

Mýtus: Bez účtenky nelze reklamovat

27.7.2023 - Lucie Korbeliusová | DTest

Absence papírové účtenky není automaticky důvodem pro nepřijetí reklamace.

„Spotřebitelé si mnohdy myslí, že bez papírové účtenky nemají možnost reklamaci podat. Bohužel někteří podnikatelé této neznalosti využívají a přijetí reklamace papírovou účtenkou podmiňují. Spotřebitel má však možnost prokázat nákup či čerpání služby celou řadou dalších způsobů. Při uplatňování reklamace totiž stačí prokázat, že u podnikatele zboží zakoupil,“ upozorňuje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest.

Čím vším je tedy možné nákup nebo čerpání služby u podnikatele prokázat?

Někdy si spotřebitelé prozíravě fotí účtenky do telefonu pro případ ztráty či pozdější nečitelnosti papírové účtenky. Pokud následně elektronickou kopii papírové účtenky předloží podnikateli, podnikatel musí tento doklad k reklamaci akceptovat. Dnes už pro tyto případy existuje také celá řada mobilních aplikací pro správu účtenek. Účtenku mohou spotřebitelé po nákupu jednoduše vyfotit, pojmenovat a originál účtenky s klidným srdcem zahodit.

Pokud spotřebitel platí zboží či službu bezhotovostně, tedy platbou kartou nebo převodem, je nejjednodušší cestou doložit koupi bankovním výpisem, kde je uveden název obchodníka, datum nákupu a částka, kterou zaplatil. Tento krok spotřebitelé mohou jednoduše učinit dohledáním ve výpisu v internetovém bankovníctví.

Pokud spotřebitel platil hotově a nemá ani papírovou, ani elektronickou podobu účtenky, situace stále není ztracená. „Spotřebitel může koupi zboží prokázat např. originálním obalem zboží nebo unikátností zboží, které nikdo jiný neprodává – typicky se může jednat o produkt nějaké autorské tvorby,“ dodává Eduarda Hekšová z dTestu. V krajním případě, pokud by spor o reklamaci dospěl až k soudnímu řízení, je možné prokázat koupi svědeckou výpovědí.

Konečně je však zapotřebí pamatovat na časově omezenou odpovědnost za vady – je tak nutné prokázat, kdy k zakoupení zboží či čerpání služby došlo.

Účtenky z druhé ruky?

Mnoho spotřebitelů rádo nakupuje zboží z druhé ruky – je to mnohdy výhodné i ekologické. V takovém případě obvykle dostávají účtenku od původního vlastníka, která potvrzuje, že je na zboží ještě záruka. Pokud však spotřebitel potřebuje zboží reklamovat, může narazit na situaci, kdy podnikatel reklamaci nepřijme. Spotřebitele může podnikatel překvapit tvrzením, že s novým majitelem zboží nemá žádný právní vztah. „Podnikatel bude mít v takové situaci pravdu. Práva z vadného plnění jsou totiž vázaná ke kupní smlouvě, kterou prodejce uzavřel se svým původním zákazníkem,“ připomíná Eduarda Hekšová.

Řešení pro takovou situaci je jednoduché. Při koupi zboží z druhé ruky je vhodné sepsat tzv. postoupení práv z vadného plnění. V postoupení práv z vadného plnění vlastník prohlašuje, že všechna současná i budoucí práva postupuje na nového vlastníka zboží. Vzor tohoto prohlášení naleznete ke stažení i zde.

Pokud se setkáte se situací, kdy vám prodávající odmítá přijmout reklamaci kvůli nedoložení účtenky, doporučujeme se obrátit na naši spotřebitelskou poradnu na telefonním čísle 299 149 009 (Po-Pá 9-17 hod.) nebo na e-mailu dtest@dtest.cz

Kontakt pro média:

, 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-10340/dtest-myty-bez-uctenky-nelze-reklamovat>