

Reklamace obuvi, bot, papučí - jak reklamovat a vaše práva



Zobrazeno: 3008x



*O reklamaci obuvi se již napovídalo a napsalo mnoho. A proč? Protože ochota toho co nosíme na noze (ať už to nazveme jakkoliv) je problémem. Prodavači se nám totiž mermomocí snaží vtlouci, že jsme boty nosili a používali špatně. Přečtěte si článek jedné inspektorky z české obchodní inspekce.*

**K napsání tohoto článku mě inspirovala vlastní zkušenost při reklamaci bot. Tato reklamace mě totiž přesvědčila o tom, že prodejci zneužívají nevědomosti lidí. Často jim totiž neumožní vybrat si způsob vyřízení reklamace, ačkoliv na tuto volbu mají ze zákona právo.**

Ale začnu od začátku celého příběhu. Na konci listopadu jsem si konečně po dlouhém vybírání koupila zimní boty s kožíškem. Musím ještě dodat, že nepatřím mezi ženy, které milují nakupování bot, těmto nákupům se velice bráním... Boty jsem si koupila, ale protože zima se někde opozdila, začala jsem je nosit až koncem prosince. K mé nelibosti se však **po pár dnech začala podrážka bot sešlapávat na místech, kde to není příliš obvyklé. Po měsíci nošení se dokonce na podpatku začala část podrážky oddělovat.** Takže mi nezbývalo nic jiného, než se vypravit znovu do prodejny a boty reklamovat.

Boty jsem sice zakoupila v prodejně na Černém Mostě, ale naštěstí stejná prodejna je i v centru Prahy, tak jsem využila možnosti, kterou mi dávají naše zákony a zašla jsem do této prodejny. **Reklamaci totiž můžete uplatnit v jakémkoliv provozovně prodávajícího, pokud to sortiment provozovny dovoluje.** Přiznám se, že jsem moc nevěřila, že moje reklamace bude uznána. Čekala jsem spíše zamítnutí s odůvodněním: „mechanické opotřebení“, s ústním dovětkem, neumíte chodit a „šmajdáte v botech“, ale přesto jsem tam šla.

V prodejně jsem se obrátila na reklamační pracovníci a ta se mnou začala sepisovat **reklamační protokol**. To, kde ho se mnou sepisovala (uprostřed prodejny v uličce, kde jsme se, co chvíli, museli uhybat ostatním prodávajícím), nebudu ani komentovat. Když jsme vyplnili kontaktní údaje, tak prodavačka konstatovala: „Tak mi Vám tam nalepíme plátek gumy a bude to v pořádku!“ S tímto způsobem vyřízení jsem samozřejmě nesouhlasila a trvala jsem na **výměně bot** a pokud je mít nebudou, tak jsem požadovala **odstoupení od smlouvy a vrácení peněz**. Všechny moje požadavky vyplývaly z **ustanovení §616 občanského zákona, z tzv. rozporu s kupní smlouvou**.

Pro vysvětlení o **rozpor s kupní smlouvou se jedná v případě, že se vada objeví do 6 měsíců od koupi zboží. V tomto případě máte právo si vybrat způsob vyřízení reklamace a to konkrétně mezi opravou, nebo výměnou věci a pokud by tato vaše volba nebyla možná, tak máte právo na odstoupení od smlouvy nebo přiměřenou slevu.** Jedná se o jakési „zvýhodnění reklamace“ v prvních šesti měsících, z toho důvodu, abyste hned od prvopočátku neměli opravované zboží.

Ale teď zpět k mému příběhu, prodavačka samozřejmě odporovala, že na nic takového nemám nárok. Stále tvrdila něco o tom, že tato vada nebrání řádnému užívání...atd. Nenechala jsem se odradit a trvala si na svém. Prodavačka prohlásila, že pokud nesouhlasím s opravou, tak ať toto napíšu do přílohy reklamačního protokolu. V příloze jsem se skutečně vyjádřila, že **nesouhlasím s opravou a požaduji výměnu**, doplnila jsem příslušný § 616 obč. zákona a reklamační protokol podepsala. Prodavačka slíbila, že se ozve do konce týdne. V tuto chvíli jsem si asi tak na devadesát procent byla jistá, že to dopadne špatně.

Zmýlila jsem se. Druhý den prodavačka skutečně zavolala a řekla mi, že reklamaci posoudili a mohu se zastavit pro celou kupní částku. Přiznám se, že v toto vyřízení jsem opravdu nedoufala.

Co z toho všeho vyplývá? **Pokud by spotřebitel nebyl informován o svých právech, tak by se nechal „uchlácholit“ opravou bot, ačkoliv měl právo na to, aby mu byly vyměněny za nové, respektive vráceny peníze, pokud by nové neměly.**

Toto jednání prodejce mi nepřijde fér. Proto mám pro vás jednu jedinou radu: **Před reklamací se informujte, na co všechno máte skutečně právo a nenechte se odradit**, v případě, že vám prodavač bude tvrdit něco jiného, trvejte si na svém. Případně svůj názor vyjádřete na reklamační protokol.

[Zavřít okno](#)