



10. Záruky podle občanského zákoníku, podle obchodního zákoníku

Poměrně často si kupující pletou svou roli spotřebitele a živnostníka, tj. nakupování podle občanského zákoníku a obchodního zákoníku. Je-li na prodejním dokladu uvedeno IČO kupujícího, nakupuje-li živnostník výrobek pro svou živnost, nákup se řídí podmínkami obchodního zákoníku, nikoli občanského zákoníku. Kupující v tomto případě nemá automaticky nárok na dvouletou záruční dobu, protože není spotřebitel, ale délku záruční lhůty si musí sjednat v kupní smlouvě.

Obchodním zákoníkem se řídí i nakupování v síti řetězce Makro (Metro). Makro je velkoobchodní řetězec určený pro nákupy podnikatelů, kteří sem mají vstup na kartu. Nakupováním v Makro se spotřebitel vědomě připravuje o svá spotřebitelská práva vyplývající z občanského zákoníku, ze zákona na ochranu spotřebitele.

Odmítá-li zahraniční obchodník podle Vás oprávněnou reklamaci přijmout nebo vzniknou-li Vám nějaké další problémy při nakupování v Evropské unii, obraťte se se svým problémem na Evropské spotřebitelské centrum pro ČR.

Evropské spotřebitelské centrum pro ČR
při Ministerstvu průmyslu a obchodu
(provozované za finanční pomoci EU)

Na Františku 32
110 15 Praha 1
pracoviště: Politických vězňů 20, Praha 1

telefon: 22406 2017, 22406 2046
e-mail: esc@mpo.cz
webové stránky: www.mpo.cz/esc - česká verze

EUROPEAN CONSUMER CENTRE'S NETWORK

EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM PRO ČR

při Ministerstvu
průmyslu a obchodu
v ČR za finanční
podpory Evropské unie

ECC-Net

Poskytuje informace o spotřebitelských právech
na společném trhu, pomáhá při řešení
přeshraničních reklamací



www.mpo.cz/esc
www.mpocz.eu/ecc
esc@mpo.cz
tel.: +420 224 062 017/046
fax: +420 224 062 314



Jak reklamovat zboží koupené v Evropské unii?

Postup při reklamaci zboží či služby zakoupených v zemích EU, Norsku a na Islandu se výrazně neliší od způsobů reklamování u nás. Na dodržování hlavních zásad při reklamaci do těchto zemí a na některé významnější odlišnosti v procesu reklamačního řízení chceme upozornit v tomto letáku.



1. Jaké doklady pro reklamaci potřebujete?

Hlavním předpokladem pro hladké vyřízení reklamace je předložení dokladu o zakoupení výrobku či služby.

2. Kde lze vadný výrobek reklamovat?

Vadný výrobek či službu musíte reklamovat tam, kde jste je zakoupili. Tzv. eurozáruka neexistuje. Výrobek zakoupený v TESCO v Londýně nelze reklamovat v TESCO v Praze, fotoaparát dané značky zakoupený ve Vídni nelze běžně reklamovat v autorizovaném servisu dané značky v Praze. Nedodržením této zásady můžete přijít o cenu opravy a možnost reklamovat případně další vady.

Existují však výjimky, kdy některé autorizované servisy v ČR (např. u aut) nabízejí bezplatné opravy výrobků zakoupených v zahraničí během dvou let od zakoupení. Pak je ale spolupráce prodávajícího a servisu podložena smlouvou a kupující musí seznam těchto servisů obdržet při nákupu.

3. Jak dlouhá je záruční lhůta u nových výrobků?

Ve všech zemích EU, v Norsku a na Islandu prodejce ručí za veškeré vady, pokud se rozpor spotřebního zboží či služby se smlouvou projeví v době do dvou let od dodávky zboží. Reklamuje-li spotřebitel vadný výrobek, prodávající je povinen závadu posoudit a vyhodnotit, reklamaci přijmout či odmítnout. Vznikne-li závada na výrobku v prvních šesti měsících po zakoupení, má se za to, že existovala již v okamžiku nákupu. Uznání reklamace by mělo být bezproblémové. Spotřebitel má právo, aby zboží bylo uvedeno do souladu s kupní smlouvou, tj. aby bylo zdarma opraveno nebo nahrazeno. Za neoprávněnou reklamaci lze považovat opotřebení výrobku či závadu vzniklou neodborným zacházením s výrobkem. Že nejde o neoprávněnou reklamaci, že vada výrobku byla způsobena např. vadou

materiálu či výrobní vadou, může spotřebitel doložit znaleckým posudkem. Znalecký posudek vypracuje za úplaty soudní znalec. Seznam soudních znalců naleznete na www.justice.cz. Prodávající však takový znalecký posudek uznat nemusí. Problémy s uznáním reklamace mohou proto vzniknout spíše po uplynutí šestiměsíční lhůty. Vadné zboží proto reklamujte bezodkladně.

Transpozicí evropské směrnice do národních legislativ může být odlišně upraveno započítávání doby opravy do lhůty pro reklamaci. V některých zemích platí, že lhůta pro uplatnění reklamace se neprodlužuje o dobu, po kterou byl výrobek v opravě, nevzniká nová lhůta pro reklamaci u vyměněné součásti.

4. Jak dlouhá je lhůta pro reklamaci vady u použitého zboží?

Dvouletá lhůta pro reklamaci vady existuje obdobně i na použitý výrobek. Zkrácení záruční doby až na jeden rok je možné a dokonce obvyklé, prodávající však o tom musí kupujícího informovat písemně buď ve svých obchodních podmínkách či na jiném dokladu (např. na faktuře). Neučiní-li tak, platí dvouletá lhůta pro reklamaci vady.

5. Rozšířená, prodloužená záruka (komerční záruka)

Dobrovolné dodatečné záruky poskytované výrobcem či prodávajícím nesmějí omezovat zákonná práva spotřebitelů vyplývající z předpisů. Musí být potvrzeny písemně, a pak jsou soudně vymahatelné.

6. V jakém jazyce reklamaci napsat?

Není povinností prodávajícího přijmout reklamaci v cizím jazyce, pokud však v tomto jazyce své zboží nenabízí (např. na svých webových stránkách). Případy, kdy zahraniční obchodník odmítne reklamaci v angličtině, jsou však řídké.

7. Jak je to s úhradou nutných nákladů s reklamací spojených?

Úhrada nutných nákladů s reklamací spojených je, zejména u našich západních sousedů, upravena odlišně od podmínek u nás. Obvykle není povinností obchodníka tyto náklady hradit. V Rakousku např. záleží na tom, zdali si spotřebitel vyzvedl zboží v prodejně či mu bylo zasláno (pak obchodník hradí i náklady spojené se zasláním výrobku). Při reklamování zboží proto vždy o úhradu těchto nákladů prodávajícího požádejte.

8. Jak dlouho má prodávající na vyřízení reklamace?

V zemích na západ od nás není zákonem stanovena lhůta k vyřízení reklamace jako u nás (30 dnů). Platí tzv. lhůta obvyklá - 4 - 6 týdnů. Je proto žádoucí, abyste si do reklamačního dopisu stanovili datum odpovědi. V zemích na východ od nás je lhůta obvykle stanovena (např. na Slovensku 30 dnů, v Polsku 14 dnů).

9. Odstoupení od smlouvy bez udání důvodu

Při nákupu na dálku (tj. např. při internetových nákupech, u zásilkového obchodu), při nákupech mimo provozovnu prodávajícího (např. na prezentacích v hotelích, výstavách, výletech), máte právo k odstoupení od smlouvy bez udání důvodu do určité doby. V ČR je tato lhůta 14 dnů. V jednotlivých členských zemích EU je však tato lhůta stanovena odlišně (7 dnů pro odstoupení od smlouvy mají např. na Slovensku, v Rakousku, Francii, Velké Británii, 10 dnů v Polsku a Itálii, 14 dnů např. v Německu).