

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

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:



MINISTERSTVO
PRŮMYSLU A OBCHODU



SIEMENS
Ingenuity for life

Zlínský kraj

e-on

Jihomoravský kraj

B | R | N | O

Vyškov

tábor

Jihočeský kraj



PROSTĚJOV
STATUTÁRNÍ MĚSTO



BYSTRICE
nad Pernštejnem

České Budějovice

Distanční smlouvy



Znáte svá práva? ...poradíme Vám!

Distanční smlouvy se uzavírají pomocí „prostředků komunikace na dálku“. Prostředky komunikace na dálku jsou takové, které dovolují uzavření smlouvy, aniž by smluvní strany byly současně fyzicky přítomné. Nejčastěji se bude jednat o smlouvy uzavřené přes telefon, e-shop nebo objednávkový tiskopis z reklamy v tisku.

Právní úprava distančních smluv

Distanční smlouvy jsou upraveny v § 1820 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění (dále jen „občanský zákoník“).

Informační povinnost

Před uzavřením distanční smlouvy má podnikatel vůči spotřebiteli povinnost informovat jej o podstatných okolnostech smlouvy, mezi něž patří např.:

- Náklady na prostředky komunikace na dálku.
- Platba zálohy, je-li vyžadována.
- Délka závazku, pokud se jedná o opakované plnění, a v tomto případě i cenu za jedno účtovací období.
- Podmínky uplatnění práva odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů, příp. poskytnutí speciálního formuláře pro odstoupení.
- Údaje o tom, kdo nese náklady v případě odstoupení a údaje o povinnosti uhradit poměrnou část ceny v případě odstoupení od smlouvy o poskytování služeb, jejichž plnění se souhlasem spotřebitele už započalo.

- Informace o mimosoudním řešení sporů.
- V případě sjednání smlouvy po telefonu, musí být uvedeny alespoň základní údaje o osobě podnikatele a účelu hovoru.

Podá-li spotřebitel objednávku prostřednictvím některého z prostředků komunikace na dálku, je podnikatel povinen neprodleně po obdržení objednávky obdržení potvrdit!

Odstoupení od distanční smlouvy

Smlouva je právně závazná a odstoupit od ní lze pouze v případě, pokud tak stanoví zákon, nebo to umožňuje samotná smlouva. V případě spotřebitelských smluv uzavřených distančně je spotřebitel oprávněn od takové smlouvy odstoupit ze zákona. Odstoupení je jednostranné adresované právní jednání, tzn. že je perfektní doručením do sféry adresáta.

Odstoupením se smlouva od počátku ruší, proto veškerá plnění, která strany na základě smlouvy obdržely, je nutné vrátit ve lhůtě 14 dnů od odstoupení od smlouvy. Výjimkou je odstoupení od kupní smlouvy, kdy podnikatel může vrátit peníze až poté, co mu spotřebitel zboží vrátí nebo alespoň prokáže jeho odeslání.

Lhůta pro odstoupení činí 14 dnů a běží:

- Ode dne uzavření smlouvy.
- Ode dne převzetí zboží u kupní smlouvy.
- Ode dne převzetí poslední dodávky zboží v případě dodání několika druhů nebo částí zboží.
- Ode dne převzetí první dodávky v případě pravidelné opakované dodávky stejného druhu zboží.

Nebyl-li spotřebitel o právu odstoupit poučen, prodlužuje se lhůta na jeden rok a čtrnáct dnů! Pokud je spotřebitel v této lhůtě dodatečně poučen, běží lhůta ode dne obdržení poučení. Lhůta je tzv. hmotněprávní s procesními účinky, **od-**

stoupení tedy stačí poslední den lhůty odeslat a bude platné bez ohledu na datum doručení!

Při odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem, je prodejce povinen vrátit spotřebiteli nejen kupní cenu, ale také další náklady vynaložené spotřebitelem na dodání zboží spotřebiteli, avšak pouze v ceně nejlevnějšího způsobu, který prodejce nabízí (*Příklad: Pokud si spotřebitel zvolí expres kurýra za 190 Kč, je prodejce povinen vrátit pouze 69 Kč za poštovní balík, pokud tedy nabízí i takový způsob dodání.*).

Náklady vynaložené spotřebitelem na zaslání zboží zpět podnikateli poté, co spotřebitel od smlouvy odstoupil, však nese spotřebitel!

TIP! Pokud se některá pobočka podnikatele nachází v blízkosti Vašeho bydliště, můžete zboží předat podnikateli osobně. Ušetříte si tak náklady na vrácení zboží.

Kdy nelze odstoupit?

Odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů lze pouze u distančně uzavřené smlouvy. Nelze tedy využít takového práva na zboží, které bylo zakoupeno v kamenném obchodě. O koupi v kamenném obchodě se však nejedná, pokud jste zde pouze vyzvedli zboží, které bylo objednáno distančně.

Ne každá distančně uzavřená smlouva však umožňuje odstoupení! Výjimky jsou zakotveny v § 1837 občanského zákoníku, jehož znění bez problému naleznete na mnoha internetových stránkách. Typickým příkladem, kdy odstoupit nejde, je zboží zabalené v hygienickém obalu (zubní kartáček), noviny, časopisy a magazíny nebo zboží, které bylo upraveno na míru spotřebiteli (fotoalbum, šaty, aj.).

Odstoupit také nelze od smluv vyjmenovaných v § 1840 občanského zákoníku, na něž se obecně neaplikují ustanovení o distančních smlouvách (hrací los, zájezd, nájem bytu apod.).