

Postup spotrebiteľa pri reklamáci:

Keď sa na výrobku objavia chyby a spotrebiteľ chce uplatniť svoje právo na reklamáciu, výrobok nemá ďalej používať, aby sa vada nezhoršovala, príp. aby nedošlo k ďalším vadám, ale je potrebné si toto právo čo najskôr uplatniť. Výrobok môže byť reklamovaný v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, kde je prijatie reklamácie možné. Zamestnanec, poverený vybavovaním reklamácií (ktorý musí byť v prevádzkarni prítomný) musí spotrebiteľa poučiť o jeho právach. Práva pri reklamáci možno rozdeliť, podľa toho, či sa dá vada výrobku odstrániť alebo nie:

Odstrániteľné vady:

Ak ide o odstrániteľnú vadu, teda vadu, ktorá sa dá opraviť, má spotrebiteľ právo, aby bola vada bezplatne, včas a riadne odstránená. Namiesto odstránenia vady však môže spotrebiteľ žiadať aj výmenu veci, ak tým nespôsobí predávajúcemu neprimerané náklady. Tiež je dobré vedieť, že predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vec za bezchybnú, ak tým spotrebiteľovi nespôsobí neprimerané ťažkosti.

Ak sa tá istá vada vyskytuje opakovane, alebo ak je na výrobku naraz väčší počet väd, tak spotrebiteľ môže žiadať výmenu veci alebo vrátenie peňazí (ak žiada vrátenie peňazí, odstupuje tým v podstate od zmluvy).

Neodstrániteľné vady:

Ak je vada neodstrániteľná a vec pre túto vadu nemôže spotrebiteľ riadne užívať, môže žiadať výmenu veci alebo vrátenie peňazí. Rozhodnutie je na spotrebiteľovi a predávajúci ho nemôže nútiť, aby namiesto týchto svojich práv využil napr. poukážku na ďalší nákup.

Ak je vada neodstrániteľná, ale nebráni riadnemu užívaniu veci, má spotrebiteľ právo na zľavu.

Bez vady:

Pre úplnosť uvádzame, že vrátiť alebo vymeniť tovar kúpený v kamennej predajni, ktorý nemá žiadne vady nie je zákonné právo spotrebiteľa. Niektorí predávajúci to umožňujú, avšak tí, ktorí to neumožnia, neporušujú žiadne právne predpisy.

Keď sa spotrebiteľ rozhodne, ktoré z týchto práv uplatní, predávajúci na základe tohto rozhodnutia určí spôsob vybavenia reklamácie. Vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Ak reklamácia nebude vybavená v tejto dobe, spotrebiteľ má právo na výmenu veci alebo na odstúpenie od zmluvy, teda na vrátenie peňazí.

Postup predávajúceho pri reklamáci:

Ako už bolo uvedené, predávajúci je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach, na základe rozhodnutia spotrebiteľa určiť spôsob vybavenia reklamácie a reklamáciu vybaviť najneskôr do 30 dní.

Okrem toho je však predávajúci predovšetkým povinný prijať reklamáciu a vydať spotrebiteľovi potvrdenie, že si reklamáciu uplatnil.

Predávajúci totiž zodpovedá za vady, ktoré sa vyskytnú v tzv. záručnej dobe. Táto je vo všeobecnosti 24 mesiacov. Avšak existujú výnimky, napr. pri použitých veciach 12 mesiacov, pri stavbách 18 mesiacov a tiež platí, že predávajúci môže poskytnúť záruku nad rámec zákona, ktorá bude presahovať 24 mesiacov.

Ak predávajúci reklamáciu zamietne a tovar bol reklamovaný do 12 mesiacov od kúpy, je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie. Ak sa odborným posúdením zistí opodstatnenosť reklamácie, spotrebiteľ ju môže znova uplatniť a predávajúci už nie je oprávnený reklamáciu zamietnuť.

Predávajúci je tiež povinný vydať spotrebiteľovi doklad o vybavení reklamácie.