

Reklamace objemného zboží

4.3.2025 - Lucie Korbiliusová | DTest

Bez značných obtíží pro spotřebitele

Prodávající může spotřebitele po uplatnění reklamace vyzvat k tomu, aby věc na reklamaci odeslal či přinesl za předpokladu, že tím spotřebiteli nevzniknou nepřiměřené obtíže. *„Je-li možné dopravit zboží bez problému k prodávajícímu, musí spotřebitel poskytnout prodávajícímu součinnost a zboží k prodávajícímu dopravit,”* vysvětluje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest.

Dodání zboží k prodávajícímu však není podmínkou pro zahájení reklamace, což mimo jiné potvrdil i Nejvyšší správní soud ve svém nedávném rozhodnutí z října 2024. V daném případě řešil soud případ prodávajícího, který ve svých obchodních podmínkách podmiňoval zahájení reklamace dodáním zboží k prodávajícímu, za což byl prodejce následně pokutován ze strany České obchodní inspekce.

Posouzení vady skrze fotku či u spotřebitele doma

U objemného zboží, jako jsou například vestavené spotřebiče či větší nábytek, by však bylo nepřiměřené chtít po spotřebiteli, aby zboží dopravil k prodávajícímu. *„Pro posouzení vady navíc není vždy nutné zboží dopravovat k prodávajícímu,”* upozorňuje Eduarda Hekšová. Vadu lze někdy vyřešit například příjezdem na místo ke spotřebiteli a následnou prohlídkou servisního technika, zvláště jedná-li se o jednodušší opravy.

Jindy může k posouzení vady postačit zaslání fotografie prodávajícímu. Fotografie zboží může posloužit prodávajícímu k prvotnímu seznámení s vadou a pomohou mu připravit se na její odstranění servisním technikem u vás doma. Posouzení vady na místě u spotřebitele doma může být navíc mnohem účelnější a levnější než přepravovat objemné zboží k prodávajícímu či do servisu. Náklady na reklamaci přitom nese prodávající. *„To znamená, že prodávající je na svoje náklady povinen zejména převzít věc k reklamaci. Vyžaduje-li prodávající, aby věc byla dopravena do místa opravy, je na něm, aby si přepravu zajistil i zaplatil,”* vysvětluje Hekšová.

K rozhodovací praxi soudů

Několik případů reklamací objemného zboží se také dostalo k soudům, a právě z rozhodovací praxe Nejvyššího soudu známe případ z roku 2017 o reklamaci koupacího sudu. V tomto rozhodnutí soud konstatoval, že doprava koupacího sudu k prodávajícímu by působila spotřebiteli značné potíže, a nelze tak zajištění dopravy po spotřebiteli požadovat. Na toto rozhodnutí dále soudy navazují ve svých rozhodnutích, například Nejvyšší správní soud ve svém rozhodnutí z roku 2024 vyjmenovává jako objemné zboží vzhledem k řešenému případu také chladicí boxy, terária, akvária, fontány či voliéry.

Kontakt pro média:

Lucie Korbiliusová, media@dtest.cz, tel.: +420 604 556 874

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-11435/dtest-reklamace-objemneho-zbozi>