



# Ochrana spotřebitele v ČR



Unlock Your Potential

# Obsah:

## Ochrana spotřebitele v ČR

Brožura byla zpracována v květnu 2014,  
text vychází z právního stavu platnému k **1. květnu 2014**.

**Autor:** JUDr. Daniel Houdek

**Grafická úprava a sazba:** Táňa Niklová Kynclová

Vytištěno v české, ruské a vietnamské jazykové verzi.

Brožura Ochrana spotřebitele v ČR vznikla za podpory Ministerstva průmyslu a obchodu.

©GLE 2014 – Všechna práva vyhrazena

1	<b>SPOTŘEBITEL A PODNIKATEL</b> .....	4
2	<b>SPOTŘEBITELSKÉ SMLOUVY</b> .....	6
	2.1 Rozdílná práva spotřebitele dle druhu prodeje   2.2 Obsah spotřebitelských smluv	
3	<b>OBCHODNÍ PODMÍNKY A ZAKÁZANÉ OBCHODNÍ PRAKTIKY</b> .....	9
	3.1 Obchodní podmínky a doložky ke smlouvám   3.2 Nekalé obchodní praktiky   3.3 Další povinnosti prodejce	
4	<b>PRODEJ PO INTERNETU (PROSTŘEDNICTVÍM PROSTŘEDKŮ KOMUNIKACE NA DÁLKU) A PRODEJ MIMO OBVYKLÉ PRODEJNÍ PROSTORY</b> .....	14
	4.1 Právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu   4.2 Vrácení zboží a kupní ceny po odstoupení od smlouvy, náklady dopravy	
	4.3 Smlouvy, od kterých nelze bez udání důvodu odstoupit   4.4 Odstoupení od smluv na poskytování služeb	
	4.5 Fin. služby uzavřené na dálku   4.6 Ochrana spotřebitele na předváděcích akcích a prodejních zájezdech, spotř. ombudsman	
5	<b>REKLAMACE ZBOŽÍ V OBCHODĚ</b> .....	23
	5.1 Odpovědnost prodejce za jakost zboží při převzetí zákazníkem a lhůta pro uplatnění práv z vad zboží	
	5.2 Práva z vadného plnění   5.3 Záruka za jakost   5.4 Uplatnění a vyřizování reklamací   5.5 Specifika reklamací vad díla	
6	<b>SPOTŘEBITELSKÝ ÚVĚR</b> .....	31
7	<b>ZÁJEZDY A PŘEPRAVNÍ SMLOUVY</b> .....	34
	7.1 Smlouva a potvrzení o zájezdu   7.2 Odstoupení od smlouvy o zájezdu   7.3 Vady zájezdu   7.4 Letecká přeprava	
8	<b>SLUŽBY ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ</b> .....	39
	8.1 Reklamační služby elektronických komunikací   8.2 Právo spotřebitele ukončit předčasně smlouvu o el. komunikacích	
9	<b>DODÁVKY ENERGIÍ</b> .....	41
10	<b>DALŠÍ VYBRANÉ OBLASTI A PROSTŘEDKY OCHRANY SPOTŘEBITELE</b> .....	42
	10.1 Finanční arbitr   10.2 Evropské spotřebitelské centrum   10.3 Česká obchodní inspekce a další dozorové orgány	
	10.4 Mimosoudní řešení sporů   10.5 Užitečné internetové odkazy	

# 1 SPOTŘEBITEL A PODNIKATEL

Předložená publikace zachycuje vybraná nejdůležitější **práva spotřebitelů a jim odpovídající povinnosti podnikatelů** dle právní úpravy účinné od 1. 1. 2014 po nabytí účinnosti občanského zákoníku (zákona č. 89/2012 Sb.).

Uzavře-li spotřebitel smlouvu před uvedeným datem, mohou se smluvní podmínky ještě řídit právní úpravou obsaženou ve starém občanském zákoníku (zákon č. 40/1964 Sb.), na kterou je v této publikaci také odkazováno, avšak jen u nejvýznamnějších změn.

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 č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele.

**Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.**

O **spotřebitelskou smlouvu**, s níž právní předpisy spojují vyšší ochranu zákazníka, **se jedná** v případě, kdy jednou smluvní stranou je spotřebitel a druhou podnikatel. Za podnikatele se přitom v současnosti nepovažuje jen osoba mající příslušné podnikatelské oprávnění, ale i osoba, která bez povolení fakticky vykonává podnikatelskou činnost.

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

**Za spotřebitelskou smlouvu se nepovažuje**, pokud dochází k prodeji nebo poskytování služeb mezi spotřebiteli navzájem anebo mezi podnikatelem navzájem.

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

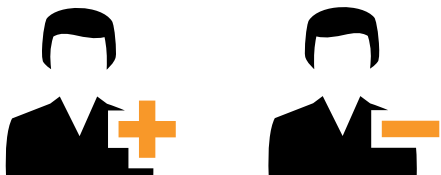
Spotřebitelem není ani zákazník, který nakupuje zboží pro svého zaměstnavatele (*např. kancelářské potřeby v papírnictví, které zaměstnavatel následně využívá při své podnikatelské činnosti*).

### **Příklady:**

*Prodává-li jeden spotřebitel druhému spotřebiteli např. na internetovém aukčním portálu, v internetovém bazaru, na inzerát anebo osobně (např. mezi sousedy) jednorázově nebo nepravidelně nějakou věc (např. prodává starý typ výrobku poté, co si koupil nový, 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.*



# 2 SPOTŘEBITELSKÉ SMLOUVY

## 2.1 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**.

Práva spotřebitele se liší podle toho, kde spotřebitel nákup uskutečňuje.

### 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 nežli při prodeji na dálku nebo mimo obvyklé obchodní prostory, a to z důvodu, že v běžném obchodě má spotřebitel zpravidla možnost si zboží v klidu prohlédnout nebo i vyzkoušet, srovnat kvalitu a cenu zboží s konkurenčními nabídkami bez nutnosti okamžitě se rozhodnout, jak je tomu např. při předváděcích akcích nebo pouličním prodeji.

Při koupi zboží v běžném obchodě nemá spotřebitel právo bezdůvodně odstoupit ve čtrnáctidenní lhůtě.

Zboží koupené v běžném obchodě, nemá-li vady, pro které by bylo možno zboží reklamovat a případně i odstoupit od smlouvy, tak nelze bez udání důvodu vrátit, pokud prodejce sám dobrovolně toto právo zákazníkovi nepřizná (lhůty a podmínky vrácení bez udání důvodu pak určuje prodávající).



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 nebo na předváděcích akcích.

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).

Specifickou právní úpravu obsahuje občanský zákoník v § 1852 až § 1867 pro tzv. **timesharing**, tj. pro spotřebitelské smlouvy, kterými spotřebitel za úplatu získává právo užívat ubytovací zařízení s noclehem a případnými dalšími službami na více než jeden časový úsek, pokud je smlouva uzavřena na období delší než jeden rok, popř. získává účastenství na výměnném systému spojeném s popsanou formou ubytování a souvisejícími službami. Tato právní úprava se nepoužije pro běžné smlouvy o ubytování či na zájezd.

## **2.2 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 spotřebiteli 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 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**.

**Zakázána jsou ujednání,** která zakládají nerovnováhu práv a povinností smluvních stran v neprospěch spotřebitele.

**Podnikatel nesmí po spotřebiteli požadovat bez jeho souhlasu jinou platbu,** než o které byl spotřebitel před uzavřením smlouvy informován a na které se ve smlouvě dohodli.

Smlouva musí obsahovat i údaje sdělené spotřebiteli před jejím uzavřením, nedohodnou-li se strany následně výslovně jinak.

Podnikatel má zákonem uložené informační povinnosti, předepsané informace musí předat zákazníkovi před nákupem.

**V dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy musí podnikatel spotřebiteli sdělit informace** uvedené v § 1811 občanského zákoníku (*např. údaje o sobě, o zboží a jeho ceně, možných způsobech platby a nákladech dodání, údaje o právech vznikajících z vadného plnění, o době trvání*

*smlouvy a možnostech jejího ukončení, o funkčnosti digitálního obsahu a jeho součinnosti s hardwarem a softwarem).*

**Jedná-li se o prodej prostřednictvím prostředků komunikace na dálku nebo mimo obvyklé obchodní prostory,** stanoví občanský zákoník v § 1820 ještě další informační povinnosti podnikatele, které musí být spotřebiteli sděleny v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy (*např. náklady na telefonní hovor, liší-li se od běžné sazby, informace o právu odstoupit od smlouvy, údaj o existenci, způsobu a podmínkách mimosoudního vyřizování stížností spotřebitelů včetně údaje, zda se lze obrátit se stížností na orgán státního dozoru).*

**Při uzavírání smlouvy po internetu** (není-li smlouva uzavírána jen za použití e-mailu) podnikatel sdělí spotřebiteli také údaje uvedené v § 1826 občanského zákoníku, jako *např. jazyk, ve kterém lze smlouvu uzavřít, jednotlivé technické kroky vedoucí k uzavření smlouvy včetně způsobů oprav již zadaných údajů apod.*

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

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

#### **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.*



# 3 OBCHODNÍ PODMÍNKY A ZAKÁZANÉ OBCHODNÍ PRAKTIKY



## 3.1 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 na ochranu slabší smluvní strany proto 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 z tohoto důvodu bez sankce vypovědět ve výpovědní době dostatečné k obstarání obdobné služby od jiného dodavatele.

Obchodní podmínky a doložky ke smlouvám se považují za platné tehdy, byl-li **spotřebitel s jejich významem seznámen**.

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, zejména odchyluje-li se smlouva závažně a bez zvláštního důvodu od obvyklých podmínek ujednávaných v obdobných případech, považuje se doložka za neplatnou.

### Příklad:

*Neplatné 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, rozrušení nebo lehkomyšlnosti druhé strany a dá sobě nebo jinému slíbit či poskytnout plnění, jehož **majetková hodnota je k vzájemnému plnění v hrubém nepoměru** (např. půjčka s extrémně vysokým úrokem).



## 3.2 Nekalé obchodní praktiky

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

**Za nekalou obchodní praktiku se považuje**, je-li jednání podnikatele vůči spotřebiteli v rozporu s požadavky odborné péče a je způsobilé podstatně ovlivnit jeho rozhodování tak, že spotřebitel může učinit obchodní rozhodnutí, které by za normálních okolností neučinil.

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

### 3.2.1 Obchodní praktika se považuje za klamavou

- a) je-li při ní užít nepravdivý údaj, nebo
- b) je-li sdělený důležitý údaj sám o sobě pravdivý, ale může uvést spo-

třebitele v omyl vzhledem k okolnostem a souvislostem, za nichž byl užít, nebo

- c) opomene-li podnikatel uvést důležitý údaj, jenž s přihlédnutím ke všem okolnostem lze po podnikateli spravedlivě požadovat; za opomenutí se považuje též uvedení důležitého údaj nesrozumitelným nebo nejednoznačným způsobem, nebo
- d) vede-li způsob prezentace výrobku či služby, včetně srovnávací reklamy, nebo jejich uvádění na trh k záměně s jinými výrobky či službami anebo rozlišovacími znaky jiného podnikatele, popřípadě
- e) není-li dodržen závazek obsažený v kodexu chování, k jehož dodržování se podnikatel zavázal.

Za klamavou obchodní praktiku se považuje také nabízení nebo **prodej výrobků nebo služeb porušujících některá práva duševního vlastnictví**, jakož i skladování takových výrobků za účelem jejich nabízení nebo prodeje a dále neoprávněné užívání označení chráněného v obchodním styku.

Mezi důležité informační povinnosti, jejichž porušení se považuje za klamavou obchodní praktiku, patří povinnost prodejce zajistit, aby jím **prodávané výrobky byly přímo viditelně a srozumitelně označeny** označením výrobce nebo dovozce, popřípadě dodavatele, a pokud to povaha výrobku nebo forma prodeje vyžaduje, názvem výrobku, údaji o hmotnosti nebo množství nebo velikosti, popřípadě rozměru a dalšími údaji potřebnými dle povahy výrobku k jeho identifikaci, popřípadě užití, a také údaji o materiálech použitých v hlavních částech, jde-li o obuv, u níž to právní předpisy požadují.

Výrobky musí být viditelně a srozumitelně označeny.

**Je-li třeba, aby při užívání věci byla zachována zvláštní pravidla**, zejména řídí-li se užívání návodem, je prodávající povinen spotřebitele s nimi seznámit, ledaže jde o pravidla obecně známá.

Prodávající je povinen informovat v souladu s cenovými předpisy a přímo použitelným předpisem Evrop-

ských společenství 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:**

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

**Prodávající je povinen spotřebitele řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění, spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit.**

Za důležitý údaj, který má být spotřebiteli sdělen, se také považují identifikační údaje o prodávajícím.

**Příklad:**

*Příkladem klamavé obchodní praktiky je tzv. vábívá 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. Obdobně např. v některých autobazarech se lze setkat s praxí, že jejich provozovatel s úmyslem propagovat jiná, méně výhodná vozidla nabízí v reklamě nějaké cenově výhodné vozidlo v dobrém stavu, ačkoliv je již delší dobu prodané, opět s cílem přilákat zákazníka do své prodejny.*

*Za klamavou praktiku se také považuje, pokud prodejce nepravdivě uvádí, že výrobek nebo služba budou nabízeny pouze po omezenou dobu nebo že budou nabízeny pouze po omezenou dobu za určitých podmínek, anebo pokud učiní nepravdivé prohlášení, že zamýšlí ukončit svoji činnost nebo že přemísťuje provozovnu, to vše s cílem*

*přimět spotřebitele k okamžitému rozhodnutí.*

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

### 3.2.2 Agresivní obchodní praktiky

Obchodní praktika se považuje za agresivní, pokud s přihlédnutím ke všem okolnostem svým obtěžováním, donucováním, včetně použití síly nebo nepatřičným ovlivňováním výrazně zhoršuje možnost svobodného rozhodnutí spotřebitele.

Agresivní obchodní praktikou také je, když Vás podnikatel opakovaně kontaktuje, i když jste ho již jednou odmítli.

**Obchodní praktika je dle přílohy č. 2 zákona o ochraně spotřebitele vždy považována za agresivní, a tudíž zakázaná, pokud podnikatel:**

- a)** vytváří dojem, že spotřebitel nemůže opustit provozovnu nebo místo, kde je nabízen nebo prodáván výrobek nebo poskytována služba, bez uzavření smlouvy,
- b)** osobně navštíví spotřebitele v jeho bydlišti, ačkoli ho spotřebitel vyzval, aby jeho bydliště opustil a nevracel se, s výjimkou vymáhání splatných smluvních závazků způsobem, který je v souladu s příslušnými právními předpisy,
- c)** opakovaně činí spotřebiteli nevyžádané nabídky prostřednictvím telefonu, faxu, elektronické pošty, nebo jiných prostředků přenosu na dálku, s výjimkou vymáhání splatných smluvních závazků způsobem, který je v souladu s příslušnými právními předpisy,
- d)** požaduje na spotřebiteli, aby při uplatňování práva vyplývajícího z pojistné smlouvy předložil doklady, které nelze při posuzování oprávněnosti

nároku pokládat za důvodné nebo neodpovídá na korespondenci, aby odradil spotřebitele od uplatnění práv vyplývajících ze smlouvy,

- e)** prostřednictvím reklamy přímo nabádá děti, aby si nabízené výrobky nebo služby koupily nebo aby k jejich koupi přesvědčily dospělou osobu,
- f)** požaduje na spotřebiteli okamžitou nebo odloženou platbu za výrobky nebo služby, které mu dodal, ačkoli si je spotřebitel neobjednal, nebo požaduje vrácení či uschování nevyžádaných výrobků, nejedná-li se o náhradní dodávku podle předem uzavřené smlouvy,
- g)** prohlašuje, že pokud si spotřebitel výrobek nebo službu nekoupí, ohrozí tím jeho podnikání, pracovní místo nebo existenci, nebo
- h)** vytváří klamný dojem, že spotřebitel vyhrál nebo vyhraje, pokud bude jednat určitým způsobem, ačkoli ve skutečnosti žádná taková výhra nebo výhoda neexistuje nebo pro získání výhry nebo výhody musí spotřebitel vynaložit finanční prostředky nebo jiné výdaje.



### 3.3 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 víkendů 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 a forma prodeje, zboží zákazníkovi na jeho přání předvést,**
- **není-li služba poskytnuta na počkání, vydat zákazníkovi písemné potvrzení o převzetí objednávky,**
- **na žádost zákazníka vydat doklad o koupi.**

# 4 PRODEJ PO INTERNETU

(PROSTŘEDNICTVÍM PROSTŘEDKŮ KOMUNIKACE NA DÁLKU)

## A PRODEJ MIMO OBVYKLÉ PRODEJNÍ PROSTORY

Rozhodne-li se spotřebitel pro nákup zboží v internetovém či jiném obchodě na dálku, 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 insolvenci 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 neko-

munikuje, je vhodné na internetu, v novinách či jiných médiích zjistit, zda takto oklamaných 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). V některých případech umožňují také banky nebo provozovatelé inzertních a aukčních portálů v případě nedodání zboží vrácení zaplacené částky, pokud se na ně spotřebitel obrátí ve stanovené lhůtě.



### 4.1 Právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu

Bez udání důvodu lze odstoupit do 14 dnů u smluv uzavřených na dálku či mimo obvyklé prostory.

V případě smluv uzavřených na dálku a smluv uzavřených mimo obvyklé prostory k podnikání (význam těchto pojmů byl již vysvětlen v kap. 2.1) má spotřebitel (až na dále uvedené výjimky) **právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu a bez postihu ve lhůtě 14 dnů.**

**Nejde-li o kupní smlouvu,** běží tato lhůta ode dne uzavření smlouvy.

**V případě kupní smlouvy** běží lhůta ode dne převzetí zboží spotřebitelem

(tj. např. od převzetí od poštovního doručovatele či přepravní služby, vyzvednutím na poště či ve výdejním skladu internetového obchodu).

U smlouvy, jejímž předmětem je několik druhů zboží nebo dodání několika částí (např. spotřebitel si na předváděcí akci zakoupil sadu nádobí, které je mu obchodním zástupcem dodáváno po částech), plyne lhůta ode dne převzetí poslední dodávky zboží.

Naopak u smluv, jejichž předmětem je pravidelná opakovaná dodávka stejného zboží (např. zákazník jednou měsíčně po dobu jednoho roku dostává poštou vitaminové doplňky stravy), plyne lhůta pro odstoupení již ode dne převzetí první dodávky zboží.

Využije-li spotřebitel právo odstoupit od smlouvy, **je lhůta splněna, pokud spotřebitel v jejím průběhu odešle podnikateli oznámení, že od smlouvy odstoupuje.** Zatímco dle právní úpravy účinné do 31. 12. 2013 bylo třeba v uvedené lhůtě oznámení o odstoupení přímo doručit prodejci,

u smluv uzavřených od 1. 1. 2014 stačí prokázat, že došlo k odeslání odstoupení ve stanovené lhůtě (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. 2014 objednal zboží, které mu bylo doručeno do místa jeho bydliště dne 8. 4. 2014. 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. 2014.*

**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. Jestliže je spotřebitel poučen

o svém právu odstoupit dodatečně v průběhu plynutí takto prodloužené lhůty, plynutí uvedené lhůty se zastaví a začne plynout nová čtrnáctidenní lhůta pro odstoupení od okamžiku poučení spotřebitele podnikatelem.

#### **Příklad:**

*Spotřebitel zakoupil v internetovém obchodě a dne 3. 4. 2014 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. 2015. Pokud si však prodejce svoji chybu uvědomí a dodatečně dne 9. 6. 2014 informuje spotřebitele o jeho právu, skončí lhůta pro odstoupení dne 23. 6. 2014.*

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 zbytečně vynaložené

náklady (např. poplatek za uskladnění zboží).

Pro snížení rizika pozdějšího sporu **je vhodné odstoupit od smlouvy písemně** i v případech, kdy to právní předpisy nevyžadují.

**Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy** stanoví nařízení vlády č. 363/2013 Sb. Jeho poskytnutí spotřebiteli náleží mezi informační povinnosti, které musí prodejce splnit v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání.

Pokud podnikatel umožňuje spotřebiteli odstoupit prostřednictvím vyplnění a odeslání vzorového formuláře přímo na svých internetových stránkách, potvrdí spotřebiteli bez zbytečného odkladu po jeho doručení v textové podobě jeho přijetí.

**Textovou podobu** jako formu dokumentu vymezuje občanský zákoník v některých případech pro zjednodušení komunikace mezi podnika-

telem a spotřebitelem, aby veškeré písemnosti nemusely být předávány v písemné (papírové) podobě. Textová podoba je zachována, jsou-li **údaje poskytnuty takovým způsobem, že je lze uchovat a opakovaně zobrazovat** (např. podnikatel zašle spotřebiteli soubor v běžném formátu e-mailem nebo mu text předá nahraný na CD a spotřebitel si pak může takto předané dokumenty uložit a opakovaně zobrazovat ve svém počítači).

#### **Příklad:**

*Uzavírá-li se smlouva za použití elektronických prostředků, má spotřebitel právo, aby mu podnikatel poskytl v textové podobě znění smlouvy a všeobecných obchodních podmínek (tj. podnikatel např. umožní spotřebiteli stáhnout si obchodní podmínky ve formátu pdf nebo mu je pošle e-mailem).*



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

Odstoupí-li **spotřebitel** od smlouvy, **zašle nebo předá 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, **a to stejným způsobem, jakým je podnikatel od spotřebitele přijal.**

Podnikatel vrátí spotřebiteli přijaté peněžní prostředky jiným způsobem jen tehdy, pokud s tím spotřebitel souhlasí a pokud tím spotřebiteli nevzniknou další náklady. **Přijaté peněžní prostředky však není podnikatel povinen vrátit spotřebiteli dříve, než mu spotřebitel zboží předá** nebo prokáže, že mu zboží odeslal.



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.

**Když se spotřebitel rozhodne vrátit zboží bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů, má nárok, aby mu prodejce vrátil částku odpovídající kupní ceně včetně dopravného, spotřebitel však zaplatí poštovné spojené s vrácením zboží.**

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. Prodejce převezme zboží od spotřebitele na své náklady např. také tehdy, jestliže spotřebitel odstoupí od smlouvy uzavřené mimo prostor obvyklý pro podnikatelské podnikání, a to za předpokladu, že zboží bylo dodáno do domácnosti spotřebitele v okamžiku

uzavření smlouvy a povaha zboží jej neumožňuje odeslat zpět prodejci obvyklou poštovní cestou.

#### **Příklady:**

**Příklad č. 1:** *Platil-li spotřebitel zakoupené zboží např. převodem z účtu, musí mu podnikatel vrátit peněžní prostředky stejným způsobem, ledaže by spotřebitel souhlasil s jiným způsobem vrácení peněz (např. poštovní poukázkou).*

**Příklad č. 2:** *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.*

**Příklad č. 3:** *Spotřebitele navštívil v místě jeho bydliště podomní prodejce a přesvědčil ho ke koupi matrace v hodnotě 49 900 Kč, kterou mu ihned v bytě ponechal. Rozhodne-li se spotřebitel odstoupit od smlouvy ve čtrnáctidenní lhůtě, má nárok nejen na vrácení uvedené kupní ceny, ale může též požadovat, aby si prodejce odvezl rozměrnou matraci na své náklady.*

Po doručení vráceného zboží je prodejce oprávněn zkontrolovat, zda zboží nebylo spotřebitelem poškozeno nebo nadměrně opotřebeno.

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

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.

Naopak bylo-li zboží poškozeno již cestou ke kupujícímu při dopravě, odpovídá za poškození zboží prodejce.

Pro snížení rizika pozdějších sporů s prodejcem je vhodné, aby spotřebitel zboží po doručení bez zbytečného odkladu překontroloval, zda není poškozené, a případné nedostatky uvedl do protokolu o převzetí zboží, který mu dopravce předkládá k podpisu, a zároveň je co nejdříve sdělil i prodejci.

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

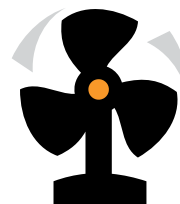
### **Příklady:**

*Obdrželi-li spotřebitel poštou z internetového obchodu košili, může ji vybalit, vyzkoušet si ji, zda mu vyhovují její rozměry nebo zda mu sluší, a následně, pokud mu nevyhovuje, ji zase zpět zabalit a vrátit v původním stavu prodejci, který je pak spotřebiteli povinen vrátit částku, která jím byla za zboží zaplácena.*

*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, nějakým způsobem upravil apod. I v tomto případě však prodejce nemůže zcela odmítnout odstoupení zákazníka od smlouvy, má však nárok, aby mu spotřebitel kompenzoval obvyklé náklady, které je třeba vynaložit na znovuuvedení věci do původního stavu, příp. 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. Pokud se strany nedohodnou, mohou např. zvolit některou z mimosoudních forem řešení sporu.*

*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.*



### 4.3 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:

- o dodávce zboží nebo služeb, jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávisle na vůli podnikatele a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy (*např. zlato*),
- o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu (*např. zákazník si nechal zkrátit zakoupené kalhoty; nechal si vyryt své jméno na zakoupený notebook*),
- o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze (*např. rychle se kazící potraviny*),
- o dodávce zboží, které bylo po dodání nenávratně smíseno s jiným zbo-  
žím (*např. zákazník si koupil uhlí nebo palivové dřevo a nechal si ho nasypat na hromadu, kde už nějaké měl, aniž by je bylo možno poté odlišit*),
- o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit (*např. tuhý deodorant, rtěnka*),
- o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal (*např. CD, DVD*),
- o dodávce novin, periodik nebo časopisů,
- o ubytování, dopravě, stravování nebo využití volného času, pokud podnikatel tato plnění poskytuje v určeném termínu (*např. objednání se telefonem ke kadeřnici na konkrétní čas*),
- o dodání digitálního obsahu, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči a byl dodán s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před

uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a podnikatel před uzavřením smlouvy sdělil spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy (*např. antivirový program, který si na základě poskytnutého hesla stáhne spotřebitel z internetu*).

Pozor na zboží, které z hygienických důvodů nemůže použít jiný zákazník. Takovéto zboží nelze vrátit bez udání důvodu.

**Dosud uvedená ustanovení o odstoupení se nepoužijí taktéž u smluv** uvedených v § 1840 občanského zákoníku, majících zvláštní právní úpravu – např. poskytování sociálních a zdravotních služeb, nájem bytu, sázky, hry, losy, výstavba nové budovy, dodávka potravin a nápojů do domácnosti, **zájezd**, jízdenky pro přepravu osob, smlouvy uzavřené použitím prodejního automatu apod.

## 4.4 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:

*Spotřebitel si po internetu objedná v zahradnictví pravidelnou úpravu zahrady u svého rodinného domu.*

*U bytu spotřebitele zavoní 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 předchozím výslovným souhlasem spotřebitele,** který musí být učiněn v textové podobě, **začal službu poskytovat před uplynutím uvedené 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. Potom právo na odstoupení spotřebiteli předčasným započítím plnění služby zanikne. Není-li právo na odstoupení předem vyloučeno, může spotřebitel odstoupit od smlouvy, i když již plnění služby bylo zahájeno, je však povinen uhradit podnikateli poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od smlouvy, která by měla odpovídat obvyklé tržní hodnotě poskytnuté služby (např. zákazník za-

*platí za jedno posekání zahrady, které proběhlo ještě před tím, než odstoupil od smlouvy).*

**Zvláštní právní předpisy** práva zákazníka u některých druhů služeb (např. poskytování energií, telekomunikačních služeb) ještě dále rozšiřují, a to nejen u smluv uzavřených na dálku či mimo obvyklé prostory, ale i při poskytování služeb v běžných provozovnách (viz kapitoly 8 a 9).

## 4.5 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 prostředků komunikace na dálku (tj. např. po internetu nebo po telefonu), přiznává mu občanský zákoník ve speciálních ustanoveních § 1841 až § 1851 vyšší ochranu, než jakou spotřebitel má, pokud zajde např. osobně do banky či pojišťovny.

Kromě řady informačních povinností, které má podnikatel před uzavřením smlouvy vůči spotřebiteli, má spotřebitel **právo odstoupit od smlouvy**, a to **ve lhůtě 14 dnů** od uzavření smlouvy, event. od poskytnutí předepsaných údajů, pokud byly spotřebiteli sděleny až po uzavření smlouvy. Od **smlouvy o životním pojištění nebo o penzijním připojištění** má spotřebitel **právo odstoupit ve lhůtě 30 dnů** od okamžiku, kdy byl informován, že smlouva na dálku byla uzavřena. Poskytne-li podnikatel spotřebiteli klamavý údaj, má spotřebitel **právo od smlouvy odstoupit do 3 měsíců** od okamžiku, kdy se o tom dozvěděl či dozvědět mohl a měl.

### Odstoupit nelze od smluv:

- týkajících se finančních služeb závislých na pohybech cen na finančních trzích nezávisle na vůli prodejce (např. nákup akcií),
- o cestovním pojištění, pojištění zavazadel nebo o podobném krátkodobém pojištění s pojistnou dobou kratší než jeden měsíc.

Nelze odstoupit od smlouvy o pojištění, která je uzavřena na méně než jeden měsíc.

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 a k plnění před uplynutím lhůty pro odstoupení došlo s jeho souhlasem. Podnikatel zároveň neprodleně, nejpozději do 30 dnů od odstoupení od smlouvy **vrátí spotřebiteli všechny peněžní prostředky**, které od něho na základě smlouvy přijal.



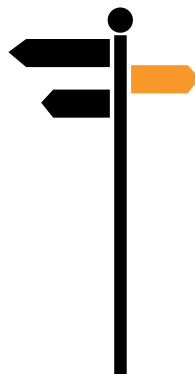
## 4.6 Ochrana spotřebitele na předváděcích akcích a prodejních zájezdech, spotřebitelský ombudsman

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 vnucování 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 **pozvánce 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**.

Pokud se zákazník rozhodne i přes výše naznačená rizika navštívit takovou akci, je třeba, aby koupil zboží vždy důkladně zvažil a aby prostudoval všechny dokumenty před tím, než je podepíše.



Víte, že můžete využít systému spotřebitelského ombudsmana?

Dojde-li přesto k porušení práv spotřebitele, může využít systému **tzv. spotřebitelského ombudsmana**, tj. obrátit se na některý ze živnostenských úřadů nebo přímo na některou z organizací na ochranu spotřebitele, kde dostane bezplatnou právní pomoc (např. *informaci o tom, jak může odstoupit od kupní smlouvy*). Seznam spotřebitelských organizací lze nalézt např. na internetových stránkách Ministerstva průmyslu a obchodu (<http://www.mpo.cz>) v sekci „Ochrana spotřebitele“, kontakt s pracovníky spotřebitelských organizací mohou zprostředkovat také živnostenské úřady.

# 5 REKLAMACE ZBOŽÍ V OBCHODĚ

Objeví-li se na zakoupeném zboží vada, má právo jej spotřebitel reklamovat bez ohledu na to, zda zboží bylo zakoupeno na dálku, mimo obvyklé prodejní prostory anebo v běžné prodejně.

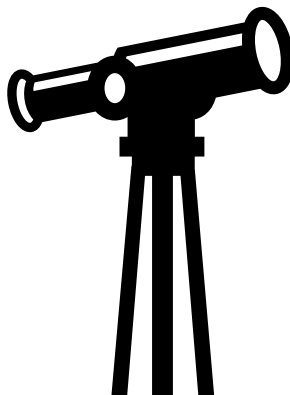
Reklamovat zboží z důvodu vady lze bez ohledu na způsob koupě zboží.

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 reklamace** (lhůty, potvrzení apod.) upravuje zákon č. **634/1992 Sb.**, o ochraně spotřebitele.

Výklad o reklamacích v této publikaci vychází z občanského zákoníku platného od 1. 1. 2014 (zákon č. 89/2012 Sb.), zároveň je upozorněno na nejdůležitější rozdíly mezi dřívější a současnou právní úpravou.



## 5.1 Odpovědnost prodejce za jakost zboží při převzetí zákazníkem a lhůta pro uplatnění práv z vad zboží

Podle právní úpravy účinné od 1. 1. 2014 **prodávající odpovídá kupujícímu**, že v době, kdy kupující věc převzal,

- a)** má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
- b)** se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- c)** věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
- d)** je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti,

e) 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.**

**Vadu je třeba prodejci oznámit ihned poté, co byla zjištěna.**

**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. potravi-*

*ny, 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 kterou lze věc použít** (*např. datum spotřeby na víčku jogurtu*).

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

**U věci, které jsou prodávány za nižší cenu**, protože (ač nové) již při prodeji 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.

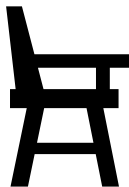
Na žádost spotřebitele je **prodejce povinen vydat písemné potvrzení (záruční list)** o právech, která bude spotřebitel mít, pokud se na zboží vyskytne vada.



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.

**Prodávající má povinnosti z vadného plnění nejméně v takovém rozsahu, jaký uvádí výrobce** (tj. např. *uvádí-li výrobce, že na zboží je záruka 3 roky, musí ji zákazníkovi poskytnout i prodejce*).



## 5.2 Práva z vadného plnění

Výklady o tom, jaká práva z jakých vad může spotřebitel vůči prodejci uplatnit, se v současnosti v některých otázkách mírně liší. Obecně platí, že dojde-li mezi spotřebitelem a prodejcem ke sporu, orgánem, který je v případném sporu oprávněn o právech stran s konečnou platností rozhodnout, je soud.

Zjednodušeně lze shrnout, že vyskytne-li se ve stanovené lhůtě na zboží vada, za niž prodejce odpovídá, **může spotřebitel** (dle § 2169 občanského zákoníku) v návaznosti na povaze vady **požadovat** některé z těchto práv:

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

Při vyřizování reklamace vady mohou nastat tato řešení: oprava věci, výměna věci, sleva z ceny či vrácení kupní ceny.

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

**2. 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 seřízením, příštítím upadlého knoflíku u košile apod.*).

Týká-li se vada pouze součásti věci, může spotřebitel požadovat jen výměnu této součásti.

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.

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

**4. Právo vybrat si dodání nové věci, výměnu její součásti nebo odstoupení od smlouvy** má spotřebitel i v případě, že:

- **prodejce neodstraní vadu v zákonem stanovené lhůtě** (viz kap. 5.4) 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.

**5. Kupující má u zboží** zakoupeného po 1. 1. 2014 **právo na přiměřenou slevu**:

- neodstoupí-li od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci,
- v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, popř. pokud prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době, nebo
- **pokud by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.**

Nebyla-li ještě uhrazena kupní cena zboží, pak do odstranění oprávněně uplatněné vady nemusí kupující platit část kupní ceny odhadem přiměřeně odpovídající jeho právu na slevu.

**Příklad:**

*Je-li při reklamaci po posouzení vady zboží prokázáno, že prodejce za vadu odpovídá a že odstraňování vady ve třicetidenní lhůtě by spotřebiteli způsobilo značné obtíže (např. proto, že spotřebitel má jen jednu zimní obuv a zrovna napadl sníh), může požádat spotřebitel namísto opravy o přiměřenou slevu a zboží si např. opravit sám či nechat opravit jinde, kde to bude rychleji. V takovémto případě však vadu, na niž byla poskytnuta sleva, již nelze reklamovat, pokud se znovu objeví, prodejce pak neodpovídá ani za případné vady, které spotřebitel způsobil svou neobornou opravou. Naopak reklamovat lze jinou nesouvisející vadu, pokud se na věci objeví.*

*nou slevu a zboží si např. opravit sám či nechat opravit jinde, kde to bude rychleji. V takovémto případě však vadu, na niž byla poskytnuta sleva, již nelze reklamovat, pokud se znovu objeví, prodejce pak neodpovídá ani za případné vady, které spotřebitel způsobil svou neobornou opravou. Naopak reklamovat lze jinou nesouvisející vadu, pokud se na věci objeví.*

**6.** U věci prodávaných **již vadných za nižší cenu** nebo **u věcí prodávaných již použitých** má kupující **místo práva na výměnu zboží právo na přiměřenou slevu.**

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



### **Příklad:**

*Pokud si zakoupí spotřebitel lednici a ta náhle přestane mrazit a zkazí se v ní potraviny anebo začne probíjet a způsobí spotřebiteli nebo někomu z jeho blízkých újmu na zdraví, lze se kromě reklamace lednice (požadavku její opravy, výměny apod.) domáhat v tříleté promlčecí lhůtě i náhrady vzniklé škody, a to podle obecných ustanovení § 2894 a násl. občanského zákoníku. Přesahuje-li škoda v přepočtu částku 500 EUR, lze navíc využít i práv uvedených v ustanoveních § 2939 až § 2943 o škodě způsobené vadou výrobku.*

## **5.3 Záruka za jakost**

Od dosud popsaných zákonných povinností prodejce vztahujících se k vadám plnění (pro něž už se v současnosti neužívá pojmu záruka) je třeba odlišovat tzv. **záruku za jakost, kterou dobrovolně poskytuje prodejce zákazníkovi nad rámec zákonných práv.**

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

**Zárukou za jakost se 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. Záruka může být poskytnuta i na jednotlivou součást věci. 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 a řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost (*např. zákazník si zakoupí plynový kotel, který mu následně v bytě zapojí plynář.*)

Určí-li smlouva a prohlášení o záruce **různé záruční doby** anebo jsou-li vzájemně odlišně uvedeny doby v záručním listě a na obalu, platí z nich ta doba, která je delší. Naopak ujednají-li si strany ve smlouvě jinou záruční dobu, než jaká je vyznačena na obalu jako doba použitelnosti, má přednost ujednání stran.

## 5.4 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. Osoba takto určená k opravě provede opravu ve lhůtě dohodnuté mezi prodávajícím a kupujícím při koupi věci.

### 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, který byl k telefonu připojen, je uveden také servis v Hradci Králové, kde spotřebitel bydlí. Spotřebitel se tak, jde-li o opravu zboží, může obrátit i na uvedený servis, který vadu posoudí, a pokud to bude možné, tak ji odstraní. Pokud by se např. ukázalo, že je vada neodstranitelná a je třeba zbo-*

*ží, které záruční servis nemá k dispozici, vyměnit, anebo pokud by servis nevyřídil reklamaci řádně, může se zákazník 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. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího. To však neplatí, žádal-li kupující opravu věci, která se ukáže jako neopravitelná nebo není opravena včas.

### 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.).

Koupe zboží bez dokladu se nemusí spotřebiteli vyplatit, protože při výskytu vady na zboží je pak obtížné prodejci prokázat, že zboží u něj bylo zakoupeno.

S výjimkou případů, kdy je k provedení opravy určena jiná osoba, **je prodávající povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně**, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání. 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, naopak v restauraci téhož majitele by pravděpodobně neuspěl.*

*Od uvedeného případu je třeba odlišit tzv. **franchising**, kdy obchody téže značky provozují různí podnikatelé, pak lze zboží zpravidla reklamovat jen v po-  
bočkách patřících témuž vlastníkov.*

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

**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.

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, nesouhlasí-li se způsobem vyřízení reklamace.

Prodávající nebo jím pověřený pracovník je **povinen rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů**. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. **Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace**, pokud se prodávající se spotřebitelem výslovně

nedohodne na delší lhůtě.

Dojde-li k porušení uvedených povinností, lze se obrátit s podnětem k prošetření na **Českou obchodní inspekci**.

Vytkl-li zákazník vadu oprávněně, **neběží zákonná lhůta** pro uplatnění práv z vady (ani záruční doba) po dobu, po kterou zákazník nemohl vadnou věc užívat.

Je-li reklamace 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.*

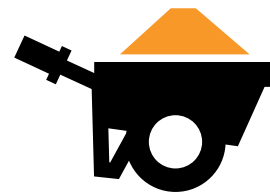
## 5.5 Specifika reklamací vad díla

Při reklamaci vady díla si lze povšimnout několika specifíků:

- na rozdíl od právní úpravy účinné do 31. 12. 2013 současný občanský zákoník již **nerozlišuje různé lhůty** pro uplatnění práv z vad u zhotovení díla (na straně jedné) a opravy a úpravy věci (na straně druhé),
- vady díla je třeba **oznámit zhotoviteli bez zbytečného odkladu** poté, co je zákazník zjistil nebo při náležitě pozornosti zjistit měl, **nejpozději však do dvou let po předání díla**, příp. jde-li o skryté **vady stavby, do pěti let**,
- **dílo se považuje za vadné, neodpovídá-li smlouvě**,

- ne každá **věc, která má být teprve zhotovena**, se však považuje za dílo (podstatné pro rozlišení, zda se jedná o smlouvu o dílo, je zejména, zda převažuje při zhotovení díla hodnota práce nad hodnotou materiálu nebo zda převažující část materiálu pro zhotovení věci dodal zákazník; v opačném případě se jedná zpravidla o smlouvu kupní; za smlouvu o dílo se považují vždy **oprava, úprava a údržba věci a také zhotovení stavby**),
- **o právech zákazníka z vad díla platí obdobně ustanovení o kupní smlouvě**,
- **zákazník však není oprávněn požadovat provedení náhradního díla**, jestliže předmět díla vzhledem k jeho povaze nelze vrátit nebo předat zhotoviteli (*např. zákazník nemůže chtít dům postavený na svém pozemku vyměnit za jiný*),

- **zákazník také nemá právo odmítnout převzetí stavby pro ojedinělé drobné vady**, které samy o sobě ani ve spojení nebrání užívání stavby funkčně nebo esteticky, ani její užívání podstatným způsobem neomezují,
- **vady stavby lze nově uplatňovat nejen u zhotovitele**, ale i u jeho poddodavatele, a dále u toho, kdo dodal stavební dokumentaci nebo kdo prováděl dozor nad stavbou, a to v míře, ve které za vady stavby odpovídají.



# 6 SPOTŘEBITELSKÝ ÚVĚR

Právní úpravu spotřebitelského úvěru lze nalézt v **zákoně č. 145/2010 Sb.**, o spotřebitelském úvěru.

Spotřebitelský úvěr je třeba odlišovat od hypotečního úvěru na pořízení nemovitosti, který je spojený se zřízením zástavního práva na nemovitost, nebo od půjček mezi spotřebiteli navzájem. Uvedená zvýšená právní ochrana spotřebitele se nevztahuje také na některé další případy (*např. pokud úvěr nedosahuje částky 5 000 Kč*).

Při posuzování výhodnosti úvěru se může spotřebitel orientovat podle sazby RPSN.

Pro posouzení výhodnosti úvěru slouží zejména roční procentní sazba nákladů (**RPSN**), která na rozdíl od údaje o úroku podává přesnější informace o tom, jakou částku navíc nad rámec půjčené částky bude muset spotřebitel ročně za úvěr zaplatit. Při výpočtu

RPSN se zohledňuje nejen dlužná částka a úroky, ale i další platby, které spotřebitel musí v souvislosti s poskytnutým úvěrem uhradit (*např. poplatky vázící se k uzavření smlouvy, poplatky za vedení úvěrového účtu, pojištění apod.*). Sazba RPSN tak ve většině případů bývá vyšší než úrok.

Smlouva sjednávající spotřebitelský úvěr **musí být uzavřena písemně** a musí obsahovat **zákonem stanovené náležitosti** – mimo jiné celkovou výši a dobu trvání spotřebitelského úvěru, podmínky jeho čerpání, RPSN včetně všech poplatků spojených se spotřebitelským úvěrem, výpůjční úrokovou sazbu, výši a splatnost jednotlivých splátek, informace o právu na odstoupení od smlouvy a o právu na předčasné splacení úvěru včetně informací o postupu v případě ukončení smlouvy.

Jestliže smlouva není uzavřena písem-

ně, neobsahuje zákonem stanovené náležitosti nebo nebyla alespoň v jednom vyhotovení poskytnuta spotřebiteli a spotřebitel tuto skutečnost u poskytovatele úvěru namítne, pokládá se spotřebitelský úvěr od počátku za úročený ve výši **diskontní sazby České národní banky** platné v době uzavření smlouvy a ujednání o jiných platbách za spotřebitelský úvěr jsou neplatná. Diskontní sazba je pro spotřebitele výhodnější, protože bývá zpravidla výrazně nižší než sjednaný úrok.

Podmínky vztahující se k úvěru musí mít spotřebitel možnost si dopředu prostudovat.

Spotřebitel má právo na poskytnutí veškerých informací o nabízeném úvěru **s dostatečným předstihem před uzavřením smlouvy** v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat, a to proto, aby se s nimi mohl důkladně seznámit a případně je konzultovat

s další osobou či srovnat s případnými jinými nabídkami před tím, než se rozhodne, zda uzavře smlouvu. I tu je třeba před podpisem důkladně prostudovat, zda obsahuje vše tak, jak bylo dohodnuto.

Poskytovatel úvěru je zároveň povinen posoudit před uzavřením smlouvy **schopnost spotřebitele úvěr splácet**. Pokud se zjistí, že spotřebitel není schopen úvěr splácet, nelze úvěr poskytnout. Pokud by smlouva byla přesto uzavřena, považuje se za neplatnou. Případnou informaci o zamítnutí úvěru musí poskytovatel úvěru poskytnout spotřebiteli zdarma.

Pokud např. spotřebitel zjistí, že je pro něj poskytnutý úvěr nevýhodný, až po uzavření smlouvy, může ještě **ve lhůtě 14 dnů od smlouvy bez uvedení důvodu písemně odstoupit**. Lhůta plyne od uzavření smlouvy, příp. od okamžiku, kdy poskytovatel sdělil spotřebiteli zákonem předepsané údaje, pokud se tak stalo později. Nejpozději poslední den lhůty musí být odstoupení od smlouvy odesláno.

**Spotřebitel může od smlouvy, ve které se sjednává spotřebitelský úvěr, odstoupit bez uvedení důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření této smlouvy.**

Po odstoupení je spotřebitel povinen věřiteli bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne odeslání odstoupení, zaplatit půjčenou částku a úrok ve výši, na kterou by věřiteli vznikl nárok, pokud by k odstoupení od smlouvy nedošlo, a to za období ode dne, kdy začal být spotřebitelský úvěr čerpán, až do dne, kdy byla půjčená částka splacena.

**Spotřebitel je také oprávněn kdykoliv vypovědět spotřebitelský úvěr sjednaný na dobu neurčitou**, a to s okamžitou účinností, pokud nebyla sjednána výpovědní lhůta. Výpověď, je-li sjednána, nesmí být věřitelem zpoplatněna a nesmí být delší než 1 měsíc.

**Spotřebitel je též oprávněn spotřebitelský úvěr zcela nebo zčásti splatit kdykoliv po dobu trvání**

**spotřebitelského úvěru**. V takovém případě má spotřebitel právo na snížení celkových nákladů spotřebitelského úvěru o výši úroku a dalších nákladů, které by byl spotřebitel povinen platit v případě, pokud by nedošlo k předčasnému splacení, a poskytovatel úvěru má právo jen na náhradu nutných a objektivně odůvodněných nákladů, které mu vznikly v přímé souvislosti s předčasným splacením (výše náhrady nákladů nesmí přesáhnout 1 % z předčasně splacené části úvěru, přesahují-li doba mezi předčasným splacením a sjednaným koncem spotřebitelského úvěru jeden rok, ve zbývajících případech nesmí přesáhnout 0,5 %).

**Předchází-li smlouvě o úvěru uzavření smlouvy o zprostředkování úvěru**, musí být také uzavřena písemně a spotřebitel od ní může bez uvedení důvodu a sankce písemně odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření (pokud během plynutí této lhůty ještě nedošlo k uzavření smlouvy o úvěru), o čemž musí být spotřebitel ve smlouvě poučen. Pokud spotřebitel má za zprostředkování zaplatit, musí to být



ve smlouvě výslovně uvedeno. Není-li některá z uvedených povinností splněna, považuje se smlouva za neplatnou.

**Pokud je úvěr spotřebiteli poskytnut** (ať už přímo prodejcem nebo třeba nějakou úvěrovou společností) **výhradně na koupi konkrétního zboží nebo služby** (např. spotřebitel si koupí osobní automobil a v autobazaru se zároveň dohodne i na jeho financování úvěrem), pak odstoupí-li spotřebitel od kupní smlouvy (např. v internetovém obchodě bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů nebo při reklamování vady zboží), má nárok, aby byla bez sankce ukončena také smlouva o úvěru, kterým zboží bylo financováno. O odstoupení od smlouvy však musí spotřebitel poskytovatele úvěru informovat.

Zajištění úvěru musí být ve vyváženém poměru k výši úvěru.

Ke splacení ani zajištění spotřebitelského úvěru **nelze použít směnku nebo šek** a zajištění spotřebitelského úvěru nesmí být ve zcela zjevném nepoměru k výši úvěru (např. při poskytnutí úvěru ve výši 7 000 Kč nemůže poskytovatel úvěru požadovat zřízení zástavního práva na rodinný dům spotřebitele v hodnotě 4 000 000 Kč).

Zakázáno je také, aby k nabízení, sjednávání nebo zprostředkování byly používány telefonní linky s vyšším než běžným hovorným.

**Dozor nad dodržováním stanovených povinností** vykonává **Česká obchodní inspekce** (v případě nebankovních poskytovatelů) a **Česká národní banka** (poskytuje-li úvěr banka).



# 7 ZÁJEZDY A PŘEPRAVNÍ SMLOUVY

## 7.1 Smlouva a potvrzení o zájezdu

Smlouvou o zájezdu se pořadatel zavazuje obstat pro zákazníka předem připravený soubor služeb cestovního ruchu, který je uspořádán buď na dobu delší než 24 hodin, anebo zahrnuje přenocování, a zároveň **obsahuje alespoň dvě z těchto plnění:**

- a) ubytování,
- b) dopravu,
- c) jinou službu cestovního ruchu, která není doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část souboru nabízených služeb (*např. kulturní program, prohlídka města s průvodcem*).

Smlouva o zájezdu nemusí mít písemnou podobu, spotřebitel má však nárok dostat písemné potvrzení o zájezdu.

Smlouva o zájezdu nemusí být uzavřena písemně. Písemné však musí být

**potvrzení o zájezdu**, které pořadatel vydá zákazníkovi při uzavření smlouvy nebo bezprostředně poté. Potvrzení nemusí být vydáno, je-li smlouva uzavřena písemně a obsahuje-li všechny náležitosti stanovené pro potvrzení o zájezdu. Spolu s potvrzením o zájezdu je pořadatel povinen vydat zákazníkovi **doklad o svém pojištění**. Obsahují-li smlouva a potvrzení **údaje, které se liší**, platí to, co je pro spotřebitele výhodnější.

Mezi **náležitosti potvrzení** náleží zejména označení smluvních stran, vymezení zájezdu nebo odkaz na zájezd v katalogu, má-li ho zákazník k dispozici, cena zájezdu včetně časového rozvrhu plateb, poučení zákazníka o jeho právech z vadného plnění a výše odstupného, které zákazník uhradí, odstoupí-li bezdůvodně od smlouvy. 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, jakož i údaj o trase cesty, je-li součástí zájezdu doprava, popř. údaj o způsobu a rozsahu stravování, pokud ho zájezd zahrnuje.

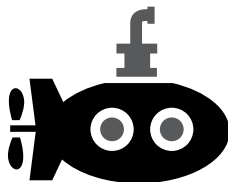
Přadatel může v potvrzení také stanovit podmínku, že **zájezd se uskuteční jen v případě dosažení určitého počtu zákazníků** (včetně lhůty, do kdy nejpozději zákazníkovi sdělí zrušení zájezdu proto, že určeného počtu zákazníků nebylo dosaženo). V potvrzení také mohou být stanoveny podmínky, které účastníci zájezdu musí splňovat (*např. věk či zdravotní stav u fyzicky náročnějších výprav*).

Je-li to ve smlouvě ujednáno, **může pořadatel dohodnutým způsobem zvýšit cenu zájezdu**, zvýší-li se do

21. dne před začátkem zájezdu:

- a) cena za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo
- b) platby spojené s dopravou, jako jsou letištní, přístavní či jiné poplatky zahrnuté v ceně zájezdu, nebo
- c) 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.



## 7.2 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 stanovené pořadatelem, 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, anebo zruší-li pořadatel zájezd z jiného důvodu než pro porušení povinnosti zákazníkem, 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.

Jako zákazník můžete od smlouvy odstoupit vždy, ale je nutné respektovat ujednání ve smlouvě.

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*).

## 7.3 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.**

Reklamovat zájezd lze do jednoho měsíce po 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 dohodnutý 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 pořadatel.*

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, popř. na jiné dohodnuté místo. 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“).



## 7.4 Letecká přeprava

Odlétá-li spotřebitel z letiště umístěného na území členského státu EU (příp. i některých dalších států) anebo pokud je let provozován dopravcem z EU, upravuje práva cestujících zejména **nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 261/2004.**

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

Zjednodušeně lze shrnout, že **pokud je let zrušen,** musí dopravce cestujícímu poskytnout **přesměrování** (tj. zajištění srovnatelné náhradní dopravy v nejbližším možném termínu) a související **nezbytnou péči** (tj. např. poskytnout občerstvení v rozsahu přiměřeném čekací době, příp. i ubytování, pokud je při čekání na další spoj nezbytný pobyt přes noc, event. také zprostředkovat telefonní hovor či elektronickou poštu).

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 plánovaného letu.

Za včasné oznámení zrušení letu se považuje, jestliže je cestující o zrušení informován:

- a) alespoň dva týdny před plánovaným časem odletu, nebo
- b) ve lhůtě od dvou týdnů do sedmi dnů před plánovaným časem odletu, pokud je cestujícímu zároveň nabídnuto přesměrování, které mu umožní odletět nejpozději dvě hodiny před plánovaným časem odletu a dosáhnout cílového místa určení nejpozději čtyři hodiny po plánovaném času příletu, nebo
- c) ve lhůtě kratší sedmi dnů před plánovaným časem odletu, pokud je mu nabídnuto přesměrování jeho letu, které mu umožní odletět nejpozději jednu hodinu před plánovaným časem odletu a dosáhnout cílového místa určení nejpozději dvě hodiny po plánovaném času příletu.

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

Vznikne-li cestujícímu nárok na odškodnění, může dopravce uvedené částky snížit na polovinu, pokud je cestujícímu poskytnuto přesměrování a náhradní dopravou dosáhne místa určení ne později než za 2 – 4 hodiny oproti původnímu plánu (v závislosti na délce letu). Pokud dopravce umístí cestujícího do nižší třídy, než pro kterou byla zakoupena letenka, musí mu poskytnout slevu z ceny letenky.

Obdobným způsobem se postupuje, má-li cestující platně rezervovanou letenku, let není zrušen, a přesto je mu **odepřeno právo na palubu letadla nastoupit** (*např. z kapacitních důvodů*), aniž by to cestující zavinil (*např. tím, že by nepřišel na letiště s dostatečným předstihem nebo pokud by byl třeba opilý*).

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.

Neobdrží-li spotřebitel po příjezdu do cílové destinace své **zavazadlo** nebo je poškozené či chybí část jeho obsahu, je vhodné hned požádat o vystavení protokolu o této skutečnosti.

Při ztracení či poškození zavazadla je vhodné si nechat ihned vystavit protokol na letišti.

V případě **zpoždění při přepravě zavazadla** (nedošlo-li k němu v důsledku vyšší moci, které dopravce nemohl zabránit) může cestující ve lhůtě 21 dnů od dodání zavazadla písemně uplatnit náhradu škody, která mu v důsledku opožděného dodání vznikla. Zpravi-

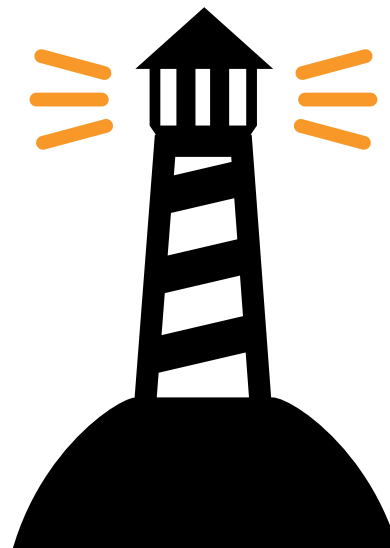
dla se jedná o proplacení prokázaných nákladů vynaložených na pořízení nezbytných potřeb pro pobyt v místě na dobu, po kterou cestující nemá zavazadlo k dispozici (*např. nutné oblečení, hygienické potřeby*).

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. Došlo-li **ke ztrátě nebo poškození zavazadla**, má cestující nárok na náhradu škody do stanoveného limitu. Je-li hodnota zavazadla vyšší, je zpravidla třeba si připlatit za to, že dopravce bude odpovídat za celou hodnotu zavazadla.

Některá obdobná práva má cestující také v případě **zpoždění dálkové autobusové, železniční nebo vodní dopravy**.

Více informací o právech cestujících v mezinárodní přepravě může získat spotřebitel např. v **Evropském spotřebitelském centru** (nebo na jeho internetových stránkách <http://www.evropskyspotrebitel.cz>), které případně může spotřebiteli i pomoci při hledání možností smírného řešení již existujícího sporu.



# 8 SLUŽBY ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

## 8.1 Reklamacie služeb elektronických komunikací

Obdobně jako při koupi zboží, tak i při nákupu služeb lze uplatnit reklamaci. V případě elektronických komunikací se nejčastěji jedná o služby související s užíváním mobilních telefonů či pevné telefonní linky, kabelové televize nebo poskytovatele internetového připojení.

Právní úpravu lze nalézt v **zákoně č. 127/2005 Sb.**, o elektronických komunikacích.

Reklamovat lze jak **kvalitu poskytovaných služeb**, tak i **způsob vyúčtování**. V případě oprávněné reklamace 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** bezodkladně, nejpozději **do 2 měsíců** od vadného poskytnutí služby (nebo týká-li se reklamace vyúčtování služby, ode dne dodání vyúčtování). Poskytovatel služby **je povinen reklamaci vyřídit do jednoho měsíce** (pokud by byla nutná součinnost zahraničního poskytovatele služby, platí lhůta dvouměsíční).

Podání reklamace nemá odkladný účinek, tj. i když spotřebitel vyúčtování reklamuje, musí ho přesto ve lhůtě splatnosti uhradit, pokud se např. nedohodne s poskytovatelem služby, že se platba odloží až do vyřízení

reklamace. Je-li částka požadovaná ve vyúčtování uhrazena a reklamace je shledána jako oprávněná, má spotřebitel nárok na vrácení přeplatku nejpozději do 1 měsíce po vyřízení reklamace, nedohodne-li se s poskytovatelem služby jinak.

I když reklamujete vyúčtování, je nutné ho zaplatit. Peníze Vám budou případně vráceny po vyřízení reklamace.

V případě, že je spotřebitel přesvědčen, že poskytovatel služby nevyřídil reklamaci správně, má možnost obrátit se na **Český telekomunikační úřad s námitkou proti vyřízení reklamace**, a to **nejpozději do jednoho měsíce** ode dne doručení vyřízení reklamace nebo ode dne marného uplynutí lhůty k jejímu vyřízení.

Návrh, který Českému telekomunikačnímu úřadu spotřebitel předkládá, musí obsahovat:

- kdo jsou účastníci sporu,
- co je jádrem sporu,
- co spotřebitel požaduje.

Podání návrhu je spojeno s povinností uhradit stanovený správní poplatek.



## 8.2 Právo spotřebitele ukončit předčasně smlouvu o elektronických komunikacích

Práva spotřebitele, jde-li o možnost **předčasného ukončení smlouvy**, jsou v současnosti (oproti stavu do roku 2013) výrazně rozšířena. I v případě, kdy se spotřebitel ve smlouvě zavázal na určitou dobu hradit objednané služby, **může smlouvu vypovědět**. Jako sankci za předčasné ukončení smlouvy může operátor po spotřebiteli požadovat maximálně **jednu pětinu součtu měsíčních paušálů** (minimálních měsíčních plnění) zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, případně doplatek za zařízení, které zákazníkovi bylo poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

Poskytovatel mobilních služeb je omezen výší možného poplatku, který může spotřebiteli účtovat za předčasné ukončení smlouvy spotřebitelem.

### Příklad:

*Spotřebitel uzavřel s telefonním operátorem smlouvu na 24 měsíců s měsíčním paušálem 500 Kč. Za to mu bylo dále umožněno koupit si mobilní telefon za polovinu obvyklé ceny. Rozhodne-li se spotřebitel smlouvu po 2 měsících ukončit, může po něm operátor požadovat za předčasné ukončení max. částku 2 200 Kč (tj. 1/5 x 22 x 500) a dále odpovídající doplatek za poskytnutou slevu na mobilní telefon.*

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, a to proto, aby spotřebitel nezapomněl smlouvu případně ukončit.

Před automatickým prodloužením smlouvy Vás musí operátor informovat.



# 9 DODÁVKY ENERGIÍ

Ochranu spotřebitele při dodávkách energií, jako je elektřina nebo plyn, stanoví zejména **zákon č. 458/2000 Sb. – energetický zákon**.

Má-li spotřebitel problémy s dodávkami energií, je třeba reklamaci nejprve uplatnit u poskytovatele energie, s nímž spotřebitel uzavřel smlouvu. Pokud dodavatel při dodávce energií porušuje právní předpisy nebo při vyřizování reklamací porušuje práva spotřebitele, je možné podat podnět k prošetření **Energetickému regulačnímu úřadu**, který je dozorovým orgánem v této oblasti a v určitých vymezených případech může i řešit spory mezi dodavateli a zákazníky.

Za účelem zvýšení ochrany spotřebitele byl od 1. 2. 2014 zřízen tzv. **energetický ombudsman**, který působí v rámci Energetického regulačního úřadu a měl by napomoci mimosoud-

nímu řešení sporů mezi spotřebiteli a dodavateli energií.

Pokud zákazník **uzavřel smlouvu mimo prostory obvyklé k podnikání** (např. s prodejcem, který u něj doma zazvonil nebo ho zastavil na ulici a přesvědčil ho, aby změnil dodavatele energie) a spotřebitel si vše posléze rozmyslí, může **od smlouvy odstoupit v prodloužené lhůtě, a to do 5 dnů před zahájením dodávky** elektřiny nebo plynu.

Zákazník **má právo odstoupit od smlouvy** také v případě, že **dodavatel změnil cenu elektřiny či plynu, a to nejpozději desátý den před účinností zdražení**, to vše za předpokladu, že byl dodavatelem nejméně 30 dní před zdražením informován o plánovaném zdražení a možnosti odstoupení. Odstoupení je účinné (smlouva se zruší) k poslednímu dni kalendářního měsíce, ve kterém bylo doručeno pří-

slušnému dodavateli energie, neurčí-li zákazník pozdější den účinnosti odstoupení.

Pokud spotřebitel o plánovaném zdražení a možnosti odstoupení včas informován nebyl, může od smlouvy odstoupit **do 3 měsíců od data zvýšení ceny nebo jiné změny obchodních podmínek**. Pokud v tomto případě odstoupení bylo skutečně no méně než 10 dnů před koncem daného měsíce, je účinné (smlouva se zruší) k poslednímu dni kalendářního měsíce, který následuje po měsíci, ve kterém bylo odstoupení doručeno příslušnému dodavateli.

Více informací lze nalézt na internetových stránkách: <http://www.eru.cz>.

# 10 DALŠÍ VYBRANÉ OBLASTI A PROSTŘEDKY OCHRANY SPOTŘEBITELE

## 10.1 Finanční arbitř

**Finanční arbitř** je státem zřízený mimosoudní orgán příslušný **k rozhodování některých sporů na finančním trhu.**

**Spotřebitel se na něj může bezplatně obrátit** např. při sporech:

- s bankou o správnost zaúčtované platby,
- s poskytovatelem úvěru o odstoupení od úvěrové smlouvy nebo o výši poplatku za předčasné splacení úvěru,
- s pojišťovnou nebo pojišťovacím zprostředkovatelem při sporech vzniklých

*při poskytování nebo zprostředkování životního pojištění,*

- s některými provozovateli veřejné dopravy ve věci předplacené karty jízdného.

Náležitosti návrhu, jakož i další podrobnosti o řízení před finančním arbitrem lze nalézt např. na internetových stránkách: <http://www.finarbitr.cz> nebo v sídle Kanceláře finančního arbitra.



## 10.2 Evropské spotřebitelské centrum

**Evropské spotřebitelské centrum poskytuje spotřebitelům zejména:**

- **bezplatné informace a rady** týkající se práv spotřebitelů v zemích Evropské unie, Norsku a na Islandu,
- **bezplatnou pomoc** při vyřizování jejich stížností na kvalitu zakoupených výrobků a služeb či na chování a jednání obchodníků v uvedených zemích,
- v případě sporu asistuje při hledání smírného **řešení** sporu s obchodníkem, příp. slouží jako kontaktní místo



pro bezplatné zprostředkování pomoci spotřebitelům při mimosoudním řešení jejich sporů s obchodníky v uvedených zemích.

#### **Příklad:**

*Zakoupí-li si český spotřebitel v německém internetovém obchodě zboží, které je vadné, a německý obchodník nechce jeho reklamaci vyřídit, lze se obrátit s žádostí o radu na Evropské spotřebitelské centrum.*

*Do jeho působnosti naopak nespádají případy, pokud by uvedený prodejce nebyl podnikatel, ale soukromá osoba, nebo pokud by byl prodejce z České republiky nebo z jiného než uvedených států (např. z USA).*

## **10.3 Česká obchodní inspekce a další dozorové orgány**

**Česká obchodní inspekce (ČOI)** je orgánem státní správy, který vykonává zejména kontrolu a dozor nad právníky a fyzickými osobami prodávajícími nebo dodávajícími zboží a služby na trh, pokud podle zvláštních právních předpisů nevykonává tento dozor jiný správní úřad.

### **ČOI kontroluje např.:**

- *dodržování podmínek stanovených k zabezpečení jakosti zboží (kromě potravin) včetně jejich zdravotní nezávadnosti či podmínek pro skladování,*
- *zda se při prodeji zboží používají ověřená měřidla odpovídající příslušným právním normám,*
- *zda výrobky uvedené na trh odpovídají příslušným technickým požadavkům, mají stanovené označení a jsou bezpečné,*
- *zda jsou při sjednávání spotřebitelského úvěru nebankovními poskytovate-*

*teli dodržovány povinnosti stanovené právními předpisy.*

Kromě sankcí za porušení stanovených povinností uplatňuje ČOI i zákazy prodeje výrobků či jejich uvádění na trh, nesplňují-li požadavky právních předpisů.

ČOI také kontroluje, zda obchodníci řádně informují spotřebitele o jejich právech z vad plnění, zda dodržují předepsané lhůty pro vyřízení reklamacie, poskytují spotřebiteli předepsaná potvrzení o způsobu řešení reklamace atp. Naopak nespokojenost spotřebitele s vyřízením reklamacie po obsahové stránce (např. že mu byla reklamacie zamítnuta) do pravomocí ČOI nespádá. V takovémto sporu se spotřebitel může obrátit na soud nebo zvolit některou z forem mimosoudního řešení sporu.

Dozor nad kvalitou potravinářských výrobků vykonává **Státní zemědělská a potravinářská inspekce.**

Dozor nad zdravotní nezávadností potravin živočišného původu vykonává **Státní veterinární správa.**

## 10.4 Mimosoudní řešení sporů

Vznikne-li spor mezi spotřebitelem a podnikatelem, **není nutné se vždy obracet na soud**, ani není třeba na svá práva rezignovat.

Jak už bylo naznačeno ve výkladu o jednotlivých oblastech ochrany spotřebitele, státní orgány v České republice (např. finanční arbitři) i státem podporované neziskové organizace nabízejí spotřebiteli řadu možností mimosoudního řešení sporů, a to velmi často i bezplatných. Cílem je dosáhnout stavu, aby postupně veškeré spory mezi spotřebitelem a obchodníkem vzniklé v souvislosti s prodejem zboží nebo poskytováním služeb mohly být předloženy subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

### Nevládní spotřebitelské organizace

v současnosti poskytují především poradenskou činnost v oblasti spotřebitelských práv a pomáhají s řešením konkrétních spotřebitelských sporů.

Obrátit se lze např. na:

#### Sdružení českých spotřebitelů

Pod Altánem 99/103, 100 00 Praha 10,  
tel.: 261 263 574,  
e-mail: spotrebitel@regio.cz

#### Občanské sdružení spotřebitelů TEST

Černomořská 419/10, 101 00 Praha 10 — Vršovice, tel.: 241 404 922,  
e-mail : dtest@dtest.cz

#### Spotřebitel net

Bělehradská 118, 120 00 Praha 2,  
tel.: 222 516 521,  
e-mail: spotrebitel@spotrebitel.net

#### Sdružení obrany spotřebitelů — Asociace

Mečová 5, 602 00 Brno,  
tel.: 900101010 (10,- Kč/min.),  
e-mail : poradna@asociace-sos.cz

#### GLE o.p.s.

Tyršova 1832/7, 120 00 Praha 2,  
tel.: 224 241 589,  
e-mail: spotrebitel@gle.cz

Mimosoudní formou řešení sporu je také **rozhodčí řízení**. Vzhledem k tomu, že v minulosti bylo ze strany některých obchodníků zneužíváno v neprospěch spotřebitele, týká se v současnosti ochrana spotřebitele i tohoto typu řízení. Právní úpravu lze nalézt **v zákoně č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení**.

**Rozhodčí smlouva musí být** u spotřebitelských sporů **uzavřena písemně a samostatně** (tj. nikoliv jako součást obchodních podmínek), jinak je neplatná. Před uzavřením rozhodčí doložky musí podnikatel spotřebiteli s dostatečným předstihem poskytnout náležité vysvětlení podstaty rozhodčího řízení. O věci pak může rozhodovat jen stálý rozhodčí soud nebo osoba, která je zapsána v seznamu rozhodců vedeném Ministerstvem spravedlnosti. Pokud by se spotřebiteli nedostalo požadovaných informací nebo pokud by rozhodce rozhodoval v rozporu s předpisy na ochranu spotřebitele, může se spotřebitel ve lhůtě 3 měsíců od doručení rozhodčího nálezu obrátit na soud s návrhem na zrušení rozhodčího nálezu.

## 10.5 Užitečné internetové odkazy

<http://www.mpo.cz>

<http://www.coi.cz>

<http://www.evropskyspotrebitel.cz>

<http://www.finarbitr.cz>

<http://www.cnb.cz>

<http://www.ctu.cz>

<http://www.eru.cz>

<http://www.dtest.cz>

<http://www.vasestiznosti.cz>

<http://www.konzument.cz>

<http://www.spotrebitel.net>

<http://www.asociace-sos.cz>

<http://www.gle.cz>





**GLE o.p.s.**

Tyršova 1832/7  
120 00 Praha 2  
(+420) 224 241 589

[www.gle.cz](http://www.gle.cz)  
[info@gle.cz](mailto:info@gle.cz)

GLE o.p.s. v roce 2014 realizuje projekt Poradenství a osvětová činnost pro spotřebitele, který podpořilo Ministerstvo průmyslu a obchodu v rámci státní dotační politiky vůči NNO pro rok 2014 Ochrana spotřebitele.

V rámci projektu mohou klienti využít služeb nově otevřené poradny v Kolíně nebo položit dotaz prostřednictvím online poradny na stránkách [www.gle.cz/spotrebitel.cz](http://www.gle.cz/spotrebitel.cz).

**Všechny služby projektu jsou poskytovány zdarma.**





[www.gle.cz](http://www.gle.cz)