

případných problémů s nekorektními obchodníky, ale rovněž pomůže zlepšit schopnost prodávajících předcházet zbytečným spotřebitelským sporům. Závěrem proto ještě uvádíme souhrn nejdůležitějších principů z předcházejícího textu.

- 5.1. 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!“
- 5.2. 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.
- 5.3. 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.
- 5.4. 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.
- 5.5. 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.

- 5.6. 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.
- 5.7. Součástí písemného potvrzení, které je prodávající povinen vydat spotřebiteli v případě uplatnění reklamace, je rovněž uvedení požadavku spotřebitele na způsob vyřízení reklamace. Spotřebitel 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.
- 5.8. 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.
- 5.9. 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.
- 5.10. Při oprávněné reklamaci spotřebiteli náleží i náhrada nákladů účelně vynaložených v souvislosti s uplatněním práva z vady.



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

Sdružení českých spotřebitelů, z. ú. / Czech Consumer Association
DIČ: CZ00409871, IČ: 409871, Pod Altánem 99/103; 100 00 Praha 10 – Strašnice
tel.: +420 261 263 574, e-mail: spotrebite@regio.cz; dupal@regio.cz
www.konzument.cz; https://www.facebook.com/Spotrebitele

KonzumentTest, občasník © SČS, číslo 14, říjen 2014, texty pro toto vydání zpracovali © Zdeněk Krul a Libor Dupal; grafická úprava a sazba – Kateřina Tomášková – tomaskova-grafika; vytiskla tiskárna Studio 66 & Partners s.r.o..

ISSN 1801-528X

Publikace byla vydána s podporou Rady kvality ČR.

... barevný svět v tisku

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

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

GARAMON
vydavatelství a tiskárna

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

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

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

Děkujeme za pravidelnou podporu
našich vydavatelských počínů Českému
akreditačnímu institutu, o.p.s.



Děkujeme za aktivní spolupráci s námi,
zejména v moravských regionech



Konzument

Občasník Sdružení českých spotřebitelů

Číslo 14 / říjen 2014

říjen



Toto vydání **KonzumentTest** bylo připraveno v rámci naplňování priorit Odborné sekce
Kvalita v ochraně spotřebitele s podporou Rady kvality ČR (www.npq.cz)



NAKUPUJEME S NOVÝM OBČANSKÝM ZÁKONÍKEM V ZÁDECH

Zdeněk Krul, Libor Dupal

Nový občanský zákoník stanovuje právní rámec pro jednání každého z nás v mnoha a mnoha situacích našeho každodenního života. Důležitou součástí tohoto zákona je i problematika uzavírání spotřebitelských smluv. I když (i) v této oblasti přinesl nový občanský zákoník některé nejasnosti a tím i možné komplikace pro účastníky vznikajících smluvních vztahů, nenaplnují se zatím obavy, že nový občanský zákoník povede v praxi k častějším případům omezování spotřebitelských práv. Přesto ale byly již zaznamenány snahy některých podnikatelských subjektů o zneužití právě oněch nejednoznačných ustanovení zákona. Pod záštitou Rady kvality ČR proto vznikla iniciativa k vytvoření jednoduchého a přehledného informačního materiálu, jehož prostřednictvím by byla široká spotřebitelská i podnikatelská veřejnost seznámena s hlavními principy vztahu podnikatele a spotřebitele, zakotvenými právě v novém občanském zákoníku. Vedle lepší orientace v problematice uzavírání spotřebitelských smluv si tento materiál klade za cíl přinést i lepší přehled spotřebitelů o jejich spotřebitelských právech a tím i možnostech jejich vymáhání v soukromoprávní rovině.

1. JAK ROZUMĚT NĚKTERÝM POUŽÍVANÝM POJMŮM

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

Podnikatel – je ve vztahu k této činnosti ten, kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku. Pro účely ochrany spotřebitele se za podnikatele považuje také každá osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele. V tomto materiálu budeme obvykle podnikatele označovat obecně termínem „prodávající“, vycházejícím jak z terminologie zvláštních ustanovení o prodeji zboží v obchodě, tak ze zažitých terminologie zákona o ochraně spotřebitele.

Spotřebitelská smlouva – je smlouva, kterou se spotřebitelem uzavírá podnikatel – prodávající a na závazky z nich vzniklé.

1. POZOR NA FÁZI UZAVŘENÍ SMLOUVY

Není možné v krátkém osvětovém letáku postihnout veškerou problematiku a rizika uzavření spotřebitelské smlouvy, proto uvádíme pouze základní pravidla, kterými by se měl spotřebitel při jednání s prodávajícím před uzavřením smlouvy řídit:

- 1.1. Spotřebitel by měl fázi uzavření smlouvy vždy věnovat maximální pozornost a měl by se rozhodovat se vši potřebnou zodpovědností za důsledky svého rozhodnutí. Zvlášť důležité je to při uzavírání smluv na poskytování služeb finančního trhu (půjčka, pojistka atd.). Ne nadarmo například jedna kampaň Sdružení českých spotřebitelů nese název „Podepsat můžeš, přečíst musíš!“. Podcenění této fáze totiž může v krajním případě spotřebitele dovést až k exekučnímu řízení.

- 1.2. V této souvislosti je třeba mít na paměti, že smlouva nemusí být s výjimkou zákonem stanovených případů (například koupě a prodej nemovitosti) uzavřena písemnou formou, proto je třeba zvláštní obezřetnosti hlavně při projednávání telefonických nabídek.

- 1.3. Jelikož při nákupu zboží spotřebitelem v obchodě dochází většinou k uzavření spotřebitelské smlouvy pouhým zaplacením požadované kupní ceny a převzetím zboží, je v zájmu spotřebitele, aby o uzavření smlouvy získal prokazatelný doklad, umožňující například bezproblémové uplatnění případné reklamace. Takovým dokladem je řádný doklad o zakoupení výrobku nebo poskytnutí služby. Tento doklad není prodávající povinen vydat automaticky, proto si o něj musí spotřebitel požádat, aby mohl sloužit jako kvalifikovaný podklad například právě pro uplatnění práva z odpovědnosti za vady (reklamace), musí doklad obsahovat datum prodeje výrobku nebo poskytnutí služby, o jaký výrobek nebo službu se jedná, za jakou cenu byl výrobek prodán nebo služba poskytnuta, spolu s identifikačními údaji prodávajícího obsahujícími minimálně jeho obchodní jméno a IČO, což by si měl spotřebitel vždy zkontrolovat.

- 1.4. Není-li služba poskytnuta na počkání, je prodávající povinen vydat spotřebiteli písemné potvrzení o převzetí objednávky. Potvrzení musí obsahovat označení předmětu služby, její rozsah, jakost, cenu za provedení služby a termín jejího plnění, což umožňuje prokázat obsah smlouvy o dílo v případech, kdy byla smlouva uzavřena pouze ústně. I v tomto případě platí, že přestože je vydání uvedeného potvrzení zákonnou povinností prodávajícího, měl by si spotřebitel vystavení potvrzení i jeho obsah ve vlastním zájmu pohlídat.

- 1.5. Velkou pozornost a obezřetnost je třeba

věnovat rovněž uzavírání spotřebitelských smluv prostřednictvím internetu, zvláště pak na sociálních sítích. Pokud neznáme úplnou adresu prodávajícího, jeho obchodní podmínky a zvláště v případech, kdy takový prodávající požaduje platbu předem, je uzavření smlouvy zbytečným riskem.



2. MŮŽEME Odstoupit od smlouvy bez udání důvodu?

- 2.1. Ne vždy jsou ovšem spotřebitelé při uzavírání smluv dostatečně opatrní, neboť se domnívají, že není problém od uzavřené smlouvy v zákonem stanovené době odstoupit. Mnozí si totiž neuvědomují, že odstoupení od smlouvy bez udání důvodu a bez jakékoliv sankce je zákonem právem spotřebitele jen při některých formách prodeje. Při nákupu výrobků a služeb v tzv. „kamenných“ obchodech toto právo spotřebitel ze zákona nemá. Pokud někteří prodávající v „kamenných“ obchodech spotřebitelům nabízejí nad rámec zákona možnost dodatečně si rozmyslet uzavřenou smlouvu, pak většinou neumožňují vrácení kupní ceny, ale pouze výměnu zboží. Je proto v zájmu spotřebitele, aby si případné nadstandardní podmínky při výběru svého obchodu sledoval a zvažoval.
- 2.2. Odstoupit od smlouvy bez udání důvodu a bez jakékoliv sankce může spotřebitel v případech uzavírání smluv distančním způsobem, tedy prostřednictvím komunikačních prostředků na dálku (internet, teleshopping, zásilkové obchody, telefonické nabídky) a v případě smluv uzavíraných mimo obchodní prostory (podomní prodej, předváděcí prodejní akce, pochůzkový prodej).
- 2.3. Spotřebitel má v těchto případech právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy, a pokud se jedná o kupní smlouvu, ve lhůtě 14 dnů ode dne převzetí zboží. Nebyl-li spotřebitel poučen o právu odstoupit od smlouvy, může od smlouvy odstoupit do 1 roku a 14 dnů. Jestliže však byl spotřebitel poučen o právu odstoupit od smlouvy v této lhůtě, běží 14 denní lhůta pro odstoupení ode dne, kdy spotřebitel poučení obdržel. Lhůta pro odstoupení se považuje za dodrženu, pokud spotřebitel odeslel prodávajícímu oznámení, že od smlouvy odstoupuje, alespoň poslední den lhůty. Proto lze doporučit odesílání odstoupení od smlouvy vždy doporučenou poštou.
- 2.4. Pozor je pak třeba si dát na výjimky z odstoupení od smlouvy. Důležité jsou hlavně následující výjimky, kdy spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy:

- o poskytování služeb, jestliže byly splněny s jeho předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a prodávající před uzavřením smlouvy sdělil spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy;
 - o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu;
 - o opravě nebo údržbě provedené v místě určeném spotřebitelem na jeho žádost;
 - o ubytování, dopravě, stravování nebo využití volného času, pokud prodávající tato plnění poskytuje v určeném termínu. Odstoupit od smlouvy bez udání důvodu ovšem nelze ani u smluv, jejichž předmětem je vznik, převod či zánik práva k nemovité věci a nájem bytu, popř. dalších smluv konkretizovaných v § 1840 občanského zákoníku (sociální služby, zdravotní péče aj.).
- 2.5. Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, zašle nebo předá prodávajícímu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, zboží, které od něho obdržel. Proávající převezme zboží od spotřebitele v jeho domácnosti na své náklady ze zákona, jen jestliže spotřebitel odstoupí od smlouvy uzavřené mimo prostor obvyklý pro podnikatelské podnikání, zboží bylo dodáno do domácnosti spotřebitele v okamžiku uzavření smlouvy a povaha zboží jej neumožňuje odeslat obvyklou poštovní cestou. Takový požadavek i se zdůvodněním je proto nezbytné uvést již do oznámení o odstoupení (!).
 - 2.6. Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, vrátí mu prodávající bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, všechny peněžní prostředky včetně nákladů na dodání, které od něho na základě smlouvy přijal, stejným způsobem. Proávající vrátí spotřebiteli přijaté peněžení prostředky jiným způsobem jen tehdy, pokud s tím spotřebitel souhlasil a pokud mu tím nevzniknou další náklady. Jestliže spotřebitel zvolil jiný, než nejlevnější způsob dodání zboží, který prodávající nabízí, vrátí prodávající spotřebiteli náklady na dodání zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží. Proávající uhradí spotřebiteli náklady spojené s vrácením zboží, jestliže neupozornil spotřebitele o povinnosti nést tyto náklady. Odstoupí-li spotřebitel od kupní smlouvy, prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky spotřebiteli dříve, než mu spotřebitel zboží předá nebo prokáže, že zboží prodávajícímu odeslal.
 - 2.7. Náklady na vrácení zboží (poštovné, balné apod.) v případech odstoupení od smlouvy nese spotřebitel s výjimkou případů, kdy nebyl prodávajícím upozorněn na povinnost nést tyto náklady.
 - 2.8. Závěrem je třeba upozornit, že pokud prodávající svou povinnost vrátit při odstoupení od smlouvy ze zákona zaplacené finanční prostředky nesplní, musí se spotřebitel svých práv domáhat občanskoprávní cestou. Proto by si měli zvláště senioři rádně rozmyslet, zda jim například občerstvení a drobný dárek stojí za rizika spojená s účastí na předváděcích prodejních akcích.

3. JAK POSTUPOVAT PŘI REKLAMACI?

- 3.1. Proávající odpovídá spotřebiteli za to, že prodáváná věc při převzetí nemá vady, tedy že má vlastnosti, které si strany ujednaly, nebo takové vlastnosti, se kterými byl kupující v rámci nabídky seznámený nebo které očekával s ohledem na povahu věci a možnosti jejího užití. Proáváná věc musí být v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a musí vyhovovat požadavkům právních předpisů. Vadou v době převzetí tak bude i skrytá vada, která se projeví

třeba po 23 měsících, pokud je důsledkem špatné konstrukce, nedodržení technologické kázně při výrobě, použití nekvalitních materiálů, nevhodného skladování či špatných pokynů k užívání a ošetřování. I když povinnost zjištění zjevných vad zákon při prodeji zboží v obchodě výslovně nenařizuje, prohlídka zakoupeného zboží za přítomnosti prodávajícího či dopravce může předejít mnoha zbytečným sporům o oprávněnost reklamace.

- 3.2. Při stanovení lhůty k uplatnění reklamace pracuje nový občanský zákoník v případě prodeje v obchodě se dvěma základními pojmy. Jednak je to obecná lhůta pro uplatnění práva z vady, která činí u spotřebního zboží 24 měsíců, jednak je to lhůta stanovená v rámci „záruky za jakost“, kterou se prodávající zavazuje, že věc bude po určitou dobu způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Tato lhůta může být v souladu s jinými právními předpisy kratší než je obecná lhůta pro uplatnění práv z vady (potravin), ale může být rovněž delší.
- 3.3. V případě díla pak platí, že dílo má vadu, neodpovídá-li smlouvě, přičemž o právech spotřebitele z vadného plnění platí obdobně ustanovení o kupní smlouvě. Podmínkou pro rádné uplatnění reklamace díla je ovšem oznámení vady díla bez zbytečného odkladu poté, kdy spotřebitel vadu zjistil nebo při náležité pozornosti zjistit měl. Proto je třeba věnovat přejímce služeb vždy náležitou pozornost, zvláště ve vztahu ke zjevným vadám.
- 3.4. Požádá-li o to kupující, potvrdí mu prodávající v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti v případě vadného plnění. V potvrzení uvede i své identifikační údaje. Tento doklad lze využít jako podklad pro uplatnění reklamace, nenahrazuje ovšem v plném rozsahu doklad o zakoupení výrobku nebo poskytnutí služby (například v případě určení ceny zboží při odstoupení od smlouvy), proto lze doporučit případné využití obou těchto dokladů současně. Nebrání-li tomu povaha věci, lze toto potvrzení nahradit dokladem o zakoupení věci obsahujícím uvedené údaje.
- 3.5. V zákonem stanovené lhůtě pro uplatnění práva z odpovědnosti za vady nelze oprávněně reklamovat vady, pro které byla sjednána při prodeji nižší cena, dále opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním a poškození způsobené kupujícím.
- 3.6. Práva z vady se uplatňují u prodávajícího, u kterého byla věc koupena. Je-li však v potvrzení vydaném prodávajícím uvedena jiná osoba určená k opravě, která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo na opravu u této osoby (záruční servis).
- 3.7. Při prodeji použitého spotřebního zboží lze zkrátit lhůtu k uplatnění práva z vady až na 12 měsíců, nikoliv méně.



- 3.8. O přijetí a vyřízení každé uplatněné reklamace je prodávající povinen vydat vždy:

- písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje;
- a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.

4. JAKÁ JSOU NAŠE PRÁVA PŘI REKLAMACI?

Jednou ze základních podmínek uplatnění reklamace je uvedení požadavku spotřebitele na způsob vyřízení reklamace. Při stanovování svého požadavku by ale spotřebitel měl brát vždy v úvahu zákonný předpoklad přiměřenosti požadavku vzhledem k povaze vady. Platí tedy že:

- 4.1. V případě vady, kterou lze odstranit bez zbytečného odkladu, má spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady.
- 4.2. V ostatních případech může spotřebitel požadovat i dodání nové věci bez vad, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může od smlouvy odstoupit. Platí tedy, že v případě možnosti odstranit vadu opravou či výměnou nevzniká spotřebiteli zákonné právo na okamžité odstoupení od smlouvy.
- 4.3. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc rádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě (tedy pro třetí vyskytnutí opakované vady po dvou předchozích opravách), nebo pro větší počet vad (obvykle v případě vyskytnutí tří vad současně nebo při vyskytnutí čtvrté a další vady).
- 4.4. Obecně také platí zásada, že každou vadu lze v případě dohody spotřebitele s prodávajícím řešit formou slevy, umožňující spotřebiteli zajistit si sjednání nápravy sám.
- 4.5. V případě díla pak platí, že spotřebitel není oprávněn požadovat provedení náhradního díla, jestliže předmět díla vzhledem k jeho povaze nelze vrátit nebo předat zhotoviteli.
- 4.6. 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. Za první den běhu lhůty se v takovém případě považuje den následující po uplatnění reklamace, a případně-li poslední den lhůty na sobotu, neděli nebo svátek, je posledním dnem lhůty nejbližší následující pracovní den.
- 4.7. V případě oprávněné reklamace neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění ani záruční doba po dobu, po kterou spotřebitel nemůže vadnou věc užívat.
- 4.8. Při oprávněné reklamaci spotřebiteli náleží i náhrada nákladů účelně vynaložených v souvislosti s uplatněním práva z vady, toto právo ovšem musí uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.

5. REKAPITULACE NA ZÁVĚR („desatero“ pro spotřebitele a nejen pro ně)

Doporučujeme čtenářům této publikace, aby věnovali plnou pozornost všem výše uvedeným bodům. Věříme, že pak zpracovaný materiál pomůže nejen zvýšit připravenost spotřebitelů na překonávání