

Stěžovatelná: Mám právo reklamovat boty?



Dotaz:

Dobrý den, po dvou měsících používání bot jsem je šla reklamovat, neboť se mi kůže vytrhla ze švu. Paní prodavačka se na botu podívala a pravila, že jsem si závadu způsobila sama, a odmítla se mnou reklamaci vyřídit s tím, že ji neuznává. Boty mám pořád doma. Jak mám nyní postupovat?

Odpověď:

Vážená paní,
k Vašemu dotazu ohledně reklamace bot Vám doporučuji postupovat následujícím způsobem.

Pokud s Vámi prodávající odmítl kvalifikovaně sepsat písemný záznam o reklamaci a zboží převzít k posouzení oprávněnosti Vámi uplatněného nároku z odpovědnosti za vady, **provedte reklamaci vůči prodávajícímu bez prodlení písemně a zboží mu doručte prostřednictvím poštovního doručovatele**. V písemné reklamaci uveďte, kdy jste zboží zakoupila, a toto doložte kopií příslušného dokladu (paragonu). Dále uveďte, jakým způsobem jste zboží užívala (konkrétně ve Vašem případě, zda jste obuv užívala k tomu, k čemu byla určena), kdy a jaká vada se na zboží projevila, a nakonec uveďte, jaký nárok vůči prodávajícímu uplatňujete (výměnu či opravu zboží – volba je na Vás). **Současně již vyčíslete náklady spojené s uplatněním Vašeho nároku**, neboť máte právo na to, aby Vám byly nutné náklady vynaložené v souvislosti s reklamací uhrazeny (v této fázi např. poštovné).

Uplatnění nároků z odpovědnosti za vady u spotřebního zboží je nutné učinit nejpozději do 24 měsíců po převzetí zboží.

Prodávající nese odpovědnost za to, že prodávané zboží má jakost a užitné vlastnosti kupní smlouvou požadované, prodávajícím či výrobcem popisované nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užitné vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé. Zboží má odpovídat účelu, který prodávající pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá.

V případě, že se na zboží vyskytla vada, tj. došlo k vytržení materiálu obuvi ze švu, pro kterou nelze zboží dále užívat k obvyklému účelu v plné kvalitě, **máte právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu zboží uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě**, a to podle Vašeho požadavku **bud' výměnou zboží, nebo jeho opravou**. Není-li takový postup možný, můžete požadovat přiměřenou slevu z ceny zboží nebo od smlouvy odstoupit a žádat vrácení ceny v plné výši. **Prodávající je povinen Vaši reklamaci vyřídit**, tj. vyjádřit se k Vašemu požadavku ve lhůtě **do 30 dnů ode dne provedení reklamace**.

Upozorňuji však na to, že **shora uvedené nároky nemáte, pokud bude skutečně prokázáno, že jste poškození obuvi způsobila sama, například nesprávným užíváním či nesprávnou údržbou**. S takovým závěrem prodávajícího se však nemusíte ztotožnit. Pokud prodávající Vaši reklamaci písemně neuzná jako oprávněnou s odůvodněním, že jste si vadu způsobila sama, a Vy s tím nebudete souhlasit, **máte možnost své nároky uplatnit i prostřednictvím soudu**.

JUDr. Andrea Rečková, Advokátní kancelář Vovsík, Rösch, Kocina a spol. v Plzni