

dTest: Reklamace při (zne)čištění oděvů

12.10.2023 - Lucie Korbiliusová | dTest

Reklamace díla v převleku

Z právního hlediska jste s čistírnou uzavřeli smlouvu o dílo, proto poškozené oblečení v čistírně reklamujte. Reklamací je vhodné uplatnit bez zbytečného odkladu. Nemusíte tak učinit hned při převzetí zboží, právo nezaniká tím, že oblečení odnesete ze dveří čistírny. Není však vhodné s reklamací otálet. Taktéž obecně doporučujeme reklamace provádět písemně, alespoň e-mailem. Písemná tvrzení lze zpětně doložit v případě, kdyby se čistírna rozhodla zapřít něco, na čem jste se předtím domluvili.

Čistírna odpovídá jak za zhotovení díla, tedy vyčištění oděvu, tak za případnou škodu na převzaté věci. „Dílo zhotoví, pokud oděv řádně vyčistí, nebo pokud vám dostatečně zdůvodní, proč oděv vyčistit nelze. Škodou na převzaté věci se pak rozumí poškození oděvu, které čistírna způsobila vedle znečištění původního. Aby za tuto škodu neodpovídala, musí prokázat, že by ke škodě došlo i jinak. Tedy že by oděv byl stejně znehodnocen i v případě, že byste jej do čistírny vůbec nedali,“ uvádí Eduarda Hekšová ředitelka spotřebitelské organizace dTest. Čistírna je však ze zákona povinna postupovat se znalostí a pečlivostí odborníka. Volba vhodného způsobu čištění pro danou látku vašeho kabátu je tak na čistírně, a případná škoda jde k tíži jí, ne vám. A pokud váš oděv není k čištění vhodný vůbec, měli byste na to být předem upozorněni.

A jak si to čistírna vyžehlí?

Pokud je za škodu čistírna opravdu odpovědná, je ze zákona povinna ji nahradit ve skutečné výši. „Měla by zpravidla škodu nahradit uvedením do původního stavu. Pokud to nelze, nebo pokud si o to požádáte, pak škodu hradí v penězích,“ doplňuje Eduarda Hekšová. Pro určení výše peněžité škody pak lze vyjít zaprvé z obvyklé ceny věci v době poškození, zadruhé z nákladů, které je třeba účelně vynaložit k obnovení věci do stavu který měla před čištěním. Škodu čistírna není oprávněna hradit poukazy, proto je doporučujeme nepřijímat.

Při sporu s čistírnou může potenciálně dojít k situaci, kdy čistírna tvrdí, že vámi reklamované skvrny na oděvu nebyly způsobeny špatným zacházením v čistírně, ale už na oděvu byly, když oděv převzala. Ve skutečnosti je však způsobila sama, jen se odpovědnosti snaží zbavit. „Abyste předešli takovým situacím, doporučujeme stav oděvu zaznamenat ještě předtím, než ho na čištění dáte, třeba na fotografii nebo video, kterým dokážete opak. Ze stejného důvodu doporučujeme uchovat i originály všech listin, které od čistírny obdržíte, typicky je tím myšlen daňový doklad,“ uzavírá Eduarda Hekšová.

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 desetitisíce 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-10488/dtest-reklamace-pri-zne-cisteni-odevu>