

MOŽNOSTI ODSTOUPENÍ OD SMLUV UZAVŘENÝCH SPOTŘEBITELI

Zdeňka BUREŠOVÁ, Viktor VODIČKA



MOŽNOSTI ODSTOUPENÍ OD SMLUV UZAVŘENÝCH SPOTŘEBITELI

JUDr. Zdeňka BUREŠOVÁ, Mgr. Viktor VODIČKA

OBSAH

PŘEDMLUVA	3
1. Úvod	4
2. SPOTŘEBITELSKÉ SMLOUVY PODLE OBČANSKÉHO ZÁKONÍKU	4
2.1 Odstoupení od smlouvy bez uvedení důvodů	5
2.2 Odstoupení od smlouvy kupní s uvedením důvodů	7
3. SPOTŘEBITELSKÉ SMLOUVY PODLE ZVLÁŠTNÍCH PŘEDPISŮ	9
3.1 Odstoupení od smlouvy o spotřebitelském úvěru	9
3.2 Odstoupení od smlouvy o dodávkách elektřiny a plynu	10
3.3 Odstoupení od smlouvy o poskytování elektronických služeb	11
3.4 Odstoupení od smlouvy o zájezdu	12
3.5 Odstoupení od jiných smluv	13
4. ZÁVĚR	13
O AUTORECH	13



Tato publikace byla připravena v rámci projektu Služby pro zodpovědného spotřebitele a korektní trh pro rok 2019, financovaného z neinvestiční dotace Ministerstva průmyslu a obchodu a státního rozpočtu ČR, za což velmi děkujeme.

ISBN 978-80-87719-72-5 (Sdružení českých spotřebitelů, z. ú.)

PŘEDMLUVA

Dostáváte do rukou publikaci, která vychází z praxe a z celé řady případů, ve kterých se na nás jako spotřebitelé obrácíte s prosbou o radu, co máte dělat, když jste s nějakým podnikatelem uzavřeli nevýhodnou smlouvu anebo když jste hrubě nespokojeni s kvalitou a vlastnostmi zboží, které jste si u něj zakoupili, anebo také často i služeb, které jste si u něj objednali.

Jejím hlavním cílem je seznámit vás s jednotlivými typy smluv, od nichž jako spotřebitelé můžete během určité doby odstoupit anebo pro jejichž ukončení, protože jste je uzavřeli jako spotřebitelé, platí podle našich právních předpisů zvláštní podmínky.

Pochopitelně zde nemůžeme obsáhnout všechny případy, ale soustředili jsme se jen na ty nejběžnější, a obdobně v ní musíme odhlédnout i od některých dalších aspektů odstupování od smluv spotřebiteli, jako je např. odpovědnost spotřebitele za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku jeho opotřebení, a i od některých dalších souvislostí, protože by to bylo na úkor její stručnosti a přehlednosti.

Rádi bychom totiž, abyste si po seznámení se s touto publikací Sdružení českých spotřebitelů uvědomili zejména svoje práva související s možností odstoupit od nějaké smlouvy, a také jejich rozsah a podmínky, které je zapotřebí pro úspěšné odstoupení od smlouvy naplnit, protože se při naší poradenské činnosti často setkáváme i s tím, že tyto podmínky naplněny nejsou anebo že je na odstoupení od smlouvy pozdě.

Jako spotřebitelé bychom si, jak už napovídá i název této publikace samotné, proto měli v první řadě uvědomit, že právní předpisy nám k uplatnění našich práv dávají pouze možnost, ale že je na nás, abychom se s nimi seznámili a uměli je využít. A stejně tak je naší odpovědností, abychom nečinili ukvapená rozhodnutí, a abychom se se smlouvami, které uzavíráme, lépe seznámili.

Právo odstoupit od smlouvy podle zvláštních předpisů i včetně možností, které nám k tomu jako spotřebitelům dává občanský zákoník, je tu především proto, aby nám jako slabší straně ve smluvních vztazích s podnikateli pomohlo šetřit i čas a peníze, pokud už nějakou špatnou smlouvu uzavřeme nebo pokud si koupíme nějaké špatné zboží a hned toho litujeme, anebo když se i výrazně změní cena služeb, které jsme si sjednali, anebo i pokud plnění zásadně neodpovídá našim představám, a jsem tak v tomto ohledu velmi vděčný i Radě seniorů ČR za její spolupráci při přípravě této publikace a za pozornost, kterou textu ve svých poznámkách a postřezích věnovala.

Věřím, že si tak najde cestu právě i k seniorům, kteří patří bezesporu mezi nejzranitelnější skupinu spotřebitelů u nás, a rád bych na tomto místě poděkoval také Ministerstvu průmyslu a obchodu, které vydání této publikace spolufinancovalo, a s jehož podporou tak zde i opakovaně můžeme uvést, že „Jen poučený spotřebitel se dokáže účinně hájit“.

Mgr. Viktor Vodička, ředitel ústavu

1. ÚVOD

Odstoupení od smlouvy je jednostranný právní úkon jedné ze smluvních stran, což znamená, že k němu není potřeba mít souhlas druhé strany ani žádný její jiný úkon, který směřuje ke zrušení závazků sjednaných ve smlouvě a na základě kterého pak oběma smluvními stranám zanikají i všechna jejich práva a povinnosti z dané (oběma stranami uzavřené) smlouvy od jejich počátku.

V této publikaci se pak věnujeme jen případům, kdy jednou smluvní stranou je spotřebitel a druhou stranou prodávající a kdy je tato podstatná okolnost pro zánik závazků přijatých spotřebiteli výslovně stanovena občanským zákoníkem (tedy zákonem č. 89/2012 Sb.) nebo případně jiným předpisem jako je např. zákon o spotřebitelském úvěru (zákon č. 257/2016 Sb.), energetický zákon (zákon č. 458/2000 Sb.) či zákon o elektronických komunikacích (zákon č. 127/2005 Sb.), které na smlouvy uzavírané právě spotřebiteli také pamatují a které se proto souhrnně označují jako smlouvy spotřebitelské.

Jen pro připomenutí, spotřebitelem je každý člověk, který uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jedná i jinak mimo rámec své vlastní podnikatelské činnosti anebo svého samostatného povolání, a prodávajícím pak podnikatel, který nám jako spotřebitelům prodává výrobky anebo poskytuje služby.

Odstoupením od smlouvy se závazky a vztahy mezi smluvními stranami i v případě spotřebitelských smluv ruší vždy od počátku, což znamená, že nejen prodávající musí vrátit spotřebiteli typicky např. kupní cenu a cenu za dopravu dotčeného zboží, ale že i spotřebitel je povinen prodávajícímu vrátit dodané zboží anebo podle okolností jednotlivých případů případně i jiná plnění, která od něj v rámci jejich vztahu do té doby převzal.

Souhrnně lze také uvést, že odstoupení od smlouvy je i v jednotlivých případech platné vždy v okamžiku jeho předání k poštovní přepravě anebo při jeho osobním předání prodejci, pokud je stvrzeno jeho podpisem s uvedením data jeho převzetí.

A dobré je si také uvědomit, že odstoupit

od smlouvy je možné nejen v případech stanovených zákonem, ale i tam, kde to předvídá smlouva, kdy si strany dohodnou pro odstoupení své vlastní podmínky, a že ani tyto podmínky nesmí být sjednány v rozporu se zákonem a v neprospěch spotřebitele.

Typicky tedy ani v případě, že jsou podmínky pro odstoupení od smlouvy mezi spotřebitelem a prodávajícím uvedeny ve smluvních podmínkách, nesmí dojít k tomu, že by např. nebyla dostatečně zřejmá cena, za kterou prodávající dotčené zboží či služby spotřebiteli prodává, anebo že by byla vyloučena práva, která má spotřebitel např. z vadného plnění apod. K takovým podmínkám a smluvním ujednáním, která by se odchylovala od ustanovení na ochranu spotřebitele, se potom nepřihlíží a přistupuje se k nim, jako kdyby nebyla sjednána.

2. SPOTŘEBITELSKÉ SMLOUVY PODLE OBČANSKÉHO ZÁKONÍKU

Většina spotřebitelských smluv má svůj základ v občanském zákoníku, a to ať už se jedná nejčastěji o kupní smlouvu, smlouvu o dílo, smlouvu o finanční službě anebo o smlouvu o zájezd.

Obecná ustanovení o odstoupení od smlouvy jsou zde obsažena v §§ 2001 až 2005 občanského zákoníku (OZ) včetně např. i ustanovení, že odstoupení od smlouvy se netýká ani ujednání o řešení sporů mezi oběma stranami smlouvy jako ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat strany i po odstoupení od smlouvy, či práva na zaplacení smluvní pokuty, ale z pohledu ochrany spotřebitele nás zde bude mnohem více zajímat, zda jako spotřebitelé můžeme od smlouvy odstoupit bez udání důvodů anebo zda pro takový akt musíme uvést a také mít nějaké důvody.

2.1 Odstoupení od smlouvy bez uvedení důvodů

Jako spotřebitelé jsme totiž ve smluvním vztahu s podnikatelem považováni za slabší stranu, a proto nám občanský zákoník ve zvláštních

a omezených případech dává možnost odstoupit od smlouvy i bez udání důvodu. Těmito zvláštními (ale nikoli ojedinělými) případy jsou:

I. Smlouvy uzavřené distančním způsobem (§ 1824 až § 1827 OZ)

Distanční smlouvy jsou smlouvy uzavřené bez současné fyzické přítomnosti smluvních stran za použití prostředků komunikace na dálku, kterými se rozumí zejména internet, elektronická pošta (e-mail), telefon s lidskou či automatickou obsluhou, leták, ať již adresovaný či neadresovaný, ale také reklama v novinách a časopisech s objednávkovým tiskopisem anebo katalog.

Vzhledem k tomu, že spotřebitel a prodávající nebyli při uzavírání smlouvy současně fyzicky přítomni, nemá spotřebitel možnost si dotčené zboží odzkoušet ani si je jak smyslově vyhodnotit, a proto mu i u nás právní předpisy přiznávají vyšší ochranu.

➔ Prodávající je pak u distančních smluv povinen také spotřebiteli poskytnout informaci o možnosti odstoupit od smlouvy, a to do 14 dnů od uzavření smlouvy, a nejste-li proto se zbožím či službami spokojeni, nebo pokud máte obavu, že jste uzavřeli nevhodnou smlouvu, máte právo od takové smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce, a to do 14 dnů ode dne jejího uzavření.

Pokud jste ovšem nebyli před uzavřením smlouvy poučeni o právu na odstoupení, pak můžete od takové smlouvy odstoupit až do 1 roku a 14 dnů ode dne počátku běhu lhůty pro odstoupení. A pokud v takovém případě prodávající svoji chybu napraví a poučí vás, začíná 14 denní lhůta běžet právě ode dne, kdy jste od něj takové poučení obdrželi. Neobdrželi-li jste pak příslušné plnění už při uzavření smlouvy, počíná tato lhůta běžet až ode dne převzetí zboží, nebo skládá-li se dodávka z více částí, či je-li složena z několika výrobků, které jsou zaslány samostatně, počne tato lhůta běžet až od převzetí poslední části nebo posledního výrobku. Při pravidelné a opakované dodávce zboží, je pak počátek této lhůty stanoven na převzetí první dodávky.

Typickou distanční smlouvou je smlouva uzavřená po telefonu, a protože je tato forma často zneužívána, uvádíme k ní zde i podrobnější informace. Prodávající je u smlouvy uzavírané po telefonu povinen poskytnout spotřebiteli jasně a srozumitelně nejen všechny informační údaje stanovené zákonem, jako je přesné označení zboží či služby, jejich vlastnosti a cena, ale také, jak dlouho závazek potrvá a podmínky pro jeho ukončení, a současně i, a to hned na začátku hovoru, základní údaje o sobě a účel hovoru. V praxi to ale nebývá bohužel pravidlem a spotřebitel se proto dozví, že smlouvu uzavřel, vlastně až když obdrží znění smlouvy anebo když mu přijde faktura.

Současný zákon totiž k platnosti distanční smlouvy nevyžaduje její písemnou formu, ale pouze stanoví, že prodávající vydá spotřebiteli po uzavření smlouvy jedno její vyhotovení, které spotřebitel nemusí ani podepsat. A jediná rada tak, jak se dnes prakticky v tomto vyhnout nemilým překvapením, je neuzavírat na dálku žádnou smlouvu, nedávat vůbec žádný souhlas a nabídky jednoznačně odmítat. Podle chystané novely občanského zákoníku by zde sice mělo dojít ke změně a to tak, že po telefonu by bylo možné nabídku spotřebiteli pouze oznámit a pokud by s ní souhlasil, smlouva by měla začít platit teprve až po jejím písemném odsouhlasení spotřebitelem, ale na tuto změnu si musíme ještě počkat.

II. Smlouvy uzavřené mimo obvyklé obchodní prostory (§ 1828 OZ)

Za obvyklé obchodní prostory se považuje provozovna prodávajícího, kde spotřebitel očekává jeho činnost, a v praxi to může být nejen kamenná prodejna, ale např. i stánek. Musí se tak jednat o prostory, které slouží podnikateli k jeho činnosti jako trvalé či obvyklé a které musí být viditelně označeny jako provozovna.

Od smluv, které s prodávajícím uzavřete v jeho provozovně (tzn. v obvyklých obchodních prostorech), odstoupit bez udání důvodu nemů-

žete. Pokud ale smlouvu uzavíráte mimo jeho provozovnu, toto právo jako spotřebitelé máte. A za smlouvu uzavřenou mimo prostor obvyklý pro podnikání se považuje i:

- smlouva uzavřená sice v prostoru obvyklém pro podnikání prodávajícího, ale pokud k jejímu uzavření došlo bezprostředně poté, co prodávající oslovil spotřebitele mimo tyto prostory a
- smlouva uzavřená během zájezdu organizovaného prodávajícím za účelem propagace a prodeje zboží či poskytování služeb, a tedy i smlouva uzavřená během tzv. předváděcí akce.

➔ I v těchto případech, pokud jste uzavřeli smlouvu mimo obvyklé obchodní prostory prodávajícího a nejste-li se zbožím či službami spokojeni nebo se obáváte, že jste uzavřeli nevýhodnou smlouvu, máte právo od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce, a to až do 14 dnů od jejího uzavření.

A i zde platí, co bylo řečeno výše, tzn., že pokud jste nebyli před uzavřením smlouvy poučeni o právu na odstoupení, můžete od smlouvy odstoupit až do 1 roku a 14 dnů ode dne počátku běhu lhůty pro odstoupení. A pokud prodávající svoji chybu napraví a poučí vás, začíná i zde tato lhůta běžet ode dne, kdy jste od něj takové poučení obdrželi. A to samé platí i pro běh lhůt, co se týče uzavření smlouvy a převzetí zboží, ale je potřeba si dát pozor na některé situace, ke kterým zde může dojít.

Pokud vás totiž prodávající osloví např. telefonicky s informací o výhře, která vám bude předána v jeho provozovně, a vy si ji zde převeztete a odejdete při té příležitosti současně i s jiným zbožím, které jste původně vůbec nechtěli, pak uzavíráte i tímto způsobem smlouvu v jeho provozovně a nejedná se tak o smlouvu uzavřenou mimo obvyklé obchodní prostory a od takové smlouvy pak odstoupit bez uvedení důvodů nemůžete. A existuje i další praxe, kdy se nepoctiví prodejci i během nejrůznějších akcí často snaží podobnými podmínkami své povinnosti omezit a vaše

právo na odstoupení od smlouvy uzavřené mimo klasické obchodní prostory (typicky pokud zjistíte, že vám dané zboží anebo služby nevyhovují nebo pokud takto uzavřete nevýhodnou dohodu) vyloučit.

A v souvislosti s odstoupením (ať už od smlouvy distanční nebo uzavřené mimo obvyklé obchodní prostory) je potřeba si vždy uvědomit i několik dalších věcí:

1. Spotřebitel je při odstoupení od smlouvy povinen zboží či popř. i jiné plnění podle smlouvy vrátit prodávajícímu bez zbytečného odkladu, a to nejpozději do 14 dnů po odstoupení od smlouvy a na své náklady.
2. Proávající je pak povinen spotřebiteli vrátit, a to také nejpozději do 14 dnů po odstoupení od smlouvy, všechny peněžní prostředky, a to i včetně nákladů např. na poštovné, které spotřebitel uhradil při dodání zboží. Pokud si však spotřebitel zvolil jiný než nejlevnější způsob dodání zboží, který mu podnikatel nabízel, vrátí mu podnikatel jen takové náklady na dodání zboží, které odpovídají nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží spotřebiteli. A prodávající je povinen uhradit spotřebiteli i náklady spojené s vrácením zboží, jestliže ho na jeho povinnost nést tyto náklady před uzavřením smlouvy neupozornil.
3. Proávající vám ovšem není povinen vrátit vaše peníze dříve, než mu vrátíte zboží anebo než prokážete, že jste mu ho skutečně odeslali, a to vyjma situace, kdy vám prodávající dodal zboží do vaší domácnosti již v okamžiku uzavření smlouvy a povaha zboží ho neumožňuje odeslat standardní poštovní cestou zpět. V takovém případě má zboží prodávající od vás převzít, a to na své náklady ve vaší domácnosti.

A konečně, existují i **výjimky z práva na odstoupení od smlouvy** (§ 1829 až § 1838 OZ) a občanský zákoník pak přímo vyjmenovává i případy, kdy ani od smlouvy uzavřené na dálku nebo mimo obchodní prostory odstoupit nelze. Jedná se konkrétně o případy uvedené v § 1837 OZ a tedy např. o situace:

- když spotřebitel výslovně souhlasil s tím, že služba bude splněna před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy (např. provedení opravy nějaké věci),
- když bylo zboží upraveno podle jeho výslovného přání (např. záclony šité na míru),
- když dodané zboží podléhá rychlé zkáze (např. potraviny určené k přímé konzumaci),
- když spotřebitel vyňal zboží z uzavřeného obalu a z hygienických důvodů jej není možné vrátit zpět (např. hygienické zboží), nebo i např.
- když je zboží chráněného autorskými právy a spotřebitel porušil jeho originální obal (např. audio a video nahrávky nebo počítačové programy apod.).

A ustanovení o smlouvě uzavřené na dálku a smlouvě uzavřené mimo obvyklé prostory se také nepoužijí na zákonem výslovně vyjmenované smlouvy, a to konkrétně jedná-li se smlouvy uvedené v § 1840 OZ jako je např. smlouva o poskytování zdravotní péče, o finanční službě či přepravě osoby nebo smlouva, jejímž předmětem je vznik, převod či zánik práva k nemovité věci a nájem bytu či výstavba a podstatná přestavba budovy apod., anebo s určitými výjimkami třeba i smlouva o zájezdu, a to z důvodu, že tyto smlouvy obsahují i řadu zvláštních ustanovení, které se týkají specifik té které smlouvy, a s výjimkou smluv uvedených v kapitole 3 je zde proto nebudeme dále rozvádět.

2.2 Odstoupení od smlouvy kupní s uvedením důvodů

Tam, kde spotřebitel nemá možnost odstoupit od smlouvy bez uvedení důvodů danou právními předpisy, musí pro odstoupení (a to i u jakýchkoli běžně uzavíraných smluv podle občanského zákoníku jako je nejčastěji právě kupní smlouva, smlouva o dílo nebo smlouva o nájmu apod.) vždy uvést nějaký důvod, a to ne ledajaký, ale jen důvod, který je specifikovaný ve smlouvě anebo zákoně. Abychom tomu lépe porozuměli, podíváme se zde na tyto případy odstupování od smluv s uvedením důvodů na příkladu právě smlouvy kupní, která je bezesporu nejrozšířenější spotřebitelskou smlouvou vůbec.

Vlastnosti zboží a služeb (vlastnosti předmětu koupě)

Prodávající je povinen odevzdat spotřebiteli zboží nebo službu v ujednaném množství, jakosti a provedení. Nejsou-li jakost a provedení ujednány, musí prodávající plnit v jakosti a provedení vhodných pro účel patrný ze smlouvy, jinak pro účel obvyklý. Při určení jakosti nebo provedení zboží podle vzorku (např. vzorek dlaždice nebo obkladu) anebo podle předlohy (např. technická specifikace), musí věc jakostí anebo provedením odpovídat takovému vzorku nebo její předloze.

Nemá-li předmět smlouvy tyto v zákoně stanovené vlastnosti, považuje se za vadný, přičemž za vadu se podle zákona považuje i plnění jiné věci anebo i vady v dokladech nutných pro užívání věci.

Reklamac (uplatnění vad)

A zjistíte-li, že je nějaký vámi zakoupený výrobek vadný, můžete u něj jako spotřebitel uplatnit práva z vadného plnění neboli podat reklamacii, a je potřeba i na tomto místě zdůraznit, že právo reklamovat vady u zakoupené věci je i u nás jedním ze základních projevů ochrany spotřebitele.

Zákon stanoví ale i zde výjimky, ve kterých nelze vady předmětu koupě reklamovat, a to zejména když byla vada zjevná už při uzavření smlouvy, a dále (viz § 2167 OZ) např. i u vady, pro kterou byla sjednána nižší cena, u vady způsobené obvyklým použitím věci anebo vyplývá-li to z povahy věci samotné.

Spotřebitel přitom musí reklamovat vady včas a u prodávajícího, u kterého byl výrobek zakoupen, nebo u subjektu (zpravidla servisu), který je určen prodávajícím k provádění oprav. Jestliže ovšem spotřebitel požaduje, jak si ukážeme i níže, odstoupení od smlouvy, musí reklamaci uplatnit u prodávajícího, a to buď v kterékoliv jeho provozovně, nebo přímo v jeho sídle. S odstoupením není možné se obracet na servis. Partnerem spotřebitele je v takovém případě vždy jen prodávající!

Reklamační doba (lhůta pro uplatnění vad)

Zákon také stanoví, že spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době 24 měsíců od jeho převze-

tí, přičemž projeví-li se vada již v průběhu 6 měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. Spotřebitel tak má v tomto případě výhodnější postavení, neboť se má za to, že věc byla vadná již při jejím převzetí a je na prodávajícím, aby prokázal opak. Pro úplnost zde také uvádíme, že reklamační dobu u zakoupeného použitého zboží (second hand) je možné zkrátit až na polovinu (12 měsíců) a že i u skrytých vad staveb tato doba činí maximálně 5 let.

Reklamace přitom musí být vyřízena vždy bez zbytečného odkladu, a to nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, a tato lhůta začíná běžet následující den po jejím uplatnění a týká se kalendářních dní, takže běží i přes víkendy, či svátky. Reklamační doba ale může být dohodou stran i prodloužena.

Práva z vadného plnění (§ 2099 až § 2109 OZ)

Pro posouzení toho, zda máte zákonný důvod odstoupit od smlouvy, je pak zapotřebí posoudit především otázku, k jak závažnému porušení smlouvy došlo, tj. zda daná vada věci představuje podstatné porušení smlouvy nebo nikoli. A také si musíte vybrat, co přesně budete požadovat. Již při reklamaci totiž musíte prodávajícímu sdělit, jaké právo z níže uvedených jste si vybrali, a toto je pak zaznamenáno i v reklamačním protokolu, a provedenou volbu už nemůžete bez souhlasu prodávajícího změnit.

Podstatné porušení smlouvy je přitom takové porušení povinností, o kterém prodávající již při uzavření smlouvy věděl nebo kdy musel vědět, že byste s ním danou dohodu vůbec neuzavřeli, pokud byste o porušení takové povinností věděli (např. v situaci, kdy vám prodávající dodá padělek místo originálu). A v praxi pak k podstatnému porušení smlouvy dochází nejčastěji tehdy, když má daná věc nějakou skrytou či neodstranitelnou vadu, která brání jejímu řádnému užívání (když ji např. nelze opravit apod.).

Pro přehlednost zde proto uvádíme i přehled vašich práv a situací, ke kterým může dojít a které zakládají vaše právo (a také zákonné důvody) od smlouvy odstoupit:

Při podstatném porušení smlouvy máte právo

- a) na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
- b) na odstranění vady opravou věci,
- c) na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
- d) odstoupit od smlouvy.

Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, máte pouze právo

- a) na odstranění vady anebo
- b) na přiměřenou slevu.

Neodstraní-li ale prodávající vadu včas (tj. přechází-li lhůtu 30 dnů, popř. delší lhůtu, na které jste se s ním dohodli), anebo když vadu odmítne odstranit, můžete také

- a) požadovat slevu z kupní ceny, anebo
- b) odstoupit od smlouvy.

A také v případě, když je vada věci sice odstranitelná, ale když věc nemůžete řádně užívat

- a) pro opakovaný výskyt vady po opravě (což se v praxi chápe tak, že se postupně vyskytne 3x stejná vada) nebo
- b) pro větší počet vad (což se v praxi chápe tak, že se postupně vyskytnou 4 různé vady nebo současně 3 různé vady)

můžete také požadovat výměnu zboží nebo odstoupit od smlouvy.

Nemůžeme ale zastírat, že úprava občanského zákoníku v otázce odpovědnosti prodávajícího za jakost věci při jejím převzetí spotřebitelem nepatří společně s odpovědností za jakost („obchodní zárukou“ či běžnou „záruční dobou“) k těm nejsrozumitelnějším ustanovením tohoto zákoníku, a bohužel také, že postavení spotřebitelů se u nás v tomto ohledu oproti starému zákoníku v podstatě zhoršilo. A jsme proto rádi, že v EU došlo k zavedení nových pravidel podle Směrnice Evropského parlamentu a Rady EU č. 2019/771, která se týká zejména souladu zboží se smlouvou, prostředků nápravy a i obchodní záruky a které by měly i v ČR začít platit nejpozději od 1. ledna 2022. To se vedle možnosti prodávajícího domáhat se nápravy ze strany odpovědné osoby nebo osob v řetězci předchozích transakcí týká

mimo jiné např. i prodloužení převráceného důkazního břemene na straně prodávajícího a výše uvedené domněnky, že věc byla vadná již při jejím převzetí, a to až na 1-2 roky (!), což znamená a bude znamenat i výrazný posun v ochraně našich práv jako spotřebitelů.

Do doby, než ale bude nová úprava známa, musíme spotřebitele upozornit, že zcela určitě výhodnější je si zakoupené výrobky náležitě vyzkoušet a řádně je otestovat ještě ve lhůtě 6 měsíců od zakoupení a při zjištění vady v této 6 měsíční lhůtě zboží ihned (viz výše) reklamovat, a pokud pro to existují shora uvedené zákonné důvody, pak bychom se ani dnes neměli bát od kupní anebo i jiné smlouvy odstoupit.

3. SPOTŘEBITELSKÉ SMLOUVY PODLE ZVLÁŠTNÍCH PŘEDPISŮ

Poněkud přehlednější a pro laiky i přívětivější je úprava odstoupení od smluv u spotřebitelských smluv podle zvláštních předpisů, i když se v nich úroveň ochrany spotřebitele někdy i výrazně liší a také ne všechny zvláštní předpisy na odstoupení od smluv ze strany spotřebitele výslovně pamatují. V takových případech se pak i u nich použije úprava podle občanského zákoníku tak, jak jsme ji popsali v předchozí kapitole, ale podíváme se na tyto nejvýznamnější zvláštní předpisy trochu blíže.

3.1 Odstoupení od smlouvy o spotřebitelském úvěru

Smlouvu o spotřebitelském úvěru lze považovat za velmi významnou spotřebitelskou smlouvu, protože na jejím základě často uskutečňujeme i nákup jiného zboží anebo služeb, a proto i úprava práva odstoupit od takové smlouvy patří z pohledu ochrany spotřebitele u nás mezi nejdůležitější. A jak dnes toto právo podle zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru vypadá?

➔ Odstoupit od smlouvy o spotřebitelském úvěru, pokud se nejedná o úvěr na bydlení, spotřebitel může bez uvedení důvodů

a bez jakékoli sankce ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření této smlouvy, a to bez ohledu na to, kde anebo jakým způsobem ji uzavřel.

Spotřebitel je ovšem povinen učinit odstoupení od úvěrové smlouvy písemně, a to v souladu s informacemi uvedenými v úvěrové smlouvě o právu na odstoupení. A obdobné právo má i v případě, že se jedná o smlouvu o zprostředkování spotřebitelského úvěru:

➔ I od smlouvy o zprostředkování spotřebitelského úvěru dnes spotřebitel může odstoupit bez uvedení důvodů a bez sankcí ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření této smlouvy, pokud do té doby ale již na jejím základě nedošlo k uzavření smlouvy o spotřebitelském úvěru.

Lhůta pro odstoupení je přitom v obou případech považována za zachovanou, je-li odstoupení odesláno nejpozději v poslední den lhůty. Pokud ale poskytovatel nebo zprostředkovatel úvěru neposkytl spotřebiteli důležité a zákonem stanovené informace, jako je např. RPSN či právě informace o právu na odstoupení od smlouvy, neskončí lhůta pro odstoupení dříve než 14 dnů od poskytnutí těchto chybějících informací. Jaké informace jsou přitom pro spotřebitele důležité, a i podle jakých informací by se měl rozhodovat, pak můžete zjistit v naší publikaci Spotřebitelský úvěr – aneb jak se nedostat do problému, která také vyšla v edici Průvodce spotřebitele (číslo 38) a která se spotřebitelskému úvěru i odstoupení od smlouvy v tomto ohledu věnuje podrobněji.

Ale POZOR, pokud si spotřebitelský úvěr sjednáte, abyste si zajistili dostatečné finance pro uzavření kupní smlouvy (např. na nákup nějakého vybavení domácnosti), a od této kupní smlouvy např. pro opakovaný výskyt vad odstoupíte, neznamená to, že tím automaticky odstoupíte i od smlouvy o spotřebitelském úvěru, kterou jste si sjednali za účelem pořízení právě dané a třeba i vadné věci. Váš závazek splatit úvěr, který jste si na pořízení dané věci vzali, bude v takovém případě trvat i nadále.

3.2 Odstoupení od smlouvy o dodávkách elektřiny a plynu

Dalším důležitým předpisem, který posílil právo spotřebitele odstoupit od smlouvy, je energetický zákon č. 458/2000 Sb. Ten dnes spotřebitelům do značné míry i díky nekalým praktikám, ke kterým u nás docházelo a ke kterým v různých podobách při dodávkách elektřiny a plynu stále bohužel dochází, garantuje rozšířené možnosti, jak od takové (typicky nevýhodné) smlouvy odstoupit. Jaké možnosti to podle energetického zákona jsou?

➔ Spotřebitel jednak může od smlouvy, jejímž předmětem je dodávka elektřiny nebo plynu nebo sdružená služba dodávek elektřiny nebo plynu, odstoupit bez udání důvodů a sankcí do 14 dnů od jejího uzavření, a to pokud smlouva byla uzavřena na dálku anebo mimo provozovnu držitele příslušné licence.

Toto odstoupení se řídí ustanoveními občanského zákoníku (viz oddíl 2.1 výše), ale energetický zákon zná i další možnosti, jak se (alespoň po určitou dobu nebo v určitých případech) z nevýhodných závazků vyvázat a ukončit tak pro spotřebitele nevýhodnou smlouvu:

➔ Pokud spotřebitel uzavřel smlouvu mimo obchodní prostory anebo distančně, může (pokud nevyužije své právo od takové smlouvy odstoupit do 14 dnů) využít další právo, a to bez sankcí tuto smlouvu vypovědět, což je možné učinit kdykoli od uzavření smlouvy až do 15. dne po zahájení dodávky elektřiny nebo plynu.

I zde tedy platí, že smlouva musí být uzavřena mimo obchodní prostory (typicky např. v domácnosti spotřebitele) anebo na dálku (tzn. přes telefon či internet), ale toto právo je pro spotřebitele opět významné, a uvedená lhůta zůstává zachována, pokud je v jejím průběhu výpověď držiteli licence odeslána. Výpovědní doba činí 15 dnů a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi. A pokud existují pochybnosti, je také na držiteli licence, který smlouvu se spotřebitelem uzavřel, aby prokázal, že smlouva nebyla uzavřena distančním způso-

bem nebo mimo obchodní prostory, a tedy že tímto způsobem nejde smlouvu ukončit.

Dalším důvodem pro odstoupení od smlouvy o dodávkách elektřiny a plynu (včetně těch sdružených) je pak u energetického zákona také změna podmínek nebo zvýšení ceny od dodavatele (držitele licence), ale ovšem jen u takových podmínek či takové ceny anebo její části, které může dodavatel u dodávek elektřiny nebo plynu ovlivnit:

➔ Pokud dodavatel zvýší cenu elektřiny nebo plynu nebo změni jiné smluvní podmínky a toto spotřebiteli oznámí nejpozději 30. den před dnem účinnosti těchto změn a pokud současně s tím spotřebitele poučí i o jeho právu na odstoupení od smlouvy, je spotřebitel v takovém případě oprávněn bez uvedení důvodu odstoupit od sjednané smlouvy, a to až do 10. dne před dnem daného zvýšení ceny anebo dané změny těchto jiných smluvních podmínek.

A důležité přitom právě je, zda spotřebitel byl či nebyl o těchto změnách včas informován:

➔ Pokud totiž dodavatel zvýší cenu nebo změni jiné smluvní podmínky, ale neinformuje o tom spotřebitele včas, tj. nejpozději ve lhůtě do 30 dnů před účinností změn (anebo pokud ho jen řádně o jeho právech nepoučí), pak má spotřebitel právo podle energetického zákona odstoupit od smlouvy až do 3 měsíců od data zvýšení ceny nebo změny těchto jiných smluvních podmínek, a to rovněž bez uvedení důvodů.

Tato práva odstoupit od smlouvy ale spotřebiteli nevznikají, pokud se jedná o zvýšení regulované složky ceny (tj. té části ceny, která je regulovaná státem) anebo pokud je změna jiných podmínek ve smlouvě nutná z důvodu zajištění jejich souladu s platnými právními předpisy. Na to nesmíte, pokud hodláte od smlouvy odstoupit, nikdy zapomínat.

Pokud jde specificky o dodávky elektřiny a plynu a podomní prodej (viz výše) těchto energií či o služby spojené s jejich dodávkou, je potřeba v závěru této kapitoly také zdůraz-

nit to, co spotřebitelům často říkáme, a to že často nejlepší cesta, jak skutečně ušetřit, je odmítnut jakékoli lákavé nabídky na „nemalé finanční úspory“, včetně zprostředkování „aukcí“ či „dárků a služeb zdarma“, protože přijetí takové nabídky je v naprosté většině případů začátek cesty do zbytečných problémů.

Stále více měst a obcí také proto na svém území podomní prodej a nabízení služeb na výhodné změny dodavatelů elektřiny a plynu zakazuje, a pokud nejste s těmito dodávkami anebo jejich cenou spokojeni, je určitě lepší se poohlédnout po nějakém oficiálním srovnávači cen energií, jaký má např. Energetický regulační úřad přímo na svých webových stránkách <https://www.eru.cz/elektrina/zmena-dodavatele-elektriny/porovnani-nabidek-dodavatele-elektriny>. A pokud u vás nějaký „překupník“ doma zazvoní a ve vašem městě je podomní prodej zakázán, pak je nejlepší zavolat rovnou městskou policii (linka 156), do jejíž kompetence také přestupky patří.

3.3 Odstoupení od smlouvy o poskytování elektronických služeb

U poskytování elektronických služeb spojených často i s poskytováním telekomunikačních služeb (jako je přístup k internetu, k programové nabídce TV stanic a obecně i přenos dat) u nás zatím k výraznějšímu posílení postavení spotřebitele z hlediska jeho možností odstoupit od nevýhodně uzavřených smluv nedošlo. Podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích je totiž dána pouze povinnost mobilního operátora či jiného poskytovatele elektronických služeb bezodkladně po uzavření smlouvy nebo po její změně poskytnout spotřebiteli informace o uzavřené smlouvě písemně, a to v elektronické nebo listinné podobě.

➔ Spotřebitel tak může od smlouvy, jejímž předmětem je poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, odstoupit bez udání důvodů a sankcí do 14

dnů od jejího uzavření, a to byla-li smlouva uzavřena na dálku anebo mimo provozovnu poskytovatele těchto služeb.

A zákonná ochrana se týká v těchto případech toho, že lhůta 14 dnů pro odstoupení spotřebitele od smlouvy začíná běžet teprve až dnem následujícím po dni, kdy k předání těchto informací spotřebiteli v elektronické nebo listinné podobě došlo, a i zde pak spotřebitel musí o tomto svém právu být poučen.

U služeb o poskytování elektronických komunikací, kam dnes patří pochopitelně i smlouvy s mobilními operátory, a zejména při jejich ukončování výpovědi proto doporučujeme věnovat zvýšenou pozornost tomu, na jakou dobu byla smlouva uzavřena a jaké podmínky k ní byly sjednány. Zejména u smluv na dobu určitou dochází totiž k tomu, že poskytovatelé s předčasným ukončením smlouvy spojují často velmi vysoké pokuty, které spotřebiteli brání fakticky takovou smlouvou ukončit, a relativně častým jevem je bohužel i to, že se u jednotlivých závazků často posunuje i datum jejich ukončení, a to bez toho, že by to spotřebitel výslovně požadoval nebo že by si to přál.

A i když se poslední iniciativy snaží o zjednodušení podmínek např. pro převod telefonních čísel na jiné operátory, a i o další posílení postavení spotřebitelů zejména ve vztahu k vysokým cenám těchto služeb, musíme bohužel konstatovat, že se v současné době na trhu v ČR mezi těmi největšími operátory nevyskytují poskytovatelé, kteří by podobnou praxi vůči spotřebitelům neuplatňovali a kteří by veřejně např. deklarovali i svoji cenovou politiku. Protože i to, že řada nabídek je v tomto sektoru neveřejných a že je prakticky nemožné si ceny za jednotlivé služby na tomto trhu porovnat, svědčí o tom, že úroveň ochrany trhu a hospodářské soutěže u nás v této oblasti rozhodně nepatří k těm nejsilnějším.

3.4 Odstoupení od smlouvy o zájezdu

K posílení práva spotřebitelů odstoupit od smlouvy pak došlo naopak u zájezdů, a to jednak zavedením nové úpravy souborných cestovních služeb (tzv. balíčkových zájezdů či cest) a spojených cestovních služeb a jednak i zohledněním nárůstu smluv, které se týkají jednotlivých typů služeb cestovního ruchu (jako jsou doprava spotřebitele, ubytování, které není součástí dopravy a které není určeno k účelům bydlení, pronájem motorových vozidel anebo i jiné služby, jako např. prodej vstupenek na kulturní nebo sportovní události, pořádání výletů, prohlídek s průvodcem, prodej skipasů či nájem sportovního vybavení apod., pokud tyto služby tvoří alespoň 25% z celkové ceny zájezdu) a které jsou i v těchto oblastech dnes v mnohem větší míře uzavírány prostřednictvím moderních technologií na dálku, a to především po internetu. A jaké možnosti to podle zákona č. 159/1999 Sb., o cestovním ruchu dnes jsou?

➔ Spotřebitel může od smlouvy o zájezdu odstoupit bez udání důvodů a sankcí do 14 dnů od jejího uzavření, a to pokud smlouva byla uzavřena s použitím elektronických prostředků.

I tato odstoupení se řídí ustanoveními občanského zákoníku o smlouvách uzavíraných distančním způsobem (viz oddíl 2.1 výše), ale zákon o cestovním ruchu zná i další možnosti, jak od smluv o zájezdu odstoupit.

Zájezdem se přitom rozumí soubor alespoň dvou různých typů služeb cestovního ruchu (např. jako je doprava a ubytování nebo doprava a prohlídka s průvodcem apod.) a je dobré si připomenout, že nová úprava zavedla i zpřísněnou předmluvní informační povinnost, a tedy povinnost poskytovat informace spotřebiteli ze strany cestovní kanceláře a cestovní agentury ještě před uzavřením smlouvy, a že v jednotlivých smlouvách musí být zaneseny i údaje, zda se spotřebitelem byly smlouveny nějaké jeho podmínky a požadavky, zda je zájezd vhodný pro osoby se sníženou schopností pohybu, a musí zde být uvedena i kontaktní osoba, na kterou se účastník může obrátit v případě úpadku cestovní kanceláře.

➔ Spotřebitel může před zahájením zájezdu od smlouvy odstoupit bez jakýchkoli sankcí, a tedy i bez placení odstupného, i pokud došlo k výrazné změně jakéhokoli zásadního prvku zájezdu, anebo pokud v místě určení cesty či pobytu či v jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování sjednaných služeb.

Takovými okolnostmi jsou zejména přírodní katastrofy či závažné bezpečnostní problémy, které se mohou v cílové destinaci zájezdu objevit, ale zákon pamatuje i na zvýšení ceny a říká, že cenu zájezdu může cestovní kancelář zvýšit jen v případě, že pro to má konkrétní důvod (jako je např. změna nákladů na pohonné hmoty, směnných kurzů nebo změna daní nebo poplatků, které jí byly uloženy třetí stranou) a pokud si to ve smlouvě o zájezdu vyhradila a pokud toto své právo vůči svému klientovi uplatnila nejpozději 20 dní před zahájením poskytování sjednaných služeb. I tak ale v jednotlivých případech záleží na nárůstu celkové ceny pro spotřebitele:

➔ Spotřebitel může od smlouvy o zájezdu bez jakýchkoli storno poplatků a sankcí odstoupit také v případě, že se cena zvýší o více než 8% z celkové ceny zájezdu.

A odstoupit od smlouvy o zájezdu můžete před jeho zahájením také v případě, že se jej nemůžete účastnit, protože máte možnost převést zájezd i na jinou osobu (pokud je to možné a pokud uhradíte s tím spojený poplatek, který vám může být účtován až do výše skutečných nákladů, které tím pořadateli zájezdu vznikají) anebo máte možnost odstoupit od smlouvy zpravidla i z jiného důvodu:

➔ Spotřebitel může od smlouvy o zájezdu odstoupit i z jiného důvodu. V takovém případě je ale pořadatel oprávněn z vrácené částky odpočíst přiměřené odstupné (storno poplatek), jehož výše se odvíjí především od toho, kdy mu spotřebitel skutečnost, že od smlouvy odstoupuje, oznámí, ale i v tomto případě musí být odstupné (bylo-li sjednáno) přiměřené.

A konečně i v oblasti cestovního ruchu pocho-pitelně platí, že smlouvy by se měly dodržovat:

➔ Spotřebitel může od smlouvy o zájezdu odstoupit i v průběhu trvání zájezdu, a to aniž by něco platil, za podmínky, že poskytované služby cestovního ruchu nejsou poskytovány zásadním způsobem v souladu se smlouvou a že mu pořadatel neposkytne vhodné náhradní řešení.

O tom, co je zásadním neplněním smlouvy i v případech zvláště sjednaných podmínek (jako je např. dostupnost určitého zařízení na daném místě, vybavenost či výhled apod.) vám doporučujeme se poradit s odborníky a POZOR – tato práva jsou nezávislá i na jakýchkoli právech, která pro vás mohou vyplývat typicky z pojištění pro případ zrušení cesty či zájezdu, které jste si mohli sjednat. Vždy se proto také pečlivě ujistěte, jaké pojištění jste případně sjednali a jaká práva vám z konkrétního pojištění vyplývají.

3.5 Odstoupení od jiných smluv

Také odstoupení od jiných smluv a jejich ukončení má svá specifika, ale naší ambicí není vám v této publikaci přinést vyčerpávající a komplexní pohled na tuto problematiku, jako spíše stručně a výstižně nastínit to podstatné a někde možná i příkladem nebo radou ukázat, že právo na odstoupení od smlouvy je důležitou součástí ochrany spotřebitele a že existují i dobré důvody, proč si toto právo a jeho podmínky vysvětlit a proč jej také tam, kde je nám dáno, máme jako spotřebitelé v životě využívat.

4. ZÁVĚR

A i když legislativní změny, jak je vidět z předchozího textu, berou do úvahy naše slabší postavení při uzavírání smluv a vychází nám jako spotřebitelům vstřícní tím, že zakotvují i naše další práva, stále také platí heslo „Podepsat můžeš, přečíst musíš!“

Je potřeba být totiž obezřetný nejen při osobních návštěvách a telefonních hovorech, ale i při

různých lákavých nabídkách, ať již se objevují v nejrůznějších tiskovinách, médiích anebo na internetu. Využijte proto také tam, kde se nabízí, možnost se poradit s odborníky ve svém blízkém okolí anebo v poradnách, a pokud už uzavřete nevýhodnou smlouvu anebo pokud nejste s plněním prodávajícího, dodavatele energií či cestovní kanceláři z nějakých vážných důvodů spokojeni, seznamte se obratem s podmínkami, které pro odstoupení od jednotlivých typů smluv podle našich zákonů máte, a jednejte rychle. Odstoupit od smlouvy, kterou jste uzavřeli jako spotřebitelé, není ostuda, je to možné a často vám takový postup pak pomůže ušetřit nejen dodatečné náklady, ale i zbytečné a nepříjemné starosti.

O AUTORECH

JUDr. Zdeňka Burešová (*1952), v současnosti působí ve Sdružení českých spotřebitelů jako právník a zajišťuje agendu mimosoudního řešení sporů (ADR). Před tím se věnovala legislativě a mezinárodním aktivitám v oblasti technických norem a jejich harmonizaci s evropskými normami. Pracovala v Českém normalizačním institutu a v Úřadu pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví.

Mgr. Viktor Vodička (*1975), právník a ředitel Sdružení českých spotřebitelů. Jeho předchozí aktivity zahrnují: hodnocení dopadů regulace (RIA) v oblastech obrany, zadávání veřejných zakázek, energetiky, dopravy a práv spotřebitelů (2014-2016), financování exportu a metodika rozvoje malého a středního podnikání (2010-2014), koordinace programů vnější pomoci EU (2005-2010), koordinace projektů obnovy Iráku (2003-2005) a přejímání práva EU se zvláštním zřetelem na vnitřní trh EU (2000-2003). V minulosti působil i jako chargé d'affaires a.i. pro Kuvajt a Katar či jako zástupce ředitele odboru mezinárodního práva na MPO ČR. Je ženatý a má čtyři děti.

... barevný svět v tisku



GARAMON
vydavatelství a tiskárna

knihy • prospekty
• katalogy • brožury
• plakáty • kalendáře
• výroční zprávy
• korespondenční
materiály • úřední
tiskoviny • noviny • časopisy
• další polygrafické výrobky

GARAMON s.r.o.
Wonkova 432
500 02 Hradec Králové

tel./fax: 495 217 101
e-mail: garamon@garamon.cz
www.garamon.cz

**Ve spolupráci s Magistrátem vydáváme každý týden
informační zpravodaj města Hradec Králové Radnice,
do kterého zajišťujeme příjem inzerce.**

Radnice - příjem inzerce
tel.: 495 499 086
mobil: 603 234 459
e-mail: radnice@garamon.cz



Český institut pro akreditaci, o.p.s.
„Accredo – dávám důvěru“

NÁRODNÍ AKREDITAČNÍ ORGÁN

Olšanská 54/3, 130 00 Praha 3, tel.: +420 272 096 222, fax: +420 272 096 221, mail: cai@cai.cz, www.cai.cz

ČIA akredituje:

- ▶ zkušební laboratoře
- ▶ kalibrační laboratoře
- ▶ zdravotnické laboratoře
- ▶ certifikační orgány provádějící certifikaci produktů
- ▶ certifikační orgány provádějící certifikaci systémů managementu
- ▶ certifikační orgány provádějící certifikaci osob
- ▶ ověřovatele výkazů emisí skleníkových plynů
- ▶ inspekční orgány
- ▶ poskytovatele zkoušení způsobilosti
- ▶ výrobce referenčních materiálů
- ▶ environmentální ověřovatele programu EMAS

ČIA je členem mezinárodních organizací
a signatářem multilaterálních dohod:



Evropská organizace pro spolupráci
v oblasti akreditace (EA)



Mezinárodní spolupráce
v oblasti akreditace laboratorů (ILAC)



Mezinárodní akreditační fórum (IAF)

Fórum akreditačních a licenčních orgánů (FALB)

Edice PRŮVODCE SPOTŘEBITELE

(vybrané tituly z posledních let)

Spotřebitelský úvěr – aneb jak se nedostat do problému (2019) – Šmejkal, Vodička
Televizor a nová éra digitálního vysílání (2018) – Dupal, Vodička
Životnost výrobků – plus pro naši spotřebu i životní prostředí (2018) – Vodička
Spotřebitelské desatero pro výběr kvalitní potraviny (2018) – Dupal, Michalová
Prosím a kolik mě to bude stát ročně? (2018) – Šmejkal, Vodička
Nové platební prostředky: Umíme je využívat? Známe rizika? (2017) – Klufa, Vodička
Kosmetické přípravky (2017) – Čížková
Naše dluhy a jejich dopady – Následky nepromyšlených půjček (2017) – Kortusová
Domácí chemie – rady pro spotřebitele (2016) – Trávníčková
Jak se bránit nekalým praktikám podomních prodejců? (2016) – Mázdrová
Jak nenakupovat zajíce v pytli (2016) – Mázdrová, Bergmannová
Babi, dědo, nenechte se okrást (2016) – Mázdrová, Bergmannová
Jak nespádnout do dluhové pasti, aneb Podepsat můžeš, přečíst musíš! (2015) – Šmejkal
Manuál rizikových vztahů (2014) – Bonková
Jak postupovat při nákupu a reklamaci (2014) – Machan, Krejcar
Jak nespádnout do dluhové pasti (2013) – Hůle
Označení CE – pro koho, proč, jak ... (2013) – Dupal

O všechny naše publikace v této Edici nás můžete požádat na naší adrese anebo jsou pro vás
a pro vaše osobní potřeby k dispozici i na adrese
<https://www.konzument.cz/publikace/pruvodce-spotrebitele.php> v elektronické podobě.

Pro jiné šíření našich publikací a komerční účely nás kontaktujte na adrese scs@konzument.cz.



SDRUŽENÍ ČESKÝCH
SPOTŘEBITELŮ, z. ú.
CZECH CONSUMER
ASSOCIATION
www.konzument.cz

PUBLIKACE SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ

MOŽNOSTI ODSTOUPENÍ OD SMLUV UZAVŘENÝCH SPOTŘEBITELI, edice Průvodce spotřebitele,
svazek č. 39, 1. vydání, autor © JUDr. Zdeňka Burešová, Mgr. Viktor Vodička, předmluva © Mgr.
Viktor Vodička, vydalo © Sdružení českých spotřebitelů, z. ú., říjen 2019. Obálka a grafická úprava
Kateřina Tomášková. Vytiskla tiskárna Garamon, s. r. o.

ISBN 978-80-87719-72-5 (Sdružení českých spotřebitelů, z. ú.)



SDRUŽENÍ ČESKÝCH
SPOTŘEBITELŮ, Z. Ú.
CZECH CONSUMER
ASSOCIATION
www.konzument.cz

Sdružení českých spotřebitelů, z. ú.
Pod Altánem 99/103
100 00 Praha 10 – Strašnice
Tel.: +420 261 263 574
E-mail: scs@konzument.cz
www.konzument.cz

