Export z www.dtest.cz pro colbi@seznam.cz

Vzor časopisu dTest

Reklamace výrobku

Zpracováno: Leden 2014

Pračku, počítač, skříň, telefon, obuv, ale i zvíře, to vše je možné za určitých podmínek reklamovat. Uplatnit reklamaci můžete ústně na prodejně, v mnoha případech je ale vhodnější reklamovat písemně, např. s využitím tohoto vzoru.

Kdy je tento vzor vhodný?

Zakoupí-li spotřebitel zboží a v zákonné 24měsíční době se na něm objeví vada, jejíž vznik spotřebitel sám nezavinil, může reklamovat s pomocí tohoto vzoru.

Není rozhodné, zda zboží v době uzavření smlouvy už bylo, nebo teprve má být vyrobeno, zhotoveno na zakázku (např. brýle, šaty, ale i kuchyňská linka). I pro tyto případy využijte vzory vztahující se na kupní smlouvu.

Prodávající je povinen spotřebiteli dodat věc (spotřební zboží) bez vad s vlastnostmi vymíněnými nebo obvyklými tak, aby bylo možné věc po stanovenou dobu používat podle účelu smlouvy.

Doba, po kterou prodávající spotřebiteli odpovídá za vady u spotřebního zboží, činí 24 měsíců a začíná běžet dnem jeho převzetí. U věcí, které se rychle kazí (např. pečivo, lahůdky), musí být vyznačena doba, po kterou lze danou věc použít, a u ostatních věcí, které se běžným používáním spotřebovávají, minimální doba trvanlivosti. Zjištěné vady u potravin je vhodné vytýkat bez zbytečného odkladu, přestože si musí výrobky uchovat dané vlastnosti po dobu vyznačenou na obalu. Zákonem stanovenou dobu pro uplatnění práva nelze zkrátit, vyjma použitých věcí.

Tento vzor je využitelný zvláště v situacích, kdy prodávající odmítá vystavit reklamační protokol (potvrdit reklamaci) nebo jej sepisuje bez ohledu na vůli spotřebitele.

Jak tento vzor využít?

Uplatnění práva z vadného plnění (reklamace) musí obsahovat jednak oznámení vady (její popis) a jednak vámi požadovaný způsob vyřízení reklamace (právo). S reklamací se obraťte na prodávajícího v kterékoliv jeho prodejně (s ohledem na sortiment). Žádáte-li opravu věci, může být k jejímu provedení pověřena také jiná osoba, např. servis. Informaci, u koho uplatnit opravu věci, získáte zpravidla z dokladu o koupi nebo ze samostatného písemného potvrzení o závazcích prodávajícího z vadného plnění, které vám na požádání vystaví.

Vadné zboží je nutné prodávajícímu (servisu) předat za účelem posouzení i odstranění vady vždy, není-li stanoven nebo dohodnut postup jiný (např. návštěva servisního technika u spotřebitele doma). Spotřebitel má však právo na uhrazení nákladů, které mu vznikly v souvislosti s reklamací.

Export z www.dtest.cz pro colbi@seznam.cz

Práva spotřebitele se liší podle toho, zda vada představuje porušení smlouvy podstatným či nepodstatným způsobem. Podstatné je takové porušení povinnosti, o němž již při uzavření smlouvy prodávající věděl nebo musel vědět, že by kupující smlouvu neuzavřel, pokud by toto porušení předvídal. V ostatních případech se má za to, že porušení podstatné není. Při podstatném porušení má spotřebitel právo na odstranění vady dodáním nové bezvadné věci, dodáním chybějící věci nebo opravou věci. Stejně tak má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo od smlouvy odstoupit. Spotřebitel musí zvolené právo sdělit prodávajícímu při oznámení vady nebo co nejdříve poté. Provedenou volbu lze měnit jen po dohodě s prodávajícím. Jestliže spotřebitel nezvolil právo včas, má stejná práva, jako by šlo o nepodstatné porušení smlouvy, a to právo na odstranění vady nebo na přiměřenou slevu. Do uplatnění slevy může prodávající vadu odstranit podle své volby, která však nesmí kupujícímu způsobit nepřiměřené náklady. Jak pro podstatné, tak i nepodstatné porušení platí, že spotřebitel může odstoupit od smlouvy nebo se dožadovat slevy, pokud prodávající neodstraní vadu v přiměřené lhůtě nebo to odmítne.

Zakoupení věci je spotřebitel povinen prokázat, nejlépe předložením kupního dokladu. Jestliže kupní doklad nemáte, musíte vznik kupní smlouvy prokázat jiným, dostatečně věrohodným způsobem (např. potvrzením o závazcích prodávajícího z vadného plnění s uvedením data nákupu a ceny či výpisem z účtu při platbě kartou).

Upozornění

Tento vzor dopadá na vztahy ze smluv uzavřených od 1. ledna 2014 nebo ze smluv uzavřených před tímto datem, pokud si strany ujednaly režim nového občanského zákoníku.

Spotřebitel nemůže uplatnit práva z vad, které sám způsobil nebo o kterých při koupi věděl. Stejně tak i u vad, pro které prodávající a spotřebitel dohodli snížení ceny. Prodávající neodpovídá ani za běžné opotřebení věci.

Reklamace musí být uplatněna nejpozději v 24měsíční lhůtě. Reklamaci je třeba uplatnit bezodkladně, aby nedošlo k rozšíření vady a v jejím důsledku k zamítnutí reklamace. Včasným oznámením vady poté, co se objeví, si může spotřebitel zajistit bezproblémové vyřízení reklamace.

Prodávající je povinen vydat spotřebiteli potvrzení o uplatnění reklamace, jinak mu hrozí postih ze strany dozorového orgánu, jímž je Česká obchodní inspekce.

Zákon stanoví prodávajícímu povinnost rozhodnout o reklamaci ihned, u složitých případů do 3 pracovních dnů, přičemž reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena nejpozději ve lhůtě 30 kalendářních dní. Reklamace je vyřízena teprve tehdy, když vás prodávající o tom vyrozumí. Vyprší-li zákonná lhůta, považuje se to za podstatné porušení smlouvy a můžete od kupní smlouvy odstoupit. Pro ten případ použijte vzor „Odstoupení od kupní smlouvy pro marné uplynutí lhůty k vyřízení reklamace“. Pokud se vada vyskytla do šesti měsíců od zakoupení věci, je vhodné postupovat podle vzoru „Reklamace pro nesplnění jakosti při převzetí“ či jeho variací.

Důležité zákony a dokumenty

- Zákon o ochraně spotřebitele, č. 634/1992 Sb. (§ 13, § 19)
- Občanský zákoník, zákon č. 89/2012 Sb. (§ 2002, § 2106, § 2107, § 2158-2174)

Export z www.dtest.cz pro colbi@seznam.cz

Související vzory

- Žádost o náhradu nákladů spojených s reklamací
- Odstoupení od kupní smlouvy pro její podstatné porušení
- Odstoupení od kupní smlouvy z důvodu opakování vady či pro větší počet vad
- Žádost o slevu pro vady výrobku nebránící jeho užívání
- Reklamace opravy a úpravy věci
- Odstoupení od smlouvy o opravě pro její podstatné porušení
- Odstoupení od smlouvy o opravě pro opětovný výskyt vady
- Podnět České obchodní inspekci pro porušování zákona o ochraně spotřebitele

Obecná doporučení

Před použitím tohoto vzoru je nutné si ověřit zejména podle výše uvedených podmínek, zda je vhodný pro danou konkrétní situaci. Text vzoru je potřeba upravit podle skutečného případu. Výsledný text se musí vlastnoručně podepsat. Doporučujeme ho vytisknout ve dvou kopiích – jednu pro adresáta a druhou pro spotřebitele k uložení do složky sporu.

Dopis je žádoucí zasílat doporučeně, nejlépe s dodejkou. V případě osobního předání stačí nechat podepsat převzetí na kopii. V případě přikládání různých dokladů k dopisu je doporučujeme zasílat v kopii (v případě nutnosti ověřené) a originál si ponechat. Názvy příloh, včetně jejich dat (jsou-li datované), doporučujeme v dopisu uvést.

Tento vzor nemůže nahradit odbornou právní konzultaci. Není-li si spotřebitel jist ohledně svých práv a rizik při jejich prosazování, doporučujeme, aby oslovil advokáta. Spotřebitelům znalým svých práv a podmínek jejich uplatňování však může napomoci k jejich účinnému prosazení.

Export z www.dtest.cz pro colbi@seznam.cz

vzor:

Moje jméno a příjmení
Moje adresa
Můj telefon a e-mail

Jméno a příjmení prodávajícího (či název společnosti)
IČ prodávajícího
Adresa prodávajícího

Praha, 1. ledna 2014

Uplatnění práva z vadného plnění (reklamace)

Vážení,
dne … jsem ve vaší provozovně v ulici Slepičí v Kurníkově zakoupil pračku značky Koňa 3000. Tato pračka nyní přestala ohřívat vodu. Vzhledem k tomu, že se zřejmě jedná o vadu odstranitelnou, žádám vás o opravu pračky, a to nejpozději v zákonné lhůtě 30 kalendářních dnů.
Zároveň vás žádám o vystavení písemného potvrzení o uplatnění reklamace s uvedením, kdy jsem právo uplatnil, co je obsahem reklamace spolu s mým nárokem na opravu, a následně potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání.

Předem děkuji za kladné vyřízení

.....
(vlastnoruční podpis)

Přílohy:
Kopie kupního dokladu

Export z www.dtest.cz pro colbi@seznam.cz

Vaše poznámky

Všechny vzory jsou v elektronické podobě na www.dtest.cz.

Vzor z edice vzorů časopisu dTest pro řešení spotřebitelských problémů

Veškeré vzory, které pro vás dTest připravil, reflektují právní stav v čase zpracování a mohou být považovány pouze za informativní a doporučující návody k řešení typických problémů. Vzory nemohou nahradit odbornou pomoc advokáta a nemohou být bez dalších odborných úprav a konzultací s profesionály používány pro veškeré specifické případy v praxi.

Možnost tiskové či jiné chyby vyhrazena. dTest nenese žádnou odpovědnost za případnou škodu způsobenou nevhodným užitím vzorů, jakožto i za jejich samotný nepřesný obsah.

Vydavatel: dTest, o.p.s., Černomořská 419/10, 101 00 Praha 10, IČ: 45770760,
telefon: 241404922, e-mail: dtest@dtest.cz, www.dtest.cz.

© dTest, o.p.s., Praha. Přetisk bez písemného souhlasu zakázán.