



dTest: Jak vrátit nevhodné vánoční dárky?

Nákup na poslední chvíli, špatná velikost, barva, třikrát to samé? Kdy jindy než před Vánoci je dobré si zopakovat, kam a v jakých lhůtách se můžeme obrátit, pokud by se výběr vánočního dárku nepovedl? dTest připravil souhrn informací, jak z takové situace vybruslit s přehledem a potřebným klidem, a to nejen v době Vánoc.

Naprostou většinu vánočních dáreků dnes nakupujeme přes internet, což znamená, že kupní smlouvu uzavíráme s různými e-shopy na dálku. To je při vracení zboží bez reklamování vady či nějakého nedostatku ta základní informace. U smluv uzavřených prostřednictvím dálkové komunikace nebo mimo obchodní provozovnu prodejce platí totiž pro spotřebitele výhodnější podmínky, a to možnost odstoupení od kupní smlouvy bez uvedení důvodu do 14 dnů od převzetí zboží. Tato lhůta je stanovena přímo zákonem a postačí, pokud naše rozhodnutí prodejci během této lhůty odešleme, ideálně písemně s dokladem odeslání. Navíc máme možnost zakoupené zboží odeslat během následujících 14 dnů od okamžiku odstoupení od smlouvy. „Času je tedy dostatek, ale doporučujeme učinit oba kroky zároveň a prodejci odeslat společně s odstoupením i samotné zboží,“ uvádí ředitelka spotřebitelské organizace dTest Eduarda Hekšová.

Pokud jsme zboží platili prostřednictvím platební karty, je právě tohle i způsob, jakým by nám obchodník měl peníze při odstoupení od smlouvy vrátit. V případě, že platba proběhla v hotovosti, pak by nám měl prodejce vrátit hotovost. dTest upozorňuje, že pokud s tím spotřebitel výslovně nesouhlasí, není při odstoupení od smlouvy v zákonem stanovené lhůtě možný jiný postup, tedy ani náhrada peněz v poukázkách, poskytnuté slevě na další nákup atp.

Oproti tomu při běžném nákupu v kamenném obchodě jen tak bez důvodu od uzavřené smlouvy odstoupit nelze. Pravdou ale je, že v době předvánoční často i běžné provozovny uvádějí možnost zakoupené zboží vrátit např. do 30 dnů od nákupu nebo do konce ledna dalšího roku atp. „V takových případech si ale musíme dát pozor na to, že na vrácení zboží se může vztahovat celá řada dalších podmínek, které si prodejce může určit,“ upozorňuje Eduarda Hekšová. Pokud podmínky již nejsme schopni splnit, např. odstříhli jsme cenovku, nemáme originální obal nebo účtenku, tak zákon nám pomůže už jen podpůrně a s prodejcem se budeme muset dohodnout. Součástí takové dohody už může být, že dostaneme například voucher na hodnotu našeho původního nákupu.

Ani při nákupu vánočních dáreků nám samozřejmě nic nebrání reklamovat zboží, které se ukáže jako vadné. Na vrácení zboží a požadování opravy, případě výměnu zboží anebo jako poslední možnost vrácení peněz máme vždy obvyklých 24 měsíců od okamžiku jeho převzetí. U reklamace je nutné vždy jasně specifikovat, v čem je problém, jaké řešení požadujeme a k jakému dni reklamaci uplatňujeme. Prodejce musí potvrdit, že reklamované zboží přijal, pokud je to na místě, pak vám vystaví reklamační protokol, a s vyřízením reklamace musí být hotov během následujících 30 dnů.

dTest, o.p.s.

Černomořská 419/10
101 00 Praha 10
tel.: +420 241 404 922
fax: +420 241 406 533
dtest@dtest.cz
www.dtest.cz

IČ: 45770760
DIČ: CZ45770760
zápis u Městského
soudu v Praze,
oddíl O, vložka 1277

bankovní účet:
2700029989/2010
Fio banka, a. s.

Kontakt pro média:

Jaroslav Švehla, svehla@dtest.cz, tel.: +420 604 556 874

dTest, o.p.s. je největší českou spotřebitelskou organizací, která v ČR působí již od roku 1992. Je vydavatelem spotřebitelského časopisu dTest, na jehož stránkách jsou publikovány výsledky nezávislých a objektivních testů produktů, varování před nebezpečnými a zdravotně závadnými výrobky, informace o spotřebitelských právech a rady, jak tato práva účinně uplatňovat. dTest je součástí mezinárodní organizace International Consumer Research and Testing (ICRT) a evropské spotřebitelské organizace BEUC.

Poradenská linka časopisu dTest – 299 149 009 – je v provozu každý pracovní den od 9 do 17 hodin a spotřebitelé na ní mohou konzultovat s právními poradci časopisu dTest nejrůznější spotřebitelské problémy, a to za cenu běžného tarifu volání. Od spuštění v roce 2010 této možnosti využily již desetitisíce spotřebitelů a poradenská linka časopisu dTest se tak stala první a nejvyhledávanější cestou k řešení potíží, se kterými se zákazníci na trhu setkávají.