

Reklamace nábytku není za trest

26.9.2023 - Lucie Korbeliusová | DTest

Vady nábytku se řeší standardní reklamací.

Odesílat celou komodu kvůli jednomu šuplíku? Ne!

Můžete se však dostat do situace, kdy vám po právní stránce reklamace v pořádku probíhá, problematický však může být postup vyřizování reklamace. V závislosti na povaze vady či nábytku se zde nabízí několik řešení.

Může se stát, že si koupíte velkou skříň, ovšem madlo jednoho šuplíku je vadné. V reakci na reklamaci po vás však prodejce chce, abyste rozměrnou skříň celou rozmontovali a zaslali mu ji na posouzení, stejně jako u každé jiné standardní reklamace. Nemusejí na vás přicházet mdloby, nebudete ji muset celou rozebírat. Zákon vám neukládá povinnost odeslat prodejci zboží se všemi částmi, které pro vyřízení reklamace nejsou potřebné. „Pokud by to po vás naopak prodejce vyžadoval, byť to pro nápravu vady není potřeba, jednalo by se o nepřiměřený požadavek ze strany prodávajícího,“ vysvětluje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest.

Demontáž a přeprava rozměrného nábytku

Co ale dělat v případě, kdy povaha vady způsobuje, že je nepoužitelná celá skříň, a tudíž je demontáž a její odeslání prodejci opravdu potřeba? Můžete se dostat do situace, kdy po vás prodejce požaduje, abyste ji doručili, sám ovšem dopravu zajistit nechce. Nezoufejte, nemusíte shánět velké auto od souseda ani stěhováky. „Dle rozsudku Nejvyššího soudu nelze po spotřebiteli spravedlivě požadovat, aby sám zajistil přepravu věci o značné hmotnosti a rozměrech k prodejci,“ ujišťuje Eduarda Hekšová. Zajištění dopravy je tak na prodávajícím. Jestli pošle vlastní zaměstnance, nebo objedná přepravní službu, už je na něm.

Ovšem v některých případech i objednání přepravní služby může být ze strany prodejce chybným krokem. Jisté typy nábytku, třeba nábytek vestavěný, vyžadují, aby byly doma namontovány. Pokud se vada projevila po takové montáži, občanský zákoník prodávajícímu ukládá povinnost zajistit demontáž vadné věci a následnou montáž věci nové, bezvadné. Zpravidla by tak měl dorazit pracovník způsobilý výrobek demontovat a odvézt. „Pokud by však prodejce i přesto objednal pouhý svoz skrze přepravní službu, i na to občanský zákoník pamatuje. Dává vám totiž právo demontáž provést, a prodejci zase povinnost náklady s demontáží spojené vám uhradit,“ uzavírá Eduarda Hekšová z dTestu.

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-10464/dtest-reklamace-nabytku-neni-za-trest>