

Reklamacie 2023 → Na co máte nárok od 6. ledna 2023

- Novela zákona o ochraně spotřebitele vstoupila v platnost 6. ledna 2023.
- Prodejce je nově odpovědný jen za vady, které mělo zboží již při převzetí.
- Pokud se vada projeví po delší době než 1 rok, musí spotřebitel prokázat, že ji nezpůsobil.



Nová pravidla pro reklamacie platí pro zboží zakoupené od 6. ledna 2023. Kupní smlouvy uzavřené do 5. ledna 2023 se řídí ještě **původními pravidly**.

1. Zákonná práva z vadného plnění vs. záruka za jakost

Existuje rozdíl mezi vadou, kterou mělo zboží už při převzetí (nemusí být však v ten moment patrná a může se projevit i později) a mezi povinností prodávajícího zajistit, aby si zboží zachovalo určité vlastnosti delší dobu po převzetí (takzvaná záruka za jakost).

Novelou zákona o ochraně spotřebitele, která vešla v platnost 6. ledna 2023, zákonná dvouletá záruka za jakost končí, i když prodávající ji dál může poskytnout dobrovolně. Spotřebiteli zůstávají zachována jen tzv. práva z vadného plnění, což znamená, že kupující má právo, aby zboží bylo bez vad v okamžiku převzetí.

2. Odpovědnost za vady prodloužena na rok

Novelou zákona se ovšem také prodlužuje původní šestiměsíční lhůta, v níž se uplatňuje tzv. domněnka vadnosti zboží, až na 12 měsíců.

Objeví-li se tedy na zboží vada v průběhu prvního roku od koupě, předpokládá se, že produkt byl vadný už při pořízení. Pokud by chtěl obchodník reklamaci zamítnout, je na něm, aby prokázal, že vada na zboží v té době nebyla a že ji způsobil až spotřebitel.

3. Po roce užívání musíte nárok na reklamaci prokázat

Zákonná dvouletá záruka za jakost, na kterou jsme zvyklí, tedy od 6. ledna 2023 končí.

Nově platí, že jestliže se vada na zboží projeví do dvou let po zakoupení, ale už uběhla lhůta prvních 12 měsíců, role se obrací. Nyní je na zákazníkovi, aby prokázal, že vada nevznikla jeho vinou, ale existovala již v době předání zboží. Na základě prokázání prodejce uzná, či neuzná reklamaci.

4. Můžete se řídit záruční lhůtou uvedenou na obalu

Při uplatnění reklamace se ovšem můžete řídit a uplatňovat záruční lhůtu, kterou prodejce uvádí na obalu výrobku nebo v reklamě. Tato záruční doba má vždy přednost před tou zákonnou.

To stejné platí i u informací, které poskytují dodavatelé. Pokud dodavatel u produktu slibuje nějakou vlastnost, která v realitě u daného zboží není, vztahuje se odpovědnost na prodejce tohoto zboží.

Ke zboží může být také dodáván záruční list na určitou dobu, např. na 3 roky. Když se výrobek během tohoto období porouchá, má zákazník právo na nový kus nebo opravu výrobku, pokud jej využíval podle návodu.

5. Záruční list je při dobrovolném poskytnutí záruky nutností

Prodávající se tedy může zavázat, že záruku za jakost, jak jsme ji znali doposud, poskytne kupujícímu dobrovolně. Tuto záruční lhůtu je možné poskytnout v libovolné délce. Po celou dobu daného období pak v případě reklamace není nutné vůbec prokazovat, kdy vada vznikla.

Pokud se prodejce rozhodne, že záruku na zboží poskytne, musí ovšem v ten moment spotřebiteli vydat také záruční list v textové formě, ať už na papíře, nebo elektronicky v PDF. V záručním listě prodávající vysvětlí, jak dlouhou záruku za jakost poskytuje a že práva z dobrovolně přijaté záruky za jakost existují vedle zákonných práv z vadného plnění. Zároveň musí být v záručním listu popsány způsoby uplatňování reklamace.

Pokud však budete při reklamaci později uplatňovat jen standardní právo z vadného plnění a nikoli tuto dobrovolnou záruku, stačí vám doložit pořízení zboží u konkrétního prodejce v konkrétní den. Bez problémů si tak vystačíte s fakturou či podobným dokladem, na kterém bude vyznačeno zboží, datum a místo jeho prodeje.

6. Oprava či výměna zboží má přednost před vrácením peněz

Od roku 2023 je jasně stanovena posloupnost reklamačních nároků. Oprava vady či výměna zboží má přednost před odstoupením od smlouvy a vrácením peněz nebo slevou z kupní ceny.

Spotřebitel se může rozhodnout, zda dává přednost opravě nebo výměně za nový kus. Pokud by však tato volba byla pro obchodníka nepřiměřeně nákladná nebo nemožná, může se od zákaznickovy volby odklonit.

Jedině pokud obchodník odmítne vadu odstranit nebo se vada objevuje opakovaně, může spotřebitel odstoupit od smlouvy nebo požadovat slevu.

7. Objevenou závadu je třeba neprodleně reklamovat

Vzniklá závada se musí reklamovat okamžitě po jejím zjištění. Při porušení tohoto pravidla může být reklamáce zamítnuta.

Pozn.: právě v případě spotřebního zboží může vinou jednoho vadného funkčního obvodu dojít k následné další závadě na okolních obvodech. Proto je v zájmu zákazníka neprodleně při výskytu závady výrobek přestat používat a dopravit k opravě. Dnešní sofistikované diagnostické pomůcky (včetně softwarových kontrolních obvodů) bezpečně zjistí tato následná poškození a tím možného zamítnutí reklamáce výrobku.

8. Prodejce odpovídá za aktualizaci digitálního obsahu

V případě, že si koupíte například počítačový program, notebook nebo třeba mobil, je prodávající povinen zajistit vám nezbytné aktualizace softwaru (či jiného digitálního obsahu), tak aby bylo možné jej řádně používat alespoň po dobu dvou let od zakoupení.

Tuto povinnost nemá výrobce, ale trochu překvapivě právě prodejce. V praxi tak můžete minimálně po dobu dvou let vyžadovat od prodávajícího třeba bezpečnostní aktualizace operačního systému mobilního telefonu.

Pozn.: většina softwaru (firmwaru) je dostupná na stránkách výrobce, s návodem jak postupovat při aktualizaci, či je přímo přístroj zapojen do internetové sítě, kde si lze vybrat z volby "ruční" či „automatické“ aktualizace. Je v zájmu zákazníka, aby tak činil průběžně dle návodu k zařízení. Samozřejmě přístroj může k aktualizaci donést do servisního střediska, avšak nemůže požadovat okamžitou aktualizaci. I zde platí zákonná lhůta až 30dnů.

9. Na vyřízení reklamáce má prodejce 30 dní

Nedomluví-li se prodávající s kupujícím jinak, činí lhůta na vyřízení reklamáce 30 dní. Při jejím nedodržení je možné od smlouvy odstoupit a požadovat vrácení peněz, které jste při pořízení zaplatili, případně lze požadovat přiměřenou slevu a zboží si nechat.

10. Reklamací můžete uplatnit v jakékoli pobočce

Prodávající je povinen reklamací přijmout v jakékoliv prodejně, můžete tedy reklamací vyřídit i v pobočce, která se nachází poblíž, nemusíte kvůli tomu cestovat do původního obchodu. Obecně lze říci, že stačí, aby se na obou prodejnách prodával stejný sortiment výrobků.

11. Oprava i případné náklady na dopravu jsou v rámci oprávněné reklamáce zdarma

Kromě bezplatné opravy zboží lze při oprávněné reklamací vyžadovat úhradu nutně vynaložených nákladů, např. za dopravu k prodejci. Uschovejte si proto účtenku nebo jízdenku.

V některých případech je možné požadovat proplacení půjčového. Typickým příkladem je třeba zapůjčení náhradního vozu při reklamaci automobilu. Jako doklad slouží faktura z autopůjčovny.

12. Originální obaly není nutné uchovávat

Reklamované zboží není nutné balit do originálního obalu. Velké krabice tak můžete po zakoupení zboží bez obav zlikvidovat, případně si můžete pro všechny případy pořídit fotografii krabice, pokud je na ní uvedena ona dobrovolná inzerovaná záruka.

Při následné reklamaci ovšem doporučujeme zboží zabalit tak, aby při přepravě nedošlo k jeho poškození. To by mohlo mít za následek zamítnutí reklamace.

Pozn.: toto je nutné např. u LED a LCD televizorů, kdy bez originálního obalu nelze bezpečně zboží dopravit do servisu apod.

13. Reklamaci můžete vyřídit kdykoli během běžné otevírací doby

Každý prodejce má ze zákona povinnost zajistit, aby byla na prodejně po celou provozní dobu přítomna osoba, která vyřizuje reklamace.

Prodejce bude navíc od ledna 2023 nově povinen již před uzavřením smlouvy poskytnout své telefonní číslo, aby s ním kupující v případě problémů mohl navázat rychlý kontakt.

14. Doklad o koupi, návod a záruční list musí být dodán v českém jazyce

Při koupi zboží v České republice musí být doklad o koupi (účtenka, faktura), návod a také záruční list vystaven v českém jazyce. To, že se např. jedná o zahraniční výrobek, nehraje žádnou roli. Prodávající si v takovém případě musí zajistit překlad požadovaných dokumentů.