

# d Test

---

**Omyly při  
uzavírání smluv  
a nakupování**

---

**Omyly  
okolo záruk  
a reklamací**

---

**Omyly spojené  
s odstupováním  
od smluv**

---

**Omyly týkající  
se postupu  
státních orgánů**



# Omyly českých spotřebitelů

# Haló, to je časopis dTest? Právě řeším složitý problém...

Na poradenskou linku časopisu dTest se ročně obracejí tisíce spotřebitelů. Neváhejte být jedním z nich a vytočte 299 149 009. Pomůžeme vám, pokud budete řešit konkrétní spotřebitelský problém, nebudete si vědět rady například v oblasti financí na internetu nebo v mnoha jiných oblastech:

- **reklamace:** jak ji podat, abyste uspěli; co se zamítnutou nebo nevyřízenou reklamací,
- **telekomunikace:** co s prapodivným vyúčtováním služeb, chybějícím pokrytím signálu nebo příliš pomalým internetem,
- **energetika:** jak řešit příliš vysoké zálohy či nevracení přeplatků; jak se bránit nekalým praktikám podomních prodejců elektřiny nebo plynu,
- **nákupy na neobvyklých místech:** jak se zbavit nevýhodných smluv, které jste vy nebo vaši blízcí uzavřeli na předváděcích akcích,
- **nákupy na internetu:** jak na odstoupení od kupní smlouvy; problémy s poškozenou zásilkou nebo neoprávněné požadavky prodejců.



Poradenská linka dTestu na čísle 299 149 009 je v provozu každý všední den mezi 9. a 17. hodinou. Za zavolání platíte pouze cenu hovorného dle svého tarifu.



Předplatitelé dTestu mají na čísle 272 272 273 k dispozici speciální poradenskou linku s přednostním servisem.

**d**  
Test

#### Omyly českých spotřebitelů

Připravil redakční kolektiv, ilustrace Jiří Novák.

**dTest**, vydavatel Občanské sdružení spotřebitelů TEST

(IČ: 45770760) se sídlem Černomořská 419/10, 101 00 Praha 10.

Technické zpracování Elena Saltuariová, Revoluční 1575/2, Praha 4.

Přetisk zapovězen.

# O dTestu

Od roku 1994 jsme otestovali již **více než 15 000 výrobků** a každý měsíc publikujeme nové nezávislé testy potravin, domácích spotřebičů, výrobků pro děti, elektroniky a dalších. Nedávno jsme spustili praktickou **mobilní aplikaci dTest** pro chytré telefony s operačními systémy Android a Apple iOS. Provozujeme spotřebitelskou poradnu, která každoročně zodpoví desetitisíce dotazů. Na webových stránkách [www.dtest.cz](http://www.dtest.cz) zveřejňujeme kromě testů také **aktuální články** na spotřebitelská témata. Veřejně bojujeme s nejrůznějšími podvodníky, vyzýváme je k nápravě a v případě potřeby **podáváme i žaloby**.

Největší devizou dTestu je jeho absolutní nezávislost, mimo jiné díky absenci jakýchkoli příjmů z reklamy. Nezávislé testy a další služby pro spotřebitele **hradíme z příjmů z předplatného** a částečně z veřejných zdrojů. Děkujeme, že spolu s námi pomáháte zlepšit situaci spotřebitelů v České republice.

[www.dtest.cz](http://www.dtest.cz)

# Úvod

Sice se říká, že chybovat je lidské, ale „příjemnější“ je to určitě ve chvíli, kdy v tom nehrají roli peníze. Špatná koupě drahého výrobku nebo neznalost svých práv při reklamaci jsou přesně ty případy, ve kterých nechcete šlápnout vedle. Proto jsme pro vás připravili souhrnné informace a rady, jak v těchto často nepříjemných okamžicích postupovat. Prodejci a jejich triky na vás budou od nynížka krátké. Už žádné omyly při vyřizování reklamací.

Nákup přes internet je další oblastí, ve které je potřeba znát svá práva a nenechat se prodejci obelhat – například že nemůžete odstoupit od smlouvy, když jste si zboží osobně vyzvedli. I na tyto situace a mnoho dalších najdete v našem přehledu omylů návod.

Váš dTest

## Upozornění

Text je zpracován podle právního stavu k 1. prosinci 2012. Publikace může být považována pouze za informativní a doporučující návod k vyvracení typických spotřebitelských omylů. Sdružení TEST nenese odpovědnost za případnou škodu způsobenou nevhodným použitím či výkladem uvedených textů, jakožto i za jejich samotný nepřesný obsah.

# Omyly při uzavírání smluv a nakupování



## **Když jsem nic nepodepsal, nemusím nic platit**

Zákon zná několik způsobů, jakými lze smlouvu uzavřít. Vedle tradiční písemné, která je pod sankcí neplatnosti vyžadována jen u některých smluv, například smluv cestovních, se můžete zavázat i ústně nebo jiným projevem, třeba gesty nezbuzujícími u druhé strany pochybnost o tom, jak to myslíte.

Novější formou je možnost uzavření smlouvy v e-mailové komunikaci nebo objednávkou si zboží přes internetový obchod. Pokud uzavřete smlouvu po telefonu nebo přes internet, pamatujte na to, že je uzavřena v okamžiku, kdy vaše objednávka konkrétní nabídky uveřejněné na webových stránkách dojde prodávajícímu. U většiny spotřebitelských smluv tedy není podmínkou vzniku platné smlouvy její písemná podoba obsahující současně i podpisy obou stran.

Zákonný podklad: § 35, § 40, § 43c, § 53 občanského zákoníku

## **Ve smlouvě je překlep v adrese, tudíž je smlouva neplatná**

Chyby v psaní a počtech nečiní smlouvu neplatnou, je-li její význam nepochybný. Smlouva je neplatná pouze tehdy, neobsahuje-li zákonem požadované informace, nemá formu, kterou zákon vyžaduje, nebo je-li neurčitá či zcela nesrozumitelná.

Zákonný podklad: § 37 odst. 3 občanského zákoníku

## **Když zboží nepřevzmu, smlouva se ruší**

Pokud si výslovně ve smlouvě nesjednáte, že nepřevzetím zboží se smlouva ruší, platí, že uzavřená smlouva je pro obě strany závazná. Nesplněním dílčí povinnosti z ní vyplývající, tedy typicky převzetí zboží, se vystavujete sankci zpravidla v podobě povinnosti zaplatit dohodnutou smluvní pokutu nebo přinejmenším uhradit škodu způsobenou zmařenou dopravou.

Zákonný podklad: § 35 odst. 1, § 43c odst. 2, § 53 odst. 5 občanského zákoníku



## **Z naší poradny**

*Prodejce mi tvrdí, že mám povinnost si zboží při převzetí zkontrolovat. Je to v souladu se zákonem?*

*Patricie H.*

**Zákon spotřebiteli – na rozdíl od koupě mezi podnikateli – nestanovuje žádnou povinnost zkontrolovat zakoupené zboží při převzetí. Poměrně častá praxe mnohých e-shopů, které ve svých smluvních podmínkách stanovují povinnost si zboží při převzetí od přepravce vybalit a zkontrolovat a zjištěné vady ve velmi krátké lhůtě (často do 24 nebo 48 hodin) namítat s tím, že jinak ztrácíte možnost účinně uplatňovat své nároky, je v rozporu se zákonem, a tudíž neplatná. Ovšem jinak lze kontrolu zboží při převzetí jen doporučit.**

### **Při koupi věci od souseda mám stejná práva jako při nákupu zboží v obchodě**

Na rozdíl od klasického prodeje zboží v obchodě mezi podnikatelem a spotřebitelem není právní úprava tak výhodná pro kupujícího. Například odpovědnost za vady je zde poněkud odlišná a neplatí některá ustanovení jako při prodeji zboží v obchodě, zejména existence 24měsíční záruční doby na výskyt vady zboží.

Prodávající odpovídá kupujícímu pouze za vady, které na věci existovaly v době jejího převzetí a které nebyly v době prohlídky zjevné, není-li ve smlouvě ujednáno jinak. Na druhou stranu prodejce musí na vady, o kterých ví, kupujícího upozornit. Za tyto vady totiž jinak odpovídá stejně jako za situace, kdy se projeví nedostatek ve vlastnostech věci či se nepotvrdí nepřítomnost vad, o které kupujícího ujistil.

Zákonný podklad: § 588 až 610, § 499 až 510 občanského zákoníku

### **Koupil jsem věc na IČ, přesto jsem spotřebitelem**

Občanský zákoník obsahuje definici spotřebitele, za něhož považuje pouze fyzickou osobu, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání. Pokud uvedete ve smlouvě identifikační číslo, dáváte tím druhé straně smlouvy najevo, že do právního vztahu vstupujete jako podnikatel.

Prodávající je pak v dobré víře, že jeho smluvním partnerem je jiný podnikatel a smlouva se tak řídí obchodním zákoníkem. Tvrdíte-li, že nepoužíváte v daném vztahu status podnikatele a výhod s tím spojených, musíte to v případném sporu prokázat. Stejně důkazní břemeno nesete i v případě, že IČ neuvedete, ale s přihlédnutím ke všem okolnostem je zřejmé, že se uzavíraná smlouva týká vaší podnikatelské činnosti.

Zákonný podklad: § 52 odst. 3 občanského zákoníku, § 261 odst. 1 obchodního zákoníku



Ač se nám reklamy snaží namluvit, že nakupování je zábava, odpočinek a vůbec prima koníček, každý z nás se jistě už dostal do situace, kdy měl pocit, že nakupování je především tvrdá práce, ne-li hotová věda. Záplava málo srozumitelných pojmů, kterými nás výrobci a prodejci zásobují coby zaručenými výhodami, bez nichž se u televize, pračky, myčky, kosmetiky nebo potravin neobejdeme, je prakticky nekonečná. Pro lepší orientaci při nákupech poslouží online nákupní průvodci, které najdete na adrese [www.dtest.cz/jak-vybirat](http://www.dtest.cz/jak-vybirat).

### **Čím více funkcí a součástek výrobek má, tím lépe pro běžné používání**

Nyní v obchodech najdete vedle standardních pomocníků do domácnosti i ty supermoderní s nabídkou rozličných funkcí. Zvažujte pečlivě, kterým dáte přednost, a přemýšlejte, zda opravdu budete využívat vše, co vám nabízí. Mnoho spotřebitelů totiž značnou část funkcí, kterými výrobek disponuje, nebude využívat. Vždy mějte na paměti, že nic není zadarmo.

### **Čím je výrobek dražší, tím je kvalitnější**

Tuto mylnou představu již naše nezávislé testy vyvrátily. Mnoho dražších výrobků neobstálo vedle výrobků levnějších, které byly mnohem kvalitnější, zdravější, odolnější či výkonnější.



- Nákupní průvodce vydáváme k většině publikovaných testů;
- dozvíte se, na jaká kritéria se musíte zaměřit při výběru spotřební elektroniky, domácích spotřebičů, výrobků pro děti, potravin a dalších;
- obecná kritéria obsažená v průvodcích pomohou s výběrem výrobků, pro něž nemáme k dispozici aktuální výsledky testu.

# Omyly okolo záruk a reklamací



## **Prodejce je vždy povinen vystavit mi k výrobku záruční list**

Prodávající je povinen vystavit spotřebiteli záruční list na požádání.

Záruční list musí obsahovat jméno a příjmení, název nebo obchodní firmu prodávajícího, jeho identifikační číslo, sídlo (jde-li o právnickou osobu) nebo bydliště (jde-li o fyzickou osobu). Prodávající zde musí vysvětlit obsah poskytované záruky, uvést její rozsah, podmínky, dobu platnosti a způsob, jakým je možné uplatnit nároky z ní plynoucí.

Záruční list není dokladem, který musíte nutně předložit, chcete-li reklamovat výrobek v době zákonné záruky. Umožňuje-li to povaha věci, může jako záruční list sloužit pouhý doklad o koupi, který obsahuje zákonem stanovené údaje.

Odmítne-li prodávající vystavit záruční list a pouhý doklad je nedostačující, porušuje tím zákon.

Zákonný podklad: § 620 odst. 2 až 5 občanského zákoníku, § 15 odst. 2, § 11, § 24 odst. 7 k) zákona o ochraně spotřebitele

## **Věc musí po dobu záruky vydržet**

Záruční doba je doba, v níž nese podnikatel odpovědnost za vady prodávajícího zboží či poskytnuté služby. Záruční doba však nelze zaměňovat s životností, která se projevuje opotřebením v důsledku běžného, obvyklého užívání. Budete-li nosit obuv určenou pro příležitostné nošení každý den, může dojít k výraznému opotřebení až úplnému zničení během prvního roku záruky.

Zákonný podklad: § 619 odst. 1 a 2 občanského zákoníku

## **Koupil jsem si věc od souseda, která je ještě v záruční době, tudíž mohu jít věc rovnou reklamovat**

S přechodem vlastnictví k věci nepřechází záruka na věc, přestože od koupě věci ještě doba zákonné záruky neuběhla. Situaci lze řešit prostřednictvím postoupení, tedy převedení záruky.



## **Z naší poradny**

*Co vše jsem povinen prodávajícímu doložit, aby mi přijal zboží do reklamačního řízení?*

*Jiří V.*

Prodejce má právo po spotřebiteli požadovat nějaký doklad o koupi. Druh tohoto dokladu však není nikde v zákoně specifikován, může se tedy jednat o cokoli, čím je schopen spotřebitel prokázat datum koupě výrobku. Ve většině případů se tedy bude jednat o účtenku nebo záruční list, ale pokud bylo placeno kartou, je možné koupí prokázat i výpisem z účtu. Prodejce tedy spotřebitele nemůže odbýt s tím, že pro přijetí zboží do reklamace je podmínkou například pouze záruční list. Spotřebitelé občas také řeší problém, že po nich prodejce při reklamaci požaduje originální obaly výrobku. Na nic takového však nemá nárok. Pokud by si prodejce takovou podmínku stanovil například ve svém reklamačním řádu, jedná se o ujednání omezující práva kupujícího z odpovědnosti



Je třeba podotknout, že u běžného zboží, kde není jméno kupujícího uvedeno na kupním dokladu, prodávající nezjistí, zda reklamuje věc první či druhý vlastník.

Zákonný podklad: § 524 občanského zákoníku

### **Zboží musím reklamovat v provozovně, kde jsem ho zakoupil**

Prodejce má ze zákona povinnost přijmout reklamaci v kterékoli své provozovně, která je pro to s ohledem na prodávané zboží nebo poskytované služby vhodná, případně i v sídle nebo místě podnikání.

V provozovně musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizováním reklamace. Neplněním této povinnosti prodávající porušuje zákon.

Zákonný podklad: § 19 odst. 1 a 2, § 24 odst. 7 r) zákona o ochraně spotřebitele, § 625 občanského zákoníku

### **Zboží mohu reklamovat u obchodníka v rámci celé Evropské unie**

Automaticky tomu tak zpravidla není. I obchod stejné značky totiž obvykle v každém státě provozuje místní obchodní společnost, a po právní stránce tak velmi často nejde o stejného prodávajícího. Před nákupem se proto vždy informujte, zda konkrétní prodávající či výrobce mezinárodní záruku poskytuje. Mezinárodní záruka je obvyklá například u automobilů, méně často může být poskytnuta třeba u elektroniky.

Bližší informace vám může poskytnout Evropské spotřebitelské centrum.

### **Bez originálního obalu a veškerého příslušenství nemohu uplatnit reklamaci**

Prodejce není oprávněn jakkoli omezovat vaše právo věc reklamovat. Takovéto požadavky uvedené například v reklamačním řádu nebo smluvních podmínkách jsou neplatné.

Zákonný podklad: § 627 odst. 3, § 55 občanského zákoníku

za vady prodané věci, které je podle § 627 odstavce 3 občanského zákoníku neplatné. Originální obaly tedy není nutné po koupi uchovávat.

*Koupila jsem si sadu profesionálních žárovek v balení „3+1 zdarma“. Z obalu ani jiných informací nebylo zřejmé, která žárovka je ta „zdarma“. Po nějakém čase se jedna rozbila, a tudíž jsem ji šla reklamovat.*

*Reklamace byla zamítnuta s tím, že se jedná právě o tu žárovku, která byla zdarma.*

*Markéta L.*

Je pravdou, že záruka se vztahuje jen na zboží, které spotřebitel nabyl úplatně, tedy za které zaplatil. Časté jsou například akce „při koupi tří párů bot ten nejlevnější zdarma“, ale je nutné vždy nepochybně určit, které zboží je tím darem. To se v tomto případě nestalo. U akcí typu „3+1 zdarma“, kdy není možné jednotlivé kusy od sebe odlišit, se jedná jen o množstevní slevu, nikoli o tři kusy v plné ceně a jeden zdarma (každý kus je



### **Při reklamaci musím předložit originální doklad o zaplacení zboží**

Při uplatňování reklamace stačí prokázat, že jste u prodejce věc zakoupili. To lze například výpisem z účtu při platbě kartou či převodem, staršími reklamačními protokoly, originálním obalem, specifícností zboží (nikdo jiný ho neprodává), v krajním případě i svědeckou výpovědí.

Zákonný podklad: § 625, § 627 odst. 3 občanského zákoníku, § 19 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele

### **Je-li na výrobku vada, hned mi jej na místě vymění za nový**

Zdali je na věci vada, za kterou prodávající odpovídá, je při přebírání věci do reklamace otázkou, na kterou se teprve v reklamačním řízení bude hledat odpověď. Proávající je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejlépe ihned, ve složitějších případech do 3 dnů. Vyžaduje-li však odborné posouzení nebo odstranění vady delší čas, dává zákon prodávajícímu až 30 dnů.

Zákonný podklad: § 19 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele

### **Už je to třetí reklamace, tak mám právo na vrácení peněz**

Skutečnost, že jste se ohledně stejné vady třikrát obrátili na prodávajícího, vám sama o sobě nedává právo na odstoupení od smlouvy. Nestačí totiž třikrát uplatněná reklamace, ale musí se jednat o třikrát uznanou reklamaci, tedy o trojí uznání prodejce, že v záruční době vytykány nedostatek je skutečně vadou.

Zákonný podklad: § 622 odst. 2 občanského zákoníku

### **Prodejce musí poslat výrobci zboží na posouzení**

Zákon prodejci nestanovuje žádnou povinnost zasílat zboží do odborného servisu nebo na posouzení k výrobci, případně předložit vám vyjádření odborného servisu.

Zákonný podklad: § 616, § 622 občanského zákoníku, § 19 zákona o ochraně spotřebitele

reprezentován poměrnou částí z kupní ceny – v tomto případě 25 procenty). Reklamovat je tedy možné každý kus zboží zvlášť. Pokud by navíc prodejce trval na svém názoru, dopustil by se klamavé obchodní praktiky a bylo by vhodné podat podnět České obchodní inspekci.

### **Poštovné při reklamaci si hradím sám**

Ze zákona máte nárok na úhradu nutných nákladů spojených s reklamací, čímž se samozřejmě myslí jen reklamace oprávněná. Nutné náklady jsou chápány jako ty nejmenší nutné, ne vždy je totiž účelné vézt věc do prodejny vozem, jindy zase můžete využít prodejnu, která je blíže vašemu bydlišti.

Pro výpočet jízdních výdajů se použije výdaj za spotřebovanou pohonnou hmotu (lze prokázat dokladem či vztahem mezi ujetými kilometry a spotřebou vozu spolu se spotřebou deklarovanou v technickém průkazu vozu) a tzv. základní náhrada, která v současné době v případě automobilů činí 3,60 Kč/km.

Zákonný podklad: § 598 občanského zákoníku, § 157, § 158 zákoníku práce



### **Spotřebitelská poradna dTestu**

Do nepříjemné situace se může dostat každý, proto vám přinášíme informace, jak se co neefektivněji domoci svých práv s naší pomocí.

Uložte si do telefonu číslo poradenské linky dTestu 299 149 009. Každý všední den od 9 do 17 hodin jsou vám k dispozici naši poradci;

■ setkáte-li se při nákupu, reklamaci či v jiné situaci s problémem, se kterým si nevíte rady, a je všední den mezi 9. a 17. hodinou, ihned volejte;

■ potřebujete-li vyřešit složitější problém, mějte po ruce všechny písemnosti (například účtenku, smlouvu, záruční list), připravte si stručné shrnutí problému, aby se náš poradce mohl v dané věci rychle zorientovat a poradit vám, jak postupovat.

# Omyly spojené s odstupováním od smluv



## Od každé smlouvy mohou odstoupit

Odstoupit od smlouvy je možné pouze v případech, které stanoví zákon či dohoda účastníků smlouvy. Zákon odstoupení připouští jen v určitých omezených případech, kdy jeden z účastníků nesplní svoji povinnost (například povinnost řádně informovat, dodat zboží či službu včas nebo bez vad) a druhý z účastníků má obranu v podobě práva smlouvu jednostranně zrušit odstoupením. Je v zájmu každého spotřebitele znát svá práva a mít na paměti starou a stále platnou zásadu - neznalost zákona neomlouvá.

Nevyplývá-li právo odstoupit od smlouvy ze zákona a zároveň není ani zakotveno výslovně ve smlouvě, protože si její strany pro určité situace nesjednaly, nelze od této smlouvy odstoupit, tedy jednostranně ji zrušit i proti vůli druhé strany. Zbývá však vždy možnost dohodnout se společně na jejím zrušení.

Zákonný podklad: § 48 odst. 1 občanského zákoníku

## Do 14 dnů mám vždy právo od smlouvy odstoupit

Právo od smlouvy odstoupit, které je možné realizovat ve vymezené čtrnáctidenní lhůtě, občanský zákoník dává výlučně spotřebitelům, tj. fyzickým osobám, které při uzavírání a plnění smlouvy nejednají v rámci své podnikatelské činnosti, ovšem pouze v určitých případech.

Prvním z nich je nákup přes internet či po telefonu, tedy u smluv uzavíraných za využití prostředků komunikace na dálku, kdy je smlouva uzavřena mezi současně nepřítomnými účastníky. To však neplatí bezvýjimečně. Například nelze odstoupit od smlouvy na zboží upravené dle přání zákazníka, od smlouvy na služby, jež jsou se souhlasem zákazníka hned poskytovány, a dále od smlouvy na dodávku novin a časopisů, audio a video nahrávek a počítačových programů s porušeným originálním obalem, jakož i od cestovní smlouvy nebo smlouvy o letecké přepravě. Lhůta 14 dnů k odstoupení od smluv uzavřených na dálku počíná běžet teprve od převzetí zboží.

Druhým typickým případem jsou smlouvy uzavírané mimo prostory obvyklé k podnikání podnikatele, zejména při



## dTest ve vašem mobilu

Možná jste se již dostali do situace, kdy jste potřebovali poradit s výběrem výrobku či spotřebitelským problémem a dTest nebyl zrovna po ruce. Možná jste byli právě v obchodě, možná na chalupě bez počítače s internetem. Nyní pro vás máme řešení podobných situací. Díky mobilní aplikaci dTest pro chytré telefony stačí sáhnout do kapsy. Mobilní aplikace je k dispozici pro telefony s operačními systémy Android a Apple iOS. Aplikaci pro Android najdete v mobilním obchodě Google Play, aplikaci pro iOS v AppStore. Aplikace je ke stažení zdarma. Předplatitelé časopisu dTest mají navíc přístup ke všem výsledkům testů zveřejněných v aplikaci.

předváděcích akcích a podomním prodeji. I zde existují výjimky jako smlouvy o nákupu či nájmu nemovitostí. Běh lhůty pro odstoupení se počítá ode dne uzavření smlouvy.

Zákonný podklad: § 53 odst. 7 a 8, § 54, § 54c odst. 1 a 2, § 57 odst. 1 a 4 občanského zákoníku, § 23 odst. 4 a 5 zákona o pojistné smlouvě

### **Od smlouvy uzavřené přes internet nemůžu odstoupit, pokud jsem si zboží osobně vyzvedl**

Pokud smlouva byla uzavřena přes internet, na právu na odstoupení nic nemění způsob převzetí zboží.

Zákonný podklad: § 53 občanského zákoníku

### **Ztratím-li důvěru ve výrobek, na kterém se vyskytla vada, mám právo na vrácení peněz**

Objeví-li se na zakoupeném výrobku vada kdykoliv během záruční doby, ať už druhý den po koupi nebo až po roce a půl používání, máte jako spotřebitel zákonem daná práva z odpovědnosti za vady, kterou nese prodávající. Zákon nic jako „ztrátu důvěry“ nezná a není to právně relevantním důvodem k vrácení peněz. Požadovat zpět kupní cenu zboží v důsledku vašeho odstoupení můžete u první a jediné vady pouze v případě, že je neodstranitelná. Ke skutečnosti, že vadu nelze odstranit, musí dospět prodávající v rámci řešení reklamace, na kterou má až 30 dnů.

Zákonný podklad: § 622 odst. 2 a 3 občanského zákoníku



### **Z naší poradny**

*Zakoupil jsem zboží v internetovém obchodu, ale po vyzkoušení mi nevyhovovalo. Odstoupil jsem od kupní smlouvy a zboží vrátil. Prodejce mi ještě neposlal peníze zpět. Je pro vrácení peněz stanovena nějaká lhůta?*

*Stanislav B.*

Prodejce je povinen Vám vrátit zaplacené finanční prostředky nejpozději do 30 dnů od odstoupení. Jedná se nejen o kupní cenu, ale rovněž i o náklady na dodání, které jste vynaložil při objednání zboží. Vy nesete pouze náklady na vrácení zboží zpět prodejci.

# Omyly týkající se postupu státních orgánů



## Česká obchodní inspekce za mě vše vyřeší

Česká obchodní inspekce je důležitým, nikoliv však jediným státním orgánem dozoru nad dodržováním určitých povinností podnikatelů ve vztahu ke spotřebitelům. Povinnosti kontrolované ČOI jsou upraveny v zákoně o ochraně spotřebitele. Z vlastní iniciativy či na základě podnětů a stížností spotřebitelů inspektoři provádějí kontrolu plnění povinností. Zjistí-li pochybení podnikatele, uloží ve správním řízení pokutu ve výši, kterou zákon připouští. Výčet deliktů, v nichž je dána pravomoc ČOI podnikatele kontrolovat a sankcionovat, rovněž obsahuje zmíněný zákon.

Inspekce není oprávněna spory rozhodovat, to je v pravomoci soudů a za určitých podmínek i rozhodců. Pokud tedy prodejce například nedá potvrzení o přijetí zboží do reklamace nebo se k reklamaci nevyjádří ve lhůtě 30 dnů, bude výsledkem inspekce provedené kontroly uložení pokuty. Jestliže však prodejce nerespektuje odstoupení od smlouvy pro nevyřízení reklamace nebo jestli je reklamace oprávněná či nikoliv, může posoudit a rozhodnout pouze soud.

Zákonný podklad: § 4 občanského zákoníku, § 1 odst. 1, § 23 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele, § 7 odst. 1 občanského soudního řádu, zákon o České obchodní inspekci

## Prodejce mi nechce vrátit peníze, to je podvod a nahlásím to na policii

Ne každé porušení zákona je trestným činem. Skutečnost, že vám podnikatel odmítá vrátit peníze s tvrzením, že mu po právu náleží, nebo s vámi již v této záležitosti nekomunikuje, nemusí znamenat a zpravidla ani neznamená, že jde z jeho strany o podvod. Podvod je definovaný v trestním zákoníku jako jednání toho, kdo sebe nebo jiného obohatí tím, že uvede někoho v omyl, využije něčího omylu nebo zamlčí podstatné skutečnosti, a způsobí tak na cizím majetku škodu nikoli nepatrnou. Musí být dán úmysl, určitý stupeň společenské nebezpečnosti a minimální škoda ve výši



V některých případech je soudní cesta jediným či nejúčinnějším řešením spotřebitelských sporů. Někdy je možné si pomoci sám, jindy se vyplatí uvažovat o pomoci a zastoupení advokátem. Proto přinášíme seznam advokátů, kteří se spotřebitelskými spory ve své praxi zabývají. Najdete ho na adrese [www.dtest.cz/advokati](http://www.dtest.cz/advokati).

5000 korun, jinak by se jednalo o přestupek, nikoliv trestný čin. Dojde-li policie při prověřování trestního oznámení k závěru, že nedošlo ke spáchání trestného činu, a případ odloží, neznamená to, že se svého nároku na vrácení peněz nemůžete domáhat před civilním soudem.

Zákonný podklad: § 209 odst. 1 trestního zákoníku, § 4 občanského zákoníku

### **Pokud nezaplatím dluh, například kupní cenu či splátku úvěru, znamená to, že u mne doma může kdykoliv zazvonit exekutor**

Toto je mylná domněnka spousty dlužníků, ať už faktických nebo i těch, kteří jsou k úhradě dlužných částek vyzváni neoprávněně. Je třeba si uvědomit, že exekutor nejedná pouze na základě věřitelem tvrzené pohledávky, byť je podložena například platnou kupní smlouvou nebo smlouvou o úvěru. Vymáhání pohledávky věřitele exekutorem v takzvaném exekučním řízení může následovat až poté, kdy je o pohledávce věřitele rozhodnuto v soudním řízení, popřípadě v řízení rozhodčím, byla-li rozhodčí smlouva platně sjednána. To znamená, že nejprve musí proběhnout řízení před soudem či rozhodcem. Pokud je věřiteli pohledávka přiznána, je v rozhodnutí soudu určena lhůta, do kdy má dlužník pohledávku zaplatit. Teprve v případě, že dlužník v této lhůtě nezaplatí, může se věřitel s vykonatelným rozhodnutím obrátit na exekutora a iniciovat tak exekuční řízení, ve kterém teprve dochází k vymáhání pohledávky například onou obávanou formou návštěvy exekutora vedoucí k zabavení majetku.

Zákonný podklad: občanský soudní řád, zákon o rozhodčím řízení, exekuční řád



### **Zamítnutá reklama?**

Nejprve se můžete informovat na naší poradenské lince (299 149 009), zda pro řešení nestačí „pouhá“ právní rada. Není-li tomu tak, může vám pomoci soudní znalec. Pokud jste v právu, budete mít nárok na proplacení ceny posudku. Soudního znalce můžete nalézt na adrese [www.dtest.cz/znalci](http://www.dtest.cz/znalci).

# Užitečné kontakty

## DOZOROVÉ ORGÁNY

### ■ Česká obchodní inspekce

telefon: 296 366 360 | [www.coi.cz](http://www.coi.cz)

### ■ Státní zemědělská a potravinářská inspekce

telefon: 543 540 111 | [www.szpi.gov.cz](http://www.szpi.gov.cz)

### ■ Státní veterinární správa

telefon: 227 010 142 | [www.svscr.cz](http://www.svscr.cz)

### ■ Hygienická služba

V každém kraji působí samostatná krajská hygienická stanice.

Jejich přehled je ke stažení na stránkách Ministerstva zdravotnictví ČR [www.mzcr.cz](http://www.mzcr.cz).

### ■ Živnostenské úřady

V každé obci s rozšířenou působností působí obecní živnostenský úřad zastřešený krajským živnostenským úřadem. Jejich seznam je k dispozici v adresáři na [www.gov.cz](http://www.gov.cz).

### ■ Český telekomunikační úřad

telefon: 224 004 111 | [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)

### ■ Úřad pro ochranu osobních údajů

telefon: 234 665 555 | [www.uoou.cz](http://www.uoou.cz)

### ■ Česká národní banka

telefon: 224 411 111 | [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)

### ■ Rada pro rozhlasové a televizní vysílání

telefon: 274 813 830 | [www.rtrv.cz](http://www.rtrv.cz)

## POMOC PŘI ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH PROBLÉMŮ

### ■ Spotřebitelská poradna dTest

telefon: 299 149 009 | [www.dtest.cz](http://www.dtest.cz)

### ■ Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

[www.dtest.cz/adr](http://www.dtest.cz/adr)

### ■ Finanční arbitr České republiky

telefon: 221 674 600 | [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)

### ■ Evropské spotřebitelské centrum pro přeshraniční spory v rámci EU

telefon: 296 366 155 | [www.evropskyspotrebitel.cz](http://www.evropskyspotrebitel.cz)

## DALŠÍ PRAKTICKÉ INFORMACE

### ■ Plná znění zákonů

portál veřejné správy [www.gov.cz](http://www.gov.cz)

### ■ Informace o podnikatelských subjektech

administrativní registr ekonomických subjektů [www.info.mfcr.cz](http://www.info.mfcr.cz)

### ■ Seznam soudních znalců

[www.dtest.cz/znalci](http://www.dtest.cz/znalci) či na [www.justice.cz](http://www.justice.cz)

### ■ Seznam advokátů

[www.dtest.cz/advokati](http://www.dtest.cz/advokati) či na [www.cak.cz](http://www.cak.cz)



Pro stručnější dotazy týkající se obecně spotřebitelských práv (například lhůty pro vyřízení reklamace, opakovaná vada výrobku, odstoupení od smlouvy uzavřené na internetu) doporučujeme využít elektronickou poradnu dTestu na adrese [www.dtest.cz/e-poradna](http://www.dtest.cz/e-poradna)



Na adrese [www.dtest.cz/nejcastejsi-problemy](http://www.dtest.cz/nejcastejsi-problemy) najdete odpovědi na nejčastější dotazy z naší poradny. Rady jsou přehledně rozříděny podle témat.



# Šetří každý. Nedovolte, aby šetřili na vás!

Albert Quality  
Extra Virgin  
olivový olej  
**kvalita: dobrá (68 %)**  
**10 Kč za 100 ml**



nebo?



Monini Classico  
extra panenský  
olivový olej  
**kvalita: dobrá (61 %)**  
**27 Kč za 100 ml**

Electrolux ZJM 6820  
účinnost vysávání:  
velmi dobrá (83 %)  
**kvalita: dobrá (73 %)**  
**cena: 2310 Kč**



nebo?



Dyson DC 37  
Animal turbine  
účinnost vysávání:  
velmi dobrá (80 %)  
**kvalita: dobrá (69 %)**  
**cena: 13 220 Kč**

## Objednáním ročního předplatného získáte

- 12 vydání časopisu dTest
- přístup do on-line databáze výsledků testů více než 9500 výrobků
- přednostní servis spotřebitelské poradny
- zdarma přístup ke všem informacím v mobilní aplikaci dTest
- navíc praktický dárek v podobě brožury 105 vzorů pro řešení spotřebitelských problémů
- při objednávce do 30. 6. 2013 mimořádnou slevu 10 % (místo 790 Kč zaplatíte pouze 711 Kč)

[www.dtest.cz/omyl](http://www.dtest.cz/omyl)

Objednávejte na [www.dtest.cz/omyl](http://www.dtest.cz/omyl) nebo na čísle 241 404 922.