**Na problémy nejste sami …**

Dnešní příběh z Občanské poradny Třebíč se týká reklamace obuvi. Maminka zakoupila před třemi týdny v obuvi dětské boty za 1000,-Kč. Syn je měl na nohou jen několikrát a už se mu odlepuje vložka v botě, utrhlo (vypáralo) se mu zapínání na suchý zip a při delší chůzi se mu samovolně rozepínají zipy na boku obuvi. Proto se rozhodla boty reklamovat. Na naši poradnu se obrátila s dotazem: ***„Zajímá mě, zda je při reklamaci obuvi možné pouze obuv vyměnit za jinou ve stejné či vyšší hodnotě nebo mohu požadovat odstoupení od smlouvy a vrácení peněz?“***

V úvodu maminka uvádí, že boty pro syna zakoupila před třemi týdny a už na nich vzniklo několik vad. Je rozdíl v tom, kdy se vada objeví, zdali v prvních šesti měsících od prodeje nebo později.

Jestliže se u výrobku vyskytne vada v prvních 6 měsících od prodeje, má prodejce zvýšenou povinnost vypořádat se s vadou a je na něm, aby vady popřel, jelikož zákon předpokládá, že vada byla na výrobku již při prodeji. V praxi celý postup probíhá velice obdobně jako u „klasické“ reklamace. To, kdy se objevila vada, by bylo zohledňováno především až v případě, kdyby se vzniklá situace řešila soudem.

Spotřebitel má právo volby, jakým způsobem si přeje reklamaci vyřídit, tj. výměnu nebo opravu. Prodejce nemůže spotřebiteli ve zvoleném způsobu bránit a musí jej respektovat. Pokud by oprava či výměna věci nebyla možná, pak je možné požadovat vrácení peněz nebo slevu. Prodejce má na vyřízení reklamace až 30 dnů. Jeho vyjádření k vadě musí být dostatečně odůvodněno. V opačném případě nelze jeho stanovisko brát jako řádné vyřízení reklamace. Vyžaduje-li výrobek zvláštní zacházení, je povinností prodejce potřebné informace předat. Spotřebitel nenese odpovědnost za vady, které vzniknou neodbornou manipulací, na kterou nebyl ze strany prodejce řádně upozorněn. Právo požadovat vrácení peněz máte v případě nevyřízení reklamace do 30 dní či při neopravitelné vadě.

Spotřebitel má právo vybrat si – zaškrtnout v reklamačním protokolu, jak žádá, aby byla reklamace vyřízena. Teoreticky je i možné zvolit způsob vrácení peněz. Jestliže ale prodejce může zboží vyměnit za jiné nebo opravit, pak bohužel dle zákona Vám nemusí vyhovět ve vrácení peněz.

Odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení peněz je také v případě, kdy proběhly tři uznané reklamace stejné vady nebo čtyři uznané reklamace různých vad.

V případě dalšího řešení je možné obrátit se na sdružení dTest – můžete podat stížnost v rámci služby pro mimosoudní řešení sporů VašeStížnosti.cz, kde budou odborní poradci usilovat o vyřešení sporu mimosoudní cestou. Více informací o této možnosti najdete zde: <http://www.vasestiznosti.cz/>.

Pokud jako spotřebitel nejste spokojen s vyřízením reklamace po obsahové stránce, tj. ve Vašem případě s nedostatečným uspokojením nároků z reklamace, která byla uznána, pak dochází k občanskoprávnímu sporu, který je možné řešit prostřednictvím České obchodní inspekce, a to v rámci řízení o mimosoudním řešení sporů (ADR). Pokud se nepodaří spor vyřešit tímto způsobem, nezbývá než se obrátit na soud, popřípadě na stranami zvoleného rozhodce. Více informací najdete zde:  <http://www.coi.cz/cz/spotrebitel/prava-spotrebitelu/podani-stiznosti-podnetu-dotazu/>.

Občanská poradna Třebíč

člen Asociace občanských poraden

Přerovského 126/6

674 01 Třebíč

Telefon 568 845 348, 724 304 718

|  |
| --- |
| www. poradna.tr@optrebic.cz |