



Ochrana spotřebitele v České republice



Unlock Your Potential

2016

Obsah:

Ochrana spotřebitele v České republice

Brožura byla zpracována v říjnu 2016,
text vychází z právního stavu platného k **1. 10. 2016**.

Autor: JUDr. Daniel Houdek

Grafická úprava a sazba: Táňa Niklová Kynclová

Elektronicky dostupné i v ruské, anglické, vietnamské a ukrajinské verzi na stránkách www.skolaspotrebitele.cz.

Publikace vznikla v české, ruské, anglické a vietnamské jazykové verzi.

Brožura Ochrana spotřebitele v ČR vznikla za podpory Ministerstva průmyslu a obchodu.

©GLE 2016 – Všechna práva vyhrazena

1 SPOTŘEBITEL A PODNIKATEL	6
2 SPOTŘEBITELSKÉ SMLOUVY	8
2.1 Rozdílná práva spotřebitele dle druhu prodeje 2.2 Obsah spotřebitelských smluv	
3 OBCHODNÍ PODMÍNKY A ZAKÁZANÉ OBCHODNÍ PRAKTIKY	11
3.1 Obchodní podmínky a doložky ke smlouvám 3.2 Nekalé obchodní praktiky 3.3 Další povinnosti prodejce	
4 PRODEJ PO INTERNETU (PROSTŘEDNICTVÍM PROSTŘEDKŮ KOMUNIKACE NA DÁLKU) A PRODEJ MIMO OBVYKLÉ PRODEJNÍ PROSTORY	18
4.1 Právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu 4.2 Vrácení zboží a kupní ceny po odstoupení od smlouvy, náklady dopravy 4.3 Smlouvy, od kterých nelze bez udání důvodu odstoupit 4.4 Odstoupení od smluv na poskytování služeb 4.5 Fin. služby uzavřené na dálku 4.6 Ochrana spotřebitele na předváděcích akcích a prodejních zájezdech	
5 REKLAMACE ZBOŽÍ V OBCHODĚ	27
5.1 Odpovědnost prodejce za jakost zboží při převzetí zákazníkem a lhůta pro uplatnění práv z vad zboží 5.2 Práva z vadného plnění 5.3 Záruka za jakost 5.4 Uplatnění a vyřizování reklamací 5.5 Specifika reklamací vad díla	
6 SPOTŘEBITELSKÝ ÚVĚR	35
6.1 Spotřebitelské úvěry dle smluv uzavřených do 30. 11. 2016 6.2 Spotřebitelské a hypoteční úvěry od 1. 12. 2016	
7 ZÁJEZDY A PŘEPRAVNÍ SMLOUVY	42
7.1 Smlouva a potvrzení o zájezdu 7.2 Odstoupení od smlouvy o zájezdu 7.3 Vady zájezdu 7.4 Letecká přeprava	
8 TELEKOMUNIKAČNÍ SLUŽBY	47
8.1 Reklamační služby elektronických komunikací 8.2 Reklamační služby poštovních služeb 8.3 Právo spotřebitele ukončit předčasně smlouvu o elektronických komunikacích	
9 DODÁVKY ENERGIÍ	50
10 MIMOSODNÍ ZPŮSOBY ŘEŠENÍ SPORŮ	53
10.1 Mimosoudní řešení sporů před Českou obchodní inspekcí 10.2 Mimosoudní řešení sporů za pomoci profesních komor a spotřebitelských organizací 10.3 Mimosoudní řešení přeshraničních sporů 10.4 Evropské spotřebitelské centrum 10.5 Finanční arbitr, Český telekomunikační úřad a Energetický regulační úřad	
11 DALŠÍ VYBRANÉ SUBJEKTY OCHRANY SPOTŘEBITELE	63
11.1 Česká obchodní inspekce a další dozorové orgány 11.2 Nevládní neziskové organizace 11.3 Užitečné internetové odkazy	

ÚVOD

Předložená publikace zachycuje vybraná **nejdůležitější práva spotřebitelů a jim odpovídající povinnosti podnikatelů** dle právní úpravy účinné **k 1. 7. 2016**.

Oproti prvnímu vydání z roku 2014 je publikace výrazně rozšířena, neboť novelizacemi právních předpisů, které nastaly v uvedeném mezidobí, došlo k rozšíření práv spotřebitelů.

Významnou novinkou je zavedení **systému mimosoudního řešení spotřebitelských sporů**, účinného od 1. 2. 2016, který je popsán v kapitole 10.

Pro spory se zahraničními obchodníky ze zemí Evropské unie může spotřebitel od 15. 2. 2016 využít tzv. **elektronickou platformu pro přeshraniční řešení sporů**, která je čtenáři přiblížena v kapitole 10.3.

Opomenout nelze ani nové **vymezení zakázaných nekalých obchodních praktik** v zákoně o ochraně spotřebitele, které jsou popsány v kapitole 3.2, popř. nová práva spotřebitele, jde-li o nákup zboží při nechvalně známých předváděcích akcích, která čtenář nalezne v kapitole 4.6.

Zcela nové informace jsou doplněny v kapitole 6 v souvislosti s **přijetím nového zákona o spotřebitelském úvěru**, kterým budou od 1. 12. 2016 posílána práva spotřebitelů jak v případě běžných spotřebitelských úvěrů, tak také v případě hypotéčních úvěrů. Některé další informace byly doplněny v kapitole 8 pojednávající o telekomunikačních službách a kapitole 9 o dodávkách energií.

1 SPOTŘEBITEL A PODNIKATEL

Aby zákazník práva na ochranu spotřebitele mohl uplatnit, musí být spotřebitelem v právním slova smyslu, tj. musí splňovat definici uvedenou v občanském zákoníku, popř. zákoně č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele.

Spotřebitelem 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.

O **spotřebitelskou smlouvu**, s níž právní předpisy spojují vyšší ochranu zákazníka, **se jedná** v případě, kdy jednou smluvní stranou je spotřebitel a druhou podnikatel. Za podnikatele se přitom v současnosti nepovažuje jen osoba mající příslušné podnikatelské oprávnění, ale i osoba, která bez povolení fakticky vykonává podnikatelskou činnost.

Za spotřebitele se zákazník považuje, pokud kupuje zboží nebo objednává služby pro osobní potřebu (např. koupí si elektrospotřebič, oblečení, obuv, potraviny, dárek pro své blízké či známé nebo třeba objedná stavební úpravy ve svém bytě, posekání trávníku na zahradě u svého rodinného domu).

Za spotřebitelskou smlouvu se nepovažuje, pokud dochází k prodeji nebo poskytování služeb mezi spotřebiteli navzájem anebo mezi podnikateli navzájem.

Spotřebitelem není osoba, která nakupuje zboží pro své podnikání nebo jinou výdělečnou činnost (tzv. na IČO).

Spotřebitelem není ani zákazník, který nakupuje zboží pro svého zaměstnavatele (např. kancelářské potřeby v papírnictví, které zaměstnavatel následně využívá při své podnikatelské činnosti).

Příklady:

Prodává-li jeden spotřebitel druhému spotřebiteli např. na internetovém aukčním portálu, v internetovém bazaru, na inzerát anebo osobně (např. mezi sousedy) jednorázově nebo nepravděpodobně nějakou věc (např. prodává starý typ výrobku poté, co si koupil nový, oblečení po odrostlých dětech, věc, kterou nutně nepotřebuje, aby získal finanční prostředky), nejedná se o spotřebitelskou smlouvu a právní vztah mezi oběma stranami se řídí obecnými ustanoveními o kupní smlouvě (tj. zákazník bude mít např. méně práv v případě reklamace zboží atp.).

Pokud se ale prodávající na internetovém aukčním portálu nebo bazaru prezentuje jako spotřebitel, avšak z množství a povahy jeho prodejů je zřejmé, že v podstatě podniká (když např. denně doplňuje do nabídky prodávaného zboží několik nových mobilních telefonů), považuje se za podnikatele a spotřebitel tak má vyšší práva jako u smlouvy spotřebitelské.

Naopak nakupuje-li v internetovém obchodě podnikatel zboží pro svoji podnikatelskou činnost, nejedná se o smlouvu spotřebitelskou, a nemůže tak (pokud mu toto právo provozovatel obchodu přesto nepřizná) např. odstoupit od smlouvy bez udání důvodu ve čtrnáctidenní lhůtě.



2 SPOTŘEBITELSKÉ SMLOUVY

2.1 Rozdílná práva spotřebitele dle druhu prodeje

Nakupuje-li spotřebitel zboží nebo služby, je třeba rozlišovat:

- a) zda tak činí v **běžném (tzv. kameném) obchodě**, nebo
- b) smlouvu uzavírá prostřednictvím **prostředků komunikace na dálku** (tj. bez současné fyzické přítomnosti smluvních stran), anebo
- c) smlouvu uzavírá **mimo obvyklé obchodní prostory**.

Práva spotřebitele se liší podle toho, kde spotřebitel nákup uskutečňuje.

Za běžný obchod lze považovat

kromě obvyklých prodejen např. také stálé prodejní stánky v chodbách hypermarketů (pokud zákazníci přicházejí k těmto stánkům sami, aniž by byli zastavováni prodejci), na farmářských trzích, na klasických prodejních výstavách a veletrzích apod.

Při prodeji zboží v běžném kamenném obchodě má spotřebitel o něco méně práv nežli při prodeji na dálku nebo mimo obvyklé obchodní prostory, a to z důvodu, že v běžném obchodě má spotřebitel zpravidla možnost si zboží v klidu prohlédnout nebo i vyzkoušet, srovnat kvalitu a cenu zboží s konkurenčními nabídkami bez nutnosti okamžitě se rozhodnout, jak je tomu např. při předváděcích akcích nebo pouličním prodeji.

Při koupi zboží v běžném obchodě nemá spotřebitel právo bezdůvodně odstoupit ve čtrnáctidenní lhůtě.

Zboží koupené v běžném obchodě, nemá-li vady, pro které by bylo možno zboží reklamovat a případně i odstoupit od smlouvy, tak nelze bez udání důvodu vrátit, pokud prodejce sám dobrovolně toto právo zákazníkovi nepřizná (lhůty a podmínky vrácení bez udání důvodu pak určuje prodávající).



Příkladem smlouvy uzavírané **prostřednictvím prostředků komunikace na dálku** může být např. smlouva uzavřená při koupi zboží či služby v internetovém obchodě, po telefonu, v teleshoppingu, uskutečněná odesláním objednávkového tiskopisu z katalogu atp. Podstatné při tom je, jak byla smlouva uzavřena, nikoliv jak zboží bylo převzato.

Příklad:

Objedná-li si spotřebitel zboží na internetu a následně zakoupené zboží vyzvedne v kamenné prodejně obchodníka, má práva jako u zboží zakoupeného po internetu.

Za smlouvy uzavírané **mimo obchodní prostory se považují** např. smlouvy uzavřené s podomními či pouličními prodejci nebo na předváděcích akcích).

Do této skupiny patří také smlouvy, které byly uzavřeny v prostoru obvyklém pro podnikatelské podnikání, a to za předpokladu, že k jejich uzavření došlo bezprostředně poté, co **podnikatel oslovil spotřebitele** mimo tyto prostory.

Příklad:

Obchodní zástupce nečekaně zastaví spotřebitele na ulici a následně ho odvede do své kanceláře, která se nachází nedaleko, kde se zákazníkem uzavře smlouvu. I v tomto případě se jedná o smlouvu uzavřenou v režimu mimo obchodní prostory a zákazník tak má více práv.

Za smlouvy uzavřené mimo obvyklé prostory k podnikání se považují také **zájezdy organizované podnikatelem za účelem propagace a prodeje zboží** či poskytování služeb (a to bez

ohledu na to, zda má v místě předváděcí akce registrováno místo svého podnikání či zda je smlouva uzavřena přímo na předváděcí akci nebo třeba až cestou zpět v sídle prodejce).

Specifickou právní úpravu obsahuje občanský zákoník v § 1852 až § 1867 pro tzv. **timesharing**, tj. pro spotřebitelské smlouvy, kterými spotřebitel za úplatu získává právo užívat ubytovací zařízení s noclehem a případnými dalšími službami na více než jeden časový úsek, pokud je smlouva uzavřena na období delší než jeden rok, popř. získává účastenství na výměnném systému spojeném s popsanou formou ubytování a souvisejícími službami. Tato právní úprava se nepoužije pro běžné smlouvy o ubytování či na zájezd.

Příklad:

Spotřebitel uzavře smlouvu na dobu deseti let, že vždy první týden v červenci bude mít pronajatý apartmán u moře spolu s lehátkem a slunečníkem na přiléhající pláži.

2.2 Obsah spotřebitelských smluv

Bez ohledu na způsob prodeje pro všechny spotřebitelské smlouvy platí, že jejich obsah nemůže být pro spotřebitele méně výhodný, než vyplývá z právních předpisů.

Práva, která spotřebiteli garantuje zákon, nemohou být omezena smlouvou.

Příklad:

Pokud spotřebitel nakupuje např. v internetovém obchodě a v obchodních podmínkách bude uvedeno, že žádné zboží z obchodu nelze reklamovat, je to v rozporu se zákonem, a tudíž neplatné. I když spotřebitel obchodní podmínky odsouhlasí, nebrání to tomu, aby zboží reklamoval.

Veškerá sdělení vůči spotřebiteli musí podnikatel učinit jasně a srozumitelně v jazyce, ve kterém se uzavírá smlouva.

Lze-li obsah smlouvy vyložit různým způsobem, použije se **výklad pro spotřebitele nejpříznivější**.

Zakázána jsou ujednání, která zakládají nerovnováhu práv a povinností smluvních stran v neprospěch spotřebitele.

Podnikatel nesmí po spotřebiteli požadovat bez jeho souhlasu jinou platbu, než o které byl spotřebitel před uzavřením smlouvy informován a na které se ve smlouvě dohodli.

Smlouva musí obsahovat i údaje sdělené spotřebiteli před jejím uzavřením, nedohodnou-li se strany následně výslovně jinak.

Podnikatel má zákonem uložené informační povinnosti, předepsané informace musí předat zákazníkovi před nákupem.

V dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy musí podnikatel spotřebiteli sdělit informace uvedené v § 1811 občanského zákoníku (např. údaje o sobě, o zboží a jeho ceně, možných způsobech platby a nákladech dodání, údaje o právech vznikajících z vadného plnění, o době trvání

smlouvy a možnostech jejího ukončení, o funkčnosti digitálního obsahu a jeho součinnosti s hardwarem a softwarem).

Jedná-li se o prodej prostřednictvím prostředků komunikace na dálku nebo mimo obvyklé obchodní prostory, stanoví občanský zákoník v § 1820 ještě další informační povinnosti podnikatele, které musí být spotřebiteli sděleny v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy (např. náklady na telefonní hovor, liší-li se od běžné sazby, informace o právu odstoupit od smlouvy, údaj o existenci, způsobu a podmínkách mimosoudního vyřizování stížností spotřebitelů včetně údaje, zda se lze obrátit se stížností na orgán státního dozoru).

Při uzavírání smlouvy po internetu (není-li smlouva uzavírána jen za použití e-mailu) podnikatel sdělí spotřebiteli také údaje uvedené v § 1826 občanského zákoníku, jako např. jazyk, ve kterém lze smlouvu uzavřít, jednotlivé technické kroky vedoucí k uzavření smlouvy včetně způsobů oprav již zadaných údajů apod.

Sjednává-li se smlouva prostřednictvím telefonu, musí podnikatel spotřebiteli na začátku hovoru sdělit údaje o sobě a účel hovoru.

Pokud podnikatel dodá spotřebiteli zboží či službu bez objednání, nemusí spotřebitel poskytnuté plnění na vlastní náklady vracet ani jinak podnikatele vyrozumívát.

Příklad:
Obdrží-li např. spotřebitel proti své vůli poštou nějaký dárkový předmět, aniž by si ho objednal, a to s výzvou, aby za něj zaplatil přiloženou složenkou anebo ho vrátil zpět, nemusí spotřebitel věc vracet ani za ni platit kupní cenu.

3 OBCHODNÍ PODMÍNKY A ZAKÁZANÉ OBCHODNÍ PRAKTIKY

3.1 Obchodní podmínky a doložky ke smlouvám

Uzavírá-li spotřebitel smlouvy s většími institucemi, jako jsou třeba banky, pojišťovny, telefonní operátoři, poskytovatelé energií, bývají ke smlouvě připojeny zpravidla obchodní podmínky, jejichž obsah zákazník nemůže ovlivnit.

Občanský zákoník na ochranu slabší smluvní strany proto stanoví, že **ustanovení obchodních podmínek, které druhá strana nemohla rozumně očekávat** (např. nepřiměřeně vysoká smluvní pokuta), se považuje za neúčinné, pokud jej zákazník přímo výslovně nepřijal.

Lze-li rozumně očekávat potřebu pozdější **změny obchodních podmínek**, lze ve smlouvě ujednat, že je

obchodník může v přiměřeném rozsahu změnit. Spolu s tím však musí být dohodnuto, jak se změna spotřebiteli oznámí a že spotřebitel může změnu odmítnout a smlouvu z tohoto důvodu bez sankce vypovědět ve výpovědní době dostatečné k obstarání obdobné služby od jiného dodavatele.

Obchodní podmínky a doložky ke smlouvám se považují za platné tehdy, byl-li **spotřebitel s jejich významem seznámen**.

Obchodním podmínkám a doložkám musí spotřebitel rozumět. Význam ustanovení musí obchodník spotřebiteli vysvětlit.

Obsahuje-li smlouva doložku, kterou **lze přechyst jen se zvláštními obtížemi**, nebo doložku, která je pro

průměrnou osobu **nesrozumitelná**, je tato doložka platná jen tehdy, není-li pro spotřebitele nevýhodná nebo byl-li mu význam doložky dostatečně vysvětlen.

Pokud smlouva obsahuje doložku, která je pro spotřebitele **zvláště nevýhodná**, aniž je pro to rozumný důvod, zejména odchyluje-li se smlouva závažně a bez zvláštního důvodu od obvyklých podmínek ujednávaných v obdobných případech, považuje se doložka za neplatnou.

Příklad:
Neplatné by např. bylo, pokud by smlouva obsahovala doložku, že nezaplatí-li spotřebitel včas účet za používání služeb mobilního operátora, musí mu odevzdat svůj mobilní telefon, který měl již před uzavřením smlouvy.



Neplatná je také smlouva, při jejímž uzavírání někdo zneužije tísně, nezkušenosti, rozumové slabosti, rozrušení nebo lehkomyšlnosti druhé strany a dá sobě nebo jinému slíbit či poskytnout plnění, jehož **majetková hodnota je k vzájemnému plnění v hrubém nepoměru** (např. půjčka s extrémně vysokým úrokem).



3.2 Nekalé obchodní praktiky

Zákon o ochraně spotřebitele zakazuje užívání **nekalých obchodních praktik** při nabízení nebo prodeji výrobků a služeb.

Za nekalou obchodní praktiku se považuje, je-li jednání podnikatele vůči spotřebiteli v rozporu s požadavky odborné péče a podstatně narušuje nebo je způsobitelné podstatně narušit ekonomické chování spotřebitele ve vztahu k výrobku nebo službě.

Za nekalé obchodní praktiky se považují zejména **klamavá konání, klamavá opomenutí a agresivní obchodní praktiky**. Pokud je obchodník užívá, lze se obrátit s podnětem k prošetření na **Českou obchodní inspekci**.

3.2.1 Klamavá konání a klamavá opomenutí

Za **klamavé konání** se považuje, pokud obchodník spotřebiteli poskytne nepravdivou informaci, která spotřebitele vede nebo může vést k rozhodnutí

ohledně koupě, které by jinak neučinil. Za klamavou se považuje také obchodní praktika obsahující pravdivou informaci, pokud jakýmkoli způsobem uvádí nebo je schopna uvést spotřebitele v omyl ovlivňující jeho rozhodnutí ohledně koupě.

Příklady klamavého konání:

- *Obchodník zákazníkovi tvrdí, že nabízené zboží se jinde prodává běžně ještě dvakrát dráž, ačkoliv tomu tak není.*
- *Obchodník zákazníkovi tvrdí, že nabízená lampa vyléčí řadu nemocí, ačkoliv se jedná o běžné světlo, které takové účinky nemá.*
- *Obchodník tvrdí zákazníkovi, že nabízená potravina pochází z České republiky, přestože pochází z jiného státu.*
- *Obchodník zákazníkovi tvrdí, že pokud si neobjedná přímo u něj placený pravidelný servis zakoupeného výrobku, ztratí možnost věc reklamovat v zákonné lhůtě.*
- *Obchodník zákazníkovi tvrdí, že zboží je značkové, ačkoliv se jedná o druhotný výrobek.*

Za **klamavé opomenutí** se považuje, pokud obchodník opomene uvést podstatné informace, které v daném

případě spotřebitel potřebuje pro rozhodnutí ohledně koupě, čímž způsobí nebo může způsobit, že spotřebitel učiní rozhodnutí ohledně této koupě, které by jinak neučinil. Za klamavé opomenutí se také považuje, pokud prodávající uvedené podstatné informace poskytne nejasným, nesrozumitelným nebo nejednoznačným způsobem nebo vzhledem k okolnostem v nevhodný čas.

Nejsou-li patrné ze souvislostí, považují se v případě nabídky ke koupi za podstatné informace:

- a)** hlavní znaky výrobku nebo služby v rozsahu odpovídajícím danému sdělovacímu prostředku, jakož i povaze výrobku nebo služby,
- b)** adresa a totožnost prodávajícího nebo osoby, která jedná jeho jménem nebo na jeho účet,
- c)** cena včetně daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění, nebo pokud z povahy výrobku nebo služby vyplývá, že cenu nelze rozumně stanovit předem, způsob jejího výpočtu, a případně i veškeré další platby za

dopravu nebo dodání, nebo pokud tyto platby nelze rozumně stanovit předem, skutečnost, že k ceně mohou být účtovány takové další platby, **d)** ujednání o platebních podmínkách, dodání, plnění a vyřizování reklamací a stížností, **e)** právo na odstoupení od smlouvy nebo ukončení závazku, pokud tato práva existují, a podmínky jejich uplatnění, **f)** další informace vztahující se k jednotlivým druhům služeb – např. při poskytování spotřebitelského úvěru (viz kapitola 6) nebo při prodeji zájezdu (viz kapitola 7).

Prodávající je povinen řádně informovat spotřebitele o vlastnostech prodáváných výrobků nebo charakteru poskytovaných služeb, o způsobu použití a údržby výrobku a o nebezpečí, které vyplývá z jeho nesprávného použití nebo údržby, jakož i o riziku souvisejícím s poskytovanou službou. Jestliže je to potřebné s ohledem na povahu výrobku, způsob a dobu jeho užívání, je prodávající povinen zajistit, aby tyto informace byly obsaženy v příloženém

písemném návodu a aby byly srozumitelné. Uvedených povinností se nemůže prodávající zprostit poukazem na skutečnost, že mu potřebné nebo správné informace neposkytl výrobce, dovozce nebo dodavatel. Tyto povinnosti se však nevztahují na případy, kdy se jedná o zřejmé nebo všeobecně známé skutečnosti.

Mezi důležité informační povinnosti patří také povinnost prodejce zajistit, aby jím **prodávané výrobky byly přímo viditelně a srozumitelně označeny** označením výrobce nebo dovozce, popřípadě dodavatele, a pokud to povaha výrobku nebo forma prodeje vyžaduje, názvem výrobku, údaji o hmotnosti nebo množství nebo velikosti, popřípadě rozměru a dalšími údaji potřebnými dle povahy výrobku k jeho identifikaci, popřípadě užití, a také údaji o materiálech použitých v hlavních částech, jde-li o obuv. Není-li možné nebo účelné prodávané výrobky vzhledem k jejich povaze takto označit, je prodávající povinen tyto údaje na požádání spotřebitele nebo

orgánů, které provádějí dozor, pravdivě sdělit, popřípadě doložit.

Výrobky musí být viditelně a srozumitelně označeny.

Prodávající je povinen informovat v souladu s cenovými předpisy a přímo použitelným předpisem Evropských společenství spotřebitele o ceně prodáváných výrobků nebo poskytovaných služeb **zřetelným označením výrobku cenou nebo informací o ceně výrobků či služeb jinak vhodně zpřístupnit.**

Prodávající je povinen spotřebitele řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění, spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit.

Příklady:

*Příkladem klamavé obchodní praktiky je tzv. **vábivá reklama**, kdy podnikatel nabízí ke koupi výrobky nebo služby za určitou cenu, aniž by zajistil, že zboží bude v jeho provozovně dostatek, to vše často s úmyslem přilákat do svého obchodu zákazníky. Obdobně např. v některých autobazarech se lze setkat s praxí, že jejich provozovatel s úmyslem propagovat jiná, méně výhodná vozidla nabízí v reklamě nějaké cenově výhodné vozidlo v dobrém stavu, ačkoli je již delší dobu prodané, opět s cílem přilákat zákazníka do své prodejny.*

Podobně také některé realitní kanceláře, aby nalákaly zájemce na své služby, inzerují cenově výhodné byty na prodej nebo k pronájmu, které však nikdy neumožní zákazníkovi si prohlédnout z důvodu různých smyšlených výmluv (např. že je majitel v zahraničí apod.). Vedle toho pak nabízejí byty za běžné ceny, které jsou zákazníkovi k dispozici.

Za klamavou praktiku se také považuje, pokud prodejce nepravdivě uvádí, že výrobek nebo služba budou nabízeny pouze po omezenou dobu nebo že budou nabízeny pouze po omezenou dobu za určitých podmínek, anebo pokud učiní nepravdivé prohlášení, že zamýšlí ukončit svoji činnost nebo že přemísťuje provozovnu, to vše s cílem přimět spotřebitele k okamžitému rozhodnutí.

Zakázaná je též praktika objevující se často na předváděcích akcích, kdy prodejce poskytuje nesprávné informace o možnosti opatřit si obdobný výrobek nebo službu, aby tak přiměl spotřebitele koupit si tento výrobek nebo nabízenou službu za méně výhodných podmínek, než jsou běžné tržní podmínky.

3.2.2 Obchodní praktika se považuje za agresivní

Obchodní praktika se považuje za agresivní, pokud ve svých věcných souvislostech a s přihlédnutím ke všem jejím rysům a okolnostem výrazně zhoršuje nebo může výrazně zhoršit svobodu volby nebo chování spotřebitele ve vztahu k výrobku nebo službě, a to obtěžováním, donucováním včetně použití fyzické síly nebo nepatřičným ovlivňováním, čímž způsobí nebo může způsobit, že spotřebitel učiní rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil.

Agresivní obchodní praktikou také je, když Vás podnikatel opakovaně kontaktuje, i když jste ho již jednou odmítli.

Obchodní praktika je dle přílohy č. 2 zákona o ochraně spotřebitele vždy považována za agresivní, a tudíž zakázaná, pokud podnikatel:

- a)** vytváří dojem, že spotřebitel nemůže opustit provozovnu nebo místo bez uzavření smlouvy,
- b)** osobně navštíví spotřebitele v jeho bydlišti, ačkoli ho spotřebitel vyzval, aby jeho bydliště opustil a nevracel se, s výjimkou vymáhání splatných smluvních závazků způsobem, který je v souladu s příslušnými právními předpisy,
- c)** opakovaně činí spotřebiteli nevyžádané nabídky prostřednictvím telefonu, faxu, elektronické pošty, nebo jiných prostředků přenosu na dálku, s výjimkou vymáhání splatných smluvních závazků způsobem, který je v souladu s příslušnými právními předpisy,
- d)** požaduje na spotřebiteli, aby při uplatňování práva vyplývajícího z pojistné smlouvy předložil doklady, které nelze při posuzování oprávněnosti nároku pokládat za důvodné nebo

neodpovídá na korespondenci, aby odradil spotřebitele od uplatnění práv vyplývajících ze smlouvy,

- e)** prostřednictvím reklamy přímo nabádá děti, aby si nabízené výrobky nebo služby koupily nebo aby k jejich koupi přesvědčily dospělou osobu,
- f)** požaduje na spotřebiteli okamžitou nebo odloženou platbu za výrobky nebo služby, které mu dodal, ačkoli si je spotřebitel neobjednal, nebo požaduje vrácení či uschování nevyžádaných výrobků, nejedná-li se o náhradní dodávku podle předem uzavřené smlouvy,
- g)** prohlašuje, že pokud si spotřebitel výrobek nebo službu nekoupí, ohrozí tím jeho podnikání, pracovní místo nebo existenci, nebo
- h)** vytváří klamný dojem, že spotřebitel vyhrál nebo vyhraje cenu nebo jinou výhru, pokud bude jednat určitým způsobem, ačkoli ve skutečnosti cena ani obdobná výhra neexistuje nebo pro získání ceny nebo jiné obdobné výhry musí spotřebitel vynaložit finanční prostředky nebo mu vznikají jiné výdaje.



3.3 Další povinnosti prodejce

V zákoně o ochraně spotřebitele lze nalézt i mnoho dalších povinností prodejců, jejichž splnění může spotřebitel požadovat, např.:

- **prodávat výrobky ve správné hmotnosti, míře nebo množství, v předepsané, schválené nebo obvyklé jakosti, za uvedenou cenu,**
- **řádně informovat spotřebitele v českém jazyce o vlastnostech a způsobu užívání prodávaných výrobků,**
- **upozornit zákazníka na případné vady zboží, jde-li o prodej vadného zboží za nižší cenu, a prodávat tyto výrobky odděleně,**
- **při prodeji zboží nebo poskytování služeb mimo ohlášenou provozovnu (např. řezník namísto ve svém řeznictví o víkendy prodává na pouti nebo na farmářském trhu) sdělit zákazníkovi, kde může po ukončení takového prodeje nebo poskytování služeb uplatnit reklamaci,**
- **umožňuje-li to povaha výrobku a forma prodeje, zboží zákazníkovi na jeho přání předvést,**
- **není-li služba poskytnuta na počkání, vydat zákazníkovi písemné potvrzení o převzetí objednávky,**
- **na žádost zákazníka vydat doklad o koupi,**
- **v souvislosti s uzavřenou smlouvou nepoužívat pro komunikaci se spotřebitelem telefonní linku, jejíž využití by pro spotřebitele znamenalo účtování vyšších cen, než je běžná cena hovoru,**
- **nenabízet ani neskladovat výrobky porušující práva duševního vlastnictví,**
- **informovat zákazníka o možnostech mimosoudního řešení sporů (viz kapitola 10).**

4 PRODEJ PO INTERNETU

(PROSTŘEDNICTVÍM PROSTŘEDKŮ KOMUNIKACE NA DÁLKU)

A PRODEJ MIMO OBVYKLÉ PRODEJNÍ PROSTORY

Rozhodne-li se spotřebitel pro nákup zboží v internetovém či jiném obchodě na dálku, je vhodné si nejprve prověřit, kdo obchod provozuje (nalézt si jméno prodejce, jeho firmu či identifikační číslo v živnostenském nebo obchodním rejstříku a ověřit si, zda prodejce není např. v insolvenci či zda nemá pozastavené podnikání). Cenné informace lze nalézt také v internetových srovnávacích obsahujících reference od zákazníků, kteří již ve zvoleném obchodě nakoupili.

Platbu před dodáním zboží (např. převodem z účtu či on-line platební kartou) lze doporučit jen v případech, kdy si je zákazník jistý, že nakupuje od solidního obchodníka.



Pokud zákazník za zboží zaplatí, ale neobdrží ho a prodejce s ním nekomunikuje, je vhodné na internetu, v novinách či jiných médiích zjistit, zda takto oklamaných zákazníků není více, a případně společně podat trestní oznámení či se připojit k již podanému a vymáhat způsobenou škodu (v případě podvodu) anebo přihlásit svoji pohledávku do insolvenčního řízení (pokud se obchodník dostal do finančních obtíží). V některých případech umožňují také banky nebo provozovatelé inzertních a aukčních portálů v případě nedodání zboží vrácení zaplacené částky, pokud se na ně spotřebitel obrátí ve stanovené lhůtě.

4.1 Právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu

Bez udání důvodu lze odstoupit do 14 dnů u smluv uzavřených na dálku či mimo obvyklé prostory.

V případě smluv uzavřených na dálku a smluv uzavřených mimo obvyklé prostory k podnikání (význam těchto pojmů byl již vysvětlen v kap. 2.1) má spotřebitel (až na dále uvedené výjimky) **právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu a bez postihu ve lhůtě 14 dnů.**

Nejde-li o kupní smlouvu, běží tato lhůta ode dne uzavření smlouvy.

V případě kupní smlouvy běží lhůta ode dne převzetí zboží spotřebitelem

(tj. např. od převzetí od poštovního doručovatele či přepravní služby, vyzvednutím na poště či ve výdejním skladu internetového obchodu).

U smlouvy, jejímž předmětem je několik druhů zboží nebo dodání několika částí (např. spotřebitel si na předváděcí akci zakoupil sadu nádobí, které je mu obchodním zástupcem dodáváno po částech), plyne lhůta ode dne převzetí poslední dodávky zboží.

Naopak u **smluv, jejichž předmětem je pravidelná opakovaná dodávka stejného zboží** (např. zákazník jednou měsíčně po dobu jednoho roku dostává poštou vitaminové doplňky stravy), plyne lhůta pro odstoupení již ode dne převzetí první dodávky zboží.

Využije-li spotřebitel právo odstoupit od smlouvy, **je lhůta splněna, pokud spotřebitel v jejím průběhu odesle podnikateli oznámení, že od smlouvy odstoupuje.** Zatímco dle právní úpravy účinné do 31. 12. 2013 bylo třeba v uvedené lhůtě oznámení o odstoupení přímo doručit prodejci,

u smluv uzavřených od 1. 1. 2014 stačí prokázat, že došlo k odeslání odstoupení ve stanovené lhůtě (např. razítkem pošty na odeslaném dopisu). Pro případ sporu je proto vhodné, aby měl spotřebitel nějaký doklad, že odstoupil včas (např. podací lístek z pošty, kopii odeslaného e-mailu atp.).

Příklad: Spotřebitel si v internetovém obchodě dne 4. 4. 2014 objednal zboží, které mu bylo doručeno do místa jeho bydliště dne 8. 4. 2014. Od tohoto dne plyne čtrnáctidenní lhůta pro odstoupení od smlouvy. Rozhodne-li se spotřebitel od smlouvy bez udání důvodu odstoupit, musí odstoupení odeslat podnikateli nejpozději do 22. 4. 2014.

O právu odstoupit od smlouvy v uvedených případech je podnikatel spotřebitele povinen informovat. Pokud tak neučiní, prodlužuje se lhůta pro odstoupení o jeden rok, tj. spotřebitel může od smlouvy odstoupit do jednoho roku a čtrnácti dnů ode dne počátku běhu lhůty pro odstoupení. Jestliže je spotřebi-

tel poučen o svém právu odstoupit dodatečně v průběhu plynutí takto prodloužené lhůty, plynutí uvedené lhůty se zastaví a začne plynout nová čtrnáctidenní lhůta pro odstoupení od okamžiku poučení spotřebitele podnikatelem.

Příklad: Spotřebitel zakoupil v internetovém obchodě a dne 3. 4. 2014 od poštovního doručovatele převzal notebook, aniž by byl prodejcem před uzavřením smlouvy (např. v obchodních podmínkách e-shopu) informován o svém právu odstoupit od smlouvy. V tomto případě skončí lhůta pro odstoupení až 17. 4. 2015. Pokud si však prodejce svoji chybu uvědomí a dodatečně dne 9. 6. 2014 informuje spotřebitele o jeho právu, skončí lhůta pro odstoupení dne 23. 6. 2014.

Odstoupit od smlouvy uzavřené po internetu lze i před převzetím zboží, je to však třeba podnikateli oznámit. Nestáčí pouze zboží nepřevzít či nezvednout na poště.

Jinak by prodejce mohl požadovat po spotřebiteli zbytečně vynaložené náklady (např. poplatek za uskladnění zboží).

Pro snížení rizika pozdějšího sporu **je vhodné odstoupit od smlouvy písemně** i v případech, kdy to právní předpisy nevyžadují.

Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy stanoví nařízení vlády č. 363/2013 Sb. Jeho poskytnutí spotřebiteli náleží mezi informační povinnosti, které musí prodejce splnit v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání.

Pokud podnikatel umožňuje spotřebiteli odstoupit prostřednictvím vyplnění a odeslání vzorového formuláře přímo na svých internetových stránkách, potvrdí spotřebiteli bez zbytečného odkladu po jeho doručení v textové podobě jeho přijetí.

Textovou podobu jako formu dokumentu vymezuje občanský zákoník

v některých případech pro zjednodušení komunikace mezi podnikatelem a spotřebitelem, aby veškeré písemnosti nemusely být předávány v písemné (papírové) podobě. Textová podoba je zachována, jsou-li **údaje poskytnuty takovým způsobem, že je lze uchovat a opakovaně zobrazovat** (např. podnikatel zašle spotřebiteli soubor v běžném formátu e-mailem nebo mu text předá nahráný na CD a spotřebitel si pak může takto předané dokumenty uložit a opakovaně zobrazovat ve svém počítači).

Příklad: *Uzavírá-li se smlouva za použití elektronických prostředků, má spotřebitel právo, aby mu podnikatel poskytl v textové podobě znění smlouvy a všeobecných obchodních podmínek (tj. podnikatel např. umožní spotřebiteli stáhnout si obchodní podmínky ve formátu pdf nebo mu je pošle e-mailem).*



4.2 Vrácení zboží a kupní ceny po odstoupení od smlouvy, náklady dopravy

Odstoupí-li **spotřebitel** od smlouvy, **zašle nebo předá podnikateli bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, zboží, které od něho obdržel.**

Podnikatel je povinen ve stejné lhůtě, tj. bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy spotřebitelem, **vrátit spotřebiteli všechny peněžní prostředky včetně nákladů na dodání,** které od spotřebitele na základě uzavřené smlouvy přijal, **a to stejným způsobem, jakým je podnikatel od spotřebitele přijal.**

Podnikatel vrátí spotřebiteli přijaté peněžní prostředky jiným způsobem jen tehdy, pokud s tím spotřebitel souhlasí a pokud tím spotřebiteli nevzniknou další náklady. **Přijaté peněžní prostředky však není podnikatel povinen vrátit spotřebiteli dříve, než mu spotřebitel zboží předá** nebo prokáže, že mu zboží odeslal.

Jestliže spotřebitel zvolil jiný než nejlevnější způsob dodání zboží, který podnikatel nabízí, vrátí podnikatel spotřebiteli náklady na dodání zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží.

Když se spotřebitel rozhodne vrátit zboží bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů, má nárok, aby mu prodejce vrátil částku odpovídající kupní ceně včetně dopravného, spotřebitel však zaplatí poštovné spojené s vrácením zboží.

Prodejce nese náklady vrácení zboží místo spotřebitele tehdy, pokud spotřebitele v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy neinformoval (např. v obchodních podmínkách), že spotřebitel bude muset tyto náklady v případě odstoupení od smlouvy nést. Prodejce převezme zboží od spotřebitele na své náklady např. také tehdy, jestliže spotřebitel odstoupí od smlouvy uzavřené mimo prostor obvyklý pro podnikatelské podnikání, a to za předpokladu, že zboží bylo dodáno do domácnosti spotřebitele v okamžiku

uzavření smlouvy a povaha zboží jej neumožňuje odeslat zpět prodejci obvyklou poštovní cestou.

Příklady:

Příklad č. 1: *Platil-li spotřebitel zakoupené zboží např. převodem z účtu, musí mu podnikatel vrátit peněžní prostředky stejným způsobem, ledaže by spotřebitel souhlasil s jiným způsobem vrácení peněz (např. poštovní poukázkou).*

Příklad č. 2: *Spotřebitel si objednal v internetovém obchodě mobilní telefon za cenu 2 999 Kč. Prodejce nabízel dva druhy dopravy – Českou poštou, s. p., za 99 Kč a dále ještě soukromou přepravní společností za 129 Kč. Spotřebitel zvolil dražší variantu dopravy a zaplatil tak celkem 3 128 Kč. Poté, co si spotřebitel zboží doma vybalil, zjistil, že mu nevyhovuje, a proto bez udání důvodu hned odstoupil od smlouvy, nepoužité zboží znovu zabalil a poslal na vlastní náklady zpět prodejci poštovním balíkem za cenu 89 Kč. Prodejce tak byl v tomto případě povinen vrátit spotřebiteli jednak částku 2 999 Kč (kupní cena zboží) a dále 99 Kč (nejlevnější způsob dopravy nabízený*

prodejcem), spotřebitel tak celkem obdržel zpět 3 098 Kč.

Příklad č. 3: *Spotřebitele navštívil v místě jeho bydliště podomní prodejce a přesvědčil ho ke koupi matrace v hodnotě 49 900 Kč, kterou mu ihned v bytě ponechal. Rozhodne-li se spotřebitel odstoupit od smlouvy ve čtrnáctidenní lhůtě, má nárok nejen na vrácení uvedené kupní ceny, ale může též požadovat, aby si prodejce odvezl rozměrnou matraci na své náklady.*

Po doručení vráceného zboží je prodejce oprávněn zkontrolovat, zda zboží nebylo spotřebitelem poškozeno nebo nadměrně opotřebeno.

Pokud spotřebitel zboží používá ve lhůtě 14 dnů pro odstoupení a pak zboží vrátí, může nést náklady, které prodejci vznikly v souvislosti s opotřebením zboží.

Náhradu za snížení hodnoty zboží však může podnikatel po spotřebiteli požadovat jen tehdy, pokud ho na to před uzavřením smlouvy upozornil.

Spotřebitel by měl zboží při vrácení řádně zabalit a zvolit vhodný způsob dopravy, v opačném případě může odpovídat za poškození zboží, k němuž při přepravě zboží jeho vinou k prodejci dojde.

Naopak bylo-li zboží poškozeno již cestou ke kupujícímu při dopravě, odpovídá za poškození zboží prodejce.

Pro snížení rizika pozdějších sporů s prodejcem je vhodné, aby spotřebitel zboží po doručení bez zbytečného odkladu přezkontroloval, zda není poškozené, a případné nedostatky uvedl do protokolu o převzetí zboží, který mu dopravce předkládá k podpisu, a zároveň je co nejdříve sdělil i prodejci.

Pokud spotřebitel vyzkouší zboží obvyklým způsobem, aniž by po vrácení neslo známky opotřebení nebo poškození, má nárok na vrácení kupní ceny v plné výši a prodejce si nemůže účtovat žádné manipulační poplatky za vyřízení vrácení zboží či jeho prohlídku.

Příklady:

Obdrží-li spotřebitel poštou z internetového obchodu košili, může ji vybalit, vyzkoušet si ji, zda mu vyhovují její rozměry nebo zda mu sluší, a následně, pokud mu nevyhovuje, ji zase zpět zabalit a vrátit v původním stavu prodejci, který je pak spotřebiteli povinen vrátit částku, která jím byla za zboží zaplacená.

Částku v plné výši naopak prodejce nemusí spotřebiteli vrátit tehdy, pokud by spotřebitel košili třeba celý den nosil, a tím ji znečistil či opotřebil, pokud by ji vypral, nějakým způsobem upravil apod. I v tomto případě však prodejce nemůže zcela odmítnout odstoupení zákazníka od smlouvy, má však nárok, aby mu spotřebitel kompenzoval obvyklé náklady, které je třeba vynaložit na znovuuvedení věci do původního stavu, příp. hodnotu, o kterou se snížila hodnota věci tím, že bude muset být

dalšímu zákazníkovi prodána již jako použitá. Snížení ceny musí být přiměřené, na její výši je vhodné se dohodnout. Pokud se strany nedohodnou, mohou např. zvolit některou z mimosoudních forem řešení sporu.

Obdobně koupí-li si spotřebitel např. fotoaparát, může si po vybalení vyzkoušet jeho funkce, nemůže ho však např. týden intenzivně používat na dovolené, jinak by mu cena zboží prodejcem nemusela být vrácena v plné výši.



4.3 Smlouvy, od kterých nelze bez udání důvodu odstoupit

Kromě dosud uvedených příkladů stanoví občanský zákoník i další typy smluv, od kterých spotřebitel nemůže odstoupit bez udání důvodu, i když byly uzavřeny na dálku nebo mimo obvyklé prostory. Jsou to např. smlouvy:

- o dodávce zboží nebo služeb, jejichž cena závisí na výchylkách finančního trhu nezávisle na vůli podnikatele a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy (např. zlato),
- o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu (např. zákazník si nechal zkrátit zakoupené kalhoty; nechal si vyřít své jméno na zakoupený notebook),
- o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze (např. rychle se kazící potraviny),
- o dodávce zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbo-

žím (např. zákazník si koupil uhlí nebo palivové dřevo a nechal si ho nasypat na hromadu, kde už nějaké měl, aniž by je bylo možno poté odlišit),

- o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit (např. tuhý deodorant, rtěnka),
- o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal (např. CD, DVD),
- o dodávce novin, periodik nebo časopisů,
- o ubytování, dopravě, stravování nebo využití volného času, pokud podnikatel tato plnění poskytuje v určeném termínu (např. objednání se telefonem ke kadeřnici na konkrétní čas),
- o dodání digitálního obsahu, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči a byl dodán s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před

uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a podnikatel před uzavřením smlouvy sdělil spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy (např. antivirový program, který si na základě poskytnutého hesla stáhne spotřebitel z internetu).

Pozor na zboží, které z hygienických důvodů nemůže použít jiný zákazník. Takového zboží nelze vrátit bez udání důvodu.

Dosud uvedená ustanovení o odstoupení se nepoužijí taktéž u smluv uvedených v § 1840 občanského zákoníku, majících zvláštní právní úpravu – např. poskytování sociálních a zdravotních služeb, nájem bytu, sázky, hry, losy, výstavba nové budovy, dodávka potravin a nápojů do domácnosti, zájezd, jízdenky pro přepravu osob, smlouvy uzavřené použitím prodejního automatu apod.

4.4 Odstoupení od smluv na poskytování služeb

Pomocí prostředků komunikace na dálku nebo mimo obvyklé prostory k podnikání **lze nakupovat nejen zboží, ale také služby.**

Příklady:

Spotřebitel si po internetu objedná v zahradnictví pravidelnou úpravu zahrady u svého rodinného domu.

U bytu spotřebitele zazvoní obchodní zástupce a uzavře se spotřebitelem smlouvu o dodávce energií, poskytování internetu, telekomunikačních službách apod.

Pokud zákazník např. podlehne podomnímu prodejci a smlouvu podepíše, aniž by si ji dostatečně přečetl a důkladně vše zvážil, nemusí ještě být vše ztraceno. I v těchto případech má totiž spotřebitel uvedené právo na odstoupení od smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů, a to od objednání služby.

Při uzavírání smluv o poskytnutí služby je třeba, aby zákazník zvážil, zda chce, aby služba začala být plněna hned nebo až po uplynutí lhůty 14 dnů pro odstoupení.

Pokud by podnikatel s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele, který musí být učiněn v textové podobě, **začal službu poskytovat před uplynutím uvedené lhůty** (např. pracovníci zahradnictví přijdou na žádost zákazníka hned následující den po objednání), závisí na tom, zda podnikatel spotřebitele před uzavřením smlouvy informoval o tom, že v takovém případě nebude moci odstoupit od smlouvy. Potom právo na odstoupení spotřebiteli předčasným započítáním plnění služby zanikne. Není-li právo na odstoupení předem vyloučeno, může spotřebitel odstoupit od smlouvy, i když již plnění služby bylo zahájeno, je však povinen uhradit podnikateli poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od smlouvy, která by měla odpovídat obvyklé tržní hodnotě poskytnuté služby (např. zákazník za-

platí za jedno posekání zahrady, které proběhlo ještě před tím, než odstoupil od smlouvy).

Zvláštní právní předpisy práva zákazníka u některých druhů služeb (např. poskytování energií, telekomunikačních služeb) ještě dále rozšiřují, a to nejen u smluv uzavřených na dálku či mimo obvyklé prostory, ale i při poskytování služeb v běžných provoznách (viz kapitoly 8 a 9).

4.5 Finanční služby uzavřené na dálku

Uzavírá-li spotřebitel novou smlouvu o finanční službě (tj. např. zřizuje si u banky účet nebo sjednává úvěr či pojištění, směňuje měnu za cizí) prostřednictvím prostředků komunikace na dálku (tj. např. po internetu nebo po telefonu), přiznává mu občanský zákoník ve speciálních ustanoveních § 1841 až § 1851 vyšší ochranu, než jakou spotřebitel má, pokud zajde např. osobně do banky či pojišťovny.



Kromě řady informačních povinností, které má podnikatel před uzavřením smlouvy vůči spotřebiteli, má spotřebitel **právo odstoupit od smlouvy,** a to **ve lhůtě 14 dnů** od uzavření smlouvy, event. od poskytnutí předepsaných údajů, pokud byly spotřebiteli sděleny až po uzavření smlouvy. Od **smlouvy o životním pojištění nebo o penzijním připojištění** má spotřebitel **právo odstoupit ve lhůtě 30 dnů** od okamžiku, kdy byl informován, že smlouva na dálku byla uzavřena. Poskytne-li podnikatel spotřebiteli klamavý údaj, má spotřebitel **právo od smlouvy odstoupit do 3 měsíců** od okamžiku, kdy se o tom dozvěděl či dozvědět mohl a měl.

Odstoupit nelze od smluv:

- týkajících se finančních služeb závislých na pohybech cen na finančních trzích nezávisle na vůli prodejce (např. nákup akcií),
- o cestovním pojištění, pojištění zavazadel nebo o podobném krátkodobém pojištění s pojistnou dobou kratší než jeden měsíc.

Bezdůvodně nelze odstoupit od smlouvy o pojištění, která je uzavřena na méně než jeden měsíc.

Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, může po něm podnikatel požadovat **zaplacení přiměřené ceny jen za službu do této doby již skutečně poskytnutou,** a to za předpokladu, že byl o tom spotřebitel předem poučen a k plnění před uplynutím lhůty pro odstoupení došlo s jeho souhlasem. Podnikatel zároveň neprodleně, nejpozději do 30 dnů od odstoupení od smlouvy **vrátí spotřebiteli všechny peněžní prostředky,** které od něho na základě smlouvy přijal.

4.6 Ochrana spotřebitele na předváděcích akcích a prodejních zájezdech

Vzhledem k tomu, že při předváděcích akcích a prodejních zájezdech začalo v minulosti docházet k **častému porušování práv zákazníků** (např. používáním agresivních obchodních praktik při nucování předraženého zboží), došlo v této oblasti v posledních letech k postupnému posílení ochrany spotřebitele.

Vedle práv zákazníka, která již byla zmíněna pro prodej mimo obvyklé prostory k podnikání (*např. právo na informace od prodejce, právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů*), zákon o ochraně spotřebitele stanoví další povinnost prodejci, a to aby v každé **pozvánce k účasti** na takovouto akci vždy jasně, čitelně a srozumitelně popsal, kde a kdy se bude akce konat, jak dlouho bude trvat, jaké výrobky a služby na ní budou nabízeny, a dále údaje o pořadateli akce a prodávajícím. Pozvánka dále musí obsahovat cenu, za kterou budou výrobky nebo služby na organi-

zované akci skutečně nabízeny. Uvedené údaje (včetně kopie pozvánky) musí prodejce nejpozději 10 pracovních dnů před konáním akce poskytnout **České obchodní inspekci**.

Pokud se zákazník rozhodne i přes výše naznačená rizika navštívit takovou akci, je třeba, aby koupil zboží vždy důkladně zvažil a aby prostudoval všechny dokumenty před tím, než je podepíše.

Prodejce, který na organizované předváděcí akci prodává výrobky nebo poskytuje služby, nesmí během této akce ani po dobu následujících 7 dnů od uzavření smlouvy požadovat ani přijmout plnění odpovídající kupní ceně nabízeného výrobku nebo služby, a to ani zčásti. Přijmout obchodník nemůže ani zálohu či jiný poplatek. Bez ohledu na skutečnost, zda kupní cena byla uhrazena či nikoliv, zůstává spotřebiteli možnost odstoupit od smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů.



5 REKLAMACE ZBOŽÍ V OBCHODĚ

Objeví-li se na zakoupeném zboží vada, má právo jej spotřebitel reklamovat bez ohledu na to, zda zboží bylo zakoupeno na dálku, mimo obvyklé prodejní prostory anebo v běžné prodejně.

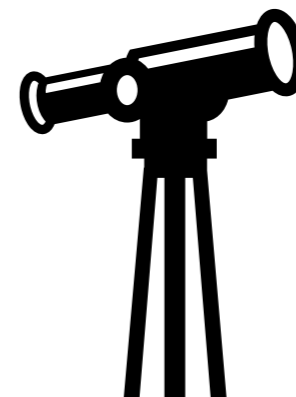
Reklamovat zboží z důvodu vady lze bez ohledu na způsob koupě zboží.

Práva spotřebitele se odvíjejí od toho, kdy spotřebitel zboží koupil:

- **práva z vad zboží koupeného do 31. 12. 2013** se ještě mohou řídit zákonem č. **40/1964 Sb.** (dřívějším občanským zákoníkem).
- **práva z vad zboží koupeného od 1. 1. 2014** se řídí zákonem č. **89/2012 Sb.** (stávajícím občanským zákoníkem).

Způsob vyřízení reklamace (lhůty, potvrzení apod.) upravuje zákon č. **634/1992 Sb.**, o ochraně spotřebitele.

Výklad o reklamacích v této publikaci vychází z občanského zákoníku platného od 1. 1. 2014 (zákon č. 89/2012 Sb.), zároveň je upozorněno na nejdůležitější rozdíly mezi dřívějším a současnou právní úpravou.



5.1 Odpovědnost prodejce za jakost zboží při převzetí zákazníkem a lhůta pro uplatnění práv z vad zboží

Podle právní úpravy účinné od 1. 1. 2014 **prodávající odpovídá kupujícímu**, že v době, kdy kupující věc převzal,

- a)** má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
- b)** se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- c)** věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
- d)** je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti,

e) věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Nesplňuje-li zboží výše uvedené charakteristiky, lze ho považovat za vadné.

Projeví-li se vada v průběhu prvních šesti měsíců od převzetí, vychází se z toho, že zboží bylo vadné již při nákupu. Pokud by prodejce s tímto tvrzením nesouhlasil, musí prokázat opak, tj. *např. že vadu způsobil sám kupující neodborným zacházením s věcí*. Důkazní břemeno ve sporu nese tedy v těchto prvních šesti měsících prodávající (podnikatel).

Po uplynutí šesti měsíců naopak **přechází důkazní břemeno na spotřebitele**, který v případném sporu musí prokázat prodejci (*např. znaleckým posudkem*), že za vadu odpovídá.

Většinu zboží je možné reklamovat z důvodu vady ve lhůtě 24 měsíců od převzetí zboží.

Kupující je oprávněn reklamovat zboží v těchto lhůtách:

- **24 měsíců** - u vad, které se vyskytnou u nového spotřebního zboží,
- při prodeji použitého zboží se lze dohodnout na zkrácení lhůty 24 měsíců, a to až na **12 měsíců**,
- **5 let** – v případě skrytých vad staveb spojených se zemí pevným základem.

Uvedené lhůty pro reklamaci zboží nemohou být zkráceny, a to ani dohodou.

Vadu je třeba prodejci oznámit ihned poté, co byla zjištěna.

Zákonnou lhůtu pro uplatnění práv z vad zboží však nelze zaměňovat s životností zboží, za vadu zboží se nepovažuje jeho běžné opotřebení.

Vada věci není totéž jako opotřebení věci.

Namísto uvedené lhůty může být u některého zboží (*např. potravi-*

ny, krmiva, kosmetika) v souladu se zvláštními právními předpisy uvedena (*např. na obalu zboží*) **doba nejkratší trvanlivosti** anebo u zboží, které se rychle kazí, **doba, po kterou lze věc použít** (*např. datum spotřeby na víčku jogurtu*).

U věci, která byla prodána již jako použitá, nelze reklamovat vady odpočítající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím.

U věci, které jsou prodávány za nižší cenu, protože (ač nové) již při prodeji mají vadu, nelze reklamovat ty vady, pro něž byla kupní cena snížena. Prodávající je povinen u takovéto věci kupujícího upozornit, že věc má vadu a o jakou vadu se jedná, není-li to zřejmé již z povahy prodeje. Ostatní vady reklamovat lze.

Na žádost spotřebitele je **prodejce povinen vydat písemné potvrzení (záruční list)** o právech, která bude spotřebitel mít, pokud se na zboží vyskytne vada.

V záručním listě uvede prodejce své identifikační údaje, a je-li to potřebné, vysvětlí spotřebiteli srozumitelným způsobem obsah, rozsah, podmínky a dobu trvání své odpovědnosti i způsob, jakým lze uplatnit práva z ní plynoucí.

Nebrání-li tomu povaha věci, **lze uvedené potvrzení nahradit dokladem o zakoupení věci** (paragonem) obsahujícím uvedené údaje.

Prodávající má povinnosti z vadného plnění nejméně v takovém rozsahu, jaký uvádí výrobce (*tj. např. uvádí-li výrobce, že na zboží je záruka 3 roky, musí ji zákazníkovi poskytnout i prodejce*).



5.2 Práva z vadného plnění

Výklady o tom, jaká práva z jakých vad může spotřebitel vůči prodejci uplatnit, se v současnosti v některých otázkách mírně liší. Obecně platí, že dojde-li mezi spotřebitelem a prodejcem ke sporu, orgánem, který je v případném sporu oprávněn o právech stran s konečnou platností rozhodnout, je soud.

Zjednodušeně lze shrnout, že vyskytne-li se ve stanovené lhůtě na zboží vada, za niž prodejce odpovídá, **může spotřebitel** (dle § 2169 občanského zákoníku) v návaznosti na povaze vady **požadovat** některé z těchto práv:

- **opravu zboží**,
- **výměnu zboží**,
- **slevu z ceny zboží**,
- **odstoupení od smlouvy (vrácení kupní ceny)**.

Při vyřizování reklamace vady mohou nastat tato řešení: oprava věci, výměna věci, sleva z ceny či vrácení kupní ceny.

1. Dá-li se vada jednoduše odstranit, má zákazník právo na **opravu zboží**.

2. Výměna je možná tehdy, pokud to vzhledem k povaze vady není neúměrné. Za neúměrné lze např. považovat, pokud by spotřebitel požadoval výměnu zboží v případě, kdy lze vadu odstranit bez zbytečného odkladu (*např. jednoduchou výměnou šroubu či jiné součástky u již opotřebeného jízdního kola, jeho seřízení, příštím upadlého knoflíku u košile apod.*).

Týká-li se vada pouze součásti věci, může spotřebitel požadovat jen výměnu této součásti.

Zatímco pro zboží zakoupené do 31. 12. 2013 starý občanský zákoník stanovil, že v případě výměny zboží za nové začíná plynout nová záruční lhůta, občanský zákoník platný od 1. 1. 2014 již toto neurčuje.

3. Pokud by nebylo možné vadu zboží odstranit opravou či výměnou, může spotřebitel **od smlouvy odstoupit** a požadovat vrácení kupní ceny.

4. Právo vybrat si dodání nové věci, výměnu její součásti nebo odstoupení od smlouvy má spotřebitel i v případě, že:

- **prodejce neodstraní vadu v zákonem stanovené lhůtě** (viz kap. 5.4) anebo

- pokud spotřebitel nemůže věc řádně užívat pro **opakovaný výskyt vady** po opravě nebo pro **větší počet vad**.

Za opakující se vadu se zpravidla považuje, objeví-li se tatáž vada potřeťi, za větší počet vad pak tři vady, které se současně projeví na věci a brání jejímú řádnému užívání.

5. Kupující má u zboží zakoupeného po 1. 1. 2014 právo na přiměřenou slevu:

- neodstoupí-li od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci,

- v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, popř. pokud prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době, nebo

- **pokud by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.**

Nebyla-li ještě uhrazena kupní cena zboží, pak do odstranění oprávněně uplatněné vady nemusí kupující platit část kupní ceny odhadem přiměřeně odpovídající jeho právu na slevu.

Příklad:

Je-li při reklamaci po posouzení vady zboží prokázáno, že prodejce za vadu odpovídá a že odstraňování vady ve třicetidenní lhůtě by spotřebiteli způsobilo značné obtíže (např. proto, že spotřebitel má jen jednu zimní obuv a zrovna napadl sníh), může požádat spotřebitel namísto opravy o přiměřenou slevu a zboží si např. opravit sám či nechat opravit jinde, kde to bude rychleji. V takovémto případě však vadu, na niž byla poskytnuta sleva, již nelze reklamovat, pokud se znovu objeví, prodejce pak neodpovídá ani za případné vady, které spotřebitel způsobil svou neodbornou opravou. Naopak reklamovat lze jinou nesouvisející vadu, pokud se na věci objeví.

nou slevu a zboží si např. opravit sám či nechat opravit jinde, kde to bude rychleji. V takovémto případě však vadu, na niž byla poskytnuta sleva, již nelze reklamovat, pokud se znovu objeví, prodejce pak neodpovídá ani za případné vady, které spotřebitel způsobil svou neodbornou opravou. Naopak reklamovat lze jinou nesouvisející vadu, pokud se na věci objeví.

6. U věcí prodávaných již vadných za nižší cenu nebo u věcí prodávaných již použitých má kupující místo práva na výměnu zboží právo na přiměřenou slevu.

7. Vedle práv z vad zboží lze uplatňovat také škodu, pokud vznikla.



Příklad:

Pokud si zakoupí spotřebitel lednici a ta náhle přestane mrazit a zkaží se v ní potraviny anebo začne probíjet a způsobí spotřebiteli nebo někomu z jeho blízkých újmu na zdraví, lze se kromě reklamace lednice (požadavku její opravy, výměny apod.) domáhat v tříleté promlčecí lhůtě i náhrady vzniklé škody, a to podle obecných ustanovení § 2894 a násl. občanského zákoníku. Přesahuje-li škoda v přepočtu částku 500 EUR, lze navíc využít i práv uvedených v ustanoveních § 2939 až § 2943 o škodě způsobené vadou výrobku.

5.3 Záruka za jakost

Od dosud popsaných zákonných povinností prodejce vztahujících se k vadám plnění (pro něž už se v současnosti neužívá pojmu záruka) je třeba odlišovat tzv. **záruku za jakost, kterou dobrovolně poskytuje prodejce zákazníkovi nad rámec zákonných práv.**

Vedle zákonných práv z vad zboží může prodejce spotřebiteli poskytnout i záruku 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. Prodejce však neodpovídá za vady, které si zákazník způsobil sám.

Záruční doba běží od odevzdání věci kupujícímu; byla-li věc podle smlouvy odeslána, běží od dojití věci do místa

určení. Má-li koupenou věc uvést do provozu někdo jiný než prodávající, běží záruční doba až ode dne uvedení věci do provozu, pokud kupující objednal uvedení do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí věci a řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost (např. zákazník si zakoupí plynový kotel, který mu následně v bytě zapojí plynář).

Určují-li smlouva a prohlášení o záruce **různé záruční doby** anebo jsou-li vzájemně odlišně uvedeny doby v záručním listě a na obalu, platí z nich ta doba, která je delší. Naopak ujednají-li si strany ve smlouvě jinou záruční dobu, než jaká je vyznačena na obalu jako doba použitelnosti, má přednost ujednání stran.

5.4 Uplatnění a vyřizování reklamací

Práva z vad zboží se uplatňují u prodávajícího, u kterého věc byla koupena. Je-li však v potvrzení o právech z vad nebo v záručním listu uvedena **jiná osoba určená k opravě,** která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo na opravu u toho, kdo je určen k provedení opravy. Osoba takto určená k opravě provede opravu ve lhůtě dohodnuté mezi prodávajícím a kupujícím při koupi věci.

Příklad:

Spotřebitel si zakoupil v obchodu v Praze mobilní telefon, u kterého se po několika měsících vyskytla vada, za níž prodejce odpovídá. V přehledu záručních servisů, který byl k telefonu připojen, je uveden také servis v Hradci Králové, kde spotřebitel bydlí. Spotřebitel se tak, jde-li o opravu zboží, může obrátit i na uvedený servis, který vadu posoudí, a pokud to bude možné, tak ji odstraní. Pokud by se např. ukázalo, že je vada neodstranitelná a je třeba zbo-

ží, které záruční servis nemá k dispozici, vyměnit, anebo pokud by servis nevyřídil reklamaci řádně, může se zákazník i nadále obracet na prodejce, který vždy za výsledné vyřízení reklamace zákazníkovi odpovídá.

Spotřebitel musí prodejci zboží předložit, sdělit mu, jakou vadu zboží má nebo jak se vada projevuje a v případě, že v daném případě zákon dává spotřebiteli na výběr z vícera práv (např. oprava nebo výměna zboží), také určit, jakým způsobem požaduje reklamaci vyřídit. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího. To však neplatí, žádal-li kupující opravu věci, která se ukáže jako neopravitelná nebo není opravena včas.

Kupující může doložit koupi zboží (tj. že dané zboží zakoupil u uvedeného obchodníka a kdy ke koupi došlo) jakýmkoli prokazatelným způsobem (např. paragonem, záručním listem, dokladem o zaplacení internetové objednávky apod.).

Koupě zboží bez dokladu se nemusí spotřebiteli vyplatit, protože při výskytu vady na zboží je pak obtížné prodejci prokázat, že zboží u něj bylo zakoupeno.

S výjimkou případů, kdy je k provedení opravy určena jiná osoba, **je prodávající povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně,** v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání. V provozovně musí být **po celou provozní dobu** přítomen pracovník pověřený vyřizovat reklamace.

Příklad:

Má-li obchodní řetězec pobočky obchodů se sportovními potřebami a dále restaurace v různých městech České republiky a spotřebitel si zakoupí např. plavky v jeho obchodě na dovolené v Třeboni, může zboží reklamovat i po návratu domů do Brna, a to v prodejně se sportovními potřebami, naopak v restauraci téhož majitele by pravděpodobně neuspěl.

*Od uvedeného případu je třeba odlišit tzv. **franchising**, kdy obchody téže značky provozují různí podnikatelé, pak lze zboží zpravidla reklamovat jen v pobočkách patřících témuž vlastníkovi.*

Při reklamaci má spotřebitel nárok dostat písemné potvrzení o přijetí reklamace a o jejím vyřízení.

Prodávající (popř. záruční servis) jsou povinni při převzetí zboží do reklamačního řízení spotřebiteli **vydat písemné potvrzení,** které musí obsahovat:

- kdy spotřebitel reklamaci uplatnil,
- co je jejím obsahem,
- jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje.

Po skončení reklamačního řízení pak vzniká povinnost vydat spotřebiteli **potvrzení, které musí obsahovat:**

- datum a způsob vyřízení reklamace,
- potvrzení o případném provedení opravy a době jejího trvání.

Byla-li reklamace vyhodnocena jako neoprávněná, má zákazník nárok na vydání **písemného odůvodnění zamítnutí reklamace,** které zákazník může použít jako podklad pro případný soudní spor, nesouhlasí-li se způsobem vyřízení reklamace.

Prodávající nebo jím pověřený pracovník je **povinen rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů.** Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. **Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace,** pokud se prodávající se spotřebitelem výslovně

nedohodne na delší lhůtě.

Dojde-li k porušení uvedených povinností, lze se obrátit s podnětem k prošetření na **Českou obchodní inspekci.**

Vytkl-li zákazník vadu oprávněně, **neběží zákonná lhůta** pro uplatnění práv z vad (ani záruční doba) po dobu, po kterou zákazník nemohl vadnou věc užívat.

Je-li reklamace oprávněná, má zákazník také **nárok na náhradu nákladů účelně vynaložených** při jejím uplatnění, pokud je uplatní nejpozději do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba zboží reklamovat.

Příklad:

Lze-li vadné zboží prodejci zaslat poštou, je účelně vynaloženým nákladem poštovní, popř. náklady na zabalení. Pokud je třeba zboží dovézt osobně, považuje se za účelné použít přiměřený dopravní prostředek (např. veřejná doprava, osobní automobil, nikoliv však třeba taxi). Nelze-li zboží odvézt (např. připojený plynový kotel), přijede prodejce k zákazníkovi na vlastní náklady.

5.5 Specifika reklamací vad díla

Při reklamaci vady díla si lze povšimnout několika specifíků:

- na rozdíl od právní úpravy účinné do 31. 12. 2013 současný občanský zákoník již **nerozlišuje různé lhůty** pro uplatnění práv z vad u zhotovení díla (na straně jedné) a opravy a úpravy věci (na straně druhé),
- vady díla je třeba **oznámit zhotoviteli bez zbytečného odkladu** poté, co je zákazník zjistil nebo při náležité pozornosti zjistit měl, **nejpozději však do dvou let po předání díla**, příp. jde-li o skryté **vady stavby, do pěti let**,
- **dílo se považuje za vadné, neodpovídá-li smlouvě**,

- ne každá **věc, která má být teprve zhotovena**, se však považuje za dílo (podstatné pro rozlišení, zda se jedná o smlouvu o dílo, je zejména, zda převažuje při zhotovení díla hodnota práce nad hodnotou materiálu nebo zda převažující část materiálu pro zhotovení věci dodal zákazník; v opačném případě se jedná zpravidla o smlouvu kupní; za smlouvu o dílo se považují vždy **oprava, úprava a údržba věci a také zhotovení stavby**),
- **o právech zákazníka z vad díla platí obdobně ustanovení o kupní smlouvě**,
- **zákazník však není oprávněn požadovat provedení náhradního díla**, jestliže předmět díla vzhledem k jeho povaze nelze vrátit nebo předat zhotoviteli (*např. zákazník nemůže chtít dům postavený na svém pozemku vyměnit za jiný*),

- **zákazník také nemá právo odmítnout převzetí stavby pro ojedinělé drobné vady**, které samy o sobě ani ve spojení nebrání užívání stavby funkčně nebo esteticky, ani její užívání podstatným způsobem neomezují,
- **vady stavby lze nově uplatňovat nejen u zhotovitele**, ale i u jeho poddodavatele, a dále u toho, kdo dodal stavební dokumentaci nebo kdo prováděl dozor nad stavbou, a to v míře, ve které za vady stavby odpovídají.



6 SPOTŘEBITELSKÝ ÚVĚR

U spotřebitelského úvěru je třeba rozlišovat:

- 1. kdy došlo k jeho sjednání** (zda do 30. 11. 2016 nebo až následně od 1. 12. 2016),
- 2. zda se jedná o běžný spotřebitelský úvěr** (uzavřený např. za účelem nového vybavení domácnosti) **nebo úvěr na bydlení** (spojený zpravidla se zřízením zástavního práva na nemovitost).

Dosavadní právní úprava **v zákoně č. 145/2010 Sb.**, o spotřebitelském úvěru, přiznávala zvýšenou ochranu spotřebiteli pouze v případě běžných spotřebitelských úvěrů, a to navíc jen u těch, které byly ve výši od 5 000 Kč do 1 880 000 Kč. **Nový zákon č. 257/2016 Sb.** tyto limity k 1. 12. 2016 ruší a spotřebiteli přiznává více práv, a to nejen u běžných spotřebitelských úvěrů, ale nově také

u úvěrů na bydlení. Podstatné je, kdy byl úvěr sjednán.

Pro spotřebitelské úvěry sjednané do 30. 11. 2016 platí podmínky uvedené v kapitole 6.1.

Pro úvěry sjednané od 1. 12. 2016 platí pro spotřebitele výhodnější pravidla uvedená v kapitole 6.2. Tato pravidla mohou platit také pro dříve sjednané úvěry, pokud u nich dojde po 1. 12. 2016 ke změně smlouvy.

6.1 Spotřebitelské úvěry dle smluv uzavřených do 30. 11. 2016

Pro posouzení výhodnosti úvěru slouží zejména roční procentní sazba nákladů (**RPSN**), která na rozdíl od údaje o úroku podává přesnější informace o tom, jakou částku navíc nad rámec půjčené částky bude muset spotřebitel ročně za úvěr zaplatit. Při výpočtu RPSN se zohledňuje nejen dlužná částka a úroky, ale i další platby, které spotřebitel musí v souvislosti s poskytnutým úvěrem uhradit (*např. poplatky vázící se k uzavření smlouvy, poplatky za vedení úvěrového účtu, pojištění apod.*). Sazba RPSN tak ve většině případů bývá vyšší než úrok.

Při posuzování výhodnosti úvěru se může spotřebitel orientovat podle sazby RPSN.

Smlouva sjednávající spotřebitelský úvěr **musí být uzavřena písemně** a musí obsahovat **zákonem stanovené náležitosti** – mimo jiné celkovou výši a dobu trvání spotřebitelského úvěru, podmínky jeho čerpání, RPSN včetně všech poplatků spojených se spotřebitelským úvěrem, výpůjční úrokovou sazbu, výši a splatnost jednotlivých splátek, informace o právu na odstoupení od smlouvy a o právu na předčasné splacení úvěru včetně informací o postupu v případě ukončení smlouvy.

Jestliže smlouva není uzavřena písemně, neobsahuje zákonem stanovené náležitosti nebo nebyla alespoň v jednom vyhotovení poskytnuta spotřebiteli a spotřebitel tuto skutečnost u poskytovatele úvěru namítne, pokládá se spotřebitelský úvěr od počátku za úročený ve výši **diskontní sazby České národní banky** platné v době uzavření smlouvy a ujednání o jiných platbách za spotřebitelský úvěr jsou neplatná. Diskontní sazba je pro spotřebitele výhodnější, protože bývá zpravidla výrazně nižší než sjednaný úrok.

Podmínky vztahující se k úvěru musí mít spotřebitel možnost si dopředu prostudovat.

Spotřebitel má právo na poskytnutí veškerých informací o nabízeném úvěru **s dostatečným předstihem před uzavřením smlouvy** v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat, a to proto, aby se s nimi mohl důkladně seznámit a případně je konzultovat s další osobou či srovnat s případnými jinými nabídkami před tím, než se rozhodne, zda uzavře smlouvu. I tu je třeba před podpisem důkladně prostudovat, zda obsahuje vše tak, jak bylo dohodnuto.

Poskytovatel úvěru je zároveň povinen posoudit před uzavřením smlouvy **schopnost spotřebitele úvěr splácet**. Pokud se zjistí, že spotřebitel není schopen úvěr splácet, nelze úvěr poskytnout. Pokud by smlouva byla přesto uzavřena, považuje se za neplatnou. Případnou informaci o zamítnutí úvěru musí poskytovatel úvěru poskytnout spotřebiteli zdarma.

Pokud např. spotřebitel zjistí, že je pro něj poskytnutý úvěr nevýhodný, až po uzavření smlouvy, může ještě **ve lhůtě 14 dnů od smlouvy bez uvedení důvodu písemně odstoupit**. Lhůta plyne od uzavření smlouvy, příp. od okamžiku, kdy poskytovatel sdělil spotřebiteli zákonem předepsané údaje, pokud se tak stalo později. Nejpozději poslední den lhůty musí být odstoupení od smlouvy odesláno.

Spotřebitel může od smlouvy, ve které se sjednává spotřebitelský úvěr, odstoupit bez uvedení důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření této smlouvy.

Po odstoupení je spotřebitel povinen věřiteli bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne odeslání odstoupení, zaplatit půjčenou částku a úrok ve výši, na kterou by věřiteli vznikl nárok, pokud by k odstoupení od smlouvy nedošlo, a to za období ode dne, kdy začal být spotřebitelský úvěr čerpán, až do dne, kdy byla půjčená částka splacena.

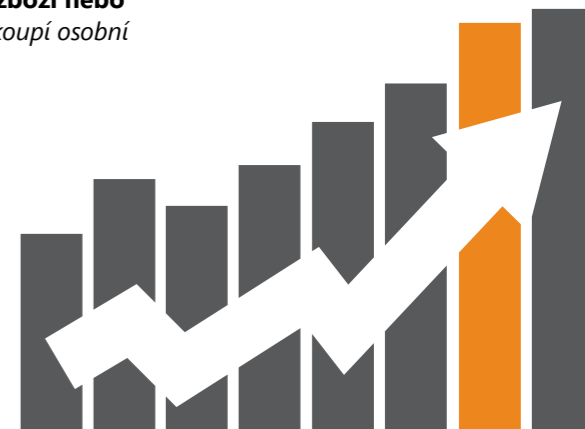
Spotřebitel je také oprávněn kdykoliv vypovědět spotřebitelský úvěr sjednaný na dobu neurčitou, a to s okamžitou účinností, pokud nebyla sjednána výpovědní lhůta. Výpověď, je-li sjednána, nesmí být věřitelem zpoplatněna a nesmí být delší než 1 měsíc.

Spotřebitel je též oprávněn spotřebitelský úvěr zcela nebo zčásti splatit kdykoliv po dobu trvání spotřebitelského úvěru. V takovém případě má spotřebitel právo na snížení celkových nákladů spotřebitelského úvěru o výši úroku a dalších nákladů, které by byl spotřebitel povinen platit v případě, pokud by nedošlo k předčasnému splacení, a poskytovatel úvěru má právo jen na náhradu nutných a objektivně odůvodněných nákladů, které mu vznikly v přímé souvislosti s předčasným splacením (výše náhrady nákladů nesmí přesáhnout 1 % z předčasně splacené části úvěru, přesahují-li doba mezi předčasným splacením a sjednaným koncem spotřebitelského úvěru jeden rok, ve zbývajících případech nesmí přesáhnout 0,5 %).

Předchází-li smlouvě o úvěru uzavření smlouvy o zprostředkování úvěru, musí být také uzavřena písemně a spotřebitel od ní může bez uvedení důvodu a sankce písemně odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření (pokud během plynutí této lhůty ještě nedošlo k uzavření smlouvy o úvěru), o čemž musí být spotřebitel ve smlouvě poučen. Pokud spotřebitel má za zprostředkování zaplatit, musí to být ve smlouvě výslovně uvedeno. Není-li některá z uvedených povinností splněna, považuje se smlouva za neplatnou.

Pokud je úvěr spotřebiteli poskytnut (ať už přímo prodejcem nebo třeba nějakou úvěrovou společností) výhradně na koupi konkrétního zboží nebo služby (např. spotřebitel si koupí osobní

automobil a v autobazaru se zároveň dohodne i na jeho financování úvěrem), pak odstoupí-li spotřebitel od kupní smlouvy (např. v internetovém obchodě bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů nebo při reklamování vady zboží), má nárok, aby byla bez sankce ukončena také smlouva o úvěru, kterým zboží bylo financováno. O odstoupení od smlouvy však musí spotřebitel poskytovatele úvěru informovat.



Zajištění úvěru musí být ve vyváženém poměru k výši úvěru.

Ke splacení ani zajištění spotřebitelského úvěru **nelze použít směnku nebo šek** a zajištění spotřebitelského úvěru nesmí být ve zcela zjevném nepoměru k výši úvěru (*např. při poskytnutí úvěru ve výši 7 000 Kč nemůže poskytovatel úvěru požadovat zřízení zástavního práva na rodinný dům spotřebitele v hodnotě 4 000 000 Kč*).

Zakázáno je také, aby k nabízení, sjednávání nebo zprostředkování byly používány telefonní linky s vyšším než běžným hovorným.

Dozor nad dodržováním stanovných povinností vykonává **Česká národní banka** (poskytuje-li úvěr banka) a **také Česká obchodní inspekce** (u úvěrů poskytovaných nebankovními subjekty do 30. 11. 2016).

6.2 Spotřebitelské a hypoteční úvěry od 1. 12. 2016

Jak už bylo výše uvedeno, sjedná-li si spotřebitel úvěr, a to nejen spotřebitelský, ale nově třeba i na bydlení po 1. 12. 2016, bude mít více práv, než tomu bylo dříve. Také sankce pro spotřebitele za pozdní splátky budou po tomto datu nižší.

Mezi výhody nové právní úpravy pro spotřebitele oproti dřívější patří např.:

- vyšší ochrana spotřebitele se vztahuje také na úvěry na bydlení,
- ochrana před lichváři se týká také menších úvěrů do 5 000 Kč,
- předčasně splatit úvěr na bydlení bude moci spotřebitel za příznivějších podmínek,
- sankce za pozdní splátky budou omezeny,

- před prodejem nemovitosti kvůli nesplacení úvěru poskytne věřitel spotřebiteli dodatečnou lhůtu 6 měsíců pro splacení úvěru,

- poskytovatelům úvěrů budou moci být jen subjekty prověřené Českou národní bankou,

- u úvěrů uzavíraných v cizí měně bude snazší převod na českou měnu, pokud vývoj kurzů měn bude výrazněji navyšovat splácenou částku,

- ve smlouvách nebude možné uvádět rozhodčí doložky vylučující právo spotřebitele obrátit se v případě sporu na soud.

Nová právní úprava omezuje sankce, které musí spotřebitel uhradit, pokud se opozdí se zaplacením splátky spotřebitelského úvěru. Smluvní pokuty ve svém součtu **nebudou moci přesáhnout polovinu celkové dlužné částky spotřebitelského úvěru a zároveň nebudou moci být v součtu vyšší než 200 000 Kč. Výše smluvní pokuty nesmí být zároveň vyšší než 0,1 % denně** z částky, ohledně níž je spotřebitel v prodlení.

Výše úroků z prodlení nesmí přesáhnout zákonnou výši, která v době vydání této publikace činí 8,05 % ročně. Poskytovatel úvěru může požadovat dále účelně vynaložené náklady, které mu v souvislosti s prodlením spotřebitele vznikly.

Toto vše bude platit pro spotřebitelské úvěry bez ohledu na výši zapůjčené částky.

V případě, že má poskytovatel úvěru v zástavě spotřebitelovu nemovitost, musí před jejím prodejem spotřebiteli nově poskytnout 6 měsíců na to, aby doplatil dlužný úvěr.

Příklad:

Pokud si spotřebitel dříve půjčil částku 4 000 Kč, výše uvedená ochrana podle zákona o spotřebitelském úvěru se na něj nevztahovala. Pokud si spotřebitel půjčil 20 000 Kč, byl sice zákonem chráněn, avšak pokud např. ve smlouvě o úvěru bylo výslovně dohodnuto, že za jeho pozdní splacení se sjednává jednorázová smluvní pokuta 5 000 Kč a dále 0,5 % z dlužné částky denně, platilo, že pokud se spotřebitel opozdil s platbou např. o 120 dní, zaplatil na sankcích celkem 17 000 Kč. Nově mohou smluvní pokuty činit max. 50 % z dlužné částky, tj. v daném případě max. 10 000 Kč.

Spotřebitel je oprávněn spotřebitelský úvěr zcela nebo zčásti splatit kdykoliv po dobu trvání spotřebitelského úvěru. V takovém případě má spotřebitel právo na snížení celkových nákladů spotřebitelského úvěru o výši úroku a dalších nákladů, které by byl spotřebitel povinen platit v případě, kdy by nedošlo k předčasnému splacení spotřebitelského úvěru. **Pro případ předčasného splacení spotřebitelského úvěru má však poskytovatel úvěru právo na náhradu účelně vynaložených nákladů**, které mu vzniknou v souvislosti s předčasným splacením.

Výše nákladů, která je spotřebiteli naúčtována, nesmí být vyšší než 1 % z předčasně splacené části, pokud doba mezi předčasným splacením a sjednaným koncem spotřebitelského úvěru přesahuje 1 rok. Pokud je tato doba kratší než 1 rok, nesmí poskytovatel naúčtovat vyšší náhradu nákladů než 0,5 % z předčasně splacené části spotřebitelského úvěru. **Výše uvedených nákladů zároveň nesmí být vyšší než úroky**, které by spotřebitel hradil, kdyby úvěr předčasně nesplatil.

Spotřebiteli zůstává **právo od smlouvy o spotřebitelském úvěru (nebo od smlouvy o jeho zprostředkování) písemně odstoupit do 14 dnů** od uzavření smlouvy bez udání důvodu a sankce (nejedná-li se o úvěr na bydlení).

I podle nových pravidel základním ukazatelem výhodnosti (nákladnosti) úvěrů zůstává **sazba RPSN** (viz kapitola 6.1).

Poskytovatelé úvěrů budou muset mnohem pečlivěji než dosud prověřovat schopnost spotřebitele poskytovaný úvěr ze svých příjmů ve sjednané době splatit. Pokud bude poskytnut úvěr osobě, o které se dalo předpokládat, že nebude schopna dluh splácet, lze namítnout neplatnost smlouvy. Dlužník pak bude povinen vrátit věřiteli jen půjčenou částku bez sjednaných úroků, a to v době přiměřené jeho možnostem.

Podle nové právní úpravy spotřebitel může ušetřit také tehdy, pokud se rozhodne splatit předčasně úvěr na bydlení:

Během jednoho měsíce přede dnem výročí uzavření smlouvy bude možno bez sankce splatit až 25 procent celkové výše úvěru.

Bez sankcí bude možné splatit hypotéku také v těžkých životních situacích, jako je smrt, invalidita či dlouhodobá nemoc dlužníka nebo jeho manžela či partnera, pokud tato skutečnost vede k výraznému snížení schopnosti spotřebitele splácet spotřebitelský úvěr na bydlení.

Poskytovatel úvěru nebude moci požadovat náhradu nákladů za předčasné splacení např. také tehdy, pokud předčasné splacení bylo provedeno do 3 měsíců poté, co poskytovatel spotřebiteli sdělil novou výši úrokové sazby po skončení fixace úroku, nebo je-li úvěr doplacen z pojištění schopnosti splácet.

Jednorázově bude možné splatit celou zbývající dlužnou částku v případě prodeje nemovitosti (např. při rozvodu manželů), pokud smlouva o úvěru trvala alespoň 2 roky. Banka bude moci v tomto případě požadovat náhradu nákladů odpovídající max. 1 % z nesplacené dlužné částky, max. však ve výši 50 000 Kč.

V ostatních případech banky či další poskytovatelé úvěrů na bydlení budou moci uplatňovat náklady, které jim v souvislosti s předčasným splacením úvěru vznikly, přičemž tyto náklady budou muset být spotřebiteli řádně vyčísleny.

Rozšiřuje se také množství informací, na jejichž poskytnutí bude mít spotřebitel nárok v souvislosti s uzavíráním smlouvy o úvěru (např. informace o výši provize zprostředkovatele hypotečního úvěru).

Dohled na finančním trhu s úvěry bude mít výhradně **Česká národní banka**.

Součástí smluv uzavíraných se spotřebitelem již nebudou moci být rozhodčí doložky, spory tak bude možné řešit pouze před soudy, popř. některou z forem mimosoudního řešení (viz kapitola 10).



7 ZÁJEZDY A PŘEPRAVNÍ SMLOUVY

7.1 Smlouva a potvrzení o zájezdu

Smlouvou o zájezdu se pořadatel zavazuje obstarat pro zákazníka předem připravený soubor služeb cestovního ruchu, který je uspořádán buď na dobu delší než 24 hodin, anebo zahrnuje přenocování, a zároveň **obsahuje alespoň dvě z těchto plnění:**

- a) ubytování,
- b) dopravu,
- c) jinou službu cestovního ruchu, která není doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část souboru nabízených služeb (*např. kulturní program, prohlídka města s průvodcem*).

Smlouva o zájezdu nemusí mít písemnou podobu, spotřebitel má však nárok dostat písemné potvrzení o zájezdu.

Smlouva o zájezdu nemusí být uzavřena písemně. Písemné však musí být

potvrzení o zájezdu, které pořadatel vydá zákazníkovi při uzavření smlouvy nebo bezprostředně poté. Potvrzení nemusí být vydáno, je-li smlouva uzavřena písemně a obsahuje-li všechny náležitosti stanovené pro potvrzení o zájezdu. Spolu s potvrzením o zájezdu je pořadatel povinen vydat zákazníkovi **doklad o svém pojištění**. Obsahují-li smlouva a potvrzení **údaje, které se liší**, platí to, co je pro spotřebitele výhodnější.

Mezi **náležitosti potvrzení** náleží zejména označení smluvních stran, vymezení zájezdu nebo odkaz na zájezd v katalogu, má-li ho zákazník k dispozici, cena zájezdu včetně časového rozvrhu plateb, poučení zákazníka o jeho právech z vadného plnění a výše odstupného, které zákazník uhradí, odstoupí-li bezdůvodně od smlouvy. Obsahuje-li zájezd i služby nezahrnuté do ceny zájezdu, uvede pořadatel v potvrzení také výši plateb

za ně. Je-li součástí zájezdu ubytování, uvede pořadatel údaj o poloze, turistické kategorii, stupni vybavenosti a dalších jeho charakteristikách. Dále sdělí pořadatel druh a kategorii dopravního prostředku, jakož i údaj o trase cesty, je-li součástí zájezdu doprava, popř. údaj o způsobu a rozsahu stravování, pokud ho zájezd zahrnuje.

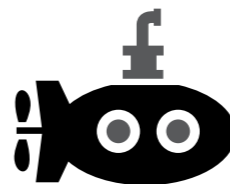
Přadatel může v potvrzení také stanovit podmínku, že **zájezd se uskuteční jen v případě dosažení určitého počtu zákazníků** (včetně lhůty, do kdy nejpozději zákazníkovi sdělí zrušení zájezdu proto, že určeného počtu zákazníků nebylo dosaženo). V potvrzení také mohou být stanoveny podmínky, které účastníci zájezdu musí splňovat (*např. věk či zdravotní stav u fyzicky náročnějších výprav*).

Je-li to ve smlouvě ujednáno, **může pořadatel dohodnutým způsobem**

zvýšit cenu zájezdu, zvýší-li se do 21. dne před začátkem zájezdu:

- a) cena za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo
- b) platby spojené s dopravou, jako jsou letištní, přístavní či jiné poplatky zahrnuté v ceně zájezdu, nebo
- c) směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %.

Pokud by však pořadatel o tomto zvýšení informoval zákazníka (tj. odeslal oznámení) později než 21. den před začátkem zájezdu, nese náklady zvýšení sám pořadatel.



7.2 Odstoupení od smlouvy o zájezdu

Donutí-li vnější okolnosti pořadatele změnit podmínky zájezdu, má zákazník právo, **nesouhlasí-li s touto změnou, odstoupit od smlouvy**, a to ve lhůtě stanovené pořadatelem, která nesmí být kratší 5 dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. V opačném případě se má za to, že zákazník se změnou souhlasí.

Odstoupí-li zákazník od smlouvy, protože pořadatel zájezd před zahájením změnil, anebo zruší-li pořadatel zájezd z jiného důvodu než pro porušení povinnosti zákazníkem, nabídne pořadatel zákazníkovi, je-li to možné, srovnatelný náhradní zájezd. S tím zákazník může, ale nemusí souhlasit. Dohodnou-li se strany a je-li náhradní zájezd vyšší jakosti, nemá pořadatel právo požadovat cenu vyšší než za zájezd původní. Naopak je-li náhradní zájezd nižší jakosti, vyplatí pořadatel zákazníkovi rozdíl v ceně.

Jako zákazník můžete od smlouvy o zájezdu odstoupit vždy, ale je nutné respektovat ujednání ve smlouvě.

Obecně platí, že **zákazník může před zahájením zájezdu od smlouvy odstoupit vždy**. Odstoupí-li však od smlouvy z jiného důvodu, než je porušení povinnosti pořadatele, zaplatí pořadateli odstupné uvedené ve smlouvě či v potvrzení o zájezdu. Stejně odstupné zákazník uhradí, odstoupí-li od smlouvy pořadatel kvůli porušení povinnosti zákazníka (*např. zákazník v dohodnuté lhůtě neuhradil cenu zájezdu anebo stanovenou zálohu*).

Přadatel může od smlouvy odstoupit jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost.

Zruší-li pořadatel zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před jeho zahájením, uhradí zákazníkovi **penále ve výši 10 %** z ceny zájezdu, popř. i vzniklou škodu. To však neplatí ve výše uvedeném případě, kdy byl zákazník informován o možnosti zrušení zájezdu, nesejde-li se dostatek účastníků zájezdu, anebo způsobila-li zrušení zájezdu vyšší moc (*např. výbuch sopky či zemětřesení v místě zájezdu*).

7.3 Vady zájezdu

Zákazník je povinen vytknout vady zájezdu u pořadatele (nebo osoby, která uzavření smlouvy zprostředkovala) **bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce od skončení zájezdu.**

Reklamovat zájezd lze do jednoho měsíce po skončení zájezdu.

Nesplňuje-li zájezd dohodnuté nebo obvyklé charakteristiky, **je povinen pořadatel závady neprodleně odstranit.** Pokud tak neučiní ani v přiměřené lhůtě, kterou mu zákazník určí, může si zákazník zjednat nápravu sám na náklady pořadatele.

Příklad:

Nezajistí-li pořadatel v určené přiměřené lhůtě dohodnutý odvoz zákazníka po příletu z letiště do hotelu, kde má být ubytován, může si zákazník odvoz zajistit sám např. zavoláním taxi služby a účelně vynaložené náklady uplatnit po pořadateli.

Objeví-li se v průběhu zájezdu **podstatné vady, pro které nemůže zájezd řádně pokračovat**, zajistí pořadatel na své náklady přepravu zákazníka na místo původního odjezdu, popř. na jiné dohodnuté místo. Může-li zájezd pokračovat, avšak v nižší kvalitě, než bylo dohodnuto, vrátí pořadatel zákazníkovi rozdíl v ceně (poskytne mu **slevu**). Zajistí-li naopak pořadatel pokračování zájezdu s vyššími náklady, jdou takové náklady k tíži pořadatele.

Vodítkem pro výpočet slevy z ceny zájezdu, který trpěl vadami, může být tzv. frankfurtská tabulka slev, kterou lze nalézt např. na www.evropskyspotrebiteľ.cz.

Porušil-li pořadatel své povinnosti, odpovídá zákazníkovi nejen za případnou **škodu na majetku**, ale od 1. 1. 2014 také za **újmu za narušení dovolené** (tzv. „ztrátu radosti z dovolené“).



7.4 Letecká přeprava

Odlétá-li spotřebitel z letiště umístěného na území členského státu EU (příp. i některých dalších států) anebo pokud je let provozován dopravcem z EU, upravuje práva cestujících zejména **nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 261/2004.**

Pokud dopravce zruší let, očekává zpoždění delší než 2 hodiny nebo odepře cestujícímu nástup do letadla, má cestující nárok obdržet písemné poučení o svých právech.

Zjednodušeně lze shrnout, že **pokud je let zrušen**, musí dopravce cestujícímu poskytnout **přesměrování** (tj. zajištění srovnatelné náhradní dopravy v nejbližším možném termínu) a související **nezbytnou péči** (tj. např. poskytnout občerstvení v rozsahu přiměřeném čekací době, příp. i ubytování, pokud je při čekání na další spoj nezbytný pobyt přes noc, event. také zprostředkovat telefonní hovor či elektronickou poštu).

Pokud s přesměrováním cestující nesouhlasí, má **právo na vrácení ceny letenky**, a není-li zrušení letu oznámeno s dostatečným předstihem, také **právo na finanční odškodnění** ve výši 250 – 600 EUR v závislosti na délce plánovaného letu.

Za včasné oznámení zrušení letu se považuje, jestliže je cestující o zrušení informován:

- a)** alespoň dva týdny před plánovaným časem odletu, nebo
- b)** ve lhůtě od dvou týdnů do sedmi dnů před plánovaným časem odletu, pokud je cestujícímu zároveň nabídnuto přesměrování, které mu umožní odletět nejpozději dvě hodiny před plánovaným časem odletu a dosáhnout cílového místa určení nejpozději čtyři hodiny po plánovaném času příletu, nebo
- c)** ve lhůtě kratší sedmi dnů před plánovaným časem odletu, pokud je mu nabídnuto přesměrování jeho letu, které mu umožní odletět nejpozději jednu hodinu před plánovaným časem odletu a dosáhnout cílového místa určení nejpozději dvě hodiny po plánovaném času příletu.

Dopravce není povinen finanční odškodnění poskytnout, pokud došlo ke zrušení letu z důvodu mimořádných okolností, kterým nemohl zabránit (*např. nepříznivé počasí*).

Vznikne-li cestujícímu nárok na odškodnění, může dopravce uvedené částky snížit na polovinu, pokud je cestujícímu poskytnuto přesměrování a náhradní dopravou dosáhne místa určení ne později než za 2 – 4 hodiny oproti původnímu plánu (v závislosti na délce letu). Pokud dopravce umístí cestujícího do nižší třídy, než pro kterou byla zakoupena letenka, musí mu poskytnout slevu z ceny letenky.

Obdobným způsobem se postupuje, má-li cestující platně rezervovanou letenku, let není zrušen, a přesto je mu **odepřeno právo na palubu letadla nastoupit** (*např. z kapacitních důvodů*), aniž by to cestující zavinil (*např. tím, že by nepřišel na letiště s dostatečným předstihem nebo pokud by byl třeba opilý*).

Obdobná práva má cestující také v případě **zpoždění letu**. Nárok na finanční odškodnění vzniká zpravidla v případě, že zpoždění dosáhne alespoň 3 hodin, a to opět nebylo-li zpoždění způsobeno mimořádnými okolnostmi, kterým dopravce nemohl zabránit. Bez sankce cestu zrušit a požadovat vrácení ceny letenky může spotřebitel tehdy, pokud očekávané zpoždění letu přesahuje 5 hodin.

Neobdrží-li spotřebitel po příjezdu do cílové destinace své **zavazadlo** nebo je poškozené či chybí část jeho obsahu, je vhodné hned požádat o vystavení protokolu o této skutečnosti.

Při ztracení či poškození zavazadla je vhodné si nechat ihned vystavit protokol na letišti.

V případě **zpoždění při přepravě zavazadla** (nedošlo-li k němu v důsledku vyšší moci, které dopravce nemohl zabránit) může cestující ve lhůtě 21 dnů od dodání zavazadla písemně uplatnit náhradu škody, která mu v důsledku opožděného dodání vznikla. Zpravi-

dla se jedná o proplacení prokázaných nákladů vynaložených na pořízení nezbytných potřeb pro pobyt v místě na dobu, po kterou cestující nemá zavazadlo k dispozici (*např. nutné oblečení, hygienické potřeby*).

V případě **poškození zavazadla nebo ztráty jeho obsahu** je třeba vůči dopravci nárok písemně uplatnit do 7 dnů od předání zavazadla.

Za ztracené se zavazadlo považuje, není-li nalezeno do 21 dnů. Došlo-li **ke ztrátě nebo poškození zavazadla**, má cestující nárok na náhradu škody do stanoveného limitu. Je-li hodnota zavazadla vyšší, je zpravidla třeba si připlatit za to, že dopravce bude odpovídat za celou hodnotu zavazadla.

Některá obdobná práva má cestující také v případě **zpoždění dálkové autobusové, železniční nebo vodní dopravy**.

Více informací o právech cestujícího v mezinárodní přepravě může získat spotřebitel např. v **Evropském spotřebitelském centru** (nebo na jeho internetových stránkách <http://www.evropskyspotrebitel.cz>), které případně může spotřebiteli i pomoci při hledání možností smírného řešení již existujícího sporu.



8 TELEKOMUNIKAČNÍ SLUŽBY

8.1 Reklamacе služeb elektronických komunikací

Obdobně jako při koupi zboží, tak i při nákupu služeb lze uplatnit reklamaci. V případě elektronických komunikací se nejčastěji jedná o služby související s užíváním mobilních telefonů či pevné telefonní linky, kabelové televize nebo poskytovatele internetového připojení.

Právní úpravu lze nalézt v **zákoně č. 127/2005 Sb.**, o elektronických komunikacích.

Reklamovat lze jak **kvalitu poskytovaných služeb**, tak i **způsob vyúčtování**.

Reklamaci je nutné uplatnit bezodkladně, nejpozději **do 2 měsíců** od vadného poskytnutí služby (nebo týkali se reklamacе vyúčtování služby, ode dne dodání vyúčtování). Pokud s ohledem na druh poskytované služby není zasláno vyúčtování (např. předplacené

sim karty), počítá se dvoutříměsíční lhůta pro podání reklamacе ode dne poskytnutí služby. Poskytovatel služby **je povinen reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce** (pokud by byla nutná součinnost zahraničního poskytovatele služby, platí lhůta dvoutříměsíční).

Pokud se strany nedohodnou jinak, je poskytovatel služby povinen v případě, že dojde k vyúčtování ceny za službu v neprospěch spotřebitele, **vrátit mu rozdíl ceny** způsobem a ve lhůtách stanovených všeobecnými podmínkami služby, nejpozději však **do jednoho měsíce od vyřízení reklamacе**.

Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele služby, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě se

spotřebitelem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Po splnění těchto povinností není poskytovatel služby povinen uhrazovat uživateli služby náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení služby.

Podání reklamacе nemá odkladný účinek, tj. i když spotřebitel vyúčtování reklamuje, musí ho přesto ve lhůtě splatnosti uhradit, pokud se např. nedohodne s poskytovatelem služby, že se platba odloží až do vyřízení reklamacе. Je-li částka požadovaná ve vyúčtování uhrazena a reklamacе je shledána jako oprávněná, má spotřebitel nárok na vrácení přeplatku nejpozději do 1 měsíce po vyřízení reklamacе, nedohodne-li se s poskytovatelem služby jinak.

I když reklamujete vyúčtování, je nutné ho zaplatit. Peníze Vám budou případně vráceny po vyřízení reklamacе.

V případě, že je spotřebitel přesvědčen, že poskytovatel služby nevyřídil reklamaci správně, má možnost obrátit se na **Český telekomunikační úřad s námitkou proti vyřízení reklamace**, a to **nejpozději do jednoho měsíce** ode dne doručení vyřízení reklamace nebo ode dne marného uplynutí lhůty k jejímu vyřízení.

Ani podání této námítky nemá odkladný účinek vůči povinnosti spornou fakturu zaplatit, v odůvodněných případech však lze požádat Český telekomunikační úřad, aby odkladný účinek přiznal (spotřebitel pak nemusí spornou částku uhradit do doby, než je ve věci rozhodnuto).

Je-li spotřebitel ve sporu úspěšný, může mu Český telekomunikační úřad přiznat také **náhradu nákladů**, které při řešení sporu vynaložil (např. zastoupení spotřebitele advokátem v řízení před Českým telekomunikačním úřadem pak uhradí mobilní operátor).

Návrh, který Českému telekomunikačnímu úřadu spotřebitel předkládá, musí obsahovat:

- kdo jsou účastníci sporu,
- co je jádrem sporu,
- co spotřebitel požaduje.

Podání návrhu je spojeno s povinností uhradit stanovený správní poplatek ve výši 100 Kč.

8.2 Reklamacie poštovních služeb

Reklamovat lze i vady poštovních služeb. Způsob uplatnění reklamace, včetně údajů o tom, kde a v jakých lhůtách lze reklamaci uplatnit, jsou povinnou součástí **poštovních podmínek** každého provozovatele poštovních služeb.

Pokud poskytovatel poštovních služeb reklamaci nevyhoví nebo ji nevyřídí včas, může se odesílatel nebo adresát obrátit na Český telekomunikační úřad s návrhem na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace. Toto **řízení je možné zahájit ve lhůtě do 1 měsíce** ode dne doručení vyřízení reklamace nebo ode dne, kdy reklamace měla být vyřízena.

Řízení je zpoplatněno správním poplatkem ve výši 100 Kč. Obdobně jako u telefonních služeb přiznává Český telekomunikační úřad účastníkovi řízení, který měl ve věci plný úspěch, náhradu nákladů potřebných k uplatnění nebo bránění práva proti účastníkovi řízení, který ve věci úspěch neměl.

8.3 Právo spotřebitele ukončit předčasně smlouvu o elektronických komunikacích

I v případě, kdy se spotřebitel ve smlouvě zavázal na určitou dobu hradit objednané služby, **může smlouvu vypovědět**. Jako sankci za předčasné ukončení smlouvy může operátor po spotřebiteli požadovat maximálně **jednu pětinu součtu měsíčních paušálů** (minimálních měsíčních plnění) zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, případně doplatek za zařízení, které zákazníkovi bylo poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

Poskytovatel mobilních služeb je omezen výší možného poplatku, který může spotřebiteli účtovat za předčasné ukončení smlouvy spotřebitelem.

Příklad:

Spotřebitel uzavřel s telefonním operátorem smlouvu na 24 měsíců s měsíčním paušálem 500 Kč. Za to mu bylo dále umožněno koupit si mobilní telefon za polovinu obvyklé ceny. Rozhodne-li se spotřebitel smlouvu po 2 měsících ukončit, může po něm operátor požadovat za předčasné ukončení max. částku 2 200 Kč (tj. 1/5 x 22 x 500) a dále odpovídající doplatek za poskytnutou slevu na mobilní telefon.

Pokud poskytovatel služby podstatným způsobem v době trvání smlouvy změnil obchodní podmínky v neprospěch spotřebitele, může spotřebitel ukončit smlouvu bez sankce ke dni účinnosti uvedené změny.

Byla-li smlouva uzavřena **na dobu určitou, která se automaticky prodloužuje** vždy, když spotřebitel prodloužení ve stanovené lhůtě předem neodmítne, je operátor povinen nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před ukončením platnosti stávající smlouvy informovat spotřebitele o možnosti ukončení takové smlouvy, a to proto, aby spotřebitel nezapomněl smlouvu případně ukončit.

Před automatickým prodloužením smlouvy Vás musí operátor informovat.

9 DODÁVKY ENERGIÍ

Ochranu spotřebitele při dodávkách energií, jako je elektřina nebo plyn, stanoví zejména **zákon č. 458/2000 Sb. – energetický zákon**.

Má-li spotřebitel problémy s dodávkami energií či jejich vyúčtováním, je třeba reklamaci nejprve uplatnit u poskytovatele energie, s nímž spotřebitel uzavřel smlouvu. Pokud dodavatel při dodávce energií porušuje právní předpisy nebo při vyřizování reklamaci porušuje práva spotřebitele, je možné podat podnět k prošetření **Energetickému regulačnímu úřadu**, který je dozorovým orgánem v této oblasti a napomáhá spotřebitelům řešit jejich spory s dodavateli energií poskytnutím právně nezávazného stanoviska, popř. v některých případech i vydáním rozhodnutí ve správním řízení.

Na Energetický regulační úřad se lze písemně obrátit např. v případech:

- kdy má spotřebitel problémy s připojením odběrného místa,
- kdy nastanou komplikace v procesu změny dodavatele způsobené dodavateli,
- pokud dodavatel neakceptuje výpověď smlouvy, odstoupení od smlouvy či jiný způsob ukončení smluvního vztahu,
- pokud dodavatel požaduje po spotřebiteli neoprávněnou sankci,
- pokud dodavatel se spotřebitelem nekomunikuje,
- pokud dodavatel nevyřídí řádně reklamaci vyúčtování,
- pokud má spotřebitel podezření na nekalé obchodní praktiky dodavatele,

- pokud si spotřebitel není jistý, který dodavatel mu zajišťuje dodávky, nebo neví, zda se změna dodavatele již uskutečnila.

Více informací lze nalézt na internetových stránkách: www.eru.cz.

Další kontakty na Energetický regulační úřad:

pracoviště:
Partyzánská 1/7, 170 00 Praha 7,
Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava,
e-mail: podatelna@eru.cz, eru@eru.cz

Pokud zákazník **uzavřel smlouvu na dálku mimo prostory obvyklé k podnikání** (např. s prodejcem, který ho kontaktoval telefonicky nebo u něj doma zazvonil, popř. ho zastavil na ulici a přesvědčil ho, aby změnil dodavatele energie) a spotřebitel si vše posléze rozmyslí, může **od smlouvy odstoupit nejen do 14 dnů od jejího uzavření, tak jak je obvyklé v některých jiných případech, ale může smlouvu také bez sankce vypovědět, a to v prodloužené lhůtě do 15 dnů od zahájení dodávky** elektřiny nebo plynu. To vše bez ohledu na to, zda smlouva byla uzavřena na dobu určitou či neurčitou. Lhůta pro výpověď je zachována, je-li výpověď spotřebitelem poslední den prokazatelně alespoň odeslána. Výpovědní doba činí 15 dnů a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi.

Zákazník **má právo odstoupit od smlouvy bez sankce** také v případě, že **dodavatel změni cenu elektřiny či plynu, a to nejpozději desátý den před účinností zdražení**, to vše za předpokladu, že byl dodavatelem nejméně 30 dní před zdražením způsobem dohodnutým ve smlouvě informován o plánovaném zdražení a o možnosti odstoupení. Odstoupení je účinné (smlouva se zruší) k poslednímu dni kalendářního měsíce, ve kterém bylo odstoupení doručeno příslušnému dodavateli energie, neurčí-li zákazník pozdější den účinnosti odstoupení.

Pokud spotřebitel o plánovaném zdražení a možnosti odstoupení včas informován nebyl, může od smlouvy odstoupit bez sankce **do 3 měsíců od data zvýšení ceny nebo jiné změny obchodních podmínek**. Pokud v tomto případě odstoupení bylo uskutečněno méně než 10 dnů před koncem daného měsíce, je účinné (smlouva se zruší) k poslednímu dni kalendářního měsíce, který následuje po měsíci, ve kterém bylo odstoupení doručeno příslušnému dodavateli.

V případě, že se spotřebitel rozhodne změnit dodavatele plynu nebo elektřiny, musí nejprve zjistit, zda jeho stávající smlouva je uzavřena na dobu určitou (a kdy tato doba končí) nebo neurčitou (včetně délky výpovědní lhůty). Pokud si není spotřebitel jistý, má možnost požádat o tuto informaci svého stávajícího dodavatele, který je povinen mu ji poskytnout. V případě, že spotřebitel ukončí svoji stávající smlouvu přechodem k jinému dodavateli dříve, než uplyne lhůta, na kterou se zavázal energií odebrat u stávajícího dodavatele, vystavuje se riziku pokuty v řádu až několika tisíc korun od stávajícího dodavatele.

Zároveň je třeba se řádně seznámit s novou smlouvou, obchodními podmínkami a souvisejícími ceníky, a to před jejich podpisem. V opačném případě se spotřebitel vystavuje riziku, že u nového dodavatele bude hradit ještě vyšší cenu než u stávajícího nebo že se zaváže k odběru energie na nepřiměřeně dlouhou dobu či k platbě vysokých sankcí. Odběr energie mohou prodražit např. různé tzv. aktivační poplatky, které si při zahájení dodávky někteří dodavatelé energií účtují.

Ve smlouvě nebo obchodních podmínkách je třeba se před podpisem smlouvy zaměřit zejména na:

- dobu trvání nové smlouvy, zda je na dobu určitou nebo neurčitou, jaké je výpovědní doba,
- výčet smluvních sankcí a poplatků,
- úplný a platný ceník pro konkrétní rok,
- zda bude změna dodavatele zpoplatněna,
- způsob a možnosti ukončení smluvního vztahu s novým dodavatelem v případě nespokojenosti s poskytovanými službami,
- jaké další služby dodavatel nabízí, jaký je k nim přístup (pobočky, telefon, web) a jak jsou zpoplatněné.

Za jednu z dobrých referencí lze považovat přihlášení obchodníka k Etickému kodexu obchodníka v energetických odvětvích, který lze nalézt na webových stránkách Energetického regulačního úřadu, kde lze nalézt také kalkulátor pro snadné porovnání cenových nabídek jednotlivých dodavatelů.

10 MIMOSOUDNÍ ZPŮSOBY ŘEŠENÍ SPORŮ

10.1 Mimosoudní řešení sporů před Českou obchodní inspekcí

Česká obchodní inspekce (dále jen „ČOI“) nepůsobí jen jako orgán dozoru, ale od **1. 2. 2016 také jako subjekt mimosoudního řešení sporů**, na který se mohou spotřebitelé obracet tehdy, mají-li spor s obchodníkem z České republiky, který se nepodařilo vyřešit jiným způsobem. ČOI v tomto případě nepůsobí jako kontrolní orgán, ale jako subjekt, který má napomoci spotřebiteli i podnikateli dospět k dohodě tím, že oběma stranám poskytne nezávazné kvalifikované právní rady. Pokud se spor nepodaří za pomoci ČOI vyřešit a k dohodě nedojde, může se kterákoli ze stran sporu obrátit na soud tak, jak tomu bylo doposud.

Víte, že...

ČOI od 1. 2. 2016 funguje jako subjekt, který pomáhá spotřebitelům řešit spory mimosoudní cestou?

Výhody mimosoudního řešení sporu před ČOI:

Možnost řešit spor mimosoudní cestou před ČOI **je novým právem, nikoliv však povinností spotřebitele**. Nepodaří-li se spotřebiteli vyřešit spor přímo s obchodníkem, může se spotřebitel samozřejmě obrátit i na soud, aniž by spor řešil mimosoudně před ČOI. V tomto případě však spotřebitel riskuje, že v případě neúspěchu kromě soudního poplatku bude hradit obchodníkovi také náklady jeho advokáta, popř. další související náklady.

Naproti tomu **mimosoudní forma řešení sporu před ČOI je bezplatná**, měla by být rychlejší než klasické soudní řízení, není nutné zastoupení advokátem (není však ani vyloučeno), komunikace probíhá převážně písemnou formou (lze se s ČOI dohodnout i na e-mailové komunikaci), návrh lze podat jednoduše vyplněním formuláře na internetových stránkách ČOI. Pokud vzniknou spotřebiteli či obchodníkovi v řízení nějaké náklady (např. náklady zastoupení advokátem), nese si je každá strana sama (tj. není třeba v případě neúspěchu ve sporu hradit druhé straně její náklady).

Proto vznikne-li mezi spotřebitelem a obchodníkem nějaký spor, **lze doporučit nejprve tuto formu řešení sporu a teprve v případě neúspěchu zvážit případné soudní řízení**.

Víte, že...

Mimosoudní forma řešení sporu před ČOI je na rozdíl od soudního řízení bezplatná?

10.1.1 Způsoby zahájení mimosoudního řešení sporů před ČOI

Mimosoudní řešení sporu před ČOI může spotřebitel zahájit:

- vyplněním on-line formuláře na webových stránkách www.adr.coi.cz
- písemně (na předtištěném formuláři nebo vlastní formou)
- ústně do protokolu na kontaktních místech ČOI
- dalšími způsoby (e-mail, fax), které je třeba ještě následně potvrdit písemně

1. Nejjednodušším způsobem podání návrhu na zahájení řízení je **vyplnění a odeslání elektronického formuláře přístupného na webových stránkách**

www.adr.coi.cz. Vzhledem k tomu, že odeslání formuláře musí být řádně elektronicky podepsáno, ale většina spotřebitelů nemá zřízenou datovou schránku ani uznávaný elektronický podpis, umožňuje ČOI na svých internetových stránkách vytisknout si potvrzení o podání návrhu (vygenerované v on-line formuláři po jeho vyplnění a odeslání), které spotřebitel podepíše a zašle jej do 10 dnů na adresu ČOI.

2. **Formulář pro podání návrhu** si lze vyzvednout také v papírové podobě na některém z kontaktních míst ČOI.

3. Spotřebitel může návrh zpracovat také vlastní **písemnou formou**, v tomto případě musí návrh obsahovat přinejmenším:

a) identifikační údaje spotře-

bitele (jméno, příjmení, trvalé bydliště, v případě zájmu o elektronickou komunikaci také svůj e-mail) **a obchodníka** (obchodní název, sídlo a IČ u právnických osob, popř. jméno, příjmení, místo podnikání a IČ u podnikajících fyzických osob – uvedené údaje by měl spotřebitel nalézt v obchodních podmínkách prodejce, na jeho internetových stránkách nebo v prodejně),

- b) úplné a srozumitelné vyličení rozhodných skutečností** (tj. proč je spotřebitel s obchodníkem ve sporu),
- c) označení, čeho se spotřebitel domáhá** (např. opravy reklamovaného zboží, vrácení částky odpovídající kupní ceně při odstoupení od smlouvy uzavřené na internetu ve lhůtě 14 dnů apod.),
- d) datum, kdy spotřebitel uplatnil své právo**, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé (např. datum, kdy spotřebitel poprvé sdělil obchodníkovi, že zboží reklamuje, protože je vadné),

- e) prohlášení, že ve věci nerozhodl soud, nebyl vydán rozhodčí nález a nebyla uzavřena dohoda stran** v rámci mimosoudního řešení spotřebitelského sporu **a ani nebylo ve věci zahájeno soudní, rozhodčí či mimosoudní řízení,**

f) datum a podpis spotřebitele.

4. Ve výjimečných případech lze podat návrh na kontaktních místech ČOI také **ústní formou do protokolu.**

5. Umožněny jsou i **další způsoby** – např. telefaxem nebo e-mailem. V těchto případech však musí být návrh spotřebitelem nejpozději do 10 dnů potvrzen písemným podáním odeslaným na ČOI.

K návrhu je třeba přiložit doklady o skutečnosti, že se spotřebiteli nepodařilo spor vyřešit přímo s obchodníkem, jakož i další písemnosti prokazující skutečnosti, které spotřebitel tvrdí.

Příklad:

Jako doklad svých tvrzení může spotřebitel použít např. kopii paragonu, potvrzení objednávky zboží v internetovém obchodě, kopii e-mailu nebo dopisu, kterým spotřebitel věc u obchodníka reklamoval, kopii reklamačního protokolu, protokolu o vyřízení či zamítnutí reklamace, event. doklady o další komunikaci mezi spotřebitelem a obchodníkem ve věci reklamace nebo odstoupení od kupní smlouvy uzavřené na internetu.

Důvody pro odmítnutí návrhu ze strany ČOI:

Neobsahuje-li návrh některé z předepsaných náležitostí nebo nejsou-li k němu přiloženy potřebné doklady, vyzve ČOI spotřebitele k jejich doplnění ve lhůtě 15 dnů. Po marném uplynutí lhůty ČOI návrh odmítne.

ČOI může návrh odmítnout, pokud **spor nenáleží do její věcné působnosti**, tj. např. pokud by se jednalo o spor,

který spadá do působnosti finančního arbitra, Českého telekomunikačního úřadu nebo Energetického regulačního úřadu – viz další kapitoly). Mimosoudní řešení sporů před ČOI se také neuplatní v případě sporů vyplývajících ze zdravotních služeb (např. spor pacienta a lékaře), služeb poskytovaných veřejnými vysokými školami (např. stížnost studenta týkající se nepřijetí ke studiu na vysoké škole), popř. služeb obecného zájmu nehospodářské povahy (např. dodávky vody z obecního vodovodu).

Víte, že...

Bezpředmětné by bylo podávat návrh tehdy, pokud již ve věci rozhodl soud, byl vydán rozhodčí nález nebo bylo zahájeno řízení před některým ze soudů, popř. pokud již bylo zahájeno nebo ukončeno mimosoudní řešení sporu před ČOI či jiným subjektem k tomu určeným Ministerstvem průmyslu a obchodu. V takovém případě by ČOI návrh odmítla.

ČOI návrh odmítne také tehdy, pokud je zjevně bezdůvodný, tj. např. jedná-li se o návrh podaný spotřebitelem v téže věci opětovně, aniž by se objevily nové skutečnosti, nebo je-li zjevné, že požadavek spotřebitele, kterého se domáhá po podnikateli, je zjevně bezdůvodný, popř. pokud by se spotřebitel snažil zneužít svých práv na úkor obchodníka (např. uváděním nepravdivých údajů).

O důvodech pro odmítnutí návrhu ČOI informuje spotřebitele zpravidla do 15 dnů od podání návrhu.

Lhůta pro podání návrhu:

Pro podání návrhu na řešení sporu mimosoudní cestou před ČOI je stanovena lhůta 1 rok od okamžiku, kdy spotřebitel uplatnil své právo u podnikatele poprvé. Po uplynutí uvedené lhůty již nelze návrh podat, lze se však obrátit i nadále na soud, pokud ještě neuplynula obecná tříletá lhůta plynoucí zpravidla od okamžiku, kdy spotřebitel poprvé uplatnil reklamaci u prodejce.

Příklad:

Spotřebitel zakoupil dne 7. 3. 2016 v obchodě sportovní obuv. Po několika týdnech užívání zjistil, že dochází k odlepování podrážky, proto boty dne 18. 4. 2016 reklamoval (čímž byla dodržena dvouletá záruční lhůta pro uplatnění reklamace). Obchodník reklamční řízení ukončil dne 17. 5. 2016 se závěrem, že zákazník si vadu způsobil sám nesprávným užíváním, a proto je reklamace zamítnuta. Zákazník s tím nesouhlasí, a tak se může pokusit pokračovat v řešení sporu mimosoudní cestou před ČOI návrhem podaným do 1 roku od uplatnění reklamace, tj. do 18. 4. 2017. Pokud bude v řízení před ČOI zjištěno, že je spotřebitel v právu, avšak obchodník nebude ochotný se dohodnout, může spotřebitel uplatnit své nároky i nadále u soudu.

10.1.2 Průběh mimosoudního řešení sporu

Pokud ČOI návrh na zahájení řízení z některého z výše uvedených důvodů neodmítne, vyrozumí obchodníka, s nímž je spotřebitel ve sporu, o návrhu podaném spotřebitelem a obchodník je povinen se k němu do 15 pracovních dnů vyjádřit. ČOI toto vyjádření posoudí, popř. ještě vyzve některou ze stran k doplnění tvrzení, a na základě v řízení shromážděných podkladů a všech zjištěných skutečností se ČOI následně snaží vést obě strany ke smírnému řešení, a to poskytováním kvalifikovaných právních rad. Právní posouzení ze strany ČOI však není právně závazné a může být odlišné od případného pozdějšího soudního rozhodnutí. Délka řízení by neměla přesáhnout 90 dnů. Ve zvlášť složitých případech může být lhůta pro vyřizování věci ze strany ČOI prodloužena až na 180 dnů.

Příklad:

Spotřebitel si zakoupil v internetovém obchodě kuchyňský mixér. Po obdržení zboží jej několikrát použil, při čemž zjistil, že mu nevyhovuje, a tak ho ve čtrnáctidenní lhůtě bez udání důvodu vrátil zpět a očekával, že mu obchodník vrátí plnou kupní cenu. Obchodník však odmítl odstoupení uznat s odkazem, že daný kuchyňský spotřebič je již zjevně opotřebený, odřeny a obarvený od ovoce. Při mimosoudním řešení sporu by si obě strany měly na základě právního poradenství ze strany ČOI uvědomit, že se mýlí, když jsou přesvědčeny, že je právo plně na jejich straně. Spotřebitel má v tomto případě sice právo na odstoupení od smlouvy a obchodník to musí akceptovat, avšak pokud spotřebitel zboží užíval více, než by mu bylo umožněno v kamenném obchodě, a tím ho opotřebil tak, že už jej obchodník nebude moci prodat jako nové, má obchodník nárok na přiměřenou náhradu škody odpovídající snížení hodnoty zboží. Předmětem dohody uzavřené stranami před ČOI by tak mělo být uznání výše uvedených nároků a dohodnutí se na výši náhrady škody (resp. výši části kupní ceny, o kterou bude spotřebiteli vrácena nižší částka).

Příklad:

Spotřebitelka v kamenné prodejně zakoupila boty pro svého syna. Když přišla domů a obuv dítěti vyzkoušela, zjistila, že je nevhodná, a proto šla boty vrátit hned do prodejny a očekávala, že jí bude vrácena částka odpovídající kupní ceně. Prodejce však odmítl vzít boty zpět. Spotřebitelka se proto obrátila na ČOI o mimosoudní vyřešení sporu. ČOI v takovémto případě, uzná-li to za vhodné, může ještě předtím, než vyzve k vyjádření prodejce, spotřebitelce poskytnout informaci, že právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu lze jen v případě prodeje na dálku (např. po internetu), mimo obvyklé prodejní prostory (např. podomní prodej, předváděcí akce) anebo pokud prodejce ve svých obchodních podmínkách či jiném obdobném dokumentu či reklamě spotřebiteli slíbí nadstandardní právo, že může odstoupit, i když k uzavření kupní smlouvy došlo v kamenné prodejně. Spotřebitelka poté, co si ověří, že jí prodejce žádné takovéto právo navíc nenabízí a ani s ním není možné se jinak dohodnout, svůj návrh na řešení věci před ČOI v průběhu řízení může vzít zpět, aniž by z toho vyplývaly jakékoliv sankce či poplatky.

Spotřebitel má (na rozdíl od obchodníka) **právo vzít své podání** kdykoliv v průběhu řízení **zpět** a tím se mimosoudní řešení sporu před ČOI zastaví.

Víte, že...

Při mimosoudním řešení sporu před ČOI lze jednat v českém nebo slovenském jazyce. V odůvodněných případech může ČOI umožnit i jednání v anglickém jazyce.

10.1.3 Způsoby ukončení mimosoudního řešení sporu

Mimosoudní řešení sporu před ČOI může skončit:

- uzavřením písemné dohody s podnikatelem
- uplynutím lhůty 90 dnů (v případě prodloužení max. až 180 dnů) od podání návrhu, pokud se strany do té doby nedohodnou
- zpětvzetím návrhu ze strany spotřebitele
- odmítnutím návrhu ze strany ČOI
- smrtí některé ze stran nebo zánikem obchodní společnosti obchodníka

V ideálním případě by řízení mělo vyústit v **uzavření písemné dohody** mezi spotřebitelem a obchodníkem. Předmětem dohody uzavřené před ČOI by mělo být uznání nároků spotřebitele (nebo jejich části), popř. i podnikatele (např. pokud spotřebitel opotřebil zboží před jeho vrácením ve čtrnáctidenní lhůtě v případě koupě na internetu a tím způsobil podnikateli škodu – viz příklad výše). Pokud některá ze stran nesplní svoji povinnost ve lhůtě dohodnuté ve smlouvě (např. obchodník neposkytne spotřebiteli slíbenou slevu odpovídající vadě zboží, nevrátí částku odpovídající kupní ceně v případě uznaného odstoupení spotřebitele od smlouvy), může se druhá strana obrátit na soud. Uzavřená smlouva sice není přímo vykonatelná (tj. nelze ihned nařídit exekuci), avšak lze se u soudu bez nutnosti složitěho dokazování domáhat vydání rozsudku na plnění povinnosti.

Pokud se spotřebitel s obchodníkem nedohodnou na smírném řešení, pak řízení před ČOI skončí uplynutím lhůty 90 dnů od zahájení řízení (event. až 180 dnů, byla-li ze strany ČOI prodloužena – viz výše). Pokud to ČOI shledá jako účelné, poskytne v tomto případě stranám sporu spolu s oznámením o ukončení sporu také **nezávazné právní stanovisko k předmětu sporu**. Následně je na spotřebiteli a obchodníkovi, jaký další postup řešení sporu zvolí (např. soudní řízení).

Mimosoudní řešení sporu může skončit také **jednostranným prohlášením spotřebitele o ukončení účasti** na řešení sporu (např. zjistí-li spotřebitel na základě předběžného právního posouzení věci ze strany ČOI, že jeho nárok je neopodstatněný – viz výše).

Řízení může být také ukončeno **odmítnutím návrhu spotřebitele** (viz výše) anebo **smrtí některé ze stran či zánikem obchodní společnosti obchodníka**, což však nevylučuje uplatnění práv právními nástupci (např. dědici) u soudu.

10.2 Mimosoudní řešení sporů za pomoci profesních komor a spotřebitelských organizací

Víte že...

Za spotřebitelské spory se nepovažují jen spory vznikající při prodeji zboží, ale i spory při poskytování služeb, jako třeba služba poskytnutá spotřebiteli advokátem.

Ministerstvo průmyslu a obchodu, na jehož internetových stránkách www.mpo.cz lze nalézt také více informací, bude moci mimosoudním řešením spotřebitelských sporů postupně pověřit i jiné subjekty, než je ČOI. Těmito subjekty mohou být **profesní komory s povinným členstvím anebo spotřebitelské organizace**, které o to požádají a prokáží splnění všech předpokladů pro tuto činnost. Řízení před těmito subjekty bude probíhat obdobně jako před ČOI, tj. podle pravidel, která byla popsána v předchozí kapitole.

Spotřebiteli lze v této souvislosti doporučit, pokud se na něj obrátí nějaký subjekt s nabídkou, že mu pomůže v řešení sporu s obchodníkem či poskytovatelem služby, aby si vždy zkontroloval, zda se jedná skutečně o subjekt k tomu pověřený Ministerstvem průmyslu, a pokud ne, zda se jedná o bezplatnou službu či nikoliv (podat bezplatný podnět k řešení sporu lze např. na webových stránkách www.vasestiznosti.cz). V opačném případě se může jednat o službu placenou, pro niž neplatí pravidla určená pro mimosoudní řešení sporů, ale řídí se vlastními pravidly dohodnutými mezi poskytovatelem takovéto služby a spotřebitelem (např. pojištění právní ochrany).

10.3 Mimosoudní řešení přeshraničních sporů

Víte, že...

...spory se zahraničními obchodníky lze v rámci EU od 15. 2. 2016 nově řešit jednoduše a bezplatně on-line?

Zakoupí-li si spotřebitel zboží on-line (netýká se koupě v kamenném obchodě) v některém jiném členském státě EU, např. český spotřebitel v německém internetovém obchodě, a dostane-li se v souvislosti s tím do sporu se zahraničním obchodníkem (např. ve věci reklamace zboží), může využít od 15. 2. 2016 nový systém mimosoudního řešení přeshraničních sporů. Evropská komise za tím účelem zřídila webové stránky, které lze nalézt na adrese:

<http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Po otevření těchto stránek si spotřebitel vybere, v jakém úředním jazyce EU, mezi něž patří i čeština, si přeje, aby se mu stránky zobrazily, a může v tomto

jazyce také kontaktovat zahraničního obchodníka se svým nárokem, a to vyplněním elektronického formuláře, k němuž přiloží doklady prokazující jeho tvrzení (např. potvrzení o usku- tečně objednavce a platbě zboží, které mu nebylo doručeno).

On-line platforma vyplněné úda- je zašle obchodníkovi, který může rovnou nabídnout spotřebiteli smírné řešení sporu. Pokud podnikatel smírné řešení nenavrhne nebo k dohodě mezi stranami nedojde, je na stranách sporu, aby se dohodly na subjektu, který jim pomůže spor řešit, a to ve lhůtě 30 dnů. Subjekt pro řešení sporu lze vybrat ze seznamu uvedeného na těchto internetových stránkách, jedná se převážně o evropská spotřebitelská centra v jednotlivých členských státech (lze si zvolit subjekt ze země spotře- bitele, obchodníka, ale i z jiného státu EU, pokud mu obě strany důvěřují).

Poté, co se strany dohodnou na subjektu pro řešení sporu, jsou mu automaticky předány všechny pod- klady. Subjekt má na posouzení věci zpravidla 90 dnů, v rámci které si od spotřebitele nebo podnikatele může vyžádat ještě poskytnutí dalších infor- mací nebo podkladů. Následně sdělí stranám své nezávazné stanovisko k věci a závisí na obou stranách, zda se dohodnou. Pokud ze strany ob- chodníka není poskytnuta součinnost, lze nalézt na výše uvedených interne- tových stránkách informace o dalším možném postupu nebo se obrátit s žádostí o radu na Evropské spotřebi- telské centrum.

10.4 Evropské spotřebitelské centrum

Evropské spotřebitelské centrum poskytuje spotřebitelům zejména:

- **bezplatné informace a rady** týkající se práv spotřebitelů v zemích Evrop- ské unie, Norsku a na Islandu,
- **bezplatnou pomoc** při vyřizování jejich stížností na kvalitu zakoupe- ných výrobků a služeb či na chování a jednání obchodníků v uvedených zemích,
- v případě sporu asistuje při hledání smírného **řešení** sporu s obchodní- kem, příp. slouží jako kontaktní místo pro bezplatné zprostředkování po- moci spotřebitelům při mimosoud- ním řešení jejich sporů s obchodníky v uvedených zemích.

Příklad:

Zakoupí-li si český spotřebitel v němec- kém internetovém obchodě zboží, které je vadné, a německý obchodník nechce jeho reklamaci vyřídit, lze se obrátit s žádostí o radu na Evropské spotřebi- telské centrum.

Do jeho působnosti naopak nespádají případy, pokud by uvedený prodejce nebyl podnikatel, ale soukromá osoba, nebo pokud by byl prodejce z České re- publiky nebo z jiného než uvedených států (např. z USA).

10.5 Finanční arbitr, Český telekomunikační úřad a Energetický regulační úřad

Finanční arbitr je státní orgán mi- mosoudního řešení některých sporů na finančním trhu. Rozhoduje spory v řízení zahájeném na návrh spotře- bitele, a to proti finančním institucím, jako jsou banky včetně stavebních spořitelen, nebankovní poskytovatelé platebních služeb nebo úvěrů, životní pojišťovny, investiční společnosti nebo investiční fondy, obchodníci s cennými papíry a směnárníci.

Řízení před finančním arbitrem je **bezplatné**. Náklady, které v řízení vzniknou spotřebiteli, či na druhé straně stojící finanční instituci, si nese každá strana sama. Spotřebitel v řízení nemusí být zastoupen advokátem.

Spotřebitel se na finančního arbitra může obrátit např. při sporech:

- s bankou např. o správnost či včas- nost zaúčtované platby, o neopráv- něně zaúčtovaný poplatek, v případě nevydání peněz bankomatem při výběru z bankomatu, při zneužití platební karty třetí osobou k výběru z bankomatu nebo nákupu u ob- chodníka apod.,
- s poskytovatelem úvěru např. o od- stoupení od úvěrové smlouvy nebo o výši poplatku za předčasné splacení úvěru,
- se stavební spořitelnou např. o plat- nost výpovědi nebo ukončení smlou- vy o stavebním spoření, o platnost jednostranné změny smlouvy o sta- vebním spoření, o výši vyplacené státní podpory,
- s pojišťovnou nebo pojišťovacím zprostředkovatelem při sporech vzniklých při poskytování nebo zpro- středkování životního pojištění,

- se směnárníkem např. o výši poplatku za provedení směny měn,
- s investiční společností nebo investičním fondem např. o hodnotu podílového listu, o poplatek účtovaný v souvislosti s nákupem / prodejem / výměnou podílového listu

Návrh lze podat na internetových stránkách:

<http://www.finarbitr.cz>, poštou nebo v sídle Kanceláře finančního arbitra na adrese Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1. V návrhu je třeba uvést, v čem finanční instituce spotřebitele poškodila, o čem má finanční arbitr rozhodnout a za jakých podmínek uvažuje o smírném řešení sporu. Finanční arbitr není vázán návrhem a může navrhopateli v průběhu řízení pomoci návrh upravit. Finanční arbitr vždy usiluje primárně o smírné vyřešení sporu.

Další kontakty: tel.: 257 042 070, e-mail: arbitr@finarbitr.cz

Proti rozhodnutí finančního arbitra je možné podat námitky, o nichž finanční arbitr rozhodne. Rozhodnutí finančního arbitra je dále přezkoumatelné soudem - po rozhodnutí o námitkách může kterákoli strana předložit rozhodnutí finančního arbitra k přezkoumání soudu, který znovu posoudí celý případ a případně rozhodnutí finančního arbitra nahradí svým vlastním rozhodnutím. Není-li proti rozhodnutí finančního arbitra podána k soudu žaloba, je pravomocné rozhodnutí finančního arbitra stejně závazné jako rozhodnutí soudu.

Finanční arbitr nemůže rozhodovat spory, které nenáleží do jeho působnosti, tj. např. spory mezi dvěma spotřebiteli, spory mezi dvěma finančními institucemi, spory z podnikatelského úvěru, spory netýkající se finančních služeb apod. Do jeho působnosti také nepatří spory týkající se neživotních úvěrů (tj. např. pojištění nemovitosti, havarijní pojištění, povinné ručení, úrazové pojištění apod.) Finanční arbitr také nemůže rozhodovat tehdy, pokud ve věci již rozhodl soud nebo řízení

před soudem bylo zahájeno nebo pokud ve věci již rozhodl rozhodce nebo rozhodčí řízení bylo zahájeno.

Jako subjekty mimosoudního řešení sporů mezi spotřebiteli a podnikateli působí v současnosti také:

- **Český telekomunikační úřad** (viz kapitola 8) a
- **Energetický regulační úřad** (viz kapitola 9).

11 DALŠÍ VYBRANÉ SUBJEKTY OCHRANY SPOTŘEBITELE

11.1 Česká obchodní inspekce a další dozorové orgány

Kromě dosud uvedených pravomocí působí **Česká obchodní inspekce (ČOI)** také jako orgán státní správy, který vykonává zejména kontrolu a dozor nad právníky a fyzickými osobami prodávajícími nebo dodávajícími zboží a služby na trh, pokud podle zvláštních právních předpisů nevykonává tento dozor jiný správní úřad.

ČOI kontroluje např.:

- dodržování podmínek stanovených k zabezpečení jakosti zboží (kromě potravin) včetně jejich zdravotní nezávadnosti či podmínek pro skladování,
- zda se při prodeji zboží používají ověřená měřidla odpovídající příslušným právním normám,
- zda výrobky uvedené na trh odpovídají příslušným technickým požadavkům, mají stanovené označení a jsou bezpečné.

Kromě finančních sankcí za porušení stanovených povinností uplatňuje ČOI i zákazy prodeje výrobků či jejich uvádění na trh, nesplňují-li požadavky právních předpisů.

ČOI také kontroluje, zda se obchodníci nedopouští nekalých obchodních praktik a řádně informují spotřebitele o jejich právech z vad plnění, zda dodržují předepsané lhůty pro vyřízení reklamace, poskytují spotřebiteli předepsaná potvrzení o způsobu řešení reklamace atp.

Dozor nad kvalitou potravinářských výrobků vykonává **Státní zemědělská a potravinářská inspekce**.

Dozor nad zdravotní nezávadností potravin živočišného původu vykonává **Státní veterinární správa**.

11.2 Nevládní neziskové organizace

Nevládní spotřebitelské organizace

v současnosti poskytují poradenskou činnost v oblasti spotřebitelských práv a pomáhají s řešením konkrétních spotřebitelských sporů formou telefonických, on-line i osobních poraden. Většina služeb bývá zpravidla bezplatná, podrobnosti sdělí pracovníci jednotlivých poraden. Obrátit se lze např. na:

Sdružení českých spotřebitelů, z. ú.

Pod Altánem 99/103, 100 00 Praha 10,
tel.: 495 215 266,
e-mail: spotrebitel@regio.cz

dTEST, o.p.s.

Černomořská 419/10, 101 00 Praha
10 — Vršovice, tel.: 299 149 009,
e-mail : dtest@dtest.cz

Spotřebitel net

Bělehradská 235/118, 120 00 Praha 2,
tel.: 775 476 080,
e-mail: spotrebitel@spotrebitel.net

Sdružení obrany spotřebitelů — Asociace, z. s.

Mečová 5, 602 00 Brno,
tel.: 542 210 549,
e-mail : poradna@asociace-sos.cz

GLE o.p.s.

Tyršova 1832/7, 120 00 Praha 2,
tel.: 272 047 707,
e-mail: spotrebitel@gle.cz

Kompletní seznam spotřebitelských organizací a jejich poraden lze nalézt např. na internetových stránkách Ministerstva průmyslu a obchodu (<http://www.mpo.cz>) v sekci „Ochrana spotřebitele“.

11.3 Užitečné internetové odkazy

<http://www.mpo.cz>

<http://www.coi.cz>

<http://www.evropskyspotrebitel.cz>

<http://www.finarbitr.cz>

<http://www.cnb.cz>

<http://www.ctu.cz>

<http://www.eru.cz>

<http://www.skolaspotrebitele.cz>

<http://www.dtest.cz>

<http://www.vasestiznosti.cz>

<http://www.konzument.cz>

<http://www.spotrebitel.net>

<http://www.asociace-sos.cz>





GLE o.p.s.

Tyršova 1832/7
120 00 Praha 2
(+420) 272 047 707
www.gle.cz
info@gle.cz

Od roku 2014 GLE o.p.s. realizuje projekt Poradenství a osvětová činnost pro spotřebitele, který podporuje Ministerstvo průmyslu a obchodu v rámci státní dotační politiky vůči NNO pro jednotlivé roky v oblasti Ochrany spotřebitele.

V projektu jsme zprovoznili nové webové stránky www.skolaspotrebitele.cz, kde mohou spotřebitelé pokládat dotazy online.

Dále poskytujeme telefonickou poradnu v pondělí a ve středu na telefonním čísle **+420 272 047 707**.

Všechny služby projektu jsou poskytovány zdarma.



www.gle.cz