



jejich stížností na kvalitu zakoupených výrobků a služeb v ostatních členských zemích EU včetně Norska a Islandu, na chování a jednání obchodníků v těchto zemích.

9. Jaké máte základní možnosti reklamace lékařských služeb a práva pacienta

- V případě, kdy je zřizovatelem stát nebo soukromá společnost:
 - Podat návrh na přezkoumání poskytnuté zdravotní péče vedoucímu zdravotnického zařízení, nebo jeho zřizovateli.
- V případě soukromého lékaře či zařízení může službu reklamovat u následujících subjektů:
 - vedoucí odboru zdravotnictví příslušného Krajského úřadu
 - územní znalecká komise příslušného Krajského úřadu
 - ústřední znalecká komise při Ministerstvu zdravotnictví ČR
 - Česká lékařská komora – regionální kanceláře, resp. ústředí České lékařské komory
 - oblastních zařízení České stomatologické komory, resp. ústředí České stomatologické komory
 - příslušná zdravotní pojišťovna
- Při podezření z trestného činu můžete podat i trestní oznámení polici ČR, státnímu zástupci a soudu.

Při problémech, se kterými se setkáte při řešení reklamací a stížností se s důvěrou obraťte na Sdružení českých spotřebitelů.

Sdružení českých spotřebitelů – ústředí
(informace o kontaktních místech v ČR na internetových stránkách sdružení)
Pod Altánem 99/103, 100 00 Praha 10, tel.: 261 263 574
e-mail: spotrebite@regio.cz více informací: www.konzument.cz



Garamon, s.r.o., Wonkova 432, 500 02 Hradec Králové
tel.: / fax: 495 217 101, email: garamon@garamon.cz
příjem inzerce: 495 499 086, email: radnice@garamon.cz



Děkujeme za aktivní spolupráci zejména v moravských regionech sdružení ELIM Opava

Publikace byla vydána s podporou Ministerstva práce a sociálních věcí.
Průvodce pro spotřebitele, svazek 21, 1. vydání; Jak postupovat při nákupu a reklamaci zboží nebo služeb (průvodce pro seniory); vydalo © Sdružení českých spotřebitelů, z. ú., Praha, červen 2014; zpracovali © JUDr. Radomír Machan, Petr Krejcar; spolupráce na vydání Ing. Libor Dupal, Lenka Bergmannová. Grafická úprava a sazba – Kateřina Tomášková – ktddesign; vytiskla tiskárna Garamon.

ISBN 978-80-87719-15-2



storu obvyklém pro podnikatelské podnikání, pokud k jejímu uzavření došlo bezprostředně poté, co podnikatel oslovil spotřebitele mimo tato prostory. Totéž se týká smluv uzavřených během zájezdu organizovaného podnikatelem za účelem propagace a prodeje zboží, či služeb.

7. Hleďte účinnou pomoc u dozorujících státních orgánů

- **Česká obchodní inspekce (ČOI)**
ČOI kontroluje a dozoruje právnické a fyzické osoby prodávající nebo dodávající výrobky a zboží na vnitřní trh, poskytující služby nebo vyvíjející jinou podobnou činnost na vnitřním trhu, poskytující spotřebitelský úvěr nebo provozující tržiště (tržnice), pokud podle zvláštních právních předpisů nevykonává tento dozor jiný správní úřad. V každém kraji a větších městech má ČOI své inspektoráty (kontakty jsou uvedené na internetových stránkách), zde je také možné podat podnět přímo elektronicky.

Štěpánská 15 (ústřední inspektorát),
120 00 Praha 2
tel.: 296 366 360, fax: 296 366 236
e-mail: info@coi.cz
další informace: www.coi.cz

- **Státní zemědělská a potravinářská inspekce (SZPI)**

SZPI kontroluje, v rámci stanovených kompetencí, potraviny, suroviny k jejich výrobě, zemědělské výrobky a tabákové výrobky. Tyto kompetence se vztahují na výrobu, skladování, přepravu i prodej (včetně dovozu). Své inspektoráty má SZPI v Táboře, Olomouci, Ústí na Labem, Hradci Králové a Plzni., kontakty jsou uvedené na internetových stránkách, je zde možné podat podnět na příslušný inspektorát přímo nebo elektronicky.

Květná 15 (ústřední inspektorát),
603 00 Brno
Tel. informační linka pro spotřebitele
pondělí a středa 7:00 - 15:30 hod.
tel: 542 426 625 (ne podněty, pouze informace)

Podněty lze podat telefonicky
tel: 543 540 231 (nebo přímo místně příslušnému inspektorátu SZPI)
e-mail: epodatelna@szpi.gov.cz
další informace: www.szpi.cz

- **Státní veterinární správa ČR (SVS)**

Jejím úkolem je především ochrana spotřebitelů před případnými zdravotně závadnými produkty živočišné



ho původu, monitorování a udržování příznivé nakažové situace zvířat, veterinární ochrana státního území České republiky, ochrana pohody zvířat a ochrana před jejich týráním.
Slezská 7 – ústředí, 120 00 Praha 2
telefon: 227 010 142

e-mail: e.podatelna@svscr.cz
další informace: www.svscr.cz

- **Český telekomunikační úřad (ČTÚ)**

ČTÚ se zabývá regulací elektronických (telefon, internet) a poštovních služeb a některých služeb rozhlasového a televizního vysílání. Spotřebitel zde může uplatňovat například reklamace na vyúčtování telefonních služeb, na poštovní služby a další.
Sokolovská 219 (metro B, stanice Vysočanská), 190 00 Praha 9
poštovní adresa – poštovní příhrádka 02, 225 02 Praha 025
tel.: 224 004 111, fax: 224 004 830
e-mail: podatelna@ctu.cz
další informace: www.ctu.cz

- **Energetický regulační úřad (ERÚ)**

ERÚ reguluje oblast energií, tzn. elektroenergetiky, plynárenství, teplárenství a dalších zdrojů. Působí v oblasti regulace cen, podpoře využívání obnovitelných a druhotných zdrojů energie, ochraně zájmů zákazníků a spotřebitelů ad. V rámci úřadu pracuje tzv. Energetický ombudsman,

který má na starosti řešení problémů ve vztahu spotřebitele a obchodníků s energiemi. Kontaktovat jej může každý spotřebitel, který využívá služeb v rámci dodávek elektřiny, plynu, tepla na základě smluvního vztahu s konkrétním dodavatelem a který využil veškeré možnosti v rámci uzavřené smlouvy s dodavatelem a dle Obchodních podmínek. Úřad sídlí v Jihlavě, dislokované pracoviště má v Praze, Brně a Ostravě.

Masarykovo nám. 5, 586 01 Jihlava
tel.: 564 578 666 - ústředna,
fax: 564 578 640 - centrální fax

– podatelna
e-mail: podatelna@eru.cz,
eru@eru.cz
Ombudsman ERÚ, tel: 255 715 523,
e-mail: ombudsman@eru.cz
(nebo zasláním dopisu poštou)
další informace: www.eru.cz

8. Při zahraničních obchodech vám s reklamací pomůže Evropské spotřebitelské centrum při ČOI

Štěpánská 15, 120 00 Praha 2
tel.: 296 366 155

e-mail: esc@coi.cz

další informace: www.coi.cz

Centrum nabízí bezplatné informace a rady o právech spotřebitelů v zemích EU.

Centrum nabízí bezplatnou spolupráci a pomoc spotřebitelům při vyřizování



SDRUŽENÍ ČESKÝCH
SPOTŘEBITELŮ, O.S.
CZECH CONSUMER
ASSOCIATION
www.konzument.cz



Vydání publikace
je spolufinancováno
ze státního rozpočtu
České republiky

Jak postupovat při nákupu a reklamaci zboží nebo služeb



ÚVOD

Na trhu – při nákupu zboží a služeb – se setkáváme s obchodníky korektními i méně korektními. Jsou takoví, kteří výrobky a služby nabízejí se vstřícností a ohledem k zákazníkovi a při uplatnění reklamce je pro ně spotřebitel partnerem, s nímž věc řeší s ochotou a pochopením. Ale jsou i jiní, kterým je takovýto přístup cizí.

Ve vztazích mezi spotřebitelem a poskytovatelem zboží a služeb jsou SENIOŘI zranitelnější než ostatní spoluobčané. O to více musí být opatrní, předvídají a dbát rad a pomoci, které jsou jim nabízeny.

Spotřebitel by měl riskovat co nejméně již tím, že odmítne různé „lákové nabídky“. K nim patří psychologicky laděné akce spojené s různými formami „nákupních zájezdů“, prodejních akcí spojených s pohoštěním, či „radostným“ telefonickým sdělením, že byl vybrán k bezplatnému zájezdu k moři. Obezřetným postupem v první řadě ušetříte peníze a mnoho zbytečných starostí. Tomuto tématu se věnujeme ve zvláštní tiskovině, i zde ho však musíme pro jeho závažnost připomenout. Vždyť nemine jeden den, aby Sdružení českých spotřebitelů neoslovil povětšinou senior se žádostí o pomoc při řešení situace

vzniklé na nabídkové akci. A dobrá rada se pak už hledá těžko. V následujícím textu nabízíme několik základních rad, které se týkají našich (spotřebitelských) práv a jejich dosahování při uplatňování reklamací zakoupeného zboží anebo služeb. Věříme, že vám tato doporučení pomohou se alespoň trochu zorientovat ve spleti právních ustanovení nového občanského zákoníku a dalších zákonů, že se tedy budete cítit „bezpečněji“. Text poskytuje základní rady, podrobnější informace potom poskytujeme prostřednictvím našich poradců – osobně, elektronicky i telefonicky.

*Ing. Libor Dupal,
ředitel Sdružení českých spotřebitelů*

SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ VÁM RADÍ A DOPORUČUJE¹

1. Při nákupu zboží trvejte na vystavení písemného dokladu – paragonu

- Na tomto dokladu nesmí chybět razítko obchodu (název firmy prodávajícího, IČO a sídlo), datum nákupu, označení druhu zboží a za jakou cenu byl výrobek prodán.
- Tento doklad prodejce není povinen ze zákona vystavit automaticky, na vyžádání ale na něj máte právo ze zákona.

- Korektní poskytovatel služby vám jeho vystavení vždy nabídne. Vy vždy paragon aktivně vyžadujte.

2. Na zakoupené zboží a služby můžete uplatňovat reklamace v těchto lhůtách

- Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době 24 měsíců od převzetí. To se týká i výrobků zakoupených na stáncích nebo výprodejních akcích. Prodávající je povinen na žádost kupujícího vydat záruční list, postačí však i doklad o zakoupení zboží (paragon), jestliže obsahuje potřebné údaje.
- Je-li na prodávané věci, na jejím obalu, v návodu připojenému k věci nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze věc použít, použijí se ustanovení o záruce za jakost. Zárukou za jakost se prodávající zavazuje, že věc bude po určitou dobu způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Tyto účinky má i uvedení záruční doby nebo doby použitelnosti věci na obalu nebo v reklamě. Záruka může být poskytnuta i na jednotlivou součást věci.
- **U věcí použitých** je třeba práva z odpovědnosti za vady věci uplatnit **do 24 měsíců** ode dne koupě. Tuto lhůtu lze po dohodě zkrátit, ne

však méně než na **12 měsíců**.

- **Práva z vad díla, kterým se rozumí zhotovení určité věci, údržba, oprava a úprava věci, lze uplatnit právo z vady rovněž v době 24 měsíců od převzetí.**

- Vady stavby je třeba uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 5 let od převzetí stavby. Než podepíšete příslušnou smlouvu na stavební práce, poraďte se s právníkem, aby ve smlouvě byly dostatečně zakotveny i sankce pro zhotovitele díla v případě nekvality a nedodržení termínu.



3. Při uplatnění reklamace trvejte na vydání potvrzení o přijetí reklamace

- V potvrzení o přijetí reklamace musí být uvedeno následující:
 - ▶ o jaký druh zboží, nebo služby se jedná,
 - ▶ předmět reklamace,

- ▶ datum reklamace,
- ▶ jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje,
- ▶ případně jaký je stav opotřebení reklamovaného výrobku.

- V provozovně musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizováním reklamace.
- Od převzetí věci k reklamaci dochází k pozastavení běhu záruční lhůty až do doby, kdy je výrobek připraven k převzetí zákazníkem. Konkrétně to znamená, že po uplynutí záruční doby se záruka prodlužuje o dobu, kdy výrobek byl v reklamačním řízení.
- Pokud s vyřízením reklamace nesouhlasíte, sdělte prodávajícímu, popřípadě zhotoviteli díla nejlépe písemně (proti podpisu, doporučeným dopisem) váš nesouhlas a upozorněte, že si necháte zhotovit znalecký posudek. V případě, že tento posudek bude hovořit ve váš prospěch, měl by vám prodávající vrátit peníze za vadný (reklamovaný) výrobek a za náklady spojené s vyhotovením znaleckého posudku.

4. Poznámky k uplatnění reklamace

- Záruku nelze uplatnit na vady, na které prodávající předem upozornil s tím, že se na ně záruka nevztahuje. Prodávající se však

nemůže zříci své odpovědnosti za vady u výrobku jako celku.

- Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že prodávaná věc je bez vad a má obvyklé užité vlastnosti a odpovídá požadavkům právních předpisů. Projeví-li se vada v průběhu 6 měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. Nemá-li věc požadované, nebo obvyklé vlastnosti, může kupující požadovat dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, není-li to možné, může od smlouvy odstoupit. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.
- Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci, nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu.
- Nárok na odstoupení od kupní smlouvy a na vrácení peněz máte v případě, že se jedná o vadu neodstranitelnou anebo vyřízení reklamace včetně opravy se nepodařilo stihnout ve lhůtě 30 dnů, jestliže se nedohodnete na době delší.
- Stejně právo máte v případě opakovaného výskytu vady, kdy totož-

ná závada již byla dvakrát opravena, a došlo ke třetímu výskytu stejné vady anebo nemůžete výrobek pro větší počet vad užívat (3 shodné vady, 4 různé vady).

- Pokud s vyřízením reklamace nesouhlasíte a reklamace byla zamítnuta, můžete se obrátit na soud, což bývá cesta zdoluhavá a může být i nákladná (nebo s nejistým výsledkem).

5. Uzavření smlouvy prostřednictvím telefonu nebo přes internet (tzv. použitím prostředků komunikace na dálku) – jak postupovat při uplatnění reklamace

- V tomto případě máte právo od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce **do 14 dnů ode dne uzavření smlouvy** a jste povinen vrátit zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy.
- Dodavatel je zároveň povinen vrátit spotřebiteli nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy všechny peněžní prostředky včetně nákladů na dodání, tzn. poštovné a dopravné, pokud si ovšem spotřebitel nevyhradil dražší než nejlevnější nabízený způsob dopravy.
- Pokud vrátíte zakoupené zboží

bez udání důvodu, musíte počítat s tím, že úhradu za vrácení (poštovné, dopravné) budete hradit vy jako spotřebitel.

- V případě, že vám dodavatel nepředal informace, které je povinen předat písemně nebo jiným obdobným způsobem, činí lhůta pro odstoupení 1 rok a 14 dnů od uzavření smlouvy.

6. Uzavření smlouvy mimo prostory obvyklé k podnikání (podomní prodej, smlouvy uzavřené na prezentačních zájezdech) – jak postupovat při uplatnění reklamace

- Od smlouvy můžete písemně odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření.
- Nebyl-li spotřebitel poučen o právu odstoupit od smlouvy, může spotřebitel od smlouvy odstoupit do 1 roku a 14 dnů ode dne uzavření smlouvy.
- Velmi často podepisujete to, o čem nevíte. (PODEPSAT MŮŽETE, PŘEČÍST MUSÍTE!).
- Dodavatel je zároveň povinen vrátit spotřebiteli nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy všechny peněžní prostředky včetně nákladů na dodání.
- Za smlouvu uzavřenou mimo prostory obvyklé k podnikání se považuje také smlouva uzavřená v pro-

¹Poznámka: Doporučené postupy jsou právně upraveny v občanském zákoníku v ustanovení §2079 až 2174 zákona č. 89/2012 Sb. v platném znění a §19 zákona č.634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele; zohledněny jsou též poradenské zkušenosti Sdružení českých spotřebitelů.