Zákazníci měli v roce 2016 nejčastěji problémy s reklamacemi mobilních telefonů

V Brně 13. 1. 2017

Zákazníci měli v roce 2016 nejčastěji problémy s reklamacemi mobilních telefonů

V roce 2016 si zákazníci nejvíce stěžovali na postup prodejců při reklamaci mobilních telefonů. Nejčastějším důvodem neuznání reklamace bylo údajné mechanické poškození přístroje. Zákazníci byli dále nespokojeni s nedodržováním reklamačních lhůt a s neuznáváním prodloužených záruk. Informace vyplývají z databáze společnosti Vaše nároky.cz, která občanům pomáhá spory s obchodníky řešit.

Neuznané reklamace

V roce 2016 si zákazníci nejčastěji stěžovali na neuznání reklamace kvůli údajnému mechanickému poškození, které měl způsobit zákazník svým neopatrným zacházením. Tento důvodu byl uváděn až v 70% případů zamítnutých reklamací. *„Prodejci při neuznání reklamace velmi často uvádějí argument, že porucha se nevtahuje na záruku, jelikož byla způsobena nevhodnou manipulaci se zbožím, mnohdy se však jedná pouze o výmluvu prodejce, aby nemusel hradit náklady na opravu,“* popisuje situaci právník Novák z Vaše nároky.cz.

Nejčastěji měli zákazníci problém s neuznanými reklamacemi mobilních telefonů, kdy se prodejci vymlouvali právě na mechanické poškození. *„Nespokojení zákazníci se na nás v roce 2016 nejvíce obraceli s problémem, kdy jim prodávající odmítl uznat reklamaci mobilního telefonu, protože závada údajně vznikla poškozením přístroje ze strany kupujícího. I když zákazník poškození přístroje odmítal, obchodník stejně většinou ze svého stanoviska neustoupil*,“ komentuje situaci právník a dodává: *„Častým problémem bylo také to, že prodejce zamítl reklamaci softwaru kvůli poškození hardwaru, tedy, že například kvůli odřeným hranám mobilu odmítl vyreklamovat závadu nefunkčního zvuku. Podobné argumentace ze strany prodejců však byly v mnoha případech pouze účelné, protože závady na sebe neměly navzájem vliv.“*

U reklamací mobilních telefonů se zákazníci dále setkávali s tvrzením, že se závada v reklamačním řízení neprojevila, a tedy, že je přístroj v pořádku. *„Řešili jsme například případ klientky, jejíž mobil se samovolně vypínal, a proto jej u výrobce reklamovala. Po necelém měsíci jí však přišlo vyrozumění, že se závada při reklamaci neprojevila, a tedy se reklamace neuznává. Problém samozřejmě u přístroje přetrvával i nadále, a klientka se proto musela obrátit na znalce, který závadu telefonu potvrdil*,“ popisuje právník.

Mimo mobilní telefony si zákazníci si v roce 2016 také často stěžovali na neuznané reklamace nábytku a elektroniky, zejména pohovek, notebooků a televizí. Důvodem většiny zamítnutí bylo již zmíněné údajné nevhodné zacházení ze strany zákazníka. Častou příčinou sporů mezi kupujícím a prodejcem byla dále reklamace obuvi, kdy prodejce tvrdil, že závada je způsobena běžným opotřebením, a tudíž se nejedná o záruční vadu.

Nedodržení reklamační lhůty

Podle reakcí zákazníků mnoho prodejců v minulém roce nedodržovalo reklamační lhůtu, která je ze zákona 30 dní. Za nesplnění zákonné lhůty však nesou prodejci zodpovědnost. *„Na vyřízení reklamace má prodejce 30 dní, nedodrží-li prodejce tuto zákonnou lhůtu, vzniká kupujícímu právo na odstoupení od kupní smlouvy. V takovém případě může kupující žádat vrácení kupní ceny zakoupené věci, nezáleží již na tom, jaký je výsledek reklamace,“* vysvětluje právník. Nejčastěji byl problém s nedodržením reklamační lhůty znovu u reklamace mobilních telefonů.

Neuznání prodloužené záruky

V roce 2016 bylo také mnoho zákazníků nespokojeno s jednáním prodejců u reklamací zboží s prodlouženou zárukou. I když se prodejce zavázal například k tříleté záruce, po dvou letech již mnohdy reklamaci v rámci záruční lhůty odmítal. „*Prodejci u prodloužených záruk často argumentují tím, že se prodloužená záruka vztahuje jen na určitou část výrobku, například na motor od sekačky, kdežto na ostatní součásti platí pouze záruka dvouletá*," upozorňuje advokát a doplňuje: „*Setkali jsme se také s případy, kdy prodejce v reklamě lákal na prodlouženou záruku, když však zákazník výrobek po dvou letech reklamovat, bylo mu sděleno, že se prodloužená záruka vztahuje pouze na určité modely, mezi které ten jeho nespadá*." Na neuznání prodloužené záruky si v roce 2016 nejvíce stěžovali majitelé sekaček a jiné zahradní techniky.

Staženo z vasenaroky.cz/pro-media