



Захист прав споживачів в ЧР



Unlock Your Potential

ЗМІСТ:

Ochrana spotřebitele v ČR

Brožura byla zpracována v květnu 2014,
text vychází z právního stavu platnému k **1. květnu 2014**.

Autor: JUDr. Daniel Houdek

Grafická úprava a sazba: Táňa Niklová Kynclová

Překlad: Yulia Kaminska

Vytištěno v české, ruské, vietnamské, ukrajinské a anglické jazykové verzi.

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

©GLE 2014 – Všechna práva vyhrazena

1	СПОЖИВАЧ І ПІДПРИЄМЕЦЬ	4
2	СПОЖИВЧІ ДОГОВОРИ	6
3	ТОРГІВЕЛЬНІ УМОВИ І ЗАБОРОНЕНІ ТОРГОВІ ПРАКТИКИ	10
4	ПРОДАЖ ЧЕРЕЗ ІНТЕРНЕТ (ЗА ДОПОМОГОЮ ЗАСОБІВ ДИСТАНЦІЙНОГО ЗВ'ЯЗКУ) ТА ПРОДАЖ ЗА МЕЖАМИ ЗВИЧАЙНИХ ТОРГОВИХ МІСЦЬ	17
5	ПРЕД'ЯВЛЕННЯ ВИМОГ ДО ТОВАРУ У МАГАЗИНІ	29
6	СПОЖИВЧИЙ КРЕДИТ	40
7	ТУРИСТИЧНІ ПРОДУКТИ І ДОГОВОРИ ПЕРЕВЕЗЕННЯ	44
8	ПОСЛУГИ ЕЛЕКТРОЗВ'ЯЗКУ	51
9	ЕНЕРГОПОСТАЧАННЯ	54
10	ДЕЯКІ ІНШІ ОБЛАСТІ ТА ЗАСОБИ ЗАХИСТУ СПОЖИВАЧІВ	56

1 СПОЖИВАЧ І ПІДПРИЄМЕЦЬ

Дана публікація вибірково зображує найважливіші **права споживачів та відповідні їм обов'язки підприємців** згідно законодавства, введеного у дію з 01.01.2014 після набрання чинності Цивільним кодексом ЧР Закону №. 89/2012 Збірника законів.

Якщо споживач уклав угоду до вище вказаної дати, договірні умови можуть регулюватись законодавством зі старого Цивільного кодексу ЧР (Закон №. 40/1964 Збірника законів), на котре у даній публікації будемо посилатись, але у випадку істотних змін.

Для того, щоб замовник міг скористатись правом про захист споживачів, він повинен бути споживачем в юридичному сенсі, тобто повинен відповідати визначенню, що вказано в Цивільному кодексі ЧР, відповідно до Закону №. 634/1992 Збірника законів "Про захист прав споживачів".

Споживачем є кожна людина, що укладає договір або інший вид домовленості з підприємцем поза межами своєї підприємницької діяльності чи поза межами виконання обов'язків найманого працівника.

Згідно чинного законодавства, права замовника максимально захищені при наявності **споживчого договору**. Суб'єктами споживчого договору виступають з одного боку- споживач, з іншого- підприємець. На даний час, підприємцем вважається не тільки особа, що має відповідну ліцензію на підприємницьку діяльність, але і особа, що без даної ліцензії фактично здійснює підприємницьку діяльність.

Замовник вважається споживачем, у разі, якщо він купує товар або замовляє послуги для особистих потреб (наприклад, купує електропри-

лад, одяг, взуття, продукти, подарунк для своїх близьких чи знайомих, замовляє будівельні роботи у своїй квартирі або стрижку газону на ділянці біля свого котеджу).

Споживчим договором не вважається купівля-продаж або надання послуг тільки між споживачами або тільки між підприємцями.

Споживачем не являється особа, яка купує товар для здійснення підприємницької діяльності або іншої діяльності, що приносить прибуток (*тобто «на фірму»*)

Споживачем не являється замовник, що придбає товар для свого роботодавця (*наприклад, канцелярське приладдя в канцтоварах, яке роботодавець згодом використовує в рамках підприємницької діяльності*).

Приклади:

Якщо один споживач продає іншому, наприклад, за допомогою інтернет-аукціону, комісійного інтернет-магазину, за оголошенням або особисто (наприклад, два сусіди) одноразово чи не регулярно будь-яку річ (наприклад, продає застарілий виріб після придбання нового, дитячий ношений одяг, річ, яку він

не потребує, з метою отримання фінансових коштів) то мова не йде про споживчий договір і правовідносини між сторонами регулюються загальними положеннями договору купівлі-продажу (тобто замовник матиме менше прав, наприклад, у разі повернення товару тощо).

Однак, якщо продавець на веб-сайті інтернет-аукціону або комісійного інтернет-магазину виступає в ролі споживача, а кількість та характер його продаж свідчать про те, що він, по суті, займається підприєм-

ницькою діяльністю (наприклад, щодня виставляє на продаж кілька нових мобільних телефонів), то такий продавець вважається підприємцем і споживач, відповідно, матиме більше прав, як у випадку зі споживчим договором.

І, навпаки, якщо підприємець купує в інтернет-магазині товар для потреб, пов'язаних з підприємницькою діяльністю, то мова не йде про споживчий договір і підприємець не може (у разі, якщо власник магазину не визнає за ним це право) наприклад, відмовитись від виконання договору без зазначення причин протягом двох тижнів.



2 СПОЖИВЧІ ДОГОВОРИ

2.1 Різні права споживача залежо від типу продажу

При придбанні споживачем товару чи послуги необхідно розрізняти:

- а)** купівлю у **звичайному магазині**
- б)** укладення договору **за допомогою засобів дистанційного зв'язку** (тобто без одночасної фізичної присутності сторін договору)
- с)** укладення договору **за межами постійного торгового місця**

Права споживача відрізняються в залежності від того, де споживач здійснює купівлю.

До **звичайних магазинів**, крім типових, **відносяться**, наприклад постійні кіоски в гіпермаркетах (якщо покупці підходять до кіосків

самі, без закликання продавцем), на фермерських ринках, класичних виставках-продажах, ярмарках тощо.

У разі продажу товарів у звичайному магазині споживач має менше прав, ніж у випадку дистанційного продажу або продажу за межами постійного торгового місця, тому що в звичайному магазині у споживача, як правило, є можливість спокійно ознайомитися з товаром і навіть випробувати його, порівняти якість і ціну товару з пропозиціями конкурентів без необхідності негайного прийняття рішення, на відміну від показових акцій або торгівлі на вулиці.

При придбанні товару у звичайному магазині споживач не має права протягом 14 днів відмовитися від виконання договору без зазначення причин.



Куплений у звичайному магазині товар, що не має недоліків, у зв'язку з якими можна було б пред'явити претензію або відмовитися від виконання договору, не можна повернути без зазначення причини, якщо тільки продавець добровільно не визнає за покупцем дане право (строки та умови повернення товару без зазначення причин визначає продавець).

Прикладом договору, що укладається за **допомогою засобів дистанційного зв'язку**, може бути, наприклад, договір, який був укладений при придбанні товару чи послуги в інтернет-магазині, за телефоном, в телемагазині і має вигляд заповненої форми з каталогу тощо. При цьому важливий спосіб укладання договору, а не спосіб отримання товару.

Приклад:

Якщо споживач замовляє товар через інтернет і згодом забирає придбаний товар на складі інтернет-магазину продавця, то він має такі ж права, як у випадку купівлі товару через інтернет.

Договорами, укладеними за межами торгового місця, вважаються, наприклад, договори, які були укладені з продавцями, що продають на вулиці, дома або на показових акціях.

До даної групи також належать договори, які були укладені з підприємцем в постійному місці здійснення підприємницької діяльності, за умови, що договір був укладений безпосередньо після того, як **підприємець звернувся до споживача** в іншому місці.

Приклад:

Торговий представник несподівано зупиняє споживача на вулиці і приводить його до свого офісу, що розташований неподалік та укладає з замовником договір. У даному випадку мова йде про договір, укладений за межами торгового місця, і замовник, таким чином, має більше прав.

Договорами, укладеними за межами постійного місця здійснення підприємницької діяльності, вважаються також **шопінг-тури, організовані підприємцем з метою реклами**

і продажу товарів або надання послуг (незалежно від того, чи місце проведення показової акції реєстровано як місце здійснення підприємницької діяльності та чи був договір укладений безпосередньо на показовій акції або після повернення в зареєстроване місце перебування продавця).

Цивільним кодексом ЧР, а саме § 1852-1867 специфічно регулюється, так званий, **таймшер**- тобто споживчі договори, на підставі яких споживач за плату отримує право використовувати об'єкт готельного типу з ночівлею і можливими іншими послугами протягом більш ніж одного часового проміжку, якщо договір укладено більш ніж на один рік, або стає учасником системи обміну, пов'язаної з описаною формою проживання та відповідними послугами. Дані правові регулювання не застосовуються до звичайних договорів про проживання і про надання туристичних послуг.

2.2 Зміст споживчих договорів

Незалежно від способу продажу обов'язковим для всіх споживчих договорів є те, що їх зміст не може бути про споживача менш корисний, ніж встановлено законодавством.

Права споживача, гарантовані законом, не можуть бути обмежені договором.

Приклад:

Якщо споживач здійснює покупку, наприклад, у інтернет-магазині, а в торгових умовах вказано, що жодний товар з магазину не підлягає поверненню, ця умова є порушенням закону, отже, недійсною. Навіть якщо споживач прийме торгові умови, це не заважатиме йому повернути товар.

Вся інформація, що доводиться підприємцем до відома споживача, повинна бути ясною, доступною та мовою, на якій укладається договір.

Якщо зміст договору може тлумачитися різними способами, то **всі неясності тлумачаться на користь споживача.**

Заборонені такі домовленості, які створюють нерівновагу між правами і обов'язками сторін договору не на користь споживача.

Підприємець не має права вимагати від споживача без його згоди здійснити оплату, про яку споживач не був проінформований перед укладенням договору і яка не була узгоджена договором.

Договір також повинен містити інформацію, яка була доведена до відома споживача до укладення договору, якщо сторони згодом не домовляться по-іншому.

Закон зобов'язує підприємця довести до відома замовника обов'язкову інформацію перед здійсненням покупки.

Завчасно перед укладенням договору підприємець зобов'язаний довести до відома споживача інформацію, зазначену в § 1811 Цивільного кодексу ЧР (наприклад, відомості про продавця, товар, його ціну, можливі способи оплати та витрати на доставку, відомості про права, які виникають у разі нена належного виконання договору, про термін дії договору і способи його припинення, про функціональність цифрового змісту і його сумісності з апаратним і програмним забезпеченням).

Якщо мова йде про продаж за допомогою засобів дистанційного зв'язку або продаж за межами постійного торгового місця, згідно § 1820 Цивільного кодексу ЧР, підприємець повинен довести до відома споживача додаткову інформацію завчасно перед укладенням договору (наприклад, витрати за телефонну розмову, якщо тариф відрізняється від звичайного, право відмовитися від виконання договору, відомості про можливість, спосіб і умови позасудового розгляду скарг споживачів, включаючи інформацію про можливість звернутися зі скаргою до органу державного нагляду).

При укладанні договору через інтернет (якщо договір не укладається виключно з використанням адреси електронної пошти) підприємець зобов'язаний довести до відома споживача також інформацію, представлену в § 1826 Цивільного кодексу ЧР, наприклад, мова, якою може бути укладено договір, процедуру укладення договору, включаючи способи зміни вже внесених даних тощо.

Якщо договір укладається за телефоном, то на початку розмови споживач повинен бути проінформований про дані підприємця та мету дзвінка.

Якщо підприємець надасть споживачеві **товар чи послугу, яку він не замовляв,** то споживач не зобов'язаний проводити повернення за свій рахунок або якимось чином поводитися з підприємцем.

Приклад:

Якщо споживач, наприклад, пропонує його волі отримати поштою який-небудь предмет подарункового характеру, який він не замовляв, разом з викликом заплатити за додану квитанцією або в іншому випадку повернути предмет, то він має право залишити дану річ собі, не заплативши за неї.

3 ТОРГІВЕЛЬНІ УМОВИ І ЗАБОРОНЕНІ ТОРГОВІ ПРАКТИКИ

3.1 Торгівельні умови і особливі положення

Якщо споживач укладає договір з великими установами, такими як банки, страхові компанії, телефонні оператори, постачальники енергії, то до договору, як правило, додаються торговельні умови, на зміст яких замовник не може вплинути.

Цивільний кодекс ЧР, з метою захисту більш слабкої сторони договору визначає, **що положення торговельних умов, які друга сторона не могла розумно очікувати** (наприклад, надмірно велика неустойка), вважаються нечинними, якщо тільки замовник не висловив, що він з ними згоден.

Якщо логічно припустити необхідність **зміни торговельних умов** у майбутньому, то в договорі може бути узгджено, що продавець має право їх у відповідному обсязі змінити. Разом з тим, визначається спосіб, яким буде повідомлено споживача про проведені зміни, а також те, що споживач може не прийняти зміну і за цією причиною розірвати договір без санкцій протягом строку, достатнього для вирішення питання про постачання подібного товару іншим постачальником.

Торгівельні умови і особливі положення вважаються дійсними, якщо **споживач був ознайомлений з їх змістом**.

Споживач повинен розуміти торговельні умови і особливі положення. Продавець зобов'язаний роз'яснити споживачу їх зміст.

Якщо договір містить особливе положення, **для ознайомлення з яким необхідно докласти додаткових зусиль**, або особливе положення може бути особі **нерозуміло**, то дане особливе положення дійсно лише в тому випадку, якщо воно не являється невідгідним для споживача або якщо значення особливого положення було споживачеві роз'яснено у повному обсязі.

Якщо договір містить особливе положення, яке для споживача є **вкрай невідгідне**, причому відсутня розумна причина включення його в договір, зокрема, якщо договір без вагомого аргументу в значній мірі розходиться зі стандартними умовами, обумовленими в подібних випадках, дане особливе положення вважається недійсним.

Приклад:

Недійсним буде, якщо у договорі, наприклад, міститься особливе положення про те, що якщо споживач не сплатить своєчасно рахунок за користування послугами мобільного оператора, то він повинен буде віддати йому свій мобільний телефон, який у нього був ще до укладення договору.

Недійсним також є договір, при укладенні якого одна зі сторін скористалася збігом тяжких обставин, недосвідченістю, розумовою слабкістю, хвилюванням чи легковажливістю другої сторони і отримала згоду другої сторони на укладення договору або уклала з нею договір про надання їй або третій стороні виконання, **матеріальна цінність якого є нерозмірна** (наприклад, позика з *украї високою процентною ставкою*).

3.2 Методи недобросовісної торгівлі

Закон ЧР „Про захист прав споживачів“ забороняє використовувати **методи недобросовісної торгівлі** при пропозиції та продажу виробів і послуг.

Методами недобросовісної торгівлі вважаються такі, якщо дії підприємця стосовно споживача суперечать вимогам професійної ретельності і можуть істотно вплинути на прийняття споживачем рішення, в результаті чого споживач може прийняти рішення комерційного характеру, яке за нормальних обставин він би не прийняв.

До методів недобросовісної торгівлі відносяться, зокрема, **методи торгівлі, пов'язані із введенням в оману, а також агресивні методи торгівлі**. Якщо продавець застосовує дані методи, споживач має право звернутися до **Чеської торгівельної інспекції** із заявою про проведення розслідування.

3.2.1 Методи торгівлі вважаються пов'язаними із введенням в оману, якщо

- a) була використана помилкова інформація,
- b) доведена до відома споживача інформація є правдивою, але може ввести споживача в оману, враховуючи контекст та обставини, за яких вона була використана,
- c) якщо підприємець забуде вказати важливі відомості, які можна від нього з урахуванням усіх обставин справедливо вимагати; до цього також відноситься вказівка важливих відомостей незрозумілим або неоднозначним способом,
- d) якщо спосіб презентації виробу або послуги, включаючи порівняльну рекламу, або їх введення на ринок ведуть до заміни інших виробів, послуг або відмінних знаків іншого підприємця,
- e) не дотримуються зобов'язання, зазначені в кодексі поведінки, дотримуватися які підприємець зобов'язався.

До методів торгівлі, пов'язаних із введенням в оману відносяться також пропозиція та **продаж виробів і послуг, що порушують деякі права інтелектуальної власності**, зберігання даних виробів з метою їх пропозиції та продажу, а незаконне використання захищеного маркування в комерційних відносинах.

До важливих обов'язків продавця, порушення яких вважається методом торгівлі, пов'язаним із введенням в оману, належить обов'язок забезпечити нанесення на **продані продавцем вироби добре помітного і зрозумілого маркування**, що інформує про виробника, імпортера або постачальника; і, якщо цього вимагає характер виробу або форма продажу, назви виробу, відомостей про масу, кількості, розміру або величини; і, залежно від характеру виробу, інших відомостей, необхідних для ідентифікації виробу або його використання; а також відомостей про матеріали, використані в основних частинах взуття, якщо це передбачено законодавством.



Вироби повинні бути забезпечені добре помітним і зрозумілим маркуванням.

У разі, якщо при використанні речей повинні дотримуватись особливі правила, зокрема, якщо використання пов'язане з дотриманням інструкції з експлуатації, то продавець зобов'язаний з ними ознайомити споживача, якщо тільки мова не йде про загальновідомі правила.

Відповідно до нормативних актів, що регулюють ціну, і безпосередньо застосуванням нормативно-правовим актом Європейського співтовариства, продавець зобов'язаний проінформувати споживача про ціну продаваних виробів та послуг, **чітко позначивши ціну на виробі або зробивши інформацію про ціну виробів і послуг доступною будь-яким підходящим способом.**

Інформація про ціну, зокрема, не повинна створювати ілюзію, що:

- a) ціна нижче фактичної,
- b) визначення ціни залежить від обставин, від яких насправді не залежить,
- c) в ціну включена доставка виробів, виконання роботи або послуги, які насправді оплачуються окремо,
- d) ціна була або буде збільшена, знижена або якимось змінена, хоча це не відповідає дійсності,
- e) співвідношення ціни та корисності пропонованого виробу або послуги, ціни та корисності аналогічного виробу чи послуги не відповідає дійсності.

Продавець зобов'язаний належним чином проінформувати споживача про межі, умови і способи використання права при неналежному виконанні, а також про те, кому і де можна пред'явити вимоги.

Важливо, щоб споживачеві були повідомлені ідентифікаційні дані продавця.

Приклад:

Прикладом методу, пов'язаного із введенням в оману, є т. з. приваблива реклама, коли підприємець пропонує придбати вироби або послуги за певною ціною, не забезпечивши при цьому достатньої кількості товару, найчастіше з умислом залучити покупців до свого магазину. Аналогічно, в деяких магазинах старих автомобілів можна зіткнутися з тим, що їх власник з метою реклами інших, менш вигідних автомобілів пропонує в рекламі за вигідною ціною який-небудь автомобіль в хорошому стані, який вже давно був проданий, знову ж таки, з метою залучити покупця до свого магазину.

Методом торгівлі, пов'язаним із введенням в оману також вважається, якщо продавець неправдиво вказує, що виріб або послуга будуть пропонуватися тільки протягом обмеженого періоду часу або що виріб або послуга будуть пропонуватися протягом обмеженого періоду за певних умов, або якщо продавець зробить неправдиву заяву, що він задумав припинити свою діяльність або що він переїжджає в інше місце, з метою змусити споживача миттєво прийняти рішення.

Заборонено також метод торгівлі, який часто практикується на показових акціях, коли продавець надає невірну інформацію про можливості придбати схожий виріб або послугу, щоб змусити споживача придбати даний виріб або послугу за умов менш вигідних, ніж за звичайних ринкових умов.

3.2.2 Агресивними вважаються методи торгівлі

Метод торгівлі вважається агресивним, якщо він пов'язаний з приставанням, примусом, включаючи використання сили та неналежне застосування тиску, що значно зменшує можливість споживача вільно прийняти рішення.

Агресивним методом торгівлі також вважається, коли підприємець з Вами повторно зв'язується, незважаючи на те, що Ви вже один раз йому відмовили.

Згідно Додатку № 2 Закону ЧР „Про захист прав споживачів”, **метод торгівлі визнається агресивним і, відповідно, є забороненим, якщо підприємець:**

- a) створює враження, що споживач не може залишити місце здійснення підприємницької діяльності або місце, де пропонується чи продається виріб, або надається послуга, не уклавши договір,
- b) особисто відвідує споживача за місцем його проживання, незважаючи на те, що споживач закликав підприємця покинути його місце проживання і не повертатися, за винятком вимагання оплати договірних зобов'язань способом, що не суперечить відповідному законодавству,
- c) робить повторні пропозиції споживачеві за телефоном, факсом, електронною поштою або за допомогою інших засобів дистанційного зв'язку, за винятком вимагання оплати договірних зобов'язань способом, що не суперечить відповідному законодавству,



- d)** вимагає від споживача за використання права, що впливає з договору страхування, пред'явити документи, які не можна при оцінці права вимоги вважати обґрунтованими, або не відповідає на кореспонденцію, щоб відбити у споживача бажання скористатися правами, що впливають з договору,
- e)** за допомогою реклами безпосередньо спонукає дітей придбати пропонувані вироби чи послуги або переконати дорослу людину у необхідності купівлі,
- f)** вимагає від споживача негайний або відкладений платіж за вироби або надані послуги, хоча споживач їх не замовляв, або вимагає повернути чи залишити на зберіганні незамовлені вироби, якщо мова не йде про додаткову доставку за попередньо укладеним договором,
- g)** заявляє, що якщо споживач не придбає товар або послугу, то поставить цим під загрозу його підприємницьку діяльність, робоче місце або існування,
- h)** створює оманливе враження, що споживач виграв або виграє, якщо буде вести себе певним чином, хоча насправді ніякого виграшу чи вигоди не існує, або для отримання виграшу чи вигоди споживач повинен витратити фінансові кошти або понести інші витрати.

3.3 Інші обов'язки продавця

У Законі ЧР „Про захист прав споживачів“ можна знайти багато інших обов'язків продавців, виконання яких споживач має право вимагати, наприклад:

- **продавати вироби з правильно позначеною масою, мірою або кількістю, з постановленою і затвердженою якістю, за вказаною ціною,**
- **належним чином інформувати споживача чеською мовою про особливості і способи використання проданих виробів,**
- **попередити покупця про наявність можливих недоліків у товарі, якщо мова йде про продаж бракованого товару за нижчою ціною, та продавати такі вироби окремо,**

- **при продажу товару або наданні послуги за межами офіційно зареєстрованого місця здійснення підприємницької діяльності** (наприклад, м'ясник замість своєї м'ясної крамниці на вихідних продає на ярмарку або фермерському ринку) **повідомити замовнику, де і кому він може після закінчення даного продажу або надання послуги пред'явити вимоги,**
- **продемонструвати товар** на вимогу покупця, якщо характер товару і форма продажу це дозволяють,
- якщо послуга не надається на місці, **видати замовнику письмове підтвердження про прийняття заявки,**
- **видати на вимогу замовника документ, що підтверджує факт купівлі**

4 ПРОДАЖ ЧЕРЕЗ ІНТЕРНЕТ (ЗА ДОПОМОГОЮ ЗАСОБІВ ДИСТАНЦІЙНОГО ЗВ'ЯЗКУ) ТА ПРОДАЖ ЗА МЕЖАМИ ЗВИЧАЙНИХ ТОРГОВИХ МІСЦЬ

Якщо споживач вирішив придбати товар в інтернет-магазині або в іншому магазині дистанційно, то необхідно спочатку перевірити, хто є власником магазину (знайти ім'я та прізвище продавця, назву фірми або ідентифікаційний номер у реєстрі підприємців або в торговельному реєстрі і перевірити, наприклад, чи не був продавець визнаний банкрутом та чи не була його підприємницька діяльність припинена). Корисну інформацію можна також знайти на веб-сайтах порівняння цін, що містять відгуки замовників, які вже здійснили покупку в обраному Вами магазині.

Платіж перед отриманням товару (наприклад, перерахування з рахунку чи онлайн за допомогою банківської картки) рекомендується здійснювати тільки у випадку, якщо покупець впевнений у тому, що він здійснює покупку у надійного продавця.

Якщо покупець оплатив товар, але не отримав його, а продавець не виходить на зв'язок, слід за допомогою інтернету, газет та інших засобів масової інформації з'ясувати, чи

немає інших ошуканих покупців, і, по можливості, колективно подати заяву про злочин або приєднатися до вже поданої заяви та вимагати відшкодування заподіяної шкоди (у разі шахрайства) або вимагати повернення боргу в рамках провадження у справі про банкрутство (якщо продавець зазнає фінансових труднощів). У деяких випадках банки та власники інтернет-аукціонів і віртуальних дощок оголошень повертають оплачену суму, якщо товар не було доставлено, але за умови, коли споживач звернувся до них у встановлений термін.



4.1 Право відмовитися від виконання договору без зазначення причин

Від виконання договорів, укладених дистанційно або за межами постійного місця здійснення підприємницької діяльності, можна відмовитися протягом 14 днів без зазначення причин.

При укладанні договорів дистанційно та за межами постійного місця здійснення підприємницької діяльності (значення даних понять було пояснено в розділі 2.1) споживач має **право відмовитися від виконання договору без зазначення причин протягом 14 днів без застосування санкцій** (крім нижчезазначених винятків).

Якщо мова не йде про договір купівлі-продажу, то строк відраховується з дня укладення договору.

У випадку договору купівлі-продажу строк відраховується з дня отримання товару споживачем (*тобто, з моменту отримання з рук листоноші або представника служби доставки або отримання на пошті або на складі інтернет-магазину, де відбувається видача*).

У випадку договору, предметом якого є кілька типів товару або поставка частинами (*наприклад, споживач на показовій акції придбав набір посуду, який торговий представник постачає частинами*), строк відраховується з дня отримання останньої партії товару.

І, навпаки, **у разі договорів, предметом яких є регулярна поставка однотипного товару** (*наприклад, замовник один раз на місяць протягом одного року отримує поштою вітамінні харчові добавки*), термін для відмови від виконання договору відраховується з дня отримання першої партії товару.

Строк для відмови від виконання договору **вважається дотриманим, якщо споживач протягом цього терміну відправив підприємцеві повідомлення про те, що він відмовляється від виконання договору**. Згідно із законодавством, що діяло до 31. 12. 2013, було необхідно у встановлений термін вручити повідомлення про відмову від виконання договору особисто продавцю. Для договорів, укладених починаючи з 01. 01. 2014, досить довести, що повідомлення про відмову від виконання договору було відправлено у встановлений термін (*наприклад, за допомогою поштового штампю на відправленому листі*). На випадок суперечок необхідно, щоб у споживача був який-небудь документ, що підтверджує дотримання терміну (*наприклад, поштова квитанція, копія відправленого електронного листа тощо*).

Приклад:

Споживач замовив в інтернет-магазині товар 04. 04. 2014, який йому було доставлено за місцем проживання 08. 04. 2014. З цієї дати відраховується 14-денний строк для відмови від виконання договору. Якщо споживач вирішить відмовитися від виконання договору без зазначення причин, то він повинен відправити підприємцю повідомлення про це до 22. 04. 2014.

Підприємець зобов'язаний проінформувати споживача про право відмовитися від виконання договору в перерахованих випадках. Якщо підприємець цього не зробить, то строк для відмови від виконання договору продовжується на один рік, тобто споживач може відмовитися від виконання договору протягом одного року та 14 днів з дня, коли почав відраховуватись строк для відмови від виконання договору. Якщо споживачеві було додатково роз'яснено його право відмовитися від виконання договору

протягом таким чином продовженого терміну, то відрахування строку буде припинено з моменту, коли підприємець роз'яснив споживачеві його права, та почне відраховуватись новий 14-денний строк для відмови від виконання договору.

Приклад:

Споживач придбав в інтернет-магазині ноутбук та 03. 04. 2014 отримав його з рук листоноші, при цьому до укладення договору продавець не проінформував його про право відмовитися від виконання договору (наприклад, в торгівельних умовах інтернет-магазину). У даному випадку строк для відмови від виконання договору закінчиться 17. 04. 2015. Якщо продавець усвідомить свою помилку і до 09. 06. 2014 додатково проінформує споживача про його право, то строк для відмови від виконання договору закінчиться 23. 06. 2014.

Відмовитись від укладеного через Інтернет договору можна також перед отриманням товару, але про це слід повідомити підприємця. Недостатньо просто відмовитися прийняти товар або не забрати його з пошти.

В іншому випадку продавець може вимагати від споживача відшкодування зайвих понесених витрат (наприклад, плата за зберігання товару).

Для зменшення ризику виникнення суперечок **рекомендується повідомити другу сторону про відмову від виконання договору в письмовій формі** навіть у тих випадках, коли законодавство цього не вимагає.

Зразок форми відмови від виконання договору передбачено постановою уряду № 363/2013 Збірника законів ЧР. Продавець зобов'язаний завчасно до укладення договору надати її споживачеві, якщо договір укладається дистанційно або за межами постійного місця здійснення підприємницької діяльності.

У разі наявності на веб-сайті підприємця спеціальної форми, споживач може відмовитися від виконання договору, заповнивши і надіславши дану форму. У такому випадку підприємець зобов'язаний без зволікання підтвердити факт отримання, причому підтвердження повинно мати форму текстового документа.

Не всі письмові документи повинні передаватися на паперовому носії. З метою спрощення комунікації між підприємцем і споживачем Цивільний кодекс ЧР для ряду випадків передбачає **текстовий документ**. Документ вважається текстовим, якщо **спосіб надання даних передбачає можливість їх збереження і багаторазового відображення** (наприклад, підприємець відправить споживачеві файл в стандартному форматі за адресою електронної пошти або передасть йому CD-диск із записаним на ньому текстом, а споживач таким чином може передані документи зберегти і багаторазово відображати на своєму комп'ютері).

Приклад:

Якщо договір укладається з використанням засобів електронного зв'язку, то споживач має право вимагати від підприємця надати йому редакцію договору та загальних торговельних умов у вигляді текстового документа (тобто, підприємець, наприклад, забезпечить споживачеві можливість завантажити торгові умови у форматі pdf, або відправить їх електронною поштою).



4.2 Повернення товару та купівельної ціни після відмови від виконання договору, транспортні витрати

Якщо **споживач** відмовляється від виконання договору, то він **зобов'язаний без зволікання протягом 14 днів з дня відмови від виконання договору відправити або передати підприємцю отриманий від нього товар**.

Підприємець зобов'язаний в той самий строк, тобто без зволікання протягом 14 днів з дня відмови від виконання договору з боку споживача, **повернути споживачеві всі грошові кошти**, отримані від нього на основі укладеного договору, **включаючи витрати за доставку, причому тим же способом, яким була проведена оплата**.

Підприємець може повернути споживачеві одержані кошти іншим способом тільки в тому випадку, якщо споживач з цим згоден і якщо даний спосіб не передбачає додат-

кових витрат споживача. **Підприємець не зобов'язаний повертати отримані грошові кошти споживачеві, поки споживач не поверне товар** або не підтвердить факт відправлення товару.

Якщо споживач не вибрав найдешевший спосіб доставки товару з запронованих підприємцем, то підприємець відшкодує споживачеві витрати на доставку в розмірі, що відповідає найдешевшому з запронованих способів доставки товару.

Якщо споживач протягом 14 днів вирішив повернути товар без зазначення причин, то він має право на повернення сплаченої продавцеві суми, що відповідає купівельній ціні і транспортним витратам, при цьому споживач оплачує поштовий збір, пов'язаний з відправкою товару.

Продавець несе пов'язані з поверненням товару витрати у випадку, якщо він завчасно до укладення договору не проінформував споживача (наприклад, в торговельних умовах), що у разі відмови від виконання договору дані витрати будуть покладені на споживача. Продавець також несе витрати, пов'язані з поверненням товару, в тому випадку, якщо споживач відмовився від виконання договору, укладеного за межами постійного місця здійснення підприємницької діяльності, за умови, що товар був доставлений споживачеві додому в момент укладення договору і характер товару не дозволяє відправити його назад продавцеві поштою.

Приклади:

Приклад № 1: Якщо споживач оплачує придбаний товар, наприклад, перерахуванням з рахунку, то підприємець зобов'язаний повернути йому грошові кошти тим же способом, якщо тільки споживач не погодиться на інший спосіб повернення грошей (наприклад, поштовий переказ).

Приклад № 2: Споживач замовив в інтернет-магазині мобільний телефон за ціною 2999 крон. Продавець пропонував два способи доставки - за 99 крон за допомогою державного підприємства „Чеська пошта“ та за 129 крон за допомогою приватного підприємства, що займається доставкою. Споживач вибрав більш дорогий варіант і, таким чином, заплатив 3128 крон. Розпакувавши дома товар, споживач виявив, що він його не влаштує, тому відразу ж відмовився від виконання договору без зазначення причин. Невикористаний товар він знову запакував і за свій рахунок

відправив продавцеві посилкою, заплативши на пошті 89 крон. Продавець, в даному випадку, був зобов'язаний повернути споживачеві 2999 крон (купівельна ціна товару) і 99 крон (найдешевший спосіб доставки із запропонованих продавцем). Споживач, у підсумку, отримав назад 3098 крон.

Приклад № 3: Споживача у місці проживання відвідав продавець та переконав його придбати матрац за 49 900 крон, який залишив в будинку споживача. Якщо протягом 14 днів споживач вирішить відмовитися від виконання договору, то він матиме право не тільки на повернення зазначеної купівельної ціни, але зможе також вимагати від продавця, щоб продавець відвіз великогабаритний матрац за свій рахунок.

Після доставки повернутого споживачем товару продавець має право перевірити, чи не було товар пошкоджено та чи на ньому немає слідів надмірного зносу.

Якщо споживач користувався товаром протягом 14 днів після відмови від виконання договору, а потім повернув товар, то на нього можуть бути покладені витрати, які виникли у продавця у зв'язку з надмірним зносом.

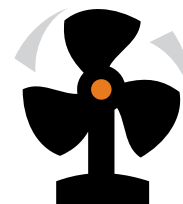
Підприємець має право вимагати відшкодування витрат у зв'язку зі зниженням вартості товару тільки в тому випадку, якщо він до укладення договору попередив про це споживача.

У разі повернення, споживач повинен товар належним чином упакувати і вибрати відповідний спосіб доставки, в іншому випадку він відповідає за пошкодження товару, яке відбулося з його вини під час перевезення товару до продавця.

І, навпаки, якщо товар був пошкоджений ще під час доставки покупцеві, то за пошкодження відповідає продавець.

Для зменшення ризику виникнення спорів з продавцем, необхідно, щоб споживач без зволікання перевіряв доставлений товар на предмет наявності пошкоджень і вказав можливі недоліки в акті прийому-передачі товару, наданому представником служби доставки для підписання, з одночасним повідомленням продавця.

Якщо споживач перевірить товар стандартним способом та після повернення товар не буде пошко-



джений і на ньому будуть відсутні сліди зносу, то споживач має право на повернення купівельної ціни у повному розмірі, а продавець не має права включати у рахунок жодні сервісні збори, пов'язані з поверненням товару або його оглядом.

Приклади:

Якщо споживач отримає з інтернет-магазину поштою сорочку, то він може її розпакувати та приміряти, щоб з'ясувати, чи підходить йому розмір та чи йому пасує. Якщо сорочка йому не підійде, споживач може її знову запакувати і повернути в первісному стані продавцеві, який потім зобов'язаний повернути споживачеві суму, заплачену за товар.

І, навпаки, продавець не зобов'язаний повертати споживачеві суму в повному розмірі у разі, якщо споживач, наприклад, носив сорочку цілий день, в результаті чого сорочка стала брудною або втратила товарний вигляд, якщо сорочку

виправ чи будь-яким чином змінив її вигляд тощо. Навіть у такому випадку продавець не може повністю не прийняти відмову замовника від договору. Однак, він має право вимагати від споживача компенсації стандартних витрат, необхідних для того, щоб повернути даній речі товарний вигляд, або різницю у вартості речі, котра тепер буде пропонуватися як річ, що була у використанні. Ціна повинна бути знижена в розумних межах, при цьому точна сума, на яку вона повинна бути знижена, підлягає узгодженню. Якщо сторони не домовляться, то вони можуть, наприклад, вибрати одну з форм позасудового врегулювання спору.

Аналогічно споживач може розпакувати придбаний фотоапарат, щоб перевірити його функції, але при цьому не має права ним тиждень активно користуватися під час відпустки. У такому випадку продавець не зобов'язаний повертати споживачеві ціну товару в повному розмірі.

4.3 Договори, від яких не можна відмовитися без зазначення причин

Крім вищезгаданих прикладів, Цивільний кодекс ЧР розрізняє й інші типи договорів, від виконання яких споживач має право відмовитися, вказавши в обов'язковому порядку причину, навіть якщо вони були укладені дистанційно або за межами постійного торгового місця. До них відносяться наступні договори:

- про постачання товару чи надання послуг, ціна яких залежить від коливань фінансового ринку, на які підприємець не може вплинути, і які можуть спостерігатися протягом строку, встановленого для відмови від виконання договору (наприклад, золото),
- про постачання товару, вид якого був змінений за бажанням споживача або особисто для нього (наприклад, замовник вкоротив придбані штани, вигравірував своє ім'я на купленому ноутбучі),

- про постачання товару, що швидко псується (*наприклад, продукти харчування, що швидко псуються*),
- про постачання товару, який був після доставки невіддільно змішаний з іншим товаром (*наприклад, замовник придбав вугілля або дрова і попросив, щоб їх висипали на вже наявний товар, після чого окремо ідентифікувати кожен з товарів неможливо*),
- про постачання товару в закритій упаковці, який споживач з упаковки витягнув і який через порушення вимог гігієни не можна знову запакувати (*наприклад, твердий дезодорант, губна помада*),
- про постачання аудіо, відео та комп'ютерних програм, якщо споживач порушив цілісність їх упаковки (*наприклад, CD, DVD*),
- про постачання газет, періодики або журналів,
- про житло, перевезення, харчування та організації дозвілля, якщо підприємець надає дані послуги в певний час або за записом (*наприклад, запис за телефоном до перукаря на певний час*),
- про постачання цифрового змісту, якщо його не було доставлено на матеріальному носії, причому споживач ще до закінчення терміну для відмови від виконання договору чітко висловив свою згоду, а підприємець до укладення договору довів до відома споживача, що в такому випадку останній не має права відмовитися від виконання договору (*наприклад, антивірусна програма, яку споживач на основі наданого пароля завантажив з інтернету*).

Товар, який не може бути з гігієнічних міркувань використаний іншим покупцем, не можна повернути без зазначення причин.

Вищезгадані положення про відмову від виконання договору не застосовуються також у договорах,

перерахованих в § 1840 Цивільного кодексу ЧР, які регулюються спеціальним законодавством, наприклад, про надання соціальних та медичних послуг, оренда квартири, ставки, ігри, лотереї, будівництво нової будівлі, постачання продуктів та напоїв додому, тури, квитки на проїзд для пасажирів, договори, укладені за допомогою торгового автомата тощо.

4.4 Відмова від виконання договору про надання послуг

За допомогою засобів дистанційного зв'язку або за межами постійного місця здійснення підприємницької діяльності **можна купувати не тільки товари, але й замовляти послуги.**



Приклади:

Споживач через інтернет замовив у садівництві послуги з регулярного догляду за садом біля свого котеджу.

У квартиру споживача подзвонив торговий агент і уклав зі споживачем договір про енергопостачання, надання інтернету, телекомунікаційних послуг тощо.

Якщо покупець, наприклад, поступився продавцеві роздрібною торгівлі і підписав договір, не ознайомившись ретельно з його змістом і не зваживши всі за і проти, то не все втрачено. Навіть у таких випадках споживач має право протягом 14 днів відмовитися від договору без зазначення причин, тобто від замовленої послуги.

При укладанні договорів про надання послуг необхідно, щоб замовник визначився, чи бажає, щоб послугу почали надавати негайно або ж після закінчення 14 днів, які даються на відмову від виконання договору.

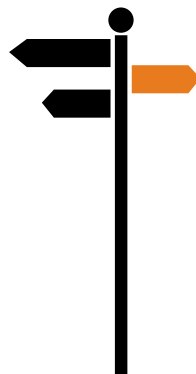
Якщо споживач висловив свою згоду у формі текстового документа **і підприємець почав надавати послугу до закінчення терміну,** який дається на відмову від виконання договору (*наприклад, працівники садівництва за вимогою замовника прийшли у наступний день після оформлення замовлення*), то вирішальним фактором є, чи був споживач інформований підприємцем про те, що він у такому разі не зможе відмовитися від виконання договору. Потім споживач втрачає право на відмову від виконання договору, зважаючи на достроковий початок надання послуги. Якщо право на відмову від виконання договору не було спочатку виключено, то споживач може відмовитися від виконання договору, навіть якщо послугу вже

почали надавати, але він повинен буде заплатити підприємцю значну частину узгодженої ціни за виконання за договором, надане до того, як споживач відмовився від виконання договору. При цьому сума повинна відповідати середній ринковій вартості наданої послуги (наприклад, замовник повинен буде сплатити одну стрижку газону, яка була реалізована ще до того, як він відмовився від виконання договору).

Спеціальне законодавство ще більше поширює права замовника на окремі види послуг (наприклад, постачання електроенергії, телекомунікаційні послуги), причому це стосується не тільки договорів, укладених дистанційно та за межами постійного місця здійснення підприємницької діяльності, а й у випадку, коли послуги надаються у постійному місці здійснення підприємницької діяльності (див. розділи 8 і 9).

4.5 Договори про фінансові послуги, укладені дистанційно

Якщо споживач укладає новий договір про фінансову послугу (відкриває рахунок у банку, оформляє кредит або страховку, обмінює валюту тощо) за допомогою засобів дистанційного зв'язку (наприклад, через інтернет або за телефоном), то, згідно зі спеціальними положеннями § 1841-1851 Цивільного кодексу ЧР,



такий споживач має вищий захист, ніж споживач, який, наприклад, особисто йде до банку або страхової компанії.

Крім права на отримання певної інформації, яку підприємець зобов'язаний довести до відома споживача до укладення договору, споживач також має **право відмовитися від виконання договору протягом 14 днів** з моменту укладення договору або відмовитися від надання повідомленої інформації, якщо вона була доведена до відома споживача після укладення договору. Споживач має право відмовитися від виконання **договору страхування життя або договору про додаткове пенсійне страхування протягом 30 днів** з моменту, коли споживач отримав інформацію про те, що договір був дистанційно укладений. Якщо підприємець доведе до відома споживача недостовірну інформацію

цію, то споживач має **право відмовитися від виконання договору протягом 3 місяців** з моменту, коли про це дізнався або міг і повинен був дізнатися.

Не можна відмовитися від виконання договорів:

- що стосуються фінансових послуг, надання яких залежить від коливань цін на фінансових ринках, а не від волі продавця (наприклад, придбання акцій),
- про медичне страхування для виїзду за кордон, про страхування багажу або про інше короткострокове страхування з терміном дії менше одного місяця.

Не можна відмовитися від виконання договору про страхування, який було укладено на термін менше одного місяця.

Якщо споживач відмовився від виконання договору, то підприємець може вимагати від нього **сплатити відповідну частину ціни за послугу, яка вже була до цього моменту надана**, але за умови, що споживачеві все було попередньо роз'яснено і споживач погодився з початком виконання договору до закінчення терміну на відмову від виконання договору. Підприємець зобов'язаний без зволікання протягом 30 днів з моменту відмови від виконання договору **повернути споживачеві всі грошові кошти**, які він від нього на основі договору прийняв.

4.6 Захист прав споживачів на показових акціях, шопінг-турах, споживчий омбудсмен

Через те, що раніше на презентаціях та під час шопінг-турів **часто порушувалися права покупців** (*використовувалися агресивні методи торгівлі і відбувалося нав'язування товару за завищеними цінами тощо*) у цій області відбулися зміни, спрямовані на посилення правового захисту споживача.

Крім раніше перерахованих прав, які має замовник у разі здійснення покупки за межами постійного місця здійснення підприємницької діяльності (*наприклад, право на інформацію від продавця, право відмовитися від виконання договору протягом 14 днів*) Закон ЧР „Про захист прав споживачів“ визначає ще один обов'язок для продавця: **у запрошенні на такого виду захід** ясно, розбірливо і доступно описати час і місце проведення заходу, його тривалість, які вироби і послуги

будуть пропонуватися, а також вказати дані про організатора заходу та продавця. Зазначені дані (включаючи копію запрошення) продавець зобов'язаний надати до **Чеської торгівельної інспекції** мінімум за 10 робочих днів до початку заходу.

Якщо споживач, незважаючи на зазначені вище ризики, вирішить відвідати подібного виду захід, важливо, щоб він ретельно зважив необхідність купівлі та ознайомився з усіма документами до їх підписання.

Відомо Вам, що можна скористатись системою споживчого омбудсмена?

Якщо права споживача було порушено, він може скористатися системою **споживчого омбудсмена**, тобто звернутися в одне з управлінь реєстрації приватних підприємств або безпосередньо в одну з організацій, що займаються захистом прав споживача, де споживачеві безкоштовно нададуть правову допомогу (*наприклад, інформацію про те, яким чином він може відмовитися від виконання договору купівлі-продажу*). Список організацій, що займаються захистом прав споживачів, Ви можете знайти, на бев-сайті Міністерства промисловості і торгівлі ЧР (<http://www.mpo.cz>) у розділі „Захист прав споживачів”. Контактну інформацію на співробітників таких організацій Вам також можуть надати в будь-якому управлінні реєстрації приватних підприємств.

5 ПРЕД'ЯВЛЕННЯ ВИМОГ ДО ТОВАРУ У МАГАЗИНІ

Якщо споживач виявить у придбаному товарі недолік, то він має право пред'явити вимоги, при цьому не важливо, чи був товар придбаний дистанційно, за межами торгового місця або ж у звичайному магазині.

Вимоги, пов'язані з недоліками товару, можуть бути пред'явлені незалежно від того, як було куплено товар.

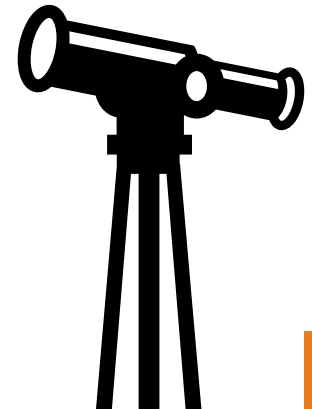
Права споживача залежать від дати придбання товару:

- **права при виявленні недоліків у товарі, який був куплений до 31. 12. 2013** регулюються Законом № **40/1964 Збірника законів ЧР** (старий Цивільний кодекс ЧР),

- **права при виявленні недоліків у товарі, який був куплений після 01. 01. 2014** регулюються Законом № **89/2012 Збірника законів ЧР** (Цивільний кодекс ЧР).

Спосіб задоволення пред'явлених вимог (строки, підтвердження тощо) регулюється Законом № 634/1992 Збірника законів ЧР „Про захист прав споживачів“.

У даній публікації пред'явлення вимог висвітлюється відповідно до Цивільного кодексу, який набув чинності 01.01.2014 (Закон № 89/2012 Збірника законів ЧР), але при цьому зазначені істотні відмінності між старим і новим законодавством.



5.1 Відповідальність продавця за якість товару при передачі покупцеві та строк для використання прав при виявленні у товарі недоліків

Згідно із законодавством, чинним з 01.01.2014 **продавець несе перед покупцем** відповідальність, за те, щоб в момент прийому товару покупцем:

- a) річ мала властивості, на яких сторони договору домовились; у разі відсутності домовленостей властивості, які продавець або виробник описав або наявність яких покупець припускав, виходячи з характеру товару і реклами, що проводиться продавцем або виробником,
- b) річ була придатна для використання, яке вказує продавець або для якої річ такого роду зазвичай використовується,

- c) річ відповідала за якість або виконанню за узгодженим зразком або описом, якщо якість або виконання були визначені на основі узгодженого зразка або опису,
- d) річ була представлена у відповідній кількості, розмірі і масі,
- e) річ відповідала вимогам законодавства.

Якщо товар не відповідає перерахованим вище характеристикам, то можна стверджувати, що в ньому є недоліки.

Якщо недолік проявляється протягом перших шести місяців з моменту прийняття товару споживачем, то вважається, що товар мав недоліки вже в момент вчинення споживачем покупки. Якщо продавець висловить незгоду з даним твердженням, він повинен довести зворотне, *тобто, наприклад, що недоліки виникли внаслідок порушення*

покупцем правил використання. Таким чином, протягом перших шести місяців тягар доведення лежить на продавцеві (підприємцеві).

Після закінчення шести місяців **тягар доведення перекладається на споживача**, який в разі спору зобов'язаний довести продавцеві, що той несе відповідальність за недоліки (*наприклад, за допомогою проведення експертизи*).

У більшості випадків вимоги, пов'язані з недоліками товару можна пред'явити протягом 24 місяців з моменту прийому товару.

Почувець має право пред'явити вимоги протягом:

- **24 місяців** - у разі недоліків, виявлених в нових товарах,

- у разі товарів, що були у використанні, 24-місячний строк може бути за домовленістю скорочений до **12 місяців**,
- **5 років**- у разі прихованих недоліків споруд, що поставлені на фундаменті.

Зазначені терміни для пред'явлення вимог не можуть бути скорочені навіть шляхом угоди.

У разі виявлення в товарі недоліка споживач зобов'язаний негайно сповістити про це продавця.



Слід розрізняти встановлений законом термін для здійснення прав при виявленні в товарі недоліків і термін служби товару: недоліком товару не є його природний знос.

Слід розрізняти недолік речі та її природний знос.

Згідно спеціального законодавства, замість встановленого законом строку для здійснення прав при виявленні у товарі недоліків у випадку деяких товарів (*продукти, корм, косметика тощо*) може бути позначено (*наприклад, на упаковці*) **строк зберігання** або в разі товару, що швидко псується - **термін придатності** (*наприклад, на йогурті*).

У випадку речі, що була у використанні та була продана повторно не можна пред'явити вимоги у зв'язку з недоліками товару, відповідно ступеня її використання або зносу на момент прийняття покупцем.

Якщо речі продаються за нижчою ціною тому, що на момент продажу мають недолік (у тому числі нові речі), то не можна пред'явити вимоги, пов'язані з недоліками товару, у зв'язку з якими купівельна ціна була знижена. У такому випадку продавець зобов'язаний звернути увагу покупця на те, що річ має недолік, уточнити тип недоліку, якщо це не впливає з характеру продаж. Однак, можна пред'являти вимоги, пов'язані з іншими недоліками.

За бажанням споживача **продавець зобов'язаний видати письмове підтвердження (гарантійний талон)** про права, які матиме споживач у разі виявлення в товарі недоліків.

В **гарантійному талоні** продавець вказує свої ідентифікаційні дані. У разі необхідності продавець роз'яснює споживачеві доступним способом зміст, умови і строк дії своєї відповідальності, а також спосіб здійснення прав при виявленні в товарі недоліків.

Якщо характер речі дозволяє, то **значене підтвердження можна замініти документом, що засвідчує факт купівлі** (чеком), який повинен містити необхідні дані.

У разі пред'явлення вимог, пов'язаних з неналежним виконанням договору, продавець має обов'язки як мінімум в межах, зазначених виробником (тобто, якщо виробник, наприклад, вказує, що термін гарантії на товар становить 3 роки, то таку ж гарантію повинен надати покупцю і продавець).

5.2 Права при неналежному виконанні договору

Існуючі на сьогоднішній день підходи до визначення прав, які споживач може пред'явити продавцю при виявленні в товарі недоліків, в ряді питань значно відрізняються. Але все ж діє загальне правило: у разі спору між споживачем і продавцем, суд є тим компетентним органом, який уповноважений прийняти остаточне рішення про права сторін.

Якщо узагальнити, то в разі виявлення у встановлений термін у товарі недоліку, за який несе відповідальність продавець, **споживач може** (згідно § 2169 Цивільного кодексу ЧР) залежно від характеру недоліку **вимагати** наступне право на:

- ремонт товару,
- заміна товару,
- знижка на товар (зменшення купівельної ціни),
- відмова від виконання договору (повернення купівельної ціни).

При задоволенні вимог, пов'язаних з недоліками товару, можливі наступні рішення: ремонт речі, заміна речі, зменшення або повернення купівельної ціни.

1. Якщо недолік не можна легко усунути, покупець має право на **ремонт товару**.



2. Заміна можлива в тому випадку, якщо вона є обґрунтованою з точки зору характеру недоліку. Необґрунтованою, наприклад, вважається вимога споживача замінити товар в ситуації, коли недолік може бути негайно усунутий (*наприклад, шляхом простої заміни гвинтика чи іншої деталі в уже старому велосипеді, його настройка чи пришивання відірваного гудзика до сорочки тощо*).

Якщо недолік стосується тільки деталі від цілої речі, то споживач має право вимагати заміни тільки цієї деталі.

Для товарів, куплених до 31. 12. 2013, діє положення старого Цивільного кодексу ЧР про те, що в разі заміни товару на новий розпочинається новий гарантійний термін. Цивільний кодекс ЧР, який набув чинності 01. 01. 2014, дане положення не містить.

3. Якщо виявлений в товарі недолік неможливо усунути шляхом ремонту або заміни, то споживач має право **відмовитися від виконання договору** і зажадати повернення купівельної ціни.

4. Споживач має **право зажадати замінити річ на нову, замінити її деталь або відмовитися від виконання договору** у разі, якщо:

- **продавець не усуне недолік у строк, встановлений законом** (див. розділ 5.4) або
- споживач не може повноцінно користуватися річчю через **недолік, який знову проявляється** після усунення, або через **велику кількість недоліків**.

Якщо той самий недолік проявляється у третій раз, то, як правило, мова йде про знову проявлені недоліки. Якщо у речі були одночасно виявлені три недоліки, які перешкоджають її повноцінному використанню, то можна говорити про велику кількість недоліків.

5. **У разі товару, купленого після 01.01.2014, споживач має право на відповідну знижку:**

- якщо тільки він не відмовиться від виконання договору і не здійснить право на заміну речі або заміну її деталі чи ремонт речі,
- якщо продавець не може замінити річ новою без дефектів або замінити її деталь чи зробити ремонт, якщо тільки продавець не узгодить розумний строк для усунення недоліків,
- **якщо усунення недоліків завдасть споживачеві значних труднощів.**

Якщо купівельна ціна товару не була сплачена, то покупець не зобов'язаний до усунення недоліку, щодо якого пред'явив вимоги, платити ту частину купівельної ціни, що була приблизно вирахована як відповідна його праву на знижку.

Приклад:

Якщо при пред'явленні вимог, пов'язаних з недоліками товару, після оцінки недоліку товару було встановлено, що за брак відповідає продавець і що усунення недоліку в 30-денний строк означатиме для споживача значні труднощі (наприклад, споживач має всього одну пару зимового взуття, а зараз якраз випав сніг), то споживач має право вимагати замість ремонту відповідну знижку і, наприклад, відремонтувати товар самостійно або відремонтувати його в іншому місці, де це зроблять швидше. Продавець, у такому разі, не несе відповідальність за можливі недоліки, які виникли внаслідок непрофесійного ремонту, здійсненого споживачем. Слід також

враховувати, що при повторному прояві недоліку, у зв'язку з яким була надана знижка, вже не можна буде пред'явити нові вимоги. І, навпаки, вимоги можна пред'явити у випадку виявлення в речі іншого недоліку.

6. У речей, що продаються за нижчою ціною зважаючи на наявність недоліку, а також речей, що були у використанні, покупець замість права на заміну товару має право на відповідну знижку.

7. Крім пред'явлення вимог, пов'язаних з недоліками товару, можна вимагати відшкодування шкоди, якщо була заподіяна.

Приклад:

Якщо споживач купив холодильник, який раптово перестав працювати і це призвело до псування продуктів, які у ньому зберігались, або почав бити струмом і заподіяв шкоду здоров'ю споживача чи когось близького, то крім пред'явлення вимог, пов'язаних з недоліками холодильника (вимога ремонту, заміни тощо) споживач має право вимагати відшкодування заподіяної шкоди, відповідно із загальними положеннями § 2894 і далі Цивільного кодексу ЧР, причому термін давності в такому випадку складає три роки. Якщо розмір шкоди в грошовому еквіваленті перевищить суму в 500 Євро, то споживач також може здійснити права, передбачені положеннями § 2939-2943 про шкоду, заподіяну внаслідок недоліків товару.

5.3 Гарантія якості

Від описаних вище законних обов'язків продавця, що стосуються неналежного виконання договору (для них в даний час більше не використовується поняття „гарантія“) необхідно відрізнити т. з. **гарантію якості, яку продавець добровільно надає покупцеві понад права, встановлені законом.**

Крім прав, які у разі виявлення в товарі недоліків гарантовані законом, продавець може також надати споживачеві гарантію якості.

Гарантія якості являє собою зобов'язання продавця про те, що річ буде протягом певного періоду часу придатна для використання за призначенням або що вона збереже характерні споживчі властивості.

У аналогічних цілях на упаковці або в рекламі вказується гарантійний строк або строк придатності речі. Гарантія може бути надана і на окрему деталь. При цьому продавець не несе відповідальність за недоліки, які виникли з вини споживача.

Гарантійний строк починає діяти з моменту передачі речі покупцеві. Якщо річ була згідно з договором відіслана, то гарантійний строк починає діяти з моменту прибуття речі в місце призначення. Якщо куплену річ повинен ввести в експлуатацію не продавець, а третя особа, то гарантійний строк починає діяти з дня введення речі в експлуатацію, якщо покупець замовив послугу введення в експлуатацію протягом трьох тижнів з моменту прийняття речі

і належним чином та вчасно надав третій особі необхідну співпрацю (наприклад, замовник купив у квартиру газовий котел, який йому пізніше підключив газівник).

Якщо у договорі та у сертифікаті якості чи у гарантійному талоні та на упаковці вказані **різні гарантійні строки**, то дійсним вважається той строк, який довше. І, навпаки, якщо сторони узгодили у договорі інший гарантійний термін, відмінний від позначеного на упаковці терміну придатності, то перевагу має домовленість сторін.

5.4 Здійснення прав при виявленні в товарі недоліків і задоволення вимог

При виявленні в товарі недоліків споживач **здійснює свої права шляхом пред'явлення вимог до продавця**, у якого річ була куплена. Однак, якщо у разі виявлення в товарі недоліків у підтвердженні про права або у гарантійному талоні **вказана інша особа, яка провадить ремонт**, і ця особа знаходиться в місці знаходження продавця або в більш близькому для покупця місці, покупець здійснює право на ремонт за допомогою звернення до фахівця, який уповноважений проводити ремонт. Особа, призначена для виконання ремонту, проводить ремонт у строк, який продавець і покупець узгодили при купівлі-продажу речі.

Приклад:

Споживач купив у Празі в магазині мобільний телефон та через декілька місяців виявив у ньому недолік, за який відповідає продавець. У доданому до телефону списку гарантійних сервісних центрів був також вказаний сервісний центр у Градец-Кралове, де споживач проживає. Якщо мова йде про ремонт товару, то споживач може звернутися до зазначеного сервісного центру, де недолік оцінять і, по можливості, усунуть. Якщо з'ясується, наприклад, що недолік усунути неможливо і товар, якого немає в наявності в сервісному центрі, необхідно замінити або, якщо сервісний центр належним чином не задовольнить вимоги споживача, то покупець в будь-якому випадку має право звернутися до продавця, який відповідає за підсумкове задоволення вимог споживача.

Споживач повинен надати продавцеві товар, повідомити йому, про які недоліки йдеться або як недолік проявляється, і, якщо, в даному випадку, закон дає споживачеві на вибір кілька варіантів здійснення прав (наприклад, ремонт або заміна товару), то також визначити, яким способом він бажає, щоб його вимоги були задоволені. Покупець не може змінити своє рішення без згоди продавця. Це правило не діє, якщо покупець вимагає ремонту речі, але виявиться, що вона не підлягає ремонту, або ремонт не буде здійснено в строк.

Покупець може засвідчити факт покупки товару (тобто, що даний товар купив у вказаного продавця і дату здійснення покупки) будь-яким доказовим способом (наприклад, продемонструвавши касовий чек, гарантійний талон, документ про оплату інтернет-замовлення тощо).

Придбання товару без документа, що засвідчує факт покупки, може позначитися негативно, тому що у разі виявлення в товарі недоліків буде важко довести продавцеві, що товар був придбаний саме у нього.

Продавець зобов'язаний прийняти споживача, який бажає пред'явити вимоги, в будь-якому з місць здійснення ним підприємницької діяльності, або в місці знаходження, якщо це дозволяє асортимент товару або надання послуг, за винятком випадків, коли ремонт проводить інша особа. У місці здійснення продавцем підприємницької діяльності **протягом усього робочого часу** повинен бути присутнім співробітник, уповноважений займатися процедурою щодо задоволення пред'явлених споживачем вимог.

Приклад:

У торгову мережу входять філії магазинів спортивних товарів, а також ресторани в різних містах Чеської Республіки. Споживач під час відпустки у Тржебонь придбав в одному з магазинів даної мережі купальник. Він може пред'явити вимоги до придбаного товару і після повернення додому, у Брно, причому, як в магазині спортивних товарів, так і в ресторані того ж власника, але в ресторані, швидше за все, зазнає невдачі.

*Від наведеного прикладу слід відрізнити т. з. **франчайзинг**, коли різні підприємці володіють магазинами одного бренду. У такому випадку пред'явити вимоги до товару можна, як правило, тільки у філіях, що належать одному і тому ж власнику.*

У разі прийому товару у зв'язку з пред'явленими до нього вимогами **продавець (або гарантійний сервісний центр) зобов'язаний видати споживачеві письмове підтвердження**, яке повинно містити наступну інформацію:

- коли споживач пред'явив вимоги,
- що є їх змістом,
- на якому способі задоволення вимог споживач наполягає.

При пред'явленні вимог споживач має право на отримання письмового підтвердження про те, що вимоги були пред'явлені і задоволені.

Після завершення процедури щодо задоволення пред'явлених споживачем вимог, продавець зобов'язаний видати споживачеві **підтвердження, яке повинно містити:**

- дату і спосіб задоволення пред'явлених вимог,
- якщо було проведено ремонт, то підтвердження про це, а також про строки ремонту.

Якщо пред'явлені вимоги були визнані необґрунтованими, то покупець має право **на письмове обґрунтування відмови у задоволенні вимог**, яке він зможе використувати як доказ на випадок судового розгляду при незгоді зі способом задоволення пред'явлених ним вимог.

Продавець або уповноважений ним працівник зобов'язаний **негайно прийняти рішення з приводу пред'явлених вимог, в особливо складних випадках протягом трьох робочих днів**. Строк, необхідний для експертної оцінки недоліку, не входить в цей термін і визначається залежно від типу виробу або послуги. **Вимоги споживача, включаючи усунення**

недоліку, повинні бути задоволені без зайвих зволікань протягом 30 днів з дня, коли вимоги були пред'явлені, якщо тільки продавець з споживачем не домовляється про довший строк.

Якщо перераховані вище обов'язки не будуть дотримані, то споживач має право звернутися до **Чеської торгової інспекції** із заявою про проведення розслідування.

Якщо вимоги, пов'язані з недоліком товару були пред'явлені обґрунтовано, то період, протягом якого покупець був позбавлений можливості використувати річ зважаючи на недоліків, не включається ні в **строк, встановлений законом** для здійснення прав при виявленні в товарі недоліків, ні в гарантійний строк.

Якщо вимоги, пов'язані з недоліком товару були пред'явлені обґрунтовано, то споживач має **право на відшкодування супутніх витрат**,

пов'язаних з пред'явленням вимог, але дане право споживач може здійснити лише протягом одного місяця після закінчення строку для пред'явлення вимог до товару.

Приклад:

Якщо товар, в якому були виявлені недоліки, можна відправити продавцеві поштою, то супутніми витратами вважаються поштовий збір і витрати на упаковку. Якщо товар необхідно доставити особисто, то супутніми витратами буде проїзд у відповідному транспортному засобі (наприклад, громадський транспорт, особистий автомобіль, але не таксі). Якщо товар не можна транспортувати (наприклад, підключений газовий котел), то продавець повинен приїхати до замовника за свій рахунок.

5.5 Особливості пред'явлення вимог, пов'язаних з недоліками результату роботи

При пред'явленні вимог, пов'язаних з недоліками результату роботи, існує ряд особливостей:

- на відміну від законодавства, що діяло до 31. 12. 2013, новий Цивільний кодекс ЧР **не встановлює різні строки** для здійснення прав у зв'язку з виявленням недоліків результату робіт (з одного боку) і ремонту, обробки (з іншого боку),
- замовник повинен **без зволікання повідомити** підряднику про недоліки результату роботи після того, як їх виявив або при належній уважності повинен був виявити, але **не пізніше 2 років після прийняття виконаної роботи**; у разі прихованих недоліків споруд
 - не пізніше 5 років,
- **вважається, що результат роботи має недоліки, якщо він не відповідає договору,**

- не кожна **річ, яка повинна бути виготовлена**, вважається результатом роботи (договір кваліфікується як договір підряду, якщо вартість роботи перевищує вартість матеріалу або переважну частину матеріалу для виготовлення речі додав замовник; в іншому випадку мова йде про договір купівлі-продажу; договором підряду є **ремонт і обробка речі, сервісні роботи, а також будівництво об'єкту**),
- **права замовника при виявленні недоліків в результаті роботи регулюються тими ж положеннями, що і договір купівлі-продажу,**
- **замовник не має права вимагати від підрядника виконання додаткової роботи** замість тієї, яка була виконана з недоліками, якщо результат роботи не може бути, з урахуванням його характеру, повернутий або переданий підряднику (*наприклад, замовник не може вимагати поміняти будинок на інший, замість того, що був побудований на його ділянці*),

- **замовник також не має права відмовитися від прийняття побудованого об'єкта через наявність поодиноких дрібних недоліків**, які самі по собі або в своїй сукупності не перешкоджають використанню побудованого об'єкта в плані функціональності або естетики і суттєво не обмежують його використання,
- **віднедавня вимоги, пов'язані з виявленням недоліків в результаті роботи за договором будівельного підряду, можна пред'являти не тільки підряднику, але і його субпідряднику**, а також тому, хто поставляв будівельну документацію або здійснював нагляд за проведенням будівельних робіт, але лише в тій мірі, в якій вони відповідають за недоліки в результаті робіт за договором будівельного підряду.

6 СПОЖИВЧИЙ КРЕДИТ

Споживчий кредит регулюється Законом **№ 145/2010 Збірника законів ЧР** „Про споживчий кредит“.

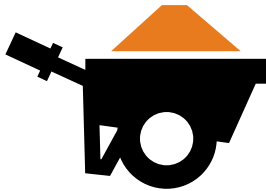
Споживчий кредит слід відрізнити від іпотечного кредиту на придбання нерухомості, який пов'язаний з виникненням права застави на нерухомість, а також від позик, які надають споживачі один одному. Зазначений підвищений правовий захист споживача також не поширюється і на деякі інші випадки (наприклад, якщо сума кредиту менше 5000 крон).

Оцінити повну вартість кредиту споживачеві допоможе ефективна процентна ставка (RPSN).

Для оцінки повної вартості споживчого кредиту служить зокрема ефективна процентна ставка (**RPSN**), яка на відміну від відсоткової ставки, дає більш точну інформацію, так як містить дані про розмір грошових коштів, які споживач повинен буде щорічно виплачувати понад суму кредиту. При обчисленні RPSN враховується не тільки сума основного боргу та відсотки по кредиту, але й інші обов'язкові платежі, пов'язані з наданням кредиту (наприклад, плата за укладення договору, ведення кредитного рахунку, страхівку тощо). Ставка RPSN в більшості випадків вище відсоткової ставки.

Договір про споживчий кредит **повинен бути укладений у письмовій формі** та має містити **встановлені законом необхідні дані**, зокрема: загальну суму споживчого кредиту і термін кредитування, умови його витрачання, RPSN, включаючи всі пов'язані зі споживчим кредитом платежі, процентну ставку по кредиту, розмір і строки окремих виплат по кредиту, інформацію про право на відмову від виконання договору і на дострокове повернення кредиту, включаючи інформацію про процедуру припинення договору.

Якщо споживач заперечує проти того, що договір не був укладений у письмовій формі, не містить передбачені законом дані чи що споживач не отримав хоча б один примірник договору, то розмір процентної ставки за споживчим кредитом спочатку вважається рівним розміру дисконтної ставки Чеського національного банку, яка була дійсна на момент укладення договору, а домовленості з приводу інших платежів за споживчим кредитом недійсні. Дисконтна ставка для споживача більш вигідна, тому що, як правило, значно нижче узгодженої процентної ставки.



Споживач повинен мати можливість заздалегідь ознайомитися з умовами, які стосуються надання кредиту.

Споживач має право на **завчасне отримання всієї інформації** про пропонування кредит **до укладення договору**. Інформація повинна бути надана у вигляді паперового документа або на іншому носії для довготривалого зберігання інформації, щоб споживач міг з нею ретельно ознайомитися і при необхідності проконсультуватися з третьою особою або порівняти з іншими пропозиціями, перш ніж він прийме рішення щодо того, чи варто йому укласти договір. Перед підписанням договору слід ретельно вивчити, чи відображає договір все те, про що сторони домовилися.

Кредитор, що надає кредит, зі свого боку зобов'язаний до укладення договору оцінити **кредитоспроможність споживача**. Якщо з'ясується, що споживач не кредитоспроможний, то кредит такому споживачеві не може бути надано. Якщо договір все ж таки буде укладено, то він вважається недійсним. Кредитор зобов'язаний надати споживачеві інформацію про відмову у видачі кредиту безкоштовно.

Якщо споживач після укладення договору з'ясує, що наданий кредит для нього не вигідний, то він може відмовитися від виконання договору протягом **14 днів з моменту укладення договору в письмовій формі без зазначення причин**. Строк діє з моменту укладення договору або з моменту, коли кредитор довів до відома споживача встановлену законом інформацію, якщо це сталося пізніше. Відмова від виконання договору повинна бути відправлена не пізніше, ніж у останній день строку.

Споживач має право відмовитися від виконання договору про споживчий кредит без зазначення причин протягом 14 днів з дня укладення договору.

Відмовившись від виконання договору, споживач зобов'язаний без зволікання протягом 30 днів з дня відправки відмови від виконання договору виплатити суму кредиту і відсотки по ньому в розмірі, на який кредитор міг би претендувати у разі, якби споживач не відмовився від виконання договору, за період з дня, коли почалося витрачання споживчого кредиту, по день, коли була виплачена сума кредиту.

Споживач також має право в будь-який момент розірвати договір про споживчий кредит, укладений на невизначений строк, причому розірвання набуває чинності негайно, якщо не був узгоджений строк на розірвання. Кредитор не вправі стягувати плату

за розірвання договору, а термін на розірвання, якщо такий був узгоджений, не може бути довше 1 місяця.

Споживач також має право повністю або частково повернути кредит в будь-який момент протягом строку кредитування.

У такому випадку споживач має право на зменшення загальних витрат за споживчим кредитом на розмір процентної ставки за кредитом та інші платежі, які споживач повинен був би виплачувати, якби не сталася дострокова виплата. Кредитор має право лише на відшкодування необхідних і об'єктивно обґрунтованих витрат, які він поніс у зв'язку з достроковим поверненням кредиту (якщо термін між достроковим поверненням і узгодженим закінченням терміну кредитування більше одного року, то розмір відшкодування витрат не може перевищувати 1 % від достроково поверненої частини кредиту, в інших випадках - не вище 0,5 %).

Якщо укладенню договору про споживчий кредит передують послуги в області кредитування, то він також повинен бути укладений у письмовій формі. Споживач має право письмово відмовитися від виконання такого договору без зазначення причин протягом 14 днів з моменту його укладення без застосування санкцій (якщо протягом цього строку не був укладений кредитний договір). Дане право споживача має бути відображено в договорі. Якщо споживач повинен заплатити за посередницькі послуги, то це повинно бути чітко зазначено в договорі. Якщо один з перерахованих обов'язків не буде виконано, то договір вважається недійсним.

Якщо споживачеві було надано кредит (безпосередньо продавцем або будь-якою кредитною компанією) виключно на покупку

конкретного товару або послуги (наприклад, споживач купує легковий автомобіль в салоні уживаних автомобілів і одночасно домовляється про фінансування покупки за допомогою кредиту), то при відмові від виконання договору купівлі-продажу (наприклад, в інтернет-магазині без зазначення причин протягом 14 днів або в разі пред'явлення вимог у зв'язку з виявленими в товарі недоліками) споживач має право на припинення кредитного договору без застосування санкцій, на основі якого купівля фінансувалася. Споживач зобов'язаний проінформувати кредитора про відмову від виконання договору.

Розмір забезпечення кредиту і розмір суми кредиту повинні бути у збалансованому співвідношенні.

Для повернення або забезпечення споживчого кредиту **не може бути використано вексель або чек**, а забезпечення споживчого кредиту не може бути непропорційно сумі кредиту (наприклад, при наданні кредиту в розмірі 7 000 крон кредитор не може вимагати оформлення заставного права на котедж споживача вартістю 4 000 000 крон).

Також заборонено використовувати для пропозиції, узгодження або посередництва телефонні лінії з підвищеною платою за телефонні розмови.

Нагляд за дотриманням передбачених обов'язків здійснює **Чеська торгівельна інспекція** (якщо кредитором виступає небанківська організація) і **Чеський національний банк** (якщо кредит надається банком).



7 ТУРИСТИЧНІ ПРОДУКТИ І ДОГОВОРИ ПЕРЕВЕЗЕННЯ

7.1 Договір про реалізацію туристичного продукту і туристична путівка

За допомогою договору про реалізацію туристичного продукту туроператор зобов'язується надати замовнику заздалегідь сформований комплекс туристичних послуг, що розраховано на період більше, ніж 24 години, або включає ночівлю, а також передбачає **надання мінімум двох з даних послуг:**

- a) розміщення,
- b) перевезення,

- c) іншу послугу туристичного характеру, яка не сполучена з перевезенням або розміщенням і складає значну частину комплексу пропонованих послуг (наприклад, культурна програма, екскурсія по місту з екскурсоводом).

На відміну від договору про реалізацію туристичного продукту, туристична путівка повинна мати письмову форму.

Договір про реалізацію туристичного продукту може бути укладений і в усній формі. Однак **туристична путівка**, яку туроператор видає замовнику при укладанні договору або після, повинна в обов'язковому порядку мати письмову форму. Якщо договір був укладений у пись-

мовій формі і містить всі необхідні дані, які повинна містити туристична путівка, то видача останньої не-обов'язкова. Туроператор зобов'язаний разом з туристичною путівкою видати замовнику документ про те, що **організатор застрахований**. Якщо договір і путівка містять **суперечливі дані**, то дійсними вважаються ті, які будуть для споживача більш вигідними.

Туристична путівка повинна містити такі **необхідні дані**: позначення сторін договору; назва туристичного продукту або посилання на туристичний продукт з каталогу, якщо замовник має у своєму розпорядженні каталог; ціну туристичного продукту, а також графік платежів; роз'яснення прав замовника при

неналежному виконанні договору та розмір неустойки, яку він повинен буде заплатити в разі необгрунтованої відмови від виконання договору. Якщо до туристичного продукту також входять послуги, не включені у ціну туристичного продукту, то туроператор повинен вказати в путівці їх вартість. Якщо у вартість туристичного продукту входить розміщення, то туроператор повинен вказати відомості про місце знаходження, категорію, ступінь оснащеності тощо. Туроператор також повинен довести до відома замовника інформацію про тип і категорію транспортного засобу; маршрут, якщо до туристичного продукту входить перевезення; тип і обсяг харчування, якщо воно входить до туристичного продукту.

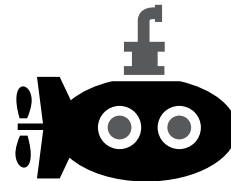
Туроператор має право вказати в путівці, що **туристичний продукт буде реалізований тільки при наявності певної кількості замов-**

ників (включаючи строк, протягом якого замовнику буде повідомлено про анулювання туристичного продукту у зв'язку з відсутністю мінімальної кількості замовників). Туристична путівка може також містити вимоги, що пред'являються до учасників туру (*наприклад, вік або стан здоров'я у разі подорожей, що вимагають більшої фізичної підготовленості*).

При наявності відповідного пункту в **договорі організатор може узгодженим способом підвищити ціну туристичного продукту**, якщо не пізніше ніж за 21 день до початку туру:

- a) підвищиться ціна перевезення, включаючи ціну палива
- b) зростуть платежі, пов'язані з перевезенням, такі як аеропортовий, портовий та інші збори, включені в ціну туристичного продукту
- c) більш ніж на 10% підвищиться обмінний курс чеської крони, який був використаний для визначення ціни туристичного продукту.

Якщо організатор проінформує замовника про підвищення ціни (тобто надішле повідомлення) пізніше, ніж за 21 день до початку поїздки, то витрати, що виникли у зв'язку з підвищенням ціни несе сам туроператор.



7.2 Відмова від виконання договору про туристичний продукт

Якщо зовнішні обставини змусять організатора змінити туристичний продукт, **то в разі незгоди з новими умовами споживач має право відмовитися від виконання договору** протягом строку, встановленого туроператором, при цьому термін не може бути менше 5 днів і повинен спливати не пізніше початку туру. В іншому випадку вважається, що замовник зі зміною згоден.

Якщо замовник відмовиться від виконання договору у зв'язку з тим, що туроператор змінив або анулював туристичний продукт з іншої причини, ніж порушення обов'язків з боку замовника, то туроператор зобов'язаний при наявності запропонувати замовнику порівнянний альтернативний переліт. Замовник з цим може, але не зобов'язаний

погодитися. Якщо сторони домовляться про альтернативний даному туристичному продукту більш високої якості, то туроператор не має права вимагати ціну вище, ніж за первісний тур. І, навпаки, якщо альтернативний даному туристичний продукт більш низької якості, то туроператор повинен повернути замовнику різницю в ціні.

Як замовник, Ви завжди можете відмовитися від виконання договору, проте повинні дотримуватися домовленостей, що у ньому містяться.



Вважається, що **замовник завжди може відмовитися від виконання договору до початку туру**. Однак, у випадку відмови від виконання договору з іншої причини, ніж порушення обов'язків з боку туроператора, замовник повинен **заплатити туроператору неустойку**, зазначену в договорі або путівці. Таку ж неустойку замовник зобов'язаний заплатити туроператору у випадку, якщо туроператор відмовиться від виконання договору у зв'язку з порушенням обов'язків з боку замовника (*наприклад, замовник у встановлений термін не сплатив ціну туристичного продукту або домовлений завдаток*).

Туроператор може відмовитися від виконання договору лише в тому випадку, якщо туристичний продукт був анульований або замовник порушив свої обов'язки.

Якщо туроператор анулює туристичний продукт менш ніж за 20 днів до початку туру, то він зобов'язаний заплатити замовнику **пеню в розмірі 10 %** від ціни туристичного продукту та відшкодувати можливі збитки. Це положення не поширюється на вищевказаний випадок, коли замовник був проінформований про можливе анулювання туристичного продукту в разі відсутності мінімальної кількості замовників або через форс-мажорні обставини (*наприклад, вибух вулкана або землетрус в місці призначення*).

7.3 Недоліки туристичного продукту

Замовник повинен пред'явити туроператору (або особі, котра надавала посередницькі послуги при укладанні договору) **претензії з приводу туристичного продукту без зволікання протягом одного місяця після закінчення поїздки.**

Претензії до якості туристичного продукту можна пред'явити протягом одного місяця після закінчення поїздки.

Якщо туристичний продукт не відповідає погодженим або типовим для нього властивостям, **туроператор зобов'язаний негайно усунути недоліки.** Якщо він цього не зробить в розумний строк, який встановить замовник, то замовник може самостійно домовитися про усунення недоліків за рахунок туроператора.

Приклад:

Якщо туроператор в розумний строк не забезпечить для замовника трансфер з аеропорту в готель, в якому він повинен бути розміщений, то замовник може організувати трансфер самостійно, наприклад, викликавши таксі, і згодом зажадати від туроператора відшкодувати понесені супутні витрати.

У разі, якщо під час поїздки будуть виявлені **істотні недоліки, що перешкоджають продовженню поїздки**, то туроператор за свій рахунок забезпечить перевезення замовника на місце від'їзду або на інше узгоджене місце. Якщо продовження поїздки можливо, але при цьому її якість знизиться в порівнянні з тим, як було погоджено, туроператор повинен буде відшкодувати замовнику різницю в ціні (надати **знижку**). Якщо туроператор в змозі забезпечити продовження поїздки, але поїздка обійдеться дорожче, то витрати понесе туроператор.

Якщо туроператор порушить свої обов'язки, то він несе відповідальність перед замовником не тільки за заподіяну **шкоду майну**, але з 01. 01. 2014 також за **шкоду у зв'язку із зіпсованим відпусткою** (тобто „зіпсована радість з відпустки“).

7.4 Авіап перевезення

Якщо споживач відправляється з аеропорту, розташованого на території держави-члена ЄС (та деяких інших держав), або якщо політ здійснює перевізник з ЄС, то права пасажирів регулюються, зокрема, **постановою Європейського парламенту і Європейської ради № 261/2004**.

У разі скасування рейсу перевізником, очікуваної затримки рейсу більше ніж на 2 години, а також відмови пасажирові в посадці на літак пасажир має право вимагати письмового роз'яснення своїх прав.

Якщо узагальнити, то **в разі скасування рейсу** перевізник зобов'язаний надати пасажирові зміну маршруту (тобто при першій можливості забезпечити альтернативний даному маршруту у найближчий строк) і пов'язане з ним **необхідне обслуговування** (тобто надати харчування відповідно до часу очікування

нового рейсу і, при необхідності розміщення в готелі протягом ночі, а також організувати телефонний дзвінок або електронну пошту).

Якщо пасажир не згоден зі зміною маршруту, то він має **право вимагати повернення вартості авіаквитка**, а також **фінансову компенсацію** в розмірі 250-600 євро залежно від тривалості запланованого перельоту, якщо про скасування рейсу не було повідомлено завчасно. Перевізник не зобов'язаний надавати фінансову компенсацію, якщо рейс було відмінено через форс-мажорні обставини, виникненню яких він не міг запобігти (*наприклад, несприятливі погодні умови*). Перевізник може вдвічі знизити зазначені суми, якщо надасть пасажирові зміну маршруту та затримка прибуття в пункт призначення альтернативним рейсом не перевищить 2-4 години у порівнянні з початковим розкладом (залежно від тривалості перельоту).

Ті ж принципи діють у разі, якщо пасажир має дійсний авіаквиток, заброньований рейс не було скасовано, але при цьому пасажиру проти його волі було **відмовлено в посадці** (наприклад, з причини не-достатньої кількості місць) незважаючи на те, що пасажир не порушив правила (прибув до аеропорту завчасно, не був у стані алкогольного сп'яніння тощо).

Пасажир має аналогічні права і в разі **затримки рейсу**. Право на фінансову компенсацію з'являється при затримці рейсу мінімум на 3 години, за умови що дана затримка була викликана форс-мажорними обставинами, виникненню яких

перевізник не міг запобігти. Споживач може скасувати політ і вимагати повернення ціни авіаквитка без санкцій в тому випадку, коли очікувана затримка рейсу перевищує 5 годин.

Якщо після прильоту в пункт призначення споживач не отримав свій **багаж**, його багаж було пошкоджено або частина його вмісту відсутня, необхідно без зволікання зажадати скласти акт з цього приводу.

При втраті або пошкодженні багажу в аеропорту необхідно негайно скласти акт.

У разі **затримки перевезення багажу** (якщо тільки це не сталося внаслідок дії форс-мажорних обставин, виникненню яких перевізник не міг запобігти) пасажир має право в письмовій формі протягом 21 дня з моменту доставки багажу зажадати відшкодування шкоди, яка була йому заподіяна внаслідок несвоєчасної доставки. Як правило, мова йде про компенсацію підтверджених витрат, пов'язаних з придбанням речей, необхідних для перебування в пункті призначення на період відсутності багажу (наприклад, необхідний одяг, засоби гігієни).

У разі **пошкодження багажу або втрати його вмісту** споживач має право пред'явити перевізнику претензію в письмовій формі протягом 7 днів з моменту видачі багажу.

Якщо багаж не було знайдено протягом 21 дня, то він вважається загубленим. Якщо **багаж було загублено або пошкоджено**, то пасажир має право на відшкодування шкоди в визначених межах. Якщо цінність багажу вище зазначених меж, то рекомендується доплатити за те, щоб перевізник ніс відповідальність за цілу вартість багажу.

Пасажир також має деякі з перерахованих прав у випадку **затримки міжміського автобусного, залізничного та водного транспорту**.

За більш детальною інформацією про права пасажирів при міжнародних перевезеннях споживач може звернутися, наприклад, до **Європейського споживчого центру** (або знайти на веб-сайті: <http://www.evropskyspotrebitel.cz>), де при необхідності нададуть допомогу пошуку варіантів примирливого вирішення виниклого спору.



8 ПОСЛУГИ ЕЛЕКТРОЗВ'ЯЗКУ

8.1 Пред'явлення вимог щодо послуг електрозв'язку

Аналогічно як при купівлі товару, так і при замовленні послуг можна пред'явити вимоги. У випадку електронних комунікацій найчастіше йдеться про послуги, пов'язані з використанням **мобільних і стаціонарних телефонів, кабельного телебачення чи інтернет-провайдеру**.

Дана галузь регулюється **Законом № 127/2005** Збірника законів ЧР „Про електрозв'язок”.

Вимоги можуть бути пред'явлені як щодо **якості наданих послуг**, так і щодо методу розрахунку. Якщо пред'явлені вимоги є обґрунтованими, то постачальник послуги

зобов'язаний або забезпечити усунення несправностей і недоліків, або за угодою із споживачем надати послугу альтернативним способом, або пропорційно знизити ціну при розрахунку (*наприклад, якщо протягом якогось часу було відсутнє інтернет-з'єднання і споживач був позбавлений доступу до інтернету*).

Вимоги повинні бути пред'явлені без зволікання **протягом 2 місяців** з моменту неякісного надання послуги (якщо мова йде про вимоги щодо методу розрахунку, то з дня отримання рахунку). Виконавець **зобов'язаний задовольнити пред'явлені вимоги протягом одного місяця** (якщо необхідне сприяння зарубіжного постачальника, то протягом двох місяців).

Пред'явлення вимог не підлягає відсрочці, тобто якщо споживач висуває вимоги щодо методу розрахунку, він все одно має оплатити рахунок протягом встановленого терміну оплати, якщо тільки не домовиться з постачальником послуги, що платіж буде відкладено до тих пір, поки не будуть задоволені пред'явлені вимоги. Якщо споживач вже сплатив суму, на яку був виставлений рахунок, а пред'явлені вимоги були визнані обґрунтованими, то він має право отримати суму переплати протягом 1 місяця з моменту задоволення пред'явлених вимог, якщо не домовиться з постачальником послуги про інше.

Навіть якщо Ви пред'являєте вимоги до розрахунку, все одно його необхідно сплатити. Якщо Ваші вимоги будуть визнані обґрунтованими, то гроші Вам будуть повернуті.

Якщо споживач **не згоден** з діями постачальника **відносно послуги задоволення своїх вимог**, то він може протягом **одного місяця** з дня отримання повідомлення про задоволення вимог або з дня закінчення строку, протягом якого постачальник послуг повинен був пред'явлені вимоги задовольнити, направити позов у **Чеське управління електрозв'язку**.



Позов, який споживач подає у Чеське управління електрозв'язку, повинен містити інформацію про:

- учасників спору,
- предмет спору,
- вимоги споживача.

За подання позову необхідно заплатити передбачений адміністративний збір.

8.2 Право споживача на дострокове припинення договору про електрозв'язок

В даний час споживач має набагато більше прав у плані **дострокового припинення договору** (порівняно зі станом до 2013 року). Споживач **може розірвати договір** навіть у випадку, якщо він зобов'язався сплачувати надання послуг протягом певного періоду часу. В якості санкції за дострокове припинення договору оператор може зажадати від споживача сплатити максимум **одну п'яту від суми всіх місячних паушальних платежів** (мінімальних місячних платежів) які мали бути сплачені до кінця узгодженого строку дії договору, або доплатити за пристрій, який було надано замовнику на більш вигідних умовах.

Існує межа для суми, на яку постачальник послуг мобільного зв'язку може виставити споживачеві рахунок у зв'язку з достроковим припиненням договору з боку споживача.

Приклад:

Споживач уклав з телефонним оператором договір на 24 місяці з місячною паушальною платою 500 крон. За це йому була надана можливість придбати мобільний телефон за половину стандартної ціни. Якщо після закінчення 2 місяців споживач вирішить припинити договір, оператор може від нього вимагати заплатити за дострокове припинення договору максимум 2 200 крон (тобто $1/5 \times 22 \times 500$), а також доплатити за надану знижку на мобільний телефон.

Якщо договір був укладений **на певний строк, що автоматично продовжується**, а споживач заздалегідь у встановлений термін не відмовиться від продовження, то оператор зобов'язаний не раніше ніж за 3 місяці і не пізніше, ніж за 1 місяць до припинення дії даного договору проінформувати споживача про можливість припинення такого договору, щоб споживач не забув припинити договір, якщо він зацікавлений в його припиненні.

Перед автоматичним продовженням договору оператор Вас повинен проінформувати.

9 ЕНЕРГОПОСТАЧАННЯ

Захист споживача в галузі енергопостачання (подача електрики, газу) передбачає, зокрема, **Закон № 458/2000 Збірника законів ЧР „Закон про енергопостачання”**.

У разі проблем з подачею енергії споживач повинен спочатку пред'явити вимоги постачальнику енергії, з яким у нього укладений договір. Якщо постачальник енергії порушує при подачі енергії нормативно-правові акти або при задоволенні пред'явлених вимог порушує права споживача, можна подати заяву про проведення розслідування в **Управління регулювання енергетичної галузі**, яка здійснює нагляд у даній галузі і в деяких випадках може також вирішувати спори між дистриб'юторами і замовниками.

З метою посилення захисту споживача з 01. 02. 2014 було засновано посаду т. з. **омбудсмена з енергетики**, котрий при Управлінні регулювання енергетичної галузі має допомагати позасудовому вирішенню спорів між споживачами та дистриб'юторами енергії.

Якщо споживач **уклав договір за межами постійного місця здійснення підприємницької діяльності** (наприклад, з представником, який подзвонив йому в двері або зупинив на вулиці і переконав поміняти дистриб'ютора енергії),

але потім змінив своє рішення, то він може **в подовжений термін, але не пізніше ніж за 5 днів до початку подачі електрики чи газу, відмовитися від виконання договору**.

Якщо **дистриб'ютор змінює ціну на електрику або газ**, то споживач **також має право відмовитися від виконання договору, але не пізніше ніж за 10 днів до вступу в дію підвищених цін**, за умови, що дистриб'ютор не пізніше ніж за 30 днів до набуття чинності підвищених цін проінформував споживача про плановане підвищення цін і про можливість відмовитися від виконання договору. Відмова від виконання договору вступає в дію (договір анулюється) в останній день календарного місяця, в якому повідомлення про відмову було доставлено відповідному дистриб'ютору енергії, якщо споживач не визначить більш пізню дату.

Якщо споживач не був своєчасно проінформований про заплановане підвищення цін і можливості відмовитися від виконання договору, то він може відмовитися від виконання договору **протягом 3 місяців з дня підвищення ціни або іншої зміни торгівельних умов**. Якщо в даному випадку споживач відмовиться від виконання договору раніше, ніж за 10 днів до закінчення поточного місяця, то відмова від виконання договору вступає в дію (договір анулюється) в останній день календарного місяця, який слідує за місяцем, коли повідомлення про відмову від виконання договору було доставлено відповідному дистриб'ютору.

Більш детальну інформацію можна знайти на веб-сайті:

<http://www.eru.cz>.

10 ДЕЯКІ ІНШІ ОБЛАСТІ ТА ЗАСОБИ ЗАХИСТУ СПОЖИВАЧІВ

10.1 Фінансовий арбітраж

Фінансовий арбітраж- це заснований державою позасудовий орган, до компетенції якого входить врегулювання деяких суперечок на фінансовому ринку.

Споживач може звернутися у фінансовий арбітраж, наприклад, при суперечках:

- з банком у разі неправильних платежів,
- з кредитором при відмові від виконання кредитного договору або при розмірі плати за дострокове повернення кредиту,

- зі страховою компанією або страховим брокером, якщо мова йде про спори, що стосуються страхування життя,

- з деякими власниками громадського транспорту з приводу проїзних.

Реквізити позову, а також більш докладну інформацію про засідання у фінансовому арбітражі можна знайти на веб-сайті: <http://www.finarbitr.cz> або в місці знаходження офісу фінансового арбітра.

10.2 Європейський споживчий центр

Європейський споживчий центр надає споживачам, головним чином:

- **безкоштовну інформацію** та поради, що стосуються прав споживачів у країнах Європейського союзу, Норвегії та Ісландії,
- **безкоштовну допомогу** при подачі скарг, що стосуються якості придбаних виробів і послуг, або поведінки і дій підприємців у перерахованих країнах,

- у разі спору з підприємцем надає сприяння у пошуку примирливого рішення або служить контактним місцем, куди споживачі можуть звернутися, щоб їм безкоштовно організували допомогу при позасудовому вирішенні спорів з підприємцями в перерахованих країнах.

Приклад:

Якщо чеський споживач придбав у німецькому інтернет-магазині товар і згодом в ньому виявив недоліки, а німецький підприємець не захотів задовольнити пред'явлені споживачем вимоги, то можна звернутися за порадою до Європейського споживчого центру.

До компетенції центру не входять випадки, коли продавцем виступає не підприємець, а приватна особа, а також випадки, коли не йдеться про продавця з Чеської Республіки або однієї з перерахованих держав (наприклад, продавець з США).

10.3 Чеська торговельна інспекція та інші органи нагляду

Чеська торговельна інспекція (ЧТІ) - орган державного управління, який здійснює переважно перевірку та нагляд щодо юридичних та фізичних осіб, які продають товари і надають послуги, за винятком випадків, коли згідно спеціального законодавства нагляд здійснює інше адміністративне відомство.

ЧТІ контролює, наприклад:

- *дотримання умов, передбачених для забезпечення якості товару, у т. ч. їх нешкідливості та умов зберігання (крім продуктів харчування),*
- *чи використовуються при продажу товару перевірені вимірвальні прилади, що відповідають правовим нормам,*

- чи відповідають представлені на ринку товари відповідним технічним нормам і вимогам безпеки і чи є на них обов'язкове маркування,

- чи дотримуються при оформленні споживчого кредиту небанківські кредитні організації обов'язків, які передбачені нормативно-правовими актами.

За порушення встановлених обов'язків ЧТІ, крім фінансових санкцій, також може заборонити продаж виробів або їх введення на ринок, якщо вони не відповідають вимогам нормативно-правових актів.

ЧТІ також перевіряє, чи належним чином підприємці інформують споживача про його права у разі неналежного виконання, чи дотримуються встановлені терміни задоволення пред'явлених вимог, чи надають споживачеві підтвердження про спосіб задоволення пред'явлених вимог тощо. У той же час до компетенції ЧТІ не входить вирішення питань,

пов'язаних з невдоволенням споживача щодо способу задоволення пред'явлених вимог (наприклад, пред'явлені споживачем вимоги не були задоволені). У разі спору такого роду споживач може звернутися до суду або вибрати одну з форм позасудового врегулювання спору.

Нагляд за якістю харчових продуктів здійснює **Державна інспекція сільськогосподарської та харчової продукції**.

Нагляд за нешкідливістю продуктів харчування тваринного походження здійснює **Державне ветеринарне управління**.

10.4 Позасудове врегулювання суперечок

У разі виникнення спору між споживачем і підприємцем **не обов'язково завжди звертатися до суду**, але це не означає, що слід відмовлятися від своїх прав.

Як вже було зазначено, органи державної влади в Чеській Республіці (наприклад, Фінансовий арбітр), а також підтримувані державою некомерційні організації пропонують споживачеві ряд способів позасудового врегулювання спорів, часто безкоштовних. Мета- добитися того, щоб всі суперечки, що виникають між споживачем і підприємцем у зв'язку з продажем товару або наданням послуг, могли передаватися суб'єктам, які займаються позасудовим врегулюванням споживчих суперечок.

Споживчі некомерційні організації в даний час надають, головним чином, консультаційні послуги в області прав споживачів, а також допомагають вирішувати конкретні споживчі спори. Ви можете звернутися, наприклад, у наступні організації:

Sdružení českých spotřebitelů

Pod Altánem 99/103, 100 00 Praha 10,
tel.: 261 263 574,
e-mail: spotrebitel@regio.cz

Občanské sdružení spotřebitelů TEST

Černomořská 419/10,
101 00 Praha 10 — Vršovice,
tel.: 241 404 922,
e-mail: dtest@dtest.cz



Spotřebitel net

Bělehradská 118, 120 00 Praha 2,
tel.: 222 516 521,
e-mail: spotrebitel@spotrebitel.net

Sdružení obrany spotřebitelů — Asociace

Mečová 5, 602 00 Brno,
tel.: 900101010 (10,- Kč/min.),
e-mail: poradna@asociace-sos.cz

GLE o.p.s.

Tyršova 1832/7, 120 00 Praha 2,
tel.: 224 241 589,
e-mail: spotrebitel@gle.cz

Позасудовою формою врегулювання спору є також **третейський суд**. У минулому деякі підприємці зловживали цією процедурою, тому в даний час захист споживача поширюється і на третейський суд. Дана область регулюється Законом № 216/1994 Збірника законів ЧР „Про третейські суди“.

У разі споживчих суперечок **третейська угода має бути укладена у письмовій формі у вигляді окремого документа** (тобто не може бути частиною торгових умов), в іншому випадку угода вважається недійсною. Ще до укладення третейського застереження підприємець зобов'язаний завчасно належним чином роз'яснити споживачу суть третейського виробництва. Рішення у справі в рамках даного виробництва може винести тільки постійний третейський суд або особа, внесена до реєстру арбітрів, який веде Міністерство юстиції ЧР. Якщо споживач не отримає потрібну інформацію або якщо арбітр виніс рішення, що суперечить нормативно-правовим актам, які стосуються захисту споживача, то споживач може протягом 3 місяців з моменту отримання рішення звернутися до суду з заявою про скасування рішення.

10.5 Корисні посилання

<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.dtest.cz>

<http://www.vasestiznosti.cz>

<http://www.konzument.cz>

<http://www.spotrebitel.net>

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

<http://www.gle.cz>



GLE o.p.s.

Tyršova 1832/7
120 00 Praha 2
(+420) 224 241 589

www.gle.cz

info@gle.cz

GLE o.p.s. v roce 2014 a 2015 realizuje projekt Poradenství a osvětová činnost pro spotřebitele, který podpořilo Ministerstvo průmyslu a obchodu v rámci státní dotační politiky vůči NNO pro rok 2014 a 2015 Ochrana spotřebitele.

V rámci projektu mohou klienti využít služeb otevřené poradny v Kolíně nebo položit dotaz prostřednictvím online poradny na stránkách

www.skolaspotrebitele.cz.

Všechny služby projektu jsou poskytovány zdarma.





www.gle.cz