

Koupě zboží

Je prodejce povinen přikládat k výrobku český návod?

- **ANO**

V jaké podobě?

Prodejce má povinnost poskytnout spotřebiteli návod v písemné formě a českém jazyce, nejsou-li pravidla užití výrobku obecně známá.

Zákonný podklad:

§ 9, § 10 odst. 2, § 11, § 24 odst. 7 písm. d) a h) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

Má prodejce povinnost mi výrobek na požádání předvést?

- **ANO, umožňuje-li to povaha výrobku a forma prodeje**

Zákonný podklad:

§ 15 odst. 1, § 24 odst. 7 písm. l) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, § 2162 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Je prodejce povinen vystavit mi k výrobku záruční list?

- **ANO, pokud o to spotřebitel požádá**

Co je záruční list?

Prodejce jím potvrzuje svoji odpovědnost za vadné plnění a musí v něm současně vysvětlit srozumitelným způsobem obsah své odpovědnosti, uvést její rozsah, podmínky, dobu trvání a způsob, jakým je možno uplatnit nároky z ní plynoucí, tj. reklamovat.

Co musí obsahovat záruční list?

Vedle vysvětlení samotné záruky musí obsahovat jméno a příjmení, název nebo obchodní firmu prodejce, jeho identifikační číslo, sídlo (jde-li o právnickou osobu) nebo bydliště (jde-li o fyzickou osobu).

Další informace

Záruční list není dokladem, který spotřebitel musí nutně předložit, chce-li reklamovat výrobek v době zákonné záruky.

Nebrání-li tomu povaha věci, může jako záruční list sloužit pouhý doklad o koupi, který obsahuje zákonem stanovené údaje.

Odmítne-li prodejce vystavit záruční list a pouhý doklad je nedostačující, dopouští se správního deliktu.

Zákonný podklad:

§ 15 odst. 2, § 24 odst. 7 písm. m) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, § 2166 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Mám povinnost si zboží při převzetí zkontrolovat?

- **NE**

Další informace

V prvních šesti měsících se naopak předpokládá, že vada, jedno jestli skrytá či zjevná, byla na věci již v okamžiku převzetí a spotřebitel tak může uplatnit reklamaci, jakmile si vady všimne.

Zákonný podklad:

§ 2161 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Účtování cen a plateb

Může prodejce odmítnout platbu stravenkami či kartou?

- **ANO**

Jak to?

Prodejce má povinnost přijímat pouze zákonné peníze, tedy tuzemské bankovky a mince. Vše ostatní je dobrovolné, odmítnutí karet či stravenek tedy není diskriminací spotřebitele.

Zákonný podklad:

§ 5 zákona č. 136/2011 Sb., o oběhu bankovek a mincí

Může prodejce při platbě kartou vyžadovat poplatek?

- **ANO**

Jak to?

Prodejce má ze zákona povinnost přijímat bankovky a mince, přijímání platebních karet je jeho dobrovolnou aktivitou a může si proto určit pravidla. O poplatku je však povinen spotřebitele předem informovat.

Další informace

Platba kartou je pro prodejce méně výhodná než platba v hotovosti, protože musí ze zaplacené částky část peněz odvést zprostředkující bance.

Prodejce nesmí po spotřebiteli v souvislosti s použitým způsobem placení požadovat poplatek převyšující náklady, které mu s tímto způsobem placení vznikají.

Zákonný podklad:

§ 3 odst. 2, § 24 odst. 7 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, § 5 zákona č. 136/2011 Sb., o oběhu bankovek a mincí, § 92 odst. 2 zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, Rozsudek Nejvyššího správního soudu 8 As 35/2005-51

Může si prodejce při platbě stravenkami vyhrazovat právo vracet jen do určité částky?

- **ANO**

Jak to?

Přijímání platby formou stravenek je dobrovolnou činností prodejce, neboť ze zákona má povinnost přijímat jen bankovky a mince.

Další informace

Tento způsob platby s sebou nese pro prodejce zvýšené náklady, proto si může stanovit přiměřené podmínky (poplatek či výhrada nevrácení určité částky „na stravenku“). Stejně tak může omezit množství stravenek, které je ochoten akceptovat. Sice není ve stanovování pravidel omezen zákonem, ale je vázán dohodou s vydavatelem stravenek, který se snaží jejich přijímání co nejvíce zrovnoprávnit s platbou v hotovosti. Prodejce je povinen spotřebitele o přijatých omezeních předem informovat.

Prodejce nesmí po spotřebiteli v souvislosti s použitým způsobem placení požadovat poplatek převyšující náklady, které mu v souvislosti s tímto způsobem placení vznikají.

Zákonný podklad:

§ 3 odst. 2, § 24 odst. 7 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, § 5 zákona č. 136/2011 Sb., o oběhu bankovek a mincí, Rozsudek Nejvyššího správního soudu 3 As 49/2007-43

Jak má prodejce správně informovat o ceně zboží?

- **Viditelně a srozumitelně**

Další informace

Prodejce má povinnost výrobek zřetelně označit cenou nebo jinak vhodně zpřístupnit informaci o ceně výrobků či služeb, např. vyvěšením tabule s cenou nebo uvedením ceny na regálu.

Zákonný podklad:

§ 12, § 24 odst. 7 písm. j) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, § 13 zákona č. 526/1990, o cenách

Může prodejce odmítnout větší množství mincí?

- **ANO**

V jakých případech?

Jedná se o pamětní mince nebo o tuzemské bankovky nebo mince prohlášené Českou národní bankou za neplatné (za určitých okolností je mohou přijímat banky a ČNB).

Jde o více než 50 tuzemských mincí v jedné platbě (banky a ČNB je přijímají, ale mohou za to žádat poplatek).

Další informace

Fyzické osoby (vyjma směnárníků) mohou odmítnout přijetí běžně poškozených bankovek a mincí (ošoupané, natrhnuté). Právnícké osoby a směnárníci musí přijímat i běžně poškozené bankovky, jsou-li celé (tzn., že nechybí část bankovky). ČNB běžně poškozené bankovky přijímá. Banky je přijímají, pokud jsou celé, celistvé (v jednom kuse) nebo jsou rozděleny maximálně na dva evidentně k sobě patřící kusy, které představují více než 50 % celkové plochy.

Nestandardně poškozené bankovky a mince (vylouhované, plesnivé...) může odmítnout kdokoli, ČNB a banky je bez náhrady zabavují.

Zákonný podklad:

§ 5 a § 9 zákona č. 136/2011 Sb., o oběhu bankovek a mincí

Má prodejce povinnost vydat spotřebiteli doklad o zakoupení zboží?

- **ANO, pokud o něj spotřebitel požádá**

Co musí doklad obsahovat?

Doklad o zakoupení výrobku nebo o poskytnutí služby musí obsahovat datum prodeje, označení výrobku nebo služby, cenu a údaje o prodejci.

Zákonný podklad:

§ 16 odst. 1, § 24 odst. 7 písm. o) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, § 31 odst. 14 zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání, § 29, § 30 a § 30a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty.

Záruka

Jaká je záruka na spotřební zboží?

- **24 měsíců**

Ale pozor

U věcí, jako jsou např. baterie, žárovky či ponožky, je třeba brát ohled na fakt, že na opotřebení způsobené obvyklým užíváním se záruka nevztahuje a že životnost těchto věcí mnohdy 24 měsíců při obvyklém užívání ani dosahovat nemusí. Stejně tak i vyznačení doby použitelnosti na potravinách určuje délku záruky.

Další informace

Pokud je objednané zboží nutné nejdříve vytvořit nebo sestavit, i tak se jedná o kupní smlouvu garantující spotřebiteli 24měsíční lhůtu pro uplatnění práv z vad vytvořeného zboží.

Zákonný podklad:

§ 2085 odst. 1, § 2161, § 2165 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Existuje eurozáruka?

- **NE**

Jak to?

Možnost reklamovat zakoupený výrobek u místních zastoupení prodejce po celé Evropě ze zákona neexistuje. Lze ji však sjednat smluvně. Obvyklá je především u automobilů, méně častá pak třeba u elektroniky a oděvů.

Další informace

Pro další podrobnosti doporučujeme kontaktovat Evropské spotřebitelské centrum.

Jaká je záruční doba pro použité věci?

- **24 měsíců**

Zkrácení

Doba pro uplatnění práv z vad trvá 24 měsíců, lze ji však smluvně zkrátit až na 12 měsíců. V případě většího zkrácení platí za ujednanou polovina zákonné doby.

Na co se záruka nevztahuje?

U použitých věcí prodejce neodpovídá za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí spotřebitelem.

Zákonný podklad:

§ 2167 písm. c) a § 2168 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, § 13 a § 24 odst. 7 písm. k) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

Běží nová záruka na vyměněné věci/součástky?

- **NE**

Jak to?

Na vyměněnou věc či součástku neběží nová 24měsíční záruka, jak tomu bylo dříve. Zákon již neobsahuje pravidlo nově počítané 24měsíční lhůty pro uplatnění práv z vad na vyměněné věci či součásti.

Další informace

Má-li spotřebitel při reklamaci možnost volby mezi výměnou věci nebo právem od smlouvy odstoupit, doporučujeme odstoupení a nákup nového zboží, u kterého 24měsíční odpovědnost prodejce za vady garantována zákonem je.

Zákonný podklad:

§ 2161 a § 2165 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Na co se záruka nevztahuje?

- **Na případy stanovené zákonem**

Jaké to jsou?

- Záruka se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním.
- U věci prodávaných za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.
- Jde-li o věci použité, neodpovídá prodejce za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí spotřebitelem.
- Záruka také neplatí pro vady, o kterých spotřebitel při nákupu věděl, jakož i pro ty, které po převzetí na věci sám způsobil.
- Dále prodejce neodpovídá za vady, které spotřebitel na věci způsobí nedodržením obecných zásad zacházení s věcí, popř. zásad speciálních, se kterými jej prodejce seznámil.

Zákonný podklad:

§ 2167 a § 2170 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, § 9, § 10 odst. 2, § 11, § 13 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Mohu uplatnit vady po 24 měsících?

- **NE, pokud se na věci vady vyskytly po této době**

Jak to?

Po uplynutí záruční doby práva z odpovědnosti za vady věci sice nezanikají, ale bude pro spotřebitele obtížné prokázat, že později reklamovaná vada se na věci objevila ještě v době 24 měsíců od převzetí.

Další informace

Zkusit reklamovat ale spotřebitel může i později. Nemělo by se ani zapomínat na možné prodloužení záruční doby o dobu, kdy byla věc v reklamaci.

Zákonný podklad:

§ 1922 odst. 2, § 2165 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Ve smluvních podmínkách je výhrada, dle které po určitém zásahu do věci spotřebitel ztrácí záruku.

- **K tomuto ustanovení se nepřihlíží**

Proč?

Na každé spotřební zboží je ze zákona záruka 24 měsíců a smluvní omezení záruky je zakázané.

Další informace

Jinou věcí je, že způsobí-li si spotřebitel neodborným zásahem do věci či nakládáním s ní vadu sám, prodejce samozřejmě může z tohoto důvodu reklamaci této vady zamítnout. Nikdy však nemůže záruku zcela zrušit.

Zákonný podklad:

§ 1814 písm. a), § 2174 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, § 13 a § 24 odst. 7 písm. k) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

V záručních podmínkách je ustanovení, dle kterého nenavštěvování autorizovaného servisu vede ke ztrátě záruky.

- **K tomuto ustanovení se nepřihlíží**

Proč?

Na každé spotřební zboží je ze zákona záruka 24 měsíců a smluvní omezení záruky je zakázané. Trvání zákonné ani smluvní záruky nesmí prodejce podmiňovat návštěvami autorizovaných servisů a užíváním pouze originálních dílů.

Spotřebitel tedy při dodržení předepsaných prohlídek v libovolném servisu, při použití originálních či srovnatelných dílů a dodržení stanovených odborných postupů o záruku (a to ani o tu prodlouženou - smluvní) nepřijde ani tehdy, když auto svěří do rukou nezávislého servisu.

Zákonný podklad:

§ 1814 písm. a), § 2174 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, § 13 a § 24 odst. 7 písm. k) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, čl. 5 nařízení Komise (EU) č. 461/2010 o použití čl. 101 odst. 3 Smlouvy o fungování Evropské unie na kategorie vertikálních dohod a jednání ve vzájemné shodě v odvětví motorových vozidel

Prodlužuje se záruka o dobu, kdy byla věc v reklamaci?

- **ANO**

Další informace

Doba, po kterou nemůže spotřebitel vadnou věc užívat, tj. od uplatnění reklamace až do doby, kdy je spotřebitel povinen si ji z reklamace převzít, se do lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění nepočítá.

Prodejce je povinen vydat spotřebiteli potvrzení o tom, kdy reklamaci uplatnil, jakož i o provedení opravy a o době jejího trvání.

Zákonný podklad:

§ 1922 odst. 2, § 2173 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, § 19 odst. 1, § 24 odst. 7 písm. t) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

Reklamacce

Může prodejce při reklamaci požadovat originální obal či všechno příslušenství?

- **NE**

Jak to?

Prodejce není oprávněn jakkoli omezovat právo spotřebitele věc reklamovat a klást podmínky, které zákon nevyžaduje. K takovýmto požadavkům např. v reklamačním řádu nebo smluvních podmínkách se nepřihlíží.

Zákonný podklad:

§ 2174 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, § 13 a § 24 odst. 7 písm. k) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

Musím mít při reklamaci originální doklad o zakoupení zboží?

- **NE**

Jak to?

Při uplatňování reklamacce stačí prokázat, že spotřebitel u prodejce věc zakoupil. To lze např. výpisem z účtu při platbě kartou či převodem, staršími reklamačními protokoly, originálním obalem, specifičností zboží (nikdo jiný ho neprodává), v krajním případě i svědeckou výpovědí.

Zákonný podklad:

§ 2172 a § 2174 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, 19 odst. 1 a § 24 odst. 7 písm. t) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, § 125 zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád

Může prodejce nepřijmout reklamaci na věc, kterou jsem koupil od jiné fyzické osoby, přestože je věc ještě v záruce?

- **ANO**

Jak to?

S přechodem vlastnictví k věci nepřechází odpovědnost původního prodejce za věc dále prodanou, přestože od koupě věci ještě doba zákonné 24měsíční záruky neuběhla. Situaci lze řešit prostřednictvím postoupení práv z vadného plnění.

Zákonný podklad:

§ 1879 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Jaká je lhůta pro vyřízení reklamacce a jak se počítá?

- **30 kalendářních dní**

Jak se počítá?

Ode dne uplatnění reklamacce má prodejce maximálně 30 kalendářních dní na vyřízení, měl by se však snažit reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu. Rozhodnout o ní prodejce podle zákona musí ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Jen pokud si reklamacce vyžádá odborné posouzení nebo odstraňování vady, může prodejce vyřídit reklamaci nejpozději ve lhůtě 30 dnů.

Další informace

Lhůta začíná běžet ode dne následujícího po uplatnění reklamacce. Končí-li lhůta o víkendů či ve svátek, prodlužuje se na nejbližší pracovní den.

Zákonem stanovená délka nebrání dohodě se spotřebitelem na delší lhůtě k vyřízení reklamacce.

V případě marného uplynutí této lhůty má spotřebitel i právo odstoupit od kupní smlouvy.

Nevyřízení reklamacce ve lhůtě 30 dnů je správním deliktem, s podnětem pro zahájení řízení se může spotřebitel obrátit na Českou obchodní inspekci.

Zákonný podklad:

§ 19 odst. 3, § 24 odst. 7 písm. v) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, § 605 a § 607 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, Rozsudek Nejvyššího soudu 33 Cdo 3228/2009

Je možné lhůtu pro vyřízení reklamacce prodloužit?

- **ANO**

Kdy?

Prodloužit lhůtu k vyřízení reklamacce je možné jen dohodou.

Další informace

Za zcela neúčinné považujeme ustanovení předtištěné v reklamačních protokolech, které prodejce vystavuje všem spotřebitelům bez ohledu na jedinečnost vztahu a s téměř nulovou možností spotřebitele znění protokolu ovlivnit. Tyto protokoly doporučujeme postupovat České obchodní inspekci jako podnět pro prošetření možného porušení zákona. Nevyřízení reklamace ve lhůtě 30 dnů je totiž správním deliktem.

Zákonný podklad:

§ 19 odst. 3, § 24 odst. 7 písm. v) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, § 2174 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Je prodejce, kterému byla zásilka zaslána poštou, povinen po vyřízení reklamace věc zaslat zpět?

- **ANO**

Jak to?

Náklady spojené s vyřízením reklamace nese vždy prodejce. Pokud spotřebitel musí vadné zboží na reklamaci prodejci odeslat, musí mu prodejce na své náklady zboží zaslat zpět. Pokud spotřebiteli nějaké náklady s reklamací vzniknou, má právo po prodejci požadovat jejich uhrazení. Poštovné patří mezi typické náklady spojené s reklamací.

Další informace

Povinnost zaslat zboží zpět dovozujeme i v případě reklamace neuznané.

Odmítnout zaslat zboží zpět na vlastní náklady (a zvolit namísto toho např. dobírku) by prodejce mohl jen v případě zcela šikanózního chování spotřebitele.

Zákonný podklad:

§ 1924 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Může prodejce nepřevzít věc k reklamaci s tím, že nebyla zakoupena v této prodejně?

- **NE**

Jak to?

Prodejce má ze zákona povinnost přijmout reklamaci v kterékoli své provozovně, která je pro to s ohledem na prodávané zboží nebo poskytované služby vhodná, případně i v sídle nebo místě podnikání.

Spotřebitel se musí řídit pokyny prodejce v záručním listě a v případě opravy se obracet na určený servis, je-li v místě prodejce nebo v místě pro spotřebitele bližším.

Další informace

V provozovně musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizováním reklamace. Porušením této povinnosti se prodejce dopouští správního deliktu.

Zákonný podklad:

§ 19 odst. 1 a 2, § 24 odst. 7 písm. t) a u) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, § 2172 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Co dělat, když prodejce odmítá převzít zboží k reklamaci?

- **Navštivte jinou provozovnu**

Proč?

Nejlepší cestou je zkusit reklamovat v jiné provozovně prodejce, popř. zaslat reklamaci doporučeným dopisem s dodejkou.

Další informace

Zastání by se spotřebitel mohl dočkat i u České obchodní inspekce, neboť prodejce se tímto dopouští správního deliktu.

Zákonný podklad:

§ 19 odst. 1, § 24 odst. 7 písm. t) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, § 2172 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Co dělat, když autorizovaný servis nechce přijmout reklamaci?

- **Reklamujte u prodejce**

Proč?

Přestože spotřebitel zakoupil výrobek značky, o jejíž výrobky v České republice pečuje široká síť autorizovaných servisů, právo spotřebitele na uplatnění reklamace právě u nich není automatické. Záleží totiž jen na prodejci, zda spotřebitele (nejčastěji) v záručním listě v případě reklamace řešené opravou odkáže na jiný subjekt.

Zákonný podklad:

§ 2172 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, § 19 odst. 1 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

Může prodejce požadovat zaplacení nákladů zamítnuté reklamace?

- **NE**

Jak to?

Prodejce není oprávněn jakkoli omezovat právo spotřebitele věc reklamovat, v tomto případě zavádět opatření, která by ho od reklamace odrazovala. K takovým požadavkům např. v reklamačním řádu nebo smluvních podmínkách se nepřihlíží.

Zákonný podklad:

§ 2174 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, § 13 a § 24 odst. 7 písm. k) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, Rozsudek Nejvyššího správního soudu 9 As 8/2011-63, Rozsudek Nejvyššího správního soudu 3 As 60/2005-73

Prodejce uzavřel provozovnu, kde mám reklamovat?

- **Zeptejte se na živnostenském úřadě**

Proč?

Nebrání-li prodejci závažné důvody, je povinen předem na vhodném a zvenčí viditelném místě označit počátek a konec uzavření provozovny. Předem musí také informovat živnostenský úřad, do jehož obvodu spadá. Právě zde se může spotřebitel informovat.

Další informace

Vždy se také může spotřebitel obrátit na adresu sídla nebo místa podnikání (k nalezení v Obchodním rejstříku či rejstříku ARES).

Zákonný podklad:

§ 17 odst. 9, § 31 odst. 16 a § 62 odst. 1 písm. g) zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání

Prodejce je v insolvenční, na koho se mám obrátit?

- **Podívejte se do insolvenčního rejstříku**

Proč?

Důležité je to, zda již uplynula lhůta k přihlašování pohledávek do insolvenčního řízení, nestalo-li se tak, spotřebitel by měl přihlásit svoji pohledávku na předepsaném formuláři, který je zveřejněn na internetových stránkách Ministerstva spravedlnosti nebo insolvenčního rejstříku.

K přihláškám, které jsou podány později, insolvenční soud nepřihlíží a takto uplatněné pohledávky se v insolvenčním řízení neuspokojují.

Přestože zmeškání lhůty nelze prominout, neznamená to, že pohledávky tímto zanikají. Promeškal-li spotřebitel lhůtu pro přihlašování pohledávek, doporučujeme se prostřednictvím příslušného soudu obrátit na insolvenčního správce.

Zákonný podklad:

§ 173 a násl. zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon)

Jaké jsou mé nároky při nesplnění jakosti zboží při převzetí?

- **V prvních 6 měsících po koupi má spotřebitel výhodnější postavení než prodejce**

Proč?

Při nedodržení jakosti zboží při převzetí, ať už tím, že věc nemá dohodnuté či obvyklé vlastnosti, jakost, množství, nebo nevyhovuje právním předpisům na bezpečnost atd., uplatněné do 6 měsíců od převzetí zboží se spotřebitel nachází ve výhodném postavení, neboť ze zákona platí, že věc namítaným nedostatkem trpěla již v okamžiku převzetí. Prodejce by musel prokázat opak. K prokázání opaku ale nestačí pouhé obecné tvrzení např. o nedodržení zásad zacházení s věcí, ale ideálně prokázání opaku znaleckým posudkem.

Spotřebitel má právo na dodání nové věci, příp. jen její součásti, není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné. Pokud není možné věc či její část vyměnit, může odstoupit od smlouvy. Jiná je situace, pokud lze vadu bez zbytečného odkladu odstranit opravou a požadavek na novou věc by byl nepřiměřený (např. zapošíť malou díрку ve švu), pak má spotřebitel právo na opravu. Právo na slevu náleží spotřebiteli vždy, pokud neuplatnil jiné právo.

Další informace

Reklamaci pro nesplněnou jakost při převzetí je prodejce stejně jako „obyčejnou“ reklamaci povinen vyřídit nejpozději do 30 dnů, po jejich marném uplynutí je spotřebitel oprávněn od kupní smlouvy odstoupit. Nesplnění jakosti zboží při převzetí lze využít i po uplynutí 6 měsíců po převzetí věci, zde by však bylo nutné dokazovat, že daná vada existovala již v době převzetí.

Zákonný podklad:

§ 2161 a § 2169 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, § 13, § 19 odst. 3 a § 24 odst. 7 písm. v) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

Mám možnost odstoupit od smlouvy z důvodu vadnosti zboží?

- **ANO**

Právo odstoupit od smlouvy spotřebiteli náleží v případě:

- 1) podstatného porušení smlouvy, zejména neodstranitelné vady, která brání řádnému užívání věci,
- 2) opětovného výskytu stejných odstranitelných vad, což praxe chápe jako minimálně tři vady,
- 3) většího počtu různých odstranitelných vad, což praxe chápe jako vady minimálně tři najednou, popř. čtyři postupně,
- 4) nespelnitelné jakosti zboží při převzetí, např. při dodání padělku,
- 5) fikce podstatného porušení smlouvy v důsledku nevyřízení oprávněné reklamace ve lhůtě 30 dnů (popř. individuálně smluvené delší lhůtě). POZOR: „Vyřízená“ reklamace se ne vždy rovná reklamaci uznané.

Zákonný podklad:

§ 2002 odst. 1, § 2106, § 2161 a § 2169 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, § 19 odst. 3, § 24 odst. 7 písm. v) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

Z jakých důvodů je možno zamítnout reklamaci?

- **Pouze ze zákonných důvodů**

Jaké to jsou?

- Záruka se nevztahuje na opotřebenění věci způsobené jejím obvyklým užíváním.
- U věci prodávaných za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.
- Jde-li o věci použité, neodpovídá prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebenění, které měla věc při převzetí kupujícím.
- Záruka také neplatí pro vady, o kterých spotřebitel při nákupu věděl, jakož i pro ty, které po převzetí na věci sám způsobil.
- Dále prodejce neodpovídá za vady, které spotřebitel na věci způsobí nedodržením obecných zásad zacházení s věcí.

Další informace

Někdy se setkáváme se zamítnutím reklamace z důvodu údajného znečištění věci. Nejde-li opravdu o křiklavý případ a zejména byla-li věc bez dalšího k reklamaci převzata, není toto rozhodně důvod pro zamítnutí reklamace.

Zákonný podklad:

§ 2167 a § 2170 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, § 9, § 10 odst. 2, § 13, § 24 odst. 7 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

Smí prodejce reklamaci neuznat, ale „v rámci dobrých vztahů mi vyjít vstříc“?

- **NE**

Proč?

Toto jednání ve většině případů považujeme za obcházení zákona. Prodejce se jej zpravidla dopouští, aby spotřebiteli znemožnil odstoupit od smlouvy pro větší či opakovaný výskyt vad u poruchových výrobků. Doporučujeme se vůči tomuto postupu ohradit a prodejci oznámit, že tato „vycházení vstříc zákazníkovi“ budou považována za uznané reklamace.

Další informace

Tento postup prodejce jednak nerespektuje právo spotřebitele na uplatnění a vyřízení reklamace zákonným způsobem, čímž je zasahováno do jeho vlastnického práva, a jednak spotřebiteli znemožňuje prokázat, že odstraněný nedostatek byl skutečně vadou. Toto jednání podle nás naplňuje znaky správního deliktu a lze tedy podat podnět na Českou obchodní inspekci.

Zákonný podklad:

§ 555, § 580, § 2106, § 2107, § 2161 a § 2169 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, § 19 odst. 3 a § 24 odst. 7 písm. v) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

Mohu reklamovat nepovedený zájezd zakoupený u cestovní kanceláře či přes agenturu?

- **ANO**

Do kdy?

Nejpozději do jednoho měsíce od skončení zájezdu, ale jde-li o vady zjištěné už na jeho začátku, je nutné se dožadovat nápravy ihned na místě.

Jak postupovat?

Cestovní kancelář odpovídá za to, že zájezd bude v souladu s uzavřenou smlouvou bez ohledu na to, zda závazky plynoucí z této smlouvy má plnit ona sama nebo jiný smluvený dodavatel. V případě nespokojenosti se spotřebitel může obrátit přímo na cestovní kancelář pořádající zájezd, popř. na cestovní agenturu, která jej zprostředkovala. Primárním nárokem je zjednáání nápravy, a není-li to možné, pak již jen sleva přiměřená rozsahu a trvání vady. Vodítkem může být Frankfurtská tabulka slev přiřazující k jednotlivým nedostatkům způsob výpočtu slevy.

Zákonný podklad:

§ 2537 a § 2540 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Mám nárok na úhradu nákladů spojených s reklamací?

- **ANO**

Jak to?

Ze zákona má spotřebitel nárok na proplacení účelně vynaložených nákladů spojených s reklamací, čímž se samozřejmě myslí jen reklamace oprávněná. Tyto náklady jsou chápány jako ty nejmenší nutné, ne vždy je totiž účelné vézt věc do prodejny vozem, jindy zase může spotřebitel využít prodejnu, která je blíže jeho bydlišti.

Další informace

Pro výpočet jízdních výdajů se použije výdaj za spotřebovanou pohonnou hmotu (lze prokázat dokladem či vztahem mezi ujetými kilometry a spotřebou vozu spolu se spotřebou deklarovanou v technickém průkazu vozu).

Zákonný podklad:

§ 1924 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Má prodejce povinnost mne o vyřízení reklamace informovat?

- **ANO**

Jak to?

Navzdory poměrně rozšířené představě, že spotřebitel se má „starat sám“, rozhodl Ústavní soud ČR i Nejvyšší soud ČR o tom, že povinnost prodejce spotřebitele o vyřízení reklamace informovat lze dovodit ze zákona. Teprve vyrozuměním spotřebitele o vyřízení reklamace je reklamační řízení ukončeno a spotřebiteli vzniká povinnost si věc od prodejce převzít zpět.

Další informace

Fakticky vyřízená, avšak ve lhůtě 30 dnů neoznámená reklamace se považuje za nevyřízenou, čímž je spotřebiteli dána možnost odstoupit od kupní smlouvy, popřípadě žádat výměnu či slevu.

Zákonný podklad:

§ 13, § 19 a § 24 odst. 7 písm. v) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, Nález III. ÚS 2983/08, Rozsudek Nejvyššího soudu 33 Cdo 3228/2009

Odstoupení od smlouvy

Mohu odstoupit od smlouvy při koupi v „kamenné“ prodejně?

- **NE**

Jak to?

Možnost vrácení zboží, které si spotřebitel zakoupí v „kamenné“ prodejně a následně se mu přestane líbit, nebo třeba zjistí, že něco takového nepotřebuje, zákon neupravuje.

Pokud ale nákupu zboží v prodejně bezprostředně předcházelo osobní oslovení spotřebitele mimo její prostory, je jeho právem od této kupní smlouvy do 14 dnů od obdržení zboží odstoupit, a to bez udání důvodu. Takto uzavřená smlouva se totiž považuje za uzavřenou mimo obchodní prostory. Vždy je však možné odstoupit od smlouvy o úvěru na zboží zakoupené v „kamenné“ prodejně, a to ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření.

Další informace

Jiná je situace, když někteří prodejci vrácení či výměnu zboží za jiné v určitých lhůtách umožňují, o čemž spotřebitele informují.

Jde o možnost jdoucí nad rámec zákona, proto si mohou stanovit různé podmínky (nepoužité zboží s originálními visačkami aj.) a spotřebitel má při splnění těchto podmínek na poskytovaný nadstandard právo.

Prodejce pak nemusí vždy vracet peníze, ale může se zavázat např. pouze k výměně či vrácení ceny formou kreditu na zákaznickou kartu či kupónu na další nákup.

Zákonný podklad:

§ 1828 odst. 2 písm. a), § 1829 a § 2001 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, § 11 zákona č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru

Kdy mohu i „bezduvodně“ odstoupit od smlouvy?

- **Pouze v případech stanovených zákonem**

V jakých případech?

Zákon dává spotřebiteli právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu jen v případech uzavření smlouvy prostřednictvím prostředků komunikace na dálku (klasicky přes internet či po telefonu), v případech uzavření smlouvy mimo obvyklé obchodní prostory a v případě uzavření smlouvy o spotřebitelském úvěru.

Další informace

Jiná je situace, když někteří prodejci vrácení či výměnu zboží za jiné v určitých lhůtách umožňují, o čemž spotřebitele informují zpravidla na účtence či sdělením u pokladny. Jde o možnost jdoucí nad rámec zákona, proto si mohou stanovit různé podmínky (nepoužité zboží s originálními visačkami aj.) a spotřebitel má při splnění těchto podmínek na poskytnutý nadstandard právo. Prodejce pak nemusí vždy vrátit peníze, ale může se zavázat např. pouze k výměně či vrácení ceny formou kreditu na zákaznickou kartu či kupónu na další nákup.

Zákonný podklad:

§ 1818, § 1820 odst. 1 a § 1829 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, § 11 zákona č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru

Jak je to s odstoupením od smlouvy při nákupu přes internet?

- **Spotřebitel má právo od smlouvy odstoupit bez jakékoli sankce a bez udání důvodu do 14 dnů od převzetí zboží.**

Další informace

Při odstoupení před převzetím je nutné to prodejci co nejdříve oznámit, aby zboží nejlépe vůbec nezasílal. Rozhodně nedoporučujeme nečinnost a následnou ignoraci zasláné zásilky, je totiž povinností spotřebitele zboží převzít.

Zákonný podklad:

§ 1818, § 1820 až 1840 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Jaké jsou výjimky pro odstoupení od smlouvy uzavřené přes internet?

- **Možnost odstoupení do 14 dnů „bez důvodu“ se nevztahuje na:**

a) zboží, které bylo upraveno podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu,

b) zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím,

c) zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit,

d) audio a video nahrávky nebo počítačové programy, pokud spotřebitel porušil jejich původní obal,

e) dodávky novin, periodik nebo časopisů.

Zákonný podklad:

§ 1837 a § 1840 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Mohu odstoupit od smlouvy uzavřené přes Aukro.cz či podobné aukční servery?

- **Jen je-li prodejcem podnikatel**

Jak to?

Tento způsob prodeje nespadá pod výjimky uvedené v zákoně, nejedná se o zde uvedenou „dražbu“. Odstoupit do 14 dnů ze zákona může spotřebitel jen tehdy, pokud smlouvu uzavřel s podnikatelem.

Další informace

Osobu je možné prověřit i v rejstříku ekonomických subjektů ARES. Právo na odstoupení je zachováno i v případě, že osoba podniká bez oprávnění, tedy „načerno“ (lze to poznat zejména podle četnosti a typu prodejů). To by ostatně zajímalo i některé úřady (finanční, živnostenské).

Zákonný podklad:

§ 5 odst. 2, § 419, § 420, § 1810, § 1820 až 1840 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Mohu odstoupit od smlouvy ve 14 dnech (od převzetí věci), i když jsem věc už vybalil/použil/přišla poničená/již se na ní projevila vada?

- **ANO**

Jak to?

Zákon pro vrácení zboží nestanovuje žádnou omezující podmínku a ani smluvní podmínky nemohou postavení spotřebitele zhoršit a například vrácení rozbaleného zboží zakázat. Zakázané jsou naopak tyto omezující podmínky. Vůbec by se k nim nepřihlíželo, tedy jako by nebyly.

Další informace

V případě, že by spotřebitel věc sám poškodil, např. by spadla a rozbila se, může prodejce požadovat náhradu. Tím však není myšleno poškození obalu nebo vyzkoušení věci.

Pokud se na věci projevila vada, nemusí spotřebitel věc reklamovat, ale může ve 14 dnech odstoupit od smlouvy. Totéž může učinit, pokud věc již přišla poškozená.

Obvyklá ustanovení smluvních podmínek o tom, že v takovém případě je spotřebitel **povinen věc kontrolovat** jsou bez právního významu. Spotřebitel nemá povinnost věc při převzetí kontrolovat a vady, které má věc v okamžiku převzetí, může namítat až 24 měsíců.

Zákonný podklad:

§ 1812 odst. 2, § 1813 až 1815, § 1831, § 1833 a § 2161 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Mohu odstoupit od smlouvy uzavřené přes internet, pokud si zboží vyzvednu osobně?

- **ANO**

Jak to?

Pokud smlouva byla uzavřena distančním způsobem, to znamená za využití prostředků umožňujících komunikaci na dálku (klasicky přes internet či po telefonu), na právu na odstoupení nic nemění způsob převzetí zboží.

Zákonný podklad:

§ 1732 odst. 2, § 1820 odst. 1, § 1829 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Co mám dělat, když si prodejce můj dopis nepřevzme?

- **NIC**

Jak to?

Projev vůle působí od okamžiku, kdy má adresát možnost se s dopisem seznámit. Tím může být např. doručení dopisu obsahujícího projev vůle do bytu adresáta či do jeho poštovní schránky, popřípadě i vhození oznámení do poštovní schránky o uložení takové zásilky. Není nutné, aby se s obsahem dopisu adresát skutečně seznámil. Stačí jen, že tu možnost měl.

Pokud prodejce záměrně poštovní zásilky nepřebírá, lze si vypomoci zákonnou domněnkou doby, kdy zásilka odeslaná s využitím provozovatele poštovních služeb došla třetí pracovní den po odeslání.

Zákonný podklad:

§ 570 odst. 1 a § 573 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Co je „obvyklý obchodní prostor“?

- **Vysvětlení**

Jde o místo, na kterém průměrný spotřebitel prodej daného zboží může předpokládat. Může jím být třeba i mobilní stánek. Vždy jím je prodej u spotřebitele doma, na ulici nebo při předváděcí akci. Nemusí se však tento pojem krýt s pojmem „provozovna“ podle živnostenského zákona, i když tato informace může být nápomocná. Prodejce je povinen zahájení a ukončení provozování živnosti v provozovně oznámit ve většině případů předem živnostenskému úřadu, s dotazem se lze obrátit na úřad příslušný podle umístění provozovny.

Prostorem obvyklým k podnikání může být i jiný prostor než provozovna, naopak nelze za takový prostor považovat účelově nahlášený prostor a špatně či vůbec neoznačenou, ale nahlášenou „provozovnu“, ve které by spotřebitel prodej daného zboží nečekal.

Zákonný podklad:

§ 1820 odst. 1, § 1828 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, § 17 zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání

Do kdy mi prodejce musí vrátit peníze?

- **Do 14 dnů od doručení odstoupení**

Co se vrátí?

Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, musí mu prodejce vrátit veškeré peněžní prostředky, včetně nákladů na dodání zboží (typicky poštovné), které od něho na základě smlouvy obdržel. Nejzazší lhůta je 14 dnů po odstoupení.

Co se nevrací?

Prodejce však nemusí vracet spotřebiteli jím zaplacené náklady na dodání zboží od prodejce ke spotřebiteli ve výši, která převyšuje nejlevnější nabízený způsob dodání. Myslí se tím z nabídky toho konkrétního prodejce a nelze to zaměňovat s možností osobního odběru, která není dodáním v pravém slova smyslu. Náklady s vrácením zboží zpět prodejci při odstoupení nese vždy spotřebitel, ledaže by jej o tom prodejce neinformoval.

Další informace

Prodejce může pozdržet vrácení peněz do doby, než mu spotřebitel zboží předá nebo prokáže, že jej prodejci odeslal. Pokud se tak však stalo, pak nedodržením lhůty pro vrácení peněz se ocitá prodejce v prodlení.

Zákonný podklad:

§ 1832 a § 1968 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Může prodejce za odstoupení od smlouvy účtovat smluvní pokutu?

- **NE**

Jak to?

Smluvní pokutu lze sjednat se spotřebitelem pouze ve smlouvě, nikoliv v obchodních podmínkách, a to jen pro porušení povinnosti. Porušením smluvní povinnosti však nemůže být výkon práva, které spotřebiteli náleží ze zákona, typicky realizace práva na odstoupení od smlouvy uzavřené na předváděcí akci či přes internet.

Další informace

Zákon výslovně zakazuje prodejci jakýkoliv postih spotřebitele při odstoupení od smlouvy. Ujednání ve smlouvě, která tomu odporují, jsou zakázána a nepřihlíží se k nim.

Zákonný podklad:

§ 1812 odst. 2, § 1818 a § 2048 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, § 11 odst. 3 zákona č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru

Může prodejce při odstupování přes internet strhnout nepřiměřenou částku?

- **NE**

Jak to?

Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, musí mu prodejce vrátit veškeré peněžní prostředky, včetně nákladů na dodání zboží (typicky poštovné), které od něho na základě smlouvy obdržel. Nejzazší lhůta je 14 dnů po odstoupení. Zákon dokonce určuje způsob vrácení. Prodejce se souhlasem spotřebitele může vrátit peníze jinak, ale nesmí tím spotřebiteli vzniknout další náklady, nebo stejným způsobem, jakým je od něho získal.

Další informace

Prodejce však nemusí vracet spotřebiteli jím zaplacené náklady na dodání zboží od prodejce ke spotřebiteli ve výši, která převyšuje nejlevnější nabízený způsob dodání. Myslí se tím z nabídky toho konkrétního prodejce a nelze to zaměňovat s možností osobního odběru, která není dodáním v pravém slova smyslu. Náklady s vrácením zboží zpět prodejci při odstoupení vždy nese spotřebitel, ledaže by jej o tom prodejce neinformoval.

Výjimka

Spotřebitel si může zboží prohlédnout a vyzkoušet, proto právu na odstoupení nebrání, že spotřebitel zboží za tím účelem rozbil a ověřil si jeho vlastnosti. Pokud však se zbožím nakládal jinak (např. jej úmyslně poškodil), odpovídá prodejci za snížení hodnoty zboží. Částka, o kterou by pak prodejce понížil vrácenou kupní cenu, by nesměla být nepřiměřená. Nelze však po spotřebiteli požadovat náklady zkontrolování zboží, opětovného zabalení či vyčištění, nevybočil-li spotřebitel z mezí dovolených zákonem.

Zákonný podklad:

§ 1812 odst. 2, § 1832 a § 1833 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Telekomunikace

Stanoví zákon obsah smlouvy s operátorem o poskytování služeb elektronických komunikací?

- **ANO**

Co musí smlouva obsahovat?

- a) jméno, jména, příjmení, bydliště a IČ, nebo obchodní firmu, jde-li o FO,
- b) je-li uživatelem spotřebitel, jméno, popřípadě jména, a příjmení, bydliště, datum narození nebo rodné číslo,
- c) popis poskytované služby, zejména informaci o veškerých podmínkách omezujících přístup ke službám, minimální nabízenou a minimální zaručenou úroveň kvality poskytované služby a lhůtu pro zahájení jejího poskytování.
- d) nabídku druhů servisních služeb a služeb zákaznické podpory.
- e) údaje o ceně, popřípadě způsobu určení ceny,
- f) informaci o termínech a způsobu vyúčtování ceny a placení,
- g) dobu, na kterou je smlouva uzavřena, a výpovědní dobu,
- h) podmínky pro obnovení a ukončení služby,
- i) způsob uplatnění reklamace vad poskytované služby a reklamace vyúčtování cen,
- j) informaci o způsobu řešení sporů týkajících se předmětu smlouvy,
- k) v případě ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, informaci o výši úhrady, která nesmí být v případě smlouvy uzavřené se spotřebitelem vyšší než jedna pětina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby.

Další informace

Jde-li o smlouvu uzavřenou přes internet, poštou, po telefonu nebo mimo obvyklé obchodní prostory, musí smlouva též obsahovat poučení o právu na odstoupení od této smlouvy bez udání důvodu a bez sankce. Lhůta 14 dnů pro odstoupení běží teprve od listinného nebo elektronického potvrzení smlouvy.

Zákonný podklad:

§ 63 odst. 1 a 9, § 118 odst. 14 písm. ab) a ac) zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích

Musím akceptovat jednostrannou změnu smluvních podmínek k horšímu?

- **NE**

Jak to?

Spotřebitel má právo od smlouvy odstoupit, pokud poskytovatel služby mění podstatné náležitosti smlouvy, které vedou ke zhoršení postavení spotřebitele.

Poskytovatel služby je povinen na své náklady nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změn vyrozumět spotřebitele o změně smluvních podmínek, musí navíc informovat spotřebitele o jeho právu od smlouvy odstoupit.

Zákonný podklad:

§ 63 odst. 6, § 118 odst. 14 písm. v) zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích

Co mám dělat v případě nespokojenosti s kvalitou poskytovaných služeb elektronických komunikací?

- **Uplatnit reklamaci**

Kdy?

Spotřebitel může reklamaci uplatnit nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

Pokud spotřebitel mohl služby využít jen částečně anebo je nebylo možno využít vůbec, je mu poskytovatel povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem.

Další informace

Reklamacie má být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Pouze vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího uplatnění.

Zákonný podklad:

§ 64 odst. 7, 9, 10 a 12, § 118 odst. 12 písm. b) a j) zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, § 19 odst. 3, § 23 odst. 16 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

Co mám dělat v případě nespokojenosti s vyúčtováním ceny za služby elektronických komunikací?

- **Uplatnit reklamaci**

Kdy?

Do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování.

Poskytovatel je povinen vrátit spotřebiteli rozdíl ceny způsobem, ve lhůtách stanovených všeobecnými podmínkami služby, nejpozději však do 1 měsíce od vyřízení reklamace.

Další informace

Reklamacie má být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Pouze vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího uplatnění.

Zákonný podklad:

§ 64 odst. 7, 8, 10 a 11, § 118 odst. 12 písm. j) zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, § 19 odst. 3, § 23 odst. 16 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Co mohu dělat v případě, že operátor neuzná moji reklamaci?

- **Podat námitku**

Jak a kam?

V případě, že spotřebitel včas uplatnil reklamaci nekvalitních služeb či špatného vyúčtování a není spokojen s tím, jak byla vyřízena, má možnost do 1 měsíce od doručení vyřízení reklamace podat Českému telekomunikačnímu úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace. Stejná lhůta běží i ode dne, kdy měla být reklamace vyřízena, ačkoli se tak nestalo.

Další informace

Podání námitky nemá odkladný účinek na povinnost spotřebitele hradit cenu za poskytnuté služby, na jeho odůvodněnou žádost však ČTÚ může odložit povinnost zaplatit do doby rozhodnutí o námitce. Řízení podléhá správnímu poplatku ve výši 100 Kč, který bude v případě úspěchu přiznán jako náhrada nákladů řízení.

Proti rozhodnutí vydanému v prvním stupni správního řízení má spotřebitel právo do 15 dnů ode dne oznámení tohoto rozhodnutí podat rozklad. Rozklad se podává u správního orgánu, který rozhodnutí vydal. O rozkladu rozhoduje předseda Rady ČTÚ. Tato rozhodnutí jsou přezkoumatelná v soudním řízení.

Zákonný podklad:

§ 129 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.

Spotřebitelský úvěr

Je každý úvěr pro spotřebitele spotřebitelským úvěrem?

- **NE**

Co je spotřebitelský úvěr?

Kromě úvěru se za spotřebitelský úvěr považuje také odložená platba, půjčka nebo jiná obdobná finanční služba poskytovaná nebo přislíbená spotřebiteli bankou, nebankovním poskytovatelem nebo zprostředkovatelem. Mezi spotřebitelské úvěry patří i smlouva o finančním leasingu.

Co jím není?

- hypotéční úvěr
- bezplatná a bezúročná půjčka
- úvěr nižší než 5000 Kč nebo vyšší než 1 880 000 Kč
- úvěr sjednaný v podobě nájmu věci nebo leasingu (tzv. operativní leasing), u něhož není sjednáno právo nebo povinnost koupě předmětu smlouvy po uplynutí určité doby

Další informace

Pokud spotřebitel uzavřel úvěrovou smlouvu u prodejce či přímo za účelem nákupu určitého zboží či služby, jedná se o vázaný spotřebitelský úvěr.

POZOR! Tato úprava platí pro úvěry uzavírané po 1. lednu 2011 včetně.

Zákonný podklad:

§ 1 a § 2 zákona č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru

Liší se vázaný spotřebitelský úvěr od nevázaného?

- **ANO**

V čem?

Pokud je smlouvou o úvěru financován, byť jen zčásti, nákup určitého zboží či služby a současně je to v ní uvedeno, nebo úvěr poskytuje přímo prodejce dané věci nebo poskytovatel dané služby, nebo se jen podílejí na sjednání úvěru od bankovní či nebankovní instituce, jedná se o vázaný spotřebitelský

úvěr. Jeho vázanost spočívá v tom, že trvání smlouvy o úvěru je závislé na smlouvě o koupi zboží či poskytnutí služby. Musí však jít o spotřebitelský úvěr.

Výhoda vázaného úvěru

V případě odstoupení od kupní smlouvy nebo smlouvy o poskytnutí služby spotřebitelský úvěr automaticky zaniká. Spotřebitel má pouze povinnost o tom vyznat poskytovatele úvěru. Navíc u smlouvy uzavřené přes internet, po telefonu nebo mimo obvyklé obchodní prostory není spotřebitel povinen vracet poskytovateli úvěru poskytnuté peněžní prostředky dříve, než mu prodejce či poskytovatel služby vrátí cenu zboží či služby. A to platí jen za podmínky, že spotřebitel předmět koupě již vrátil.

Zákonný podklad:

§ 1, § 2, § 14 zákona č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru

Co je to roční procentní sazba nákladů (RPSN)?

- **Co to je?**

Roční procentní sazba nákladů udává procento z dlužné částky, které musí spotřebitel zaplatit za období jednoho roku v souvislosti s úvěrem či půjčkou, tedy veškeré náklady, které jsou s tou kterou půjčkou spojené.

Další informace

Úrok ukazuje pouze cenu vypůjčených peněz, nejsou v něm zahrnuty ostatní náklady. Oproti úroku v sobě tedy RPSN nese veškeré náklady s půjčkou či úvěrem spojené – např. poplatky za uzavření smlouvy, za správu úvěru, za převody peněžních prostředků, za pojištění schopnosti splácet.

Zákonný podklad:

§ 4, § 5, § 6, § 10, Příloha č. 1, Příloha č. 2, Příloha č. 3 zákona č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru

Mohu od smlouvy o spotřebitelském úvěru odstoupit?

- **ANO**

V jaké lhůtě?

Ve lhůtě 14 dnů ode dne jejího uzavření.

Další informace

Úvěrová smlouva musí obsahovat informaci o tom, jak a kam odstupovat. Pokud tento či jiný povinný údaj neobsahuje, lhůta pro odstoupení neskončí dříve než 14 dnů poté, kdy poskytovatel úvěru spotřebiteli chybějící informace poskytne.

Lhůta začíná běžet dnem následujícím po uzavření smlouvy a považuje se za zachovanou, je-li dopis odeslán nejpozději v její poslední den.

Nejpozději do 30 dnů ode dne odeslání odstoupení má spotřebitel povinnost zaplatit jistinu neboli částku, kvůli které si úvěr vzal. V tomto případě je spotřebitel povinen zaplatit poskytovateli úvěru úrok ve výši, na kterou by mu vznikl nárok, pokud by k odstoupení od smlouvy nedošlo, a to za období ode dne, kdy byl spotřebitelský úvěr čerpán, do dne, kdy je jistina splacena.

Zákonný podklad:

§ 6, § 8, § 11 a § 20 odst. 1 písm. b) a odst. 2 písm. g) zákona č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru

Jak odstoupit zároveň od smlouvy uzavřené na předváděcí akci, na ulici, doma či přes internet a s tím spojené úvěrové smlouvy (tzv. vázaného spotřebitelského úvěru)? Co je vázaný spotřebitelský úvěr?

- Jedná se o něj tehdy, jestliže je smlouvou o úvěru financován, byť jen zčásti, nákup určitého zboží či služby a současně je to v ní uvedeno, nebo úvěr poskytuje přímo prodejce dané věci nebo služby.

Existence smlouvy o vázaném spotřebitelském úvěru je závislá na smlouvě o koupi zboží či o poskytnutí služeb, tedy tento úvěr odstoupením od kupní smlouvy nebo smlouvy o poskytnutí služeb zaniká.

Pokud spotřebitel odstoupil od smlouvy na zboží uzavřené přes internet, po telefonu či mimo obvyklé obchodní prostory a zboží již vrátil prodejci, nemá povinnost vracet poskytovateli úvěru poskytnuté peněžní prostředky dříve, než mu bude prodejcem vrácena kupní cena.

Zákonný podklad:

§ 11, § 14, § 20 odst. 1 písm. b) a odst. 2 písm. l) zákona č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru

Dozorové orgány

Kdo v oblasti ochrany spotřebitele vykonává obecný dozor nad nepotravinářskými výrobky?

- **Česká obchodní inspekce**

Česká obchodní inspekce je obecným dozorovým orgánem nad ochranou spotřebitele, není-li dozor svěřen jiným orgánům dozoru speciální odvětví, např. potravin, energie, telekomunikace, finance.

Zákonný podklad:

§ 23 odst. 1 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, § 7 odst. 1 zákona č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků, § 18 odst. 1 zákona č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky

Kdo v oblasti ochrany spotřebitele vykonává dozor nad potravinami?

- **Zejména Státní zemědělská a potravinářská inspekce**

Dále také

Vedle SZPI vykonávají orgány Státní veterinární správy dozor v oblasti masa a masných výrobků, v případě veřejného stravování také krajské hygienické stanice.

Zákonný podklad:

§ 23 odst. 2, 3 a 4 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, § 16 odst. 1 zákona č. 110/1997 Sb., o potravinách

Kdo v oblasti ochrany spotřebitele vykonává dozor nad léčivými přípravky a doplňky stravy?

- **Státní úřad pro kontrolu léčiv a Státní zemědělská a potravinářská inspekce**

Do působnosti Státního úřadu pro kontrolu léčiv spadají právě léčivé přípravky, kdežto doplňky stravy kontroluje Státní zemědělská a potravinářská inspekce.

Zákonný podklad:

§ 23 odst. 9 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, § 2 písm. i) a § 16 odst. 1 písm. c) zákona č. 110/1997 Sb., o potravinách

Kdo v oblasti ochrany spotřebitele vykonává dozor nad telefonními operátory, poskytovateli internetových služeb a poštovními službami?

- **Český telekomunikační úřad**

Český telekomunikační úřad kontroluje dodržování zákonných povinností poskytovatelů telefonních, internetových a poštovních služeb, jakož i provozovatelů satelitního vysílání. Rozhoduje spory mezi těmito osobami a spotřebiteli a v případě zamítnuté nebo nevyřízené reklamace vyúčtování služeb či jejich neposkytování je možné se na něj obrátit s námitkou nesprávného postupu.

Zákonný podklad:

§ 23 odst. 16 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, § 129 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, § 6a a § 36a odst. 1 písm. h) zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách

Kdo v oblasti ochrany spotřebitele vykonává dozor nad činností bank a pojišťoven?

- **Česká národní banka**

Česká národní banka vykonává dohled nad finančním trhem, mimo jiné i nad oblastí bankovníctví a pojišťovnictví.

Zákonný podklad:

§ 23 odst. 9 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, § 1 zákona č. 6/1993 Sb., o České národní bance, § 25 zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, § 84 zákona č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví

Kdo v oblasti ochrany spotřebitele vykonává dozor nad telefonními operátory, poskytovateli internetových služeb a poštovními službami?

- **Český telekomunikační úřad**

Český telekomunikační úřad kontroluje dodržování zákonných povinností poskytovatelů telefonních, internetových a poštovních služeb, jakož i provozovatelů satelitního vysílání. Rozhoduje spory mezi těmito osobami a spotřebiteli a v případě zamítnuté nebo nevyřízené reklamace vyúčtování služeb či jejich neposkytování je možné se na něj obrátit s námitkou nesprávného postupu.

Zákonný podklad:

§ 23 odst. 16 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, § 129 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, § 6a a § 36a odst. 1 písm. h) zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách

Kdo v oblasti ochrany spotřebitele vykonává dozor nad poskytováním spotřebitelských úvěrů?

- **Česká národní banka a Česká obchodní inspekce**

Je-li poskytovatelem spotřebitelského úvěru banka, vykonává dozor Česká národní banka. Ostatní (nebankovní) poskytovatelé spadají do působnosti České obchodní inspekce.

Zákonný podklad:

§ 19 zákona č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru, § 1 zákona č. 6/1993 Sb., o České národní bance, § 25 zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, § 13 zákona č. 321/2001 Sb., o některých podmínkách sjednávání spotřebitelského úvěru

Kdo v oblasti ochrany spotřebitele vykonává dozor v energetických odvětvích?

- **Energetický regulační úřad**

Energetický regulační úřad jednak kontroluje dodržování zákonných povinností, jednak rozhoduje spory mezi spotřebiteli a dodavateli ohledně platného uzavření, trvání smluvních vztahů a dodržování uzavřených smluv.

Zákonný podklad:

§ 23 odst. 12 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, § 17 odst. 7 zákona č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích (energetický zákon)

Kdo vydává normy ohledně technických požadavků na výrobky?

- **Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví**

Zákonný podklad:

§ 5 odst. 6 zákona č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky

Na koho se mohu obrátit v případě přeshraničního sporu?

- **Evropské spotřebitelské centrum**

Co dělá?

Pomáhá spotřebitelům s řešením stížností a sporů s prodejci výrobků nebo poskytovateli služeb z členských zemí EU, Norska a Islandu.