

Koupil jsem si prodlouženou záruku, nebo je to pojištění?

18.4.2024 - Lucie Korbeliusová | DTest

Prodloužená záruka a pojištění mohou být snadno zaměněny. Obě služby totiž řeší situaci, kdy produkt trpí vadou. Obě také bývají často nabízeny jako tzv. adhezní smlouvy, tedy jako předepsané smlouvy, které spotřebitel buď uzavře, nebo ne, bez možnosti vyjednat si lepší podmínky.

Výměna zboží?

Prodloužená záruka a pojištění mohou být snadno zaměněny. Obě služby totiž řeší situaci, kdy produkt trpí vadou. Obě také bývají často nabízeny jako tzv. adhezní smlouvy, tedy jako předepsané smlouvy, které spotřebitel buď uzavře, nebo ne, bez možnosti vyjednat si lepší podmínky. A obě služby také mohou být nabízeny za poplatek, zpravidla hned po vložení zboží do košíku. „Na druhou stranu mají obě služby svá specifická úskalí a jedna z nich pro vás může být v určité situaci výhodnější než druhá,“ upozorňuje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest.

Pokud však podnikatel uvede spotřebitele v omyl a spotřebitel se bude domnívat, že je mu nabízena prodloužená záruka, když se ve skutečnosti bude jednat o pojištění, může se jednat o klamavé konání, tedy nekalou obchodní praktiku. Podnikateli v takovém případě hrozí pokuta ze strany České obchodní inspekce.

Záruka v záludnějším kabátku

Ze zákona mají spotřebitelé dvouletou dobu pro uplatnění práv z vadného plnění, přičemž tato dvouletá doba bývá někdy nepřesně označována jako zákonná záruka. Doba pro uplatnění práv z vadného plnění má přesně dané podmínky a spotřebiteli nemůže být upřena.

Prodloužená záruka, jinými slovy smluvní záruka, je záruka sjednávána nad rámec zákonné dvouleté doby pro uplatnění práv z vadného plnění. Zpravidla začíná běžet až jakmile zákonná uplyne, délku přitom může mít různou. Potíž je však v tom, že tato smluvní záruka může mít podmínky jejího uplatnění sjednané odlišně od zákonné doby pro uplatnění práv. „Spotřebitel by si tak měl před jejím uplatněním, a nejlépe i před jejím zakoupením, pozorně přečíst smluvní podmínky a ujistit se, že se její dokoupení vůbec vyplatí,“ vysvětluje Eduarda Hekšová.

Záruční list k smluvní záruce

Prodejce jako poskytovatel smluvní záruky musí vydat spotřebiteli záruční list v textové podobě. Záruční list musí být napsaný jasným a srozumitelným jazykem.

Ze zákona v něm musí být uvedené:

- označení věci,
- obsah záruky,
- jméno, bydliště či sídlo poskytovatele záruky,
- postup k uplatnění práv ze záruky,

- a podmínky záruky.

Kromě těchto informací by měl záruční list obsahovat také informace o tom, že zákonná doba na uplatnění práv z vadného plnění není sjednáním smluvní záruky dotčena. „Záruční podmínky však často bývají uvedeny i ve všeobecných obchodních podmínkách podnikatele, to však nemění nic na tom, že vám prodejce musí vydat záruční list,“ dodává Eduarda Hekšová. Smluvní záruka totiž může obsahovat nespočet výjimek, výluk a jiných ustanovení vylučujících její uplatnění. Taktéž může být odlišně sjednána doba, kterou má podnikatel na reklamaci – často se lze setkat se lhůtou 3 měsíců oproti zákonné lhůtě 30 dní, která je stanovena pro dvouletou dobu na uplatnění práv z vady. Nepříjemným překvapením může být také vyloučení možnosti odstoupení od smlouvy, tedy vrácení peněz. Na základě smluvní záruky však musí mít spotřebitel nárok, zpravidla, alespoň na dodání nové věci bez vad nebo na opravu věci.

Pojištění proti... ničemu?

Pojištění, tedy pojistná smlouva, může být oproti záruce komplikovanější, jelikož v ní navíc figuruje ještě pojišťovna. Spotřebitelé by si měli ověřit, zda jsou přímými účastníky takové smlouvy a dobře si před zakoupením zkontrolovat platné pojistné podmínky. „Pojištění totiž někdy může, ale nemusí, mít stejný rozsah a podmínky jako zákonná či smluvní záruka,“ vysvětluje Eduarda Hekšová. Pojištění totiž zpravidla kryje pouze vybraná rizika, které pojištěnému předmětu hrozí. Specifikem pojištění, kterého by si spotřebitelé měli být vědomi, je také nutnost úhrady spoluúčasti, nebo otázka, zda bude pojišťovnou vyplacena částka odpovídající věci nové, či částka ponižená o stáří a opotřebení věci.

Pokud spotřebitelé mají otázky k tomuto tématu, mohou se obrátit na bezplatnou spotřebitelskou poradnu dTestu, a to elektronicky na www.dtest.cz/spotrebitelska-poradna nebo telefonicky na číslo 299 149 009.

dTest, o.p.s. je největší českou spotřebitelskou organizací, která v ČR působí již od roku 1992. Je vydavatelem spotřebitelského časopisu dTest, na jehož stránkách jsou publikovány výsledky nezávislých a objektivních testů produktů, varování před nebezpečnými a zdravotně závadnými výrobky, informace o spotřebitelských právech a rady, jak tato práva účinně uplatňovat. dTest je součástí mezinárodní organizace International Consumer Research and Testing (ICRT) a evropské spotřebitelské organizace BEUC.

Poradenská linka časopisu dTest – 299 149 009 – je v provozu každý pracovní den od 9 do 17 hodin a spotřebitelé na ní mohou konzultovat s právními poradci časopisu dTest nejrůznější spotřebitelské problémy, a to za cenu běžného tarifu volání. Od spuštění v roce 2010 této možnosti využily již statisíce spotřebitelů a poradenská linka časopisu dTest se tak stala první a nejvyhledávanější cestou k řešení potíží, se kterými se zákazníci na trhu setkávají.

<https://www.dtest.cz/clanek-10867/dtest-koupil-jsem-si-prodlouzenou-zaruku-nebo-je-to-pojisteni>