

e-mail: podatelna@ctu.cz

další informace: www.ctu.cz

Energetický regulační úřad (ERÚ)

ERÚ je ze zákona subjektem pro mimosoudní řešení sporů v oblastech – problémy s připojením odběrného místa, dodávkou, službami nebo povinnostmi ze smluv týkající se elektřiny nebo plynu, např. připojení odběrného místa aj., tedy tam, kde je tento veřejný orgán národním regulátorem a subjektem dozorcující trh. Úřad sídlí v Jihlavě, dislokované pracoviště má v Praze, Brně a Ostravě.

Masarykovo nám. 5, 586 01 Jihlava

tel.: 564 578 666 – ústředna,

fax: 564 578 640 – centrální fax – podatelna

e-mail: podatelna@eru.cz

Odbor právní ochrany spotřebitele ERÚ, tel: 255 715 523,

e-mail: podatelna@eru.cz (nebo zasláním dopisu poštou)

další informace: www.eru.cz

9. PŘI ZAHRANIČNÍCH OBCHODECH VÁM S REKLAMACÍ POMŮŽE EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM PŘI ČOI

Centrum nabízí bezplatné informace a rady o právech spotřebitelů v zemích EU.

Centrum nabízí bezplatnou spolupráci a pomoc spotřebitelům při vyřizování jejich stížností na kvalitu zakoupených výrobků a služeb v ostatních členských zemích EU včetně Norska a Islandu, na chování a jednání obchodníků v těchto zemích.

Štěpánská 15, 120 00 Praha 2

tel.: 296 366 155, e-mail: esc@coi.cz

další informace: www.coi.cz

10. JAKÉ MÁTE ZÁKLADNÍ MOŽNOSTI REKLAMACE LÉKAŘSKÝCH SLUŽEB A PŘÁVA PACIENTA

- V případě, kdy je zřizovatelem stát nebo soukromá společnost:
 - ▶ Podat návrh na přezkoumání poskytnuté zdravotní péče vedoucímu zdravotnického zařízení, nebo jeho zřizovateli.
- V případě soukromého lékaře či zařízení může službu reklamovat u následujících subjektů:
 - ▶ vedoucí odboru zdravotnictví příslušného Krajského úřadu
 - ▶ územní znalecká komise příslušného Krajského úřadu
 - ▶ ústřední znalecká komise při Ministerstvu zdravotnictví ČR
 - ▶ Česká lékařská komora – regionální kanceláře, resp. ústředí České lékařské komory
 - ▶ oblastních zařízení České stomatologické komory, resp. ústředí České stomatologické komory
 - ▶ příslušná zdravotní pojišťovna
- Při podezření z trestného činu můžete podat i trestní oznámení policii ČR, státnímu zástupci a soudu.

Při problémech, se kterými se setkáte při řešení reklamaci a stížností se s důvěrou obraťte na Sdružení českých spotřebitelů. Nezapomínejte, že jsme též subjektem pro mimosoudní řešení sporů.

Sdružení českých spotřebitelů – ústředí
(informace o kontaktních místech v ČR na internetových stránkách sdružení)
Pod Altánem 99/103, 100 00 Praha 10
tel.: 261 263 574, e-mail: spotrebitelem@regio.cz
více informací:

www.konzument.cz www.seniorombudsman.cz



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

O NÁS

Sdružení českých spotřebitelů, z. ú. (SČS) si klade za cíl hájit oprávněné zájmy a práva spotřebitelů na vnitřním trhu EU a ČR, přičemž zdůrazňuje preventivní stránku ochrany zájmů spotřebitelů: „Jen poučený spotřebitel se dokáže účinně hájit“. SČS působí v řadě oblastí s důrazem na rozvíjení odbornosti ve vztahu ke kvalitě a bezpečnosti výrobků včetně potravin, technické normalizaci a standardizaci, kvalitě a bezpečnosti služeb včetně služeb finančního trhu aj.

Pod Altánem 99/103, 100 00 Praha 10 – Strašnice, tel.: +420 261 263 574, e-mail: spotrebitelem@regio.cz

www.konzument.cz

Publikace byla vydána s podporou Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky.

KonzumentTest, občasník © SČS, číslo 20, červen 2017; vydalo © Sdružení českých spotřebitelů, z. ú., Praha, červen 2017; zpracovali © JUDr. Radomír Machan, Petr Krejcar; spolupráce na vydání Ing. Libor Dupal, Lenka Bergmannová. Grafická úprava a sazba – Kateřina Tomášková – k-studio; vytiskla tiskárna Studio 66 & Partners, s. r. o.

ISSN 1801-528X



Poděkování za pravidelnou podporu našich vydavatelských počínů Českému institutu pro akreditaci, o.p.s.



Garamon, s.r.o., Wonkova 432, 500 02 Hradec Králové
tel.: / fax: 495 217 101, email: garamon@garamon.cz
příjem inzerce: 495 499 086, email: radnice@garamon.cz

Konzument

Občasník Sdružení českých spotřebitelů

Číslo 20 / červen 2017

řívání



Vydání publikace je spolufinancováno ze státního rozpočtu České republiky

JAK POSTUPOVAT PŘI NÁKUPU A REKLAMACI ZBOŽÍ A SLUŽEB

ÚVODEM

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

Ve vztazích mezi spotřebitelem a poskytovatelem zboží a služeb jsou SENIORI zranitelnější než ostatní spoluobčané. O to více musí být opatrní, předvídaví a dbát rad a pomoci, které jsou jim nabízeny.

Spotřebitel by měl riskovat co nejméně již tím, že odmítne různé „lákové nabídky“. K nim patří psychologicky laděné akce spojené s různými formami „nákupních zájezdů“, prodejních akcí spojených s pohoštěním, či „radostným“ telefonickým sdělením, že byl vybrán k bezplatnému zájezdu k moři. Obezřetným postupem v prvé řadě ušetříte peníze a mnoho zbytečných starostí. Tomuto tématu se věnujeme ve zvláštních tiskovinách, i zde ho však musíme pro jeho závažnost připomenout. Při řešení situace vzniklé na nabídkové akci se pak již dobrá rada hledá těžko.

V následujícím textu nabízíme několik základních rad, které se týkají našich (spotřebitelských) práv a jejich dosahování při uplatňování reklamaci zakoupeného zboží anebo služeb. Věříme, že vám tato doporučení pomohou se alespoň trochu zorientovat ve spleti právních ustanovení nového občanského zákoníku a dalších zákonů, že se tedy budete cítit „bezpečněji“. Text poskytuje základní rady, podrobnější informace potom poskytujeme prostřednictvím našich poradců – osobně, elektronicky i telefonicky.

Ing. Libor Dupal,
ředitel Sdružení českých spotřebitelů

1. PŘI NÁKUPU ZBOŽÍ VYŽADUJTE VYSTAVENÍ PÍSEMNÉHO DOKLADU – PARAGONU

Na tomto dokladu nesmí chybět razítko obchodu (název firmy prodávajícího, IČO a sídlo), datum nákupu, označení druhu zboží a za jakou cenu byl výrobek prodán.

- Tento doklad prodejce není povinen ze zákona vystavit automaticky, na vyžádání ale na něj máte právo ze zákona. **Pozor – povinnost prodávajícího vydat doklad v rámci elektronické evidence tržeb (EET) neukládá povinnost označení druhu zakoupeného zboží.**
- Paragon vždy aktivně vyžadujte.

2. NA ZAKOUPENÉ ZBOŽÍ A SLUŽBY MŮŽETE UPLATŇOVAT REKLAMACE V TĚCHTO LHŮTÁCH

- Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době 24 měsíců od převzetí. To se týká i výrobků zakoupených na stáncích nebo výprodejních akcích. Prodávající je povinen na žádost kupujícího vydat záruční list, postačí však i doklad o zakoupení zboží (paragon), jestliže obsahuje potřebné údaje.
- Je-li na prodávané věci, na jejím obalu, v návodu připojenému k věci nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze věc použít, použijí se ustanovení o záruce za jakost.
- Zárukou za jakost se prodávající zavazuje, že věc bude po určitou dobu způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Tyto účinky má i uvedení zá-

ruční doby nebo doby použitelnosti věci na obalu nebo v reklamě. Záruka může být poskytnuta i na jednotlivou součást věci.

- U věcí použitých je třeba práva z odpovědnosti za vady věci uplatnit do 24 měsíců ode dne koupě. Tuto lhůtu lze po dohodě zkrátit, ne však méně než na 12 měsíců.
- Práva z vad díla, kterým se rozumí zhotovení určité věci, údržba, oprava a úprava věci, lze uplatnit právo z vady rovněž v době 24 měsíců od převzetí.
- Vady stavby je třeba uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 5 let od převzetí stavby. Než podepíšete příslušnou smlouvu na stavební práce, poraďte se s právníkem, aby ve smlouvě byly dostatečně zakotveny i sankce pro zhotovitele díla v případě nekvality a nedodržení termínu.

3. PŘI UPLATNĚNÍ REKLAMACE TRVEJTE NA VYDÁNÍ POTVRZENÍ O PŘIJETÍ REKLAMACE

- V potvrzení o přijetí reklamace musí být uvedeno následující:
 - ▶ o jaký druh zboží, nebo služby se jedná,
 - ▶ předmět reklamace,
 - ▶ datum reklamace,
 - ▶ jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje,
 - ▶ případně jaký je stav opotřebení reklamovaného výrobku.
- V provozovně musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizováním reklamace.
- Od převzetí věci k reklamaci dochází k pozastavení běhu záruční lhůty

až do doby, kdy je výrobek připraven k převzetí zákazníkem. Konkrétně to znamená, že po uplynutí záruční doby se záruka prodlužuje o dobu, kdy výrobek byl v reklamčním řízení.

- Pokud s vyřízením reklamace nesouhlasíte, sdělte prodávajícímu, popřípadě zhotoviteli díla nejlépe písemně (proti podpisu, doporučeným dopisem) váš nesouhlas a upozorněte, že si necháte zhotovit znalecký posudek. V případě, že tento posudek bude hovořit ve váš prospěch, měl by vám prodávající vrátit peníze za vadný (reklamovaný) výrobek a za náklady spojené s vyhotovením znaleckého posudku.



4. POZNÁMKY K UPLATNĚNÍ REKLAMACE

- Záruku nelze uplatnit na vady, na které prodávající předem upozornil s tím, že se na ně záruka nevztahuje. Proávající se však nemůže zříci své odpovědnosti za vady u výrobku jako celku.
- Proávající odpovídá kupujícímu za to, že prodáváná věc je bez vad a má obvyklé užité vlastnosti a odpovídá požadavkům právních předpisů. Projeví-li se vada v průběhu 6 měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. Nemá-li věc požadované, nebo obvyklé vlastnosti, může kupující požadovat dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, není-li to možné, může od smlouvy odstoupit. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.
- Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci, nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu.
- Nárok na odstoupení od kupní smlouvy a na vrácení peněz máte v případě, že se jedná o vadu neodstranitel-

nou nebo vyřízení reklamace včetně opravy se nepodařilo stihnout ve lhůtě 30 dnů, jestliže se nedohodnete na době delší.

- Stejně právo máte v případě opakovaného výskytu vady, kdy totožná závada již byla dvakrát opravována, a došlo ke třetímu výskytu stejné vady anebo nemůžete výrobek pro větší počet vad užívat (3 shodné vady, 4 různé vady).
- Pokud s vyřízením reklamace nesouhlasíte a reklamace byla zamítnuta, můžete se obrátit na soud, což bývá cesta zdlouhavá a může být i nákladná (nebo s nejistým výsledkem).
- Spotřebitelské spory však lze řešit i mimosoudně. Pro tento případ má prodávající zákonem danou povinnost informovat spotřebitele o věcně příslušném subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

5. UZAVŘENÍ SMLOUVY PROSTŘEDNICTVÍM TELEFONU NEBO PŘES INTERNET (TZV. POUŽITÍM PROSTŘEDKŮ KOMUNIKACE NA DÁLKU) – JAK POSTUPOVAT PŘI UPLATNĚNÍ REKLAMACE

- V tomto případě máte právo od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce do 14 dnů ode dne uzavření smlouvy a jste povinen vrátit zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy.
- Dodavatel je zároveň povinen vrátit spotřebiteli nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy všechny peněžní prostředky včetně nákladů na dodání, tzn. poštovné a dopravné, pokud si ovšem spotřebitel nevyhradil dražší než nejlevnější nabízený způsob dopravy.
- Pokud vracíte zakoupené zboží bez udání důvodu, musíte počítat s tím, že úhradu za vrácení (poštovné, dopravné) budete hradit vy jako spotřebitel.
- V případě, že vám dodavatel nepředal informace, které je povinen předat písemně nebo jiným obdobným způsobem, činí lhůta pro odstoupení 1 rok a 14 dnů od uzavření smlouvy.

6. UZAVŘENÍ SMLOUVY MIMO PROSTORY OBVYKLÉ K PODNIKÁNÍ (PODOMNÍ PRODEJ, SMLOUVY UZAVŘENÉ NA PREZENTAČNÍCH ZÁJEZDECH) – JAK POSTUPOVAT PŘI UPLATNĚNÍ REKLAMACE

- Od smlouvy můžete písemně odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření.
- Nebyl-li spotřebitel poučen o právu odstoupit od smlouvy, může spotřebitel od smlouvy odstoupit do 1 roku a 14 dnů ode dne uzavření smlouvy.
- Velmi často podepisujete to, o čem nevíte. (PODEPSAT MŮŽETE, PŘEČÍST MUSÍTE!).
- Dodavatel je zároveň povinen vrátit spotřebiteli nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy všechny peněžní prostředky včetně nákladů na dodání.

- Za smlouvu uzavřenou mimo prostor obvyklý k podnikání se považuje také smlouva uzavřená v prostoru obvyklém pro podnikatelské podnikání, pokud k jejímu uzavření došlo bezprostředně poté, co podnikatel oslovil spotřebitele mimo tyto prostory. Totéž se týká smluv uzavřených během zájezdu organizovaného podnikatelem za účelem propagace a prodeje zboží, či služeb.

7. MIMOSODNÍ UROVNÁNÍ SPORŮ

- Každý členský stát Evropské unie musí mít od počátku roku 2016 zavedený funkční model řešení spotřebitelských sporů, který by byl alternativou k běžnému soudnímu řešení. Je tomu tak i v ČR.
- Spotřebitelům i obchodníkům má mimosoudní urovnání sporů přinést především rychlost, jednoduchost a nízké náklady.
- Na koho se má spotřebitel obrátit s požadavkem na mimosoudní řešení svého sporu? Prvotně – každý prodejce a poskytovatel služby je povinen informovat spotřebitele jasným, srozumitelným a snadno dostupným způsobem o subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Obrátte se s důvěrou na Sdružení českých spotřebitelů. Na našich webových stránkách² naleznete podrobné informace procesech, zodpovědných subjektech na provádění mimosoudního řešení. K tomu více i dále v této publikaci.
- **Také Sdružení českých spotřebitelů bylo pověřeno Ministerstvem průmyslu a obchodu mimosoudním řešením spotřebitelských sporů. Díky tomuto významnému úspěchu disponujeme dalším nástrojem k napomáhání spotřebitelům k dosahování na jejich práva.**

8. HLEDEJTE ÚČINNOU POMOC U DOZORUJÍCÍCH STÁTNÍCH ORGÁNŮ

Česká obchodní inspekce (ČOI)

- ČOI je ze zákona subjektem pro mimosoudní řešení sporů. Provádí ho tzv. konciliací, během níž pracovník České obchodní inspekce vede strany k urovnání sporu jako nezávislý prostředník, který jim bude případně nápomocen radou a názorem, nebude však ve sporu rozhodovat.
 - ČOI kontroluje a dozoruje právnické a fyzické osoby prodávající nebo dodávající výrobky a zboží na vnitřní trh, poskytující služby nebo vyvíjející jinou podobnou činnost na vnitřním trhu, a další. V každém kraji má ČOI své inspektoráty.
- Štěpánská 15 (ústřední inspektorát), 120 00 Praha 2
tel.: 296 366 360, fax: 296 366 236
e-mail: info@coi.cz
další informace: www.coi.cz

Státní zemědělská a potravinářská inspekce (SZPI)

- SZPI kontroluje, v rámci stanovených kompetencí, potraviny, suroviny k jejich výrobě, zemědělské výrobky



a tabákové výrobky. Tyto kompetence se vztahují na výrobu, skladování, přepravu i prodej (včetně dovozu). Svě inspektoráty má SZPI v Táboře, Olomouci, Ústí na Labem, Hradci Králové a Plzni., kontakty jsou uvedené na internetových stránkách, je zde možné podat podnět na příslušný inspektorát přímo nebo elektronicky.

Květná 15 (ústřední inspektorát), 603 00 Brno

Tel. informační linka pro spotřebitele

pondělí a středa 8:00 - 15:30 hod.

tel: 542 426 625 (ne podněty, pouze informace)

Podněty lze podat telefonicky na tel: 543 540 231

(nebo přímo místně příslušnému inspektorátu SZPI)

e-mail: epodatelna@szpi.gov.cz

další informace: www.szpi.gov.cz

Státní veterinární správa ČR (SVS)

- Jejím úkolem je především ochrana spotřebitelů před případnými zdravotně závadnými produkty živočišného původu, monitorování a udržování příznivé nakažové situace zvířat, veterinární ochrana státního území České republiky, ochrana pohody zvířat a ochrana před jejich týráním.

Slezská 100/7 – ústředí, 120 56 Praha 2

telefon: 227 010 142

e-mail: e.podatelna@svscr.cz

další informace: www.svscr.cz

Finanční arbitr (FA)

- FA je ze zákona subjektem pro mimosoudní řešení sporů v oblastech – platební služby, spotřebitelské úvěry, kolektivní investování, směnárenská činnost a životní pojištění a další služby finančního trhu.

Legerova 1581/69; 110 00 Praha 1

tel.: + 420 257 042 070

e-mail: arbitr@finarbitr.cz

Český telekomunikační úřad (ČTÚ)

- ČTÚ je ze zákona subjektem pro mimosoudní řešení sporů v oblastech - elektronické komunikace, telefonní operátoři, televizní a rozhlasové spojení a poštovní služby, tedy tam, kde je tento veřejný orgán národním regulátorem a subjektem dozoruji trh.

Sokolovská 219 (metro B, stanice Vysočanská),

190 00 Praha 9

poštovní adresa – poštovní přihrádka 02, 225 02 Praha 025

tel.: 224 004 111, fax: 224 004 830

² <http://www.konzument.cz/reseni-sporu/alternativni-zpusoby-reseni.php>