

Současná česká právní úprava

Základ ochrany spotřebitele nalezneme:

- **v občanském zákoníku (z. č. 89/2012 Sb.)**, tedy předpisu soukromoprávním;
- soukromoprávní úprava je doplněna mimo jiné zákonem **o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku**,
- či zákonem **o některých podmínkách sjednávání spotřebitelského úvěru**.

Trestněprávní ochrana je obsažena **v trestním zákoně**.

Veřejnoprávní ochrana spotřebitele je zakotvena v řadě právních předpisů, mezi nimiž zaujímá významnou pozici:

- zákon o ochraně spotřebitele, ten má za sebou již patnáct přímých novelizací.

Dalšími českými právními předpisy dotýkajícími se ochrany spotřebitele jsou zejména:

- zákon o potravinách a tabákových výrobcích,
- zákon o technických požadavcích na výrobky,
- zákon o regulaci reklamy,
- zákon živnostenský zákon,
- zákon o ochraně hospodářské soutěže,
- zákon o cenách,
- zákon o České obchodní inspekci,
- zákon o Státní zemědělské a potravinářské inspekci,
- zákon o obecné bezpečnosti výrobků.

Kdo je spotřebitel a co je spotřebitelská smlouva, zakázané obchodní praktiky

Aby zákazník práva na ochranu spotřebitele mohl uplatnit, musí být **spotřebitelem v právním slova smyslu**, tj. musí splňovat definici uvedenou v občanském zákoníku, popř. zákoně o ochraně spotřebitele.

Spotřebitelem je každý člověk, který **mimo rámec své podnikatelské činnosti** nebo mimo **výkon svého povolání** uzavírá smlouvu s podnikatelem.

Za spotřebitele se zákazník považuje, pokud kupuje zboží nebo objednává služby pro **osobní potřebu** (např. koupí si elektrospotřebič, oblečení, obuv, potraviny, nebo třeba objedná stavební úpravy ve svém bytě, posekání trávníku na zahradě.)

Za spotřebitelskou smlouvu se **nepovažuje**, pokud dochází k prodeji mezi spotřebiteli navzájem anebo mezi podnikateli navzájem.

Spotřebitelem **není osoba**, která nakupuje zboží pro své podnikání nebo jinou výdělečnou činnost (tzv. na IČO).

Příklady:

*Prodává-li jeden spotřebitel druhému spotřebiteli např. na internetovém aukčním portálu, anebo osobně (např. mezi sousedy) jednorázově nebo nepravidelně nějakou věc (např. prodává oblečení po odrostlých dětech, věc, kterou nutně nepotřebuje, aby získal finanční prostředky), **nejedná se o spotřebitelskou smlouvu** a právní vztah mezi oběma stranami se řídí obecnými ustanoveními o kupní smlouvě (tj. zákazník bude mít např. méně práv v případě reklamace zboží atp.).*

*Pokud se ale prodávající na internetovém aukčním portálu nebo bazaru **prezentuje jako spotřebitel**, avšak z množství a povahy jeho prodejů **je zřejmé, že v podstatě podniká** (když např. denně doplňuje do nabídky prodávaného zboží několik nových mobilních telefonů), **považuje se za podnikatele** a spotřebitel tak má vyšší práva jako u smlouvy spotřebitelské.*

*Naopak nakupuje-li v internetovém obchodě podnikatel zboží pro svoji podnikatelskou činnost, **nejedná se o smlouvu spotřebitelskou**, a nemůže tak (pokud mu toto právo provozovatel obchodu přesto nepřizná) např. odstoupit od smlouvy bez udání důvodu ve čtrnáctidenní lhůtě.*

Rozdílná práva spotřebitele dle druhu prodeje

Nakupuje-li spotřebitel zboží nebo služby, je třeba rozlišovat:

- a)** zda tak činí v **běžném (tzv. kamenném) obchodě**, nebo
- b)** smlouvu uzavírá prostřednictvím **prostředků komunikace na dálku** (tj. bez současné fyzické přítomnosti smluvních stran), anebo
- c)** smlouvu uzavírá **mimo obvyklé obchodní prostory**.

Za běžný obchod lze považovat kromě obvyklých prodejen např. také stálé prodejní stánky v chodbách hypermarketů (pokud zákazníci přicházejí k těmto stánkům sami, aniž by byli zastavováni prodejci), na farmářských trzích, na klasických prodejních výstavách a veletrzích apod.

Při prodeji zboží v **běžném kamenném obchodě** má spotřebitel o něco méně práv, a to z důvodu, že zpravidla možnost si zboží v klidu prohlédnout nebo i vyzkoušet, srovnat kvalitu a cenu zboží bez nutnosti okamžitě se rozhodnout.

Zboží koupené v běžném obchodě, nemá-li vady, pro které by bylo možno zboží reklamovat tak nelze bez udání důvodu vrátit, pokud prodejce sám dobrovolně toto právo zákazníkovi nepřizná.

Příkladem smlouvy uzavírané **prostřednictvím prostředků komunikace na dálku** může být např. smlouva uzavřená při koupi zboží či **služby v internetovém obchodě**, po telefonu, v teleshoppingu, uskutečněná odesláním objednávkového tiskopisu z katalogu atp. Podstatné při tom je, jak byla smlouva uzavřena, nikoliv jak zboží bylo převzato.

Příklad:

Objedná-li si spotřebitel zboží na internetu a následně zakoupené zboží vyzvedne v kamenné prodejně obchodníka, má práva jako u zboží zakoupeného po internetu.

Za smlouvy uzavírané mimo obchodní prostory se považují např. smlouvy uzavřené s **podomními** či pouličními prodejci. Do této skupiny patří také smlouvy, které byly uzavřeny v prostoru obvyklém pro podnikatelské podnikání, a to za předpokladu, že k jejich uzavření došlo bezprostředně poté, co **podnikatel oslovil spotřebitele** mimo tyto prostory.

Příklad:

*Obchodní zástupce nečekaně zastaví spotřebitele na ulici a následně ho odvede do své kanceláře, která se nachází nedaleko, kde se zákazníkem uzavře smlouvu. I v tomto případě se jedná o smlouvu uzavřenou v režimu **mimo obchodní prostory** a zákazník tak má více práv.*

Za smlouvy uzavřené mimo obvyklé prostory k podnikání se považují také **zájezdy organizované podnikatelem za účelem propagace a prodeje zboží** či poskytování služeb (a to bez ohledu na to, zda má v místě předváděcí akce registrováno místo svého podnikání či zda je smlouva uzavřena přímo na předváděcí akci nebo třeba až cestou zpět v sídle prodejce).

Vzhledem k tomu, že při předváděcích akcích a prodejních zájezdech začalo v minulosti docházet **k častému porušování práv zákazníků** (např. používáním agresivních obchodních praktik při vnučování předraženého zboží), došlo v této oblasti k dalšímu **posílení ochrany spotřebitele**. Vedle práv zákazníka, která již byla zmíněna pro prodej mimo obvyklé prostory k podnikání (*např. právo na informace od prodejce, právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů*), zákon o ochraně spotřebitele stanoví další povinnost prodejci, a to:

- aby v každé **pozvance k účasti** na takovouto akci vždy jasně, čitelně a srozumitelně popsal, kde a kdy se bude akce konat, jak dlouho bude trvat, jaké výrobky a služby na ní budou nabízeny, a dále údaje o pořadateli akce a prodávajícím.
- uvedené údaje (včetně kopie pozvánky) musí prodejce nejpozději 10 pracovních dnů **před konáním akce** poskytnout **České obchodní inspekci**.

Obsah spotřebitelských smluv

Bez ohledu na způsob prodeje **pro všechny spotřebitelské smlouvy platí, že jejich obsah nemůže být pro spotřebitele méně výhodný, než vyplývá z právních předpisů**. Práva, která garantuje zákon, **nemohou být omezena** smlouvou.

Příklad

Pokud spotřebitel nakupuje např. v internetovém obchodě a v obchodních podmínkách bude uvedeno, že žádné zboží z obchodu nelze reklamovat, je to v rozporu se zákonem, a tudíž neplatné. I když spotřebitel nákupem obchodní podmínky odsouhlasí, nebrání to tomu, aby zboží reklamoval.

- Veškerá sdělení vůči spotřebiteli musí podnikatel učinit **jasně a srozumitelně** v jazyce, ve kterém se uzavírá smlouva.
- Lze-li obsah smlouvy vyložit různým způsobem, použije se výklad pro spotřebitele **nejpříznivější**.
- Podnikatel musí předat zákazníkovi před nákupem předepsané informace, např.
 - *údaje o sobě, o zboží a jeho ceně, způsobech platby a nákladech dodání,*

Jedná-li se o prodej prostřednictvím prostředků komunikace na dálku, stanoví OZ další informační povinnosti podnikatele, které musí být spotřebiteli sděleny, např.:

- *náklady na telefonní hovor, liší-li se od běžné sazby,*
- *jazyk, ve kterém lze smlouvu uzavřít,*
- *jednotlivé technické kroky vedoucí k uzavření smlouvy včetně oprav již zadaných údajů apod.*

Sjednává-li se smlouva **prostřednictvím telefonu**, musí podnikatel spotřebiteli na začátku hovoru sdělit **údaje a sobě a účel hovoru**.

Pokud podnikatel dodá spotřebiteli **zboží či službu bez objednání**, nemusí spotřebitel poskytnuté plnění na vlastní náklady **vracet**.

Příklad

Obdrží-li např. spotřebitel proti své vůli poštou nějaký dárkový předmět, aniž by si ho objednal, a to s výzvou, aby za něj zaplatil přiloženou složenkou anebo ho vrátil zpět, může si spotřebitel věc ponechat, aniž by určenou cenu platil.

Obchodní podmínky a doložky ke smlouvám

Uzavírá-li spotřebitel smlouvy s většími institucemi, jako jsou třeba banky, pojišťovny, telefonní operátoři, poskytovatelé energií, bývají ke smlouvě připojeny zpravidla **obchodní podmínky**, jejichž obsah zákazník nemůže ovlivnit.

Občanský zákoník stanoví, že ustanovení obchodních podmínek, které **druhá strana nemohla rozumně očekávat** (např. nepřiměřeně vysoká smluvní pokuta), se považuje za **neúčinné**, pokud jej zákazník přímo výslovně nepřijal.

Lze-li rozumně očekávat potřebu pozdější změny obchodních podmínek, lze ve smlouvě ujednat, že je obchodník může **v přiměřeném rozsahu změnit**.

Spolu s tím však musí být dohodnuto, jak se změna spotřebiteli oznámí a že **spotřebitel může změnu odmítnout** a smlouvu bez sankce **vypovědět**.

Obchodním podmínkám a doložkám **musí spotřebitel rozumět**. Význam ustanovení musí obchodník spotřebiteli vysvětlit.

Obsahuje-li smlouva **doložku, kterou lze přečíst jen se zvláštními obtížemi**, nebo doložku, která je pro průměrnou osobu nesrozumitelná, je tato doložka platná jen tehdy, **není-li pro spotřebitele nevýhodná** nebo byl-li mu význam doložky dostatečně vysvětlen.

Pokud smlouva obsahuje doložku, která je pro spotřebitele **zvláště nevýhodná**, aniž je pro to rozumný důvod, považuje se **doložka za neplatnou**.

Příklad:

Neplatná by např. bylo, pokud by smlouva obsahovala doložku, že nezaplatí-li spotřebitel včas účet za používání služeb mobilního operátora, musí mu odevzdat svůj mobilní telefon, který měl již před uzavřením smlouvy.

Neplatná je také smlouva, při jejímž uzavírání někdo zneužije **tísně, nezkušenosti**, rozumové slabosti druhé strany (např. půjčka s extrémně vysokým úrokem).

Nekalé obchodní praktiky

Zákon o ochraně spotřebitele **zakazuje užívání nekalých obchodních praktik** při nabízení nebo prodeji výrobků a služeb.

Nekalé jsou zejména **klamavé a agresivní** obchodní praktiky. Pokud je obchodník užívá, lze se obrátit s podnětem k prošetření na Českou obchodní inspekci.

Obchodní praktika se považuje za **klamavou**:

- je-li při ní užit nepravdivý údaj,
- je-li sdělený údaj sám o sobě pravdivý, ale může uvést spotřebitele v omyl,
- opomene-li podnikatel uvést důležitý údaj,
- **vede-li způsob prezentace** výrobku či služby, včetně srovnávací reklamy, nebo jejich uvádění na trh k **záměně s jinými výrobky**,
- není-li dodržen závazek obsažený v kodexu chování,
- nabízení nebo prodej výrobků nebo **služeb porušujících některá práva duševního vlastnictví**.

Mezi povinnosti, jejichž porušení se považuje za klamavou obchodní praktiku, patří povinnost prodejce zajistit, aby jím prodávané výrobky byly přímo viditelně a srozumitelně označeny:

- názvem výrobce nebo dovozce, popřípadě dodavatele,
- názvem výrobku, údaji o hmotnosti, množství nebo velikosti a dalšími potřebnými údaji (*např. údaji o materiálech, jde-li o obuv*).

Prodávající je povinen informovat **spotřebitele o ceně** prodávaných výrobků nebo poskytovaných služeb zřetelným označením výrobku cenou nebo informací o ceně výrobků či služeb jinak vhodně zpřístupnit.

Informace o ceně nesmí zejména vzbuzovat zdání, že:

- cena je nižší, než jaká je ve skutečnosti,
- stanovení ceny závisí na okolnostech, na nichž ve skutečnosti nezávisí,
- v ceně jsou zahrnuty dodávky výrobků, výkonů, prací nebo služeb, za které se ve skutečnosti platí zvlášť,
- cena byla nebo bude zvýšena, snížena nebo nezměněna, i když tomu tak není,
- vztah ceny a užitečnosti nabízeného výrobku je takový, jaký ve skutečnosti není.

Příklad:

*Tzv. **vábivá reklama**, kdy podnikatel nabízí ke koupi výrobky nebo služby **za určitou cenu, aniž by zajistil, že zboží bude v jeho provozovně dostatek**, to vše často s úmyslem přilákat do svého obchodu zákazníky.*

***Za klamavou praktiku se také považuje, pokud prodejce **nepravdivě** uvádí, že výrobek nebo služba budou nabízeny pouze po omezenou dobu** anebo pokud učiní nepravdivé prohlášení, že **zamýšlí ukončit svoji činnost**, to vše s cílem přimět spotřebitele k okamžitému rozhodnutí.*

Zakázaná je též praktika na předváděcích akcích, kdy prodejce poskytuje nesprávné informace o možnosti opatřit si obdobný výrobek nebo službu, aby tak přiměl spotřebitele koupit si tento výrobek za méně výhodných podmínek, než jsou běžné.

Obchodní praktika se považuje za **agresivní**:

- pokud s přihlédnutím ke všem okolnostem svým **obtěžováním**, nebo nepatřičným **ovlivňováním** výrazně zhoršuje možnost svobodného rozhodnutí spotřebitele.
- vytváří dojem, že **spotřebitel nemůže opustit provozovnu** nebo místo, kde je nabízen výrobek nebo poskytována služba, **bez uzavření smlouvy**,
- **osobně navštíví** spotřebitele v jeho bydlišti, ačkoli ho **spotřebitel vyzval, aby jeho bydliště opustil**, s výjimkou vymáhání splatných smluvních závazků způsobem, který je v souladu s příslušnými právními předpisy,
- **opakovaně činí spotřebiteli nevyžádané nabídky prostřednictvím telefonu**, či elektronické pošty,
- požaduje na spotřebiteli, aby při uplatňování práva vyplývajícího z pojistné smlouvy **předložil doklady, které nelze pokládat za důvodné** nebo **neodpovídá** na korespondenci, aby **odradil** spotřebitele.
- prostřednictvím reklamy přímo **nabádá děti**, aby si nabízené výrobky nebo služby koupily nebo aby k jejich koupi přesvědčily dospělou osobu,
- požaduje na spotřebiteli okamžitou nebo odloženou platbu za výrobky, které mu dodal, ačkoli si je spotřebitel neobjednal, nebo požaduje vrácení těchto výrobků,
- vytváří klamný **dojem, že spotřebitel vyhrál** nebo vyhraje, pokud bude jednat určitým způsobem, ačkoli ve skutečnosti žádná taková výhra nebo výhoda neexistuje.

Další povinnosti prodejce

V zákoně o ochraně spotřebitele lze nalézt i mnoho **dalších povinností prodejců**, jejichž splnění může spotřebitel požadovat, např.:

- prodávat výrobky **ve správné hmotnosti**, míře nebo množství, v předepsané, schválené nebo obvyklé jakosti, za uvedenou cenu,
- řádně **informovat spotřebitele v českém jazyce** o vlastnostech a způsobu užívání prodávaných výrobků,
- **upozornit zákazníka na případné vady zboží**, jde-li o prodej vadného zboží za nižší cenu, a **prodávat tyto výrobky odděleně**,
- při prodeji zboží nebo poskytování služeb mimo ohlášenou provozovnu (*např. řezník namísto ve svém řeznictví o víkendy prodává na pouti nebo na farmářském trhu*) sdělit zákazníkovi, kde může po ukončení takového prodeje nebo poskytování služeb uplatnit reklamaci,
- umožňuje-li to povaha výrobku zboží zákazníkovi na jeho přání předvést,
- na žádost zákazníka **vydat doklad o koupi**,
- spotřebitele informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu reklamace, spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit.

Nákup na internetu

Rozhodne-li se spotřebitel pro nákup zboží v internetovém obchodě, je vhodné si nejprve prověřit, **kdo obchod provozuje** (nalézt si jméno prodejce, jeho firmu či identifikační číslo v živnostenském nebo obchodním rejstříku a ověřit si, zda prodejce není např. v insolvenční či zda nemá pozastavené podnikání).

Cenné informace lze nalézt také v internetových srovnávacích obsahujících **reference od zákazníků**, kteří již ve zvoleném obchodě nakoupili.

Platbu **před dodáním** zboží (např. převodem z účtu či on-line platební kartou) lze doporučit jen v případech, **kdy si je zákazník jistý**, že nakupuje od solidního obchodníka.

Pokud zákazník za zboží zaplatí, ale neobdrží ho a prodejce s ním nekomunikuje, je vhodné na internetu, v novinách či jiných médiích zjistit, zda takto oklamáných zákazníků není více, a případně **společně podat trestní oznámení** či se připojit k již podanému a vymáhat způsobenou škodu (v případě podvodu) anebo přihlásit svoji pohledávku do insolvenčního řízení (pokud se obchodník dostal do finančních obtíží).

Právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu

V případě smluv uzavřených na dálku a smluv uzavřených mimo obvyklé prostory k podnikání má spotřebitel právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu a bez postihu ve lhůtě 14 dnů.

Lhůta běží ode dne převzetí zboží spotřebitelem (*tj. např. od převzetí od poštovního doručovatele či přepravní služby, vyzvednutím na poště či ve výdejním skladu internetového obchodu*).

Lhůta je dodržena, pokud spotřebitel v jejím průběhu odešle podnikateli oznámení, že od smlouvy odstupuje, stačí prokázat např. razítkem pošty na odeslaném dopisu. (*Pro případ sporu je proto vhodné, aby měl spotřebitel nějaký doklad, že odstoupil včas, např. podací lístek z pošty, kopii odeslaného e-mailu atp.*).

Příklad:

*Spotřebitel si v internetovém obchodě dne 4. 4. 2015 objednal zboží, které mu bylo doručeno do místa jeho bydliště dne 8. 4. 2015. Od tohoto dne plyne čtrnáctidenní lhůta pro odstoupení od smlouvy. Rozhodne-li se spotřebitel od smlouvy bez udání důvodu odstoupit, musí odstoupení **odeslat** podnikateli nejpozději do 22. 4. 2015.*

O právu odstoupit od smlouvy v uvedených případech je podnikatel spotřebitele povinen informovat. Pokud tak neučiní, prodlužuje se lhůta pro odstoupení o jeden rok, tj. spotřebitel může od smlouvy odstoupit do jednoho roku a čtrnácti dnů ode dne počátku běhu lhůty pro odstoupení.

Příklad:

Spotřebitel zakoupil v internetovém obchodě a dne 3. 4. 2015 od poštovního doručovatele převzal notebook, aniž by byl prodejcem před uzavřením smlouvy (např. v obchodních podmínkách e-shopu) informován o svém právu odstoupit od smlouvy. V tomto případě skončí lhůta pro odstoupení až 17. 4. 2016.

Odstoupit od smlouvy uzavřené po internetu lze i **před převzetím zboží**, je to však třeba podnikateli oznámit. Nestačí pouze zboží nepřevzít či nevyzvednout na poště.

Jinak by prodejce mohl požadovat po spotřebiteli např. poplatek za uskladnění zboží.

Odstoupit je možné i tehdy, jsou-li údaje poskytnuty takovým způsobem, že je lze uchovat a zobrazovat (*např. e-mailem – ušetří se papír*).

Vrácení zboží a kupní ceny po odstoupení od smlouvy, náklady dopravy

Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, zašle podnikateli bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, zboží, které od něho obdržel.

Podnikatel je povinen ve stejné lhůtě, tj. bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy spotřebitelem, vrátit spotřebiteli všechny peněžní prostředky **včetně nákladů na dodání, které od spotřebitele na základě uzavřené smlouvy přijal, spotřebitel však zaplatí poštovné spojené s vrácením zboží.**

Jestliže spotřebitel zvolil jiný než nejlevnější způsob dodání zboží, který podnikatel nabízí, vrátí podnikatel spotřebiteli náklady na dodání zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží.

Příklad

Spotřebitel si objednal v internetovém obchodě mobilní telefon za cenu 2 999 Kč. Prodejce nabízel dva druhy dopravy – Českou poštou, s. p., za 99 Kč a dále ještě soukromou přepravní společností za 129 Kč. Spotřebitel zvolil dražší variantu dopravy a zaplatil tak celkem 3 128 Kč. Poté, co si spotřebitel zboží doma vybalil, zjistil, že mu nevyhovuje, a proto bez udání důvodu hned odstoupil od smlouvy, nepoužité zboží znovu zabalil a poslal na vlastní náklady zpět prodejci poštovním balíkem za cenu 89 Kč. Prodejce tak byl v tomto případě povinen vrátit spotřebiteli jednak částku 2 999 Kč (kupní cena zboží) a dále 99 Kč (nejlevnější způsob dopravy nabízený prodejcem), spotřebitel tak celkem obdržel zpět 3 098 Kč.

Prodejce nese náklady vrácení zboží místo spotřebitele tehdy, pokud spotřebitele v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy neinformoval (*např. v obchodních podmínkách*), že spotřebitel bude muset tyto náklady v případě odstoupení od smlouvy nést.

Pokud spotřebitel zboží používá ve lhůtě 14 dnů a pak zboží vrátí, **může nést náklady, které prodejci vznikly v souvislosti s nadměrným opotřebením.**

Náhradu za snížení hodnoty zboží však může podnikatel po spotřebiteli požadovat jen tehdy, pokud ho na to **před uzavřením smlouvy upozornil.**

Spotřebitel by měl zboží při vrácení **řádně zabalit** a zvolit **vhodný způsob dopravy**, v opačném případě může odpovídat za poškození zboží, k němuž při přepravě zboží jeho vinou k prodejci dojde.

Pokud spotřebitel vyzkouší zboží obvyklým způsobem, aniž by po vrácení neslo známky opotřebením nebo poškození, **má nárok na vrácení kupní ceny v plné výši** a prodejce si nemůže účtovat žádné manipulační poplatky.

Příklad:

Obdrží-li spotřebitel poštou z internetového obchodu košili, může ji vybalit, vyzkoušet si ji a následně, pokud mu nevyhovuje, ji zase zpět zabalit a vrátit v původním stavu prodejci, který je pak spotřebiteli povinen vrátit celou částku, která jím byla za zboží zaplacená.

*Částku v plné výši naopak prodejce nemusí spotřebiteli vrátit tehdy, pokud by spotřebitel košili třeba celý den nosil, a tím ji znečistil či opotřebil, pokud by ji vypral, apod. Prodejce **nemůže zcela odmítnout** odstoupení zákazníka od smlouvy, má však nárok, aby mu spotřebitel kompenzoval hodnotu, o kterou se snížila hodnota věci tím, že bude muset být dalšímu zákazníkovi prodána již jako použitá. Snížení ceny musí být přiměřené, na její výši je vhodné se dohodnout.*

Obdobně koupí-li si spotřebitel např. fotoaparát, může si po vybalení vyzkoušet jeho funkce, nemůže ho však např. týden intenzivně používat na dovolené, jinak by mu cena zboží prodejcem nemusela být vrácena v plné výši.

Smlouvy, od kterých nelze bez udání důvodu odstoupit

Kromě dosud uvedených příkladů stanoví občanský zákoník i další typy smluv, od kterých **spotřebitel nemůže odstoupit bez udání důvodu**, i když byly uzavřeny na dálku nebo mimo obvyklé prostory.

Jsou to např. smlouvy:

- dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu (*např. zákazník si nechal zkrátit zakoupené kalhoty; nechal si vyrýt své jméno na zakoupený notebook*),
- dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze (*např. rychle se kazící potraviny*),
- dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit (*např. tuhý deodorant, rtěnka*),
- dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal (*např. CD, DVD*),
- dodávce novin, periodik nebo časopisů,
- dodání digitálního obsahu, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči (*např. antivirový program, který si na základě poskytnutého hesla stáhne spotřebitel z internetu*).

Odstoupení od smluv na poskytování služeb

Pomocí prostředků komunikace na dálku nebo **mimo obvyklé prostory k podnikání** lze nakupovat nejen zboží, ale **také služby**.

Příklady:

U bytu spotřebitele zazvoní obchodní zástupce a uzavře se spotřebitelem smlouvu o dodávce energií, poskytování internetu, telekomunikačních službách apod.

Pokud zákazník např. podlehe podomnímu prodejci a smlouvu podepíše, aniž by si ji dostatečně přečetl a důkladně vše zvážil, **nemusí ještě být vše ztraceno**. I v těchto případech **má totiž spotřebitel uvedené právo na odstoupení od smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů**, a to od objednání služby.

Při uzavírání smluv o poskytnutí služby je třeba, **aby zákazník zvážil, zda chce, aby služba začala být plněna hned nebo až po uplynutí lhůty 14 dnů** pro odstoupení.

Pokud by podnikatel **s výslovným souhlasem spotřebitele, který musí být učiněn v textové podobě**, začal službu poskytovat před uplynutím 14denní lhůty (*např. pracovníci zahradnictví přijdou na žádost zákazníka hned následující den po objednání*), závisí na tom, zda podnikatel spotřebitele před uzavřením smlouvy informoval o tom, že v takovém případě nebude moci odstoupit od smlouvy.

Pokud ho informoval, že není možné odstoupit, právo zanikne.

Pokud ho neinformoval, může spotřebitel odstoupit od smlouvy, je však povinen uhradit podnikateli poměrnou část sjednané ceny (*např. zákazník zaplatí za jedno posekání zahrady, které proběhlo ještě před tím, než odstoupil od smlouvy*).

Finanční služby uzavřené na dálku

Uzavírá-li spotřebitel novou smlouvu o finanční službě (tj. např. zřizuje si u banky účet nebo sjednává úvěr či pojištění, směňuje měnu za cizí) prostřednictvím internetu nebo po telefonu, přiznává mu občanský zákoník vyšší ochranu, než jakou spotřebitel má, pokud zajde např. osobně do banky či pojišťovny.

Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy, a to ve lhůtě 14 dnů od uzavření smlouvy, od smlouvy o životním pojištění nebo o penzijním připojištění má právo odstoupit ve lhůtě 30 dnů od okamžiku, kdy byl informován, že smlouva na dálku byla uzavřena.

Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, může po něm podnikatel požadovat zaplacení přiměřené ceny jen za službu do této doby již skutečně poskytnutou, a to za předpokladu, že byl o tom spotřebitel předem poučen.

Podnikatel zároveň neprodleně, nejpozději do 30 dnů od odstoupení od smlouvy vrátí spotřebiteli všechny peněžní prostředky, které od něho na základě smlouvy přijal.

Reklamacce zboží a služeb

Objeví-li se na zakoupeném zboží vada, má **právo jej spotřebitel reklamovat bez ohledu na to jak a kde bylo zboží zakoupeno.**

Práva spotřebitele se odvíjejí od toho, kdy spotřebitel zboží koupil:

- práva z vad zboží koupeného do 31. 12. 2013 se řídí zákonem č. 40/1964 Sb. (starým občanským zákoníkem).
- práva z vad zboží koupeného od 1. 1. 2014 se řídí zákonem č. 89/2012 Sb. (občanským zákoníkem).

Způsob vyřízení reklamacce (lhůty, potvrzení apod.) upravuje zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Podle právní úpravy účinné od 1. 1. 2014 prodávající odpovídá kupujícímu, že:

- v době, kdy kupující věc převzal, má **věc vlastnosti, které si strany ujednaly**, chybí-li ujednání, vlastnosti, které kupující očekával s ohledem na povahu a účel zboží,
- je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
- věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Nesplňuje-li zboží výše uvedené charakteristiky, lze ho považovat za vadné.

Projeví-li se vada v průběhu prvních šesti měsíců od převzetí, vychází se z toho, že zboží bylo vadné již při nákupu.

Pokud by prodejce s tímto tvrzením nesouhlasil, musí prokázat opak, *tj. např. že vadu způsobil sám kupující neodborným zacházením s věcí*. Důkazní břemeno ve sporu nese tedy v těchto prvních šesti měsících prodávající (podnikatel).

Po uplynutí šesti měsíců naopak přechází **důkazní břemeno na spotřebitele**, který v případném sporu musí prokázat prodejci (*např. znaleckým posudkem*), že za vadu odpovídá.

Většinu zboží je možné reklamovat z důvodu vady ve lhůtě 24 měsíců od převzetí zboží.

Kupující je oprávněn reklamovat zboží v těchto lhůtách:

- 24 měsíců – u vad, které se vyskytnou u nového spotřebního zboží,
- při prodeji použitého zboží se lze dohodnout na zkrácení lhůty 24 měsíců, a to až na 12 měsíců,
- 5 let – v případě skrytých vad staveb spojených se zemí pevným základem.

- Uvedené lhůty pro reklamaci zboží **nemohou být zkráceny**, a to ani dohodou.
- Zákonnou lhůtu pro uplatnění práv z vad zboží však nelze zaměňovat s životností zboží, za vadu zboží se nepovažuje jeho běžné opotřebení.
- Vada věci není totéž jako opotřebení věci.
- Namísto uvedené lhůty může být u některého zboží (*např. potraviny, krmiva, kosmetika*) v souladu se zvláštními právními předpisy uvedena (*např. na obalu zboží*) doba **nejkratší trvanlivosti** anebo u zboží, které se rychle kazí, doba, po **kteou lze věc použít** (*např. datum spotřeby na víčku jogurtu*).

U věci, která byla prodána již jako použitá, nelze reklamovat vady odpovídající míře opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím.

U věcí, které jsou prodávány za nižší cenu, protože mají vadu, nelze reklamovat ty vady, pro něž byla kupní cena snížena. Prodávající je povinen u takovéto věci kupujícího upozornit, že věc má vadu a o jakou vadu se jedná, není-li to zřejmé již z povahy prodeje. Ostatní vady reklamovat lze.

Na žádost spotřebitele je prodejce povinen vydat písemné potvrzení (záruční list) o právech, která bude spotřebitel mít, pokud se na zboží vyskytne vada.

V záručním listě uvede prodejce své identifikační údaje, a je-li to potřebné, vysvětlí spotřebiteli srozumitelným způsobem obsah, rozsah, podmínky a dobu trvání své odpovědnosti i způsob, jakým lze uplatnit práva z ní plynoucí.

Nebrání-li tomu povaha věci, **lze uvedené potvrzení nahradit dokladem o zakoupení věci (paragonem)** obsahujícím uvedené údaje.

Práva z vadného plnění

Vyskytne-li se ve stanovené lhůtě na zboží vada, může spotřebitel v návaznosti na povaze vady požadovat některé z těchto práv:

- opravu zboží,
- výměnu zboží,
- slevu z ceny zboží,
- odstoupení od smlouvy (vrácení kupní ceny).

Dá-li se vada jednoduše odstranit, má zákazník právo na opravu zboží.

Výměna je možná tehdy, **pokud to vzhledem k povaze vady není neúměrné**. Za neúměrné lze např. považovat, pokud by spotřebitel požadoval výměnu zboží v případě, kdy lze vadu odstranit bez zbytečného odkladu (*např. jednoduchou výměnou šroubu či jiné součástky u již opotřebeného jízdního kola, jeho seřizováním, přišitím upadlého knoflíku u košile apod.*).

Zatímco pro zboží zakoupené do 31. 12. 2013 starý občanský zákoník stanovil, že v případě výměny zboží za nové začíná plynout nová záruční lhůta, občanský zákoník platný od 1. 1. 2014 již toto neurčuje.

Pokud by nebylo možné vadu zboží odstranit opravou či výměnou, může spotřebitel od smlouvy odstoupit a požadovat vrácení kupní ceny.

Právo vybrat si dodání nové věci, nebo odstoupení od smlouvy má spotřebitel i v případě, že:

- prodejce neodstraní vadu v zákonem stanovené lhůtě anebo
- pokud spotřebitel nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad.

Za opakující se vadu se zpravidla považuje, objeví-li se **tatáž vada potřetí, za větší počet vad pak tři vady**, které se současně projeví na věci a brání jejímu řádnému užívání.

Vedle práv z vad zboží lze uplatňovat také škodu, pokud vznikla.

Příklad:

Pokud si zakoupí spotřebitel lednici a ta náhle přestane mrazit a zkaží se v ní potraviny anebo začne probíjet a způsobí spotřebiteli újmu na zdraví, lze se kromě reklamace lednice domáhat v tříleté promlčecí lhůtě i náhrady vzniklé škody, a to podle obecných ustanovení § 2894 a násl. občanského zákoníku.

Záruka za jakost

Vedle zákonných práv z vad zboží **může prodejce spotřebiteli poskytnout i záruku za jakost.**

Prodávající zavazuje, že věc bude po určitou dobu způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Tyto účinky má i uvedení záruční doby nebo doby použitelnosti věci na obalu nebo v reklamě. Prodejce však neodpovídá za vady, které si zákazník způsobil sám.

Záruční doba běží od odevzdání věci kupujícímu; byla-li věc podle smlouvy odeslána, běží od **dojití věci do místa** určení. Má-li koupenou věc uvést do provozu někdo jiný než prodávající, běží záruční doba až ode dne uvedení věci do provozu, pokud kupující objednal uvedení do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí věci (*např. zákazník si zakoupí plynový kotel, který mu následně v bytě zapojí plynář*).

Uplatnění a vyřizování reklamací

Práva z vad zboží se uplatňují u prodávajícího, u kterého věc byla koupena. Je-li však v potvrzení o právech z vad nebo v záručním listu uvedena jiná osoba určená k opravě, která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo na opravu u toho, kdo je určen k provedení opravy.

Příklad:

Spotřebitel si zakoupil v obchodu v Praze mobilní telefon, u kterého se po několika měsících vyskytla vada, za niž prodejce odpovídá. V přehledu záručních servisů je uveden také servis v Hradci Králové, kde spotřebitel bydlí. Spotřebitel se může obrátit i na uvedený servis, který vadu posoudí, a pokud to bude možné, tak ji odstraní. Zákazník se samozřejmě může i nadále obracet na prodejce, který vždy za výsledné vyřízení reklamace zákazníkovi odpovídá.

Spotřebitel musí prodejci zboží předložit, sdělit mu, jakou vadu zboží má nebo jak se vada projevuje a v případě, že v daném případě zákon dává spotřebiteli na výběr z vícera práv (*např. oprava nebo výměna zboží*), také určit, jakým způsobem požaduje reklamaci vyřídit.

Kupující může doložit koupi zboží (tj. že dané zboží zakoupil u uvedeného obchodníka a kdy ke koupi došlo) **jakýmkoli prokazatelným způsobem** (*např. paragonem, záručním listem, dokladem o zaplacení internetové objednávky apod.*).

Prodávající je **povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně**, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodáváného zboží. V provozovně **musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizovat reklamace**.

Příklad:

Má-li obchodní řetězec pobočky obchodů se sportovními potřebami a dále restaurace v různých městech České republiky a spotřebitel si zakoupí např. plavky v jeho obchodě na dovolené v Třeboni, může zboží reklamovat i po návratu domů do Brna, a to v prodejně se sportovními potřebami.

Prodávající (popř. záruční servis) jsou povinni při převzetí zboží do reklamačního řízení spotřebiteli vydat písemné potvrzení, které musí obsahovat:

- kdy spotřebitel reklamaci uplatnil,
- co je jejím obsahem,
- jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje.

Při reklamaci má spotřebitel nárok dostat písemné potvrzení o přijetí reklamace a o jejím vyřízení.

Po skončení reklamačního řízení pak vzniká povinnost vydat spotřebiteli potvrzení, které musí obsahovat:

- datum a způsob vyřízení reklamace,
- potvrzení o případném provedení opravy a době jejího trvání.

Byla-li reklamace vyhodnocena jako neoprávněná, má zákazník nárok na vydání písemného odůvodnění zamítnutí reklamace, které zákazník může použít jako podklad pro případný soudní spor. Prodávající nebo jím pověřený pracovník je povinen rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů.

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena **bez zbytečného odkladu**, nejpozději do **30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace**, pokud se prodávající se spotřebitelem výslovně nedohodne na delší lhůtě.

Je-li reklamacie oprávněná, má zákazník také nárok na náhradu nákladů účelně vynaložených při jejím uplatnění, pokud je uplatní nejpozději do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba zboží reklamovat.

Příklad:

Lze-li vadné zboží prodejci zaslat poštou, je účelně vynaloženým nákladem poštovné, popř. náklady na zabalení. Pokud je třeba zboží dovézt osobně, považuje se za účelné použít přiměřený dopravní prostředek (např. veřejná doprava, osobní automobil, nikoliv však třeba taxi). Nelze-li zboží odvézt (např. připojený plynový kotel), přijede prodejce k zákazníkovi na vlastní náklady.

Smlouva o zájezdu

Pořadatel se zavazuje obstarat pro zákazníka **soubor služeb**, který je:

- na dobu delší než 24 hodin, anebo
- zahrnuje přenocování, a zároveň obsahuje alespoň dvě z těchto plnění:
 - ubytování,
 - dopravu,
 - jinou službu, která tvoří významnou část služeb (např. kulturní program)

Smlouva o zájezdu **nemusí být uzavřena písemně**, písemné však musí být alespoň **potvrzení** o zájezdu, které pořadatel vydá zákazníkovi.

Spolu s potvrzením o zájezdu je pořadatel povinen vydat zákazníkovi **doklad o svém pojištění**.

Obsahuje-li zájezd i **služby nezahrnuté do ceny** zájezdu, uvede pořadatel v potvrzení také **výši plateb** za ně.

Je-li součástí zájezdu **ubytování**, **uvede pořadatel údaj o poloze, turistické kategorii**, stupni vybavenosti a dalších jeho charakteristikách.

Dále sdělí pořadatel druh a kategorii dopravního prostředku, údaj o trase cesty, popř. údaj o způsobu a rozsahu stravování, pokud ho zájezd zahrnuje.

Pořadatel **může v potvrzení také stanovit podmínku**, že zájezd se uskuteční jen v případě dosažení určitého počtu zákazníků (včetně lhůty, do kdy nejpozději zákazníkovi sdělí zrušení zájezdu proto, že určeného počtu zákazníků nebylo dosaženo).

Je-li to ve smlouvě ujednáno, může pořadatel dohodnutým způsobem zvýšit cenu zájezdu, zvýší-li se do 21. dne před začátkem zájezdu:

- cenu za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo
- platby spojené s dopravou, jako jsou letištní, přístavní či jiné, nebo
- směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %.

Pokud by však pořadatel o tomto zvýšení informoval zákazníka (tj. odeslal oznámení) později než 21. den před začátkem zájezdu, nese náklady zvýšení sám pořadatel.

Odstoupení od smlouvy o zájezdu

Donutí-li vnější okolnosti **pořadatele změnit podmínky** zájezdu, má zákazník právo, nesouhlasí-li s touto změnou, odstoupit od smlouvy, a to ve lhůtě, která nesmí být kratší 5 dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. V opačném případě se má za to, že zákazník se změnou souhlasí.

Odstoupí-li zákazník od smlouvy, protože pořadatel zájezd před zahájením změnil, **nabídne pořadatel zákazníkovi, je-li to možné, srovnatelný náhradní zájezd**. S tím zákazník může, ale nemusí souhlasit.

Dohodnou-li se strany a je-li **náhradní zájezd vyšší jakosti, nemá** pořadatel právo požadovat cenu vyšší než za zájezd původní. Naopak je-li náhradní zájezd nižší jakosti, vyplatí pořadatel zákazníkovi rozdíl v ceně.

Obecně platí, že zákazník může před zahájením zájezdu od smlouvy odstoupit vždy. Odstoupí-li však od smlouvy z jiného důvodu, než je porušení povinnosti pořadatele, zaplatí pořadateli odstupné uvedené ve smlouvě či v potvrzení o zájezdu. Stejně odstupné zákazník uhradí, odstoupí-li od smlouvy pořadatel kvůli porušení povinnosti zákazníka (*např. zákazník v dohodnuté lhůtě neuhradil cenu zájezdu anebo stanovenou zálohu*).

Přadatel může od smlouvy odstoupit jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost.

Zruší-li pořadatel zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před jeho zahájením, uhradí zákazníkovi penále ve výši 10 % z ceny zájezdu, popř. i vzniklou škodu.

To však neplatí ve výše uvedeném případě, kdy byl zákazník informován o možnosti zrušení zájezdu, nesejde-li se dostatek účastníků zájezdu, anebo způsobila-li zrušení zájezdu vyšší moc (*např. výbuch sopky či zemětřesení v místě zájezdu*).

Vady zájezdu

Zákazník je povinen vytknout vady zájezdu u pořadatele (nebo osoby, která uzavření smlouvy zprostředkovala) bez zbytečného odkladu, nejpozději **do jednoho měsíce** od skončení zájezdu.

Nesplňuje-li zájezd dohodnuté nebo obvyklé charakteristiky, je povinen pořadatel závady neprodleně odstranit. Pokud tak neučiní ani v přiměřené lhůtě, kterou mu zákazník určí, může si **zákazník zjednat nápravu sám na náklady pořadatele**.

Příklad:

Nezajistí-li pořadatel v určené přiměřené lhůtě odvoz zákazníka po příletu z letiště do hotelu, kde má být ubytován, může si zákazník odvoz zajistit sám např. zavoláním taxi služby a účelně vynaložené náklady uplatnit po pořadateli.

Objeví-li se v průběhu zájezdu podstatné vady, pro které nemůže zájezd řádně pokračovat, zajistí pořadatel na své náklady přepravu zákazníka na místo původního odjezdu.

Může-li zájezd pokračovat, avšak v nižší kvalitě, než bylo dohodnuto, vrátí pořadatel zákazníkovi rozdíl v ceně (poskytne mu slevu).

Zajistí-li naopak pořadatel pokračování zájezdu s vyššími náklady, jdou takové náklady k tíži pořadatele.

Porušil-li pořadatel své povinnosti, odpovídá zákazníkovi nejen za případnou škodu na majetku, ale od 1. 1. 2014 také za újmu za narušení dovolené (tzv. „ztrátu radosti z dovolené“).

Letecká přeprava

Pokud dopravce zruší let, nebo očekává zpoždění delší než 2 hodiny, nebo odepře cestujícímu nástup do letadla, má **cestující nárok obdržet písemné poučení o svých právech**.

Pokud je let zrušen, musí dopravce cestujícímu poskytnout **zajištění srovnatelné náhradní dopravy v nejbližším možném termínu a související nezbytnou péči** (tj. např. poskytnout občerstvení, příp. i ubytování, zprostředkovat telefonní hovor atd.)

Pokud s **přesměrováním cestující nesouhlasí**, má právo na **vrácení ceny letenky**, a není-li zrušení letu oznámeno s dostatečným předstihem, také právo na **finanční odškodnění ve výši 250 – 600 EUR** v závislosti na délce letu.

Doprovce **není povinen finanční odškodnění** poskytnout, pokud došlo ke zrušení letu z důvodu **mimořádných okolností**, kterým nemohl zabránit (*nepříznivé počasí*).

Obdobná práva má cestující také v případě zpoždění letu. Nárok **na finanční odškodnění** vzniká zpravidla v případě, že **zpoždění dosáhne alespoň 3 hodin**, a to opět nebylo-li zpoždění způsobeno mimořádnými okolnostmi, kterým dopravce nemohl zabránit. Bez sankce cestu zrušit a požadovat vrácení ceny letenky může spotřebitel tehdy, pokud **očekávané zpoždění letu přesahuje 5 hodin**.

Zavazadla

Neobdrží-li spotřebitel po příjezdu do cílové destinace své zavazadlo nebo je poškozené, je vhodné požádat o **vystavení protokolu** o této skutečnosti na letišti.

V případě **zpoždění** při přepravě zavazadla (nedošlo-li k němu v důsledku vyšší moci) může cestující ve lhůtě **21 dnů od dodání** zavazadla **písemně uplatnit náhradu škody**, která mu v důsledku opožděného dodání vznikla. Jedná o proplacení nákladů vynaložených na pořízení nezbytných potřeb (*hyg. potřeby*).

V případě **poškození zavazadla nebo ztráty** jeho obsahu je třeba vůči dopravci nárok písemně uplatnit do 7 dnů od předání zavazadla. Za ztracené se zavazadlo považuje, **není-li nalezeno do 21 dnů**.

Pokud došlo ke ztrátě nebo poškození zavazadla, má cestující nárok na náhradu škody do stanoveného limitu.

Reklamáce služeb elektronických komunikací

Jedná se o služby související s užíváním mobilních telefonů či pevné telefonní linky, kabelové televize nebo poskytovatele internetového připojení.

Reklamovat lze **kvalitu** poskytovaných služeb i **způsob vyúčtování**.

V případě oprávněné reklamáce je poskytovatel služby povinen zajistit odstranění závad a nedostatků nebo po dohodě se spotřebitelem poskytnout službu jiným náhradním způsobem, příp. přiměřeně snížit účtovanou cenu (*pokud např. po nějakou dobu spotřebitel nemohl používat internetové připojení*).

Reklamací je nutné uplatnit nejpozději do 2 měsíců od vadného poskytnutí služby, nebo ode dne dodání vyúčtování.

Poskytovatel služby je povinen reklamaci vyřídit **do jednoho měsíce**.

I když spotřebitel vyúčtování reklamuje, musí ho přesto ve lhůtě splatnosti uhradit, pokud se např. nedohodne s poskytovatelem služby. Je-li částka požadovaná ve vyúčtování uhrazena a reklamáce je shledána jako oprávněná, má spotřebitel nárok **na vrácení přeplatku nejpozději do 1 měsíce** po vyřízení reklamáce, nedohodne-li se s poskytovatelem služby jinak.

Je-li spotřebitel nespokojen s vyřízením reklamáce, má možnost obrátit se na Český telekomunikační úřad.

I v případě, kdy se spotřebitel ve smlouvě zavázal **na určitou dobu hradit** objednané služby, **může smlouvu vypovědět**. Jako sankci za předčasné ukončení může operátor požadovat maximálně **1/5 součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce** sjednané doby trvání smlouvy.

Byla-li smlouva uzavřena na dobu určitou, která se automaticky prodlužuje vždy, když spotřebitel prodloužení ve stanovené lhůtě předem neodmítne, **je operátor povinen nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před ukončením platnosti** stávající smlouvy informovat spotřebitele o možnosti ukončení takové smlouvy.