

# TRVEJTE na svých PRÁVECH!

## STÁTNÍ DOZOROVÉ ORGÁNY:

Česká obchodní inspekce 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 Vám 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 Apetýt „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	Uherský Brod: 107,3 MHz
Znojmo: 97,3 MHz	Uherské Hradiště: 99,1 MHz
Zlín: 97,5 MHz	Brno-město: 93,1 MHz
Hodonín: 93,6 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!



## KDE NÁS NAJDETE:

SOS – Asociace, z. s.  
Mečová 5, 602 00 Brno

## PORADENSTVÍ

po – pá 9.00-16.00  
tel.: 542 210 549, 542 210 778  
poradna@asociace-sos.cz  
www.asociace-sos.cz

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**

Děkujeme...

Pomáhají nám:



Jihomoravský kraj



Prostějov



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



# Nákup ZE ZAHRANIČÍ



# Nákup ZE ZAHRANIČÍ

*S neustále se rozvíjejícím internetem přibývá nejen u nás, ale hlavně v zahraničí množství internetových obchodů. Ty lákají nejen na nižší ceny, ale hlavně na širší sortiment. Většina spotřebitelů ale neví, že pro nákup ze zahraničí platí jiné právní podmínky a je proto nutné se s nimi před samotným nákupem seznámit. Pak se každý spotřebitel vyhne překvapení, že například nelze od smlouvy ve čtrnácti-denní lhůtě jednoduše odstoupit, jak jsme na to zvyklí z českého práva.*

## NAKUPOVANÍ NA INTERNETU

Ještě před samotným nákupem je důležité si uvědomit, že kupní smlouva se může řídit jiným právem, než právem České republiky. Konkrétně pak právem státu obchodníka, který e-shop provozuje. Situace se tedy posuzuje dle dvou kritérií:

- E-shop má sídlo či alespoň pobočku nebo provozovnu v členském státě Evropské unie (EU).
- E-shop má sídlo ve třetím státě a v EU pobočku ani provozovnu nemá.

Stejná pravidla jako pro nákup v členském státě EU platí i pro nákup v Norsku a na Islandu.

## E-SHOP SÍDLÍ V EVROPSKÉ UNII

**E-shopy se sídlem v některém členském státě EU se dají rozdělit do dvou skupin:**

- První skupinu tvoří ty, které se na zákazníky z ČR přímo zaměřují mají v médiích cílené reklamy, web v češtině, možnost přímo do ručení na adresu v České republice, nebo možnost zaplatit za zboží v Kč. V těchto případech se kupní smlouva, kterou český spotřebitel uzavře, **řídí zpravidla českým právem**, což je pro spotřebitele jistě příjemnější. Je ovšem možné, že v obchodních podmínkách bude uvedeno, že se smlouva řídí jiným právním řádem. V tom případě, ale není nutné se obávat nějakých nekalostí. Spotřebitel-

ské právo je napříč Evropskou Unií podobné, jelikož musí vycházet z Evropské směrnice o právech spotřebitelů. Nicméně ani volba práva jiného státu nesmí spotřebitele zbavit ochrany, která by mu náležela podle práva jeho státu. Další výhodou je také v tom, že pokud se spotřebitel bude chtít s e-shopem soudit, může se řízení vést v ČR.

- Druhou skupinu tvoří e-shopy, které české zákazníky nijak nevyhledávají, jelikož se zaměřují spíše na domácí trh. Jejich cílovou skupinou nejsou zahraniční zákazníci. Na takové e-shopy spotřebitel narazí buď náhodou, takzvaně se k nim „prokliká“, nebo je zná například z doporučení jiných zákazníků. Zde už spotřebitel takovou ochranu nemá, protože kupní smlouva se bude zpravidla řídit právem státu, v němž e-shop podniká, případně právem jiného státu, které je v obchodních podmínkách zvoleno. Soudní spor se pak podle konkrétních okolností bude vést buď ve státě podnikání obchodníka, nebo v ČR. U těchto internetových obchodů je naprosto **nezbytné seznámit se s jejich obchodními podmínkami, které by měly odrážet odlišnosti podle státu působení e-shopu.**

## E-SHOP SÍDLÍ MIMO EVROPSKOU UNII

Při nákupu z internetových obchodů mimo EU musí být spotřebitel obzvláště ostražitý, jelikož se celý obchod řídí právem státu obchodníka. Spotřebitel tedy nebude používat žádnou jinou ochranu, než kterou má podle práva daného státu. V případě soudního sporu zpravidla ani nebude možné, aby spor proběhl v ČR.

## REKLAMACE

V případě reklamace zboží zakoupeného v jiném než českém, či evropském e-shopu se bude postupovat opět dle obchodních podmínek a právního řádu příslušného státu. **Je proto nezbytné**

**být s těmito podmínkami seznámený ještě před samotným nákupem.**

Při řešení problémů s prodávajícím z jiného členského státu EU Vám může pomoci **Evropské spotřebitelské centrum**. Na jeho webových stránkách naleznete množství užitečných informací nebo se na něj můžete obrátit přímo s žádostí o radu. Více informací na [www.evropskyspotrebitel.cz](http://www.evropskyspotrebitel.cz).

## JAK ZÍSKAT SVÉ PENÍZE ZPĚT?

Může také nastat situace, kdy naletíte podvodnému prodejci a náhle se octnete v situaci, kdy nemáte ani zboží, ani své peníze.

Jestliže jste platili kartou, nezuťejte. Můžete kontaktovat svůj banku a využít tzv. **chargeback**. Jde o bezplatnou službu, jejímž účelem je získat zpět své peníze. V podstatě jde o reklamaci zboží, ať už dodaného, či nikoliv, která probíhá přes mezinárodní Kartovou asociaci. K rozhodnutí zpravidla dochází do 90 dnů. Pro více informací kontaktujte svoji banku.

Potřebuje poradit  
i s jiným problémem?

