

Reklamace a běžné opotřebení věci

30.4.2024 - | DTest

Každý ví, že věci se používáním opotřebovávají a poškozují anebo jim klesá výkonnost či kapacita.

V (obecných) mezích zákona

Reflektuje to i zákon, jehož ustanovení zní: „Vadou věci není opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním[...]“. Nelze však tvrdit, že každý problém s výrobkem, jenž spotřebiteli nastal, je běžným opotřebením věci. Je totiž stanovena i mez – ze zákona musí věc co do svých vlastností, zejména životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti odpovídat věcem téhož druhu a jejich obvyklým vlastnostem, které může spotřebitel rozumně očekávat. „A tato očekávání mohou být utvářena také veřejnými prohlášeními prodávajícího či výrobce, typicky reklamou nebo rozličnými označeními či popisy,“ dodává Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest. Větší specifikaci však samotný zákon neposkytuje.

A kdo to pozná?

Je proto potřeba určit, jestli se v daném případě jedná o běžné opotřebení způsobené používáním věci, nebo jestli je nízká životnost věci již natolik závažná, že se jedná o vadu. Lze tak učinit buď v konkrétních případech, nebo obecněji u jistých typů věcí, jako např. baterie či řetězy jízdních kol. Pokud spotřebitelé řeší spor, mohou dát věc na posouzení soudnímu znalci, aby míru opotřebení posoudil. Posudek soudního znalce, pokud vyjde ve prospěch spotřebitele, nese značnou váhu a lze jej použít pro podporu svého stanoviska i mimo soudní řízení. Jeho nevýhodou však je finanční nákladnost. Alternativně si lze opatřit posudek jiného odborníka z daného oboru, který však není soudním znalcem (např. běžného automechanika namísto soudního znalce ve stejném oboru v případě opravy auta). „Taková zpráva bude levnější, nebude však mít srovnatelnou argumentační váhu, pokud by došlo na soudní spor,“ upozorňuje Eduarda Hekšová na rozdíly těchto variant.

Dobrym vodítkem při sporu s podnikatelem mohou být také prohlášení či označení výrobce dané věci o délce její životnosti. Je však nutné přihlédnout i ke způsobu používání věci. Protistrana může totiž namítat, že spotřebitel neprováděl údržbu v souladu s instrukcemi v manuálu. Alternativně lze najít i soudní rozhodnutí nebo závazná stanoviska správních orgánů týkající se této problematiky. Zmínit lze např. rozsudek Okresního soudu v Příbrami, sp. zn. 10 C 230/2011, který uvádí, že dle technických norem by měl být standardní pokles kapacity určitého typu baterie po 24 měsících užívání cca 50 %. Tento pokles se však v závislosti na typu baterie může podstatně lišit oběma směry.

„Pokud spotřebitelé mají otázky k tomuto tématu, mohou se obrátit na bezplatnou spotřebitelskou poradnu dTestu, a to telefonicky na číslo 299 149 009 nebo elektronicky. V případě problému s konkrétním podnikatelem mohou spotřebitelé využít také služby smírného řešení sporů VašeStížnosti.cz,“ uzavírá 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 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-10896/dtest-reklamace-a-bezne-opotrebeni-veci>