

d Test

Jak reklamovat

**Vyznejte se
v obchodních
podmínkách**

**Zájezdy
bez rizika**

**Poznejte
svá nová práva**



Spotřebitelská práva v novém

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



Na poradenskou linku časopisu dTest se ročně obrací desítky tisíc 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 signálem 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.



Publikace Spotřebitelská práva v novém.

Zpracováno k 13. listopadu 2013.

Přípravili: redakční kolektiv, ilustrace Michal Tuláček.

dTest, vydavatel Občanské sdružení spotřebitelů TEST

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

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

Přetisk zapovězen.

0 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. Provozujeme spotřebitelskou poradnu, která každoročně zodpoví desetitisíce dotazů. Na webových stránkách 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.

Úvod

Pět částí, sedmáct hlav a sedmdesát tři dílů... To není pohádkový drak, ale struktura nového občanského zákoníku, který nabude účinnosti úderem novoroční půlnoci, tedy od 1.1.2014. Úctyhodných 3081 paragrafů bude upravovat téměř celou problematiku občanského a obchodního práva. A dTest vám pomůže se v tom všem vyznat.

Nový občanský zákoník je vskutku imponující – svým rozsahem hravě překoná jakýkoliv předpis, který u nás kdy platil a nezůstane mnoho životních situací, které by neřešil. Nová právní úprava stojí na zásadách spravedlnosti a svobody, zároveň však počítá také s tím, že každý člověk má svůj rozum, umí jej používat a je přiměřeně opatrný. Nový zákoník přikazuje jednat poctivě a poctivost a dobrou víru každého předpokládá. Nepoctivost jednání se bude muset prokazovat. Podle nové úpravy bychom tedy měli každé jednání považovat spíše za platné než za neplatné, což má předcházet vyhýbání se závazkům kvůli drobným chybám, náhodám či nedorozumění. Čeká nás také mnoho nových výrazů a právních institutů. Nový občanský zákoník chce rovněž chránit slabší stranu, jíž je nejčastěji spotřebitel nebo třeba drobný živnostník, který například ve vztahu s bankou rozhodně nemá navrch.

A jaké novinky a změny čekají spotřebitele? Výčet by vydal možná na celou knihu, nejdůležitější změny vám však přinášíme přehledně shrnuté na následujících stránkách.

Váš dTest

Jak to bude s reklamací



Když si něco koupíte, odpovídá prodávající za to, že věc nemá vady. Věc je vadná tehdy, pokud nemá vlastnosti, které vám prodávající či výrobce popsal nebo které jste mohli očekávat na základě reklamy. Vadná je věc i v případě, že neodpovídá vzorku, podle něhož jste ji vybrali, pokud se nehodí k účelu, k jakému se obvykle používá nebo nevyhovuje právním předpisům. Samozřejmě je plnění vadné i tehdy, když jste nedostali správné množství.

Vadnou věc můžete reklamovat po dobu dvou let, samozřejmě však existují výjimky: nelze uplatnit vady, které vzniknou běžným opotřebením nebo takové, které sami způsobíte nesprávným použitím. Použitou věc nelze reklamovat proto, že je opotřebená. A neuspějete ani s reklamací, ve které byste reklamovali kaz, o němž jste věděli před koupí nebo na který jste dostali předem slevu. Proávající neodpovídá za vadu ani v případě, kdy to vyplývá z povahy věci (například kreslicí křídlo zcela spotřebujete, pak ji nemůžete reklamovat).

Prodávající vám na požádání musí vystavit písemné potvrzení, v jakém rozsahu a po jakou dobu vám za vadné plnění odpovídá. Jinými slovy: záruční list nemusíte dostat automaticky, ale jen když si o něj řeknete. Může být také spojen do jedné listiny s dokladem o zaplacení.

Reklamujete vždy u toho, u koho jste koupili, ledaže v potvrzení, které jste dostali, je uvedena jiná osoba, typicky servis. Ta však musí sídlit tam, kde jste nakoupili, nebo blíže. Při reklamaci vám prodávající musí vystavit písemné potvrzení – reklamační protokol – kde uvede datum přijetí reklamacce, její obsah a hlavně způsob vyřízení, který si žádáte.



Je rozšířeným omylem, že na rozhodnutí o reklamaci má obchodník třicet dní. Zákon říká, že rozhodnout musí ihned, nejpozději pak do tří dnů. Odstranit vadu musí bez zbytečného odkladu, ale nejdéle do třiceti dní. Pokud to nestihne, je to podstatné porušení smlouvy, a vy si můžete vybrat, zda od smlouvy odstoupíte či budete chtít peníze zpět. Vyřízení reklamacce znamená, že o jejím vyřízení vám dá obchodník vědět, nebo se s vámi domluví, jak informace získáte. Pokud vás dohodnutým způsobem neinformuje, posuzuje se to, jako by reklamaci nevyřídil.

Práva z vad

Pokud má zboží vadu, nově můžete místo jeho výměny či opravy požadovat slevu. To platí také v případě, kdy prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, případně vyměnit či opravit vadnou část. Slevu můžete chtít i tehdy, když obchodník nesjedná nápravu v přiměřené době nebo kdyby vám sjednání nápravy působilo značné obtíže. Pokud ale jednou na nějakou vadu dostanete slevu, už pro tuto vadu nemůžete věc napříště reklamovat.

V případě použitých věcí je možná pouze sleva, nebo odstoupení od smlouvy, protože prodávající nemusí mít druhý stejný exemplář. Kromě nové možnosti požadovat slevu zakládají opakované nebo početnější vady právo na odstoupení od smlouvy nebo na výměnu zboží a spotřebitel si může vybrat, kterou variantu zvolí. Opakovaná vada v praxi znamená, že se na věci objeví stejná vada třikrát; větším počtem vad jsou myšleny alespoň čtyři různé vady. Toto pravidlo nebylo výslovně formulováno ani ve staré verzi občanského zákoníku, ale vychází z mnohaleté soudní praxe.

Pokud je možné vadu velmi snadno odstranit například dotažením šroubku, požadavek na výměnu věci by byl podle zákona nepřiměřený a spotřebitel má právo jen na opravu.

Lhůta pro reklamaci se nyní počítá od převzetí věci po koupi – takže pokud si necháte věc v rámci reklamace vyměnit, nepoběží nová dvouletá záruka. Výhodnější je proto chtít peníze zpět a zboží si koupit znovu.



Jak dlouhá je záruka?

Hned po schválení nového občanského zákoníku přišli někteří právníci s názorem, že záruka (nově odpovědnost za vady prodané věci) se už netýká vad, které se vyskytnou v období dvou let po koupi, ale jen těch, které věc měla od počátku, případně se vyskytly v období prvních šesti měsíců od nákupu. To by znamenalo, že sice na reklamaci vady jsou dva roky, ale pokud se vada projevila až po prvních šesti měsících, budete muset prokazovat, že věc byla vadná od samého počátku. Právníci dTestu se shodují, že tomu tak není a že u spotřebního zboží stále můžete reklamovat i vady, které se projeví kdykoli v prvních dvou letech. Tento názor potvrdilo i Ministerstvo spravedlnosti a Ministerstvo průmyslu a obchodu. Zároveň je možné smluvně sjednat záruční dobu delší. Tehdy i nový občanský zákoník hovoří o záruce, která stojí vedle zákonné odpovědnosti za vady. Zkrátit záruční lhůtu ve smlouvě lze maximálně na polovinu zákonné lhůty, a to v jediném případě – pokud kupujete již použité spotřební zboží.

Vzdání se práv a nevýhodné dohody



Zákon doposud zapovídal dohody, kterými se spotřebitelé vzdávali jakýchkoliv práv předem. Nepřípustné bylo například odpustit náhradu škody předtím, než škoda nastala, nebo prominout dluh, který ještě nevznikl, ale vzniknout mohl třeba pozdním dodáním. To už ale nyní platit nebude.

Podle nové úpravy se spotřebitel některých svých práv může vzdát předem a také uzavřít významně nevýhodnou smlouvu. Nevýhodnost se však neposuzuje z pohledu ceny či vymezení samotného předmětu koupě nebo služby. Takové dohody jsou nyní možné, ale pouze se souhlasem spotřebitele. Pokud spotřebitel s nevýhodným ujednáním souhlasí, může se i v případném sporu dovolat jeho platnosti. Jinak soud k takovému ujednání přihlížet nesmí.

Překvapení v obchodních podmínkách

Část smlouvy mohou nahrazovat obchodní podmínky. Obchodní podmínky musí být připojeny k nabídce, ale pokud ve smlouvě podepisujete, že jste se s obchodními podmínkami seznámili, těžko se vám bude dokazovat opak. Tvůrci nového občanského zákoníku věděli, že desítky stran podmínek většina lidí čte jen zběžně, a tak ustanovení, která běžně ve smlouvách nejsou a normálního člověka by překvapila, budou podle nové úpravy neúčinná – tedy jako kdyby ve smlouvě vůbec nebyla. Pro hodnocení „překvapivosti“ je důležitý nejen obsah dotyčných ustanovení, ale i jak jsou napsaná a pro běžného člověka čitelná a srozumitelná.

Změna obchodních podmínek

Zákon nově výslovně stanoví, že každý, kdo uzavírá s větším počtem osob dlouhodobé smlouvy s opakovanými plněními (například dodavatelé energií či banky), může do těchto podmínek vtělit ujednání o jejich možné budoucí změně. Musí však být výslovně uvedeno, jaké části mohou být měněny a jak bude změna oznamována.

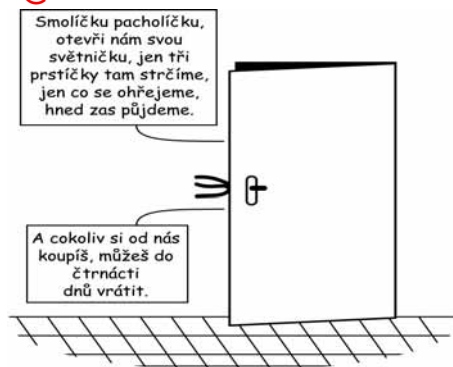
Spotřebitel může smlouvu z důvodu změny obchodních podmínek vypovědět, a výpovědní lhůta musí být natolik dlouhá, aby si mohl najít jiného dodavatele. Také se s touto výpovědí nesmí spojovat zvláštní povinnosti nebo třeba pokuta.



Pokud si dříve obchodník do smlouvy napsal, že může dodat zboží jiných parametrů, než bylo objednáno, byla taková podmínka absolutně neplatná. Novou úpravu lze považovat za flexibilnější – pokud obchodník dodá třeba úplně jinou sekačku, než kterou jste si objednali, můžete se rozhodnout, jestli ji za nabídnutou cenu přijmete. Pokud ne, podnikateli nepomůže, že ve smlouvě je ustanovení umožňující dodat cokoli – soud bude podobně nepřiměřená, tedy nevýhodná ujednání ignorovat. Určitě byste třeba v podmínkách dodavatele plynu nečekali, že když mu nenahlásíte uzavření sňatku, dostanete desetitisícovou pokutu. **Ale pozor: co je překvapivé pro Vás, nemusí být překvapivé pro soud.**

Banka si například nemůže dát do podmínek „pokud odmítnete změnu obchodních podmínek, musíte do tří dnů splatit všechny úvěry“, protože není reálné, abyste si do tří dnů obstarali refinancování.

Nákup na dálku a mimo prodejny



Neplatte, když vám neřekli předem

Stejně jako starý občanský zákoník i ten nový stanoví povinnost informovat spotřebitele o některých věcech dříve, než dojde k uzavření smlouvy. Především jde o případné povinnosti zaplatit zálohu nebo obdobnou platbu. Veškeré takové informace musí být nyní povinně poskytnuty jasně, srozumitelně a v jazyce, ve kterém se uzavírá smlouva.

V případě smluv uzavíraných pomocí prostředků komunikace na dálku (nejběžněji přes internet nebo telefon) nebo mimo obchodní prostory podnikatele nemusíte platit nic, co vám podnikatel nesdělil předem.

Týká se to například:

- nákladů na dodání zboží,
- daní a podobných poplatků,
- poplatků nebo nákladů spojených s odstoupením od smlouvy.

Pokud jste se před uzavřením smlouvy nedozvěděli něco jiného, podnikatelem uvedená cena zboží je konečná a nic navíc platit nemusíte.

Nenechte si vzít lhůtu pro odstoupení

Pokud jste mimo obchodní prostory, například na ulici před vaším domem, nebo pomocí prostředků komunikace na dálku, třeba přes telefon, uzavřeli smlouvu, na základě které má být poskytnuta nějaká služba, smí podnikatel začít s poskytováním služeb až po skončení lhůty pro odstoupení od smlouvy. Dříve smí začít pouze na základě vaší výslovné žádosti učiněné v textové podobě.

Pokud podnikatel odmítá akceptovat vaše oprávněné odstoupení od smlouvy s poukazem na to, že už začal s plněním, je zákon na vaší straně.

Pokud chcete, aby dodavatel začal s plněním dříve, než uplyne vaše lhůta k odstoupení od smlouvy, musíte o to výslovně a zřetelně požádat. Nepředpokládejte, že začne pracovat ihned – riskoval by, že pokud od smlouvy odstoupíte, nedostane zaplacen.



Může se smlouva odchytil od zákona?

Ve starém občanském zákoníku platilo, že smlouva se nesmí odchytil od zákona v neprospěch spotřebitele.

Nyní zákon zakazuje odchylení pouze od těch ustanovení, která výslovně chrání spotřebitele. Která ustanovení to jsou však není dnes zcela jisté.

Dříve například nebylo možné sjednat, že spotřebitel bude platit vyšší úroky z prodlení, než stanoví nařízení vlády. Nyní taková dohoda možná je. Zároveň nový občanský zákoník usiluje o to, aby všechna smluvní ujednání byla dodržena a zrušit smluvní ujednání jako neplatné bude možné jen výjimečně.

Je tedy třeba mnohem pečlivěji než doposud číst všechny smlouvy a počítat s tím, že jakékoli nepříjemné ujednání bude platit tak, jak je napsáno.

Nákup na dálku a mimo prodejny

Když si předmět nákupu nemůžete vyzkoušet a smlouvu v klidu rozmyslet...

Zákon vám poskytuje zvýšenou ochranu, pokud jste smlouvu o nákupu zboží či služeb uzavřeli

- prostřednictvím prostředku komunikace na dálku (kromě internetu jde třeba i o nákup během telefonického rozhovoru s obchodníkem);
- sice osobně, ale mimo obchodní prostory podnikatele; například u vás doma nebo v práci (i kdybyste si návštěvu obchodníka vyžádali);
- třeba v restauraci nebo na zájezdu.

U všech smluv uzavíraných mimo obchodní prostory vám podnikatel musí předem písemně předat informace, které jsou důležité k tomu, abyste se pro koupi mohli rozhodnout. Jedná se například o označení zboží nebo služby a popis jejich hlavních vlastností, dále cenu zboží či služby, případně způsob jejího výpočtu včetně všech daní a poplatků, nebo formu platby a způsob dodání či plnění. Jinak než písemně a na papíře je to možné pouze v případě, že s tím sami souhlasíte. Ale papír je přeci jen jistota.

Pokud máte dojem, že jste nedostali všechny potřebné informace a nejste s nákupem spokojeni, můžete do 14 dnů odstoupit od smlouvy.

Odstoupení od smluv

Také nový občanský zákoník umožňuje odstoupit od smlouvy v případech, kdy se předpokládá, že spotřebitel buď mohl čelit nátlaku při uzavírání smlouvy, nebo neměl možnost si zboží či službu dostatečně prohlédnout, vyzkoušet, osahat či jinak získat dostatek informací. Týká se to i předváděcích akcí a podomního prodeje. V těchto případech nemusíte uvádět důvod odstoupení, a nemůžete být za své rozhodnutí nijak postihováni.

Nejste spokojeni se zakoupeným zbožím či službami? Zvažte, jak nákup probíhal – třeba můžete odstoupit od smlouvy.



Zvýšená ochrana se nevztahuje na některé nákupy mimo prostory obvyklé k podnikání, a to v případě, kdy máme dostatek času na zvážení nabídky a uzavření smlouvy. Podnikatel například přijde k vám domů, aby provedl měření či vypracování cenové nabídky, a během návštěvy nevyžaduje cokoli platit ani uzavírat smlouvu. Vy pak samotnou smlouvu uzavřete až v obchodních prostorách podnikatele, nebo třeba přes internet či po telefonu. V takovém případě už může být nabídka posuzována jako běžná, kdy speciální ochrany není třeba.

Nákup na dálku a mimo prodejny

Lhůta pro odstoupení je 14 dnů. Ale jak se počítá?

Jako spotřebitel máte právo od kupní smlouvy uzavřené na dálku odstoupit do čtrnácti dnů buď od data uzavření smlouvy (u smluv o poskytování služeb) nebo od:

- doručení zboží či jeho vyzvednutí;
- převzetí poslední části dodávky zboží (např. poslední skříňka kuchyňské linky apod.);
- od první dodávky zboží, pokud má podnikatel opakovaně a pravidelně dodávat nějaké zboží (třeba léky).

Pokud vás podnikatel řádně nepoučí o vašem právu odstoupit od smlouvy, lhůta na odstoupení se prodlouží o rok (tedy na rok a 14 dní). Pokud však podnikatel svou povinnost splní dodatečně a správně vás poučí, běží od následujícího dne již jen čtrnáctidenní lhůta.

Pokud odstoupíte od kupní smlouvy:

Odstoupení stačí během čtrnáctidenní lhůty odeslat. Na rozdíl od staré úpravy nevádí, když dojde obchodníkovi později, důležitý je čas odeslání nebo poštovní razítko.

Musíte vrátit zboží – do 14 dnů od odstoupení je musíte buď přímo předat, nebo alespoň odeslat (dříve nebyla tato lhůta stanovena). Náklady hradíte vy.

Podnikatel vám musí vrátit všechny peníze, které od vás na základě smlouvy přijal. Strhávat si svoje náklady může jen tehdy, když mu to umožňuje zákon. Náklady na dopravu od obchodníka k vám se vrací, viz příklad vpravo.

Všechny lhůty se počítají ode dne následujícího po dané události, tzn. den po uzavření smlouvy apod.

Odstoupení od smlouvy – vrácení peněz

Pokud odstoupíte od smlouvy, podnikatel musí vrátit peníze bez zbytečného odkladu, nejpozději pak do čtrnácti dnů od chvíle, kdy mu bylo vaše odstoupení od smlouvy doručeno. Ale pozor: i vy musíte zboží do 14 dnů vrátit (stačí odeslat). Podnikatel není povinen poslat peníze dříve, než mu zboží předáte nebo prokážete, že jste je odeslali. Peníze musí vrátit stejným způsobem, jakým jste zaplatili; pouze pokud s tím



Na předváděcí akci si koupíte vysavač. Poté, co vám vysavač dodají, zjistíte, že sice krásně vypadá i vysává, ale nevyhovuje vám, protože je například příliš těžký. Proto odstoupíte od smlouvy. Podnikatel vysavač poslal přes drahou doručovací službu a jeho doručení vás přišlo na čtvrtinu ceny samotného vysavače – a přitom to byl nejlevnější způsob doručení, který jste si mohli zvolit. V důsledku vašeho odstoupení od smlouvy vám nyní musí podnikatel vrátit nejen kupní cenu vysavače, ale i cenu za dopravu k vám.

Pozor: Pokud jste si sami zvolili například dražší kurýrní službu oproti běžné poště nebo jiné nejlevnější variantě, vrátí vám podnikatel pouze částku odpovídající ceně nejlevnější dopravy, jakou jste si mohli při nákupu vybrat.

Cestu vysavače zpátky od vás k prodejci však v každém případě platíte sami.

Nákup na dálku a mimo prodejny



Je nám líto, ale když odstoupíte od smlouvy, tak vám vrátíme jen nejlevnější dopravné.

Takže rozhodně nepočítejte s tím, že bychom vám proplatili tu hostesku, kterou jste si objednal, aby vám ten tablet přinesla osobně domů.

souhlasíte nebo vám tím nevzniknou žádné náklady, může vám podnikatel vrátit peníze i jinak.

Odstoupení od smlouvy – poškozené zboží

Stávalo se, že některé internetové obchody kladly na spotřebitele nepřiměřené požadavky (např. požadovaly vrácení v originálním neporušeném obalu), na druhou stranu někteří spotřebitelé vraceli zboží značně poničené, protože ho celých čtrnáct dnů usilovně používali.

Spotřebitel s novým zákonem odpovídá podnikateli za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s ním jinak, než bylo nutné s ohledem na jeho povahu a vlastnosti. E-shop není půjčovna a zneužívat možnost odstoupit se nevyplatí. Za snížení hodnoty nic hradit nemusíte v případě, kdy vám podnikatel nesdělil podmínky, lhůtu a postupy pro uplatnění odstoupení od smlouvy či vás neodkázal na formulář pro odstoupení od smlouvy.

Odstoupení od smlouvy – neobvyklá doprava

Pokud od podomního obchodníka zakoupíte předmět, který ze své povahy nemůže být odeslán obvyklou poštovní cestou a následně odstoupíte od smlouvy, je podnikatel povinen zboží zpět převzít ve vaší domácnosti, a to na své náklady. Může se jednat o těžké, ale velmi křehké sošky na zahradu, nebo věci velkých rozměrů, například skříně.

Odstoupení od smlouvy v průběhu plnění

Když podnikatel bez vašeho souhlasu započne s plněním již během lhůty pro odstoupení od smlouvy, můžete od smlouvy odstoupit a nemusíte mu nic platit, ani vůči němu nemáte žádné jiné povinnosti. Pokud však zahájil práce nebo dávku služeb před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy na základě vaší výslovné žádosti, musíte mu zaplatit poměrnou část sjednané ceny za službu, která byla poskytnuta až do okamžiku, než jste od smlouvy odstoupili.



Způsob vrácení peněz

Podnikatel musí peníze vrátit stejným způsobem, jakým mu je spotřebitel poslal či předal. Ale existují i výjimky. Objednáte svetr přes internet, vyzvednete si ho na pobočce a zaplatíte hotově. Doma ho vyzkoušíte, ale nesedí. Od smlouvy odstoupíte a odešlete jej prodejci poštou. Pro oba bude výhodné vrácení peněz na bankovní účet. Nevzniknou tím žádné další náklady a i pro podnikatele je to nejlevnější způsob, jak vám peníze doručit.

Vyzkoušené zboží

Objednáte si kuchyňský nůž, po doručení jej vyjmete z obalu a zjistíte, že pro každodenní použití je příliš těžký a má nepříjemně tvarovanou rukojeť. Vráte nůž zpět do krabice a odešlete obchodníkovi. S nožem jste zacházeli stejně, jako kdybyste si jej prohlíželi v obchodě, žádná škoda na něm nevznikla a nemusíte nic hradit. To, že krabice nese známky otevření, není podstatné. Ale pokud s ním budete týden řezat stromky v lese, přitom ho ztupíte a uděláte na něm navíc zuby, musíte podnikateli nahradit částku, o kterou se hodnota nože snížila.

Nákup na dálku a mimo prodejny

V případě, že důvodem k odstoupení je nepřiměřeně vysoká cena (řemeslník ze sousední vesnice nabízí, že odvede stejnou práci za polovinu), uhradíte pouze poměrnou část ceny odpovídající tržní hodnotě služby – tedy ceny, za jakou se dané služby běžně na trhu prodávají.

Kdy odstoupit nelze

Od některých speciálních smluv odstoupit nejde, i když jsou uzavřeny na dálku nebo mimo obchodní prostory. Jde o tyto případy:

- smlouvy, u kterých se cena určuje podle burzy či podobného trhu (mohou to být i některá francouzská vína);
- věci upravené na míru (nechali jste si na míru zkrátit objednané kalhoty);
- zboží, které podléhá rychlé zkáze (syrové maso nebo mléčné výrobky);
- zboží, které se už smísilo s jiným zbožím (smícháním barvy a pigmentu);
- zboží, které se prodává v hygienickém obalu a obal byl porušen;
- počítačové programy nebo nosiče s hudbou či filmem s porušeným obalem, i když obal není hygienický;
- zakoupení třeba hudby na internetu po jejím stažení;
- objednávky předplatného novin nebo časopisů;
- termínované smlouvy na ubytování, dopravu, stravování nebo volnočasové aktivity (třeba divadlo, kino);
- smlouvy vzniklé ve veřejné dražbě podle zákona (čímž nejsou myšleny servery jako například Aukro).



Objednali jste si úpravu vaší neoplocené předzahrádky a ostříhání živého plotu, který ji lemuje. Zahradník se na nic neptal, druhý den ráno začal pracovat, a když jste potřebovali odejít do práce, tak po vás chtěl, abyste mu přivezli hnojivo a zeminu, že jinak nemůže zasadit květiny, které potřebujete přesadit. Logicky odstoupíte od smlouvy a v tomto případě nemusíte zahradníkovi nic hradit.

Zájezd



Smlouva o zájezdu už nemusí být písemná, jako to bylo dřív, ale cestovní kancelář nebo agentura musí dodat alespoň písemné potvrzení o jejím ústním uzavření. Potvrzení nebo smlouva musí obsahovat podrobné informace:

- o službách, které jsou součástí zájezdu, a které naopak součástí nejsou a musí se platit zvlášť,
- o ceně (a poplatcích, které musíte případně platit navíc) a
- o dopravě, ubytování a stravování.

Vady zájezdu musíte vytknout bez zbytečného odkladu a pořadatel určit přiměřenou lhůtu k nápravě. Pokud nápravu nesjedná, máte právo jednat sami a chtít po cestovní kanceláři náhradu nákladů. Pokud pořadatel nápravu rovnou odmítne nebo vyžaduje-li to zvláštní situace, na nic nečekejte. Pokud to jde, zaříďte si vše sami, na náhradu máte i tak nárok.

Když po dlouhém letu zjistíte, že vám cestovní kancelář nezajistila transfer do hotelu a vaše děti už měly tři hodiny spát, můžete si prostě vzít taxik přes celý ostrov a nechat si ho od cestovní kanceláře proplatit.

Pokud zájezd z důvodu vad nemůže pokračovat, máte právo nechat se na náklady pořadatele dopravit domů. Pokud pokračovat lze, ale jen s horšími službami, máte právo na slevu. Pokud naopak jen se službami dražšími, platí rozdíl pořadatel.

Pokud jste si v důsledku chyb pořadatele nemohli dovolenou užít, například proto, že byla podstatně zkrácena nebo zcela zmařena (místo dovolené jste seděli na kuřech v letištní hale apod.), máte kromě slevy či náhrady škody nárok i na náhradu újmy za narušení dovolené. Tento nárok na kompenzaci „ztráty radosti z dovolené“ se vztahuje i na případy, kdy jste pro porušení povinnosti pořadatele odstoupili od smlouvy.

Pozor! Nárok na slevu nebo úhradu nákladů musíte uplatnit do jednoho měsíce po návratu (doposud byla lhůta tři měsíce).



Co je a co není zájezd

Aby šlo o zájezd, musí jej nabízet a poskytovat podnikatel a součástí nabízených služeb musí být alespoň dvě ze tří následujících věcí: (1) doprava, (2) ubytování a (3) jiné služby cestovního ruchu, které bezprostředně nesouvisí s dopravou a ubytováním (například služby průvodce, vstupy do muzeí a památek, nebo kulturní program). Jinými pravidly se řídí například zahraniční školní pobyty. Pokud tedy budete při školní docházce v zahraničí pobývat v hostitelské rodině, není to zájezd. Stejně tak se za zájezd nepovažuje ani poskytování služeb zájezdu velmi podobných, pokud nejsou nabízeny a poskytovány v rámci podnikání. Pokud tedy cestu k moři zajišťuje občanské sdružení nebo nadace, nemůžete se dovolávat stejných ustanovení jako u cestovní kanceláře.

Dodatečné platby



Pokud jste nedali výslovný souhlas k nějaké další, vedlejší platbě mimo ceny zboží, podnikatel po vás nesmí takovou platbu požadovat. Musí si souhlas vyžádat dřív, než učiníte závaznou objednávku či uzavřete smlouvu. A souhlas musí být výslovný – nestačí ho zákazníkovi nějak podsunout, například pomocí předem nastavených možností, které musíte zamítnout, abyste se dodatečné platbě vyhnuli.

Pokud podnikatel požaduje uhradit jakoukoli vedlejší platbu, například pojištění nebo dražší dovoz, k níž jste nedali výslovný souhlas – a to jednotlivě pro každou takovou platbu – jde o požadavek v rozporu se zákonem a vy tuto položku nemusíte platit.

Písemně, na trvalém nosiči dat nebo textová podoba?

Také nový občanský zákoník v řadě případů požaduje písemnou podobu (např. některé smlouvy), nedodržení formy však automaticky neznamená neplatnost, ta bude spíše výjimečná. Zatímco dříve měly být některé informace spotřebiteli předány na „trvalém nosiči dat“, nový občanský zákoník nahrazuje tento výraz termínem „textová podoba“, čímž myslí například papír, e-mail, paměťovou kartu nebo CD.

Uznání dluhu

Nový občanský zákoník rozšiřuje okruh způsobů, jimiž můžete uznat existenci dluhu. To je důležité: když „uznáte dluh“, prodlužuje se promlčecí lhůta na 10 let. Za uznání dluhu bylo dosud považováno pouze písemné prohlášení. Nově je jím také pouhé zaplacení úroků, nebo za určitých okolností jen části pohledávky.

Smluvní pokuta nemusí mít písemnou formu

Smluvní pokuta nově nemusí být sjednána písemně. Když si něco objednáte u obchodníka a odsouhlasíte přitom jeho obchodní podmínky – třeba ústně nebo telefonicky – je možné, že se v těchto obchodních podmínkách najde nepřijemná smluvní pokuta.



Při nákupu letenky přes internet můžete koupit doplňkové služby, aniž si toho všimnete. Někde jste třeba omylem nechali předem zaškrtnuté políčko, že si objednáte i cestovní pojištění a pojištění zavazadel. Pokud dodatečné platby nechtěně zaplatíte, je podnikatel povinen vám tyto částky vrátit.

Totéž platí například pro dopravu zboží: může se vám stát, že ve formuláři narazíte na zaškrťovací políčko, že chcete dovézt zboží dopoledne. Pokud je vám jedno, kdy zboží dovezou, necháte je nezaškrtnuté – ale pak se ukáže, že dopolední doručení je jediná možnost, jak dostat základní službu. Zboží vám přivezou večer a vy za to musíte zaplatit příplatek. Samozřejmě nejspíš zaplatíte přepravní službě celou požadovanou částku, protože jinak by vám zboží nevydala. Dodatečnou platbu pak budete požadovat zpět od prodejce zboží.

Výroba na zakázku Smlouva o dílo



Nový občanský zákoník už neříká, že na zakázku zhotovená věc musí odpovídat technickým normám. Pokud takové vlastnosti požadujete, musíte si je výslovně ujednat ve smlouvě.

Kromě toho je také vhodné sjednat datum zhotovení díla – jinak je totiž zákonem stanoveno, že čas zhotovení závisí na vůli zhotovitele.

Pokud chcete, aby se zhotovitel řídil v průběhu práce vašimi pokyny, musíte si to ve smlouvě vymínit – jinak se jimi řídit nemusí a může zakázku zpracovat podle svého.

Co se ceny týče, lze si ve smlouvě dohodnout pevnou částku nebo ji určit podle rozpočtu. Obojí znamená, že cenu nelze zvýšit, ledaže by nastaly nějaké zcela mimořádné a nepředvídatelné okolnosti. Pokud však zhotovitel k rozpočtu připojí doložku, že je nezávazný, nebo že nezaručuje jeho úplnost, cenu zvýšit může. Na navýšení ceny vás však musí upozornit bez zbytečného odkladu. Odstoupit od smlouvy můžete teprve, pokud by cena měla vzrůst o více než 10 %. V každém případě však musíte zaplatit to, co už zhotovitel odpracoval. Obdobně se postupuje i u ceny určené odhadem.

U staveb je zvláštností, že náhradu případné škody můžete vymáhat nejen po stavební firmě, ale i po jejím subdodavateli, architektovi nebo stavebním dozoru.



Dílo je dokončeno poté, co je předvedena jeho schopnost sloužit svému účelu. Stavbu musíte převzít i s ojedinělými drobnými vadami, které samy o sobě ani ve spojení s jinými nebrání nebo podstatným způsobem neomezují užívání stavby. Při převzetí díla uplatněte do předávacího protokolu výhrady proti všemu, co je zjevnou vadou. Dodatečně byste je pak nemohli reklamovat. Skryté vady můžete uplatnit do dvou let (u staveb do pěti let), vždy však bez odkladu poté, co jste je zjistili nebo zjistit měli.

A pokud si věc nepřivezmete? Zhotovitel stanoví lhůtu k převzetí (lhůta nesmí být kratší než 1 měsíc) a pak může věc prodat. Samozřejmě se toto pravidlo nevztahuje na stavbu, protože ta bude součástí pozemku, na kterém vyrostla, tedy bude patřit objednavateli.

VašeStížnosti.cz

Řešíte problém s prodejcem či dodavatelem služeb, ale nechcete jít až k soudu? Svěřte svůj problém internetové službě pro smírné řešení sporů VašeStížnosti.cz.

Na internetové stránce www.vasestiznosti.cz vložíte stížnost na konkrétní subjekt. dTest k vaší stížnosti vypracuje stanovisko a předá ji konkrétnímu podnikateli k vyřešení.

Průběh řešení stížnosti je viditelný pro všechny návštěvníky stránek. Podnikatelé jsou tak motivováni být ke svým zákazníkům co nejstřícnější.

Službu VašeStížnosti.cz poskytujeme spotřebitelům i podnikatelům zdarma. Jsme rádi, že můžeme touto cestou přispívat ke smírnému řešení sporů.



Předplatitelé dTestu mohou pro vkládání stížností využít své přístupové údaje pro www.dtest.cz. Ostatní uživatelé a uživatelky si mohou založit svůj účet přímo na webu www.vasestiznosti.cz nebo se přihlásit přes Facebook.



Služba VašeStížnosti.cz pro mimosoudní řešení sporů funguje s podporou Ministerstva průmyslu a obchodu.



Komplexní servis pro spotřebitele

5 důvodů, proč si předplatit dTest

S dTestem získáte jedinečné informace o výrobcích.

Zjistěte s kým si zavoláte nejlevněji. Přehledné srovnání mobilních tarifů najdete na www.dtest.cz/tarify.

Chraňte se před nebezpečnými výrobky!
Sledujte databázi nebezpečných výrobků na www.nebezpecnevyrobky.cz.



Poznejte kvalitu na první pohled.
Kvalitu garantovanou objektivními a nezávislými testy časopisu dTest poznáte podle **Značky kvality dTest**.



1. Peníze vložené do předplatného se vám mohou vrátit již během jediného nákupu. Naše nezávislé testy ukazují, že dražší výrobky nemusí být lepší než levnější konkurence.

2. Jako předplatitelé získáváte zdarma přístup do unikátní databáze tisíců testů na webových stránkách www.dtest.cz.

3. S předplatným dTestem se stanete součástí velké rodiny spotřebitelů, kterou jen tak někdo neoklame. Informujeme o nástrahách trhu a **bojujeme za spotřebitelská práva.**

4. Praktické dárky, které dostávají naši předplatitelé, potěší a usnadní život.

5. Pro zachování skutečné nezávislosti nezveřejňujeme žádnou reklamu. Příjmy z předplatného jsou hlavním zdrojem financování našich testů i ostatních aktivit.

Jak objednat předplatné dTestu

- elektronicky na www.dtest.cz/predplatne
- telefonicky na čísle 241 404 922

www.dtest.cz