



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Nejčastější spotřebitelské problémy

Je prodejce povinen přikládat k výrobku český návod?

ANO

V jaké podobě?

Prodejce má povinnost poskytnout spotřebiteli návod v písemné formě a českém jazyce, nejsou-li pravidla užití výrobku obecně známá.

Zákonný podklad:

§ 9, § 10 odst. 2, § 11, § 24 odst. 7 c) zákona č. 634/1992, o ochraně spotřebitele, § 617, § 415 a násl. zákona č. 40/1964, Sb., občanský zákoník

Mám povinnost si zboží při převzetí zkontrolovat?

NE

Další informace:

Naopak nároky z odpovědnosti za vady, které má věc již v okamžiku převzetí můžete uplatnit až do 6 měsíců od převzetí, a to bez ohledu na to, zda jde o vady zjevné či skryté.

Zákonný podklad:

§ 616, § 55 zákona č. 40/1964, Sb., občanský zákoník, § 427 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník

Jaká je záruka na spotřební zboží?

24 měsíců

Ale pozor

U věcí jako jsou např. baterie, žárovky či ponožky je třeba brát ohled na fakt, že na opotřebením způsobeném obvyklým užíváním věcí se záruka nevztahuje a že životnost těchto věcí mnohdy 24 měsíců při obvyklém užívání ani dosahovat nemůže.

Další informace:

Stejná záruka platí od února 2011 i na věci zhotovené na zakázku (pro smlouvy uzavřené před tímto datem platí ze zákona záruka jen 6 měsíců).

Zákonný podklad:

§ 619, § 620, § 612 odst. 2 zákona č. 40/1964, Sb., občanský zákoník

Jak je to se zárukou na vyměněné věci/součástky?

Běží nová záruka

Jakto?

Na nově vyměněnou věc či součástku běží nová, minimálně 24měsíční záruka. Není potřeba uzavírat novou smlouvu, výměnu lze prokázat reklamačním protokolem.

Další informace

Může nastat situace, kdy věc samotná již v záruce není, na vyměněné součástce se však vyskytne vada bránící řádnému užívání věci. V tom případě lze požadovat výměnu či odstoupení od kupní smlouvy vztahované na celou věc.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Zákonný podklad:

§ 627 odst. 2 zákona č. 40/1964, Sb., občanský zákoník, § 13, § 11, § 19, § 24 odst. 7 zákona č. 634/1992, o ochraně spotřebitele, R 22/1983

Na případy stanovené zákonem

Které to jsou?

- Záruka se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním.
- U věcí prodávaných za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.
- Jde-li o věci použité, neodpovídá prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí kupujícím.
- Dále prodejce neodpovídá za vady, které spotřebitel na věci způsobí nedodržením obecných zásad zacházení s věcí, popř. zásad speciálních, se kterými jej prodejce seznámil.

Zákonný podklad:

§ 619, § 617 zákona č. 40/1964, Sb., občanský zákoník, § 9, § 10 odst. 2, § 11, § 13 zákona č. 634/1992, o ochraně spotřebitele

Ve smluvních podmínkách je výhrada, dle které po určitém zásahu do věci spotřebitel ztrácí záruku.

Ustanovení je neplatné

Proč?

Na každé spotřební zboží je ze zákona záruka 24 měsíců a smluvní omezení záruky není možné.

Další informace

Jinou věcí je, že způsobíte-li si neodborným zásahem do věci či nakládáním s ní vadu sami, prodejce samozřejmě může z tohoto důvodu vaši reklamaci této vady zamítnout. Nikdy vám však nemůže záruku zcela zrušit.

Zákonný podklad:

§ 620, § 55 zákona č. 40/1964, Sb., občanský zákoník, § 13 zákona č. 634/1992, o ochraně spotřebitele

Musím mít při reklamaci originální doklad o zakoupení zboží?

NE

Jakto?

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



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Zákonný podklad:

§ 625, § 627 odst. 3 zákona č. 40/1964, Sb., občanský zákoník, 19 odst. 1 zákona č. 634/1992, o ochraně spotřebitele, § 125 zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád

Jaká je lhůta pro vyřízení reklamace a jak se počítá?

30 KALENÁŘNÍCH DNÍ

Jak se počítá?

Ode dne uplatnění reklamace má prodejce maximálně 30 kalendářních dní na vyřízení, měl by se však snažit reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu.

Další informace

Lhůta začíná běžet ode dne následujícího po uplatnění reklamace, končí-li lhůta o víkendu či ve svátek, prodlužuje se na nejbližší pracovní den.

V případě marného uplynutí této lhůty máte stejná práva jako v případě neodstranitelné vady, tedy můžete i odstoupit od kupní smlouvy.

Nevyřízení reklamace ve lhůtě 30 dnů je správním deliktem, s podnětem pro zahájení řízení se můžete obrátit na Českou obchodní inspekci.

Zákonný podklad:

§ 19 odst. 3, § 24 odst. 7 t) zákona č. 634/1992, o ochraně spotřebitele, § 122, § 622 odst. 2 zákona č. 40/1964, Sb., občanský zákoník, nález ÚS 2983/08

Má prodejce povinnost mne o vyřízení reklamace informovat?

ANO

Jakto?

Navzdory poměrně rozšířené představě o tom, že spotřebitel se má „starat sám“, rozhodl Ústavní soud o tom, že povinnost prodejce spotřebitele o vyřízení reklamace informovat lze dovodit ze zákona.

Další informace

Fakticky vyřízená, avšak ve lhůtě 30 dnů neoznámená reklamace se považuje za nevyřízenou, čímž je spotřebiteli dána možnost odstoupit od kupní smlouvy, popřípadě žádat výměnu či slevu.

Zákonný podklad:

Nález III. ÚS 2983/08, § 13, § 19, § 24 odst. 7 t) zákona č. 634/1992, o ochraně spotřebitele, § 622 zákona č. 40/1964, Sb., občanský zákoník

Mohu odstoupit od smlouvy při koupi v „kamenné“ prodejně?

NE

Jakto?

Možnost vrácení zboží, které si zakoupíte v „kamenné“ prodejně a následně se vám přestane líbit, nebo třeba zjistíte, že něco takového nepotřebujete, ze zákona neexistuje.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Další informace

Jinou věcí je, že někteří prodejci možnost vrácení či výměny zboží za jiné v určitých lhůtách poskytují, o čemž zákazníci informují zpravidla na účtence či sdělením u pokladen. V tom případě si mohou stanovit různé podmínky (nepoužité zboží s originálními visačkami aj.) a vy můžete v případě splnění těchto podmínek na poskytovaném nadstandardu trvat.

Prodejce pak nemusí vždy vracet peníze, ale může se zavázat např. pouze k výměně či vrácení ceny formou kreditu na zákaznickou kartu.

Zákonný podklad:

§ 53, § 57 zákona č. 40/1964, Sb., občanský zákoník, § 11 zákona č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru

Kdy mohu i „bezdůvodně“ odstoupit od smlouvy?

POUZE V PŘÍPADECH STANOVENÝCH ZÁKONEM

V jakých případech?

Zákon spotřebiteli právo odstoupit od smlouvy dává jen v případech uzavření smlouvy **prostřednictvím prostředků komunikace na dálku (klasicky přes internet či teleshopping)**, v případech uzavření smlouvy mimo prostory obvyklé k podnikání dodavatele a v případě uzavření smlouvy o spotřebitelském úvěru.

Další informace

Jinou věcí je, že někteří prodejci možnost vrácení či výměny zboží za jiné v určitých lhůtách poskytují nad rámec zákona, o čemž zákazníci informují zpravidla na účtence, sdělením u pokladen či ve smluvních podmínkách. V tom případě si mohou stanovit různé podmínky (nepoužité zboží s originálními visačkami aj.) a vy můžete v případě splnění těchto podmínek na poskytovaném nadstandardu trvat. Prodejce pak nemusí vždy vracet peníze, ale může se zavázat např. pouze k výměně či vrácení ceny formou kreditu na zákaznickou kartu.

Zákonný podklad:

§ 53, § 57 zákona č. 40/1964, Sb., občanský zákoník, § 11 zákona č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru

Může prodejce za odstoupení od smlouvy účtovat smluvní pokutu? **NE**

Jakto?

Podle zákona lze smluvní pokutu uložit jen za porušení písemně sjednané smluvní povinnosti. Porušením smluvní povinnosti však nemůže být výkon práva, které vám náleží ze zákona – např. tedy realizace práva na odstoupení od smlouvy uzavřené na předváděcí akci či přes internet.

Další informace



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Odstoupením od smlouvy smlouva od počátku zaniká, nelze vás tedy pokutovat ani za porušení povinnosti sjednané v již zaniklé smlouvě. Pokud však nárok na smluvní pokutu vznikl před zánikem smlouvy, nezaniká spolu s ní.

Zákonný podklad:

§ 48, § 544 a násl., § 53 odst. 7, § 57 odst. 2 zákona č. 40/1964, Sb., občanský zákoník

Zdroj: www.dtest.cz, poradna pro spotřebitele