

# Univerzita Pardubice, Dopravní fakulta Jana Pernera

## Oponentský posudek diplomové práce

<b>Název diplomové práce:</b> Reklamační proces u společnosti Auto Kelly, a.s.
<b>Autor práce:</b> Bc. Tomáš Fúsek
<b>Oponent:</b> Mgr. Evžen Zápotocký

### Hodnocení práce:

#### **Přístup studenta k zadanému úkolu, zvolený postup řešení z hlediska současných metod:**

Předložená diplomová práce nejen pečlivě analyzuje situaci reklamačního procesu ve společnosti, ať už interního nebo externího, ale ve snaze přenést pochopení všech souvisejících procesů, dopodrobna předkládá všeobecné informace o společnosti a to jasným a srozumitelným způsobem. Vzhledem k mezinárodnímu působení společnosti je myslím tento způsob globálního pojetí vhodný a užitečný, resp. odpovídá současnému trendu řešení této problematiky.

#### **Dosažené výsledky, jejich správnost a možnost praktického využití:**

Lze s klidným svědomím říci, že práce splnila vytýčené cíle a dopodrobna vysvětluje jakým způsobem se ve jmenované společnosti řeší reklamace a zároveň vysvětluje také, proč vlastně reklamace vznikají, kdo je za ně zodpovědný a jakým způsobem by se jim dalo předejít, resp. ponížít jejich počet nebo hodnotu na minimum. Práce nám srozumitelným způsobem objasní např. co to je interní reklamace (neshoda) a v důsledku čeho vzniká, co to je zákaznická reklamace a jak je dělíme, jaké zákonné odlišnosti u jednotlivých typů zákaznických reklamací musíme dodržovat a naopak, kde je zákon benevolentnější a je možné určitá specifika řešit dohodou. Práce popisuje rozvoj a historii společnosti a vývoj reklamačního procesu, který se měnil pochopitelně se změnou OZ, ale také přibývajícím sortimentem a různým typem zákazníků a způsobu prodeje. Po přečtení této práce získá člověk neznalý reklamačního procesu a jeho úskalí, poměrně dobrý přehled o této problematice.

#### **Jak práce odpovídá normám, zákonným ustanovením a předpisům:**

Diplomová práce plně odpovídá normám a zákonným ustanovením a předpisům, které u vybrané tematiky není vždy ze zákona jednoznačně vyznívající a záleží na mnoha dalších dílčích okolnostech, jak si zákonné ustanovení vyložit. I této problematiky se práce dotkla a snaží se jí jednoduchým a pro laika srozumitelným postupem popsat - objasnit.

**Formální náležitosti (přehlednost, úprava apod.):**

Struktura práce je logická a odpovídá zvoleným cílům. Jazyková a stylistická úroveň odborného textu, dodržení citační normy, přehlednost a úprava jsou v souladu s požadavky na kvalifikační práce této úrovně.

**Obsahuje práce originální řešení vhodné pro autorské osvědčení, patent apod.? NE**

Práce na základě získaných podnětů obsahuje řadu konkrétních doporučení, která by se dala v omezeném působení skutečně aplikovat v praxi.

**Připomínky a dotazy k práci:**


K práci nemám žádné výrazné připomínky, je v rámci možností, vzhledem k obsáhlosti problematiky, zpracována srozumitelně a čitelně. Postrádám určité praktické příklady situací, které mohou vzniknout, resp. vznikají po zamítnutí zákaznické reklamace a zákazník si myslí, že reklamace byla posouzena mylně. Mám na mysli postup ČOI, podání žaloby a následný průběh.

Při obhajobě doporučuji odpovědět na tyto otázky:

1. Jaké jsou specifika dané zákonem u zákaznické reklamace podané spotřebitelem a nespotebitem
2. O čem pojednává Novela zákona o ochraně spotřebitele (zákon č. 378/2015 Sb., kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, s účinností od 1. února 2016

**Práci klasifikuji stupněm:** Velmi dobře (2)

V Praze dne 7.6.2016 .



Mgr. Evžen Zápotocký