

16.ledna 2010

Rady spotřebitelům během vánočního nakupování

## Jak uspět při reklamaci dárků

**Praha 16. prosince 2010. Na SOS – Sdružení obrany spotřebitelů, o.s. se obracejí spotřebitelé, kteří mají problémy s vánočními dárky. Těmi, které měly pod vánočním stromečkem udělat radost, a nyní způsobují spíše starosti. SOS se proto rozhodlo upozornit na některá úskalí související s nechtěnými či vadnými dárky.**

První kategorií dárků, které mohou způsobit starosti, jsou ty nechtěné. Klasickými případy jsou věci, které dostanete dvakrát, či ty, které se jednoduše nehodí (typicky u oblečení, jde-li o správnou velikost). Jde-li o zboží zakoupené přes internet, lze uplatnit právo odstoupení od smlouvy do 14-ti dnů bez uvedení důvodu. Obdobné právo máte při nákupu mimo prostory obvyklé k podnikání (na ulici, u vás doma či na předváděcí akci). Na tomto místě je však nepraktické, že lhůta pro odstoupení většinou během Vánoc uplyne. V jiných případech, jak se zákazníci často mylně domnívají, bohužel není možné nárokovat vrácení peněz či výměnu zboží pouze z důvodu, že se vám nehodí.

„Klasické kamenné obchody nemají ze zákona povinnost vyhovět spotřebiteli, který chce zboží vrátit jen z toho důvodu, že se mu nehodí,“ říká právník SOS Jiří Žůrek a k tomu dodává: „Mnoho prodejců však nabízí tzv. lhůtu na vyzkoušení, po které spotřebitel může nepoužívané zboží vrátit. Takové právo již nárokovat lze a to i soudní cestou. Spotřebitel by se však o podmínkách této možnosti měl u prodejce předem důkladně informovat.“

Jiné řešení však má situace, kdy je dárek vadný (poškozený již v době koupě či nefunkční) či nemá takové vlastnosti, které prodávající při prodeji prezentoval. V takovém případě je možné uplatnit tzv. rozpor s kupní smlouvou dle občanského zákoníku. Tento institut spotřebiteli umožňuje na prodávajícím požadovat vedle opravy výrobku též jeho výměnu, dle požadavku zákazníka. Navíc pokud by zákazníkem zvolené řešení nápravy nebylo možné, výrobek by nešel opravit, či, v případě volby výměny, by prodávající již neměl jiný výrobek na skladě, může spotřebitel požadovat vrácení peněz (tedy od smlouvy odstoupit) nebo nárokovat přiměřenou slevu. Rozpor s kupní smlouvou je možné uplatnit do šesti měsíců od převzetí kupujícím. V této lhůtě se má za to, že výrobek byl vadný již v době převzetí, pokud prodávající neprokáže opak. Dále je možné uplatnit svá práva jen cestou běžné reklamace v zákonné záruce, která je u většiny spotřebního zboží 24 měsíců.

A malé upozornění na závěr. Výše uvedená práva ze zákona nenáleží obdarovanému, ale tomu, kdo dárek zakoupil. Proto musí řešit reklamace či odstoupení od smlouvy ohledně nevhodného či vadného dárku přednostně

ten, kdo věc zakoupil (ačkoliv někteří obchodníci nad tímto pravidlem přivírají oči). Možností obdarovaného je též uplatňovat práva kupujícího na základě plné moci, kterou mu dárce vystaví.

Bližší informace budou vydány v rámci informační kampaně pro spotřebitele pořádané Sdružením obrany spotřebitelů, o.s. a TÜV SÜD Czech s.r.o., za mediální podpory Mediafax s.r.o. a FILIP Media, a.s.

### Kontakt:

Jan Mišurec	Tel.	+420 608 454 107
Tiskový mluvčí	E-Mail	<a href="mailto:misurec@spotrebitele.info">misurec@spotrebitele.info</a>
SOS – Sdružení obrany spotřebitelů	Internet	<a href="http://www.spotrebitele.info">www.spotrebitele.info</a>
Novákových 8, 180 00, Praha 8		

SOS – Sdružení obrany spotřebitelů, založené v roce 1993, je nevládní, nezávislé a neziskové občanské sdružení hájící zájmy spotřebitelů. Provozuje svá Spotřebitelská informační centra ve dvanácti krajích ČR, informační spotřebitelský portál [www.spotrebitele.info](http://www.spotrebitele.info), vydává časopis SOS magazín a realizuje řadu dalších aktivit, zaměřených na zlepšení postavení spotřebitelů. Je členem evropské spotřebitelské organizace BEUC i celosvětové Consumers International. Od roku 2003 je signatářem Etického kodexu občanských spotřebitelských organizací; rejstřík signatářů je přístupný na adrese [www.spotrebitele.info/kodex](http://www.spotrebitele.info/kodex)