



Защита потребителя

в ЧР



Unlock Your Potential

Содержание:

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

Překlad: Krystsina Shyianok

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	ПОТРЕБИТЕЛЬ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ	4
2	ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ ДОГОВОРЫ	6
3	ТОРГОВЫЕ УСЛОВИЯ И ЗАПРЕЩЕННЫЕ ТОРГОВЫЕ ПРАКТИКИ	10
4	ПРОДАЖИ В ИНТЕРНЕТЕ (ПРИ ПОМОЩИ СРЕДСТВ ДИСТАНЦИОННОЙ СВЯЗИ) И ПРОДАЖИ ВНЕ ТОРГОВОГО МЕСТА	17
5	ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ В ОТНОШЕНИИ ТОВАРА В МАГАЗИНЕ	29
6	ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ КРЕДИТ	40
7	ТУРИСТСКИЕ ПРОДУКТЫ И ДОГОВОРЫ ПЕРЕВОЗКИ	44
8	УСЛУГИ ЭЛЕКТРОСВЯЗИ	51
9	ЭНЕРГОСНАБЖЕНИЕ	54
10	НЕКОТОРЫЕ ДРУГИЕ ОБЛАСТИ И СРЕДСТВА ЗАЩИТЫ ПОТРЕБИТЕЛЯ	56

1 ПОТРЕБИТЕЛЬ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ

Данная публикация выборочно освещает наиболее важные **права потребителей и соответствующие им обязанности предпринимателей** согласно законодательству, вступившему в действие 01.01.2014, после вступления в действие Закона № 89/2012 Свода законов ЧР — Гражданского кодекса.

Если потребитель заключил договор до указанной выше даты, то условия договора могут регулироваться старым Гражданским кодексом ЧР (Закон № 40/1964 Свода законов ЧР), на который мы в данной публикации будем ссылаться в случае серьезных изменений.

Для того чтобы покупатель/заказчик мог воспользоваться правом потребителя на защиту, он должен являться потребителем в юридическом смысле, т. е. должен подпадать под понятие, определенное в Граждан-

ском кодексе ЧР или в Законе № 634/1992 Свода законов ЧР — «О защите потребителя».

Потребителем является любой человек, который совершает с предпринимателем сделку, в частности, заключает с ним договор для нужд, не связанных с осуществлением какой-либо предпринимательской деятельности, в т. ч. индивидуальной.

Согласно нормативно-правовым актам, права покупателя/заказчика максимально защищены при наличии **потребительского договора**. Субъектами потребительского договора выступают потребитель, с одной стороны, и предприниматель, с другой стороны.

В настоящее время предпринимателем считается не только лицо, зарегистрированное в качестве

предпринимателя, но и лицо, осуществляющее предпринимательскую деятельность с нарушением требований регистрации.

Покупатель/заказчик считается потребителем, если он приобретает товар либо заказывает услуги для личных нужд (например, приобретает электроприбор, одежду, обувь, продукты, подарок для своих близких или знакомых либо заказывает отделочные работы в своей квартире, стрижку газона на участке возле своего коттеджа).

Купля-продажа или оказание услуг только между потребителями или только между предпринимателями не считаются потребительским договором.

Не является потребителем лицо, приобретающее товар для осуществления предпринимательской деятельности либо иной приносящей доход деятельности (т. н. «на фирму»).

Не является потребителем покупатель, приобретающий товар для своего работодателя (напр., канцелярские принадлежности в канцтоварах, которые работодатель впоследствии использует в рамках предпринимательской деятельности).



Примеры:

Если один потребитель, напр., посредством интернет-аукциона, комиссионного интернет-магазина, по объявлению либо лично (два соседа и т. п.) продает другому потребителю какую-либо вещь (напр., продает устаревшее изделие после приобретения нового, детскую ношеную одежду, вещь, в которой он не нуждается, с целью получить финансовые средства) и продажи не имеют регулярного характера, то речь не идет о потребительском договоре и правоотношения между обеими сторонами регулируются общими положениями о договоре купли-продажи (т. е. покупатель будет иметь меньше прав, в случае предъявления претензии при обнаружении в товаре недостатков и т. д.).

Однако, если продавец зарегистрирован на сайте интернет-аукциона или комиссионного интернет-магазина как потребитель, но, количество и характер его продаж свидетельствуют в пользу того, что он, по сути, занимается предпринимательской деятельностью (напр., ежедневно выставляет на продажу несколько новых мобильных телефонов), то такой продавец считается предпринимателем и потребитель, соответственно, будет иметь большие права, как в случае с потребительским договором.

И, наоборот, если предприниматель приобретает в интернет-магазине товар для нужд, связанных с предпринимательской деятельностью, то речь не идет о потребительском договоре и предприниматель не может (если владелец магазина не признает за ним данное право), напр., в 14-дневный срок отказаться от исполнения договора без указания причин.

2 ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ ДОГОВОРЫ

2.1 Различные права потребителя в зависимости от типа продажи

При приобретении потребителем товара или услуги необходимо различать:

- a)** покупку в **обычном магазине**;
- b)** заключение договора при помощи **средств дистанционной связи** (т. е. без одновременного физического присутствия сторон договора);
- c)** заключение договора **вне постоянного торгового места**.

Права потребителя различаются в зависимости от того, где потребитель производит покупку.

К обычным **магазинам**, помимо типовых, **относятся** постоянные киоски в гипермаркетах (если покупатель подходит к киоском сами без

завывания продавцом), на фермерских рынках, классических выставках-продажах, ярмарках и т. п.

При продаже товара в обычном магазине у потребителя меньше прав, чем в случае дистанционной продажи либо продажи вне постоянного торгового места, потому что в обычном магазине у потребителя, как правило, есть возможность спокойно ознакомиться с товаром и даже испытать его, сравнить качество и цену товара с предложениями конкурентов без необходимости немедленно принимать решение, в отличие от презентаций либо разносной торговли на улице.

При приобретении товара в обычном магазине потребитель не имеет права в течение 14 дней отказаться от исполнения договора без указания причин.



Приобретенный в обычном магазине товар, не имеющий недостатков, в связи с которыми можно было бы предъявить претензию либо отказаться от исполнения договора, вернуть без указания причины нельзя, если только продавец сам добровольно не признает за покупателем данное право (сроки и условия такого возврата определяет продавец).

Примером договора, заключаемого **при помощи средств дистанционной связи**, может быть, напр., договор, который был заключен при приобретении товара или услуги в интернет-магазине, по телефону,

в телемагазине и имеет вид заполненной формы из каталога и т.п. При этом важен способ заключения договора, а не способ получения товара.

Пример:

Если потребитель заказывает товар через интернет и впоследствии забирает приобретенный товар в реальном магазине продавца, то он имеет такие же права, как в случае покупки товара через интернет.

Договорами, заключенным вне торгового места, считаются, напр., договоры, которые были заключены с продавцами разносной торговли, торгующими на дому или на улице, либо на презентации.

К данной группе также относятся договоры, которые были заключены с предпринимателем в постоянном месте осуществления им предпринимательской деятельности, при

условии, что договор был заключен непосредственно после того, как **предприниматель обратился к потребителю** в другом месте.

Пример:

Продавец неожиданно останавливает покупателя на улице и приводит его в свой расположенный неподалеку офис, где заключает с покупателем договор. В данном случае речь идет о договоре, заключенном в режиме «вне торгового места», и потребитель, таким образом, имеет больше прав.

Договорами, заключенными вне постоянного места осуществления предпринимательской деятельности, считаются также **шоп-туры, организованные предпринимателем с целью рекламы и продажи товаров** или оказания услуг (при этом не важно, зарегистрировано ли место проведения презентации как

место осуществления предпринимательской деятельности и был ли договор заключен непосредственно на презентации или по возвращении в зарегистрированное место нахождения продавца).

В § 1852—1867 Гражданского кодекса ЧР отдельно регулируется т. н. **таймшер** —потребительские договоры, на основании которых потребитель получает право за плату использовать объект гостиничного типа с ночевкой и, при наличии, другими сопряженными услугами в течение более чем одного временного промежутка, если договор заключен более чем на один год; либо становится участником системы обмена, связанной с описанной формой проживания и сопряженными услугами. Данные положения не применяются к обычным договорам о проживании и о реализации туристского продукта.

2.2 Содержание потребительских договоров

Независимо от способа продажи потребительский договор не может ограничивать права потребителя по сравнению с тем, что установлено нормативно-правовыми актами.

Права потребителя, гарантированные законом, не могут быть ограничены договором.

Пример:

Если потребитель совершает покупку, напр., в интернет-магазине, а в торговых условиях указано, что в отношении товара из магазина нельзя предъявить требования, то данное противоречащее закону положение недействительно. Даже если потребитель примет торговые условия, это не мешает ему предъявить в отношении товара требования.

Вся информация, доводимая предпринимателем до сведения потребителя, должна быть ясной, доступной и на языке заключения договора.

Если содержание договора может толковаться различными способами, то все неясности **толкуются в пользу потребителя**.

Запрещены договоренности, которые создают неравновесие между правами и обязанностями сторон договора не в пользу потребителя.

Предприниматель не имеет права требовать от потребителя без согласия последнего произвести оплату, о которой потребитель не был до заключения договора проинформирован и которая не была согласована договором.

Договор также должен содержать информацию, которая была доведена до сведения потребителя до заключения договора, если стороны впоследствии не договорятся об ином.

Закон обязывает предпринимателя довести до сведения покупателя/заказчика обязательную информацию до совершения покупки.

Заблаговременно до заключения договора предприниматель обязан довести до сведения потребителя информацию, указанную в § 1811 Гражданского кодекса ЧР (напр., сведения о продавце, товаре, его цене, возможных способах оплаты и расходах на доставку, сведения о правах, возникающих в случае ненадлежащего исполнения договора, о сроке действия договора и способах его прекращения, о функциональности цифрового содержания и его совместимости с аппаратным и программным обеспечением).

Если речь идет о продаже при помощи средств дистанционной связи либо вне постоянного торгового места, то заблаговременно до заключения договора предприниматель, согласно § 1820 Гражданского кодекса ЧР, должен довести до сведения потребителя дополнительную информацию (напр., о расходах на телефонный разговор, если тариф отличается от обычного, праве отказаться от исполнения договора, сведения о возможности, способе и условиях внесудебного рассмотрения жалоб потребителей, включая информацию о возможности обратиться с жалобой в орган государственного надзора).

При заключении договора через интернет (если договор не заключается исключительно с использованием адреса электронной почты) предприниматель обязан довести до сведения потребителя также информацию, перечисленную в § 1826 Гражданского кодекса ЧР, напр., язык, на котором может быть заключен договор, процедура заключения договора, включая способы изменения уже внесенных данных и т.п.

Если договор заключается по телефону, то предприниматель должен в начале разговора сообщить потребителю сведения о себе и цель беседы.

Если предприниматель поставит потребителю **товар или услугу, которые он не заказывал**, то потребитель не обязан производить возврат за свой счет или как-то уведомлять предпринимателя.

Пример:

Если потребитель, напр., не по своей воле получит по почте какой-либо предмет подарочного характера, который он не заказывал, вместе с оповещением о необходимости заплатить по приложенной квитанции либо в противном случае вернуть предмет, то он имеет право оставить данную вещь себе, не заплатив за нее.

3 ТОРГОВЫЕ УСЛОВИЯ И ЗАПРЕЩЕННЫЕ ТОРГОВЫЕ ПРАКТИКИ

3.1 Торговые условия и особые положения

Если потребитель заключает договор с крупными учреждениями, такими как банки, страховые компании, телефонные операторы, поставщики энергии, то к договору, как правило, прилагаются торговые условия, на содержание которых заказчик/покупатель не может повлиять.

Поэтому Гражданский кодекс ЧР в целях защиты более слабой стороны договора определяет, что **положение торговых условий, которое вторая сторона не могла разумно предположить** (напр., *несоразмерная неустойка*), считается недействующим, если только заказчик/покупатель не выразил, что он с ним согласен.

Если логично предположить необходимость **изменения торговых условий** в будущем, то в договоре может быть согласовано, что продавец имеет право их в соответствующем объеме изменить. Вместе с тем определяется способ оповещения потребителя о произведенных изменениях, а также то, что потребитель может не принять изменение и по этой причине расторгнуть договор без санкций в течение срока, достаточного для решения вопроса о поставке подобного товара другим поставщиком.

Торговые условия и особые положения считаются действительными, если **потребитель был ознакомлен с их содержанием**.

Потребитель должен понимать торговые условия и особые положения. Продавец обязан разъяснить потребителю их содержание.

Если договор содержит особое положение, для ознакомления с которым **необходимо приложить дополнительные усилия**, либо особое положение может быть обывателю **непонятно**, то данное особое положение действительно лишь в том случае, если оно не является невыгодным для потребителя или если смысл особого положения был потребителю разъяснен в полном объеме.

Если договор содержит особое положение, которое для потребителя крайне невыгодно, причем отсутствует разумная причина включения его в договор, в частности,

если договор без веского довода в значительной степени расходится со стандартными условиями, согласовываемыми в подобных случаях, то особое положение считается недействительным.

Пример:

Недействительным было бы, напр., содержащееся в договоре особое положение о том, что если потребитель не оплатит своевременно счет за пользование услугами мобильного оператора, то он должен будет отдать ему свой сотовый телефон, который у него был еще до заключения договора.

Недействительным также является договор, при заключении которого одна из сторон воспользовалась стечением тяжелых обстоятельств, неопытностью, умственной слабостью, волнением или легкомыслен-

ностью второй стороны и получила согласие второй стороны на заключение договора / заключила с ней договор о предоставлении ей или третьему лицу исполнения, **материальная ценность которого не соответствует имущественной ценности взаимного исполнения по договору** (напр., заем с крайне высокой процентной ставкой).

3.2 Методы недобросовестной торговли

Закон ЧР «О защите потребителя» запрещает использовать **методы недобросовестной торговли** при предложении и продаже изделий и услуг.

Если действия предпринимателя в отношении потребителя противоречат требованиям профессиональной тщательности и могут существенно повлиять на принятие потребителем решения, в результа-

те чего потребитель может принять решение коммерческого характера, которое при нормальных обстоятельствах он бы не принял, то речь идет о **методах недобросовестной торговли**.

К методам недобросовестной торговли относятся, в частности, **методы торговли, связанные с введением в заблуждение**, а также **агрессивные методы торговли**. Если продавец применяет данные методы, то потребитель вправе обратиться в **Чешскую торговую инспекцию** с заявлением о проведении расследования.

3.2.1 Методы торговли признаются связанными с введением в заблуждение, если

а) была использована ложная информация; либо

б) доведенная до сведения потребителя информация является правдивой, но может ввести потребителя в заблуждение, учитывая контекст и обстоятельства, при которых она была использована; либо

с) если предприниматель забудет указать важные сведения, которые можно от него с учетом всех обстоятельств справедливо требовать; сюда также относится указание важных сведений непонятным или неоднозначным способом; либо

д) если способ презентации изделия или услуги, включая сравнительную рекламу, или их введение на рынок ведут к подмене иных изделий, услуг или отличительных знаков иного предпринимателя; либо

е) не соблюдается обязательство, указанное в кодексе поведения, соблюдать который предприниматель обязался.

Кроме того, к методам торговли, связанным с введением в заблуждение, относится предложение и **продажа изделий и услуг, нарушающих некоторые права интеллектуальной собственности**, а также хранение данных изделий

с целью их предложения и продажи и незаконное использование защищенной маркировки в коммерческих отношениях.

К важным обязанностям продавца, нарушение которых считается методом торговли, связанным с введением в заблуждение, относится обязанность обеспечить нанесение непосредственно на **продаваемые продавцом изделия хорошо заметной и понятной маркировки**, информирующей о производителе, импортере или поставщике; и, если этого требует характер изделия или форма продажи, названия изделия, сведений о массе, количестве или размере, величине; и, в зависимости от характера изделия, других сведений, необходимых для идентификация изделия или его использования; а также сведений о материалах, использованных в основных частях обуви, если это предусмотрено нормативно-правовыми актами.



Изделия должны быть снабжены хорошо заметной и понятной маркировкой.

В случае если при использовании вещи должны соблюдаться особые правила, в частности, если использование связано с соблюдением инструкции по эксплуатации, то продавец обязан с ними ознакомить потребителя, если только речь не идет об общеизвестных правилах.

В соответствии с нормативными актами, регулирующими цену, и непосредственно применяемым нормативно-правовым актом Европейского сообщества, продавец обязан проинформировать потребителя о цене продаваемых изделий и предоставляемых услуг, **четко обозначив цену на изделии либо сделав информацию о цене изделий и услуг доступной каким-либо подходящим способом.**

Информация о цене, в частности, не должна создавать иллюзию, что:

- a)** цена ниже реальной;
- b)** определение цены зависит от обстоятельств, от которых в действительности не зависит;
- c)** в цену включена доставка изделий, исполнение, работы и услуги, которые в действительности оплачиваются отдельно;
- d)** цена была либо будет увеличена, снижена или как-то изменена, хотя это не соответствует действительности;
- e)** соотношение цены и полезности предлагаемого изделия или услуги и цены и полезности аналогичного изделия или услуги не соответствует действительности.

Продавец обязан надлежащим образом проинформировать потребителя о пределах, условиях и способе осуществления прав при ненадлежащем исполнении,

а также о том, кому и где можно предъявить требования.

Важно, чтобы потребителю были сообщены идентификационные данные продавца.

Пример:

Примером метода, связанного с введением в заблуждение, является т. н. заманчивая реклама, когда предприниматель предлагает приобрести изделия или услуги по определенной цене, не обеспечив при этом достаточного количества товара, чаще всего с умыслом привлечь покупателей в свой магазин. Аналогично в некоторых магазинах подержанных автомобилей можно столкнуться с тем, что их владелец в целях рекламы других, менее выгодных, автомобилей предлагает в рекламе по выгодной цене какой-нибудь автомобиль в хорошем состоянии, который уже давно был продан, опять же с целью привлечь покупателя в свой магазин.

Методом торговли, связанным с введением в заблуждение, также признается, если продавец ложно указывает, что изделие или услуга будут предлагаться только в течение ограниченного периода времени либо что изделие или услуга будут предлагаться в течение ограниченного периода на определенных условиях, либо если продавец сделает ложное заявление, что он задумал прекратить свою деятельность или что он переезжает в другое место, с целью заставить потребителя мгновенно принять решение.

Запрещен также метод торговли, который часто практикуется на презентациях, когда продавец предоставляет неверную информацию о возможности приобрести похожее изделие или услугу, чтобы заставить потребителя приобрести данное изделие или услугу на условиях менее выгодных, чем обычные рыночные условия.

3.2.2 Агрессивным признается метод торговли

Метод торговли признается агрессивным, если он сопряжен с приставанием, принуждением, включая использование силы и неподобающее оказание давления, что значительно уменьшает возможность для потребителя свободно принять решение.

Агрессивным методом торговли также признается, если предприниматель с Вами повторно связывается, несмотря на то, что Вы уже один раз ему отказали.

Согласно Приложению № 2 Закона ЧР «О защите потребителя», **метод торговли признается агрессивным и, соответственно, является запрещенным, если предприниматель:**

а) создает впечатление, что потребитель не может покинуть место осуществления предпринимательской деятельности либо место, где

изделие предлагается или продается, либо оказывается услуга, не заключив договор;

б) лично посещает потребителя по месту проживания последнего, несмотря на то, что потребитель призвал предпринимателя покинуть его место проживания и не возвращаться, за исключением взыскания подлежащих оплате договорных обязательств способом, который не противоречит соответствующим нормативно-правовым актам;

с) делает повторные предложения потребителю по телефону, факсу, электронной почте либо при помощи иных средств дистанционной связи, за исключением взыскания подлежащих оплате договорных обязательств способом, который не противоречит соответствующим нормативно-правовым актам;



d) требует от потребителя при использовании права, вытекающего из договора страхования, предъявить документы, которые нельзя при оценке права требования считать обязательными, или не отвечает на корреспонденцию, чтобы отбить у потребителя желание воспользоваться правами, вытекающими из договора;

e) посредством рекламы напрямую побуждает детей приобрести предлагаемые изделия или услуги либо убедить взрослого человека в необходимости покупки;

f) требует от потребителя немедленного или отложенного платежа за поставленные ему изделия или оказанные услуги, хотя потребитель их не заказывал, либо требует вернуть или оставить на хранении незаказанные изделия, если речь не идет о дополнительной доставке согласно предварительно заключенному договору;

g) заявляет, что если потребитель не приобретет товар или услугу, то поставит этим под угрозу его предпринимательскую деятельность, рабочее место или существование; или

h) создает обманчивое впечатление, что потребитель выиграл или выиграет, если будет вести себя определенным образом, хотя в действительности никакого выигрыша или выгоды не существует либо для получения выигрыша или выгоды потребитель должен потратить финансовые средства либо понести иные расходы.

3.3 Другие обязанности продавца

В Законе ЧР «О защите потребителя» можно найти много других обязанностей продавцов, исполнения которых потребитель имеет право требовать, напр.:

- **продавать изделия с правильно обозначенной** массой, мерой и количеством, предписанного и утвержденного качества, по указанной цене;
- **надлежащим образом информировать потребителя на чешском языке об особенностях и способе использования продаваемых изделий;**
- **предупредить** покупателя **о наличии возможных недостатков** в товаре, если речь идет о продаже бракованного товара по более низкой цене, и продавать такие изделия отдельно;

- **при продаже товара или предоставлении услуги вне официально зарегистрированного места осуществления предпринимательской деятельности** (напр., мясник вместо своей мясной лавки на выходных торгует на ярмарке или фермерском рынке) сообщить покупателю/заказчику, где и кому он может после окончания продаж или оказания услуг предъявить требования;
- **продемонстрировать товар** по требованию покупателя, если характер товара и форма продажи это позволяют;
- выдать покупателю/заказчику письменное **подтверждение о принятии заявки**, если услуга не оказывается на месте;
- выдать по требованию покупателя/заказчика **документ, подтверждающий факт покупки.**



4 ПРОДАЖИ В ИНТЕРНЕТЕ (ПРИ ПОМОЩИ СРЕДСТВ ДИСТАНЦИОННОЙ СВЯЗИ) И ПРОДАЖИ ВНЕ ТОРГОВОГО МЕСТА

Если потребитель решил приобрести товар дистанционно, в интернет-магазине или в ином магазине, то необходимо сначала проверить, кто является владельцем магазина (найти имя и фамилию продавца, название фирмы или идентификационный номер в реестре предпринимателей либо в торговом реестре и проверить, напр., не был ли продавец признан банкротом и не была ли его предпринимательская деятельность приостановлена). Полезную информацию можно также найти на сервисах сравнения цен, содержащих отзывы заказчиков/покупателей, которые уже произвели покупку в выбранном Вами магазине.

Не рекомендуется осуществлять платеж (напр., переводом со счета или онлайн при помощи банковской карточки) до того, как товар будет доставлен, если только покупатель не уверен в том, что он совершает покупку у надежного продавца.

Если покупатель оплатил товар, но не получил его, а продавец не выходит на связь, следует при помощи интернета, газет и других средств массовой информации выяснить, нет ли других обманутых покупателей, и, по возможности, коллективно по-

дать заявление о преступлении или присоединиться к уже поданному заявлению и требовать возмещения причиненного вреда (в случае мошенничества) либо заявить о своем долговом требовании в рамках производства по делу о банкротстве (если продавец испытывает финансовые затруднения). Если товар не был доставлен, в некоторых случаях банки и владельцы интернет-аукционов и виртуальных досок объявлений возвращают уплаченную сумму, при условии что потребитель обратился к ним в установленный срок.



4.1 Право отказаться от исполнения договора без указания причин

От исполнения договоров, заключенных дистанционно или вне постоянного места осуществления предпринимательской деятельности, можно отказаться в течение 14 дней без указания причин.

При заключении договоров дистанционно и вне постоянного места осуществления предпринимательской деятельности (значение данных понятий было объяснено в разделе 2.1) **потребитель имеет право отказаться от исполнения договора без указания причин в течение 14 дней без применения санкций** (кроме нижеуказанных исключений).

Если речь не идет о договоре купли-продажи, то срок исчисляется со дня заключения договора.

В случае договора купли-продажи срок исчисляется со дня получения товара потребителем (напр., с момента получения из рук почтальона или представителя службы доставки либо получения на почте или на складе интернет-магазина, где происходит выдача).

В случае **договора, предметом которого является несколько типов товара либо поставка нескольких частей** (напр., потребитель на презентации приобрел набор посуды, которую торговый агент поставляет по частям), срок исчисляется со дня получения последней партии товара.

И, наоборот, в случае **договоров, предметом которых является регулярная поставка однотипного товара** (напр., заказчик один раз в месяц в течение одного года получает по почте витаминные пищевые добавки), срок для отказа от исполнения договора исчисляется со дня получения первой партии товара.

Срок для отказа от исполнения договора считается соблюденным, если потребитель в течение этого срока отправил предпринимателю уведомление о том, что он отказывается от исполнения договора. Согласно законодательству, действовавшему до 31. 12. 2013, было необходимо в установленный срок вручить уведомление об отказе от исполнения договора лично продавцу. Для договоров, заключенных начиная с 01. 01. 2014, достаточно доказать, что уведомление об отказе от исполнения договора было отправлено в установленный срок (напр., при помощи почтового штемпеля на отправленном письме). На случай споров необходимо, чтобы у потребителя был какой-либо документ, подтверждающий соблюдение срока (*напр., почтовая квитанция, копия отправленного электронного письма и т. п.*).

Пример:

04. 04. 2014 потребитель заказал в интернет-магазине товар, который ему был доставлен по месту проживания 08. 04. 2014. С этой даты исчисляется 14-дневный срок для отказа от исполнения договора. Если потребитель решит без указания причины отказаться от исполнения договора, то он должен отправить предпринимателю уведомление об этом до 22. 04. 2014.

Предприниматель обязан проинформировать потребителя о праве отказаться от исполнения договора в перечисленных случаях. Если предприниматель этого не сделает, то срок для отказа от исполнения договора продлевается на один год, т. е. потребитель может отказаться от исполнения договора в течение одного года и 14 дней со дня, когда начал исчисляться срок для отказа от исполнения договора. Если потребителю было дополнительно разъяснено его право отказаться от исполнения договора

в течение таким образом продленного срока, то исчисление срока будет приостановлено и с момента, когда предприниматель разъяснил потребителю его права, начнет исчисляться новый 14-дневный срок для отказа от исполнения договора.

Пример:

Потребитель приобрел в интернет-магазине ноутбук и 03. 04. 2014 получил его из рук почтальона, при этом до заключения договора продавец не проинформировал его о праве отказаться от исполнения договора (напр., в торговых условиях интернет-магазина). В данном случае срок для отказа от исполнения договора истечет 17. 04. 2015. Если продавец осознает свою ошибку и 09. 06. 2014 дополнительно проинформирует потребителя о его праве, то срок для отказа от исполнения договора истечет 23. 06. 2014.

но до получения товара, но об этом следует уведомить предпринимателя. Недостаточно просто отказаться принять товар или не забрать его с почты.

В противном случае продавец может требовать от потребителя возмещения понесенных расходов (напр., плата за хранение товара).

Для уменьшения риска возникновения спора **рекомендуется уведомить вторую сторону об отказе от исполнения договора в письменной форме** даже в тех случаях, когда нормативно-правовые акты этого не требуют.

Типовая форма отказа от исполнения договора предусмотрена постановлением чешского правительства № 363/2013 Свода законов ЧР. Продавец обязан заблаговременно до заключения договора предоставить ее потребителю, если договор заключается дистанционно или вне постоянного места осуществления предпринимательской деятельности.

В случае наличия на интернет-сайте предпринимателя специальной формы, потребитель может отказаться от исполнения договора, заполнив и отправив данную форму. В таком случае предприниматель обязан без промедления подтвердить факт получения, причем подтверждение должно иметь форму текстового документа.

Не все письменные документы должны передаваться на бумажном носителе: в целях упрощения коммуникации между предпринимателем и потребителем Гражданский кодекс ЧР для ряда случаев предусматривает **текстовый документ**. Документ считается текстовым, если **способ предоставления данных предполагает возможность их сохранения и многократного отображения** (напр., предприниматель отправит потребителю файл в стандартном формате на адрес электронной почты или передаст

ему CD-диск с записанным на нем текстом; потребитель может таким образом переданные документы сохранить и многократно отображать на своем компьютере).

Пример:

Если договор заключается с использованием средств электронной связи, то потребитель вправе требовать от предпринимателя предоставить ему редакцию договора и общих торговых условий в виде текстового документа (т. е. предприниматель, напр., обеспечит потребителю возможность скачать торговые условия в формате .pdf или отправит их ему по электронной почте).



4.2 Возврат товара и покупной цены после отказа от исполнения договора, транспортные расходы

Если **потребитель** отказывается от исполнения договора, **то он обязан без промедления в течение 14 дней со дня отказа от исполнения договора отправить или передать предпринимателю полученный от него товар.**

Предприниматель обязан в тот же срок, т. е. без промедления в течение 14 дней со дня отказа от исполнения договора со стороны потребителя, **вернуть потребителю все денежные средства**, полученные от него на основе заключенного договора, **включая расходы на поставку, причем тем же способом, каким была произведена оплата.**

Предприниматель может вернуть потребителю полученные денежные средства иным способом только в том случае, если потребитель с этим согласен и если данный спо-

соб не возлагает дополнительных расходов на потребителя. **Предприниматель не обязан возвращать полученные денежные средства потребителю, пока потребитель не передаст товар** либо не подтвердит факт отправки товара.

Если потребитель выбрал не самый дешевый способ доставки товара из предлагаемых предпринимателем, то предприниматель возместит потребителю расходы на доставку в размере, соответствующем самому дешевому из предлагаемых способов доставки товара.

Если потребитель в течение 14 дней решил вернуть товар без указания причины, то он имеет право на возврат уплаченной продавцу суммы, соответствующей покупной цене и транспортным расходам, при этом потребитель оплачивает почтовый сбор, связанный с отправкой товара.

Продавец несет связанные с возвратом товара расходы в том случае, если он заблаговременно до заключения договора не проинформировал потребителя (напр., в торговых условиях), что в случае отказа от исполнения договора данные расходы будут возложены на потребителя. Продавец также несет расходы, связанные с возвратом товара, в том случае, если потребитель отказался от исполнения договора, заключенного вне постоянного места осуществления предпринимательской деятельности, при условии, что товар был доставлен потребителю домой в момент заключения договора и характер товара не позволяет отправить его назад продавцу по почте.

Примеры:

Пример № 1: Если потребитель оплачивает приобретенный товар, напр., переводом со счета, то предприниматель обязан вернуть ему денежные средства тем же способом, если только потребитель не согласится на иной способ возврата денег (напр., почтовый перевод).

Пример № 2: Потребитель заказал в интернет-магазине мобильный телефон по цене 2 999 Кч. Продавец предлагал два способа доставки — за 99 Кч посредством государственного предприятия «Чешская почта» и за 129 Кч посредством частной компании, занимающейся доставкой. Потребитель выбрал более дорогой вариант и, таким образом, заплатил 3 128 Кч. Распаковав дома товар, потребитель обнаружил, что он его не устраивает, поэтому сразу же отказался от исполнения договора без указания причины. Неиспользованный товар он снова запаковал и за свой счет отправил продавцу посылкой,

заплатив на почте 89 Кч. Продавец в данном случае был обязан вернуть потребителю 2 999 Кч (покупная цена товара) и 99 Кч (самый дешевый способ доставки из предлагаемых продавцом). Потребитель, в итоге, получил назад 3 098 Кч.

Пример № 3: Потребителя в месте проживания посетил продавец разносной торговли и убедил его приобрести матрац за 49 900 Кч, который оставил в доме потребителя. Если в течение 14 дней потребитель решит отказаться от исполнения договора, то он будет иметь право не только на возврат указанной покупной цены, но сможет также потребовать от продавца, чтобы тот забрал крупногабаритный матрац за свой счет.

После доставки возвращенного потребителем товара продавец имеет право проверить, не был ли товар поврежден и нет ли на нем следов чрезмерного износа.

Если потребитель пользовался товаром в течение 14 дней после отказа от исполнения договора, а потом возвратил товар, то на него могут быть возложены расходы, которые возникли у продавца в связи с чрезмерным износом.

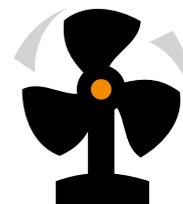
Предприниматель имеет право потребовать возмещения расходов в связи со снижением стоимости товара только в том случае, если он до заключения договора предупредил об этом потребителя.

В случае возврата потребитель должен товар надлежащим образом упаковать и выбрать подходящий способ доставки, в противном случае он отвечает за повреждение товара, которое произошло по его вине при перевозке товара к продавцу.

И, наоборот, если товар был поврежден еще во время доставки покупателю, то за повреждение отвечает продавец.

Для уменьшения риска возникновения споров с продавцом необходимо, чтобы потребитель без промедления проверил доставленный товар на предмет наличия повреждений и указал возможные недостатки в акте приема-передачи товара, предоставленном представителем службы доставки для подписания, с одновременным уведомлением продавца.

Если товар не будет поврежден и на нем будут отсутствовать следы износа после того, как потребитель испытает товар стандартным спосо-



бом, то потребитель имеет право на возврат покупной цены в полном размере, а продавец не имеет права включать в счет никакие сервисные сборы, связанные с возвратом товара или его осмотром.

Примеры:

Если потребитель получит из интернет-магазина по почте рубашку, то он может ее распаковать, примерить, чтобы выяснить, его ли это размер и идет ли она ему. Если рубашка ему не подойдет, потребитель может ее снова упаковать и вернуть в первоначальном состоянии продавцу, который потом обязан возратить потребителю сумму, которую тот уплатил за товар.

И, наоборот, продавец не обязан возвращать потребителю сумму в полном размере в случае, если потребитель, к примеру, носил рубашку целый день, в результате чего рубашка стала грязной или потеряла товарный вид, пости-

рал рубашку, каким-либо образом изменил ее вид и т. п. Даже в таком случае продавец не может полностью не принять отказ покупателя/заказчика от договора. Однако, он вправе потребовать от потребителя компенсации стандартных расходов, необходимых для того, чтобы вернуть вещи товарный вид; или разницы в цене вещи, которая теперь будет предлагаться как вещь, бывшая в употреблении. Цена должна быть снижена в разумных пределах, при этом точная сумма, на которую она должна быть снижена, подлежит согласованию. Если стороны не договорятся, то они могут, напр., выбрать одну из форм внесудебного урегулирования спора.

Аналогично потребитель может распаковать приобретенный фотоаппарат, чтобы проверить его функции, но при этом не имеет права неделю им активно пользоваться во время отпуска, т. к. в таком случае продавец не обязан возвращать потребителю цену товара в полном размере.

4.3 Договоры, от которых нельзя отказаться без указания причины

Помимо до сих пор приводимых примеров, Гражданский кодекс ЧР различает и другие типы договоров, от исполнения которых потребитель вправе отказаться, указав в обязательном порядке причину, даже если они были заключены дистанционно или вне постоянного торгового места. Сюда относятся в т. ч. следующие договоры:

- о поставке товара или оказании услуг, цена которых зависит от колебаний финансового рынка, на которые предприниматель не может повлиять, и которые могут наблюдаться в течение срока, установленного для отказа от исполнения договора (напр., золото);
- о поставке товара, вид которого был изменен по желанию потребителя либо лично для него (напр., покупатель укоротил приобретенные брюки, выгравировал свое имя

- на купленном ноутбуке);
- о поставке скоропортящегося товара (напр., скоропортящиеся продукты питания);
- о поставке товара, который был после доставки неотделимо перемешан с иным товаром (напр., покупатель купил уголь или дрова и попросил, чтобы их высыпали на уже имеющийся товар, после чего отдельно идентифицировать каждый из товаров не представлялось возможным);
- о поставке товара в закрытой упаковке, который потребитель из упаковки извлек и который по причине нарушения требований гигиены нельзя снова упаковать (напр., твердый дезодорант-стик, губная помада);
- о поставке аудио, видео или компьютерной программы, если потребитель нарушил целостность их упаковки (напр., CD, DVD);
- о поставке газет, периодики или журналов;
- о жилье, перевозке, питании и организации свободного времени, если предприниматель оказывает данные услуги в определенное время или по записи (напр., запись по телефону к парикмахеру на определенное время);
- о поставке цифрового содержимого, если оно не было доставлено на материальном носителе, причем потребитель еще до истечения срока для отказа от исполнения договора четко выразил свое согласие, а предприниматель до заключения договора довел до сведения потребителя, что в таком случае последний не имеет права отказаться от исполнения договора (напр., антивирусная программа, которую потребитель на основе предоставленного пароля скачал из интернета).

Товар, который не может быть по соображениям гигиены использован другим покупателем, нельзя вернуть без указания причины возврата.

Упомянутые выше положения об отказе от исполнения договора не применяются также в случае перечисленных в § 1840 Гражданского кодекса ЧР договоров, которые регулируются специальным законодательством, напр., предоставление социальных и медицинских услуг, наем квартиры, спортлото, игры, лотереи, строительством нового объекта, доставка продуктов и напитков на дом, туристские продукты, билеты на проезд для пассажиров, договоры, заключенные при помощи торгового автомата и т. п.

4.4 Отказ от исполнения договора о предоставлении услуг

При помощи средств дистанционной связи или вне постоянного места осуществления предпринимательской деятельности **можно покупать не только товары, но и заказывать услуги.**



Примеры:

Потребитель через интернет заказал у садоводства услуги по регулярному уходу за садом возле своего коттеджа.

В звонок на двери квартиры потребителя позвонил торговый агент и заключил с потребителем договор об энергоснабжении, предоставлении интернета, телекоммуникационных услуг и т. п.

Если покупатель, напр., уступит продавцу разносной торговли и подпишет договор, не ознакомившись тщательно с его содержанием и не взвесив все за и против, то не всё потеряно. Даже в таких случаях потребитель имеет право в течение 14 дней отказаться от договора, т. е. заказанной услуги, без указания причины.

При заключении договоров об оказании услуг необходимо, чтобы заказчик определился, хочет ли он, чтобы услугу начали оказывать немедленно или же после истечения 14 дней, которые даются на отказ от исполнения договора.

Если потребитель выразил свое согласие в форме текстового документа и предприниматель начал предоставлять услугу до истечения срока, который дается на отказ от исполнения договора (напр., работники садоводства по требованию заказчика пришли на следующий день после оформления заказа), то решающим фактором является, был ли потребитель проинформирован предпринимателем о том, что он в таком случае не сможет отказаться от исполнения договора. Если да, то потребитель утрачивает право на отказ от исполнения договора ввиду досрочного начала оказания услуги. Если право на отказ от исполнения договора не было изначально исключено, то

потребитель может отказаться от исполнения договора, даже если услугу уже начали оказывать, но он должен будет заплатить предпринимателю значительную часть согласованной цены за исполнение по договору, предоставленное до того, как потребитель отказался от исполнения договора. При этом сумма должна соответствовать средней рыночной стоимости оказываемой услуги (*напр., заказчик должен будет оплатить одну стрижку газона, которая была реализована еще до того, как он отказался от исполнения договора*).

В случае отдельных видов услуг (напр., снабжение энергией, телекоммуникационные услуги) *специальные нормативно-правовые акты* закрепляют за потребителем и другие права, причем это касается не только договоров, заключенных дистанционно и вне постоянного места осуществления предпринимательской деятельности, но и случаев, когда услуги оказываются в постоянном месте осуществления пред-

принимательской деятельности (см. разделы 8 и 9).

4.5 Договоры о финансовых услугах, заключенные дистанционно

Если потребитель заключает новый договор о финансовой услуге (открывает себе счет в банке, оформляет кредит или страховку, меняет валюту и т. п.) при помощи средств дистанционной связи (напр., через интернет или по телефону), то,

согласно специальным положениям § 1841—1851 Гражданского кодекса ЧР, такой потребитель имеет большие права, чем потребитель, который в тех же целях лично посетит банк или страховую компанию.

Помимо права на получение определенной информации, которую предприниматель обязан довести до сведения потребителя до заключения договора, потребитель также **имеет право отказаться от исполнения договора в течение 14 дней** с момента заключения договора или отказаться от предоставления положенной информации, если она была доведена до сведения потребителя после заключения договора. Потребитель имеет право **отказаться от исполнения договора страхования жизни или договора о дополнительном пенсионном страховании в течение 30 дней** с момента, когда потребитель получил информацию о том, что договор был дистанционно заключен. Если предприниматель доведет до



сведения потребителя недостоверную информацию, то потребитель **вправе отказаться от исполнения договора в течение 3 месяцев** с момента, когда он об этом узнал или мог и должен был узнать.

Нельзя отказаться от исполнения договоров:

- касающихся финансовых услуг, предоставление которых зависит от колебаний цен на финансовых рынках, а не от воли продавца (напр., приобретение акций);
- о медицинском страховании для выезжающих за границу, о страховании багажа или об ином краткосрочном страховании со сроком действия менее одного месяца.

Нельзя отказаться от исполнения договора о страховании, который был заключен на срок менее одного месяца.

Если потребитель откажется от исполнения договора, то предприниматель может потребовать от него **уплатить соразмерную часть цены за услугу, которая уже была до этого момента оказана**, но при условии, что потребителю всё было предварительно разъяснено и потребитель согласился с началом исполнения договора до истечения срока на отказ от исполнения договора. Предприниматель обязан без промедления в течение 30 дней с момента отказа от исполнения договора **возвратить потребителю все денежные средства**, которые он от него на основе договора принял.

4.6 Защита прав потребителя на презентациях и в шоп-турах, потребительский омбудсмен

Ввиду того, что в прошлом на презентациях и во время шоп-туров **часто нарушались права покупателей** (использовались агрессивные методы торговли и происходило навязывание товара по завышенным ценам и т. п.), в этой области произошли изменения, направленные на усиление правовой защиты потребителя.

Помимо ранее перечисленных прав, которыми потребитель обладает в случае совершения покупки вне постоянного места осуществления предпринимательской деятельности (напр., право на информацию от продавца, право отказаться от исполнения договора в течение 14 дней), Закон ЧР «О защите потребителя» определяет еще одну обязанность для продавца: в **приглашении** на такого рода мероприятие ясно, разборчиво

и доступно описать время и место проведения мероприятия, его продолжительность, какие изделия и услуги будут предлагаться, а также указать данные об организаторе мероприятия и продавце. Указанные данные (включая копию приглашения) продавец обязан предоставить в **Чешскую торговую инспекцию** минимум за 10 рабочих дней до начала мероприятия.

Если потребитель, несмотря на обозначенные выше риски, решит посетить подобного рода мероприятие, важно, чтобы он тщательно взвесил необходимость покупки и ознакомился со всеми документами до их подписания.

А знаете ли Вы о существовании системы потребительского омбудсмена?

Потребитель, чьи права были нарушены, может воспользоваться системой **т. н. потребительского омбудсмена**, т. е. обратиться в одно из управлений регистрации и лицензирования либо непосредственно в одну из организаций, занимающихся защитой прав потребителя, где потребителю бесплатно окажут правовую помощь (напр., предоставят информацию о том, каким образом он может отказаться от исполнения договора купли-продажи). Список организаций, занимающихся защитой прав потребителя, Вы можете найти, на сайте Министерства промышленности и торговли ЧР (<http://www.mpo.cz>) в разделе «Защита потребителя». Контактную информацию сотрудников таких организаций Вам также могут предоставить в любом управлении регистрации и лицензирования.



5 ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ В ОТНОШЕНИИ ТОВАРА В МАГАЗИНЕ

Если потребитель обнаружит в приобретенном товаре недостаток, то он имеет право предъявить требования, при этом не важно, был ли товар приобретен дистанционно, вне торгового объекта или же в обычном магазине.

Требования, связанные с недостатками товара, могут быть предъявлены независимо от того, каким образом был приобретен товар.

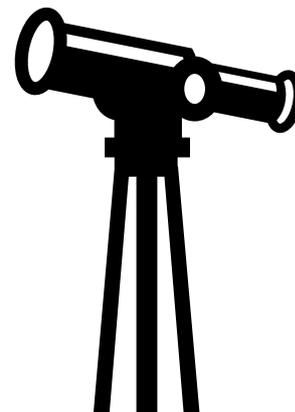
Права потребителя зависят от даты приобретения им товара:

- **права при обнаружении недостатков в товаре, который был куплен до 31. 12. 2013**, регулируются Законом № 40/1964 Свода законов ЧР (старый Гражданский кодекс ЧР);

- **права при обнаружении недостатков в товаре, который был куплен после 01. 01. 2014**, регулируются Законом № 89/2012 Свода законов ЧР (Гражданский кодекс ЧР).

Способ удовлетворения предъявленных требований (сроки, подтверждение и т. п.) регулируется Законом № 634/1992 Свода законов ЧР «О защите потребителя».

В данной публикации предъявление требований освещается в соответствии с Гражданским кодексом, который вступил в силу 01. 01. 2014 (Закон № 89/2012 Свода законов ЧР), но при этом указаны существенные различия между старым и новым законодательством.



5.1 Ответственность продавца за качество товара при приеме его покупателем и срок для осуществления прав при обнаружении в товаре недостатков

Согласно законодательству, действующему с 01. 01. 2014, **продавец несет перед покупателем ответственность**, за то, чтобы в момент приема вещи покупателем:

а) вещь имела потребительские свойства, которые стороны договора согласовали; в случае отсутствия договоренностей — свойства, которые продавец или производитель описал или наличие которых покупатель предполагал, исходя из характера товара и рекламы, проводимой продавцом или производителем;

б) вещь была пригодна для цели, которую указывает продавец или для которой вещь такого рода обычно используется;

с) вещь соответствовала по качеству или исполнению согласованному образцу или описанию, если качество или исполнение были определены на основе согласованного образца или описания;

д) вещь была представлена в соответствующем количестве, размере и массе;

е) вещь соответствовала требованиям нормативно-правовых актов.

Если товар не обладает вышеперечисленными характеристиками, то можно утверждать, что в нем есть недостатки.

Если недостаток проявится в течение первых шести месяцев с момента принятия товара потребителем, то считается, что товар имел недостатки уже в момент совершения потребителем покупки. Если продавец выразит несогласие с данным утверждением, то ему необходимо доказать обратное,

т. е., напр., что недостатки возникли вследствие нарушения покупателем правил использования. Таким образом, в течение первых шести месяцев бремя доказывания в споре лежит на продавце (предпринимателе).

По истечении шести месяцев **бремя доказывания ложится на потребителя**, который в случае спора обязан доказать продавцу, что тот несет ответственность за недостатки (напр., посредством проведения экспертизы).

В большинстве случаев требования, связанные с недостатками товара, можно предъявить в течение 24 месяцев с момента приема товара.

Покупатель имеет право предъявить требования в течение:

- **24 месяцев** — в случае недостатков, обнаруженных в новых потребительских товарах;

- в случае товаров, бывших в употреблении, 24-месячный срок может быть по договоренности сокращен до **12 месяцев**;
- **5 лет** — в случае скрытых недостатков сооружений, прочно связанных фундаментом с землей.

Указанные сроки для предъявления требований не могут быть сокращены даже путем соглашения.

В случае обнаружения в товаре недостатка потребитель обязан немедленно известить об этом продавца.



Следует различать установленный законом срок для осуществления прав при обнаружении в товаре недостатков и срок службы товара: недостатком товара не является его естественный износ.

Следует различать недостаток вещи и ее естественный износ.

В соответствии со специальными нормативно-правовыми актами, вместо установленного законом срока для осуществления прав при обнаружении в товаре недостатков в случае некоторых товаров (продукты, корм, косметика и др.) может быть обозначен (напр., на упаковке) **срок хранения** или в случае скоропортящегося товара — **срок годности** (напр., на йогурте).

Если была продана вещь, бывшая в употреблении, то нельзя предъявить требования в связи с недостатками товара, соответствующими степени ее использования или износа на момент принятия покупателем.

Если вещи продаются по более низкой цене по причине того, что уже на момент продажи имеют недостаток (в т. ч. новые вещи), то нельзя предъявить требования, связанные с теми недостатками товара, в связи с которыми покупная цена была снижена. Продавец обязан в таком случае обратить внимание покупателя на то, что вещь имеет недостаток, уточнить тип недостатка, если это не следует из характера продаж. Однако возможно предъявление требований, связанных с другими недостатками.

По желанию потребителя **продавец обязан выдать письменное подтверждение (гарантийный талон)** о правах, которые в случае обнаружения в товаре недостатка будет иметь потребитель.

В **гарантийном талоне** продавец указывает свои идентификационные данные. В случае необходимости продавец разъясняет потребителю доступным способом содержание,

пределы, условия и срок своей ответственности, а также способ осуществления прав при обнаружении в товаре недостатков.

Если характер вещи позволяет, **то указанное подтверждение можно заменить документом, удостоверяющим факт покупки** (чеком), который должен содержать необходимые данные.

В случае предъявления требований, связанных с ненадлежащим исполнением договора, продавец имеет обязанности как минимум в пределах, указанных производителем (т. е. если производитель, напр., указывает, что срок гарантии на товар составляет 3 года, то такую же гарантию должен предоставить покупателю и продавец).

5.2 Права при ненадлежащем исполнении договора

Существующие на сегодняшний день подходы к определению прав, которые потребитель может предъявить продавцу при обнаружении в товаре недостатков, в ряде вопросов значительно отличаются. Но всё же действует общее правило: в случае спора между потребителем и продавцом, суд является тем компетентным органом, который уполномочен принять окончательное решение о правах сторон.

Если обобщить, то в случае обнаружения в установленный срок в товаре недостатка, за который несет ответственность продавец, **потребитель может** (согласно § 2169 Гражданского кодекса ЧР) **осуществить одно из следующих прав**, в зависимости от характера недостатка:

- **ремонт товара;**
- **замена товара;**
- **скидка на товар** (уменьшение покупной цены);
- **отказ от исполнения договора** (возврат покупной цены).

При удовлетворении требований, связанных с недостатком товара, возможны следующие решения: ремонт вещи, замена вещи, уменьшение или возврат покупной цены.

- 1.** Если недостаток нельзя легко устранить, покупатель имеет право на **ремонт товара**.



2. Замена возможна в том

случае, если она является обоснованной с точки зрения характера недостатка. Необоснованным, напр., считается требование потребителя заменить товар в ситуации, когда недостаток может быть немедленно устранен (напр., путем простой замены винтика или иной детали в уже подержанном велосипеде, настройки, пришивания оторванной пуговицы к рубашке и т. п.).

Если недостаток касается только составной части вещи, то потребитель имеет право требовать замены только этой составной части.

Для товаров, купленных до 31. 12. 2013, действует положение старого Гражданского кодекса ЧР о том, что в случае замены товара на новый начинается течь новый гарантийный срок. Гражданский кодекс ЧР, вступивший в силу 01. 01. 2014, данное положение не содержит.

3. Если обнаруженный в товаре недостаток невозможно устранить путем ремонта или замены, то потребитель вправе **отказаться от исполнения договора** и потребовать возврата покупной цены.

4. Потребитель имеет право потребовать заменить вещь на новую, заменить ее составную часть или отказаться от исполнения договора также в случае, если:

- **продавец не устранил недостаток в срок, установленный законом** (см. раздел 5.4) или
- потребитель не может полноценно пользоваться вещью из-за **недостатка, который вновь проявляется после устранения, или из-за большого количества недостатков.**

Если тот же недостаток проявляется в третий раз, то, как правило, можно говорить о вновь проявляющемся недостатке. Если в вещи были одновременно обнаружены три

недостатка, которые препятствуют ее полноценному использованию, то можно говорить о большом количестве недостатков.

5. В случае товара, купленного после 01.01.2014, потребитель имеет право на соразмерную скидку:

- если только он не откажется от исполнения договора и не осуществит право на замену вещи или ее составной части новой либо право на ремонт вещи;
- если продавец не может заменить вещь или ее составную часть новой либо произвести ремонт, если только продавец не согласует разумный срок для устранения недостатков; либо
- **если устранение недостатков означало бы для потребителя значительные затруднения.**

Если покупная цена товара не была уплачена, то покупатель не обязан до устранения недостатка, в отношении которого он предъявил требования, платить ту часть покупной цены, которая была приблизительно высчитана как соразмерная его праву на скидку.

Пример:

Если при предъявлении требований, связанных с недостатками товара, после оценки недостатка товара было установлено, что за недостаток отвечает продавец и что устранение недостатка в 30-дневный срок означало бы для потребителя значительные затруднения (напр., потребитель имеет всего одну пару зимней обуви, а сейчас как раз выпал снег), то потребитель вправе потребовать вместо ремонта соразмерную скидку и, напр., отремонтировать товар самостоятельно или отремонтировать его в другом месте, где это сделают быстрее. Продавец в таком случае не несет ответственность за

возможные недостатки, которые возникли вследствие непрофессионального ремонта, осуществленного потребителем. Следует также учитывать, что при повторном проявлении недостатка, в связи с которым была предоставлена скидка, уже нельзя будет предъявить новые требования. И, наоборот, требования можно предъявить в случае обнаружения в вещи другого недостатка.

6. В случае вещей, продаваемых по более низкой цене ввиду наличия недостатка, а также вещей, бывших в употреблении, покупатель вместо права на замену товара имеет право на соразмерную скидку.

7. Помимо предъявления требований, связанных с недостатками товара, потребитель также имеет право на возмещение вреда, если он был причинен.

Пример:

Если потребитель купил холодильник, который внезапно перестал работать, что привело к порче хранящихся в нем продуктов, или начал бить током и причинил вред здоровью потребителя либо кого-то из его близких, то помимо предъявления требований, связанных с недостатками холодильника (требование ремонта, замены и т. п.), потребитель вправе потребовать возмещения причиненного вреда, в соответствии с общими положениями § 2894 и далее Гражданского кодекса ЧР, причем срок давности в таком случае составляет три года. Если размер вреда в денежном эквиваленте превысит сумму в 500,-евро, то потребитель также может осуществить права, предусмотренные положениями § 2939—2943 о вреде, причиненном вследствие недостатков товара.

5.3 Гарантия качества

От описываемых выше законных обязанностей продавца, касающихся ненадлежащего исполнения договора (для них в настоящее время больше не используется понятие «гарантия»), необходимо отличать т. н. **гарантию качества, которую продавец добровольно предоставляет покупателю сверх прав, установленных законом.**

Помимо прав, которые в случае обнаружения в товаре недостатков гарантированы законом, продавец может также предоставить потребителю гарантию качества.

Гарантия качества представляет собой обязательство продавца о том, что вещь будет в течение определенного периода времени пригодна для использованию по назначению или что она сохранит характерные потребительские свойства. В тех же целях на упаковке или в рекламе указывается гарантийный срок или срок годности вещи. Гаран-

тия может быть предоставлена и на отдельную составную часть вещи. При этом продавец не несет ответственность за недостатки, которые возникли по вине потребителя.

Гарантийный срок начинает течь с момента передачи вещи покупателю. Если вещь была согласно договору отправлена, то гарантийный срок начинает течь с момента прибытия вещи в место назначения. Если купленную вещь должен ввести в эксплуатацию не продавец, а третье лицо, то гарантийный срок начинается со дня введения вещи в эксплуатацию, если покупатель заказал услугу введения в эксплуатацию в течение трех недель с момента принятия вещи и надлежащим образом и своевременно оказал третьему лицу необходимое содействие (*напр., покупатель купил в квартиру газовый котел, который ему позже подключил газовщик*).

Если в договоре и в сертификате качества либо в гарантийном талоне и на упаковке указаны **различные гарантийные сроки**, то действительным считается тот срок, который дольше. И, наоборот, если стороны согласовали в договоре иной гарантийный срок, отличный от обозначенного на упаковке срока годности, то преимущество имеет договоренность сторон.

5.4 Осуществление прав при обнаружении в товаре недостатков и удовлетворение требований

При обнаружении в товаре недостатков потребитель осуществляет свои права путем предъявления требований к продавцу, у которого вещь была куплена. Однако, если в случае обнаружения в товаре недостатков в подтверждении о правах или в гарантийном талоне указано иное **лицо, производящее ремонт**, и это лицо располагается в месте нахождения продавца или в более близком для покупателя месте,

покупатель осуществляет право на ремонт посредством обращения к специалисту, который уполномочен производить ремонт. Лицо, назначенное для выполнения ремонта, производит ремонт в срок, который продавец и покупатель согласовали при купле-продаже вещи.

Пример:

Потребитель купил в Праге в магазине сотовый телефон и по истечении нескольких месяцев обнаружил в нем недостаток, за который отвечает продавец. В прилагаемом к телефону списке гарантийных сервисных центров был также указан сервисный центр в г. Градец-Кралове, где потребитель проживает. Если речь идет о ремонте товара, то потребитель может обратиться в указанный сервисный центр, где недостаток оценят и, по возможности, устранят. Если выяснится, напр., что недостаток устранить невозможно и что товар, которого нет в наличии в сервисном центре, необ-

ходимо заменить; или если сервисный центр надлежащим образом не удовлетворит требования потребителя, то покупатель в любом случае имеет право обратиться к продавцу, который отвечает за итоговое удовлетворение требования потребителя.

Потребитель должен предоставить продавцу товар, сообщить ему, о каком недостатке идет речь или как недостаток проявляется, и, если в данном случае закон дает потребителю на выбор несколько вариантов осуществления права (напр., ремонт или замена товара), то также обозначить, каким способом он хочет, чтобы его требования были удовлетворены. Покупатель не может изменить свое решение без согласия продавца. Это правило не действует, если покупатель требует ремонта вещи, но окажется, что она не подлежит ремонту, или ремонт не будет осуществлен в срок.

Покупатель может удостоверить факт покупки товара (т. е. что он данный товар купил у указанного продавца и дату совершения покупки) любым доказательным способом (напр., продемонстрировав кассовый чек, гарантийный талон, документ об оплате интернет-заказа и т. п.).

Приобретение товара без документа, удостоверяющего факт покупки, может сказаться негативно, т. к. в случае обнаружения в товаре недостатка будет затруднительно доказать продавцу, что товар был приобретен именно у него.

Продавец обязан принять потребителя, который желает предъявить требования, в любом из мест осуществления им предпринимательской деятельности, либо в месте нахождения, если это позволяет ассортимент продаваемого товара либо оказываемых услуг, за исключением случаев, когда ремонт производит иное лицо. В месте осуществления продавцом предприни-

матерской деятельности **в течение всего рабочего времени** должен присутствовать сотрудник, уполномоченный заниматься процедурой по удовлетворению предъявленных потребителем требований.

Пример:

В торговую сеть входят филиалы магазинов спортивных товаров, а также рестораны в различных городах Чешской Республики. Потребитель во время отпуска в г. Тршебонь приобрел в одном из магазинов данной сети плавки. Он может предъявить требования к приобретенному товару и после возвращения домой, в г. Брно, причем как в магазине спортивных товаров, так и в ресторане того же владельца, но в ресторане потребитель, скорее всего, у него ничего не получится.

От приведенного примера следует отличать т. н. франчайзинг, когда различные предприниматели владеют магазинами одного бренда.

В таком случае предъявить требования к товару можно, как правило, только в филиалах, принадлежащих одному и тому же владельцу.

В случае приема товара в связи с предъявлением к нему требований **продавцы (или гарантийный сервисный центр) обязаны выдать потребителю письменное подтверждение**, которое должно содержать информацию о том:

- когда потребитель предъявил требования;
- что является их содержанием;
- на каком способе удовлетворения требований потребитель настаивает.

При предъявлении требований потребитель имеет право на получение письменного подтверждения о том, что требования были предъявлены и удовлетворены.

После завершения процедуры по удовлетворению предъявленных потребителем требований, продавец обязан выдать потребителю **подтверждение, которое должно содержать:**

- дату и способ удовлетворения предъявленных требований;
- если был произведен ремонт, то подтверждение об этом, а также о сроках ремонта.

Если предъявленные требования были признаны необоснованными, то покупатель имеет право на **письменное обоснование отказа в удовлетворении требований**, которое он сможет использовать как доказательство на случай судебного разбирательства при несогласии со способом удовлетворения предъявленных им требований.

Продавец или уполномоченный им работник **обязан незамедлительно принять решение по поводу предъявленных требований**,

в особо сложных случаях — в течение трех рабочих дней. Срок, необходимый для экспертной оценки недостатка, не входит в этот срок и определяется в зависимости от типа изделия или услуги. **Требования потребителя, включая устранение недостатка, должны быть удовлетворены без лишних отлагательств в течение 30 дней со дня, когда требования были предъявлены,** если только продавец с потребителем не договорятся о более длительном сроке.

Если вышеперечисленные обязанности не будут соблюдены, то потребитель вправе обратиться в **Чешскую торговую инспекцию** с заявлением о проведении расследования.

Если связанные с недостатком товара требования были предъявлены обоснованно, то период, в течение которого покупатель был лишен возможности использовать вещь ввиду недостатков, не включается

ни в **срок, установленный законом** для осуществления прав при обнаружении в товаре недостатков, ни в гарантийный срок.

Если связанные с недостатком товара требования были предъявлены обоснованно, то потребитель **имеет право на возмещение сопутствующих расходов,** связанных с предъявлением требований, но данное право потребитель может осуществить только в течение одного месяца после истечения срока для предъявления требований к товару.

Пример:

Если товар, в котором были обнаружены недостатки, можно отправить продавцу по почте, то сопутствующими расходами считается почтовый сбор и затраты на упаковку. Если товар необходимо доставить лично, то сопутствующими расходами будет проезд

в соответствующем транспортном средстве (напр., общественный транспорт, личный автомобиль, но не такси). Если товар нельзя транспортировать (напр., подключенный газовый котел), то продавец должен приехать к заказчику за своей счет.

5.5 Особенности предъявления требований, связанных с недостатками результата работы

При предъявлении требований, связанных с недостатками результата работы, существует ряд особенностей:

- в отличие от законодательства, действовавшего до 31. 12. 2013, новый Гражданский кодекс ЧР **не устанавливает различные сроки** для осуществления прав в связи с обнаружением недостатков результата работ (с одной стороны) и ремонта, обработки (с другой стороны);

- заказчик **должен без промедления сообщить подрядчику** о недостатках результата работы после того, как он их обнаружил или при должной внимательности должен был обнаружить, но не позднее 2 лет после сдачи-приемки выполненной работы; в случае скрытых недостатков сооружений — не позднее 5 лет;
- **считается, что результат работы имеет недостатки, если он не соответствует договору;**
- не любая **вещь, которая должна** быть изготовлена, считается результатом работы (договор квалифицируется как договор подряда, если стоимость работы превышает стоимость материала или преобладающую часть материала для изготовления вещи поставил заказчик; в противном случае речь идет о договоре купли-продажи; договором подряда являются **ремонт и обработка вещи, сервисные работы, а также строительство объекта**);
- **права заказчика при обнаружении недостатков в результате работы регулируются теми же положениями, что и договор купли-продажи;**
- **заказчик не имеет права требовать от подрядчика выполнения дополнительной работы взамен той, которая была выполнена с недостатками**, если результат работы не может быть, с учетом его характера, возвращен или передан подрядчику (*напр., заказчик не может потребовать поменять на другой дом, который был построен на его участке*);
- **заказчик также не имеет права отказаться от приемки построенного объекта из-за наличия единичных мелких недостатков**, которые сами по себе или в своей совокупности не препятствуют использованию построенного объекта в плане функциональности или эстетики и существенно не ограничивают его использование;
- теперь требования, связанные с обнаружением **недостатков в результате работы по договору строительного подряда, можно предъявлять не только подрядчику**, но и его субподрядчика, а также тому, кто поставлял строительную документацию или осуществлял надзор за проведением строительных работ, но лишь в той степени, в которой они отвечают за недостатки в результате работ по договору строительного подряда.

6 ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ КРЕДИТ

Потребительский кредит регулируется **Законом № 145/2010 Свода законов ЧР** «О потребительском кредите».

Потребительский кредит следует отличать от ипотечного кредита на приобретение недвижимости, который связан с возникновением права залога на недвижимость, а также от займов, которые предоставляют потребители друг другу. Указанная дополнительная правовая защита потребителя также не распространяется и на некоторые другие случаи (*напр., если сумма кредита меньше 5000 Кч*).

Оценить полную стоимость кредита потребителю поможет эффективная процентная ставка (EAPR).

Эффективная процентная ставка (EAPR) служит для оценки полной стоимости потребительского кредита служит и, в отличие от процентной ставки, дает более точную информацию, т. к. содержит данные о размере денежных средств, которые потребитель должен будет ежегодно выплачивать сверх суммы кредита. При вычислении EAPR учитывается не только сумма основного долга и проценты по кредиту, но и другие обязательные платежи, связанные с предоставлением кредита (напр., плата за заключение договора, ведение кредитного счета, страховку и т. п.). Ставка EAPR в большинстве случаев выше процентной ставки.

Договор о потребительском кредите **должен быть заключен в письменной форме** и должен содержать **установленные законом реквизитные данные**, в частности, общую сумму потребительского кредита и срок кредитования, условия его расходования, EAPR, включая все связанные с потребительским кредитом платежи, процентную ставку по кредиту, размер и сроки отдельных выплат по кредиту, информацию о праве на отказ от исполнения договора и на досрочный возврат кредита, в т. ч. информацию о процедуре прекращения договора.

Если потребитель возражает против того, что договор не был заключен в письменной форме, не содержит предусмотренные законом реквизиты или что потребитель не получил хотя бы один экземпляр договора, то размер процентной ставки по потребительскому кредиту изначально считается равным размеру **дисконтной ставки Чешского национального банка**, которая была действительна на момент заключения договора, а договоренности по поводу иных платежей по потребительскому кредиту недействительны. Дисконтная ставка для потребителя более выгодна, потому как она, как правило, значительно ниже согласованной процентной ставки.



Потребитель должен иметь возможность заранее ознакомиться с условиями, касающимися предоставления кредита.

Потребитель имеет право на **заблаговременное** получение всей информации о предлагаемом кредите **до заключения договора**. Информация должна быть предоставлена в виде бумажного документа либо на ином носителе для долговременного хранения информации, чтобы потребитель мог с ней тщательно ознакомиться и при необходимости проконсультироваться с третьим лицом или сравнить с другими предложениями, прежде чем он примет решение насчет того, стоит ли ему заключать договор. Еще до подписания договора следует изучить, отражает ли договор всё то, о чем стороны договорились.

Кредитор, предоставляющий кредит, со своей стороны обязан

до заключения договора оценить **кредитоспособность потребителя**. Если выяснится, что потребитель некредитоспособен, то кредит такому потребителю не может быть предоставлен. Если договор всё же будет заключен, то он считается недействительным. Кредитор обязан предоставить потребителю информацию об отказе в выдаче кредита бесплатно.

Если потребитель после заключения договора выяснит, напр., что предоставленный кредит для него невыгоден, то он может **отказаться от исполнения договора в течение 14 дней с момента заключения договора в письменной форме без указания причины**. Срок течет с момента заключения договора или с момента, когда кредитор довел до сведения потребителя установленную законом информацию, если это произошло позже. Отказ от исполнения договора должен быть отправлен самое позднее в последний день срока.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о потребительском кредите без указания причины в течение 14 дней со дня заключения договора.

Отказавшись от исполнения договора, потребитель обязан без промедления в течение 30 дней со дня отправки отказа от исполнения договора выплатить сумму кредита и проценты по нему в размере, на который кредитор мог бы претендовать в случае, если бы потребитель не отказался от исполнения договора, за период со дня, когда началось расходования потребительского кредита, по день, когда была выплачена сумма кредита.

Потребитель также вправе в любой момент расторгнуть договор о потребительском кредите, заключенный на неопределенный срок, причем расторжение вступает в силу немедленно, если не был согласован срок на расторжение.

Кредитор не вправе взимать плату за расторжение договора, а срок на расторжение, если таковой был согласован, не может быть дольше 1 месяца.

Потребитель также вправе полностью или частично вернуть кредит в любой момент в течение срока кредитования. В таком случае потребитель имеет право на уменьшение общих расходов по потребительскому кредиту на размер процентной ставки по кредиту и другие платежи, которые потребитель должен был бы выплачивать, если бы не произошла досрочная выплата. Кредитор имеет право лишь на возмещение необходимых и объективно обоснованных расходов, которые он понес в связи с досрочным возвратом кредита (если срок между досрочным возвратом и согласованным окончанием срока кредитования больше одного года, то размер возмещения расходов не может превышать 1 % от досроч-

но возвращенной части кредита, в остальных случаях — не выше 0,5 %).

Если заключению договора о потребительском кредите предшествует договор о посреднических услугах в области кредитования, то он также должен быть заключен в письменной форме. Потребитель вправе письменно отказаться от исполнения такого договора без указания причин в течение 14 дней с момента его заключения без применения санкций (если в течение этого срока не был заключен кредитный договор). Данное право потребителя должно быть отражено в договоре. Если потребитель должен заплатить за посреднические услуги, то это должно быть четко указано в договоре. Если одна из перечисленных обязанностей не будет выполнена, то договор считается недействительным.

Если потребителю был предоставлен кредит (непосредственно продавцом или любой кредитной компанией) **исключительно на покупку конкретного товара или услуги** (напр., потребитель покупает себе легковой автомобиль в салоне подержанных автомобилей и одновременно договаривается о финансировании покупки посредством кредита), то при отказе от исполнения договора купли-продажи (напр., в интернет-магазине без указания причины в течение 14 дней или в случае предъявления требований в связи с обнаруженными в товаре недостатками) потребитель имеет право на безсанкционное прекращение кредитного договора, на основе которого покупка финансировалась. Потребитель обязан проинформировать кредитора об отказе от исполнения договора.

Размер обеспечения кредита и размер суммы кредита должны быть соизмеримы.

Для возврата или обеспечения потребительского кредита **не может быть использован вексель или чек**, а обеспечение потребительского кредита не может быть несоразмерно сумме кредита (напр., при предоставлении кредита в размере 7 000 Кч кредитор не может требовать оформления залогового права на коттедж потребителя стоимостью 4 000 000 Кч).

Также запрещено использовать для предложения, согласования или посредничества телефонные линии с повышенной платой за телефонный разговор.

Надзор за соблюдением предусмотренных обязанностей осуществляет **Чешская торговая инспекция** (если кредитором выступает небанковская организация) и **Чешский национальный банк** (если кредит предоставляется банком).



7 ТУРИСТСКИЕ ПРОДУКТЫ И ДОГОВОРЫ ПЕРЕВОЗКИ

7.1 Договор о реализации туристского продукта и туристская путевка

Договором о реализации туристского продукта туроператор/турагент обязуется предоставить заказчику заранее сформированный комплекс туристических услуг, который либо рассчитан на период от 24 часов, либо включает ночевку, а также **предполагает предоставление минимум двух из нижеперечисленных услуг:**

- a) размещение;
- b) перевозку;

с) иную услугу туристического характера, которая не сопряжена с перевозкой или размещением и составляет значительную часть комплекса предлагаемых услуг (*напр., культурная программа, экскурсия по городу с экскурсоводом*).

В отличие от договора о реализации туристского продукта, туристская путевка должна иметь письменную форму.

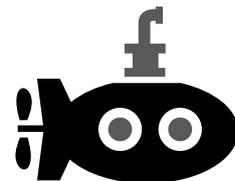
Договор о реализации **туристского продукта** может быть заключен и в устной форме. Однако туристская путевка, которую туроператор/турагент выдает заказчику при заключении договора или сразу после, должна в обязательном порядке иметь письменную форму. Если до-

говор был заключен в письменной форме и содержит все реквизитные данные, которые должна содержать туристская путевка, то выдача последней необязательна. Туроператор/турагент обязан вместе с туристской путевкой выдать заказчику **документ о том, что организатор застрахован**. Если договор и путевка содержат **противоречивые данные**, то действительными считаются те, которые для потребителя более выгодны.

Туристская путевка должна содержать следующие **реквизитные данные**: обозначение сторон договора, название туристского продукта или ссылку на туристский продукт из каталога, если заказчик имеет в своем распоряжении каталог, цену туристского продукта, а также

график платежей, разъяснение прав заказчика при ненадлежащем исполнении договора и размер неустойки, которую он должен будет заплатить в случае необоснованного отказа от исполнения договора. Если в туристский продукт также входят услуги, не включенные в цену туристского продукта, то туроператор/турагент должен указать в путевке их стоимость. Если в стоимость туристского продукта входит размещение, то туроператор/турагент должен указать сведения о месте нахождения, категории, степени оснащенности и др. Туроператор/турагент также должен довести до сведения заказчика информацию о типе и категории транспортного средства; маршруте, если в туристский продукт входит перевозка; типе и объеме питания, если оно входит в туристский продукт.

Туроператор/турагент имеет право указать в путевке, что **туристский продукт будет реализован только при наличии определенного количества заказчиков** (включая срок, в течение которого заказчику будет сообщено об аннулировании туристского продукта в связи с отсутствием минимального количества заказчиков). Туристическая путевка может также содержать требования, предъявляемые к участникам тура (*напр., возраст или состояние здоровья в случае путешествий, требующих большей физической подготовленности*).



При наличии соответствующего пункта в договоре **организатор может согласованным способом повысить цену туристского продукта**, если не позднее чем за 21 день до начала тура:

- a) повысится цена перевозки, включая цену топлива; либо
- b) вырастут платежи, связанные с перевозкой, такие как аэропортовый, портовый и иные сборы, включенные в цену туристского продукта; либо
- c) более чем на 10 % повысится обменный курс чешской кроны, который был использован для определения цены туристского продукта.

Если организатор проинформирует заказчика о повышении цены (т. е. отправит уведомление) позже, чем за 21 день до начала поездки, то возникшие в связи с повышением расходы несет сам туроператор/турагент.

7.2 Отказ от исполнения договора о туристском продукте

Если внешние обстоятельства вынудят организатора изменить туристский продукт, то **в случае несогласия** с новыми условиями потребитель имеет право **отказаться от исполнения договора** в течение срока, установленного туроператором/турагентом, при этом срок не может быть меньше 5 дней и должен истекать не позднее начала тура. В противном случае считается, что заказчик с изменением согласен.

Если заказчик откажется от исполнения договора в связи с тем, что туроператор/турагент изменил или аннулировал туристский продукт по иной причине, нежели нарушение обязанностей со стороны заказчика, то туроператор/турагент обязан при наличии предложить заказчику сопоставимый альтернативный пе-

релет. Туроператор/турагент может, но не обязан согласиться. Если стороны договорятся об альтернативном туристском продукте более высокого качества, то туроператор/турагент не имеет права требовать цену выше, чем за первоначальный тур. И, наоборот, если альтернативный туристский продукт более низкого качества, то туроператор/турагент должен возместить заказчику разницу в цене.

Как заказчик, Вы всегда можете отказаться от исполнения договора, однако должны соблюдать содержащиеся в нем договоренности.



Считается, что **заказчик всегда может отказаться от исполнения договора до начала тура**. Однако в случае отказа от исполнения договора по иной причине, нежели нарушение обязанностей со стороны туроператора/турагента, **заказчик должен заплатить туроператору/турагенту неустойку**, указанную в договоре или путевке. Такую же неустойку заказчик обязан заплатить туроператору/турагенту в случае, если туроператор/турагент откажется от исполнения договора в связи с нарушением обязанностей со стороны заказчика (*напр., заказчик в установленный срок не уплатил цену туристского продукта или установленный задаток*).

Туроператор/турагент может отказаться от исполнения договора только в том случае, если туристский продукт был аннулирован или заказчик нарушил свои обязанности.

Если туроператор/турагент аннулирует туристский продукт менее чем за 20 дней до начала тура, то он обязан заплатить заказчику **пеню в размере 10 %** от цены туристского продукта и возместить возможные убытки. Это положение не распространяется на вышеуказанный случай, когда заказчик был проинформирован о возможном аннулировании туристского продукта в случае отсутствия минимального количества заказчиков или ввиду форс-мажорных обстоятельств (*напр., взрыв вулкана или землетрясение в месте назначения*).

7.3 Недостатки туристского продукта

Заказчик должен предъявить претензии по поводу туристского продукта без промедления в течение одного месяца после окончания поездки туроператору/турагенту (либо лицу, которое оказывало посреднические услуги при заключении договора).

Претензии к качеству туристского продукта можно предъявить в течение одного месяца после окончания поездки.

Если потребительские свойства туристского продукта не соответствуют согласованным или типичным для него, **туроператор/турагент обязан немедленно устранить недостатки**. Если он этого не сделает в разумный срок, который установит заказчик, то заказчик может самостоятельно договориться об устранении за счет туроператора/турагента.

Пример:

Если туроператор/турагент в разумный срок не обеспечит для заказчика трансфер из аэропорта в отель, в котором он должен быть размещен, то заказчик может организовать трансфер самостоятельно, напр., вызвав такси, и впоследствии потребовать от туроператора/турагенту возместить понесенные сопутствующие расходы.

Если во время поездки в туристском продукте будут обнаружены **существенные недостатки, препятствующие продолжению поездки**, то туроператор/турагент за свой счет обеспечит перевозку заказчика на место отъезда или на иное согласованное место. Если продолжение поездки возможно, но при этом качество туристского продукта снизится по сравнению с тем, которое было согласовано, туроператор/турагент должен будет возместить заказчику разницу в цене (предоставить **скидку**). Если туроператор/турагент в состоянии обеспечить продолжение поездки, но поездка обойдется дороже, то расходы понесет туроператор/турагент.

Если туроператор/турагент нарушит свои обязанности, то он несет ответственность перед заказчиком не только за причиненный **вред имуществу**, но с 01. 01. 2014 также за **ущерб в связи с испорченным отпуском** (т. н. «испорченная радость от отпуска»).

7.4 Авиаперевозка

Если потребитель отправляется из аэропорта, расположенного на территории государства-члена ЕС (и некоторых других государств), или если полет осуществляет перевозчик из ЕС, то права пассажиров регулируются, в частности, **постановлением Европейского парламента и Европейского совета № 261/2004**.

В случае отмены рейса перевозчиком, ожидаемой задержки рейса более чем на 2 часа, а также отказа пассажиру в посадке на самолет пассажир вправе потребовать **письменного разъяснения своих прав**.

Если обобщить, то в случае **отмены рейса** перевозчик обязан предоставить пассажиру **изменение маршрута** (т. е. при первой возможности обеспечить сопоставимый альтернативный вариант) и связанное с ним **необходимое обслуживание**,

т. е. предоставить питание (соразмерно времени ожидания нового рейса), размещение в гостинице (если пассажиры вынуждены ждать отправления в течение ночи), при необходимости организовать связь (телефонный звонок или отправку сообщения по электронной почте).

Если пассажир не согласен с изменением маршрута, то он **вправе потребовать возврата стоимости авиабилета**, а также **финансовую компенсацию** в размере 250 - 600 евро в зависимости от длительности запланированного перелета, если об отмене рейса не было сообщено заблаговременно. Перевозчик не обязан предоставлять финансовую компенсацию, если рейс был отменен по причине форс-мажорных обстоятельств, возникновение которых он не мог предотвратить (*напр., неблагоприятные погодные условия*). Перевозчик может снизить указанные суммы

вдвое, если предоставит пассажиру изменение маршрута и задержка прибытия в пункт назначения альтернативным рейсом не превысит 2 - 4 часов по сравнению с первоначальным расписанием (в зависимости от длительности перелета).

Те же принципы работают в случае, если бронь пассажира действительна, рейс не был отменен, но при этом пассажиру против его воли было **отказано в посадке** (напр., по причине недостаточного количества мест), несмотря на то что пассажир не нарушил правила (прибыл в аэропорт заблаговременно, не был в состоянии алкогольного опьянения и т. д.).



Пассажир имеет аналогичные права и в случае **задержки рейса**. Право на финансовую компенсацию появляется при задержки рейса минимум на 3 часа, при условии что данная задержка не была вызвана форс-мажорными обстоятельствами, возникновение которых перевозчик не мог предотвратить. Потребитель может отменить полет и требовать возврата цены авиабилета без санкций в том случае, если предполагаемая задержка рейса превышает 5 часов.

Если после прилета в пункт назначения потребитель не получил свой **багаж**, его багаж был поврежден или отсутствует часть его содержимого, необходимо без промедления потребовать составить акт.

При потере или повреждении багажа в аэропорту необходимо немедленно составить акт.

В случае **задержки перевозки багажа** (если только это не произошло в результате действия форс-мажорных обстоятельств, возникновение которых перевозчик не мог предотвратить) пассажир вправе в письменной форме в течение 21 дня с момента доставки багажа потребовать возмещения вреда, который был ему причинен в результате несвоевременной доставки. Как правило, речь идет о компенсации подтвержденных расходов, связанных с приобретением вещей, необходимых для пребывания в пункте назначения на период отсутствия багажа (напр., необходимая одежда, средства гигиены).

В случае **повреждения багажа или утраты его содержимого** потребитель имеет вправе предъявить перевозчику претензию в письменной форме в течение 7 дней с момента выдачи багажа.

Если багаж не был найден в течение 21 дня, то он считается утерянным. Если **багаж был утерян или поврежден**, то пассажир имеет право на возмещение вреда в определенных лимитах. Если ценность багажа выше указанных лимитов, то рекомендуется доплатить за то, чтобы перевозчик нес ответственность в пределах заявленной стоимости багажа.

Пассажир также имеет некоторые из перечисленных прав в случае **задержки междугороднего автобусного, железнодорожного и водного транспорта**.

За более подробной информацией о правах пассажиров при международных перевозках потребитель может обратиться, напр., в **Европейский потребительский центр** (или найти на сайте: <http://www.evropskyspotrebitel.cz>), где при необходимости окажут помощь в поиске вариантов примирительного разрешения возникшего спора.



8 УСЛУГИ ЭЛЕКТРОСВЯЗИ

8.1 Предъявление требований в отношении услуг электросвязи

Как и при покупке товара, при покупке услуг можно предъявить требования. В случае электронных коммуникаций чаще всего речь идет об услугах, связанных с использованием **сотовых и стационарных телефонов, кабельного телевидения, или услугах интернет-провайдера**.

Данная область регулируется **Законом № 127/2005 Свода законов ЧР «Об электросвязи»**.

Требования могут быть предъявлены как в отношении **качества предоставляемых услуг**, так и в отношении метода расчета. Если предъявленные требования являются обоснованными, то поставщик

услуги обязан либо обеспечить устранение неисправностей и недостатков, либо по соглашению с потребителем предоставить услугу альтернативным способом, либо соразмерно снизить цену при расчете (напр., если в течение какого-то времени отсутствовало интернет-соединение и потребитель был лишен доступа в интернет).

Требования должны быть предъявлены без промедления в течение 2 месяцев с момента некачественного оказания услуги (если речь идет о требованиях в отношении метода расчета, то со дня получения счета). Исполнитель **обязан удовлетворить предъявленные требования в течение одного месяца** (если необходимо содействие зарубежного поставщика, то в течение двух месяцев).

Предъявление требований не имеет отлагательного действия, т. е. если потребитель предъявляет требования в отношении метода расчета, он все равно должен оплатить счет в течение установленного срока оплаты, если только не договорится с поставщиком услуги, что платеж будет отложен до тех пор, пока не будут удовлетворены предъявленные требования. Если потребитель уже оплатил сумму, на которую был выставлен счет, а предъявленные требования были признаны обоснованными, то он имеет право получить сумму переплаты в течение 1 месяца с момента удовлетворения предъявленных требований, если не договорится с поставщиком услуги об ином.

Даже если Вы предъявляете требования к методу расчета, счет все равно необходимо оплатить. Если Ваши требования будут признаны обоснованными, то деньги Вам будут возвращены.

Если потребитель не согласен с действиями поставщика услуги по поводу удовлетворения своих его требований, то он может в течение **одного месяца** со дня получения уведомления об удовлетворении требований либо со дня истечения срока, в течение которого постав-

щик услуг должен был предъявленные требования удовлетворить, направить **обращение в Чешское управление электросвязи.**

Иск, который потребитель подает в Чешское управление электросвязи, должен содержать информацию об:

- участниках спора;
- предмете спора;
- требованиях потребителя.

За подачу иска необходимо заплатить предусмотренный административный сбор.

8.2 Право потребителя на досрочное прекращение договора об электросвязи

В настоящее время потребитель имеет намного больше прав в плане **досрочного прекращения договора** (по сравнению с состоянием до 2013 года). Потребитель может расторгнуть договор даже в случае, если он обязался оплачивать оказание услуг в течение определенного периода времени. В качестве санкции за досрочное прекращение договора оператор может потребовать от потребителя уплатить максимум **одну пятую от суммы всех месячных паушальных платежей** (минимальных месячных плат), которые должны были быть уплачены до конца согласованного срока действия договора, а также доплатить за устройство, которое было предоставлено заказчику на более выгодных условиях.



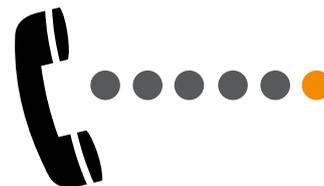
Существует лимит для суммы, на которую поставщик услуг сотовой связи может выставить потребителю счет в связи с досрочными прекращением договора со стороны потребителя.

Пример:

Потребитель заключил с телефонным оператором договор на 24 месяца с месячной паушальной платой 500 Кч. За это ему была предоставлена возможность приобрести сотовый телефон за половину стандартной цены. Если по истечении 2 месяцев потребитель решит прекратить договор, оператор может от него потребовать заплатить за досрочное прекращение договора максимум 2 200 Кч (т. е. $1/5 \times 22 \times 500$), а также доплатить за предоставленную скидку на сотовый телефон.

Если договор был заключен **на определенный срок, который автоматически продлевается**, если только потребитель заранее в установленный срок не откажется от продления, то оператор обязан самое раннее за 3 месяца и самое позднее за 1 месяц до прекращения действия имеющегося договора проинформировать потребителя о возможности прекращения такого договора, чтобы потребитель не забыл прекратить договор, если он заинтересован в его прекращении.

Перед автоматическим продлением договора оператор Вас должен проинформировать.



9 ЭНЕРГОСНАБЖЕНИЕ

Защиту потребителя в области энергоснабжения (подача электричества, газа) предусматривает, в частности, **Закон № 458/2000 Свода законов ЧР «Закон об энергоснабжении»**.

В случае проблем с подачей энергии потребитель должен сначала предъявить требования поставщику энергии, с которым у него заключен договор. Если поставщик энергии нарушает при подаче энергии нормативно-правовые акты либо при удовлетворении предъявленных требований нарушает права потребителя, можно подать заявление о проведении расследования в **Управление регулирования энергетической отрасли**, которое осуществляет надзор в данной

области и в определенных случаях может также разрешать споры между дистрибьюторами и заказчиками.

01. 02. 2014 в целях усиления защиты потребителя при Управлении регулирования энергетической отрасли был учрежден пост т. н. **омбудсмана по энергетике**, что должно помочь внесудебному решению споров между потребителями и дистрибьюторами энергии.

Если потребитель **заключил договор вне постоянного места осуществления предпринимательской деятельности** (напр., с представителем, который

позвонил ему в дверь или остановил на улице и убедил поменять дистрибьютора энергии), но после поменял свое решение, то он может **в удлинённый срок, но не позднее чем за 5 дней до начала подачи** электричества или газа, **отказаться от исполнения договора**.



Если **дистрибьютор изменяет цену на электричество или газ**, то потребитель также **вправе отказаться от исполнения договора, но не позднее чем за 10 дней до вступления в действие повышенных цен, при условии**, что дистрибьютор не позднее чем за 30 дней до вступления в действие повышенных цен проинформировал потребителя о планируемом повышении цен и о возможности отказаться от исполнения договора. Отказ от исполнения договора вступает в действие (договор аннулируется) в последний день календарного месяца, в котором уведомление об отказе было доставлено соответствующему дистрибьютору энергии, если потребитель не определит более позднюю дату.

Если потребитель не был своевременно проинформирован о запланированном повышении цен и возможности отказаться от исполнения договора, то он может отказаться от исполнения договора **в течение 3 месяцев со дня повышения цены или иного изменения торговых условий**. Если в данном случае потребитель откажется от исполнения договора менее чем за 10 дней до окончания текущего месяца, то отказ от исполнения договора вступает в действие (договор аннулируется) в последний день календарного месяца, который следует за месяцем, когда уведомление об отказе от исполнения договора было доставлено соответствующему дистрибьютору.

Более подробную информацию можно найти на сайте:

<http://www.eru.cz>



10 НЕКОТОРЫЕ ДРУГИЕ ОБЛАСТИ И СРЕДСТВА ЗАЩИТЫ ПОТРЕБИТЕЛЯ

10.1 Финансовый арбитраж

Финансовый арбитраж — это учрежденный государством внесудебный орган, в компетенцию которого входит **урегулирование некоторых споров на финансовом рынке.**

Потребитель может обратиться в финансовый арбитраж, напр., при спорах:

- с банком о неправильном платеже;
- с кредитором об отказе от исполнения кредитного договора или о размере платы за досрочный возврат кредита;

- со страховой компанией или страховым брокером, если речь идет о спорах, касающихся страхования жизни;

- с некоторыми владельцами общественного транспорта по поводу проездных.

Реквизиты иска, а также более подробную информацию о процессе в финансовом арбитраже можно найти на сайте: <http://www.finarbitr.cz> либо в месте нахождения Канцелярии финансового арбитра.

10.2 Европейский потребительский центр

Европейский потребительский центр предоставляет потребителям, главным образом:

- **бесплатную информацию и советы**, касающиеся прав потребителей в странах Европейского союза, в Норвегии и Исландии;
- **бесплатную помощь** при подаче жалоб, касающихся качества приобретенных изделий и услуг, или поведения и действий предпринимателей в перечисленных странах;
- в случае спора с предпринимателем оказывает содействие в поис-

ке примирительного **решения** или служит контактным местом, куда потребитель могут обратиться, чтобы им бесплатно организовали помощь при внесудебном решении споров с предпринимателями в перечисленных странах.

Пример:

Если чешский потребитель приобрел в немецком интернет-магазине товар и обнаружил в нем впоследствии недостатки, а немецкий предприниматель не захотел удовлетворить предъявленные потребителем требования, то можно обратиться за советом в Европейский потребительский центр.

В компетенцию центра не входят случаи, когда продавцом выступает не предприниматель, а частное лицо, а также случаи, когда речь не идет о продавце из Чешской Республики или одного из перечисленных государств (напр., продавец из США).

10.3 Чешская торговая инспекция и иные органы надзора

Чешская торговая инспекция (ЧТИ) — орган государственного управления, который осуществляет преимущественно проверку и надзор в отношении юридических и физических лиц, продающих товары и оказывающих услуги, за исключением случаев, когда согласно специальным нормативно-правовым актам надзор осуществляет иное административное ведомство.

ЧТИ проверяет:

- *соблюдение условий, предусмотренных для обеспечения качества товара, в т. ч. их безвредности и условий хранения (кроме продуктов питания);*
- *используются ли при продаже товара проверенные измерительные приборы, отвечающие требованиям правовых норм;*

- *отвечают ли представленные на рынке товары соответствующим техническим нормам и требованиям безопасности и имеется ли на них обязательная маркировка;*
- *соблюдают ли при оформлении потребительского кредита небанковские кредитные организации обязанности, которые предусмотрены нормативно-правовыми актами.*

За нарушение установленных обязанностей ЧТИ, помимо финансовые санкций, также может наложить запрет на продажу изделий или их выведение на рынок, если последние не отвечают требованиям нормативно-правовых актов.

ЧТИ также проверяет, надлежащим ли образом предприниматели информируют потребителя о его правах в случае ненадлежащего исполнения, соблюдают ли установленные сроки удовлетворения предъявленных требований, предоставляют ли потреби-

телю положенные подтверждения о способе удовлетворения предъявленных требований и т. п. В то же время в компетенцию ЧТИ не входит решение вопросов, связанных с недовольством потребителя касательно способа удовлетворения предъявленных требований (напр., предъявленные потребителем требования не были удовлетворены). В случае спора такого рода потребитель может обратиться в суд или выбрать одну из форм внесудебного урегулирования спора.

Надзор за качеством пищевых продуктов осуществляет **Государственная инспекция сельскохозяйственной и пищевой продукции**.

Надзор за безвредностью продуктов питания животного происхождения осуществляет **Государственное ветеринарное управление**.

10.4 Внесудебное урегулирование споров

В случае возникновения спора между потребителем и предпринимателем **не обязательно всегда обращаться в суд**, но это вовсе не означает, что следует отказываться от своих прав.

Как уже было отмечено, органы государственной власти в Чешской Республике (напр., финансовый арбитр), а также поддерживаемые государством неправительственные организации предлагают потребителю ряд способов внесудебного урегулирования споров, зачастую бесплатных. Цель — добиться того, чтобы все споры, возникающие между потребителем и предпринимателем в связи с продажей товара или оказанием услуг, могли передаваться субъектам, занимающимся внесудебным урегулированием потребительских споров.

Специализированные неправительственные организации

в настоящее время предоставляют, главным образом, консультационные услуги в области прав потребителя, а также помогают решать конкретные потребительские споры. Вы можете обратиться, напр., в следующие организации:

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

Внесудебной формой урегулирования спора является также **третейское производство**. В прошлом некоторые предприниматели злоупотребляли этой процедурой, поэтому в настоящее время защита потребителя распространяется и на третейское производство. Данная область регулируется **Законом № 216/1994 Свода законов ЧР «О третейском производстве»**.

В случае потребительских споров **третейское соглашение должно быть заключено в письменной форме в виде отдельного документа** (т. е. не может быть частью торговых условий), в противном случае соглашение считается недействительным. Еще до заключения третейской оговорки предприниматель обязан заблаговременно должным образом разъяснить потребителю суть третейского производства. Решение по делу в рамках данного производства может вынести только постоянный третейский суд или лицо, внесенное в реестр арбитров, который ведет Министерство юстиции ЧР. Если потребитель не получит нужную информацию или если арбитр вынес решение, противоречащее нормативно-правовым актам, которые касаются защиты потребителя, то потребитель может в течение 3 месяцев с момента доставки третейского определения обратиться в суд с заявлением об отмене решения.

10.5 Полезные ссылки

<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

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.

Všechny služby projektu jsou poskytovány zdarma.





www.gle.cz