

Vážení čtenáři,

vítáme vás na stránkách našeho časopisu **PORADÍME CO A JAK**. Tentokrát se budeme zabývat tématem možností řešení sporů mezi spotřebiteli a prodejci.

Jistě jste již něco takového absolvovali. Koupili jste si věc a ona přestala fungovat nebo se rozbila. Pokud to jde, využijete možnosti výrobek vrátit, pokud ne, nezbyvá než věc reklamovat. Někdy se však ze strany prodejce setkáte s nesouhlasem a věc vám k reklamaci vůbec nepřijme nebo ji nevyřídí k vaší spokojenosti.

Víte, co s tím? Myslíte, že se již nedá nic dělat? Začtete se do našeho časopisu. Jistě zde najdete mnoho zajímavého.

Příjemné i poučné chvílky vám přeje

redakční tým



Dobrá rada nad zlato

Neuspěli jste s reklamací zboží? Chcete odstoupit od nevýhodné smlouvy? Přišlo vám podezřelé vyúčtování za telefon? Nebo si jen nejste jisti, jaká práva jako spotřebitel máte? Pomůžeme vám. Kontaktujte nás na telefonním čísle **299 149 009** či 222 767 221. Veškeré poradenství poskytujeme **bezplatně**, za volání platíte pouze cenu běžného hovorného dle vašeho tarifu. Předplatitelé dTestu mají k dispozici speciální poradenskou linku s přednostním servisem. Naši odborní poradci, vám odpoví na jakékoli dotazy z oblasti ochrany spotřebitele **každý všední den mezi 9. a 17. hodinou**.

Časopis **PORADÍME CO A JAK** vznikl z popudu studentské soutěže Spotřeba pro život 2017, kterou v České republice vyhlašuje obecně prospěšná společnost dTest pod záštitou Ministerstva průmyslu a obchodu České republiky a poslankyně Evropského parlamentu MUDr. Olgy Sehnalové, MBA.

Zdroje:

www.coi.cz
www.finarbitr.cz
www.ctu.cz

www.ery.cz
www.dtest.cz

Záruční doba a lhůta pro vyřízení reklamace

Reklamací je proces, při kterém zákazník uplatňuje svou stížnost na kvalitu zakoupeného výrobku a žádá o nápravu. V některých prodejnách se vás zeptají, jak si nápravu představujete. Nabízí vám výběr z několika možností – oprava zboží, výměna za nový, vrácení peněz. Podmínkou však je, aby byla reklamací uznána.

Co je velmi důležité pro zákazníka, je záruční doba a lhůta pro vyřízení reklamace.

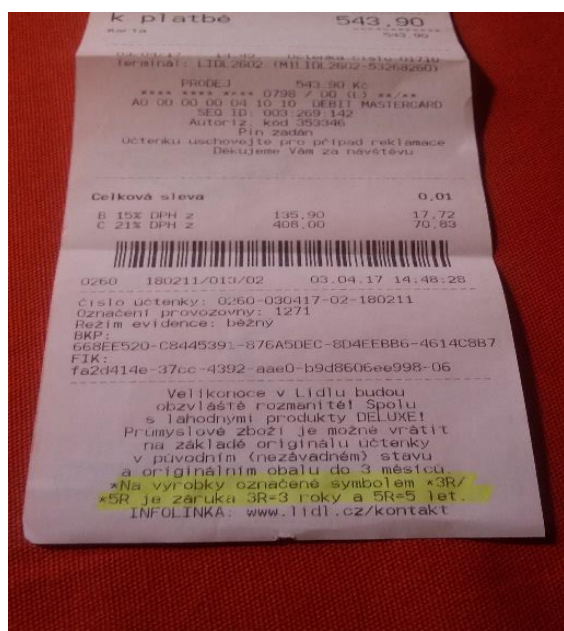
Záruční doba je doba, po kterou lze uplatnit záruku (odpovědnost za vady prodané věci). Reklamační lhůta **pro spotřební zboží 24 měsíců**. Objevují se názory, že záruční doba se vztahuje jen na vady, které se vyskytly v prvních šesti měsících po koupi a pokud byste reklamovali až po uplynutí této doby, museli byste prokazovat, že zboží bylo vadné již ve chvíli, kdy bylo zakoupeno. Pokud reklamujete do 6 měsíců od koupi, musí naopak dokazovat

prodejce, že zboží vadné nebylo. Prodejce totiž odpovídá za vady, které byly na věci při převzetí a má se za to, že vada, která se vyskytne do 6 měsíců, byla na věci už v době převzetí. Reklamační lhůta může být dokonce i delší, než zmíněné 2 roky. Např. obchodní řetězec Lidl na účtenkách z pokladny informuje své zákazníky, že na výrobky označené symbolem *3R nebo *5R je záruka 3R=3 roky a 5R =5 let. Tuto prodlouženou záruku uvádí u spotřebního zboží typu elektrospotřebiče nebo nádobí.

U elektrospotřebičů je v některých prodejnách tohoto zboží nabízena možnost přikoupení **prodloužené záruční doby**. V každém případě, už se ale nejedná o klasickou záruční dobu podle zákona. Jedná se čistě o smluvní vztah mezi prodávajícím a kupujícím, který se řeší podle uzavřené smlouvy nebo na základě obchodních podmínek.

Jaká je lhůta pro vyřízení reklamace a jak se počítá?

Ode dne uplatnění reklamace má prodejce maximálně 30 kalendářních dní na vyřízení. To je maximum. Správně by se měl snažit reklamaci vyřídit ihned. Rozhodnout o ní musí do 3 pracovních dní. Jen jestli si posouzení reklamace vyžádá odborný posudek nebo je nutno zboží opravit, může být vyřízena reklamací do daných 30 dnů. **POZOR!** Pokud není tato lhůta dodržena, má zákazník právo od smlouvy odstoupit. Znamená to tedy, že má právo na vrácení peněz bez ohledu na to, zda výrobek skutečně byl nebo nebyl vadný.



NEVYHOVĚLI VAŠÍ REKLAMACI? PORADÍME CO S TÍM

Zkuste mimosoudní řešení své reklamace

Reklamovali jste výrobek a neuspěli. Prodejce danou věc považuje za vyřešenou. Vy to ovšem nechcete vzdát. Jaké máte možnosti:

- Soudní řešení
- Mimosoudní řešení

Soudní řešení není špatná možnost, ale než k ní přikročíte, doporučujeme zkusit řešení bez soudu. Proč? Nestojí vás to žádné soudní poplatky a je šance, že se vše vyřeší mnohem dříve.



**Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů =
tzv. ADR (alternative dispute resolution).**

Hlavním účelem ADR je nalezení vzájemné dohody spotřebitele a podnikatele o předmětu konkrétního sporu tak, aby výsledné řešení bylo jak v souladu s právní úpravou, tak i přijatelné pro obě strany. Mimosoudním řešením sporů můžete ušetřit peníze, běhání po soudech a mnoho papírování. Jde opravdu hlavně o rychlost, jednoduchost a nízké náklady.

Kdo vám v tom pomůže?

- **Česká obchodní inspekce (ČOI)** – při reklamaci jakosti zboží, nefunkčnosti zboží a v případě nevyhovujících technických norem.
- **Finanční arbitr** – řeší spory mezi spotřebiteli a finančními institucemi poskytujícími nebo zprostředkujícími platební služby, elektronické peníze, úvěry, kolektivní investování, investice, životní pojištění, stavební spoření, směnu měn.
- **Český telekomunikační úřad** – když jde o spory v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb.
- **Energetický regulační úřad** – spory v oblasti elektroenergetiky, plynárenství a teplárenství.

A jak to vypadá v praxi?

Na internetu si najdete příslušný dotazník a ten vyplníte.

Jaké údaje po vás budou v dotazníku chtít?

- údaje o Vás: jméno a příjmení, bydliště, e-mail, ...
- údaje o podnikateli: název, sídlo, IČ, e-mail, telefon, ...
- spor, který chcete vyřešit - je nutné ho popsat, přidat veškeré informace o způsobu, jak jste spor dosud řešili.
- přílohy – dokládající dosavadní průběh řešení sporu (doklady o koupi, reklamační listy, vyjádření prodejce,...)

Návrh na zahájení řešení sporu můžete podat nejpozději do 1 roku od chvíle, kdy jste uplatnili svůj nárok u podnikatele poprvé. Pokud se jedná o spor starší, nelze jej bohužel prostřednictvím ADR řešit. Důležitá je také informace, že přes ADR nelze řešit ani spor, o kterém již rozhodl soud, nebo spor, o kterém již byla uzavřena dohoda mezi spotřebitelem a podnikatelem mimosoudním způsobem.

Odkazy na www stránky, na kterých získáte mnoho potřebných informací i odkazy na elektronický formulář k vyplnění:

Česká obchodní inspekce (ČOI) - www.coi.cz

Finanční arbitr – www.finarbitr.cz

Český telekomunikační úřad – www.ctu.cz

Energetický regulační úřad – www.eru.cz



FA | KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA
ORGANIZAČNÍ SLOŽKA STÁTU



Český telekomunikační úřad



Datart nabízí akci
Ani den bez
televize!

Jak to funguje?

- Služba je určena televizím v záruční lhůtě
- Zavoláte si na 225 991 000 od 9 do 21 hod.
- Povíte nám kontaktní údaje a číslo účtenky
- Oznámete, o jakou vadu se jedná
- Domluvíte si termín návštěvy technika
- Technik přiveze a zapojí náhradní televizi
- Vaši porouchanou televizi rovnou odveze do servisu
- Ohlásíme se, až bude reklamační vyřízena

Neznáte reklamační desatero?

Ted' už ANO!

- 1. Reklamujte jen skutečně vadný výrobek.**
- 2. Reklamujte na správném místě.**
Zboží musíte reklamovat u prodejce, ne u výrobce.
- 3. Reklamaci uplatněte včas.**
I když má zboží 24 měsíců záruku, na nic nečekejte.
- 4. Prokažte nákup výrobku.**
Přeložíte účtenku z nákupu, fakturu, popř. záruční list.
- 5. Uvědomte si, co můžete žádat.**
Předem si rozmyslete, jestli budete chtít vrácení peněz, výměnu zboží nebo opravu daného zboží, popř. služby.
- 6. Dbejte na řádné sepsání reklamační listy.**
Prodejce musí s vámi řádně sepsat reklamační list, který si následně uschováte. Nesmí v něm chybět datum přijetí reklamační listy, popis vady a vaše požadavky.
- 7. Hlídejte si čas, je důležitý.**
Pokud není reklamační vyřízena do 30 dnů, máte právo na vrácení peněz nebo výměnou zboží...
- 8. Neplaťte, když nemusíte.**
- 9. Pokud něco nevíte, poradte se.**
Bezplatně vám poradí některé ze spotřebitelských sdružení.
- 10. Nevzdávejte se, když reklamaci zamítnou.**
Pokud je reklamační oprávněná, uplatněte mimosoudní, příp. i soudní řešení.

JEDEN PŘÍKLAD Z PRAXE

Zkušenost z mimosoudního řešení reklamace

Obrátili jsme se na Ústřední inspektorát České obchodní inspekce v Praze. Rádi bychom se seznámili s nějakým konkrétním příkladem takového řešení. Od p. Schulhausera z oddělení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů jsme se dozvěděli, že častým typem sporů, se kterými se na ně spotřebitelé obrací, jsou právě spory týkající se reklamací. Především se jedná o situace, kdy je spotřebitel přesvědčen, že podnikatel nesprávně posoudil vadu, nebo došlo k nesplnění jeho povinnosti vyřídit reklamaci v rámci zákonné lhůty.

Jeden příklad sporu mezi spotřebitelem a podnikatelem se stal v roce 2016. Reklamovaným předmětem byl cestovní kufr, který koupila paní spotřebitelka v květnu téhož roku. Kufr reklamovala na pobočce podnikatele 13. června z důvodu, že zhruba po měsíci bylo jedno kolečko „sjeté“ (více opotřebené než ostatní). Spotřebitelka byla ale o vyřízení reklamace (záporné) informována až dne 25. července 2016.

Podnikatel tedy překročil 30denní lhůtu na vyřízení. Spotřebitelka z tohoto důvodu předala podnikateli písemné odstoupení od smlouvy. S tím podnikatel nesouhlasil a trval na tom, že odeslal SMS zprávu o vyřízení reklamace v již uvedené lhůtě 30 dní. Paní se nemohla s podnikatelem dohodnout na vyřešení této situace, a tak dne 10. 11. 2016 podala návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu.



Jeden ze zaměstnanců ADR převzal tento návrh a začal jej zkoumat. Po přezkoumání zjistil, že k návrhu spotřebitelky nebyly dodány všechny potřebné doklady, konkrétně doklad o koupi, reklamační protokol a popis komunikace mezi spotřebitelkou a podnikatelem. Paní byla vyzvána, aby vše potřebné doplnila. Tak se i stalo. Po posouzení

celého sporu vyzval spotřebitelku o zahájení tohoto mimosoudního řešení. Společně s tím jí vyzval, aby se vyjádřila ke skutečnostem, které byly v návrhu uvedeny.

Jelikož spotřebitelka reklamovala zboží do měsíce od jeho převzetí, bylo možné uplatnit vyvratitelnou právní domněnku, že věc byla vadná již při převzetí. Toto je možné v případě, když se vada projeví v průběhu šesti měsíců od převzetí. Podnikatel měl tedy povinnost dokázat, že vydané zboží v době převzetí vadné nebylo (např. nezávislým odborným vyjádřením anebo znaleckým posudkem).

Oddělení ADR z podkladů, které mu byly předány, došlo k závěru, že spotřebitelka oprávněně odstoupila od smlouvy, protože podnikatel nepředložil dostatečné důkazy o bezchybnosti výrobku. Podnikatel si uvědomil svou chybu a spotřebitelce vrátil peníze. Tím bylo mimosoudní řešení sporu ukončeno dohodou.

Tisíc kilometrů s ledničkou

Každý výrobek má právně zaručenou dobu, po kterou může být reklamován. Smůla je, když se pokazí těsně po této době. To se stalo i manželům Dosedělovým s jejich ledničkou. Až donedávna nedali dopustit na jistou značku. Jejich staré chladicí zařízení sloužilo skvěle více než 20 let. Proto se rozhodli být věrní stejné značce i dále. Nová lednička s mrazákem byla krásná, měla dva kompresory a mnohem menší spotřebu. I když cena byla dost vysoká, za tu kvalitu to stálo. Prostě jim dělala velikou radost. Bohužel zcela přesně jen 2 roky a 2 měsíce. Pak se v kuchyni objevila malá kaluž tmavě hnědé tekutiny, lednička naposledy zabzučela a ztichla na vždy.

To bude jen malý detail, tekutina se doplní a pojedeme dále, pomyslel si pan Mirek a zavolal opraváře. Jak nemilé však bylo, když mu opravář oznámil, že tohle už se spravit nedá. Na žádost pana Mirka mu to dal opravář i písemně.



Pan Mirek se nevzdal

I když měla lednička těsně po záruční době, rozhodl se ji reklamovat u prodejce. Ten s ním však byl velice rychle hotov. Záruční doba uplynula a tím to pro něj končí.

Pan Mirek se rozhodl, že to tak nenechá. Tady se nejednalo o závadu, která vznikla nějakým chybným zacházením. To byla jasná chyba výrobce. A těch peněz za pouhé dva roky fungování! Protože se však jednalo o výrobek ze zahraničí, nemohli se Dosedělovi obrátit na výrobce. Zjistili si však firmu, která zahraničního výrobce na českém trhu zastupuje, a s tou se telefonicky spojili. Reakce, se kterou se z jejich strany setkali, je velice mile překvapila, i když nějaký háček to přece jen mělo.

Zdarma to nebude

Dostala se jim nabídka, kterou bylo třeba pořádně zvážit. Pokud doručí pokaženou ledničku do centrálního skladu v Praze, mohou si za 3 000 Kč odvézt obdobnou novou. Nabídka to byla celkem slušná, ale jak dostat ledničku z východního cípu republiky až do 500 km vzdálené Prahy.

Naštěstí dobří kamarádi se našli a půjčili jim auto, ve kterém odvezli jednu ledničku tam a druhou zpět.

Málem to nevyšlo

Dosedělovi se ze své cesty vrátili celkem spokojeni. Všechno však mohlo dopadnout úplně jinak.

Když už do Prahy, tak s menším výletem. To si řekli a vyjeli o den dřív, aby si stihli projít Karlův most, Staroměstské náměstí i Václavák. Druhý den měli v plánu vyřídit reklamaci a jet domů. Vše šlo jako po másle. Procházka večerní Prahou byla nádherná. Už se stačilo jen vyspat a ráno vyřídit to, proč tam vlastně jeli. Jaké překvapení je však ráno u auta čekalo. Do zámku nebylo možné zasunout klíč, ať se snažili sebevíc. A proč je před dveřmi hromádka cigaretových nedopalků?

Vypadalo to, že se v noci někdo snažil do auta dostat. Není divu, když v něm byla tahle krásná zánovní lednička.



Naštěstí to byl asi nějaký amatér, protože se mu to nepovedlo. Z uloupené ledničky by stejně moc radosti neměl a Dosedělovým by dost chyběla. Pro ně to však byly další náklady, tentokrát za opravu zámku.

Co říct závěrem? Nová lednička je vyšla díky všem nákladům včetně „nečekaného hosta“ na konečných 7 000 Kč. Otázkou zůstává, jestli se jim tato anabáze vůbec vyplatila. Na dotaz, zda vědí něco o mimosoudním řešení reklamací, např. pomocí České obchodní inspekce, odpověděli, že ne. V tomto případě by jistě bylo zajímavé této možnosti využít.

I když, tím by možná přišli o jednu krásnou romantickou noc v Praze.

Reklamace bez paragonu

Koupili jste si něco a nenechali jste si doklad o koupi? Vždy je dobré si tento doklad nejen vzít, ale pro jistotu i uschovat.

Paní Věra koupila své tchýni k narozením mixer. Byl krásný, fialkový a dokonale ladil s barvou její kuchyně. Bohužel, to byla jediná funkce, kterou v její domácnosti časem vykonával. Po pouhých dvou týdnech používání se rozhodl, že už má splněno, a stejně jako ona se rozhodl i on, odejít do důchodu. Totéž si však nemyslela paní Věra a rozhodla se mixér reklamovat.

Ale ouha! Kde jen založila paragon?



Ani velké hledání nepomohlo a téměř svůj záměr opustila. Pak se ale na internetu dověděla, že je možno reklamovat i bez dokladu. Je však třeba přece jen nějakým způsobem dokázat, že zboží bylo v daném obchodě zakoupeno a že je splněn termín nákupu max. do dvou let.

Jak dokázat koupi bez paragonu?

Paní Věra přesně věděla, kdy mixér kupovala. Jistě všichni dobře znáte tuto situaci: právě jste u pokladny, kde ukládáte obrovský nákup již do třetí tašky a v tom vám někdo telefonuje. Jelikož pracujete v hlučnějším prostředí, raději máte zvonění nastaveno trochu víc nahlas. Vy do tašek ládujete věci, prodavačka vám již oznámila, kolik máte platit, za vámi nervózní fronta, a do toho ten telefon stále zvoní a zvoní. V té chvíli paní Věra moc radosti neměla, zpětně tuto událost musela přehodnotit. To jí totiž volala známá, kterou již dlouho neviděla. Proto byl tento hovor v telefonní paměti dobře dohledatelný. Díky tomu znala přesný datum a čas platby. Teď by bylo dobré mít v ruce ještě něco dalšího. Ale ano, vždyť platila kartou! Ještě, že existuje internetové bankovníctví.

V obchodě jí vyšli vstříc.

Vyzbrojena výpisem z účtu a přesným datem i hodinou se s mixérem do supermarketu zkusit nefunkční přístroj **věřte nevěřte, podařilo se**. Paní na informacích byla velice pomoci další pracovníce obchodu dohledaly ve své evidenci nákupu a přesvědčily se tak, že v daném termínu byl skutečně u zakoupen daný mixér. Následovalo vypsání reklamačního listu a za 10 dnů byly vráceny peníze, vzhledem k tomu, že se jednalo o neopravitelnou závadu.



platby vydala reklamovat. **A** vstřícná a za platbu tohoto nich

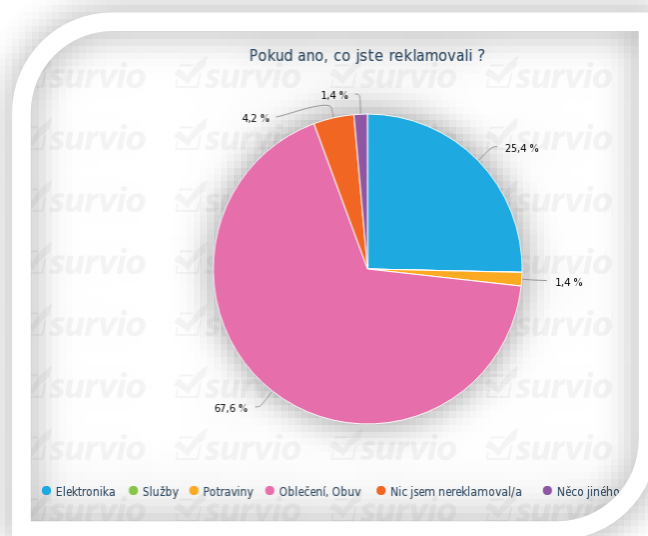
Co říct závěrem? Nikdy nic nevzdávejte předem. Nejdříve využijte všech možností, které máte. A pokud si neumíte poradit sami, zeptejte se třeba na poradenskou lince dTestu.

DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ

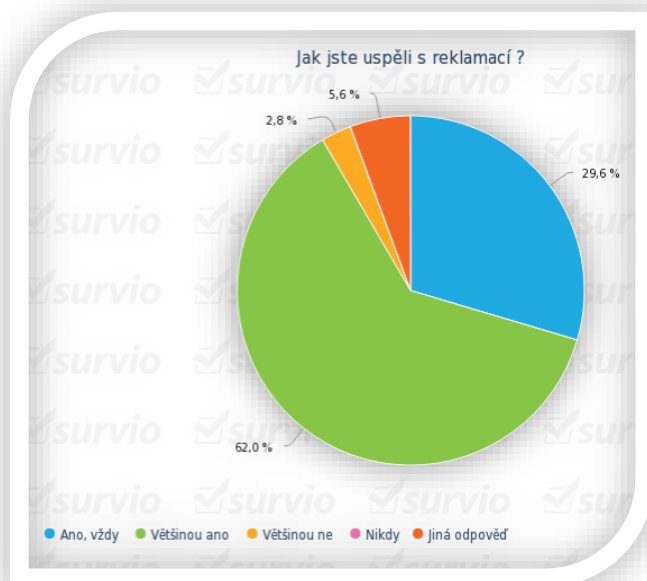
Zajímalo nás, jaké mají lidé zkušenosti s reklamací. Vymysleli jsme tedy krátký dotazníček, se kterým jsme se obrátili nejen na naše studenty a pedagogy, ale i na širší veřejnost. Dotazník se zabýval otázkou reklamace, jejím úspěchem u prodejců a způsobů řešení v případě neuznání.

Nejprve jsme se respondentů zeptali, **zda znají zkratku ADR**. Ze 71 dotázaných jen 5 osob uvedlo, že ví, co zkratka znamená. A na dotaz, co tedy znamená, uvedli, že jde o Evropskou dohodu o mezinárodní silniční přepravě nebezpečných věcí. To je sice také pravda, ale s naším tématem to nesouvisí. Je tedy jasné, že o zkratce ADR jako mimosoudním řešení spotřebitelských sporů nevěděl z dotázaných nikdo.

Další otázkou jsme chtěli zjistit, **zda se někdy dotázaní setkali s reklamací**. Pouze 4,2 % z nich dosud nikdy nic nereklamovalo, zbývajících 95,8 % již ano. To je číslo poměrně vysoké. Zajímalo nás tedy, **co nejčastěji bývá předmětem reklamace**. Z odpovědí bylo zřejmé, že jednoznačně převažuje oblečení a obuv, na druhém místě je pak elektronika (viz graf).



Poté v dotazníku došlo na šetření **úspěšnosti při reklamaci zboží**. Jak je zřejmé z dalšího grafu, v 62 % případech se podařilo reklamovat úspěšně ve většině případů a ve 29,6 % se podařilo reklamovat úspěšně vždy. Pouze 5,6 % dotázaných se svou reklamací neuspěli. A tu nás zajímalo, **jak postupovali dále**. Zjistili jsme, že téměř ve všech případech problém již dále neřešili. Pouze 1 (1,9 %) osoba řešila problém soudně a pouze 3 (5,5 %) osoby mimosoudně. Pokud s reklamací uspěli, nejčastěji to bylo vyřešeno vrácením peněz nebo výměnou vadného zboží. Reklamace byla z 84 % vždy vyřešena nejpozději do měsíce.



Tímto šetřením jsme zjistili, že reklamace zboží je běžná záležitost, která ve většině případů bývá úspěšná. Není to však vždy, a občas se najde případ, kdy je třeba použít i jiný způsob řešení. A ten může nabídnout právě ADR.

Vědomostní testík na závěr

Pomocí našeho testu si můžete ověřit své vědomosti. Pokud jste si přečetli náš časopis, nebude pro vás problém na všechny otázky správně odpovědět.

1. Co je mimosoudní řešení spotřebitelských sporů?
 - a) řešení na městském úřadě
 - b) řešení na obecním úřadě
 - c) jiný postup řešení, než klasickou soudní cestou
2. Co znamená zkratka ADR?
 - a) nadace člověk v tísní
 - b) mimosoudní řešení spotřebitelských sporů
 - c) fond ohrožených dětí
3. Zboží reklamujeme?
 - a) kdekoliv
 - b) u výrobce
 - c) v provozovně prodejce
4. Do kdy musí být vaše reklamace vyřízena?
 - a) do 30 dnů
 - b) do 6 měsíců
 - c) do 1 roku
5. Která instituce se nezabývá mimosoudním řešením spotřebitelských sporů?
 - a) Finanční arbitr
 - b) Krajský soud
 - c) Český telekomunikační úřad
6. Co bychom měli mít, když reklamujeme zboží?
 - a) původní obal
 - b) občanský průkaz
 - c) účtenku nebo jiný doklad o koupi
7. Jakým způsobem může být vyřízená reklamace?
 - a) ústní omluvou
 - b) pozvánkou na vánoční večírek obchodu
 - c) vrácením peněz



8. Jak dlouhá je ze zákona záruční lhůta u spotřebního zboží?
- a) 12 měsíců
 - b) 24 měsíců
 - c) 36 měsíců
9. Co s vámi musí u reklamace sepsat?
- a) Vaši stížnost
 - b) dohodu o postupu reklamace
 - c) reklamační list
10. Prodejce vaši reklamaci neuznal. Do kdy můžete podat návrh na řešení sporu mimosoudní cestou?
- a) do 1 roku od oznámení, že reklamace nebyla uznána
 - b) do 1 roku od uplatnění nároku na reklamaci u prodejce
 - c) do 1 roku od data nákupu daného zboží

Řešení:

1) c 2) b 3) c 4) a 5) b 6) c 7) c 8) b 9) c 10) b

Vyhodnocení:

Za každou správnou odpověď získáváte jeden bod. Podívejte se, jak jste u nás dopadli.

10-8 bodů Gratulujeme vám, máte velmi slušný přehled.

7-4 body Máte celkem přehled, ale rozhodně doporučujeme ještě jednou pročíst náš časopis.

3-0 bodů Gratulujeme prodejcům, jste úžasný typ k oškubání.



Albrechtova střední škola, Český Těšín příspěvková organizace

Vzdělání v mnoha oborech

Obory s výučním listem: Cukrář, Kuchař-číšník, Aranžér, Pekař, Jezdec a chovatel koní, Tiskař na polygrafických strojích

Obory s maturitou: Hotelnictví, Ekologie a životní prostředí, Agropodnikání, Polygrafie

Nástavbové maturitní studium: Podnikání (denní), Podnikání (dálkové)

