Reklamace ohledně zboží a služeb

PODÁNÍ REKLAMACE: VYBRANÁ PRÁVA SPOTŘEBITELŮ

Prodávající je povinen řádně informovat spotřebitele o rozsahu a podmínkách odpovědnosti za vady výrobků a služeb. To zahrnuje i podmínky, kdy dojde k rozporu se smlouvou (dále jen „reklamace“), spolu s informacemi o tom, kam reklamaci uplatnit, a o postupu při záručních opravách (§ 13 zákona č. 634/1992 Sb.).

Za vady zboží odpovídá spotřebiteli výhradně prodávající. Je povinen reklamaci vadného zboží přijmout. Spotřebitel často řeší vadu u výrobce, dovozce nebo opravny, přičemž žádný z nich nenese odpovědnost za vadné zboží. Tyto subjekty nejsou povinny reklamaci vyřídit, a to ani v případě, že na ně prodávající kupujícího odkáže. Tyto subjekty mohou reklamaci dobrovolně vyřídit, spotřebitel však nemá právo to po nich požadovat.

Jedinou výjimkou je situace upravená § 625 zákona č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku, kdy prodávající v záruce určí jiný subjekt, který bude provádět opravy namísto prodávajícího (záruční servis). Spotřebitel je pak povinen využít takto určený záruční servis k opravě věci na místě uvedeném v záruce, pokud se toto místo nachází v místě prodeje (u prodávajícího) nebo je spotřebiteli blíže než místo prodeje. To znamená, že pokud je místo záručního servisu dále než místo prodeje pro spotřebitele, lze reklamaci uplatnit u prodávajícího, nikoli v rámci záručního servisu. Je však třeba poznamenat, že záruční servis je určen pouze pro opravu vadných věcí. Jiné oprávněné nároky (tj. výměnu nebo vrácení vadného zboží) lze uplatnit pouze u prodávajícího (na kterémkoli z míst prodávajícího).

Pokud není specifikována záruční služba třetí strany, pak dle § 19 zákona č. 634/1992 Sb. musí prodávající přijmout reklamaci v kterékoli ze svých provozoven, kde je přijetí takové reklamace možné: tj. tam, kde se zboží běžně prodává nebo kde je taková služba poskytována, včetně provozoven prodávajícího. Pokud tedy spotřebitel zakoupí zboží z maloobchodního řetězce, který má v České republice několik provozoven, může spotřebitel reklamovat vady v kterékoli z provozoven tohoto řetězce, pokud tato provozovna nabízí podobný sortiment zboží. Spotřebitel se nemusí nutně vracet do stejné prodejny, kde zboží zakoupil. V takových provozovnách musí být po celou dobu provozní doby k dispozici zaměstnanec, který může reklamace vyřídit.

Prodávající nebo osoba jím pověřená je povinen reklamaci vyřídit neprodleně, pokud se nejedná o složitý případ. Ve složitých situacích musí být vyřešení učiněno do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává přiměřená doba potřebná v závislosti na druhu výrobku nebo služby k odbornému posouzení vady. Reklamace, včetně odstranění vad, musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající a spotřebitel nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva, jako by zakoupený výrobek měl vadu, kterou nelze odstranit (vada se považuje za objektivně neodstranitelnou) dle § 19 zákona č. 634/1992 Sb.

JAK UPLATNIT REKLAMACE

Vzhledem k možnému následnému soudnímu sporu by měla být reklamace podána písemně, tj. spotřebitel by měl trvat na písemném potvrzení nebo zaevidování reklamace, pokud tak prodávající neučiní automaticky. Vždy je nutné uvést důvod reklamace, tj. vadu, kterou kupující uplatňuje, a jaké právní právo uplatňuje.

Prodávající je povinen vydat spotřebiteli doklad o uplatnění reklamace, v němž bude uvedeno, kdy spotřebitel své právo uplatnil, co je předmětem reklamace a jaké řešení reklamace spotřebitel požaduje. Později musí prodávající vydat potvrzení o tom, kdy a jak byla reklamace vyřízena, včetně způsobu a doby opravy zboží, nebo písemně odůvodnit zamítnutí reklamace. Stejná povinnost se vztahuje i na jakékoli jiné osoby nebo subjekty určené k opravě zboží.

ODPOVĚDNOST ZA VADNÉ VÝROBKY PRODÁVANÉ PODNIKATELEM: PRÁVA SPOTŘEBITELŮ

Občanský zákoník rozlišuje odpovědnost za vady výrobku v době koupě (porušení kupní smlouvy dle § 616) a odpovědnost za vady, na které se jako na porušení kupní smlouvy vztahuje záruční doba (vztahuje se na zákonnou záruku za jakost dle § 619 a násl.). Naproti tomu se zákonná záruka nevztahuje na věci podléhající rychlé zkáze a použité zboží.

Dle § 616 odst. 3 (zakoupené zboží neodpovídá kupní smlouvě – porušení smlouvy) má kupující právo požadovat, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu odstranil vadu uvedenou ve smlouvě. To lze učinit buď výměnou zboží, nebo jeho opravou. Není-li to možné, může kupující požadovat slevu nebo může od smlouvy odstoupit. Toto neplatí, pokud kupující o porušení smlouvy před zakoupením zboží věděl nebo pokud porušení smlouvy způsobil sám.

V případě zákonné záruky rozlišuje občanský zákoník v § 622 různá práva spotřebitelů v závislosti na tom, zda vadu lze odstranit či nikoli. U neodstranitelných vad zákoník rozlišuje, zda vada brání řádnému užívání věci či nikoli:

- Dle § 622 odst. 1 má kupující v případě vady, kterou lze odstranit, právo na její řádné, včasné a bezplatné odstranění. Prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Vzhledem k vadě, není-li tato vada nepřiměřená, může kupující požadovat výměnu zboží, nebo je-li poškozena pouze součást, výměnu součásti. Není-li to možné, může požadovat přiměřenou slevu nebo od smlouvy zcela odstoupit.
- Dle § 622 odst. 2 má kupující v případě vady, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby se věc mohla užívat k určenému účelu, kdyby byla bez vady, právo na výměnu věci nebo má právo odstoupit od smlouvy. Stejné právo má kupující, pokud se jedná o vady odstranitelné, ale kupující nemůže věc řádně užívat pro opětovné vyskytnutí vady nebo pro větší počet vad.
- Dle § 622 odst. 3 má kupující v případě jiných vad, které nelze odstranit a nechce-li si věc vyměnit, právo na přiměřenou slevu nebo může od smlouvy odstoupit.
- V případě zlevněného nebo použitého zboží může kupující místo výměny požadovat pouze slevu, jak je stanoveno v § 624: „Má-li výrobek prodávaný se slevou nebo použitá věc vadu, za kterou odpovídá prodávající, má kupující místo práva na výměnu zboží právo na přiměřenou slevu.“

Je tedy nutné rozlišovat mezi zákonnou zárukou za jakost a smluvní zárukou poskytovanou prodávajícím nad rámec toho, co stanoví zákon (§ 620 odst. 5). V takovém případě budou potřeby spotřebitele určovat podstatu smluvní záruky, která pak nemusí odpovídat výše uvedené právní úpravě.

PŮSOBNOST ČESKÉ OBCHODNÍ INSPEKCE

Je třeba poznamenat, že podle občanského zákoníku nemůže Česká obchodní inspekce vymáhat jeho ustanovení. Občanský zákoník není považován za zvláštní zákon ve smyslu § 2 zákona č. 64/1986 Sb. Jedná se o případ soukromoprávní úpravy vztahu občanskoprávního práva, kde má každá strana stejné postavení, na rozdíl od vztahů veřejnoprávních, které se vyznačují tím, že strany jsou obvykle ovlivňovány vládními organizacemi. V tomto případě Česká obchodní inspekce ovlivňuje chování, které je v rozporu se zákonem č. 634/1992 Sb., a to nedodržování ustanovení § 13 a 19, která z formálního hlediska upravují proces reklamací.

Pokud je však spotřebitel s vyřízením reklamace nespokojen z hlediska jejího obsahu, tj. s odmítnutím uznání záruky, nebo případně s neuspokojivým výsledkem akceptované záruky, pak se jedná o občanskoprávní spor, který lze řešit pouze u soudu nebo rozhodcem zvoleným oběma stranami.