

Reklamovat vadné zboží lze i s fotkou účtenky, naprostá většina lidí to neví !!!

Jako doklad při reklamaci nemusí sloužit jen papírová účtenka, koupě se dá prokázat i originálním obalem, specifičností zboží, které nikdo jiný neprodává, a dokonce někdy i svědeckou výpovědí. Nejjednodušší ale je mít uloženou elektronickou účtenku, ať už originální, nebo kopii té papírové. Nezabere to žádné místo a prodejce by měl tento doklad bez problémů uznat.“



Češi nejvíce věří originálním dokladům

Největší důvěru mají respondenti v originální doklady, ať už v papírové (98 procent), nebo elektronické (89 procent) formě. Dvě třetiny lidí věří, že prodejce při reklamaci uzná výpis z účtu se záznamem o koupi, a každý druhý si to myslí o papírové kopii účtenky.

Ovšem tomu, že při reklamaci lze použít i elektronickou kopii papírové účtenky, však podle průzkumu věří jen čtyři z deseti lidí.

Pravdu mají všichni. **Zákon o ochraně spotřebitele totiž říká, že při reklamaci musí zákazník dokázat, že u prodejce zboží koupil. O originálním dokladu se v něm nemluví.**

Zkušenosti respondentů s reklamacemi naznačují, že i v samotné praxi prodejci přijímají nejrůznější kopie dokladů nebo výpisy bez větších komplikací. Každý šestý respondent, který v minulém roce reklamoval nějaké zboží nebo službu, použil jako doklad o koupi papírovou kopii účtenky a v 95 procentech případů s ní uspěl. Šest lidí ze sta zkusilo papírový výpis z účtu a čtyři ze sta elektronickou kopii účtenky, přičemž obchodníci jim reklamaci vždy umožnili.

Po ztrátě účtenky už lidé nereklamují

Sedmi z deseti lidí se už někdy stalo, že když chtěli něco reklamovat, nemohli účtenku najít. Každý druhý také zažil situaci, kdy mu papírová účtenka vybledla a nebylo z ní už možné údaje přečíst. Téměř tři pětiny lidí pak v případě ztracené nebo vyblednuté účtenky zboží vůbec nereklamovalo.

„To ukazuje, jak moc lidí spoléhají na papírové doklady. A přitom je to zbytečné. Účtenku si stačí vyfotit, třeba mobilním telefonem a uložit.“