



Захист прав споживачів в ЧР



Unlock Your Potential

2016

Зміст:

Ochrana spotřebitele v České republice

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

Autor: JUDr. Daniel Houdek

Grafická úprava a sazba: Táňa Niklová Kynclová

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

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

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

©GLE 2016 – Všechna práva vyhrazena

1	СПОЖИВАЧ І ПІДПРИЄМЕЦЬ	6
2	СПОЖИВЧІ ДОГОВОРИ	8
3	ТОРГІВЕЛЬНІ УМОВИ І ЗАБОРОНЕНІ ТОРГОВІ ПРАКТИКИ	12
4	ПРОДАЖ ЧЕРЕЗ ІНТЕРНЕТ (ЗА ДОПОМОГОЮ ЗАСОБІВ ДИСТАНЦІЙНОГО ЗВ'ЯЗКУ) ТА ПРОДАЖ ЗА МЕЖАМИ ЗВИЧАЙНИХ ТОРГОВИХ МІСЦЬ	19
5	ПРЕД'ЯВЛЕННЯ ВИМОГ ДО ТОВАРУ У МАГАЗИНІ	31
6	СПОЖИВЧИЙ КРЕДИТ	42
7	ТУРИСТИЧНІ ПРОДУКТИ І ДОГОВОРИ ПЕРЕВЕЗЕННЯ	49
8	ПОСЛУГИ ЕЛЕКТРОЗВ'ЯЗКУ	55
9	ЕНЕРГОПОСТАЧАННЯ	59
10	ПОЗАСУДОВЕ ВРЕГУЛЮВАННЯ СУПЕРЕЧОК	62
11	ДЕЯКІ ІНШІ ОБЛАСТІ ТА ЗАСОБИ ЗАХИСТУ СПОЖИВАЧІВ	73

ВСТУП

Дана публікація описує окремі найважливіші права споживачів та відповідні зобов'язання підприємців згідно законодавства, що діє з 1. 7. 2016.

У порівнянні з першим виданням 2014 року нова публікація являється значно розширеною, оскільки внесення змін до законодавства, яке відбулося в цей проміжний період, призвело до розширення прав споживачів.

Важливим нововведенням є запровадження позасудового врегулювання суперечок споживачів, що набуває чинності з 1. 2. 2016, описано в розділі 10.

Для вирішення суперечок з іноземними продавцями з країн Європейського Союзу, споживач може з 15. 2. 2016 року використати так звану Електронну платформу для міжкордонного вирішення суперечок, яка є описана в розділі 10.3.

Варто звернути увагу на нове визначення заборонених методів недобросовісної торгівлі в Законі ЧР «Про захист прав споживачів», які описані в розділі 3.2, відповідно і нові права споживачів у разі придбання товару на сумнозвісних показових акціях, які читач знайде в розділі 4.6.

Цілком нова інформація надається в розділі 6, в зв'язку з прийняттям нового Закону ЧР «Про споживчий кредит», який з 1. 12. 2016 зміцнить права споживачів, як у випадку звичайних споживчих кредитів, так у випадку іпотечних кредитів. Деяка додаткова інформація надається в розділі 8, де мова йде про послуги електрозв'язку та розділі 9 про енергопостачання.

1 СПОЖИВАЧ І ПІДПРИЄМЕЦЬ

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 електроприлад, одяг, взуття, продукти, подарунків 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»)

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 підприємницькою 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:

- a)** купівлю у **звичайному магазині**
- b)** укладення договору **за допомогою засобів дистанційного зв'язку** (тобто без одночасної фізичної присутності сторін договору)
- c)** 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 ним 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.

Приклад:

Споживач уклав договір строком на десять років, у якому йдеться, що перший тиждень в липні матиме орендовані апартаменти на березі моря разом з шезлонгом і парасолькою на пляжі.

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 неналежного 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 скаргами 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 повідомляти підприємця.

Приклад:

Якщо споживач, наприклад, пропонує його волі отримати поштою який-небудь предмет подарункового характеру, який він не замовляв, разом з викликом заплатити за доданою 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 узгоджено, 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 невідповідним для споживача або якщо значення особливого положення було споживачеві роз'яснено у повному обсязі.

Якщо договір містить особливе положення, яке для споживача є **вкрай невідповідне**, 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 невідповідним.

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 легковажністю 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 *українською 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 торговельної інспекції** із заявою про проведення розслідування.

3.2.1 Методи торгівлі, пов'язані із введенням в оману та упушення, що вводить в оману

Методом торгівлі, пов'язаним із введенням в оману вважається такий метод, коли підприємець надає споживачу неправдиву інформацію, що призводить або може призвести до прийняття рішення відносно купівлі, яке би у іншому випадку споживач не прийняв. Оманивою також вважається комерційна практика, що містить правдиву інформацію, яка будь-яким способом вводить або може ввести в оману споживача та впливати на його рішення щодо купівлі.

Приклади методів торгівлі, що вводять в оману:

Підприємець стверджує покупцеві, що запропонований товар продається в інших місцях, як правило, в два рази дорожче, хоча це не так.

Підприємець стверджує покупцеві, що запропонована лампа вилікує ряд захворювань, хоча це звичайна лампа, яка немає таких ефектів.

Підприємець стверджує покупцеві, що запропоновані продукти харчування були вироблені у Чехії, хоча вони були привезені з іншої країни.

Підприємець стверджує покупцеві, що якщо він не замовить безпосередньо у нього платний регулярний технічний сервіс придбаного товару, втратить шанс повернути цей товар протягом встановленого законом терміну.

Підприємець стверджує покупцеві, що продає брендовий товар, насправді мова йде про другорядне виробництво.

Упушенням, що вводить в оману вважається, якщо підприємець забуде включити важливу інформацію, яку в даному випадку споживач потребує для прийняття рішення щодо купівлі і таким чином може вплинути або вплине на рішення споживача відносно купівлі. Упушенням, що вводить в оману також вважається, якщо продавець надає важливу інформацію неясним, незрозумілим або неоднозначним способом або в силу обставин, у невідповідний час.

Якщо це не впливає з контексту, у випадку пропозиції купівлі вважається важливою інформація:

- a) основні характеристики продукту або послуги, наскільки це відповідає даному засобу масової інформації та характеру продукту або послуги,
- b) адресу та ідентичність продавця або особи, що діє від його імені або за його рахунок,

c) ціна включаючи податків, зборів та інших аналогічних грошових виконань або з характеру продукту або послуги впливає, що ціну не можна обґрунтовано розрахувати заздалегідь, метод її розрахунку, і, врешті всі додаткові платежі за перевезення чи доставку, або якщо ці платежі не можуть обґрунтовано розрахувати заздалегідь, той факт, що до ціни можуть бути враховані інші додаткові платежі,

d) механізми оплати, доставки, виконання та розгляду скарг,

e) право на відмову від виконання договору або припинення зобов'язання, якщо ці права існують та умови їх застосування,

f) додаткова інформація, що відноситься до конкретних видів послуг, наприклад, при наданні споживчого кредиту (див. розділ 6) або при продажі туру (див. розділ 7).

Продавець повинен належним чином інформувати споживача про властивості продукції, що продається або характер послуг, що надаються, про те, як використовувати і обслуговувати продукт і про небезпеку, що може виникнути в результаті неправильного використання або технічного обслуговування, а також про ризики, пов'язані з обслуговуванням. В залежності від властивостей продукту, порядку і терміну його використання, продавець зобов'язаний забезпечити, щоб ця інформація містилась в інструкції, що додається та була зрозумілою. Продавець не може бути звільнений від зазначених зобов'язань посилаючись на те, що необхідна або правильна інформація не була надана виробником, імпортером або постачальником. Ці зобов'язання однак не поширюються на випадки, коли мова йде про очевидні або загально відомі факти.

До важливих обов'язків продавця, порушення яких вважається методом торгівлі, пов'язаним із введенням в оману, належить обов'язок

забезпечити нанесення на **продані продавцем виробу 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.

Відповідно до нормативних актів, що регулюють ціну, і безпосередньо застосовуваним нормативно-правовим актом Європейського співтовариства, продавець зобов'язаний проінформувати споживача про ціну проданих виробів та послуг, **чітко позначивши ціну на виробі або зробивши інформацію про**

ціну виробів і послуг доступною будь-яким підходящим способом.

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.

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.

Аналогічно, деякі агентства нерухомості, щоб заманити претендентів на свої послуги, рекламують недорогі квартири для продажу або оренди, котрі але ніколи не дозволять клієнтам оглянути через різні вигадані приводи (наприклад, власник знаходиться за кордоном і т.д.). Крім того пропонують квартири доступні огляду клієнтів за загальними цінами.

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 можливість 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

заявляючи, що не суперечить відповідному законодавству,

- d)** вимагає від споживача за використанням 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 пропоновані 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.
- i)** створює помилкове враження про те, що споживач виграв або виграє приз або інший виграш, якщо буде діяти певним чином, хоча насправді жодний приз чи подібний виграш не існує або для отримання призу або іншого еквівалентного виграшу споживач повинен заплатити гроші або понести 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 міс-**

ця 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**
- **у зв'язку з укладеним договором не використовувати для спілкування зі споживачем телефонну лінію, використання якої буде для споживача озна-**

чати вищу ціну, ніж нормальна ціна телефонного дзвінка,

- **не пропонувати або не зберігати товари, що порушують права на інтелектуальну власність,**
- **інформувати клієнта про можливості позасудового вирішення спорів** (див. розділ 10).

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.

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 відобразити 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 торгівельних 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 передає 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 продавцем 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 торгівельних 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 бу-

динку 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 пошкоджений 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 послуги 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. Спо-

живач 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, 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

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 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. Запрошення повинно включати в себе ціну, за яку продукти або послуги будуть на організованому заході фактично запропоновані. 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.

Продавець під час заходу або протягом наступних 7 днів після укладення договору не повинен вимагати чи приймати фінансову суму, що відповідає ціні покупки продукту або послуги. Не може прийняти навіть частину оплати, завдаток чи іншу форму оплати. Незалежно від того, чи була сплачена ціна покупки чи ні, споживач має можливість відмовитися від договору без пояснення причин протягом 14 днів.

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.

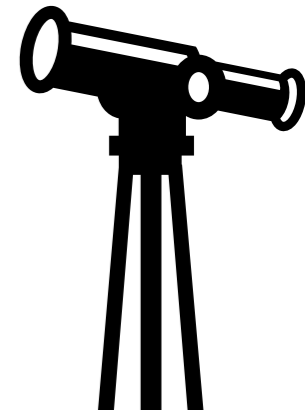
Вимоги, пов'язані з недоліками товару, можуть бути пред'явлені незалежно від того, як було куплено товар.

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 відповідає за якість або виконання 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 відповідає вимогам законодавства.

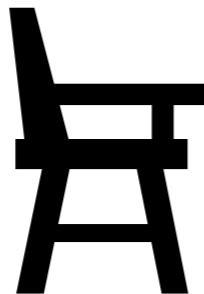
Якщо товар не відповідає перерахованим вище характеристикам, то можна стверджувати, що в ньому є недоліки.

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 зворотнє, *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.



Почепець 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 замінити 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 покупу 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).

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 настрійка 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 відповідальності 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 домовляться 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 недоліки, 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

У споживчого кредиту необхідно розрізняти:

1. коли був укладений (чи до 30. 11. 2016 року або після 1. 12. 2016 року)

2. чи являється звичайним споживчим кредитом (укладеним, наприклад, для купівлі нових предметів домашнього ужитку) або **кредитом на житло** (як правило, пов'язаним з правом на заставу майна).

Існуюче чинне законодавство в **Законі ЧР № 145/2010 збірки законів** «Про споживчий кредит», визнає підвищений ступінь захисту споживачів тільки в разі звичайних споживчих кредитів, до того ж, тільки у тих, які були в розмірі від 5 000 крон до 1 880 000 крон. **Новий Закон ЧР № 257/2016 збірки законів** ці обмеження скасовує

з 1. 12. 2016 року і надає споживачам більше прав не тільки у разі звичайних споживчих кредитів, але також у разі кредитів на житло. Важливою є дата укладення кредиту.

Для споживчих кредитів, укладених до 30. 11. 2016 року застосовуються умови зазначені у розділі 6.1.

Для кредитів, укладених з 1. 12. 2016 року застосовуються кращі правила для споживача, зазначені в розділі 6.2. Ці правила можуть також застосовуватися для кредитів, укладених раніше у разі, якщо зміни у договорі відбудуться після 1. 12. 2016 року.

6.1 Споживчі кредити відповідно до договорів, укладених до 30. 11. 2016 року

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, страховку 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 дійсною на момент укладення договору, а домовленості з приводу інших платежів за споживчим кредитом не дійсні. 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 недейсним. 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 договір про посередницькі 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.

6.2 Споживчі та іпотечні кредити, отримані з 1. 12. 2016 року

Як згадувалося вище, якщо споживач отримує кредит, не тільки споживчий, але, наприклад, на житло після 1. 12. 2016 року матиме більше прав, ніж раніше. Крім того, штрафи для споживачів за прострочені платежі після цієї дати будуть нижчі.

Серед переваг нового законодавства для споживачів в порівнянні з попереднім є, наприклад:

- кращий захист споживачів стосується також житлових кредитів,
- захист від лихварів також стосується невеликих кредитів до 5 000 крон,
- достроково сплатити іпотечний кредит споживач зможе за більш вигідних умов,
- штрафи за прострочені платежі будуть обмежені,

– перед продажем майна через несплату кредиту кредитор повинен надати споживачеві додатковий період в шість місяців для погашення кредиту,

– постачальником кредиту зможуть бути тільки органи, що пройдуть перевірку Національного банку Чехії,

– у кредитів в іноземній валюті буде легше переведення до чеської валюти, якщо розвиток валютних курсів дозволить значно збільшити погашену суму,

– в договорах не можна буде вказати арбітражні застереження, що виключають право споживачів звернутися у разі виникнення спору до суду.

Нове законодавство обмежує санкції, які споживач повинен платити, якщо запізниться з оплатою платежу споживчого кредиту. Неустойки в сукупності **не можуть перевищувати половини від загальної**

непогашеної суми споживчого кредиту, а також не можуть бути більші, ніж сума 200 000 крон. Сума неустойки не повинна бути вищою, ніж 0,1 % в день від суми, щодо якої споживач знаходиться в стані дефолту.

Відсоткова ставка з дефолту не повинна перевищувати правову суму, яка на момент видання цієї публікації являється 8,05 % річних. Кредитор може вимагати додаткових витрат, понесених ним у зв'язку із дефолтом.

Все це буде застосовуватися до споживчих кредитів незалежно від суми кредиту.

У разі, якщо кредитор має в заставі нерухомість споживача, перш ніж її продавати, повинен дати споживачу період шість місяців, щоб сплатити непогашений кредит.

Приклад:

Якщо споживач раніше отримав кредит на суму 4 000 крон, вищезгаданий захист відповідно до Закону ЧР «Про споживчий кредит» його не стосується. Якщо споживач отримав кредит на суму 20 000 крон, був захищений законом, але якщо, наприклад, в кредитній угоді було чітко обумовлено, що за несвоєчасне погашення узгоджується одноразова неустойка 5 000 крон і 0,5% від суми заборгованості в день, відповідно, якщо споживач спізнюється з оплатою, наприклад, на 120 днів, заплатити штраф в цілому 17 000 крон. Нові неустойки можуть бути максимум 50% боргу, тобто в даному випадку максимум 10 000 крон.

Споживач має право погасити споживчий кредит повністю або частково в будь-який час протягом усього терміну сплати споживчого кредиту. У цьому випадку споживач має право на зменшення загальної вартості споживчого кредиту на суму відсотків та інших витрат, які споживач був зобов'язаний сплатити, якби не погасив достроково споживчий кредит. **У разі дострокового погашення споживчого кредиту кредитор, проте, має право на відшкодування розумно понесених витрат, які він несе у зв'язку з достроковим погашенням.**

Сума витрат, що була нарахована споживачу не повинна перевищувати 1 % від достроково погашеної суми, якщо період між достроковим погашенням і узгодженим припиненням споживчого кредиту перевищує один рік. Якщо цей період є коротший, ніж один рік, кредитор не може стягувати вищу компенсацію, ніж 0,5% від дострокового погашення частини споживчо-

го кредиту. **Водночас сума витрат не може бути вищою, ніж відсотки,** які заплатив би споживач, якби кредит не погасив достроково.

Споживач зберігає за собою **право відмовитись від споживчого кредиту (або від договору в посередництві) у письмовому вигляді протягом 14 днів** від дня укладення договору без пояснення причин і штрафних санкцій (не у разі іпотечного кредиту).

Навіть за новими правилами основним показником прибутковості (вартості) кредиту залишається ефективна процентна **ставка RPSN** (див. розділ 6.1).

Кредитори повинні будуть набагато ретельніше, ніж раніше, перевіряти здатність споживача погасити наданий кредит зі своїх доходів в узгоджені терміни. Якщо кредит отримає особа, від якої можна очікувати, що не буде в змозі погасити борг, можна запропонувати недійсність договору. Позичальник

повинен буде виплатити кредиторів лише узгоджену суму кредиту без відсотків, в період, відповідно до його можливостей.

Згідно нового законодавства, споживач може заощадити, навіть якщо він вирішить достроково погасити іпотечний кредит:

Протягом місяця до дати річниць контракту можна буде без штрафу погасити до 25 відсотків від загальної суми кредиту.

Також без санкцій можна буде погасити іпотечний кредит у таких складних ситуаціях, як смерть, інвалідність, тривала хвороба позичальника або його чоловіка/жінки або партнера, якщо цей факт призводить до значного зниження здатності споживача погашати споживчий кредит.

Кредитор не зможе зажадати відшкодування дострокового погашення також у випадку, якщо дострокове погашення було здійс-

нено протягом трьох місяців після того, як кредитор споживачу повідомив нову суму процентної ставки після закінчення фіксації процентної ставки, або якщо кредит сплачується зі страхування здатності оплати.

Буде можливість одноразово погасити всю суму заборгованості у разі продажу нерухомості (наприклад, при розлученні подружжя), якщо договір позики тривав не менше 2 років. Банк в цьому випадку має право вимагати відшкодування витрат, що відповідають максимально 1% від суми заборгованості, належної, але максимально в розмірі 50 000 крон.

В інших випадках, банки та інші постачальники іпотечних кредитів матимуть можливість застосовувати витрати, що виникли у зв'язку з достроковим погашенням кредиту, причому дані витрати повинні бути споживачу належним чином перераховані.

Також розширюється обсяг інформації, на яку споживач матиме право в зв'язку з укладенням кредитного договору (наприклад, інформація про розмір комісійних посередника іпотечного кредиту).

Нагляд за фінансовим ринком кредитів буде мати виключно **Національний банк Чехії**.

До складу договорів, укладених зі споживачами більше не буде входити арбітражне застереження, таким чином суперечки будуть вирішуватися тільки в судах, чи одною з видів позасудового вирішення суперечок (див. розділ 10).



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 екскурсиводом).

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 письмовій формі і містить всі необхідні дані, які повинна містити туристична путівка, то видача останньої необов'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 необґрунтованої 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 оснащення 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 замовників** (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.

Орієнтиром для розрахунку знижки на тур, який був з дефектами, може бути так звана Франкфуртська таблиця знижок, яку можна знайти, наприклад, на www.evropskyspotrebiteľ.cz.

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 пасажирів в посадці на літак пасажир має право вимагати письмового роз'яснення своїх прав.

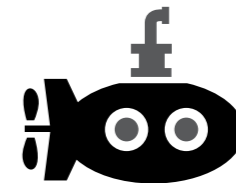
Якщо узагальнити, то **в разі скасування рейсу** перевізник зобов'язаний надати пасажиру зміну маршруту (тобто при першій можливості забезпечити альтернативний даному маршрут у найближчий строк) і пов'язане з ним **необхідне обслуговування** (тобто надати харчування відповідно до часу очікування нового 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 двічі знизити зазначені суми, якщо надасть пасажиру 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 недостатньої 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: 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.

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).

Якщо сторони не домовилися інакше, постачальник послуг зобов'язаний, в разі, якщо виставлення рахунку за послуги буде на шкоду споживача, **повернути йому різницю в ціні** шляхом і в термін, що встановлені відповідно до загальних умов служби, але **не пізніше, ніж через один місяць після скарги**.

Якщо послуга може бути використана лише частково, або не може бути використана зовсім через несправність технічного або оперативного характеру постачальник послуги зобов'язаний надати видалення несправності та пропорційно зменшити ціну або, за згодою

із споживачем, забезпечити надання послуг альтернативним способом. Після виконання цих зобов'язань постачальник послуг не зобов'язаний відшкодувати користувачам послуг збитки, що виникнуть в результаті переривання обслуговування.

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 переоплати 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**.

Навіть подача заперечення не має ефекту призупинення зобов'язання сплатити суперечливу фактуру, в обґрунтованих випадках, однак, можна попросити Чеське управління електрозв'язку про надання припинення (споживач тоді не платить суперечливу суму, поки питання не буде вирішено).
Якщо споживач виграє у вирішен-

ні суперечки, Чеське управління електрозв'язку може також визнати оплату витрат, понесених при вирішенні суперечки (наприклад, участь адвоката в провадженні з Чеським управлінням електрозв'язку потім заплатить оператор мобільного зв'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.

Крайній термін винесення рішення становить 90 днів, в особливо складних випадках може бути продовжений. Споживач має право протягом 15 днів з дня винесення рішення подати апеляцію, яку роз-

глядає голова ради Чеського управління електрозв'язку. Рішення також може розглядатись судом.

Адреса: Sokolovská 219, Praha 9

Поштова адреса: поштова скринька 02, 225 02 Praha 025

e-mail: podatelna@ctu.cz



8.2 Скарги на поштові послуги

Ви можете подати скаргу і на поштові послуги. Спосіб подачі скарги, включаючи інформацію про те, де і в які терміни можна подати скаргу являється обов'язковим компонентом **поштових умов** кожного постачальника поштових послуг.

Якщо зазнаєте невдачу зі скаргою у постачальника поштових послуг або скарга не буде розглянута своєчасно, відправник або адресат може звернутись до Чеського управління електрозв'язку з пропозицією почати апеляційне провадження щодо вирішення скарги. **Ця процедура може бути розпочата протягом 1 місяця** з дня отримання рішення у справі скарги або в день, коли скарга повинна була бути розглянута.

За провадження стягується адміністративний збір у розмірі 100 крон. Аналогічно, як у послуг телефонного зв'язку, Чеське управління електрозв'язку визнає учаснику

провадження, що здобув перемогу у скарзі оплати витрат, необхідних для здійснення або захисту прав проти учаснику провадження, який у скарзі програв.

8.3 Право споживача на дострокове припинення договору про електрозв'язок

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 x 22 x 500), а також доплатити за надану знижку на мобільний телефон.



Якщо постачальник послуг протягом терміну дії договору істотно змінить торговельні умови на шкоду споживача, споживач може відмовитись від виконання договору без штрафних санкцій в день набуття чинності цих поправок.

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.

До Управління регулювання енергетичної галузі можна звернутись письмово, наприклад, у випадках:

- якщо споживач має проблеми з підключенням місця відбору,
- якщо виникають ускладнення в процесі зміни постачальника спричинене постачальником,
- якщо постачальник не приймає розірвання договору, відмову від виконання договору чи інше припинення договірних відносин,
- якщо постачальник вимагає від споживача необґрунтовану штрафну санкцію
- якщо постачальник не спілкується зі споживачем,

- якщо споживач має підозри в методах недобросовісної торгівлі постачальника,

- якщо споживач не впевнений, котрий саме постачальник надає поставку, або не знає, чи зміна постачальника вже відбулась.

Більш детальну інформацію можна знайти на веб-сайті: www.eru.cz.

Інші контакти на Управління регулювання енергетичної галузі

Місце роботи: Partyzánská 1/7,
170 00 Praha 7, Masarykovo náměstí
5, 586 01 Jihlava,

e-mail: podatelna@eru.cz, eru@eru.cz

Загальною проблемою, з якою споживачі в даний час стикаються є несприятливі умови енергопостачання, що запропонував новий постачальник 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 клієнт **уклав договір віддалено або поза офісних приміщень** (наприклад, постачальник з ним зв'язався за телефоном, задзвонив до його будинку, або зупинив його на вулиці і переконав змінити постачальника енергії), і споживач в кінцевому рахунку, змінив свою думку, **може розірвати договір** не тільки протягом 14 днів з моменту його укладення, як це зазвичай буває в деяких інших випадках, але може також розірвати договір без штрафних санкцій **в розширений період до 15 днів від початку поставки** електроенергії або газу. Все це незалежно від того, чи був укладений договір

на визначений або невизначений термін. Крайній термін відмови від виконання зберігається, якщо відмова споживача в останній день була надіслана і дане надіслання можна довести. Термін відмови становить 15 днів і починається в перший день місяця після одержання відмови.

Замовник має **право відмовитися від договору без штрафних санкцій також у випадку, якщо постачальник змінить ціну на електроенергію або газ, не пізніше, ніж на десятий день перед підвищенням ціни**, за умови, що постачальник принаймні до 30 днів, в порядку, погодженому в договорі його повідомив про плановане підвищення цін і можливість відмови від договору. Відмова вступає в силу (договір буде скасований) в останній день календарного місяця, в якому відмова була доставлена до відповідного постачальника енергії, якщо замовник не визначить інший день, в який вступила в силу.

Якщо споживач не був своєчасно інформований про плановане підвищення цін і можливість відмови від договору, може відмовитися від договору без штрафних санкцій **протягом 3 місяців з дня підвищення цін або інших змін умов торгівлі.** 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.

У випадку, якщо споживач вирішить змінити постачальника газу або електроенергії, він повинен спочатку переконатися в тому, що його нинішній договір був укладений на визначений термін (з'ясувати, коли цей період закінчується) або невизначений (з'ясувати тривалість періоду відмови). Якщо споживач не впевнений, має мож-

ливість запросити цю інформацію у нинішнього постачальника, який зобов'язаний її надати. У випадку, якщо споживач припинить договір переходом до іншого постачальника до кінця терміну, на який зобов'язався отримувати у нинішнього постачальника електроенергію, він може отримати штраф в порядку декількох тисяч крон від нинішнього постачальника.

Крім того, необхідно належним чином ознайомитися з новим договором, торговельними умовами та пов'язаними з ними прайс-листами, перш ніж вони будуть підписані. В іншому випадку, споживач ризикує, що новому постачальнику буде платити ще вищу ціну, ніж нинішньому, або домовитися на купівлю електроенергії на надмірний період або на оплату високих штрафів. Споживання енергії може бути дорожчим завдяки, наприклад, так званим активаційним зборам, які на початку поставок деякі постачальники енергії враховують.

В договорі або торговельних умовах перед підписанням договору необхідно звернути особливу увагу на:

- термін дії нового договору, чи є на визначений або невизначений термін, який є термін відмови від договору,
- перелік договірних штрафів і зборів
- повний та дійсний прайс-лист на конкретний рік,
- чи буде зміна постачальника стягнута,
- спосіб і можливість припинення договірних відносин з новим постачальником в разі невдоволення наданням послуг,
- які додаткові послуги пропонує постачальник та доступ до них (філія, телефон, веб-сайт), і як вони стягуються.

10 ПОЗАСУДОВЕ ВРЕГУЛЮВАННЯ СУПЕРЕЧОК

10.1 Позасудове врегулювання суперечок у Чеській торговельній інспекції

Чеська торговельна інспекція (ЧТІ) - це не тільки орган нагляду, але з 1. 2. 2016 року також суб'єкт позасудового вирішення суперечок, до якого споживачі можуть звертатись у разі, якщо виникне суперечка з продавцем з ЧР, яку не вдалося вирішити іншим способом. ЧТІ в даному випадку не виступає в якості контролюючого органу, але суб'єкту, який повинен допомогти споживачу і підприємцю досягти угоди та обом сторонам забезпечити не зобов'язуючу кваліфіковану юридичну консультацію. Якщо суперечка не буде вирішена за допомогою ЧТІ та угоди не буде досягнуто, будь-яка сторона спору

може звернутися до суду, як це було раніше.

Чи знаєте ви, що ...

ЧТІ з 1. 2. 2016 року виступає в якості суб'єкта, який допомагає споживачам вирішувати суперечки позасудовим шляхом?

Переваги позасудового врегулювання суперечок у ЧТІ

Можливість вирішити суперечку позасудовим шляхом у ЧТІ є **новим правом споживача, проте не являється його обов'язком**. Якщо споживач не зможе вирішити суперечку безпосередньо з продавцем, може, звичайно, звернутися до суду,

не вирішивши суперечку позасудовим шляхом у ЧТІ. У цьому випадку, однак, споживач ризикує, що в разі невдачі крім судових витрат заплатить також продавцю витрати на його адвоката, або інші пов'язані з цим витрати.

На відміну від суду, **позасудовий метод вирішення спору у ЧТІ є безкоштовним**, повинен бути швидшим, ніж класичний судовий розгляд, немає необхідності участі адвоката (але це не виключено), спілкування відбувається в основному в письмовій формі (можна з ЧТІ домовитись на комунікації електронною поштою), заява може бути подана просто, заповнивши форму на веб-сайті ЧТІ. Якщо у споживача чи продавця виникнуть протягом провадження витрати

(наприклад, оплата участі адвоката), кожна зі сторін це оплачує самостійно (тобто, в разі програшу в суперечці не потрібно оплачувати витрати другої сторони).

Тому, якщо між споживачем і продавцем виникне суперечка, **в першу чергу рекомендується дана форма вирішення суперечок і тільки в разі невдачі розглянути питання про можливість судового розгляду**.

Чи знаєте ви, що ...

Позасудова форма вирішення суперечок у ЧТІ на відміну від судового розгляду є безкоштовною?

Способи розпочати позасудове вирішення суперечок у ЧТІ

Позасудове вирішення суперечок у ЧТІ споживач може розпочати:
- заповненням онлайн-форми на веб-сайті [w](http://www.adr.coi.cz)

- письмово (на роздрукованій формі або своєю формою)
- усно до протоколу на контактних місцях ЧТІ
- іншими способами (електронна пошта, факс), які ще необхідно згодом підтвердити в письмовій формі

1. Найпростіший спосіб подати прохання щодо відкриття провадження є **заповнити і відправити електронну форму на веб-сайті www.adr.coi.cz**. Беручи до уваги, що відправка форми повинна бути підписана належним чином в електронному вигляді, але більшість споживачів не має поштової скриньку та електронний підпис, ЧТІ дозволяє на своєму веб-сайті роздрукувати підтвердження про подання прохання (створене в онлайн-формі після заповнення і відправки), котре споживач підпише і надішле протягом 10 днів на адресу ЧТІ.

2. **Форму для подання прохання** можна також отримати в паперово-

му вигляді на одному з контактних місць ЧТІ.

3. Споживач також може підготувати прохання у своїй власній **письмовій формі**, в даному випадку, прохання має включати в себе, принаймні:

- ідентифікаційні дані споживача** (ім'я, прізвище, постійну адресу, в разі зацікавленості в електронній комунікації також адресу електронної пошти) **і продавця** (найменування фірми, адреса та ідентифікаційний номер для юридичних осіб, або ім'я, прізвище, адреса та ідентифікаційний номер у підприємців- фізичних осіб - зазначені дані споживач може знайти в торговельних умовах продавця на його веб-сайті або в магазині),
- повний і зрозумілий **опис вирішальних фактів** (тобто, чому споживач з продавцем знаходяться в суперечці),
- вказівку на те, чого споживач прагне досягти** (наприклад,

ремонт повернутого товару, відшкодування суми, що відповідає вартості покупки після відмови від виконання договору, укладеного через Інтернет протягом 14 днів, тощо)

d) **дату, коли споживач вперше скористався своїм правом**, яке є предметом спору з продавцем (тобто, дату, коли споживач вперше повідомив продавця, що повертає товар, тому що є дефектний),

e) **заяву про те, що справа не перебуває розгляді в суді, не було видано арбітражне рішення та не була прийнята згода сторін** в межах позасудового врегулювання суперечок і **навіть не перебуває в справі судового, арбітражного або позасудового розгляду**,

f) **дату і підпис споживача**.

4. В окремих випадках можна подати прохання в контактних місцях ЧТІ також **усно до протоколу**.

5. Дозволені і інші способи - наприклад, за факсом або за електронною поштою. У цих випадках, однак, прохання має бути до 10 днів підтверджено письмовим поданням, надісланим до ЧТІ.

Пропозиція повинна включати в себе документи, що споживач не зміг вирішити суперечку безпосередньо з продавцем, а також інші документи, що підтверджують факт, який споживач доводить.

Приклад:

Як доказ своїх тверджень, споживач може використати, наприклад, копію квитанції, підтвердження замовлення товару в інтернет-магазині, копію e-mail або листа, яким споживач пред'явив скаргу продавцю, копію протоколу скарги, протоколу про виконання або відмову від розгляду скарги, інші можливі документи зв'язку між споживачем і продавцем відносно розгляду скарги або відмови від договору, укладеного через Інтернет.

Причини для відхилення прохання зі сторони ЧТІ:

Якщо прохання не містить деякі з передбачених вимог або якщо воно не супроводжується необхідними документами, ЧТІ надає можливість споживачу доповнити їх протягом 15 днів. Після закінчення терміну ЧТІ прохання віхилить.

ЧТІ може відхилити прохання, якщо **суперечка не підпадає під його фактичну сферу дії**, тобто, наприклад, якщо мова йде про суперечку, що підпадає під сферу дії фінансового Арбітра, Чеського управління електрозв'язку або Управління регулювання енергетичної галузі - див. наступні розділи). Позасудове вирішення суперечок у ЧТІ не застосовується в разі суперечок, що впливають з медичних послуг (наприклад, суперечка пацієнта і лікаря) послуг, що надаються державними університетами (наприклад, студентська скарга, що стосується не прийняття на навчання в університеті), або послуги загального не

економічного характеру (наприклад, муніципальне водопостачання).

Чи знаєте ви, що ...

Немає сенсу подавати прохання, якщо відносно нього вже прийняв рішення суд, було прийняте арбітражне рішення або було розпочато провадження у будь-якому з судів, відповідно, якщо вже було розпочато або завершено позасудове врегулювання суперечки у ЧТІ або іншому суб'єкті, призначеному для цього Міністерством промисловості і торгівлі. В цьому випадку ЧТІ прохання відхилить.

ЧТІ відхилить прохання, якщо воно являється очевидно безпідставним, тобто, наприклад, мова йде про прохання подане споживачем в тому самому випадку, без появи нових фактів, або якщо являється очевидним, що вимога споживача від підприємця є явно необґрунтованою, або, якщо споживач прагне використати свої

права за рахунок продавця (наприклад, вказує фальшиві дані).

Про причини відхилення у проханні ЧТІ інформує споживача, як правило, протягом 15 днів з моменту подачі прохання.

Термін подачі прохання:

Для подання прохання про вирішення суперечки позасудовим шляхом у ЧТІ існує встановлений **термін 1 рік з моменту, коли споживач використав своє право у підприємця вперше**. Після закінчення строку дії терміну вже не можливо подати прохання, проте, можна надалі звернутися до суду, якщо не закінчився строк дії 3 роки, котрий, як правило, впливає з моменту, коли споживач вперше пред'явив скаргу продавцю.



Приклад:

7. 3. 2016 року споживач купив в магазині спортивне взуття. Після кількох тижнів використання виявив, що відбувається відклеювання підошви, тому 18. 4. 2016 року взуття повернув (тому було дотримано дворічного гарантійного терміну для подачі скарги). Процедура розгляду скарги підприємцем завершив 17. 5. 2016 року, прийняттям рішення, що покупець спричинив дефект, в результаті неправильного використання, і тому скарга відхиляється. Клієнт з цим не згоден і може спробувати продовжити вирішити суперечку позасудовим шляхом у ЧТІ проханням, поданим протягом 1 року від пред'явлення скарги, тобто до 18. 4. 2017 року. Якщо в провадженні ЧТІ встановлять, що споживач має рацію, але підприємець не буде готовий домовитись, споживач може здійснювати свої права надалі в суді.

Процес позасудового вирішення суперечки

Якщо ЧТІ не відмовляється з вище перерахованих причин розпочати провадження, повідомить продавця, з яким споживач знаходиться в суперечці, про прохання подане споживачем і продавець зобов'язаний протягом 15 робочих днів надати коментар. ЧТІ даний коментар розгляне, відповідно може запросити одну зі сторін доповнити твердження, і на підставі зібраних даних ЧТІ потім намагається привести обидві сторони до досягнення взаємоприйнятної рішення та надати кваліфіковану юридичну допомогу. Правова оцінка зі сторони ЧТІ не є юридично обов'язковою і може відрізнитися від такого подальшого рішення суду. Тривалість процедури не повинна перевищувати 90 днів. В особливо складних випадках зі сторони ЧТІ термін провадження може бути продовжений до 180 днів.

Приклад:

Споживач придбав через інтернет-магазин кухонний блендер. Після отримання товару використав його кілька разів та зрозумів, що йому не підходить, тому протягом терміну двох тижнів повернув його без пояснення причин та очікував від продавця повернення повної вартості покупки. Продавець, проте, відмовився визнати відмову з посиланням, що кухонний прилад вже явно зношений, подряпаний і зафарбований від фруктів. При позасудовому вирішенні спору, обидві сторони на основі юридичної консультації від ЧТІ повинні зрозуміти, що не мають рацію, вважаючи, що закон повністю на їхньому боці. Хоча споживач має в цьому випадку право відмовитися від договору і продавець це повинен прийняти, проте, якщо споживач використовує продукт більше, ніж це було б можливо в магазині, і цим його зносив так, що продавець вже не зможе його продати як новий, продавець має право на відшкоду-

вання помірних витрат відповідно до зменшення вартості товару. Метою угоди, укладеної сторонами у ЧТІ має бути визнання вищевказаних вимог і узгодження суми компенсації (тобто, сума вартості покупки, яку споживач поверне в меншій кількості).

На відміну від продавця **споживач має право відкликати своє прохання** в будь-який час в ході розгляду, таким чином позасудове врегулювання спору в ЧТІ зупиняється.

Приклад:

Споживач в магазині купила взуття для свого сина. Коли вона прийшла додому і дитина взуття приміряла, зрозуміла, що є непридатним, тому відразу ж пішла повернути взуття в магазин, чекаючи, що буде повернута сума, еквівалентна вартості покупки. Продавець відмовився взяти взуття назад і споживач звернулась до ЧТІ для позасудового врегулювання спору.

ЧТІ в цьому випадку, якщо буде вважати за необхідне, може ще до виклику продавця з поясненням, надати інформацію споживачу про те, що правом відмовитися від договору без пояснення причин, можна скористатись лише в разі дистанційної покупки (наприклад, через Інтернет), за межами звичайного торгового приміщення (наприклад, продаж дома, показові акції), або якщо продавець в своїх торговельних умовах чи інших аналогічних документах чи рекламі пообіцяє споживачу переважне право відмови, навіть якщо договір купівлі-продажу було укладено у магазині. Після того, як споживач переконається, що продавець не пропонує додаткові права та з ним не можна інакше домовитись своє прохання про вирішення цього питання у ЧТІ в ході розгляду може відкликати без жодних штрафів чи зборів.

Чи знаєте ви, що ...

При позасудовому вирішенні спору у ЧТІ можна виступати чеською або словацькою мовою. В об'єктованих випадках, ЧТІ також дозволяє англійську мову.

Способи завершення позасудового вирішення суперечок

Позасудове врегулювання суперечки у ЧТІ може закінчитися:

- укладенням письмової угоди з підприємцем
- закінченням терміну дії 90 днів (в разі продовження максимум до 180 днів) від подання прохання, якщо сторони до того часу не домовляться
- відкликанням заявки зі сторони споживача
- відмова від прохання зі сторони ЧТІ

– смерть однієї зі сторін або припинення існування компанії продавця

В ідеалі ця процедура повинна призвести до **укладення письмової угоди** між споживачем і продавцем. Метою угоди, укладеної у ЧТІ має бути визнання прав споживача (або їх частини), відповідно і підприємця (наприклад, якщо споживач зносить товар перед поверненням в двотижневий термін в разі покупки через Інтернет і тим самим завдасть шкоду підприємцю-див приклад вище). Якщо будь-яка зі сторін не зможе виконати свої зобов'язання в строк, обумовлений у договорі (наприклад, продавець не надасть споживачу обіцяну знижку відповідно дефекту товару, не поверне суму, що відповідає вартості покупки в разі визнання відмови споживача від договору), інша сторона може звернутися до суду. Хоча укладений договір не вступає одразу у дію (тобто, не можна відразу призначити екзекуцію), проте можна в суді без

необходності складного доведення вимагати видання рішення про виконання зобов'язання.

Якщо споживач з продавцем де домовляться мирним шляхом, розгляд у ЧТІ закінчується після періоду 90 днів з початку провадження (або до 180 днів, якщо він був продовжений зі сторони ЧТІ - див. вище). Якщо ЧТІ буде вважати за доцільне, надасть в цьому випадку сторонам спору разом з повідомленням про припинення спору також **незобов'язуючий юридичний висновок з даного питання суперечки.** Далі вирішують споживач і продавець, яку іншу процедуру вирішення спору обрати (наприклад, розгляд у суді).

Позасудове вирішення суперечки також може бути припинено шляхом **односторонньої заяви споживача про припинення участі** у врегулюванні суперечки (наприклад, якщо споживач на підставі попереднього юридичного висновку зі сторони ЧТІ дізнається,

що його вимога є необґрунтованою - див. вище).

Провадження може бути також припинено **відмовою у проханні споживача (див. вище) або смертю однієї із сторін або припиненням існування компанії продавця,** що не виключає можливості здійснення прав правонаступників (наприклад, спадкоємців) в суді.

10.2 Позасудові вирішення суперечок за допомогою професійних асоціацій та організацій споживачів

Чи знаєте ви, що ...

Споживчими суперечками вважаються не тільки суперечки, що виникають у зв'язку з продажом товарів, але й суперечки при наданні послуг, таких як лікування у стоматолога або послуга, що надається споживачеві адвокатом.

Міністерство промисловості і торгівлі, на веб-сайті якого www.mpo.cz також можете знайти більш детальну інформацію зможе позасудове вирішення споживчих спорів поступово довірити іншим суб'єктам, ніж ЧТІ. Цими суб'єктами можуть бути **професійні асоціації з обов'язковим членством або організації споживачів,** які звернуться з проханням про це і підтвердять дотримання всіх передумов для цієї діяльності. Провадження у цих суб'єктів буде проходити аналогіч-

но, як у ЧТІ, тобто відповідно до правил, які були описані в попередньому розділі.

Споживачу в цьому контексті можна рекомендувати, якщо до нього звернеться деякий суб'єкт з пропозицією допомогти йому у вирішенні спору з продавцем або постачальником послуг, щоб завжди перевірити, чи дійсно мова йде про суб'єкт уповноважений Міністерством промисловості, а якщо ні, чи мова йде про безкоштовну послугу чи ні (безкоштовно подати прохання вирішити суперечку можна, наприклад, на веб-сайті www.vasestiznosti.cz). В іншому випадку це може бути платна послуга, що не підлягає правилам позасудового вирішення суперечок але регулюється за своїми власними правилами, узгодженими між споживачем і постачальником таких послуг (наприклад, страхування витрат на юридичні послуги).

10.3 Позасудове вирішення міжкордонних суперечок

Чи знаєте ви, що ...

... суперечки з іноземними підприємцями в межах ЄС з 15. 2. 2016 року можна вирішувати просто і безкоштовно онлайн?

Якщо споживач придбав товар онлайн (не стосується купівлі в магазині) в іншій державі-члені ЄС, наприклад, чеський споживач в німецькому інтернет-магазині, і якщо у зв'язку з цим розпочнеться суперечка з іноземним продавцем (наприклад, щодо повернення товару) може використати з 15. 2. 2016 року нову систему позасудового врегулювання міжкордонних спорів. Європейська комісія для цієї мети створила веб-сайт, який можна знайти за адресою: <http://ec.europa.eu/consumers>.

Після відкриття цього веб-сайту споживач вибирає, якою офіційною мовою ЄС, в тому числі чеською,

хоче зобразити сайт, і може цією мовою також зв'язатися з іноземним підприємцем щодо претензії, заповнивши електронну форму та додавши документи, що підтверджують його вимогу (наприклад, підтвердження замовлення і оплати товару, який не було доставлено).

Онлайн платформа заповнені дані пошле підприємцю, який може негайно запропонувати споживачу мирне вирішення спору. Якщо підприємець мирне рішення не запропонує або угода між сторонами не відбудеться, сторони спору повинні домовитись на суб'єкті, який допоможе їм вирішити суперечку протягом 30 днів. Суб'єкт для вирішення спору може бути обраний зі списку, представленого на цьому веб-сайті, в основному це європейські центри споживачів в окремих державах-членах ЄС (можна обрати суб'єкт з країни споживача, продавця та з іншої держави ЄС, якщо йому обидві сторони довіряють).

Після того, як сторони домовляться

відносно суб'єкту про вирішення спору, йому автоматично пересилаються всі документи. Суб'єкт має на розгляд, як правило 90 днів, протягом яких може від споживача чи підприємця запитати додаткову інформацію або надання додаткової документації. Згодом повідомить сторонам своє не зобов'язуюче рішення з даного питання і залежить від обох сторін, чи на цьому погодяться. Якщо підприємець зі своєї сторони не співпрацює можна знайти на вищевказаному веб-сайті інформацію про можливий подальший поступ або звернутися за проханням до Європейського споживчого центру.

10.4 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).

10.5 Фінансовий Арбітраж, Чеське управління електров'язку та Управління регулювання енергетичної галузі

Фінансовий Арбітраж - це державний орган позасудового врегулювання деяких суперечок на фінансовому ринку. Вирішує спори в провадженні, розпочатому на основі прохання споживача проти фінансових інститутів, таких як банки, в тому числі будівельних товариств, небанківських провайдерів платіжних послуг або кредитів, компаній зі страхування життя, інвестиційних компаній або інвестиційних фондів, дилерів з цінних паперів та обміну валюти.

Фінансовий Арбітраж надає **безкоштовне** провадження. Витрати, що виникнуть зі сторони споживача або зі сторони фінансової установи, платить кожна зі сторін сама. Споживач не зобов'язаний протягом провадження користуватись послугами адвоката.

Споживач може звернутись до фінансового Арбітражу, наприклад, в суперечках:

- з банком, наприклад, щодо правильності або своєчасності платежів, щодо незаконно стягнутої плати, в разі невидачі грошей банкоматом при знятті готівки в банкомату, при незаконному використанні кредитної карти третьою особою в разі зняття готівки в банкомату або покупки у продавця тощо,
- з кредитором, наприклад, при відмові від кредитного договору або розмірі плати при достроковому погашенні кредиту,
- з житлово-будівельним кооперативом щодо відмови або припинення дії договору будівельних заощаджень, щодо дійсності односторонніх змін договору будівельних заощаджень, щодо суми виплати державної допомоги,
- зі страховою компанією або

страховим посередником у спорах, що виникають у зв'язку з наданням або посередництвом страхування життя,

- з працівником обміну валют, наприклад, щодо суми комісії за проведення обміну валюти,
- з інвестиційною компанією або інвестиційним фондом, наприклад, щодо вартості сертифікату, щодо плати, що стягується у зв'язку з купівею / продажем / обміном сертифікату

Прохання можна подати на веб-сайті: <http://www.finarbitr.cz>, поштою або в офісі фінансового Арбітра за адресою Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1. В проханні повинно бути вказано, яким чином споживач постраждав від фінансової установи, що має вирішити фінансовий Арбітр та за яких умов бере до уваги мирне врегулювання спору. Фінансовий Арбітраж не залежить від прохання і може ініціатору під час процедури допомоги

змінити прохання. Фінансовий Арбітраж завжди прагне врегулювати суперечку в першу чергу позасудовим шляхом.

Інші контакти: тел: 257 042 070,
e-mail: arbitr@finarbitr.cz

Проти рішення фінансового Арбітра можна подати апеляцію, в якій приймає рішення фінансовий Арбітраж. Рішення фінансового Арбітра додатково розглядається судом - після прийняття рішення щодо апеляції кожна зі сторін може подати рішення фінансового Арбітра для розгляду до суду, який знову перегляне всю справу, і можливо рішення фінансового Арбітра замінить своїм власним рішенням. Якщо проти рішення фінансового Арбітра не була подана скарга до суду, кінцеве рішення фінансового Арбітра набуває дії, як рішення суду.

Фінансовий Арбітр не може вирішити суперечки, які не входять до сфери його дії, наприклад, суперечки між двома споживачами, суперечки між двома фінансовими установами, суперечки, що випливають з підприємницьких кредитів, суперечки, що не мають відношення до фінансових послуг та ін. Сфера його дії також не включає в себе суперечки, які стосуються нежиттєвих кредитів (наприклад, страхування майна, страхування автомобілів, страхування відповідальності, страхування від нещасних випадків і т.д.) Фінансовий Арбітр також не може приймати рішення, якщо у справі вже прийняв рішення суд або судовий розгляд було розпочато, чи у справі прийняв рішення Арбітр або арбітражний розгляд було розпочато.

В якості суб'єктів позасудового вирішення суперечок між споживачами і підприємцями в даний час працює також:

- **Чеське управління електров'язку** (див. розділ 8) та
- **Управління регулювання енергетичної галузі** (див. розділ 9)

11 ДЕЯКІ ІНШІ ОБЛАСТІ ТА ЗАСОБИ ЗАХИСТУ СПОЖИВАЧІВ

11.1 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 вимірю-*

вальні 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**.

11.2 Недержавні некомерційні організації

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.: 495 215 266,
e-mail: spotrebitel@regio.cz

dTEST

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

Spotřebitel net

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

Sdružení obrany spotřebitelů — Asociace

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

GLE o.p.s.

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

Повний перелік споживчих організацій і їх центрів консультування можна знайти, наприклад, на веб-сайті Міністерства промисловості і торгівлі (<http://www.mpo.cz>) в розділі «Захист прав споживачів».

11.3 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.skolaspotrebitele.cz>

<http://www.dtest.cz>

<http://www.vasestiznosti.cz>

<http://www.konzument.cz>

<http://www.spotrebitel.net>

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



GLE o.p.s.

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

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

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

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

Všechny služby projektu jsou poskytovány zdarma.



www.gle.cz