

Zamítnutí reklamace z důvodu mechanického poškození

19.11.2024 - Lucie Korbéliusová | DTest

Jakou vadu reklamovat?

Vadné zboží lze reklamovat, pokud se vada projevila v době dvou let od převzetí zboží. Zboží je vadné, pokud nesplňuje jakost při převzetí. „Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že věc při převzetí nemá vady,“ vysvětluje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest, a dodává: „To znamená, že prodávající odpovídá zejména za to, že věc odpovídá ujednaným a zároveň očekávatelným vlastnostem, například s ohledem na jeho popis, druh, množství, dále také, že je věc vhodná k účelu, k němuž se věc tohoto druhu obvykle používá a že byla dodána s příslušenstvím, obalem, návodem použití či montáží“.

V praxi však nejčastěji půjde o nevhodně zvolený materiál věci či jinou vadu ve výrobním procesu. Naopak nelze reklamovat běžné opotřebení či vadu, kterou si spotřebitel způsobil sám, například svojí nešikovností, tím, že s věcí zacházel v rozporu s návodem nebo nedodržoval pokyny prodejce ohledně údržby. „Zakoupíte-li si například hodinky, které nejsou voděodolné, půjdete si v nich zaplavat a hodinky se rozbijí, prodejce je při prokazatelném vniknutí kapaliny oprávněn zamítnout reklamaci, právě z důvodu mechanického poškození,“ uvádí ředitelka dTestu.

V prvním roce lze zamítnout pouze s odborným odůvodněním

V prvním roce od převzetí platí takzvaná domněnka vadnosti, což znamená, že pokud se projeví vada v průběhu jednoho roku od převzetí, tak se má za to, že věc byla vadná již při převzetí. „V praxi to znamená, že v prvním roce musí být případné zamítnutí reklamace prodávajícím odborně odůvodněno, ideálně znaleckým posudkem, ale postačí i jiné odborné vyjádření například od servisu prodávajícího,“ upozorňuje Eduarda Hekšová a doplňuje: „V opačném případě není reklamace řádně vyřízena, a spotřebitel tak může odstoupit od smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu z ceny.“

V případě reklamace již zmíněných hodinek by tedy takové zamítnutí reklamace mělo obsahovat také vyjádření například servisu, kde by bylo podrobně popsáno, jak servis došel k názoru, že si vadu spotřebitel způsobil sám.

Příkladem mechanického poškození zboží může být dále spadnutí vázy na zem a následné prasknutí, poškrábání mobilu ostrým předmětem či rozlití kávy na počítač.

Jak se lze bránit?

V případě, že zamítnutí reklamace obsahuje odborné odůvodnění, ale spotřebitel s důvody zamítnutí či odůvodnění nesouhlasí, je jednou z možností vyhledat soudního znalce a nechat si zpracovat znalecký posudek. Kompletní seznam znalců můžete nalézt na webu Justice.cz. Vyjde-li znalecký posudek ve váš prospěch, tak doporučujeme obrátit se znovu na prodávajícího a rozporovat vyřízení reklamace právě s odkazem na znalecký posudek. „Pokud se ukáže, že původní reklamace byla důvodná, cenu znaleckého posudku můžete požadovat po prodejci jako účelně vynaložený náklad,“ uzavírá Eduarda Hekšová z dTestu.

Trápí vás spotřebitelský problém?

Volejte bezplatnou poradnu dTestu na telefonním čísle 299 149 009. Naši poradci jsou připraveni vám pomoci každý všední den od 9 do 17 hodin. Kontaktovat nás můžete i elektronicky.

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-11253/dtest-zamitnuti-reklamace-z-duvodu-mechanickeho-poskozeni>