

Reklamace a výměna zboží po Vánocích



Pokud je zboží vadné, reklamujte, na to máte plné právo a vůbec nezáleží na tom, že jsou Vánoce. **Ale výměna zboží koupeného v kamenném obchodě už záleží na vstřícnosti prodejce, ze zákona na ni nárok není.** Ovšem na Vánoce to většina obchodníků dělá. Ale pokud si nejste jisti, zda vybíráte vhodný dárek, raději se na tuto eventualitu informujte ještě před zaplacením.

Vyměníme, ale...

Prodejce má totiž právo, právě proto, že jedná nad rámec zákona, stanovit si pro vrácení či výměnu vánočních dárků vlastní podmínky. Někteří prodejci jsou ochotni i vrátit peníze, **většina ale trvá na výměně zboží buď za jinou velikost, nebo za jiný výrobek v zaplacené ceně.** Nejčastěji omezují výměny časově – ať už **stanovením data, do kdy jsou k tomu ochotni (maximálně konec ledna, ale někdy i jen do 31. prosince),** nebo se možnost vrácení týká pouze zboží koupeného týden, dva či **maximálně měsíc před Štědrým dnem.**

Další podmínkou může být **přítomnost originálního obalu či neodtržené visačky na textilním zboží** I na takové podmínky se vyplatí zeptat při nákupu, pokud si například nejsme jisti velikostí či vybranou barvou dárku.

Jak mám zboží vrátit?

Samozřejmostí je, že **zboží, které chcete měnit, je nepoužité a čisté.** Není možné ohromovat na Boží hod

a Štěpána rodinu novým svetrem a následující den ho chtít v prodejně vyměnit. Základní podmínkou u všech výměn je ovšem **doklad o koupi!**

Co nevyměníte

Existují druhy zboží, které se **z hygienických důvodů, ale i kvůli ochraně autorských práv nevyměňují**. Největší problémy mohou mít spotřebitelé **u osobního prádla nebo plavek**. V takových případech se spíše vyplatí oželet překvapení a nechat obdarovávaného, aby si vybral a hlavně vyzkoušel dárek sám.

Nicméně jsou prodejny, kde existuje ochota měnit i takové povedené dárky. Proto opět platí při koupi si vyjasnit podmínky, za nichž je prodejna ochotna vám vyjít či nevyjít vstříc.

Neúspěšně se budete pokoušet měnit či vratet CD, DVD či počítačové programy s porušeným obalem. Prodejce se samozřejmě chrání proti zhotovování pirátských kopií, ale může nastat problém, i když vás ani nenapadlo si kopii udělat, protože se dnes některá CD či DVD prodávají už bez celofánového přebalu. Takový výrobek je automaticky nevratný.

Podobný problém může nastat i **u velkých barevných knih - encyklopedií či výpravných publikací, které jsou z výroby balené do fólie, jež je chrání**. Problémy mohou mít i spotřebitelé, kteří nakupují **kosmetiku či drogistické zboží**. Šampony, tekutá mýdla, kondicionéry a podobné výrobky, pokud nemají skutečně uzávěr, který se při prvním otevření poruší, bude dárce vratet také velmi obtížně. **Není možné také vrátit parfém, u něhož je porušený obal.** A tak i když jste své partnerce věnovali flakon světové značky za čtyři tisíce, pokud ho vyzkouší a nevyhovuje jí, pak se prostě nedá nic dělat.

Mgr. Ivana Picková, odbornice na spotřebitelské právo