

Kupující reklamovala pračku. Kdo musí zaplatit za dopravu?

cesivpravu.cz/blog/kupujici-reklamovala-pracku-kdo-musi-zaplatit-za-dopravu

12. dubna 2023

Poradna



Na naši poradnu se obrátila paní Vendula s otázkou, kterou většina z nás již někdy řešila. Musí vám prodejce uhradit náklady na přepravu reklamovaného zboží? A co další náklady reklamace? Je povinností kupujícího uchovávat původní obal? Zeptali jsme se odbornice.

„Rozbila se mi pračka, a tak jsem si koupila novou v internetovém obchodě, který měl dobré recenze, a navíc i velice příznivé ceny. Pračku jsem zapojila a fungovala, jenže po pár týdnech se něco stalo, a nešla ani zapnout. Kontaktovala jsem e-shop a domluvili jsme se, že ji zašlu zpět,“ vypráví paní Vendula.

"Reklamace byla nakonec úspěšně vyřízena, v pračce vyměnili nějaký díl a funguje. Chtěla jsem po prodejci, ať mi proplatí také náklady na dopravu, které činily 350 korun. Bylo mi však sděleno, že můžu být vlastně ráda, že mi reklamaci uznali, když jsem pračku neposlala v originálním obalu. To mi přijde nespravedlivé,“ dodává.

Co říká zákon?

Problematiku nákladů reklamačního řízení upravuje občanský zákoník následovně:

Kdo má právo z vadného plnění, náleží mu i náhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění tohoto práva.

— Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník —

Zákon jinými slovy říká, že má paní Vendula právo na úhradu nákladů spojených s přepravou vadného zboží prodejci. Nemusí se přitom jednat jen o případy reklamace, kdy byl výrobek opravený. Na úhradu nákladů má právo i ten, jehož reklamace byla vyřízena výměnou věci nebo odstoupením od kupní smlouvy.

Povinnost proplatit náklady reklamace se týká i vztahů mezi dvěma podnikateli. Ti se však mohou mezi sebou dohodnout i jinak, což u smluv uzavřených se spotřebiteli není možné.

Na další podrobnosti jsme se zeptali Svatavy Veverkové, advokátní koncipientky v KROUPAHELÁN specializující se na spotřebitelské právo.

Účelně vynaložené náklady

Občanský zákoník náklady na reklamaci specifikuje jako **účelně vynaložené. To jsou jinými slovy ty nejmenší nutné náklady, které by vznikly, pokud přihlédneme k povaze zboží a vzdálenosti provozovny.** A co to znamená?

Pokud se prodejna nachází například jen pár set metrů od vašeho domu, tak nemůžete žádat, aby vám prodejce proplatil stokilometrovou cestu pronajatým autem a půl den neplaceného volna, co jste si kvůli tomu vzali v práci.

V případě, že by nejučelnějším způsobem bylo zaslání zboží poštou a vy byste použili způsob uvedený v předchozím odstavci, máte nárok pouze na proplacení poštovného. Kromě ceny přepravy smíte požadovat **například balné nebo cenu za odborné vyjádření či znalecký posudek.**

„Pokud reklamace nebyla uznána, spotřebitel nárok na proplacení nákladů nemá,“ dodává Veverková.

Do kdy musím požádat o úhradu nákladů?

*„Právo na proplacení nákladů reklamace doporučuji zákazníkům uplatnit co nejdříve. Nejpozději to musí zákazník udělat **do jednoho měsíce od konce lhůty určené pro vytknutí vady,**“* vysvětluje Veverková. Prodávající vás o právu na náhradu nákladů reklamace musí informovat.

Žádný právní předpis neupravuje, do kdy musí prodejce náklady reklamace proplatit. Lhůtu si může dohodnout s kupujícím, a to například v obchodních podmínkách nebo v samotné smlouvě.

„Když dohoda neexistuje, potom může zákazník požadovat proplacení ihned. Prodejce je povinen splnit svoji povinnost bez zbytečného odkladu – tedy v rádech dnů, maximálně týdnů,“ dodává Veverková.

Musí být zboží v originálním obalu?

Nemusí. Žádný právní předpis tuto povinnost neukládá. Předmětem reklamace je totiž zboží a ne to, v čem bylo zabaleno. Zákazník tudíž nemá povinnost originální obal vrátit. V případě, že by měl prodejce tuto povinnost zakotvenou například ve svých obchodních podmínkách, pak se k takovému ustanovení nepřihlíží. Porušovalo by to totiž váš přístup k právům z vadného plnění.



Co dělat, pokud nám prodejce nevyhoví?

Pokud by prodejce odmítl proplatit účelně vynaložené náklady, tak je dobré jej opětovně písemně vyzvat. Nebude-li nadále reagovat, je možné podat žalobu příslušnému soudu. Takový postup by byl ale poměrně náročný z časového, finančního i důkazního hlediska.

„V případě sporu se může spotřebitel obrátit na subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je ADR České obchodní inspekce. Cílem je vést spotřebitele a podnikatele ke smírnému vyřešení problému. Nemá ale pravomoc rozhodnout spor jako soud a ani nemůže podnikatele pokutovat za to, že odmítá náklady reklamace uhradit,“ uzavírá Veverková.

Jak je to tedy v případě paní Venduly?

Je nepochybné, že paní Vendule vznikl nárok na proplacení nákladů na dopravu. Doporučujeme, aby internetový obchod opětovně, a raději písemně, vyzvala k úhradě dlužné částky s tím, že si je vědoma svých práv. Pokud by jí i nadále e-shop odmítal peníze proplatit, nezbude než si vybrat mezi soudní cestou nebo mimosoudním řešením sporů u ČOI.

Reklamace ≠ odstoupení od smlouvy bez udání důvodu

Pozor! U spotřebitelských smluv, kde je možné odstoupit od smlouvy bez udání důvodu ve 14denní lhůtě (například při nákupu online), platí pro úhradu nákladů za dopravu odlišná pravidla. Zde se totiž nejedná o reklamaci.

V těchto případech může prodávající povinnost (uhradit náklady spojené s vrácením zboží) přenést na kupujícího. To ale pouze pokud mu tuto skutečnost prodávající předem sdělil. „*Pokud nesdělil, náklady spojené s vrácením i v tomto případě hradí prodávající,*“ doplňuje Veverková.

Autor: Petra Andresová

Foto: canva.com | Sturti

Přečtěte si také

Poradna



Sousedka mi vytopila zrekonstruovaný byt a není pojištěná. Co teď?

05. dubna 2023

Autor: Jitka Hradilová

Aktuality**Analýzy a fakta**



Nezabavitelná částka roste. Srážky ze mzdy přestávají plnit účel

30. března 2023

Autor: Marie Sehnálková

Aktuality**Analýzy a fakta**



Zaměstnávání ukrajinských uprchlíků: Kolik jich pracuje a co to přinese státní kase?

28. března 2023

Autor: Petra Andresová