

Souhrn nejdůležitějších základních principů jako desatero pro nákup
dle nového občanského zákoníku:

1. Již při uzavírání smluv buďte obezřetní – i přijatá nabídka po telefonu může být uzavřením smlouvy. Velkou pozornost je třeba věnovat rovněž uzavírání smluv prostřednictvím internetu, kde by při zvažování nákupu měla hrát hlavní roli kvalita a úplnost poskytovaných informací, a to nejen o nabízeném zboží, ale rovněž o samotném prodávajícím. Pokud uzavíráte smlouvu písemnou formou, jednejte vždy podle principu „podepsat můžeš, přečíst musíš!“
2. Je v zájmu spotřebitele, aby o uzavření smlouvy získal prokazatelný doklad, umožňující například bezproblémové uplatnění případné reklamace. Takovým dokladem je řádně vyplněný doklad o zakoupení výrobku nebo poskytnutí služby, který je však prodávající povinen vydat pouze na žádost spotřebitele. Proto si vydání dokladu vždy pohlídejte.
3. Odstoupení od smlouvy bez udání důvodu a bez jakékoliv sankce je zákonným právem spotřebitele jen při některých formách prodeje. Při nákupech výrobků a služeb v tzv. ‚kamenných‘ obchodech toto právo spotřebitel ze zákona nemá.
4. Odstoupit od smlouvy bez udání důvodu a bez jakékoliv sankce tedy může spotřebitel pouze u smluv uzavřených prostřednictvím komunikačních prostředků na dálku a u smluv uzavřených mimo obchodní prostory. Zákonem stanovená lhůta pro odstoupení od smlouvy činí v těchto případech 14 dnů.
5. Při odstoupení od smlouvy musí být zboží vráceno prodávajícímu nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy. Proávající je pak povinen vrátit spotřebiteli zaplacenou cenu zboží a náklady na dodání nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy nebo do doby, kdy mu spotřebitel zboží předá nebo prokáže, že zboží odeslal. Náklady na vrácení zboží (poštovné, balné apod.) nese spotřebitel s výjimkou případů, kdy nebyl prodávajícím upozorněn na povinnost nést tyto náklady.
6. Reklamovat vady spotřebního zboží i služeb lze v době 24 měsíců od převzetí. Jelikož se právo reklamace vztahuje na vady, které měla věc či dílo při převzetí, je v zájmu spotřebitele, aby převzetí věnoval vždy náležitou pozornost. Zvláště v případě služeb by pozdější uplatnění reklamace zjevných vad nemuselo být uznáno.
7. Součástí písemného potvrzení, které je prodávající povinen vydat spotřebiteli v případě uplatnění reklamace, je rovněž uvedení požadavku spotřebitele na způsob vyřízení reklamace. Spotřebitelé si ale musí uvědomit, že zákon preferuje přiměřenost řešení reklamace vzhledem k povaze vady. Lze-li tedy vadu odstranit bez zbytečného odkladu, nebo je-li možná výměna věci či vadné součásti, bude spotřebitel jen stěží prosazovat právo na odstoupení od smlouvy.
8. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má ovšem kupující nadále v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě, nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo od smlouvy odstoupit.
9. Právo na dodání nové věci bez vad nebo právo odstoupit od smlouvy má spotřebitel rovněž v případě, kdy uplatněná reklamace nebyla vyřízena v zákonem stanovené 30 denní lhůtě, a prodávající se spotřebitelem nedohodl lhůtu delší.
10. Při oprávněné reklamaci spotřebiteli náleží i náhrada nákladů účelně vynaložených v souvislosti s uplatněním práva z vady.