

Téměř polovina kupujících si myslí, že se neuznanou reklamaci nevyplatí řešit

V Brně 20. 4. 2018

S reklamací zboží se již alespoň jednou setkalo devadesát pět procent kupujících. Reklamací zboží se nejčastěji týká elektroniky, obuvi a mobilních telefonů. Více než polovina zákazníků má zkušenost s neuznanou reklamací a přes čtyřicet procent z nich si myslí, že řešení neuznané reklamacie se časově a finančně nevyplatí. Data vycházejí z dotazníkového šetření společnosti Vaše nároky.cz, která zákazníkům pomáhá řešit neuznané reklamacie.

Polovina dotázaných musela již více než jednou řešit reklamaci zboží a 26 % reklamaci dokonce řešilo více než 4 krát. Pouhých 5 % kupujících se s reklamací zboží nikdy nesetkalo.

Téměř 33 % tazatelů reklamovalo elektroniku, 30 % obuv a 14 % mobilní telefon. Dále lidé často reklamují potraviny a oblečení.

Čtyřicet procent dotázaných bylo s vyřízením reklamacie vždy spokojeno, na druhou stranu téměř 12 % nebylo spokojeno nikdy.

Vyřízení reklamacie dle kupujících nejčasněji trvá jeden měsíc.

Reklamacie byla nejčastěji vyřízena vrácením peněz či výměnou za nové zboží stejného typů. Méně často se pak lidé setkávali s opravou a s možností, vybrat si jiné zboží v hodnotě reklamovaného zboží.

Více než polovina dotázaných se již alespoň jednou setkala s neuznanou reklamací zboží.

U neuznaných reklamací se zákazníci nejčastěji setkávali s vysvětlením, že závada nespadá pod závady, které lze reklamovat. Dalším častým argumentem obchodníku bylo, že se závada v průběhu reklamacie neprojevila. U 24 % dotázaných nebyl důvod zamítnutí reklamacie uveden.

Téměř 42 % zákazníků si myslím, že neuznanou reklamaci řešit smysl má, ale často je s tím více práce než užitku. 14 % dotázaných je toho názoru, že člověk se svého práva nedovolá. Pouhých 7 % lidí věří, že neuznaná reklamacie se vždy nějak vyřídí.

Pokud máte zájem o grafy k tiskové zprávě, kontaktujte prosím eva.jurcikova@vasenaroky.cz.

Staženo z [vasenaroky.cz/pro-media](https://www.vasenaroky.cz/pro-media)