

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

## Odstoupení od smlouvy



*Odstoupení od smlouvy je institut soukromého práva, na jehož základě dochází ke zrušení uzavřené smlouvy. Na smlouvu se pak pohlíží jako by nikdy nevznikla, a pokud již došlo k plnění podle smlouvy, jsou strany povinny si tato plnění vrátit.*

## Odstoupení od smlouvy

Odstoupení od smlouvy je jednostranné právní jednání, takže není třeba souhlasu druhé strany. Účinným se odstoupení stane, když je druhé straně doručeno, přičemž postačí, pokud strana měla možnost se s obsahem seznámit. Odstoupení je tak doručeno i tehdy, když druhá strana dopis odmítne převzít. Odstoupení doporučujeme odesílat doporučeně s dodejkou na adresu uvedenou ve smlouvě, případně na adresu sídla podnikatele.

## Odstoupení od smlouvy podle Občanského zákoníku

Obecná úprava Občanského zákoníku umožňuje od smlouvy odstoupit, pokud si to strany ujednaly ve smlouvě, nebo stanoví-li to zákon.

## Odstoupení od smlouvy u spotřebitelských smluv

Občanský zákoník umožňuje odstoupit bez uvedení důvodů a bez jakékoliv sankce:

- Od smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory.
- Od distanční smlouvy.

Obchodními prostory se rozumí prostory, kde podnikatelé obvykle nabízejí své zboží nebo služby. Mimo ob-

chodní prostory je smlouva uzavřená typicky:

- Na předváděcí akci.
- Při podomním prodeji.
- Při prodeji na ulici.

Distančním způsobem je například uzavření smlouvy:

- Telefonicky.
- Přes internet (e-shop).

Odstoupení musí být **odesláno nejpozději 14 dnů** od uzavření smlouvy a u kupní smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží. Pokud spotřebitel o právu odstoupit nebyl řádně poučen, prodlužuje se lhůta na jeden rok a 14 dní.

Spotřebitel je po odstoupení povinen vrátit podnikateli zboží do 14 dnů od odstoupení a podnikatel je povinen ve stejné lhůtě vrátit spotřebiteli peníze, ale nemusí tak učinit dříve, než spotřebitel prokáže odeslání zboží.

V některých případech ale od smlouvy odstoupit nelze. Jedná se například o smlouvy, kde předmětem je dodání:

- Zboží podléhající rychlé zkáze.
- Zboží upravené podle přání spotřebitele.
- Noviny a časopisy.
- CD či DVD pokud byl porušen jejich originální obal.
- Služby jako ubytování, doprava, stravování nebo využití volného času, pokud jsou tyto služby zakoupeny pro konkrétní den (např. vstupenky na koncert).

## Odstoupení od smlouvy při nevyřízení reklamace do 30 dnů

Podle zákona o ochraně spotřebitele má podnikatel povinnost reklamaci vyřídit nejpozději do 30 dnů, pokud není dohodnuta delší lhůta. Vyřízení reklamace znamená vyzoomění spotřebitele o tomto vyřízení a umožnění převzetí zboží, nedohodne-li se prodávající se spotřebitelem jinak. Nedodržení lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy a spotřebiteli vznikne právo od smlouvy odstoupit.

## Odstoupení od smlouvy o energiích

V případě smluv o dodávkách elektřiny či plynu je možné odstoupit od smlouvy, pokud dodavatel energií zvýší cenu nebo změní smluvní podmínky. Pokud o změně a o právu na odstoupení dodavatel spotřebitele předem informuje nejpozději třicátý den přede dnem účinnosti změny, může spotřebitel od smlouvy odstoupit nejpozději desátý den před účinností změn. Pokud spotřebitel informován není, může odstoupit až do tří měsíců od účinnosti změny.

## Odstoupení od smlouvy o spotřebitelském úvěru

Od této smlouvy lze odstoupit ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy, bez ohledu na místo nebo způsob uzavření. Pokud navíc poskytovatel úvěru neposkytne informace stanovené zákonem o spotřebitelském úvěru, jako je například RPSN nebo právo na odstoupení, neskončí lhůta pro odstoupení dříve než 14 dnů od poskytnutí stanovených údajů.

## Odstoupení od smlouvy o zájezdu

Podle Občanského zákoníku může spotřebitel odstoupit od smlouvy o zájezdu kdykoli před zahájením zájezdu, je však povinen zaplatit odstupné (tzv. stornopoplatky) ve výši dle sjednané smlouvy o zájezdu. To neplatí, pokud došlo k odstoupení z důvodu porušení povinnosti pořadatele zájezdu.

## Odstoupení od smlouvy jako způsob vyřízení reklamace

Kupující může požadovat odstoupení od smlouvy i jako způsob vyřízení reklamace vady zboží. K tomu blíže viz leták „Reklamace“.