

## Trvejte na svých právech!

### Státní dozorové orgány:

**Česká obchodní inspekce** (www.coi.cz) – především kontroluje poctivost služeb a prodeje.

**Státní veterinární správa** (www.svscr.cz) – chrání spotřebitele před zdravotně závadnými produkty živočišného původu.

**Státní zemědělská a potravinářská inspekce** (www.szpi.gov.cz) – kontroluje značení a kvalitu potravin jiného než živočišného původu.

**Živnostenské úřady** – kontrolují oprávněnost podnikání, zasahují, pokud prodejce odmítá vydat kupní doklad, prodejna není řádně označena, byla zrušena, nebo zde není osoba mluvící česky.

**Český telekomunikační úřad** (www.ctu.cz) – kontroluje poskytovatele telekomunikačních služeb, včetně služeb poštovních.

**Energetický regulační úřad** (www.eru.cz) – regulace cen a ochrana oprávněných zájmů zákazníků a spotřebitelů v oblasti energií.

### SOS – Asociace, z. s.

- Chráníme Vaše práva tam, kde Vaše síly nestačí.
- Poskytujeme Vám poradenství, informace, vzdělávání.
- Na Vaše problémy upozorňujeme formou spolupráce s médii:

- **tiskem – formou informativních článků**
- **prostřednictvím Českého rozhlasu Brno**, kde Vás v pořadu Apetyt „Spotřebitelský servis“ informuje o aktuální problematice a odpovídá na dotazy naše předsedkyně Gerta Mazalová na telefonech 542 215 678 a 542 218 484 na frekvencích:

Jižní Morava: FM 106,5 MHz  
Znojmo: 97,3 MHz  
Zlín: 97,5 MHz  
Hodonín: 93,6 MHz  
Uherský Brod: 107,3 MHz  
Uherské Hradiště: 99,1 MHz  
Brno-město: 93,1 MHz

- **prostřednictvím České televize** v různých pořadech se spotřebitelskou tematikou.
- **naší účastí na projektu Městské policie Brno – „Senior akademie“**, kde se učíte znát svá práva a prosazovat je v praxi!



### Užitečné odkazy:

[www.asociace-sos.cz](http://www.asociace-sos.cz)

Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace, z. s.  
Mečová 5  
602 00 Brno

#### Poradenství

- tel.: 542 210 549, 542 210 778
- e-mail: [poradna@asociace-sos.cz](mailto:poradna@asociace-sos.cz)
- osobní poradna

Pomohla Vám naše činnost, myslíte si, že je naše činnost prospěšná? Staňte se naším sympatizujícím členem a můžete nám přispívat občasně či pravidelně jakoukoliv částkou dle Vašich možností.

Číslo bankovního účtu **2600115708/2010**

Partneři:



...poradíme Vám! Znáte svá práva? ...poradíme Vám!  
...poradíme Vám! Znáte svá práva? ...poradíme Vám!  
Znáte svá práva? ...poradíme Vám!

## Předváděcí akce



*Smlouvy uzavřené na předváděcích akcích jsou smlouvy uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání daného dodavatele. Definici „prostor obvyklých k podnikání dodavatele“ zákon neobsahuje, ale za takovéto prostory se dají považovat typicky provozovny podnikatele hlášené na Živnostenském úřadě.*

Za prostory „neobvyklé“ se naproti tomu dá považovat takové místo, kde kupující nabídku nečeká, je vystaven překvapení, mnohdy je ve spěchu a podobně. Typicky se tak děje při podomním prodeji, pouličním prodeji a také právě na předváděcích akcích, kde je spotřebitelům nabízeno zboží například v restauracích a podobně.

## Rizika

Uzavírání smluv na předváděcích akcích má svá rizika. Spotřebitel zpravidla nemá dostatek času na řádné uvážení, zda skutečně chce smlouvu uzavřít. Prodejci navíc často spotřebitelům slibují věci, které ze smlouvy vůbec nevyplývají, nebo naopak neposkytnou úplné informace. A prodejčům pak zpravidla nelze prokázat, co všechno spotřebitelé řekli nebo neřekli. Kupující navíc nemá prostor pro to, aby si porovnal nabídky konkurence nebo si ověřil nabídku a během přesvědčování prodejce.

Nejllepší prevencí uzavírání smluv, které člověk vlastně ani uzavřít nechce, je předváděcích akcí se neúčastnit. Prodejci jsou totiž často vyškoleni tak, aby navedli podepsat kupní smlouvy i ty účastníky, kteří na „předváděčku“ jeli s jasným úmyslem nic si nekoupit.

Pokud se stane, že člověk podlehe slibům neodbytného prodejce, dává zákon spotřebitelům možnost se ze smlouvy vyvázat. Občanský zákoník v § 1829 stanovuje možnost spotřebitele odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření, případně ode dne dodání zboží.

## Jak odstoupit od smlouvy?

Byla-li smlouva uzavřena tzv. „mimo obvyklé obchodní prostory podnikatele“, má spotřebitel podle ustanovení § 1829 Občanského zákoníku právo od smlouvy odstoupit – bez udání důvodu a bez jakékoliv sankce. Odstoupit je třeba ve lhůtě 14 dní od uzavření takové smlouvy, nebo od převzetí poslední dodávky zboží. V uvedené lhůtě stačí odstoupení od smlouvy odeslat. Stačí tedy, když v poslední den lhůty odešlete písemné odstoupení od smlouvy. Kupující má při odstoupení od smlouvy povinnost nejpozději do 14 dnů od odstoupení předat nebo doručit prodejci zboží.

Pokud není spotřebitel písemně upozorněn na možnost odstoupení od smlouvy dle § 1829 Občanského zákoníku, může spotřebitel odstoupit od smlouvy ve lhůtě jednoho roku a 14 dnů od začátku běhu lhůty pro odstoupení od smlouvy. Pokud to prodejce umožňuje, je možné odstoupit od smlouvy i například prostřednictvím vyplnění a odeslání formuláře na internetu. V tomto případě Vám musí prodejce bez zbytečného odkladu potvrdit přijetí odstoupení od smlouvy.

Pokud odstupujete od smlouvy písemně, pošlete odstoupení VŽDY doporučeně a s dodejkou, která vám poslouží jako doklad o tom, že jej dodavatel obdržel a Vaše odstoupení je tak účinné. Odstoupením se smlouva ruší a dodavatel je pak povinen vrátit spotřebiteli zaplacené finanční částky do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, pokud mu však spotřebitel nevrátil zboží, nemusí vracet dříve, než spotřebitel vrátí zboží, nebo prokáže odeslání zboží zpět prodejci.

## Triky prodejců

Dalšími triky prodejců, na které je dobré dát si pozor, je například uvedení nesprávného data na kupní smlouvě. Prodejci mnohdy uvádějí dřívější datum, aby tak zbavili spotřebitele jeho zákonného práva odstoupit od smlouvy.

## Zboží na spotřebitelský úvěr

Uzavře-li spotřebitel kupní smlouvu na určité zboží a na zaplacení zboží uzavře spotřebitelský úvěr, může také od obou smluv odstoupit (opět do 14 dnů od uzavření smlouvy). Pokud se jedná o spotřebitelský úvěr vázaný (v úvěrové smlouvě je výslovně uvedeno, že finanční prostředky se použijí na zaplacení konkrétního zboží), je potřeba poskytovateli úvěru písemně oznámit, že od kupní smlouvy kupující odstoupil

a tím je zrušena též úvěrová smlouva. Pokud se nejedná o vázaný spotřebitelský úvěr, je třeba odstoupit od obou smluv zvlášť!

## Rozhodčí doložky

Stalo se poměrně rozšířenou praxí, že ve smlouvách jsou takzvané rozhodčí doložky, které znamenají, že spory mezi smluvními stranami není oprávněn řešit soud, ale rozhodce (rozhodčí soud). V současné době musí podle zákona být rozhodčí doložky sjednány samostatně (tedy ne jako součást všeobecných smluvních podmínek), jinak jsou neplatné. Rozhodčí doložka musí obsahovat také další údaje, například informace o rozhodci, způsobu zahájení a formě vedení rozhodčího řízení, odměně rozhodce a předpokládaných druhích nákladů, místu konání rozhodčího řízení, atd. POZOR! Pravomocný rozhodčí náleží je vykonatelný, tzn. na jeho základě může proběhnout exekuce!

Dle § 20 zákona o ochraně spotřebitele musí být veškeré předváděcí akce ohlášeny 10 pracovních dnů předem České obchodní inspekci.

## NOVINKA

Jedna z posledních legislativních novinek výrazně posiluje postavení spotřebitele, resp. jeho ochranu. Zakazuje totiž prodávajícímu, aby během předváděcí akce nebo před uplynutím lhůty sedmi dnů od uzavření smlouvy požadoval nebo přijal od spotřebitele plnění odpovídající kupní ceně nabízeného výrobku nebo služby anebo její části. Zákonodárce tak chce předejít situacím, kdy spotřebitel na akci zaplatí a poté má problém peníze od prodávajícího získat zpět.

## Pamatujte!

- **Uzavření smlouvy na předváděcích akcích je třeba si opravdu dobře rozmyslet!**
- **Vždy je potřeba nechávat si podklady – smlouvy, stvrzenky, kopie dopisů (nevydávat, nevracet!)**
- **Nikdy nepodepisovat nic, co...**
  - nechci
  - není pravda
  - nepřečtu