

Jak reklamovat zboží zakoupené v EU

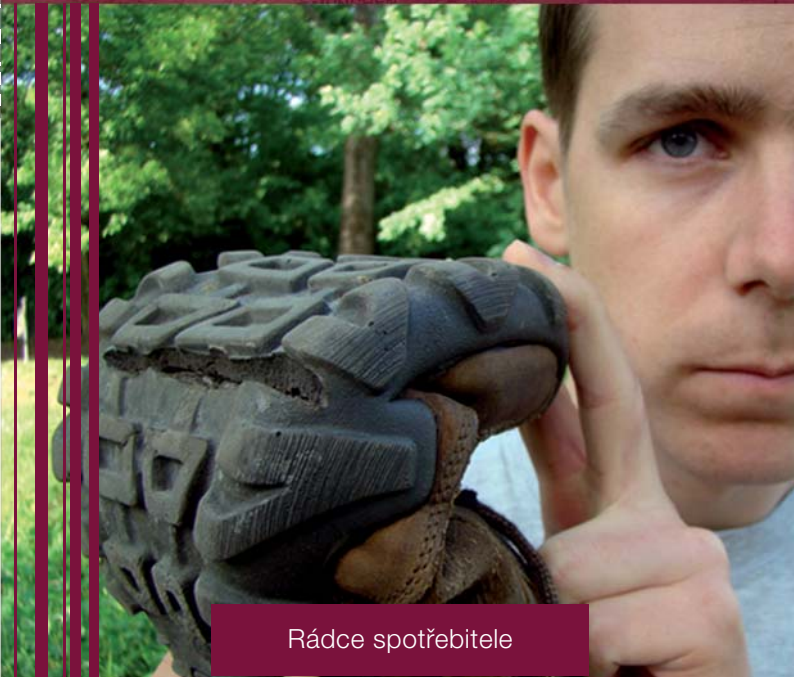


Evropské spotřebitelské centrum ČR
Štěpánská 15, 120 00 Praha 2
tel.: +420 296 366 155
esc@coi.cz, www.evropskyspotrebitel.cz

ESC ČR bezplatně pomáhá řešit problémy spotřebitelů s obchodníky z jiných zemí Evropské unie, Norska a Islandu.

Tato informační brožura vznikla v rámci akce číslo 707255 – ECC-Net FPA spolufinancované grantem na projekt ESC ze spotřebitelského programu Evropské unie na období 2014–2020.

Brožuru vydalo Evropské spotřebitelské centrum ČR při České obchodní inspekci v roce 2016.



Na co si dát pozor při nákupu v EU

- Na co máte jako spotřebitel právo?
- Lhůta pro vyřízení reklamace
- Existuje eurozáruka?

Evropské spotřebitelské centrum

Evropské spotřebitelské centrum (ESC) poskytuje spotřebitelům informace o jejich právech na jednotném evropském trhu, a tím chce docílit toho, aby měli důvěru k nakupování zboží a služeb i v ostatních členských státech.

Na centrum se obracejí čeští spotřebitelé, kteří mají problém s obchodníkem z jiné země Evropské unie, Norska či Islandu. Právníci ESC jim bezplatně mimosoudní cestou pomáhají s řešením takových přeshraničních sporů, a to v rámci 30členné sítě Evropských spotřebitelských center (ECC-Net). Činnost ESC ČR financují Evropská komise a Česká obchodní inspekce.

Úkolem centra je také poskytovat informace Evropské komisi o fungování vnitřního trhu a o účinnosti opatření, která byla přijata na evropské úrovni.

České ESC se zaměřuje především na osvětu v oblasti nakupování přes internet a letecké dopravy, mj. vydalo brožurky Nakupování online bez rizika a Vaše práva v letecké dopravě. Právníci centra přednášejí o evropském spotřebitelském právu na univerzitách, konferencích a dalších akcích.

Jak ESC kontaktovat

Nejlépe prostřednictvím elektronického formuláře na webu ESC www.evropskyspotrebitel.cz/stiznost, nebo e-mailem na esc@coi.cz či v případě žádostí o informace telefonicky na číslo +420 296 366 155.

Úhrada nutných nákladů spojených s reklamací

Evropská legislativa stanoví, že v případě reklamace nemusí spotřebitel platit žádné náklady související s reklamací. Obdobně je tomu i v případě českého práva, kdy prodávající hradí veškeré nutné náklady spojené s reklamací (např. poštovné). Při reklamování zboží proto vždy o úhradu těchto nákladů prodávajícího požádejte.

Vaše práva

Když nakupujete přes internet

Smlouvy uzavřené na dálku s obchodníkem z jiného státu EU

Nakupuje-li český spotřebitel přes internet, telefonicky či jinými prostředky dálkové komunikace u obchodníka z jiné země EU, který se zaměřuje na český trh, může si být jist tím, že **bude mít vždy minimálně stejná spotřebitelská práva jako při nákupu v České republice***. V případě přeshraničních smluv uzavřených „na dálku“ tedy bude mít alespoň 14denní lhůtu na odstoupení od smlouvy bez udání důvodu, tak jak mu to zaručuje český právní řád. Taktéž bude aplikována minimálně délka zákonné odpovědnosti prodávajícího za vady, na niž je zvyklý z domova, tedy dva roky.

** To na základě evropského nařízení Řím I, podle něhož zákonná práva, která spotřebitel zaručuje jeho domovské právo, nemohou být zkrácena. Naopak pokud budou ve státě prodávajícího některá spotřebitelská práva ještě výhodnější než česká, můžete se jich také domáhat.*

Kdo a kde může reklamovat vadný výrobek v EU?

Podle evropské legislativy má spotřebitel v celé EU právo reklamovat zboží u obchodníka, který mu toto zboží prodal. (Spotřebitelem je přitom každá fyzická osoba, **kteřá nekupuje výrobky pro účely spojené s podnikáním.**)

V EU **nemá** spotřebitel právo na tzv. „eurozáruku“. To znamená, že i když má výrobce či prodejní řetězec pobočku také v ČR, neznamená to automaticky, že jeho místní zástupce přijme reklamaci zboží zakoupeného v jiné zemi Unie. Existují však výjimky, které spotřebitelům umožňují např. reklamovat vady jejich vozu u autorizovaného servisu v jiném státě. Takový postup je však možný pouze v případě, když s tím prodejce souhlasí a uvede v záručním listě nebo v jiném obdobném potvrzení možnost provedení autorizované opravy v konkrétním značkovém servise v jiné zemi. Tzv. „eurozáruku“ může poskytnout i například prodejce elektroniky nebo jiného zboží, a to tak, že nakupujícímu písemně sdělí, že daný výrobek lze reklamovat v pobočce jeho obchodu v jiné zemi. „Eurozáruka“ je tedy pouze smluvní.

U zboží, které je nakupováno podnikatelem od jiného podnikatele se v žádném případě **nejedná o spotřebitelskou smlouvu, nýbrž o obchodně-právní vztah, který není v rámci práva EU jednotně upraven.**

Vaše práva

Když jste v jiné zemi EU

Jakou má spotřebitel „záruku“

Evropská legislativa poskytuje spotřebitelům ve všech členských státech jednotnou základní úroveň ochrany.

Každý spotřebitel v EU má právo, aby jím zakoupené zboží odpovídalo kupní smlouvě (shoda s kupní smlouvou).

Shodou s kupní smlouvou (podle terminologie nového občanského zákoníku jakost při převzetí) se rozumí nejen to, že zboží je spotřebiteli předáno bez vad, ale také např. že odpovídá popisu prodávajícího nebo výrobce (např. na etiketě, letáku nebo v reklamě), má jakost a užité vlastnosti obvyklé pro věc určitého druhu a hodí se k účelu, pro který se obvykle používá.

Vyskytne-li se na věci rozpor s kupní smlouvou, může spotřebitel požadovat jeho odstranění bezplatnou opravou. V případě, že to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, lze požadovat výměnu za novou bezvadnou věc nebo jen její součást. Pokud by varianta zvolená spotřebitelem nebyla možná, nebo by prodávající oprávněný požadavek nerealizoval v přiměřeném čase, mohl by spotřebitel od smlouvy odstoupit a žádat vrácení peněz, popř. se dle svého uvážení domáhat přiměřené slevy.

Prodávající odpovídá za shodu věci s kupní smlouvou v okamžiku jejího předání (jakost při převzetí), objeví-li však spotřebitel vadu (např. projeví-li se vada) během prvních 6 měsíců od koupě, předpokládá se, že rozpor existoval již v okamžiku předání, pokud prodávající neprokáže opak.

Práva z rozporu s kupní smlouvou může spotřebitel uplatňovat po dobu 2 let od koupě (u použitých věcí lze tuto dobu dohodou zkrátit až o jeden rok). V případě, že vada byla na věci od počátku, ale spotřebitel ji objevil v období mezi 6. až 24. měsícem od převzetí věci, je pak důkazní břemeno na něm a on musí prokázat existenci vady již při převzetí.

POZOR!

Dvouletou dobu pro uplatnění rozporu s kupní smlouvou nelze ztotožňovat s dvouletou zárukou, jak ji známe v českém právu. Podle českého práva odpovídá prodávající nejen za vady, jež má věc v okamžiku dodání, ale za určitých podmínek rovněž i za ty, které vzniknou až následně ve 24měsíční lhůtě. České právo v tomto ohledu poskytuje vyšší úroveň ochrany, než je společná úroveň v zemích EU.

Taktéž je třeba dodat, že v případě opotřebení věci nebo nevhodného užívání věci v rozporu s návodem bude reklamáce prodávajícím v souladu se zákonem oprávněně zamítnuta.

Prodávající může garantovat spotřebiteli záruku nad rámec zákonného minima (např. záruka přesahující dobu 24 měsíců). Podmínky takové nadstandardní záruky pak může prodávající dle své libosti upravit a pro její platnost může po spotřebiteli požadovat splnění nadstandardních podmínek – například povinné prohlídky ve značkovém autoservisu.

Lhůta pro vyřízení reklamáce

Ve většině zemí EU je stanoveno, že reklamáce má být vyřízena v „přiměřené době“. Tento pojem je vykládán většinou jako lhůta mezi 4 až 6 týdny (u nás a na Slovensku je zákonem stanovena maximální délka na vyřízení reklamáce 30 dní).

V různých zemích EU může být odlišně upraveno započítávání doby opravy do lhůty pro reklamací. V některých zemích platí, že lhůta pro uplatnění reklamáce se neprodlužuje o dobu, po kterou byl výrobek v opravě, případně nevzniká ani nová lhůta pro reklamací u vyměněné součásti.