

- 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 policii ČR, státnímu zástupci a soudu.

Navštivte nás na takto označených místech po celé ČR:



Kontaktní místo

Kontakt:
Sdružení českých spotřebitelů, o.s.
Budějovická 73, 140 00 Praha 4
tel/fax: 261263574/261262268
e-mail: spotrebite@regio.cz; www.konzument.cz
Telefonické poradenství: +420 495 215 266
Hodiny pro spotřebitele: po, st, pá 9:00 – 16:00 hodin

KonzumentTest, číslo 10, srpen 2011, Jak postupovat při nákupu a reklamaci zboží nebo služeb, 2. upravené vydání, první v SČS a v edici KonzumentTest. Vydalo © Sdružení českých spotřebitelů, o.s., 2011.

ISSN 1801-52X

Toto vydání KonzumentTest zpracovali © JUDr. Radomír Machan, Petr Krejcar, Ing. Libor Dupal.

Grafická úprava a sazba – Kateřina Tomášková – k-studio;
vytiskla tiskárna Garamon Hradec Králové.

Publikace byla vydána s přispěním Ministerstva průmyslu a obchodu v rámci projektu „SČS jde za spotřebitelem, zranitelnými skupinami i za poskytovateli služeb: BUĎME K SOBĚ KOREKTNÍ!“ . Distribuce této publikace je zajišťována ve spolupráci se Svazem důchodců České republiky.



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

- neutrální třetí strany, a to v rámci mediace nebo rozhodčího řízení.
- Řízení nemůže být zahájeno, pokud již byl podán podnět, soudní žaloba, nebo jiný zákonný prostředek k uplatnění práv anebo když podnět zjevně není oprávněný, nebo strana podávající podnět svá práva neuplatnila u protistrany (například formou reklamace).
- Postup řízení při mimosoudním urovnání sporů
- ➔ **Návštěva kontaktního místa**
Seznam kontaktních míst najdete na adrese www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/mimosoudni-reseni/ anebo vás budou informovat pracovníci Sdružení českých spotřebitelů; na kontaktním místě s vámi dohodnou další postup.

- ➔ **Mediace – smírčí řízení**
Ve chvíli, kdy se obě strany shodnou na řešení sporu prostřednictvím mediace, která je bezplatná. Strany si s pomocí kontaktního místa určí nezávislého mediátora, který se obě strany snaží dovést k dohodě. Mediační dohoda je následně zapsána do závazné smlouvy, která projevuje reálnou vůli stran a je právně vymahatelná.
- ➔ **Arbitráž – rozhodčí řízení**
V případě neúspěšné mediace může kterákoliv ze stran požádat o rozhodčí řízení, které se bude konat u Rozhod-

čího soudu při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR. O rozhodčí řízení nakonec jedna nebo druhá strana může požádat již ve chvíli podání stížnosti a k jeho zahájení je pak potřeba souhlasu obou zúčastněných stran. Výsledkem řízení je nález rozhodce, který je po uplynutí lhůty k plnění soudně vykonatelný – je tedy zajištěna rychlá vymahatelnost práva. V této fázi zaplatí navrhovatel rozhodčímu soudu poplatek 3% z hodnoty předmětu sporu, nejméně však 800 Kč.

Na kontaktních místech Vám ochotně a zdarma poradí při uplatnění vašeho práva na odstoupení od kupní smlouvy dle platných předpisů, případně vám pomohou při mimosoudním vyrovnávání vašich sporů s prodávajícími či poskytovateli služeb. Pracovníci zapojení do mimosoudního urovnání sporů však nemohou vstupovat přímo do občanskoprávního vztahu mezi



prodávajícího a spotřebitele, neboť nemají pravomoci kontrolního ani výkonného orgánu.

8. Hleďte účinnou pomoc u dozorujících státních orgánů

- ➔ **Česká obchodní inspekce**
Štěpánská 15
120 00 Praha 2
Tel.: + 420 296 366 360
Fax: + 420 296 366 236
e-mail: info@coi.cz

další informace: www.coi.cz

- ➔ **Státní zemědělská a potravinářská inspekce – ústřední inspektorát**
Květná 15
603 00 Brno

tel./spojovatelka: +420 543 540 111
e-mail: epodatelna@szpi.gov.cz

další informace: www.szpi.cz

- ➔ **Státní veterinární správa ČR**
Slezská 7
120 00 Praha 2
telefon: +420 227 010 142
e-mail: e.podatelna@svscr.cz

- ➔ **Státní ústav pro kontrolu léčiv**
Šrobárova 48
100 41 Praha 10
e-mail: posta@sukl.cz

další informace: <http://www.sukl.cz/>

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

- ➔ **Kontakt**
Štěpánská 15
120 00 Praha 2
Tel.: + 420 296 366 155
e-mail: esc@coi.cz
web: www.coi.cz

- Centrum nabízí bezplatné informace a rady o právech spotřebitelů v zemích EU.
- Centrum nabízí bezplatnou spolupráci a pomoc spotřebitelům při vyřizování 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.

10. 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.



Konzument test

Občanské Sdružení českých spotřebitelů
Číslo 10 / srpen 2011

SČS
SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ
CZECH CONSUMER ASSOCIATION
www.konzument.cz

**Několik rad
Sdružení českých spotřebitelů o. s.
NAŠIM SENIORŮM**

! JAK POSTUPOVAT PŘI NÁKUPU A REKLAMACI ZBOŽÍ NEBO SLUŽEB !

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

Ve vztazích mezi spotřebitelem a poskytovatelem služby jsme my SENIOŘI zranitelnější než ostatní spoluobčané. O to více musíme být opatrní, předvídat a také dbát rad a pomoci, která je nám nabízena.

Občan - 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 prvé řadě ušetříte peníze a dále - mnoho zbytečných starostí. Tomuto tématu se věnujeme ve zvláštní tiskovině, i zde ho však musíme pro jeho závažnost připomenout. Vždyť nemine jeden den, abyste nás některý neoslovil se žádostí o pomoc s řešením situace vzniklé na nabídko-

vé 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 alespoň trochu pomohou orientovat se ve spleti právních ustanovení občanského zákoníku, případně dalších zákonů a že se tedy budete cítit „bezpečněji“. Text poskytuje jen zcela základní rady, podrobnější informace poskytneme prostřednictvím našich poradců – osobně, elektronicky i telefonicky.

Ing. Libor Dupal, předseda Sdružení českých spotřebitelů

SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ VÁM RADÍ A DOPORUČUJE

- Při nákupu zboží trvejte na vystavení písemného dokladu – paragonu**
 - Na tomto dokladu nesmí chybět razítko obchodu (název firmy prodávajícího, IČO a sídlo), datum nákupu a označení druhu zboží.
 - Tento doklad prodejce není povinen ze zákona vystavit automaticky, máte ale na něj právo ze zákona na vyžádání.
 - Korektní poskytovatel služby vám



jeho vystavení vždy nabídne. Vy vždy paragon aktivně vyžadujte.

2. Při uplatnění reklamace trvejte na sepsání reklamačního protokolu

- V reklamačním protokolu 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.
- Na zakoupené zboží a služby můžete uplatňovat reklamace v následujících lhůtách**
- Na spotřební zboží je zákonná záruka 24 měsíců ode dne nákupu.**

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.

- U věcí použitých** je třeba práva z odpovědnosti za vady věci uplatnit do 24 měsíců ode dne koupě.

Poznámka: Doporučené postupy jsou právně upraveny v občanském zákoníku v ustanovení §52-57, §588-627 a §631-656 v platném znění (v poslední změně zákonem č. 28/2011 Sb.) a §19 zákona č.634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele; zohledněny jsou též poradenské zkušenosti Sdružení českých spotřebitelů.



Tuto lhůtu lze po dohodě zkrátit, ne však méně než na 12 měsíců.

- Záruční doba na opravy či úpravy věci je 3 měsíce.**
- Záruční doba u věcí zhotovených na zakázku je 24 měsíců.**
- Záruční lhůta u zhotovení stavby je 3 roky.**

Než podepíšete příslušnou smlouvu na stavební práce, poraďte se s práv-



níkem, aby ve smlouvě o provedení prací byly dostatečně zakotveny i sankce pro zhotovitele díla v případě nekvality a nedodržení termínu.

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 užitné vlastnosti a odpovídá požadavkům právních předpisů. Jestliže se v prvních 6 měsících projeví nějaká vada, kterou lze považovat za rozpor s kupní smlouvou, má prodávající povinnost uvést věc bez zbytečného odkladu do shody s kupní smlouvou a to podle požadavku kupujícího buď výměnou věci, nebo její opravou; není-li takový

postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu nebo od smlouvy odstoupit.

- 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-ti dnů, jestliže se nedohodnete na době delší.
- Stejně právo máte v případě opakovaného výskytu vady, kdy totožná závada již byla dvakrát opravována, a došlo ke třetímu výskytu stejné vady anebo nemůžete výrobek pro větší počet vad užívat (3 shodné vady, 4 různé vady).
- Právo odstoupit od smlouvy má kupující i tehdy, jestliže jej prodávající ujistil, že věc má určité vlastnosti, zejména vlastnosti kupujícím vymíněné anebo že nemá žádné vady a toto ujištění se ukáže nepravdivým.

5. Pokud byla smlouva uzavřena prostřednictvím pro-



středků komunikace na dálku, postupujte následovně:

- V tomto případě máte právo od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce do 14 dnů od převzetí plnění.
- V případě, že dodavatel vám nepředal informace, které je povinen předat písemně nebo jiným obdobným způsobem, činí tato lhůta pro odstoupení 3 měsíce od převzetí plnění. Dodavatel je zároveň povinen vrátit spotřebiteli zaplacené finanční částky nejpozději do 30 dnů od odstoupení.
- Je-li smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání dodavatele nebo nemá-li dodavatel žádné stálé místo k podnikání (podomní prodej, smlouvy uzavřené na prezentačních zájezdech), postupujte následovně:**
- Od smlouvy můžete písemně odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření.
- Nedošlo-li dosud ke splnění dávky zboží či služeb dodavatelem, můžete od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce do 1 měsíce. To však neplatí, pokud jste si výslovně sjednali návštěvu dodavatele za účelem objednávky (na toto si



dávejte veliký pozor! Velmi často podepisujete to, o čem nevíte. PODEPSAT MŮŽETE, PŘEČÍST MUSÍTE!).

- Dodavatel je zároveň povinen vrátit spotřebiteli zaplacené finanční částky nejpozději do 30 dnů od odstoupení.
- Využívejte mimosoudní urovnání spotřebitelských sporů**
- 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).
- Mimosoudní urovnání sporů umožňuje řešit spory mezi spotřebiteli a podnikateli mimo klasickou – tj. soudní cestu.
- Řešení sporů touto cestou je založeno na dobrovolné účasti obou stran, objektivitě a nestrannosti řízení. Spory se vedou za účasti