

SOS MaS, z.s. radí – **Chcete vrátit nebo reklamovat vánoční dárek?**

Vánočním dárkem se snažíme své blízké co nejvíce potěšit, bohužel ne vždy se to podaří. Co tedy dělat s dárkem, když se Ježíšek netrefí, stejných dárků se sejde víc nebo má dokonce nějakou vadu? Jednou z možností je nechtěným dárkem podarovat někoho jiného, další možností je takový dárek vrátit nebo vyměnit a vadné zboží je potřeba u prodejce reklamovat.

Pojďme si připomenout, jak v jednotlivých případech správně postupovat. Nejprve si musíme připravit účtenku, tedy doklad o nákupu. Pokud ji nemáte, budete nuceni požádat dárce, aby Vám účtenku poskytl, případně aby se odstoupení od smlouvy, výměny či reklamace ujal on sám (je-li účtenka na jeho jméno). Pokud skutečného kupujícího nechcete tímto procesem zatěžovat a chcete si vše vyřídit sami, existuje také možnost, aby Vám kupující písemně postoupil právo reklamovat, nebo Vám napsal plnou moc k uplatňování práva z odpovědnosti za vady jeho jménem.

Vrácení dárku

Jedná-li se o dárek z e-shopu, je možné využít práva na odstoupení od smlouvy bez udání důvodu, ale pozor na poměrně krátkou lhůtu 14 dnů od převzetí zboží kupujícím. Rozhodnete-li se od koupě v této lhůtě odstoupit, musíte mu jasně oznámit, že využíváte svého práva na odstoupení. Učinit tak můžete e-mailem, nebo můžete vyplnit online formulář na webu obchodníka případně tak učinit písemně dopisem. Zboží samozřejmě musíte do 14 dnů od odstoupení odeslat zpět. Po vrácení zboží by kupující od obchodníka měl obdržet celou částku, kterou zaplatil, a to včetně poštovného za dopravu zboží ke kupujícímu (pozor nikoliv poštovné za vrácení zboží zpět prodávajícímu).

Spotřebitelé nás často oslovují s dotazem, zda je nutné zboží vracet v originálním obalu?

Pokud již originální obal nemáte, problém by to být neměl. Předmětem kupní smlouvy totiž není obal, ale předmět, který je uvnitř. Spotřebitel by samozřejmě měl zboží před vrácením k prodávajícímu řádně zabalit, aby nedošlo k jeho poškození na cestě zpět! Stejně tak to platí i při podávání reklamací, zákon v souvislosti s přijímáním reklamací neklade na spotřebitele žádný požadavek na předložení zboží k reklamaci v původním či neporušeném obalu. Spolu se zbožím však doporučujeme vrátit také veškeré příslušenství a případné dárky pokud jste nějaké obdrželi.

Jaké zboží vrátit nelze?

Jako všude i zde, existuje řada výjimek, kdy ve lhůtě 14 dnů nelze zboží vrátit. Bez udání důvodu nelze vrátit např. rychle se kazící zboží - tedy například jídlo. Z hygienických důvodů nevrátíte také již otevřenou kosmetiku, erotické pomůcky nebo spodní prádlo. Při porušení původního obalu nejde vrátit ani DVD, CD a jiné zvukové nebo obrazové nahrávky, počítačové hry či zboží vyrobené na zakázku a na míru pouze pro vás.

Jak je tomu u kamenných obchodů s vrácením zboží?

Na rozdíl od e-shopů nemají kamenné obchody povinnost od vás vzít bezvadné zboží zpátky. Řada z nich to ale svým zákazníkům nabízí – a to hlavně teď po Vánocích. Je to ale vždy pouze na jejich dobré vůli a konají tak nad rámec svých zákonných povinností.

Reklamace dárků.

Reklamace vánočních dárků se nijak neliší od reklamace jiného zakoupeného zboží. Reklamovat musíte s dokladem o nákupu, maximálně do 24 měsíců od data nákupu. Zákon dává spotřebiteli právo vadné zboží reklamovat až do dvou let od nákupu, ale přesto vzniklý

problém doporučujeme raději řešit co nejdříve po jeho objevení. Silnější postavení má spotřebitel ve chvíli, kdy reklamuje během prvních šesti měsíců od koupě. Projeví-li se totiž v této době na zboží vada, má se za to, že existovala, už když ji převzal. Znamená to, že v případě sporu je na obchodníkovi, aby prokázal bezvadnost zboží. Po této lhůtě dokazuje v případě sporu kupující, že zboží má vadu, za kterou obchodník odpovídá. Obchodník odpovídá nejen za to, že věc bude bez vady, bude funkční, ale také že bude mít všechny vlastnosti, které obchodník deklaroval, např. v reklamě, vlastnosti, které může spotřebitel rozumně očekávat, nebo i další vlastnosti, které jste si smluvně ujednali. Pokud tomu tak není, je to rovněž důvod k reklamaci.

Jak reklamovat?

U některých prodejců se můžete setkat s reklamačním formulářem. Pokud není k dispozici, stačí prodejci bez zbytečného odkladu, jakoukoliv formou oznámit, že uplatňujete svá práva z vadného plnění a popsat vadu daného zboží. Prodávající je povinen Vám vystavit tzv. reklamační protokol. Na vyřízení reklamace má prodejce 30 kalendářních dní. Bohužel v současné době může být reklamace v některých kamenných prodejnách, které jsou uzavřeny, problémem. Kvůli této situaci ale zákazník v žádném případě nemůže přijít o dvouletou záruku na zboží, samotná reklamace se ale může opozdit. Doporučujeme při zjištění závady tuto vadu co nejlépe zdokumentovat a kontaktovat prodejce telefonicky, emailem, nebo nejlépe dopisem, aby bylo zřejmé, jaké vady a kdy přesně se na zboží vyskytly. Zároveň se můžete s prodávajícím dohodnout, jak budete dále postupovat. Je potřeba počítat s tím, že i vyřízení reklamace se může protáhnout, třeba z důvodu karantény. Žádný speciální zákon, který by prodlužoval lhůtu k vyřízení reklamace, sice přijat nebyl, situace je však složitá na obou stranách. Takže by se k sobě obě strany měly chovat s určitou dávkou shovívavosti, zejména co se týče zákonem stanovených termínů. Spotřebitelé by se neměli snažit zneužít dané situace a odstupovat bez zřetele ke všem okolnostem od smlouvy pro nevyřízení reklamace ve lhůtě 30 dnů, zejména pokud opravdu nemohla být vyřízena z objektivních důvodů, v době nouzového stavu a jedná se o postradatelné zboží. Doporučujeme vyčkat do doby, kdy dojde k uvolnění opatření. Pokud reklamace bude vyřízena (opravou nebo výměnou) pak se Vám dvouletá lhůta pro uplatnění práva z vadného plnění prodlouží o dobu, po kterou jste věc nemohla používat právě proto, že byla v reklamaci.

A co dělat, když e-shop zaplacené zboží vůbec nedoručil?

Spotřebitel by měl odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení zaplacené částky. Pokud prodávající zaplacené peníze ani po výzvě ze strany spotřebitele nevrátí, je zde ještě jedna možnost, jak se ke svým penězům zpět dostat a tou je tzv. chargeback.. Spotřebitel při něm žádá vrácení peněz na kartu u své banky, nikoliv u obchodníka. Připravte se, že budete muset prokázat, že jste se snažili s obchodníkem komunikovat sami. Tento nástroj je ovšem určen pouze pro platby kartou, při platbě převodem z účtu na účet možnost využít chargeback spotřebitel nemá!

E-mail pro spotřebitelské dotazy poradna@sos-msk.cz