**EU peníze školám – Základní škola Choltice, okres Pardubice**

**Projekt „Učíme se pro život“**



**Název: Finanční gramotnost**

**Šablona: VI/2**

**Pořadové číslo: FG 22**

**Autor: Mgr. Božena Špilínková, ZŠ Choltice**

**Datum: 8. 4. 2013**

**Třída: 9.**

**1. Téma Finanční plánování**

 **Ochrana spotřebitele – reklamační řízení**

**2. Vyučovací předmět, doporučená věková kategorie**

Finanční gramotnost, 2. stupeň ZŠ

**3. Klíčová slova**

reklamační řízení, záruční doba, záruční list, reklamační doklad, sdružení na ochranu spotřebitele, Česká obchodní inspekce

**4. Cíle**

* Vymezit jednotlivé kroky v reklamačním řízení
* Dát žákům rady, kam se obrátit v případě komplikací během reklamačního řízení
* Prodiskutovat zkušenosti žáků s reklamačním řízením

**5. Základní pojmy**

**Jak reklamovat?**

Nebude-li výrobek či služba v pořádku, nezbývá než je reklamovat.

Především si připomeňme, že záruční doba na zakoupené spotřební zboží je 24 měsíců. Reklamace uplatňujeme u prodejce, u kterého bylo zboží zakoupeno, nebo v servisní opravně, která je pro záruční opravy uvedena v záručním listě, který doprovází prodávané zboží (např. televizor, lednice).

Zejména jedná-li se o dražší zboží, lze doporučit, aby reklamace byla prováděna písemnou formou. Před započetím vlastního reklamačního řízení je rovněž vhodné opatřit si kopie všech dokladů, zejména dokladu o koupi (např. pokladní účet) a záručního listu. Písemný záznam o převzetí zboží k reklamaci je třeba vyžadovat vždy, pokud prodávající nerozhodne o reklamaci ihned (reklamační protokol). Jeho obsah je před podepsáním účelné ještě zkontrolovat.

**Reklamační doklad by měl obsahovat minimálně následující údaje:**

* identifikaci reklamujícího a prodávajícího (nebo přebírající servisní organizace),
* identifikaci reklamovaného výrobku, včetně uvedení data prodeje (zvlášť u drahých výrobků doporučujeme výrobek konkretizovat co nejpodrobněji),
* konkretizaci rozporu s kupní smlouvou, popř. reklamovaných vad,
* požadavek spotřebitele na způsob vyřízení reklamace,
* datum uplatnění reklamace a předpokládaný termín vyřízení reklamace,
* podpisy reklamujícího i zástupce prodávajícího či přijímající servisní organizace, případně jejich razítko,

Často se při uplatnění reklamace můžete setkat s požadavkem prodávajícího na předání prodejního dokladu. Takový požadavek je třeba požadovat za neoprávněný. Prodávající je však oprávněn nahlédnout do dokladu za účelem ověření prodávajícího a data prodeje ve vztahu k záruční lhůtě, popř. provedení kopie na náklady prodávaného.

Po provedení opravy by měl spotřebitel požadovat písemné potvrzení o jejím provedení a délce trvání. O dobu, kdy byla věc v oprávněné reklamaci, se prodlužuje zákonná záruka.

Pokud reklamace není vyřízena (včetně opravy) do 30 dnů od jejího podání (nebylo-li dohodnuto jinak), je reklamovaná vada posuzována za objektivně neodstranitelnou. Spotřebitel pak může odstoupit od smlouvy, požadovat dodání nového zboží nebo přiměřenou slevu z ceny zboží. Dojde-li k výměně věci za novou, začíná běžet nová záruční doba.

**Jaké jsou typické argumenty prodávajících při reklamaci?**

„Nemáte obal od výrobku, tudíž nemůžete výrobek reklamovat.“ Žádný zákonný předpis neukládá povinnost uschovávat obaly od výrobků, žádný zákonný předpis nestanovuje povinnost vrátit reklamovaný výrobek v obalu. Reklamuji výrobek ne obal!

„Vada výrobku vznikla již ve výrobě, obraťte se na výrobce.“ Vůči spotřebiteli v průběhu záruční doby je odpovědný pouze prodejce. Kdo je výrobcem a čím je způsobena vada, je irelevantní.

„Výrobek byl prodáván se slevou, tudíž nemáte na reklamaci nárok.“ Záruka se nevztahuje pouze na věci rychle se kazící a věci použité, takže na zlevněné věci ano.

„Reklamaci vyřizuje pouze náš pan vedoucí a ten tady dnes není.“ Zákon o ochraně spotřebitele stanovuje povinnost obchodníka mít v provozovně po celou provozní dobu přítomného pracovníka pověřeného vyřizovat reklamace.

„Při výměně vadné a již opotřebované součástky jsme Vám instalovali úplně novou součástku, a proto nám musíte doplatit… Kč.“ Prodávající nemá právo na náhradu ani tehdy, došlo-li výměnou k zhodnocení věci.

**Co dělat, nejsme-li s vyřízením reklamace spokojeni:**

Nejprve je vhodné pokusit se vyřídit reklamaci u prodejce. Obrátíme se na vedení firmy, protože není vyloučeno, že reklamace uvázne na konkrétním pracovníkovi v reklamačním oddělení. Pokud to nepomůže, lze se obrátit na sdružení na ochranu spotřebitele, případně na Českou obchodní inspekci. Poznamenejme ale, že Česká obchodní inspekce nemá v pravomoci posuzovat samotné důvody vedoucí k reklamaci, důvody jejího zamítnutí apod.

**6. Cvičení**

**Cvičení 1:**

V internetovém obchodě jste zakoupili mobilní telefon, ale po týdnu jste zjistili, že vám nevyhovuje. Jak byste mohli postupovat?

**Řešení:**

Vrátit zpět v rámci zákonné 14denní lhůty na rozmyšlenou.

**Cvičení 2:**

Koupili jste si nové boty. Po několika dnech jste zjistili, že boty mají odlepenou část podešve. Uveďte:

a) jak budete postupovat při reklamaci;

b) jaká je záruční doba pro reklamaci;

c) zda potřebujete pro reklamaci doklad;

d) jaká je lhůta pro vyřízení reklamace.

**Řešení:**

a) reklamace u prodejce, příp. v záruční opravně – nejlépe písemně nebo písemný zápis v prodejně, doložit paragon, záruční list

b) 24 měsíců, příp. více u některých výrobků

c) ano – doklad o prodeji, případně záruční list

d) 30 dnů

**Cvičení 3:**

V prodejně, kde jste zakoupili obuv, vám sdělili, že máte reklamaci uplatnit u výrobce. Jak budete dále postupovat?

**Řešení:**

Reklamaci vyřizuje prodejna. Jednejte s vedoucím prodejny, případně vedením firmy nebo některým ze sdružení zabývajících se ochranou spotřebitelů, příp. Českou obchodní inspekcí.

**Cvičení 4:**

Otevřená diskuze o zkušenostech žáků s reklamačním řízením, popřípadě poradit žákům, co mohli v konkrétní situaci udělat lépe.

**7. Pomůcky, zdroje a odkazy**

* Klínský, P. a kol.: *Finanční gramotnost. Obsah a příklady z praxe škol*. Národní ústav odborného vzdělávání, Praha 2008. ISBN 978-80-87063-13-2, str. 89
* Klínský, P. a kol.: *Finanční gramotnost – úlohy a metodika*. Národní ústav odborného vzdělávání, Praha 2009. ISBN 978-80-87063-26-2, str. 25 a 72.
* <http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/reklamace-zbozi-a-sluzeb-2382.html>

**8. Poznámky**