Reklamace zboží je velmi nepříjemná událost, při které žádáme obchod, aby nám za závadné zboží vrátil peníze. Bohužel ne vždy se obejde reklamace bez komplikací. Pokud se nám rozbije mobilní telefon nebo žehlička, tak obvykle není problém s ní jít do obchodu a reklamovat jí na základě nesplňujících požadavků či vzniklé závadě.

Obchody jsou obvykle velmi nebenevolentní a pokusí se reklamaci zamezit tím, že výrobek pouze opraví nebo svedou chybu jako vinu kupujícího. Je to k nevíře, ale podle průzkumů porušuje většina českých obchodů zákon při svém jednání při reklamaci. Nejčastěji to bývá při poruše elektrických spotřebičů. Ty bývají obvykle rozměrné, těžké a je fyzicky i finančně náročné je dopravit až do obchodu, kde jsme je zakoupili.

Obchody nám obvykle s problémem nepomohou, čímž se dostanou do křížku se zákonem. Nejen, že jsou povinni zajistit opravu vadného spotřebiče, ale dokonce se musí postarat o jeho dopravu, případně odinstalaci. Obchod je takto povinen jednat ve všech případech. Pokud obchod odporuje, tak je třeba s takovým jednáním nesouhlasit.

Je tu další možnost, o které mnozí nevědí. V případě, když se rozhodneme vadný spotřebič či nábytek vrátit tak, že ho odvezeme až do obchodu, tak je obchod povinen nám výdaje, způsobené přepravou, musí uhradit. V takovém případě je ovšem zapotřebí se postarat o to, abychom měli k dipozici všechny patřičné účtenky o nákladech za dopravu, případně doložili přepravu.

O možnostech reklamací bohužel většina lidí neví a obchody této nevědomosti stále zneužívají. Ve většině případů jsou si sami obchody vědomi svého počínání a pokud se dostanete do situace, kdy vám obchod nebude chtít vyhovět, tak je vhodné je upozornit na jejich práva a povinnosti. Obchod musí vždy souhlasit, pokud by nesouhlasil a došlo by ke sporu, tak byste spor obvykle vyhráli vy.