

Reklamovat... ale u koho?

24.9.2024 - Lucie Korbeliusová | DTest

Prodejce, nebo servis

Základní pravidlo zní: Reklamujte tam, kde jste zboží koupili. Spotřebitel uzavírá smlouvu s prodejcem, je proto logické, že vůči němu bude také uplatňovat své nároky, například právě při reklamaci. Jiná situace by mohla nastat v případě, že prodávající výslovně označí jinou osobu k provádění oprav, typicky autorizovaný servis. Na tuto okolnost má prodejce povinnost upozornit, například v potvrzení o povinnostech z plynoucích z dodání vadného zboží. Jestliže prodejce označí servis k provedení opravy, obraťte se přímo na něj. To ovšem platí, zdůrazňuji, pouze pro opravy. Požadujete-li jiný způsob vyřízení reklamace, například dodáním nové věci, pak se obraťte opět na prodejce.

Pro úplnost připomínáme, že reklamaci je možné uplatnit po celou provozní dobu prodejce a také v jeho sídle nebo místě podnikání.

Není provozovna jako provozovna

Má-li prodejce více provozoven, je možné se s reklamací obrátit na kteroukoliv z nich za předpokladu, že v ní přijetí reklamace je možné s ohledem na sortiment nabízeného zboží. Pokud tedy podnikatel provozuje hračkářnu a dále obchod s elektronikou, v hračkářně raději porouchanou pračku nereklamujte. Naopak stejně vyhlížející obchod, nemusí být při reklamaci zárukou úspěchu. Může se totiž jednat o takzvanou franchizu. Obchody pod stejnou značkou tak nutně nemusí mít stejného provozovatele.

Pokud máte další otázky ohledně reklamací, neváhejte se obrátit na naši bezplatnou spotřebitelskou poradnu nebo nás kontaktujte na tel. číslo 299 149 009.

Kdy oslovit výrobce

Spotřebitel zpravidla není s výrobcem v žádném smluvním vztahu. V některých případech se přesto vyplácí jej oslovit. Když zakoupíte zboží s nadstandardní zárukou – třeba pračku s 10letou zárukou na motor, pak se často jedná o závazek, který na sebe dobrovolně převzal právě výrobce. V obdobných případech proto svoje práva uplatňujte právě u něj. Rovněž se nabízí pokusit se výrobce oslovit v situacích, kdy s výrobkem nepochodíte u prodejce. Výrobce sice není povinen se takovou reklamací zabývat, v zájmu budování pozitivního image vám však může (ale nemusí) vyhovět.

Nákup z druhé ruky

Při nákupu použitého zboží z bazaru, či jiného podnikatele se postup prakticky neliší. Zádrhel může nastat při nákupu od jiné fyzické osoby, například prostřednictvím různých bazarových portálů, či stále častěji na sociálních sítích. V těchto případech vám sice prodávající může nabídnout svůj původní doklad o koupi, nicméně s původním prodejcem není kupující již použitého zboží opět není v žádném právním vztahu. V praxi původní prodejci většinou nečiní při takové reklamaci potíže. Správně byste však měli reklamaci uplatnit u prodejce, od něhož jste zboží zakoupili. Situaci lze řešit také postoupením práv z vadného plnění, kdy se nový kupující fakticky dostane vůči prodejci do postavení původního kupujícího. Vzor postoupení naleznete [zde](#).

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-11149/reklamovat-ale-u-koho>