

dTest: Reklamace v autoservisu

13.11.2025 - Lucie Korbéliusová | DTest

Příchod zimy znamená mnoho radostí i starostí, těšení se na Vánoce, ale i shon spojený s koncem roku. S klesající teplotou a zvyšující se pravděpodobností sněhové pokrývky je ale také důležité nezapomenout na naše auta. Tak schválně, už jste byli vyměnit letní pneumatiky za zimní? Nebo vás dokonce čeká větší údržba auta před začátkem zimy? Ačkoliv bychom vám přáli, aby vše proběhlo hladce, je možné, že se v souvislosti se servisem automobilu vyskytnou komplikace. Nedotažená pneumatika, poškrábaný lak v důsledku manipulace s autem během servisu, špatně provedená oprava. Kdo je za tyto problémy zodpovědný, jak je správně řešit a dostat se k náhradě?

Nesprávně provedený servis

Začneme u toho, co je momentálně nejaktuálnější – výměna pneumatik. *„I při této zdánlivě jednoduché údržbě je možné, že se vyskytnou komplikace, třeba ve špatném dotažení šroubu nebo matice disku kola, nesprávném tlaku anebo použití vadných pneumatik,“* varuje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest. I přesto, že se v tomto případě bude jednat o smlouvu o dílo, je možné vadu vytknout a uplatnit reklamaci. Jako nápravu bude možné požadovat zejména opravu, popřípadě přiměřenou slevu z ceny servisu. Vybraný nárok je třeba autoservisu oznámit již při uplatnění reklamace. Vyřídit reklamaci pak servis musí do 30 dnů od uplatnění reklamace.

Když požadovanou nápravu autoservis nezajistí ani v této lhůtě, pak je možné od smlouvy odstoupit a požadovat vrácení peněz, které spotřebitel za opravu zaplatil. Stejně tak je možné od smlouvy odstoupit, kdyby závada, kterou autoservis způsobil, byla závažnějšího charakteru a autoservis by tím podstatně porušil uzavřenou smlouvu.

Škody způsobené autoservisem

Co když se ale závada na autě projeví během servisu nebo ji servis sám způsobí? Tato situace nastane v případě, že je v důsledku manipulace s vozidlem (nebo během servisu) poškrában lak, disky nebo dojde k jakémukoliv poškození automobilu podobného charakteru. V okamžiku předání automobilu autoservisu v zásadě přechází riziko škody na automobilu na autoservis. Pokud k takovéto škodě dojde, obecně si spotřebitel bude moci u autoservisu nárokovat uvedení do původního stavu, například přestříkáním poškrábaného laku. V případě, že navrácení do původního stavu není možné nebo pokud si o to spotřebitel zažádá, může mu tato škoda být nahrazena i v penězích.

„Pro snadnější prokázání doporučujeme automobil ihned po převzetí od servisu zkontrolovat a na případnou škodu upozornit, v nejlepším případě porovnat s fotografií automobilu před předáním k opravě,“ upřesňuje Eduarda Hekšová. Tím je možné předejít pozdějším sporům o to, kdy ke škodě došlo.

Cena navýšena, smlouva porušena?

Stalo se vám někdy, že jste se s autoservisem domluvili na ceně opravy, a poté byla tato cena navýšena? Má na to autoservis právo? To bude záležet na tom, co jste si sjednali ve smlouvě. Pokud byla cena určena jako tzv. fixní, pak si autoservis nemůže nárokovat vyšší cenu bez vašeho

výslovného souhlasu. „Častěji ale bude cena určena odhadem, což autoservisu umožňuje cenu opravy bez vašeho souhlasu navýšit. Navyšování ceny má ale svoje hranice, pokud by se cena zvýšila o více než 10 % z původně odhadované ceny, pak se může jednat o podstatné navýšení, a to bez vašeho souhlasu není možné,“ dodává Eduarda Hekšová.

V případě, že by autoservis provedl na autě více úkonů, než bylo sjednáno, je to podobné, postupoval by totiž nad rámec smlouvy, kterou si s vámi sjednal. V ideálním případě by vás měl mechanik informovat o tom, co bude na autě nad rámec smlouvy opravováno, jaká bude nová cena a požadovat váš souhlas. Pokud automechanik závadu špatně identifikuje nebo během opravy zjistí, že oprava bude mnohem nákladnější, než předpokládal, bude také třeba, aby vás o zvýšení ceny a rozsahu opravy informoval. Jestliže jste s navýšením ceny opravy nesouhlasili, pak po vás vyšší částku nesmí žádat.

Hrozící spor lze uhasit

Pokud by nebylo možné se se servisem domluvit, je možné využít služby VašeStížnosti.cz, která je provozována organizací dTest a spotřebitelům poskytuje smírné řešení sporů s podnikatelem, případně je možné obrátit se na Českou obchodní inspekci s návrhem na zahájení mimosoudního řešení sporu. V případě, kdy ani tímto způsobem nedojde ke smírnému řešení, je možné spor řešit soudní cestou.

Ve chvíli, kdy si spotřebitelé nejsou jisti svými právy, mohou se rovněž obrátit na spotřebitelskou poradnu časopisu dTest na čísle 299 149 009 (každý všední den od 9 do 17 hodin), případně i elektronicky pomocí formuláře na stránkách dTestu.

Kontakt pro média:

Lucie Korbeliusová

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-11931/dtest-reklamace-v-autoservisu>