

NÁZEV: **Ochrana spotřebitele**

AKTUALIZACE: **DUBEN 2015**

AUTOR:

GARANT: **Sdružení obrany spotřebitelů ČR (SOS)**

LEGISLATIVA: - zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník



1.	SPOTŘEBITELSKÉ SMLOUVY	3
1.1	Kdo je spotřebitel	4
1.2	Kdo je dodavatel	4
2.	KUPNÍ SMLOUVA	4
2.1	Co to je kupní smlouva?	4
2.2	Smluvní pokuta	5
2.3	Odstupné	6
2.4	Další možnosti odstoupení od smlouvy	6
2.4.1	Uzavření smlouvy v tísní a za nevýhodných podmínek	6
2.4.2	Nemožnost plnění	7
2.4.3	Prodlení dlužníka	7
2.5	Přechod vlastnictví	7
2.6	Prodej na objednávku	8
3.	PRODEJ V OBCHODĚ	9
3.1	Povinnosti při prodeji výrobků a poskytování služeb	9
3.1.1	Poctivost prodeje - shoda s kupní smlouvou	9
3.1.2	Označení výrobků zákon o cenách č. 526/1990 Sb.	10
3.1.3	Další informační povinnosti prodávajícího - vlastnosti a užívání výrobků	11
3.1.4	Bezpečnost výrobků	12
3.1.5	Klamání spotřebitele	13
3.1.6	Podmínky prodeje potravin	14
3.2	Výrobky s drobnými vadami	15
3.3	Věci použité	15
3.4	Odpovědnost za vady prodané věci	15
3.5	Záruční doba při koupi zboží v obchodě	16
3.6	Nároky z vad při koupi zboží v obchodě – reklamace	17
3.6.1	Informační povinnost prodávajícího	17
3.6.2	Doklad o zakoupení výrobku (paragon)	17
3.6.3	Kde reklamovat	18
3.6.4	Kdy reklamovat	18
3.6.5	Doklad o převzetí a vyřízení reklamace	19
3.6.6	Nároky z vad – co je kupující oprávněn požadovat	19
3.7	Odpovědnost za škodu způsobenou vadným výrobkem	20
4.	SMLOUVA O DÍLO	21
4.1	Stavba jako předmět díla	23
5.	NÁKUP NA DÁLKU A MIMO PROVOZOVNU PRODÁVAJÍCÍHO, FINANČNÍ SMLOUVY UZAVÍRANÉ NA DÁLKU.	24
5.1	Smlouvy uzavřené za použití prostředků komunikace na dálku (prostřednictvím teleshoppingu, katalogového zásilkového prodeje, reklamy v tisku s objednávkou aj.)	24
5.2	Finanční smlouvy uzavírané na dálku	29
6.	SPOTŘEBITELSKÝ ÚVĚR	31
6.1	Co je spotřebitelský úvěr	31
6.2	Co je RPSN	34
6.3	Povinnosti věřitele před uzavřením smlouvy:	34
6.4	Uzavření smlouvy:	34
6.5	Informační povinnost po uzavření smlouvy	35
6.6	Mimořádné ukončení spotřebitelského úvěru	35
6.6.1	Odstoupení od smlouvy o SÚ	35

6.6.2.	Výpověď spotřebitelského úvěru	36
6.6.3	Předčasné splacení spotřebitelského úvěru	36
6.6.3.	Ukončení čerpání spotřebitelského úvěru ze strany věřitele	36
6.7	Smlouva o vázaném spotřebitelském úvěru	37
7.	CESTOVNÍ SMLOUVA	37
7.1	Cestovní kancelář, cestovní agentura, zájezd z. 159/1999 Sb.	37
7.2	Informace před uzavřením cestovní smlouvy	38
	Cestovní smlouva	39
7.4	Upřesňující informace	40
7.5	Odstoupení od cestovní smlouvy	41
	Reklamační zájezdu	41
7.7	Pojištění proti úpadku	42
8.	UBYTOVACÍ SMLOUVA	43
8.1	Práva a povinnosti spotřebitele v ubytovacím zařízení	43
8.2	Zrušení ubytovací smlouvy	44
8.3	Odpovědnost za škodu	44
9.	REALITNÍ KANCELÁŘE	45
9.1	Zprostředkovatelská smlouva	45
9.2	Plná moc	46
10.	VYMÁHÁNÍ PRÁV SPOTŘEBITELE	48
10.1	Znalecké posudky	49
10.2	Soudní řízení	49
10.3	Spotřebitel a vztahy se zahraničním prvkem	51
10.4	Diskriminace spotřebitele a jeho ochrana v trestním právu (trestní zákoník)	51
10.5	Státní orgány a jejich pravomoci	53
11.	INTERNET	55
12.	SPECIALIZOVANÉ PORADNY A SDRUŽENÍ	55
13.	SEZNAM AKREDITOVANÝCH ZKUŠEBEN	59
14.	VZOROVÉ SITUACE A MOŽNÁ ŘEŠENÍ	60
15.	LITERATURA	62
16.	OTÁZKY & ODPOVĚDI	62

REJSTŘÍK KLÍČOVÝCH SLOV

B

bezpečnost výrobků · 12, 52

Č

Česká obchodní inspekce · 51, 55

D

dealerský prodej · 3

dobírka · viz koupě zboží na dobírku

J

jakost · 9, 14

K

klamání spotřebitele · 13

koupě zboží na dobírku · 8

kupní smlouva · 4

kvalita · viz jakost

N

neodstranitelné vady · 6

nevýhodné podmínky · 6

O

objednávka · viz prodej na objednávku

odstoupení od smlouvy · 4, 5, 6

odstupné · 5

označení výrobků · 18, 20

P

poctivost prodeje · 9

podomní prodej · 3

podstatné náležitosti · 4

pokuta · viz smluvní pokuta

potraviny · viz prodej potravin

použitý výrobek · 18

prodej na objednávku · 7

prodej potravin · 14

prodlení · 5

R

reklamace · 18

reklamační protokol · 20

S

soudní řízení · 48

T

teleshopping · 3

tiseň · 6

U

účtování · 9

V

vedlejší náležitosti · 4

výměna věci · 20

výrobek s drobnou vadou · 18

Z

zájezd · 37

zásilkový prodej · 3

Ž

žaloba · 48

Shrnutí

Pravidla postupu uzavírání smluv mezi podnikatelem a spotřebitelem, jejich náležitosti, obsah a práva a povinnosti kupujících (spotřebitelů) a prodávajících určuje Občanský zákoník a Zákon o ochraně spotřebitele.

Podnikateli zákon ukládá široké informační povinnosti, na které musí pamatovat v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy. Dále zákon obsahuje výčet zakázaných ujednání, která zakládají významnou nerovnováhu práv či povinností stran v neprospěch spotřebitele.

Velký význam má ustanovení, že v případě, kdy má spotřebitel právo odstoupit od smlouvy, nemusí uvádět důvod. Tuto změnu můžeme považovat přímo za revoluční. Právo na odstoupení od kupní smlouvy má spotřebitel ve lhůtě 14-ti dnů. Další změnu najdeme i v tom, že tato lhůta postačí pouze na odeslání, nikoliv doručení.

Za vady věci, které jsou v rozporu s kupní smlouvou a byly zjištěny v průběhu záruční doby nese odpovědnost prodávající. Výjimku tvoří výrobky prodávané s drobnou vadou za sníženou cenu. Tzn., že prodávající zde nese odpovědnost za vadu, pro kterou byla sjednána sleva. Další výjimkou jsou výrobky použité např. z bazaru - zde prodávající neodpovídá za vady vzniklé předchozím použitím nebo opotřebením. Záruka se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým použitím, jinak se nemůže prodávající ale zodpovědnosti za vadu zprostit. Z tohoto celého vyplývá, že odpovědnost prodávajícího za vady má objektivní povahu.

Spotřební zboží má zákonnou záruční dobu 24 měsíců, částečně odlišný režim mají potraviny a krmiva. Záruční doba nesmí být prodávajícím zkrácena, ale může být prodloužena, a to prohlášením v záručním listu - pokud není záruční list součástí výrobku - pak vyznačením v dokladu o koupi, tj. na paragonu. Pokud tak učiní, je pro něj prodloužená záruční doba závazná. Převzetím věci, popřípadě okamžikem jejího uvedení do provozu odbornou firmou začíná záruční doba běžet. Je-li na obalu výrobku (potraviny, léky) uvedena lhůta, do které musí být spotřebován (spotřebujte do..., minimální trvanlivost do...), končí záruční doba uplynutím této lhůty.

Prodávající je povinen vydat záruční list, v některých případech má prodávající tuto povinnost přímo ze zákona, pokud o to kupující požádá.

Spotřebitel podává reklamaci v záruční době. U věci, které se rychle kazí podáváme reklamaci nejpozději den po koupi. Reklamovat lze v kterékoliv provozovně příslušné firmy s odpovídajícím sortimentem nebo v jejím sídle. Prodávající je povinen reklamaci vždy přijmout, a to kdykoliv během provozní doby. Přímou opravu reklamujeme věci, které mají tuto opravu uvedenou přímo v záručním listě.

Reklamací prodejce vyřídí ihned, ve složitějších případech má zákonnou lhůtu tří dnů. Doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady se do této lhůty nezapočítává.

Kupující má právo aby věc byla řádně, včas a bezplatně opravena. Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může kupující požadovat výměnu věci nebo týká-li se vada jen součásti věci, výměnu součásti. Kupující může požadovat slevu z ceny nebo od smlouvy odstoupit pokud není výměna možná (např. výrobek se mezitím přestal vyrábět).

Pokud vadu nelze odstranit může kupující volit mezi výměnou věci a vrácením peněz. Taktéž postupuje v případě opakovaného výskytu vady (stejná vada byla nejméně dvakrát odstraňována, nebo různá vada byla nejméně třikrát odstraňována) nebo současného výskytu více odstranitelných vad (nejméně tři).

Kupující si sám zvolí, zda bude požadovat vrácení peněz či výměnu zboží. Zvolenou možnost uvede při podání reklamace.

Reklamace musí být vyřízena bez zbytečného odkladu nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace, včetně odstranění vady, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Pokud není prodávajícím tato lhůta dodržena má kupující právo na vrácení peněz nebo výměnu zboží.

Záruční doba se po dobu reklamace pozastavuje. Při vyřešení reklamace výměnou začíná záruční doba běžet znovu od začátku (i v případě výměny součástky, na kterou byla poskytnuta záruka).

Je možné vymáhat svá práva soudní cestou, pokud byl kupující prodávajícím poškozen (např. je-li odmítnuta reklamace, kterou považuje kupující za oprávněnou). V případě, že soud rozhodne v jeho prospěch, má kupující od prodávajícího právo na úhradu všech svých nákladů souvisejících s reklamací, např. za odborný posudek, soudní poplatek, poštovné atd.

Úvod

Ochrana spotřebitelských práv je v České republice v zákonech celkem silně zakotvena. Příčinami doposud častého omezování a porušování těchto práv jsou spíše neznalost ze strany zákazníků, nízká etická a morální úroveň některých podnikatelů nebo případně pomalá činnost soudů. Jinými slovy: občan, který svá práva zná a je ochoten vynaložit úsilí na jejich vymáhání, má veškeré předpoklady k úspěchu.

Ochrana spotřebitele vychází především ze dvou zákonů:

- **Občanský zákoník** (zákon č. 89/2012 Sb.) má široké uplatnění v mnoha ohledech, které souvisí s právy a povinnostmi smluvních stran (kupujících a prodávajících). Přímý význam mají například ustanovení týkající se spotřebitelských smluv (část čtvrtá, hlava první, díl čtvrtý - §1810 a násl.), kupní smlouvy (§2079-§2183), zhotovení věci na zakázku (§2586-§2635), odpovědnosti za škodu (§2909-§2950) atd.
- **Zákon o ochraně spotřebitele** (č. 634/1992 Sb.) se týká především prodeje v obchodě: ukládá povinnosti prodávajícím a tím v důsledku vymezuje práva kupujících.

Cílem tohoto materiálu je především popsat práva a povinnosti jak prodávajících tak i kupujících (nejen při nákupu v obchodě), ilustrovat možnosti vymáhání těchto práv v konkrétních situacích a také poskytnout základní informace o místech a institucích, kde mohou občané v případě potřeby hledat pomoc a podporu.

Dále materiál poskytuje základní informace o ostatních formách spotřebitelských smluv – např. smlouva o dílo, cestovní smlouva, smlouva o zprostředkování. Popsaná jsou zde také pravidla platná obecně pro spotřebitelské smlouvy (např. pro uzavírání tzv. distančních smluv) a právní úprava spotřebitelského úvěru.

Jelikož vztahy prodávajících a kupujících upravují zákony, je při vymáhání práv spotřebitele nutné vycházet z jejich přesného znění. Znalosti zákona může velice pomoci při řešení případných sporů s prodávajícím.

V jednotlivých kapitolách jsou proto vždy vpravo od nadpisu uvedeny odkazy na paragrafy, které danou oblast upravují. Vybrané části Občanského zákoníku jsou obsaženy v příloze. V textu jsou pro zjednodušení použity následující zkratky: Občanský zákoník = OZ, Zákon o ochraně spotřebitele = ZOS, Zákon o spotřebitelském úvěru = ZSÚ

Právní úprava oblasti:

- zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (ZOS)
- zákon č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník (OZ)
- zákon č. 102/2001 Sb., obecné bezpečnosti výrobků
- zákon č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky
+ nařízení vlády č. 17 až 24/2003 Sb., dále např. č. 163/2002 Sb. Sb., č. 323/2000 Sb., č. 173/1997 Sb., zákon č. 59/1998 Sb., o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku
- zákon č. 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích

- zákon č. 353/2014 Sb., o cenách
- zákon č. 477/2001 Sb., o obalech
- Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích
- Zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů

ČÁST 1 - Smluvní vztahy

1. Spotřebitelské smlouvy

OZ §1810 a násl.

Část čtvrtá, hlava první občanského zákoníku (§ 1810 - 1819) obsahuje úpravu tzv. spotřebitelských smluv. Zde uvedená pravidla se použijí na smlouvy uzavřené mezi spotřebitelem (§ 419) a dodavatelem (§ 420,421) jako např. kupní smlouvy, smlouvy o dílo, ale i jiné smlouvy. Úprava spotřebitelských smluv v občanském zákoníku rozdělená na několik oblastí:

- a) Obecná právní úprava spotřebitelských smluv (§1810)
- b) Spotřebitelské smlouvy uzavírané na dálku – distanční spotřebitelské smlouvy (§1820 an.)
- c) Spotřebitelské smlouvy o finančních smlouvách uzavírané na dálku (§1841 an.)
- d) Spotřebitelské smlouvy při uzavírání smlouvy o užívání budovy nebo její části na časový úsek – timesharingové smlouvy (§1852)

Podle §1812 odst. a, b občanského zákoníku lze-li smlouvy vyložit různým způsobem, použije se výklad pro spotřebitele nejpriznivější. K ujednání odchylujícím se od ustanovení zákona stanovených k ochraně spotřebitele se nepřihlíží. To platí i v případě, že se spotřebitel vzdá zvláštního práva, které mu zákon poskytuje. Dle § 1815 občanského zákoníku (dále o. z.) k nepřiměřenému ujednání se nepřihlíží, ledaže se jej spotřebitel dovolá. Podle §1813 o. z. jsou zakázána ujednání ty, která zakládají v rozporu s požadavkem přiměřenosti významnou nerovnováhu práv nebo povinností stran v neprospěch spotřebitele. To neplatí pro ujednání o předmětu plnění nebo ceně, pokud jsou spotřebiteli poskytnuty jasným a srozumitelným způsobem.. Zákon dokonce výslovně zakazuje některá ujednání spotřebitelských smluv (§1814 – např. ujednání omezující práva spotřebitele z vadného plnění nebo na náhradu újmy). Taková ujednání jsou neplatná.

Výše uvedená pravidla se vztahují na všechny spotřebitelské smlouvy – tj. na koupi zboží, na smlouvu o dílo, na smlouvu s cestovní kanceláří apod.

1.1 Kdo je spotřebitel**OZ §419**

Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.

1.2 Kdo je dodavatel

Fyzická či právnická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání. Tj. podnikatel*, který prodává zboží nebo služby jako soustavnou činnost za účelem dosažení zisku.

*Podnikateli jsou firmy zapsané v obchodním rejstříku (všechny společnosti s ručením omezeným, akciové společnosti aj.), živnostníci, osoby podnikající na základě jiného než živnostenského oprávnění (např. advokáti, daňoví poradci aj.) a fyzické osoby provozující zemědělskou výrobu, které jsou registrované podle zvláštního předpisu (obch. zákoník), tj. fyzické osoby prodávající rostlinné a živočišné výrobky z vlastní drobné pěstitelské nebo chovatelské činnosti nebo lesní plodiny.

2. Kupní smlouva**2.1 Co to je kupní smlouva?****OZ §2079**

V momentě vyjádření souhlasu kupujícího s nabídkou prodávajícího, vzniká kupní smlouva, tedy právní závazek, který převádí vlastnictví věci z prodávajícího na kupujícího za kupní cenu. Kupní smlouva může být uzavřena písemně i ústně. S kupní smlouvou a jejím vznikem se člověk může setkat kdekoli - při nákupu v obchodě za zboží i služby, při návštěvě dealera v bytě, na firemní prezentaci, na tržišti atd. Vznik smlouvy a její platnost nijak neovlivňuje místo prodeje, má ale vliv na možnost odstoupení od smlouvy.

Protože i nákup v obchodě je uzavřením kupní smlouvy, jsou veškerá ustanovení zákona, která se kupní smlouvy týkají, důležitá z hlediska ochrany spotřebitele. Z uzavření platné kupní smlouvy vyplývají pro obě strany zákonem daná a vymahatelná práva a povinnosti.

Tzv. "*podstatnými náležitostmi*" kupní smlouvy jsou předmět koupě a kupní cena. Bez nich ani kupní smlouva nemůže vzniknout.

Součástí písemně uzavřené kupní smlouvy mohou být i tzv. "*vedlejší náležitosti*": např. úprava podmínek odstoupení od smlouvy, sankcí za porušení, způsobu úhrady kupní ceny atp.

Občanský zákoník ponechává smluvním stranám značnou svobodu, co se týče úprav vzájemných práv a povinností a podmínek jejich uplatnění a vymáhání. Proto se v zákoně i v tomto materiálu často objevuje spojení *“pokud není dohodnuto něco jiného”*. Zavazující jsou vždy vzájemně dohodnuté podmínky - kromě případů, které zákon výslovně zakazuje. Právě z tohoto důvodu je nanejvýš důležité jakoukoliv smlouvu před (zavazujícím) podpisem důkladně pročíst a zvážit.

Kupní smlouva může být posouzena jako neplatná podle §547, 588 o. z., Právní jednání musí obsahem a účelem odpovídat dobrým mravům i zákonu. Soud přihlédne i bez návrhu k neplatnosti právního jednání, které se zjevně přiči dobrým mravům, anebo které odporuje zákonu a zjevně narušuje veřejný pořádek. To platí i v případě, že právní jednání zavazuje k plnění od počátku nemožnému.

2.2 Smluvní pokuta

OZ §2049-§2052

Smluvní pokuta se sjednává pro případ, kdy jedna ze smluvních stran nesplní povinnost, ke které ji uzavřená kupní smlouva zavazuje. Může se týkat opožděného plnění (prodlení při předání nebo převzetí předmětu koupě, uhrazení kupní ceny) i nedodržení dalších povinností, vyplývajících ze zákona nebo přímo z kupní smlouvy. Nelze ji sjednat pro případ výkonu práva (např. smluvní pokuta za odstoupení od smlouvy).

Smluvní pokutu lze sjednat jen písemně (i týká-li se ústně uzavřené kupní smlouvy) a v ujednání musí být stanovena výše pokuty nebo způsob jejího určení. V případě, že vzhledem ke konkrétním okolnostem posoudí soud výši smluvní pokuty jako nepřiměřeně vysokou, může ujednání o smluvní pokutě posoudit jako neplatné .

Smluvní pokutu není možné vymáhat, ukáže-li se, že je příslušná kupní smlouva neplatná.

Zaplacením smluvní pokuty nezbavuje dlužníka povinnosti splnit dluh smluvní pokutou utvrzený.

Je-li ujednána smluvní pokuta, nemá věřitel právo na náhradu škody vzniklé z porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje.

Nepřiměřeně vysokou smluvní pokutu může soud na návrh dlužníka snížit s přihlédnutím k hodnotě a významu zajišťované povinnosti až do výše škody vzniklé do doby rozhodnutí porušením té povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta. K náhradě škody, vznikne-li na ni později právo, je poškozený oprávněn do výše smluvní pokuty.

Upozornění: Předem připravené smlouvy často stanovují smluvní pokutu jen pro kupujícího, nikoliv pro prodávajícího, a jsou tedy jednostranně nevýhodné. Před podpisem jakékoliv kupní smlouvy je vždy potřeba, ji podrobně přečíst a nevýhodné smlouvy nepodepisovat. Výši sjednané smluvní pokuty již v naprosté většině případů nemůže zmírnit ani soud.

Je-li dlužník v prodlení s plněním peněžitého dluhu (např. s uhrazením kupní ceny), může věřitel žádat vedle ceny a smluvní pokuty také úroky z prodlení, i když smluvní pokuta nebyla

sjednána, a to ve výši repo sazby stanovené Českou národní bankou. V roce 2012 repo sazba je 0,05 %.

2.3 Odstupné

OZ §1992

Smluvní strany se mohou dohodnout na podmínkách odstoupení od smlouvy. Může tak být učiněno již v kupní smlouvě nebo i později samostatným ujednáním (vždy písemně). Za výhodu možnosti odstoupení a k odškodnění druhé strany se většinou sjednává odstupné.

§ 1992 říká, ujednají-li si strany, že jedna z nich může závazek zrušit zaplacením odstupného, ruší se závazek zaplacením odstupného obdobně jako při odstoupení od smlouvy. Právo zrušit závazek zaplacením odstupného však nemá strana, která již, byť i jen zčásti, plnění druhé strany přijala nebo druhé straně sama plnila.

Pro případy odstoupení od smlouvy z důvodů uvedených v zákoně je sjednání odstupného zvláště zakázané podle § 1814 občanského zákoníku. Spotřebitel se však této neplatnosti musí dovolat.

Odstoupení nabývá platnosti okamžikem oznámení druhé straně (popř. všem ostatním smluvním stranám).

Pokud není v dohodě o odstupném uvedeno jinak, je splatné k okamžiku odstoupení.

2.4 Další možnosti odstoupení od smlouvy

Pokud si smluvní strany nedohodnou výhradu odstoupení (ani dodatečným ujednáním), je od platné kupní smlouvy možné odstoupit zejména v následujících případech. Tři z těchto případů jsou krátce popsány níže, čtvrtý případ (neodstranitelné vady) má přímý vztah k prodeji v obchodě a reklamaci a je proto rozebrán až v kapitole 3.6.5., str. 19, pátý se týká smluv uzavřených s využitím prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání dodavatele (viz příslušná kapitola).

2.4.1 Uzavření smlouvy v tísní a za nevýhodných podmínek

OZ §1796

Od smlouvy má právo odstoupit účastník, který ji uzavřel v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek (obě tyto podmínky musí platit současně).

Neplatná je smlouva, při jejímž uzavírání někdo zneužije tísně, nezkušenosti, rozumové slabosti, rozrušení nebo lehkomyšlnosti druhé strany a dá sobě nebo jinému slíbit či poskytnout plnění, jehož majetková hodnota je k vzájemnému plnění v hrubém nepoměru.

2.4.2 Nemožnost plnění**OZ§2006-§2008**

Stane-li se dluh po vzniku závazku nespłnitelným, zaniká závazek pro nemožnost plnění. Plnění není nemožné, lze-li dluh splnit za ztížených podmínek, s většími náklady, s pomocí jiné osoby nebo až po určené době.

Nemožnost plnění prokazuje dlužník.

Při nemožnosti pouhé části plnění zanikne závazek v celém rozsahu, plyne-li z povahy závazku nebo z účelu smlouvy, který byl stranám při uzavření smlouvy znám, že plnění zbytku nemá pro věřitele význam. Není-li tomu tak, zaniká závazek jen co do této části.

Neoznámí-li dlužník věřiteli, že se splnění dluhu stalo nemožným, bez zbytečného odkladu poté, co se o tom dozvěděl nebo dozvědět musel, nahradí věřiteli škodu vzniklou tím, že věřitel nebyl o nemožnosti plnění včas vyrozuměn.

2.4.3 Prodlení dlužníka**OZ §1968 a násl.**

Dlužník, který svůj dluh řádně a včas neplní, je v prodlení. Dlužník není za prodlení odpovědný, nemůže-li plnit v důsledku prodlení věřitele.

Po dlužníkovi, který je v prodlení, může věřitel vymáhat splnění dluhu, anebo může od smlouvy odstoupit za podmínek ujednaných ve smlouvě nebo stanovených zákonem.

Po dlužníkovi, který je v prodlení se splácením peněžitého dluhu, může věřitel, který řádně splnil své smluvní a zákonné povinnosti, požadovat zaplacení úroku z prodlení, ledaže dlužník není za prodlení odpovědný. Výši úroku z prodlení stanoví vláda nařízením; neujednají-li strany výši úroku z prodlení, považuje se za ujednanou výše takto stanovená.

Dlužník nese po dobu svého prodlení nebezpečí škody na věci, ať již škoda vznikla z jakékoli příčiny, ledaže prokáže, že by škoda vznikla i při řádném plnění jeho povinnosti nebo že škodu způsobil věřitel nebo vlastník věci. To platí i tehdy, nakládá-li dlužník s věcí v rozporu s jinými svými povinnostmi ze závazku.

☞ Prodej na objednávku – viz kap. 2.6., str.7

☞ Neodstranitelné vady – viz kap. 3.6.5., str. 19

☞ Smlouvy uzavřené na dálku nebo mimo provozovnu – viz kap. 5, str. 24

2.5 Přechod vlastnictví**OZ§2159-§2160**

Převzetím koupené věci nabývá kupující k věci vlastnické právo. Pokud je podle dohody s kupujícím nebo podle povahy věci prodávající povinen dodat věc na určené místo kupujícímu, kupující je povinen věc převzít při dodání (prodej na objednávku, prodej s odvozem věci (např. ledničky, nábytek atp.). Při samoobslužném prodeji nabývá kupující vlastnické právo k věci zaplacením kupní ceny. Do té doby může kupující vrátit věc na původní místo. Vznikne-li na věci škoda před zaplacením kupní ceny, nahradí se podle obecných ustanoveních.

Při zásilkovém prodeji přechází vlastnictví na kupujícího převzetím věci kupujícím na místě dodáním jim určeném. Při samoobslužném prodeji dochází k převodu vlastnictví ke koupené věci okamžikem zaplacení ceny za vybrané zboží.

2.6 Prodej na objednávku

OZ §2079, §2119, §2090 - 2098, §2081

K prodeji na objednávku dochází v případech, kdy prodávající nemá v okamžiku prodeje dané zboží k dispozici, pracuje na principu zásilkového nebo vzorkového prodeje atd. Prodávající se zavazuje zboží opatřit a kupujícímu dodat (předat).

Doba, ve které se prodávající zavazuje zboží dodat, může být výslovně uvedena ve smlouvě. Jestliže zákazník objednává na základě katalogu nebo jiné veřejné nabídky a ve smlouvě není uvedeno jinak, vyjadřuje podpisem smlouvy souhlas s dobou uvedenou prodávajícím. Jestliže doba není nijak vymezena, je prodávající povinen zboží obstarat ve lhůtě přiměřené okolnostem. *Z praktických důvodů lze doporučit objednávání zboží jen u těch prodejců, kteří uvádějí dobu dodání.*

Při nákupu na objednávku je třeba dbát toho, aby skutečně vznikla kupní smlouva. V praxi se lze setkat s prodejci, kteří jen provedou “záznam”, který neobsahuje podstatné náležitosti kupní smlouvy (předmět koupě a kupní cena) a není proto závazný, tj. prodávajícího pak nelze donutit k dodání předmětu koupě.

Při prodeji na objednávku se prodávající a kupující zavazují splnění své povinnosti současně.

Kupující nemusí kupní cenu zaplatit, dokud nemá možnost si věc prohlédnout. To neplatí, byl-li ujednáán takový způsob předání věci, který možnost prohlídky vylučuje.

Náklady spojené s odevzdáním věci v místě plnění nese prodávající. Náklady spojené s převzetím věci nese kupující.

Vlastníkem věci se kupující stává okamžikem, kdy ji řádně převezme (nechá si ji předvést a překontroluje ji) a zaplatí kupní cenu. Možnost kontroly a předvedení mu Občanský zákoník dává proto, aby se předešlo případným sporům o odpovědnosti za vady (viz 3.4).

Problém nastává v případě koupě se zasláním na dobírku. Zákon upravující poštovní přepravu zbavuje kupujícího jeho práva na předvedení a překontrolování výrobku. Kupující musí tedy zboží převzít a zjistí-li později vadu, nezbyvá mu než přistoupit k běžné reklamaci, resp. úplně odstoupit od kupní smlouvy a žádat vrácení peněz (viz následující odstavec). V případě, že dojde k poškození zásilky během přepravy (zjevně poškozený obal), může kupující odmítnout převzetí zásilky (pak vzniklou škodu po provozovateli poštovních služeb vymáhá odesílatel), nebo zásilku převezme a vymáhá vzniklou škodu po provozovateli poštovních služeb sám.

Koupi zboží či služeb nebo uzavření jiné spotřebitelské smlouvy uzavřené na dálku (vč. zásilkového prodeje, koupě na dobírku, teleshoppingu aj.), respektive mimo provozovnu

prodávajícího řeší ustanovení části čtvrtá, hlavy první, dílu čtvrtého, oddíl druhý občanského zákoníku, která zejména dává spotřebiteli možnost odstoupit od smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dní od převzetí zboží. Pokud prodávající nesplnil informační povinnosti podle zákona, lhůta pro odstoupení se prodlužuje – viz kap. 5.

3. Prodej v obchodě

Otázky týkající se prodeje v obchodě jsou upraveny Občanským zákoníkem (OZ) - část čtvrtá, hlava druhá, díl první, oddíl druhý, pododdíl pátý: Zvláštní ustanovení o prodeji v obchodě, §2158 - §2174.

3.1 Povinnosti při prodeji výrobků a poskytování služeb

3.1.1 Poctivost prodeje - shoda s kupní smlouvou

OZ §2161-§2164

Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal,

- a) má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
- b) se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- c) věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
- d) je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
- e) věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

Připouští-li to povaha koupě, má kupující právo, aby byla věc před ním překontrolována nebo aby byly předvedeny její funkce.

U použitelné věci se vyznačí doba nejkratší trvanlivosti, popřípadě, u věci podléhající rychlé zkáze, doba, po kterou lze věc použít.

Má-li věc vadu, která nebrání užívat věc k určenému účelu, lze ji prodat jen za nižší cenu, než je obvyklá cena bezvadné věci. Proávající kupujícího upozorní, že věc má vadu a o jakou vadu se jedná, není-li to zřejmé již z povahy prodeje.

3.1.2 Označení výrobků ZOS§10, §12, §13, zákon o cenách č. 526/1990 Sb.

Prodávající musí zajistit, aby výrobky, které prodává, byly přímo viditelně a srozumitelně označeny:

- označením výrobce nebo dovozce, popřípadě dodavatele, a pokud to povaha výrobku nebo forma prodeje vyžaduje, názvem výrobku, údaji o hmotnosti nebo množství nebo velikosti, popřípadě rozměru, dalšími údaji potřebnými dle povahy výrobku k jeho identifikaci, popřípadě užití,
- též údaji o materiálech použitých v jejích hlavních částech, jde-li o obuv, s výjimkou těch výrobků, které platné právní úpravy označování nepodléhají

Je-li třeba, aby při užívání věci byla zachována zvláštní pravidla, zejména řídí-li se užívání návodem, je prodávající povinen spotřebitele s nimi seznámit, ledaže jde o pravidla obecně známá. Proávající nesmí odstraňovat ani měnit označení výrobků ani jiné údaje uvedené výrobcem, dovozcem nebo dodavatelem.

Nelze-li prodávané výrobky označit přímo, musí je prodávající viditelně a srozumitelně označit výše uvedenými údaji jiným vhodným způsobem. Není-li možné nebo účelné prodávané výrobky vzhledem k jejich povaze takto označit, je prodávající povinen tyto údaje na požádání spotřebitele nebo orgánů, které provádějí dozor nad dodržováním ustanovení zákona o ochraně spotřebitele, pravdivě sdělit, popřípadě doložit.

V případě, že jsou informace o výrobcích poskytovány písemně, uvádějí se v českém jazyce. Další možností, jak označit výrobky, je použít k tomuto účelu symboly (piktogramy), které musejí být srozumitelné, čitelné a úplné. Proávající je pak povinen na požádání vysvětlit nebo vhodně zpřístupnit spotřebiteli jejich význam.

Zvláštní právní předpisy mohou označování výrobků upravit odchylně.

Při prodeji použitých nebo upravovaných výrobků, výrobků s vadou nebo výrobků, jejichž užité vlastnosti jsou jinak omezeny, musí prodávající na tyto skutečnosti spotřebitele předem zřetelně upozornit. Takové výrobky musí být prodávány odděleně od ostatních výrobků. V provozovně, v místě vyhrazeném k prodeji takových výrobků, nesmí být uloženy předměty, které neslouží k prodeji.

Prodávající je povinen, pokud nejde o prodej zboží spotřebitelům, předložit kupujícímu na jeho žádost nabídkový ceník, obsahující ceny nabízeného zboží ve vztahu k určeným podmínkám. Proávající je povinen při nabídce a prodeji zboží poskytnout informaci spotřebiteli tak, aby měl možnost seznámit se s cenou před jednáním o koupi zboží, pokud tento zákon nestanoví jinak, a to označit viditelně zboží cenou, nebo informaci o ceně jinak vhodně zpřístupnit. Musí se jednat o konečnou cenu – tj. uvedená cena musí zahrnovat veškeré daně, cla a poplatky. Balené výrobky musí být označeny cenou baleného výrobku (tzv. prodejní cena) a cenou za měrnou jednotku množství baleného výrobku (tzv. měrná cena – např. cena/1kg). Tato povinnost neplatí např. u tzv. pultového prodeje, v samoobsluhách s prodejní plochou menší než 400 m², u výrobků nabízených během poskytování služby apod. Pokud jsou nebalené výrobky váženy či měřeny v přítomnosti spotřebitele, musí být označeny pouze měrnou cenou.

Při konečném účtování prodáváných výrobků a poskytovaných služeb v hotovosti se celková částka zaokrouhluje vždy k nejbližší platné nominální hodnotě peněz v oběhu. Od 1. 11. 2003 je tedy celková částka zaokrouhlována na celé padesátníky, od 1.9.2008 se částka při platbě v hotovosti zaokrouhluje na celé koruny.

V případě prodeje výrobku, při jehož označení byly použity symboly, je prodávající povinen vhodně zpřístupnit spotřebiteli informaci o významu těchto symbolů.

Poskytované informace musí být v českém jazyce.

3.1.3 Další informační povinnosti prodávajícího - vlastnosti a užívání výrobků **OZ §1811, §2084**

Veškerá sdělení vůči spotřebiteli musí podnikatel učinit jasně a srozumitelně v jazyce, ve kterém se uzavírá smlouva.

Směřuje-li jednání stran k uzavření smlouvy a tyto skutečnosti nejsou zřejmé ze souvislostí, sdělí podnikatel spotřebiteli v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy nebo před tím, než spotřebitel učiní závaznou nabídku

- a) svoji totožnost, popřípadě telefonní číslo nebo adresu pro doručování elektronické pošty nebo jiný kontaktní údaj,
- b) označení zboží nebo služby a popis jejich hlavních vlastností,
- c) cenu zboží nebo služby, případně způsob jejího výpočtu včetně všech daní a poplatků,
- d) způsob platby a způsob dodání nebo plnění,
- e) náklady na dodání, a pokud tyto náklady nelze stanovit předem, údaj, že mohou být dodatečně účtovány,
- f) údaje o právech vznikajících z vadného plnění, jakož i o právech ze záruky a další podmínky pro uplatňování těchto práv,
- g) údaj o době trvání závazku a podmínky ukončení závazku, má-li být smlouva uzavřena na dobu neurčitou,
- h) údaje o funkčnosti digitálního obsahu, včetně technických ochranných opatření, a
- i) údaje o součinnosti digitálního obsahu s hardwarem a softwarem, které jsou podnikateli známy nebo u nichž lze rozumně očekávat, že by mu mohly být známy.

Ustanovení se nepoužije na smlouvu

- a) uzavíranou za účelem vyřizování záležitostí každodenního života, pokud má dojít k vzájemnému plnění bezprostředně po jejím uzavření, a
- b) o dodání digitálního obsahu, pokud byl dodán na hmotném nosiči

Připouští-li to povaha věci, má kupující právo, aby byla věc před ním překontrolována nebo aby mu byla předvedena její činnost. Využívání tohoto práva má velký význam pro případ zjištění vady výrobku a následné prokazování odpovědnosti při reklamaci.

Má-li věc vady, o kterých prodávající ví, je povinen kupujícího při sjednání kupní smlouvy na ně upozornit. (OZ§2084)

Prodávající je povinen spotřebitele informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady i údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit.

3.1.4 Bezpečnost výrobků

Zákon č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků, definuje v § 3, odst. 1 bezpečný výrobek jako výrobek, který za běžných nebo rozumně předvídatelných podmínek užití nepředstavuje po dobu stanovenou výrobcem nebo po dobu obvyklé použitelnosti nebezpečí nebo jehož užití představuje vzhledem k bezpečnosti a ochraně zdraví pouze minimální nebezpečí při užívání výrobku, přičemž se sledují z hlediska rizika pro bezpečnost a ochranu zdraví spotřebitele zejména tato kritéria:

- a) vlastnosti výrobku, jeho životnost, složení, způsob balení, poskytnutí návodu na jeho montáž a uvedení do provozu, dostupnost, obsah a srozumitelnost návodu, způsob užívání včetně vymezení prostředí užití, způsob označení, způsob provedení a označení výstrah, návod na údržbu a likvidaci, srozumitelnost a rozsah dalších údajů a informací poskytovaných výrobcem; údaje a informace musí být vždy uvedeny v českém jazyce,
- b) vliv na další výrobek, za předpokladu jeho užívání s dalším výrobkem,
- c) způsob předvádění výrobku
- d) rizika pro spotřebitele, kteří mohou být ohroženi při užití výrobku, zejména děti a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace.

Dle § 3, odst. 2 se za bezpečný výrobek považuje výrobek splňující požadavky zvláštního právního předpisu, který přejímá právo Evropských společenství a kterým se stanoví požadavky na bezpečnost výrobku nebo na omezení rizik, která jsou s výrobkem při jeho užívání spojena. Jestliže však takovýto právní předpis stanoví pouze některá hlediska bezpečnosti, ostatní hlediska se posuzují podle tohoto zákona.

Výrobce a distributor jsou dle zákona č. 102/2001 Sb. povinni uvádět na trh a do oběhu pouze výrobky, které jsou bezpečné. Za výrobce se považuje osoba, která vyrobila konečný výrobek či na výrobek uvedla svou firmu nebo ochrannou známku. § 4, odst. 4 zákona č. 102/2001 Sb. říká, pokud výrobky svými vlastnostmi sice splňují požadavky bezpečnosti, ale určitý způsob užívání může bezpečnost spotřebitele ohrozit, jsou osoby uvádějící na trh a do oběhu takové výrobky povinny na toto nebezpečí upozornit v průvodní dokumentaci, pokud toto nebezpečí není zřejmé. Současně jsou tyto osoby povinny přesně označit části výrobků, které mohou vyvolat nebezpečí, a popsat způsob jejich užívání. Výrobce nebo distributor jsou dále povinni stáhnout z trhu a z oběhu výrobek, jestliže zjistí, že není bezpečný. Výrobce nebo distributor jsou také povinni umožnit osobě, která vlastní nebo drží nebezpečný výrobek, aby jej mohla vrátit zpět výrobcí nebo distributorovi – na jejich náklady. Od data vstupu ČR do EU je výrobce nebo distributor povinen oznámit příslušnému orgánu dozoru (zpravidla Česká obchodní inspekce) skutečnost, že uvedl na trh nebo do oběhu nebezpečný výrobek. Jsou poté povinny spolupracovat s orgány dozoru na opatřeních směřujících k odstranění nebo omezení rizika plynoucího z nebezpečného výrobku. Pokud i další osoby v dodavatelských vztazích při nakládání s výrobkem negativně ovlivní jeho bezpečnost, jsou povinny zabránit uvedení takového výrobku na trh a do oběhu.

§ 7 zákona č. 102/2001 Sb. uvádí, že dozor nad tím, zda na trh a do oběhu jsou uváděny bezpečné výrobky, provádějí podle působnosti, vyplývající z povahy konkrétního výrobku, orgány dozoru stanovené zvláštními právními předpisy; pokud nelze působnost orgánu dozoru takto stanovit, je k provádění dozoru příslušná Česká obchodní inspekce.

Požadavky na bezpečnost dále upravuje zákon č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky. Výrobky stanovené tímto zákonem (resp. v nařízení vlády č. 173/1997 Sb.) mohou výrobci nebo dovozci uvést na trh jen splňují-li technické požadavky stanovené příslušným nařízením vlády a po posouzení shody autorizovanou osobou. Autorizovaná osoba vydá na základě splnění stanoveného postupu při posuzování shody s technickými požadavky stanovenými nařízeními vlády certifikát.

Označení CE na stanoveném výrobku vyjadřuje, že výrobek splňuje technické požadavky stanovené ve všech nařízeních vlády, které se na něj vztahují a které toto označení stanovují nebo umožňují, a že byl při posouzení jeho shody dodržen stanovený postup.

Českou značku shody, kterou tvoří písmena CCZ, lze nadále použít pouze u výrobků, na něž se nevztahují předpisy Evropských společenství. Prodávající nesmí prodávat výrobky, uvedené v nařízeních vlády, u kterých nemá písemné ujištění o tom, že výrobce nebo dovozce vydal prohlášení o shodě. Toto písemné ujištění je prodávající povinen každému na jeho žádost předložit k nahlédnutí nebo na náklady žadatele nejdéle do 20 dnů vydat prodávajícím potvrzenou kopii.

3.1.5 Klamání spotřebitele

ZOS §5

Obchodní praktika je klamavá,

- a) je-li při ní užit nepravdivý údaj,
- b) je-li důležitý údaj sám o sobě pravdivý, ale může uvést spotřebitele v omyl vzhledem k okolnostem a souvislostem, za nichž byl užit,
- c) opomene-li podnikatel uvést důležitý údaj, jenž s přihlédnutím ke všem okolnostem lze po podnikateli spravedlivě požadovat; za opomenutí se považuje též uvedení důležitého údaje nesrozumitelným nebo nejednoznačným způsobem, nebo
- d) vede-li způsob prezentace výrobku či služby, včetně srovnávací reklamy, nebo jejich uvádění na trh k záměně s jinými výrobky či službami, nebo rozlišovacími znaky jiného podnikatele,
- e) není-li dodržen závazek obsažený v kodexu chování, k jehož dodržování se podnikatel zavázal, jde-li o jednoznačný závazek, který lze ověřit, a podnikatel v obchodní praxi uvádí, že je vázán kodexem.

Za klamavou obchodní praktiku se považuje také nabízení nebo prodej výrobků nebo služeb porušujících některá práva duševního vlastnictví, jakož i skladování takových výrobků za účelem jejich nabízení nebo prodeje a dále neoprávněné užívání označení chráněného podle zvláštního právního předpisu v obchodním styku.

3.1.6 Podmínky prodeje potravin

(Dodržování následujících povinností kontrolují orgány Státní zemědělské a potravinářské inspekce.)

➤ Jakost potravin

Jakost dodávaných a prodávaných poživatin jsou povinni sledovat pracovníci prodejen a vyloučit z prodeje poživatiny, které jsou zdravotně závadné, mají neznámý nebo podezřelý původ, jsou částečně narušené nebo zjevně znehodnocené. Smí se prodávat pouze poživatiny v jejich spotřebních lhůtách. Podrobnosti upravují následující prováděcí předpisy: Vyhláška Ministerstva zemědělství č. 326/2001 Sb., pro maso, masné výrobky, ryby, vejce.

Podmínky prodeje mléka a mléčných výrobků určuje Vyhláška Ministerstva zemědělství č. 130/2013 Sb. Podmínky prodeje čerstvého ovoce a zeleniny určuje Vyhláška Ministerstva zemědělství č. 153/2013 Sb. Čerstvé ovoce a zelenina musí být podle této vyhlášky označeny údajem o tom, že byly po sklizni ošetřeny konzervačními nebo jinými chemickými látkami. Podmínky prodeje a značení nealkoholických nápojů stanovuje Vyhláška Ministerstva zemědělství č. 289/2004 Sb.

Požadavky pro přírodní sladidla, med, cukrovinky, kakaový prášek a směsi kakaa s cukrem, čokoládu a čokoládové bonbony stanovuje Vyhláška Ministerstva zemědělství č. 76/2003 Sb.

➤ Geneticky modifikované organismy

Práva a povinnosti osob a působnost správních orgánů při nakládání s geneticky modifikovanými organismy a genetickými produkty v České republice upravuje zákon č. 78/2004 Sb. a vyhláškou Ministerstva životního prostředí č. 209/2004 Sb.

Do oběhu mohou být uváděny pouze geneticky modifikované organismy a genetické produkty, v případě že jsou zapsány do Seznamu pro uvádění do oběhu nebo pokud byl k uvedení do oběhu dán souhlas nebo povolení příslušným úřadem členského státu a jestliže požadavkům právních předpisů Evropských společenství Zapsání do Seznamu pro uvádění do oběhu vyhovují. A to je umožněno pouze při splnění požadavků daných zákonem. To celé vyplývá z výše uvedených předpisů.

Geneticky modifikovaný organismus nebo genetický produkt, který je uváděný do oběhu, musí mít na obalu na viditelném místě uvedeno zřetelné označení. A to "geneticky modifikovaný organismus", popřípadě "tento výrobek obsahuje geneticky modifikovaný organismus" nebo "tento výrobek obsahuje geneticky modifikované organismy". Genetické produkty určené k přímému zpracování, které neobsahují více než 0,9 % příměsí geneticky modifikovaných organismů schválených pro uvedení do oběhu, pokud jsou tyto příměsí náhodné nebo jim nelze technicky zabránit, takto označeny být nemusí.

➤ Označování potravin

Způsob označování potravin a tabákových výrobků stanovuje Vyhláška Ministerstva zemědělství č. 259/2003 Sb.

➤ Hygienická opatření

Výrobky je prodávající povinen prodávat v hygienicky nezávadných obalech, či je při prodeji do takových obalů zabalit. Pokud vystavuje nebalené potraviny, tak je zabezpečí proti nedovolené manipulaci ze strany zákazníka (jako je ohmatávání potravin apod.) Při samoobslužném prodeji je povinen spotřebiteli poskytnout vhodný obalový materiál.

Mezi zákazy stanovené k hygienické ochraně zboží patří zákaz vstupu do potravinářské prodejny zákazníků v silně znečištěném oděvu a obuvi, v ochranném oděvu používaném k ochraně jejich zdraví při práci s mikroorganismy nebo chemickými látkami, infekčně nemocní a zjevně podnapilí. Zákazníci nesmějí svévolně manipulovat se zbožím a dotýkat se přímo nebalených potravin. K zabalení a výběru musí použít vystavený obalový materiál a pomůcky k tomu určené. Zvířata mají vstup do prodejny zakázán s výjimkou vodících a asistenčních psů nevidomých. Tato a další hygienická opatření podrobně stanovuje Vyhláška 347/2002 Sb. §7.

3.2 Výrobky s drobnými vadami

OZ §2084, §2164, §2167

Prodávající upozorní kupujícího při ujednávání kupní smlouvy na vady věci, o nichž ví.

Má-li věc vadu, která nebrání užívat věc k určenému účelu, lze ji prodat jen za nižší cenu, než je obvyklá cena bezvadné věci. Prodávající kupujícího upozorní, že věc má vadu a o jakou vadu se jedná, není-li to zřejmé již z povahy prodeje.

Kupující nemá oprávnění uplatnit právo z vady:

- a) u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
- b) na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním,
- c) u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím, nebo
- d) vyplývá-li to z povahy věci.

3.3 Věci použité

OZ §2167

Použitou věcí rozumíme věc, která již byla použita jinou osobou a poté dána na prodej. Prodávající není odpovědný za vady, které vznikly předchozím použitím či opotřebením. Z §2167 vyplývá, že kupující není oprávněn uplatnit právo z vady u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím.

3.4 Odpovědnost za vady prodané věci

OZ §2167

Prodávající odpovídá za ty vady, které má prodaná věc při převzetí kupujícím. Z § 2167 vyplývá, že kupující nemá oprávnění na právo z vady na opotřebení věci způsobené jejím

obvyklým užíváním. *U věci bez vad prodávaných se slevou v rámci sezónního výprodeje odpovídá za případné vady věci prodávající v plném rozsahu.*

Vady, které se vyskytnou po převzetí věci kupujícím v záruční době, odpovídá prodávající (toto tvrzení neplatí u věci, které se rychle kazí či věci již použité).

Odpovědnost prodávajícího za vady výrobků má objektivní povahu; to znamená, že není vůbec důležité, zda prodávající vadu sám způsobil, či zda reklamaci uzná jeho dodavatel atp.

3.5 Záruční doba při koupi zboží v obchodě

ZOS §16, OZ §2165, §2166, §2168, §2173, §2174

Na žádost spotřebitele je prodávající povinen vydat doklad o zakoupení výrobku nebo o poskytnutí služby s uvedením data prodeje výrobku nebo poskytnutí služby, o jaký výrobek nebo o jakou službu se jedná a za jakou cenu byl výrobek prodán nebo služba poskytnuta, spolu s identifikačními údaji prodávajícího obsahujícími jméno a příjmení nebo název nebo obchodní firmu, případně název prodávajícího, jeho identifikační číslo osoby, pokud zvláštní právní předpis nestanoví jinak. Při prodeji výrobků s následnou dodávkou musí doklad obsahovat také místo určení a datum dodávky. Při prodeji použitých nebo upravovaných výrobků, výrobků s vadou nebo výrobků, jejichž užitné vlastnosti jsou jinak omezeny, musí být tyto skutečnosti v dokladu zřetelně vyznačeny.

Záruční dobou rozumíme dobu, kdy případné vady výrobku jsou odpovědností prodávajícího. Tato doba začíná běžet okamžikem převzetí věci kupujícím, momentem dodání nebo okamžikem uvedení věci do provozu.

Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí.

Je-li na prodávané věci, na jejím obalu, v návodu připojenému k věci nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze věc použít, použijí se ustanovení o záruce za jakost.

Požádá-li o to kupující, potvrdí mu prodávající v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti v případě vadného plnění. Prodávající má povinnosti z vadného plnění nejméně v takovém rozsahu, v jakém trvají povinnosti z vadného plnění výrobce. V potvrzení uvede i své jméno, sídlo a identifikační údaj, popřípadě i další údaje potřebné ke zjištění jeho totožnosti.

Je-li to potřebné, vysvětlí prodávající v potvrzení srozumitelným způsobem obsah, rozsah, podmínky a dobu trvání své odpovědnosti i způsob, jakým lze uplatnit práva z ní plynoucí. V potvrzení prodávající zároveň uvede, že další práva kupujícího, která se ke koupi věci vážou, nejsou dotčena. Nesplnění těchto povinností není na újmu platnosti potvrzení.

Nebrání-li tomu povaha věci, lze potvrzení nahradit dokladem o zakoupení věci obsahujícím uvedené údaje.

Ujednají-li prodávající a kupující zkrácení doby pro uplatnění práv z vadného plnění, nepřihlíží se k takovému ujednání. To neplatí, pokud strany zkrátily tuto dobu na polovinu zákonné doby při koupi již použitého spotřebního zboží; ujednaly-li si zkrácení větší, platí za ujednanou polovina zákonné doby.

Uplatní-li kupující právo z vadného plnění, potvrdí mu druhá strana v písemné formě, kdy právo uplatnil, jakož i provedení opravy a dobu jejího trvání.

Ujednají-li strany ještě předtím, než kupující může uplatnit právo z vady věci, že se jeho práva omezí nebo že zanikají, nepřihlíží se k tomu.

Prodávající může poskytnout kupujícímu rozšířenou záruku, tím se záruční doba prodlouží nad zákonem stanovenou lhůtu. Prodloužená záruční doba může být podmíněna určitými pravidly, v případě nedodržení záruční lhůta padá na zákonem stanovenou záruční lhůtu.

V případě reklamace se běh záruční doby přerušuje od okamžiku uplatnění reklamace do doby, kdy byl kupující po skončení opravy povinen věc převzít. Prodávající je povinen o datu reklamace, provedené opravě a době jejího trvání vydat potvrzení. Jím případně kupující může prokázat, že běh záruční doby byl pozastaven. Pokud dojde k výměně věci, běží záruční doba od začátku. Pokud prodávající odmítne reklamaci přijmout (zabývat se jí) a nevydá o tom písemné potvrzení, je nutné reklamaci uplatnit jiným průkazným způsobem (např. doporučeným dopisem), aby měl spotřebitel důkaz, že reklamaci uplatnil (vytkl vady výrobku prodávajícímu) a kdy.

3.6 Nároky z vad při koupi zboží v obchodě – reklamace

Pro úspěšnou reklamaci je zapotřebí dodržení reklamační lhůty, oznámení o vadě a zda chce uplatnit výměnu zboží či odstoupit od smlouvy.

3.6.1 Informační povinnost prodávajícího

ZOS §13, §19, odst. 4

Prodávající je povinen spotřebitele řádně informovat o své totožnosti, kontaktu na sebe – telefonický či elektronický, budou muset označit a popsat nabízené zboží nebo službu, sdělit cenu, způsob platby i dodání nebo jej poučit, co dělat v případě, že dodané zboží nebo služba budou mít vady.

Při prodeji nebo poskytování služeb mimo ohlášenou provozovnu je prodávající povinen k informacím písemnou formou poskytnout zejména název nebo jméno a adresu prodávajícího, kde může spotřebitel i po ukončení takového prodeje nebo poskytování služeb uplatnit reklamaci.

3.6.2 Doklad o zakoupení výrobku (paragon) OZ§2087, §2094, §2099, ZOS §16

Prodávající kupujícímu odevzdá věc, jakož i doklady, které se k věci vztahují, a umožní kupujícímu nabýt vlastnického práva k věci v souladu se smlouvou.

Prodávající předá kupujícímu doklady potřebné k převzetí a užívání věci. Má-li k předání dojít při zaplacení kupní ceny, předá prodávající doklady v místě placení. Doklady, které se týkají přepravy a jsou nutné k převzetí věci a volnému nakládání s ní, předá prodávající kupujícímu bez zbytečného odkladu po jejich vydání. Jiné doklady určené ve smlouvě předá prodávající kupujícímu při odevzdání věci.

Paragon je nejlepší možnost při uplatňování reklamace v záruční době. Jako náhradu paragonu lze použít záruční list.

Paragon musí obsahovat datum koupě, označení výrobku nebo služby a kupní cenu spolu s identifikačními údaji prodávajícího obsahujícími jméno a příjmení nebo název nebo obchodní firmu, případně název prodávajícího, jeho identifikační číslo, sídlo (jde-li o právnickou osobu) nebo místo podnikání (jde-li o fyzickou osobu).

U použitých nebo upravovaných výrobků, výrobků s drobnou vadou nebo výrobků, jejichž užité vlastnosti jsou jinak omezeny, musí být tyto skutečnosti v dokladu zřetelně vyznačeny.

3.6.3 Kde reklamovat

OZ §2172, ZOS §19

Práva z vady se uplatňují u prodávajícího, u kterého věc byla koupena. Je-li však v potvrzení uvedena jiná osoba určená k opravě, která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo na opravu u toho, kdo je určen k provedení opravy. Osoba takto určená k opravě provede opravu ve lhůtě dohodnuté mezi prodávajícím a kupujícím při koupi věci.

Reklamací je možné uplatňovat nejen osobně ale i například poštou, jelikož ze zákona výslovně nevyplývá jasný způsob reklamace.

V případě zakoupení a dovezení výrobku ze zahraničí je možnost uplatnění reklamace i v České republice pouze v případě, že má zde daná firma zastoupení. Stává se, že výrobek odmítnou či upraví za úplat, přestože je výrobek v záruční lhůtě. Zřídka jsou i takové firmy, které zajišťují záruční servis zdarma ve všech zemích, kde jsou zastoupeny. Podmínkou je většinou předložení mezinárodního záručního listu.

3.6.4 Kdy reklamovat

OZ §2165, §2168, ZOS §19

Pouze v záruční době věci lze uplatnit reklamací. To znamená u běžného spotřebního zboží do 24 měsíců. U věcí, které se rychle kazí, musí být případné vady reklamovány nejdéle v den následující po dni zakoupení, u věcí použitých nejdéle do 24 měsíců. Je-li na prodávané věci, na jejím obalu, v návodu připojenému k věci nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze věc použít, použijí se ustanovení o záruce za jakost.

Ujednají-li prodávající a kupující zkrácení doby pro uplatnění práv z vadného plnění, nepřihlíží se k takovému ujednání. To neplatí, pokud strany zkrátily tuto dobu na polovinu zákonné doby při koupi již použitého spotřebního zboží; ujednaly-li si zkrácení větší, platí za ujednanou polovina zákonné doby.

V případě, že spotřebitel neuplatní ve lhůtě 24 měsíců reklamaci, jeho nárok na reklamaci zaniká (tj. právo na výměnu, odstranění vady, slevu či vrácení peněz). Spotřebitel nemůže reklamaci vymáhat soudně, pokud ji ve lhůtě neuplatnil u prodávajícího.

V reklamační lhůtě musí být reklamáce doručena přímo prodejci, a to i při písemném podání. (tzn., prodejce ji musí obdržet nejpozději poslední den reklamáce, nestačí ji předat na poštu).

Prodávající je povinen zajistit, aby po celou pracovní dobu byl v provozovně přítomen pracovník pověřený vyřizováním reklamací.

Pokud v prodejně pro nepřítomnost pracovníka pověřeného vyřizováním reklamací odmítnou kupujícímu vyřídit reklamaci a jemu hrozí vypršení reklamační lhůty, je mu doporučeno získat potvrzení od ostatních pracovníků, že se reklamaci pokusil vyřídit (pro pozdější průkaznost) nebo reklamaci uplatnit v záruční době jinou variantou např. v jiné prodejně, v sídle firmy, písemně expresní poštou nebo s využitím svědků. V případě porušení těchto zákonných povinností ze strany prodávajícího má právo kupující kontaktovat příslušný regionální inspektorát České obchodní inspekce.

3.6.5 Doklad o převzetí a vyřízení reklamáce OZ §2173, §2174, ZOS §19

Potvrzení převzetí reklamáce je prodávající povinen spotřebiteli vydat písemně. Uplatní-li kupující právo z vadného plnění, potvrdí mu druhá strana v písemné formě, kdy právo uplatnil, jakož i provedení opravy a dobu jejího trvání. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy (např. záruční servisy).

Spotřebitel si způsob vyřízení reklamáce zvolí při podání reklamáce, aby došlo k řádnému uplatnění. Prodávající vydá písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamáce a to včetně potvrzení o provedení opravy a její doby trvání.

Ujedná-li strany ještě předtím, než kupující může uplatnit právo z vady věci, že se jeho práva omezí nebo že zanikají, nepřihlíží se k tomu.

3.6.6 Nároky z vad – co je kupující oprávněn požadovat OZ §2161, §2169

Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal:

- a) má věc vlastnosti, které si strany ujednaly nebo takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy,
- b) se věc hodí k účelu, který prodávající uvádí nebo ke kterému se věc používá,
- c) věc odpovídá jakostí nebo provedením smlouvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smlouveného vzorku nebo předlohy,
- d) je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti,
- e) věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

Nemá-li věc vlastnosti výše uvedené, může kupující požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.

Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo od smlouvy odstoupit.

Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

Kupující má nárok na to, aby jeho reklamace byla vyřízena bezplatně (prodávající, popř. záruční opravna, nemá právo požadovat zaplacení práce, náhradních dílů, dopravy, cesty servisního technika atd.), řádně a včas (pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů, vyjma doby potřebné k odbornému posouzení vady). Reklamace, včetně opravy, musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů. Nedodrží-li prodejce tuto stanovenou lhůtu, má spotřebitel právo si sám určit, zda chce zboží vyměnit nebo vrátit peníze. To platí i v případě reklamace u určené servisní opravy.

Při reklamaci prodávající vyhotoví reklamační protokol, ve kterém uvede datum reklamace, označení výrobku a vytýkané vady. Kupující uvede, zda požaduje opravu či výměnu věci. Reklamační protokol je nezbytný při prokazování uběhnutí 30-ti denní lhůty pro vyřízení reklamace, čímž se mění postavení kupujícího v jeho prospěch (možnost výměny nebo vrácení peněz).

Zvláštní skupinou jsou věci prodávané za nižší cenu a věci použité (OZ §2171).

3.7 Odpovědnost za škodu způsobenou vadným výrobkem

OZ §2910-2914, §2895-2899

Škůdce, který vlastním zaviněním poruší povinnost stanovenou zákonem a zasáhne tak do absolutního práva poškozeného, nahradí poškozenému, co tím způsobil. Povinnost k náhradě vznikne i škůdci, který zasáhne do jiného práva poškozeného zaviněným porušením zákonné povinnosti stanovené na ochranu takového práva.

Způsobí-li škůdce poškozenému škodu porušením zákonné povinnosti, má se za to, že škodu zavinil z nedbalosti.

Nejedná-li škůdce, jak lze od osoby průměrných vlastností v soukromém styku důvodně očekávat, má se za to, že jedná nedbale. Dá-li škůdce najevo zvláštní znalost, dovednost nebo pečlivost, nebo zaváže-li se k činnosti, k níž je zvláštní znalosti, dovednosti nebo pečlivosti zapotřebí, a neuplatní-li tyto zvláštní vlastnosti, má se za to, že jedná nedbale.

Poruší-li strana povinnost ze smlouvy, nahradí škodu z toho vzniklou druhé straně nebo i osobě, jejímuž zájmu mělo splnění ujednané povinnosti zjevně sloužit. Povinnosti k náhradě se škůdce zproští, prokáže-li, že mu ve splnění povinnosti ze smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli. Překážka vzniklá ze škůdcových osobních poměrů nebo vzniklá až v době, kdy byl škůdce s plněním smlouvené povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byl škůdce podle smlouvy povinen překonat, ho však povinnosti k náhradě nezproští.

Kdo při své činnosti použije zmocněnce, zaměstnance nebo jiného pomocníka, nahradí škodu jím způsobenou stejně, jako by ji způsobil sám. Zavázal-li se však někdo při plnění jiné osoby provést určitou činnost samostatně, nepovažuje se za pomocníka; pokud ho však tato jiná osoba nepečlivě vybrala nebo na něho nedostatečně dohlížela, ručí za splnění jeho povinnosti k náhradě škody.

Škůdce je povinen nahradit škodu bez ohledu na své zavinění v případech stanovených zvlášť zákonem.

Oznámí-li někdo, že svoji povinnost k náhradě újmy vůči jiným osobám vylučuje nebo omezuje, nepřihlíží se k tomu. Učiní-li to však ještě před vznikem újmy, může být takové oznámení posouzeno jako varování před nebezpečím.

Vzdá-li se někdo práva domáhat se náhrady škody vzniklé na pozemku a je-li vzdání zapsáno do veřejného seznamu, působí to i proti pozdějším vlastníkům.

Nepřihlíží se k ujednání, které předem vylučuje nebo omezuje povinnost k náhradě újmy způsobené člověku na jeho přirozených právech, anebo způsobené úmyslně nebo z hrubé nedbalosti; nepřihlíží se ani k ujednání, které předem vylučuje nebo omezuje právo slabší strany na náhradu jakékoli újmy. V těchto případech se práva na náhradu nelze ani platně vzdát.

Kdo pro sebe přijal nebezpečí oběti, byť tak učinil za takových okolností, že to lze považovat za neprozřetelné, nevzdal se tím práva na náhradu proti tomu, kdo újmu způsobil.

4. Smlouva o dílo

OZ §2586-2635

Smlouvou o dílo se zhotovitel zavazuje provést na svůj náklad a nebezpečí pro objednatele dílo a objednatel se zavazuje. Podstatou smlouvy o dílo oproti kupní smlouvě je dílo, tedy předmět plnění, který není v době uzavření smlouvy zhotovený. Ve smlouvě je napsáno zadání dle objednatele, které zhotovitel teprve zhotoví. Objednatel má právo kontrolovat provádění díla.

Cena díla je ujednána dostatečně určitě, je-li dohodnut alespoň způsob jejího určení, anebo je-li určena alespoň odhadem. Mají-li strany vůli uzavřít smlouvu bez určení ceny díla, platí za ujednanou cena placená za totéž nebo srovnatelné dílo v době uzavření smlouvy a za obdobných smluvních podmínek.

Dílem se rozumí zhotovení určité věci, nespadá-li pod kupní smlouvu, a dále údržba, oprava nebo úprava věci, nebo činnost s jiným výsledkem. Dílem se rozumí vždy zhotovení, údržba, oprava nebo úprava stavby nebo její části.

Záleží-li provedení díla ve zvláštních osobních schopnostech zhotovitele, zaniká závazek ztrátou jeho způsobilosti, nebo jeho smrtí. To neplatí, může-li dílo úspěšně provést ten, kdo převzal činnost zhotovitele jako jeho právní nástupce.

Smrt objednatele sama o sobě závazek neruší, ledaže se tím splnění závazku stane nemožným nebo zbytečným. To platí i v případě zániku závazku smrtí objednatele.

Právo na zaplacení ceny díla vzniká provedením díla. V momentě, kdy je dílo přejímáno po částech, vzniká právo na zaplacení ceny za každou část při jejím provedení. Zjistí-li zhotovitel po uzavření smlouvy, že cenu určenou odhadem bude třeba podstatně překročit (z praxe to znamená o více než 10%), oznámí to objednateli bez zbytečného odkladu s odůvodněným určením nové ceny; neučiní-li to bez zbytečného odkladu poté, co potřebu zvýšení ceny zjistil, anebo zjistit měl a mohl, nemá právo na zaplacení rozdílu v ceně. Objednatel může od smlouvy odstoupit; poměrnou část původně určené ceny zhotoviteli zaplatí, má-li z částečného plnění zhotovitele prospěch. Neodstoupí-li objednatel od smlouvy bez zbytečného odkladu po doručení oznámení o vyšší ceně, platí, že se zvýšením ceny souhlasí. Zmaří-li objednatel provedení díla z důvodu, za nějž odpovídá, náleží zhotoviteli cena za dílo snižená o to, co zhotovitel neprovedením díla ušetřil.

Bylo-li dílo zadáno podle rozpočtu, nemůže zhotovitel požadovat zvýšení ceny za dílo, ani mají-li rozsah nebo nákladnost práce za následek překročení rozpočtu. Byla-li zaručena úplnost rozpočtu, nemůže zhotovitel díla požadovat zvýšení ceny za dílo, objeví-li se potřeba dalších prací k dokončení díla. Byla-li však cena určena na základě rozpočtu daného s výhradou, že se nezaručuje jeho úplnost, nebo s výhradou, že rozpočet je nezávazný, může zhotovitel požadovat zvýšení ceny, objeví-li se v případě rozpočtu s výhradou nezaručené úplnosti při provádění díla potřeba činností do rozpočtu nezahrnutých, pokud nebyly předvídatelné v době uzavření smlouvy, a v případě rozpočtu s výhradou nezávaznosti, oč nevyhnutelně převyšší náklady účelně vynaložené zhotovitelem náklady zahrnuté do rozpočtu. Nesouhlasí-li objednatel se zvýšením ceny, určí zvýšení ceny na návrh zhotovitele soud.

Dílo je dokončeno, je-li předvedena jeho způsobilost sloužit svému účelu. Objednatel převezme dokončené dílo s výhradami, nebo bez výhrad. Převezme-li objednatel dílo bez výhrad, nepřizná mu soud právo ze zjevné vady díla, namítne-li zhotovitel, že právo nebylo uplatněno včas. Provádí-li se dílo postupně a lze-li jednotlivé stupně odlišit, může být předáno a převzato i po částech.

Je-li předmětem díla věc, může ji zhotovitel na účet objednatele vhodným způsobem prodat, nepřevzme-li objednatel věc bez zbytečného odkladu poté, co dílo mělo být dokončeno; bylo-li dokončeno později, pak bez zbytečného odkladu po vyrozumění o dokončení díla.

Nebrání-li tomu povaha věci, zhotovitel vyrozumí objednatele o zamýšleném prodeji a stanoví mu náhradní lhůtu k převzetí věci, avšak ne kratší než jeden měsíc. Nehlásí-li se neznámý nebo nesnadno dosažitelný objednatel o dílo po dobu delší než šest měsíců, popřípadě, brání-li tomu povaha věci, nehlásí-li se objednatel o věc po dobu přiměřenou její povaze, může zhotovitel věc na jeho účet prodat i bez vyrozumění.

4.1 Stavba jako předmět díla

OZ §2623-2630

Zhotovuje-li se objednateli stavba na objednávku, nese zhotovitel nebezpečí škody nebo zničení stavby až do jejího předání, ledaže by ke škodě došlo i jinak.

Je-li cena díla určena s odkazem na skutečný rozsah práce a její hodnotu nebo na hodnotu použitých věcí a výši dalších nákladů, vyúčtuje zhotovitel na žádost objednatele dosavadní postup prací, jakož i dosud vynaložené náklady.

Kontrola provádění díla v jednotlivých fázích jeho provádění se ukotvuje při sepisování smlouvy.

Při skryté překážce týkající se umístění díla je povinen zhotovitel ihned oznámit a navrhnout změnu díla.

Objednatel nemá právo odmítnout převzetí stavby pro ojedinělé drobné vady, které samy o sobě ani ve spojení s jinými nebrání užívání stavby funkčně nebo esteticky, ani její užívání podstatným způsobem neomezují.

Soud nepřizná právo ze skryté vady, které objednatel neoznámil bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do pěti let od převzetí stavby, namítne-li druhá strana, že právo nebylo uplatněno včas. Totéž platí o skryté vadě projektové dokumentace a o jiných obdobných plněních. Prováděcí právní předpis může v daných případech zkrátit tuto dobu až na dva roky pro některé části stavby.

5. Nákup na dálku a mimo provozovnu prodávajícího, finanční smlouvy uzavírané na dálku.

OZ v části čtvrté, hlavě první, dílu čtvrtém, oddílu druhém upravuje uzavírání smluv distančním způsobem a závazky ze smluv uzavíraných mimo obchodní prostory (§1820 a násl. OZ). Tato úprava obsahuje speciální pravidla užívaná pro většinu spotřebitelských smluv uzavíraných na dálku (např. na kupní smlouvu, kterou spotřebitel uzavírá s dodavatelem přes internet). Zvláštní úpravu mají spotřebitelské finanční smlouvy uzavírané na dálku.

5.1 Smlouvy uzavřené za použití prostředků komunikace na dálku (prostřednictvím teleshoppingu, katalogového zásilkového prodeje, reklamy v tisku s objednávkou aj.) **OZ §1811, §1820-1840**

Tato zákonná úprava usiluje mj. o zamezení případům, kdy spotřebitel pod psychologickým nátlakem nebo pod vlivem emocí nebo kvůli nedostatečné pozornosti podepíše smlouvu, která je k jeho újmě výrazně nerovnovážná z hlediska práv a povinností smluvních stran, nebo ve které se vzdává práv, která mu jinak zákon přiznává.

Informační povinnost (§1811 OZ): Veškerá sdělení vůči spotřebiteli musí podnikatel učinit jasně a srozumitelně v jazyce, ve kterém se uzavírá smlouva. Směřuje-li jednání stran k uzavření smlouvy a tyto skutečnosti nejsou zřejmé ze souvislostí, sdělí podnikatel spotřebiteli v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy nebo před tím, než spotřebitel učiní závaznou nabídku

- a) svoji totožnost, popřípadě telefonní číslo nebo adresu pro doručování elektronické pošty nebo jiný kontaktní údaj,
- b) označení zboží nebo služby a popis jejich hlavních vlastností,
- c) cenu zboží nebo služby, případně způsob jejího výpočtu včetně všech daní a poplatků,
- d) způsob platby a způsob dodání nebo plnění,
- e) náklady na dodání, a pokud tyto náklady nelze stanovit předem, údaj, že mohou být dodatečně účtovány,
- f) údaje o právech vznikajících z vadného plnění, jakož i o právech ze záruky a další podmínky pro uplatňování těchto práv,
- g) údaj o době trvání závazku a podmínky ukončení závazku, má-li být smlouva uzavřena na dobu neurčitou,
- h) údaje o funkčnosti digitálního obsahu, včetně technických ochranných opatření, a
 - i) údaje o součinnosti digitálního obsahu s hardwarem a softwarem, které jsou podnikateli známy nebo u nichž lze rozumně očekávat, že by mu mohly být známy.

Ustanovení se nepoužije na smlouvu

- a) uzavíranou za účelem vyřizování záležitostí každodenního života, pokud má dojít k vzájemnému plnění bezprostředně po jejím uzavření, a
- b) o dodání digitálního obsahu, pokud byl dodán na hmotném nosiči.

Dle § 1820 OZ směřuje-li jednání stran k uzavření smlouvy a používá-li při něm podnikatel výhradně alespoň jeden komunikační prostředek, který umožňuje uzavřít smlouvu bez současné fyzické přítomnosti stran (dále jen „prostředek komunikace na dálku“) nebo směřuje-li takové jednání k uzavření smlouvy mimo prostor obvyklý pro podnikatelské podnikání, sdělí podnikatel spotřebiteli v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy nebo před tím, než spotřebitel učiní závaznou nabídku také

- a) náklady na prostředky komunikace na dálku, pokud se liší od základní sazby,
- b) údaj o případné povinnosti zaplatit zálohu nebo obdobnou platbu, je-li vyžadována,
- c) v případě, že se jedná o smlouvu, jejímž předmětem je opakované plnění, nejkratší dobu, po kterou bude smlouva strany zavazovat,
- d) v případě smlouvy uzavírané na dobu neurčitou nebo jejímž předmětem je opakované plnění, údaj o ceně nebo způsobu jejího určení za jedno účtovací období, kterým je vždy jeden měsíc, pokud je tato cena neměnná,
- e) v případě smluv uzavíraných na dobu neurčitou nebo jejímž předmětem je opakované plnění, údaje o veškerých daních, poplatcích a nákladech na dodání zboží nebo služby určených způsobem podle písmena b),
- f) pokud lze využít práva na odstoupení od smlouvy, podmínky, lhůtu a postupy pro uplatnění tohoto práva, jakož i formulář pro odstoupení od smlouvy, jehož náležitosti stanoví prováděcí právní předpis,
- g) údaj, že v případě odstoupení od smlouvy ponese spotřebitel náklady spojené s navrácením zboží, a jde-li o smlouvu uzavřenou prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, náklady za navrácení zboží, jestliže toto zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou,
- h) údaj o povinnosti uhradit poměrnou část ceny v případě odstoupení od smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb a jejichž plnění již začalo,
- i) jde-li o smlouvu podle § 1837 písm. l), údaj, že spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy, popřípadě za jakých podmínek mu právo na odstoupení od smlouvy zanikne, a
- j) údaj o existenci, způsobu a podmínkách mimosoudního vyřizování stížností spotřebitelů včetně údaje, zda se lze obrátit se stížností na orgán dohledu nebo státního dozoru.

Údaje dle viz výše uvedeného písm. f), g) a h) může podnikatel spotřebiteli sdělit také prostřednictvím vzorového poučení o možnosti odstoupení od smlouvy, jehož náležitosti stanoví prováděcí právní předpis. Pokud podnikatel poskytl spotřebiteli vyplněné vzorové poučení o možnosti odstoupení od smlouvy, má se za to, že sdělil spotřebiteli dané údaje.

Smlouva musí obsahovat i údaje sdělené spotřebiteli před jejím uzavřením. Tyto údaje lze změnit, pokud si to strany výslovně ujednají. Uzavřená smlouva musí být v souladu s údaji, které byly spotřebiteli sděleny před uzavřením smlouvy. Tyto údaje lze změnit, pokud si to strany výslovně ujednají, jinak platí jako obsah smlouvy údaj pro spotřebitele příznivější.

Podnikatel vydá spotřebiteli bezprostředně po uzavření smlouvy alespoň jedno její vyhotovení. Je-li předmětem smlouvy poskytování služeb, začne podnikatel s plněním své

povinnosti ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy pouze na základě výslovné žádosti spotřebitele učiněné v textové podobě.

Sjednává-li se smlouva prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, sdělí podnikatel spotřebiteli údaje viz výše.

Pokud prostředek komunikace na dálku neumožňuje poskytnout spotřebiteli všechny údaje, obdrží spotřebitel alespoň údaje - svoji totožnost, popřípadě telefonní číslo nebo adresu pro doručování elektronické pošty nebo jiný kontaktní údaj, označení zboží nebo služby a popis jejich hlavních vlastností, cenu zboží nebo služby, případně způsob jejího výpočtu včetně všech daní a poplatků, údaje o funkčnosti digitálního obsahu, včetně technických ochranných opatření, údaj o případné povinnosti zaplatit zálohu nebo obdobnou platbu, je-li vyžadována, v případě, že se jedná o smlouvu, jejímž předmětem je opakované plnění, nejkratší dobu, po kterou bude smlouva strany zavazovat, údaj o povinnosti uhradit poměrnou část ceny v případě odstoupení od smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb a jejichž plnění již začalo. Ostatní údaje sdělí podnikatel spotřebiteli v textové podobě nejpozději do doby plnění. Sjednává-li se smlouva prostřednictvím telefonu, sdělí podnikatel spotřebiteli na začátku hovoru základní údaje o sobě a účel hovoru.

Při použití elektronických prostředků uvede podnikatel i údaje

- a) zda uzavřená smlouva bude u něho uložena a zda k ní umožní spotřebiteli přístup,
- b) o jazycích, ve kterých lze smlouvu uzavřít,
- c) o jednotlivých technických krocích vedoucích k uzavření smlouvy,
- d) o možnostech zjištění a opravování chyb vzniklých při zadávání dat před podáním objednávky a
- e) o kodexech chování, které jsou pro podnikatele závazné nebo které dobrovolně dodržuje a o jejich přístupnosti s využitím elektronických prostředků.

Toto ustanovení se nepoužije, pokud se smlouva uzavírá jen s využitím elektronické pošty nebo obdobným způsobem umožňujícím samostatné spojení a uložení dat.

Před podáním objednávky musí být při použití elektronických prostředků spotřebiteli umožněno zkontrolovat a měnit vstupní údaje, které do objednávky vložil.

Podá-li spotřebitel objednávku prostřednictvím některého prostředku komunikace na dálku, je podnikatel povinen prostřednictvím některého prostředku komunikace na dálku neprodleně potvrdit její obdržení; to neplatí při uzavírání smlouvy výlučně výměnou elektronické pošty nebo obdobnou individuální komunikací.

Uzavírá-li se smlouva za použití elektronických prostředků, poskytne podnikatel spotřebiteli v textové podobě kromě znění smlouvy i znění všeobecných obchodních podmínek.

Sjednává-li se smlouva mimo prostor obvyklý pro podnikatelské podnikání, sdělí podnikatel spotřebiteli písemně údaje uvedené v § 1811 a § 1820; v jiné textové podobě jen tehdy, pokud s tím spotřebitel souhlasil.

Za smlouvu uzavřenou mimo prostor obvyklý pro podnikatelské podnikání se považuje také smlouva uzavřená

- a) v prostoru obvyklém pro podnikatelské podnikání, pokud k jejímu uzavření došlo bezprostředně poté, co podnikatel oslovil spotřebitele mimo tyto prostory, a
- b) během zájezdu organizovaného podnikatelem za účelem propagace a prodeje zboží či poskytování služeb.

Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě čtrnácti dnů. Lhůta podle věty první běží ode dne uzavření smlouvy a jde-li o

- a) kupní smlouvu, ode dne převzetí zboží,
- b) smlouvu, jejímž předmětem je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, ode dne převzetí poslední dodávky zboží, nebo
- c) smlouvu, jejímž předmětem je pravidelná opakovaná dodávka zboží, ode dne převzetí první dodávky zboží.

V případě nepoučení o odstoupení od smlouvy, může spotřebitel od smlouvy odstoupit do jednoho roku a čtrnácti dnů ode dne počátku běhu lhůty pro odstoupení. Jestliže však byl spotřebitel poučen o právu odstoupit od smlouvy v této lhůtě, běží čtrnáctidenní lhůta pro odstoupení ode dne, kdy spotřebitel poučení obdržel.

Pokud podnikatel umožňuje spotřebiteli odstoupit prostřednictvím vyplnění a odeslání vzorového formuláře pro odstoupení od smlouvy na internetových stránkách, potvrdí spotřebiteli bez zbytečného odkladu v textové podobě jeho přijetí.

Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, vrátí mu podnikatel bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy, všechny peněžní prostředky včetně nákladů na dodání, které od něho na základě smlouvy přijal, stejným způsobem. Podnikatel vrátí spotřebiteli přijaté peněžení prostředky jiným způsobem jen tehdy, pokud s tím spotřebitel souhlasil a pokud mu tím nevzniknou další náklady. Jestliže spotřebitel zvolil jiný, než nejlevnější způsob dodání zboží, který podnikatel nabízí, vrátí podnikatel spotřebiteli náklady na dodání zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží. Podnikatel uhradí spotřebiteli náklady spojené s vrácením zboží, jestliže neupozornil spotřebitele o povinnosti nést tyto náklady v souladu s ustanovením § 1820 písm. g). Odstoupí-li spotřebitel od kupní smlouvy, podnikatel není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky spotřebiteli dříve, než mu spotřebitel zboží předá nebo prokáže, že zboží podnikateli odeslal.

Spotřebitel odpovídá podnikateli pouze za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti. To neplatí, pokud podnikatel nesdělil spotřebiteli informace o odstoupení.

Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb a podnikatel s plněním na základě výslovné žádosti spotřebitele začal před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, uhradí podnikateli poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do

okamžiku odstoupení od smlouvy. Je-li sjednaná cena nepřiměřeně vysoká, uhradí spotřebitel podnikateli poměrnou část ceny odpovídající tržní hodnotě poskytovaného plnění.

Podnikatel převezme zboží od spotřebitele v jeho domácnosti na své náklady, jestliže spotřebitel odstoupí od smlouvy uzavřené mimo prostor obvyklý pro podnikatelovo podnikání, zboží bylo dodáno do domácnosti spotřebitele v okamžiku uzavření smlouvy a povaha zboží jej neumožňuje odeslat obvyklou poštovní cestou.

Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, nenese žádné náklady, jestliže jde o smlouvu

- a) jejímž předmětem je poskytování služeb a podnikatel neposkytl spotřebiteli údaje podle § 1820 odst. 1 písm. d) a f), nebo pokud podnikatel začal s plněním před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, ačkoliv spotřebitel o to výslovně nežádal, nebo
- b) o dodání digitálního obsahu, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči a podnikatel jej dodal před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, ačkoliv spotřebitel o to výslovně nežádal, nebo nevzal výslovně na vědomí, že mu právo na odstoupení od smlouvy zanikne, nebo podnikatel nepředal spotřebiteli vyhotovení smlouvy.

Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy

- a) o poskytování služeb, jestliže byly splněny s jeho předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a podnikatel před uzavřením smlouvy sdělil spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy,
- b) o dodávce zboží nebo služby, jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávisle na vůli podnikatele a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy,
- c) o dodání alkoholických nápojů, jež mohou být dodány až po uplynutí třiceti dnů a jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávislých na vůli podnikatele,
- d) o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu,
- e) o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíseno s jiným zbožím,
- f) o opravě nebo údržbě provedené v místě určeném spotřebitelem na jeho žádost; to však neplatí v případě následného provedení jiných než vyžádaných oprav či dodání jiných než vyžádaných náhradních dílů,
- g) o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit,
- h) o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal,
- i) o dodávce novin, periodik nebo časopisů,
- j) o ubytování, dopravě, stravování nebo využití volného času, pokud podnikatel tato plnění poskytuje v určeném termínu,
- k) uzavírané na základě veřejné dražby podle zákona upravujícího veřejné dražby, nebo
- l) o dodání digitálního obsahu, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči a byl dodán s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a podnikatel před uzavřením smlouvy sdělil spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy.

Dodal-li podnikatel spotřebiteli něco bez objednávky a ujal-li se spotřebitel držby, hledí se na spotřebitele jako na poctivého držitele. Spotřebitel nemusí na své náklady podnikateli nic vracet, ani ho o tom vyznat.

V případě pochybností musí podnikatel prokázat, že sdělil spotřebiteli údaje, které je povinen sdělit

- a) jejímž předmětem je poskytování sociálních služeb, sociálního bydlení, péče o děti a podpora osob, které se trvale nebo dočasně nacházejí v nouzové situaci,
- b) jejímž předmětem je poskytování zdravotní péče,
- c) jejímž předmětem je sázka, hra nebo los,
- d) jejímž předmětem je vznik, převod či zánik práva k nemovité věci a nájem bytu,
- e) jejímž předmětem je výstavba nové budovy a podstatná přestavba budovy,
- f) o zájezdu,
- g) o dodávce potravin, nápojů nebo jiného zboží běžné spotřeby dodávaného do spotřebitelovy domácnosti nebo do jiného místa, které spotřebitel určil,
- h) o přepravě osoby,
- i) uzavřenou při použití prodejních automatů nebo automatizovaných obchodních prostor, nebo
- j) uzavřenou s poskytovatelem veřejně dostupné služby elektronických komunikací prostřednictvím telefonního automatu za účelem jeho používání nebo uzavřenou za účelem jediného spojení spotřebitele telefonem, faxem nebo internetem.

5.2 Finanční smlouvy uzavírané na dálku

OZ §1841-§1851

Smlouvou o finanční službě se pro účely úpravy spotřebitelských smluv v tomto zákoně rozumí každá spotřebitelská smlouva týkající se bankovní, úvěrové, platební nebo pojistné služby, smlouva týkající se penzijního připojištění, směny měn, vydávání elektronických peněz a smlouva týkající se poskytování investiční služby nebo obchodu na trhu s investičními nástroji.

Tyto ustanovení se použijí na smlouvu o finanční službě a na práva a povinnosti z ní vzniklé, pokud byl k uzavření smlouvy použit výhradně prostředek komunikace na dálku. Uzavřou-li se však na základě smlouvy další smlouvy stejné nebo obdobné povahy, které na sebe v čase navazují, použijí se ustanovení tohoto pododdílu jen na první smlouvu; to neplatí, pokud od uzavření poslední smlouvy uplynul více než jeden rok. Dojde-li na základě smlouvy k jinému projevu vůle stejné nebo obdobné povahy, postupuje se obdobně.

Dle § 1843 podnikatel v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy nebo před tím, než spotřebitel učiní závaznou nabídku, sdělí spotřebiteli v textové podobě alespoň

- a) údaje výše uvedené v § 1811 písm. a), b), d) a § 1820 písm. a) a c),
- b) hlavní předmět svého podnikání,
- c) název a sídlo orgánu odpovědného za výkon dohledu nebo státního dozoru nad činností podnikatele, jde-li o podnikání na základě povolení,
- d) celkovou cenu poskytované služby včetně všech poplatků, jakož i daní placených prostřednictvím podnikatele a jiných souvisejících nákladů;

- e) údaje o dalších daních nebo nákladech, které se prostřednictvím podnikatele nehradí nebo které podnikatel nevybírá,
- f) možná rizika mimo kontrolu podnikatele spojená s poskytovanou finanční službou včetně případného upozornění, že minulé výnosy nezaručují výnosy budoucí,
- g) poučení o možnosti či nemožnosti odstoupit od smlouvy, včetně poučení o lhůtách k uplatnění práva odstoupit od smlouvy, o podmínkách, za jakých může být uplatněno, o částce,
- h) praktické pokyny pro uplatnění práva odstoupit od smlouvy včetně adresy místa, na které má být oznámení o odstoupení od smlouvy zasláno,
- i) poučení o právu každé ze stran ukončit předčasně nebo jednostranně závazek ze smlouvy na základě smluvních podmínek včetně poučení o případných sankcích,
- j) označení členského státu nebo členských států Evropské unie, jejichž právní předpisy bere podnikatel za základ pro vytvoření vztahů se spotřebitelem před uzavřením smlouvy,
- k) údaj o smluvní doložce o rozhodném právu a o příslušnosti soudu v případě sporu ze smlouvy,
- l) údaj o jazyku nebo jazycích, ve kterých bude podnikatel se spotřebitelem jednat za trvání závazku a ve kterých poskytne spotřebiteli smluvní podmínky a další údaje,
- m) údaj o existenci, způsobu a podmínkách mimosoudního vyřizování stížností spotřebitelů včetně údaje, zda se lze obrátit se stížností na orgán dohledu nebo státního dozoru,
- n) údaj o existenci garančního fondu, a
- o) dobu, po kterou zůstávají poskytnuté údaje včetně údaje o ceně v platnosti.

Uzavřená smlouva musí být v souladu s údaji, které byly spotřebiteli sděleny před uzavřením smlouvy. Má-li se obsah smlouvy přesto od těchto údajů lišit, musí to být spotřebiteli sděleno před uzavřením smlouvy a změny musí být ve smlouvě výslovně označeny; jinak platí jako obsah smlouvy údaj pro spotřebitele příznivější. Údaje, které byly spotřebiteli sděleny před uzavřením smlouvy, musí být v souladu s údaji, které je třeba spotřebiteli sdělit podle právního řádu rozhodného pro uzavření smlouvy.

Byla-li smlouva uzavřena na žádost spotřebitele s použitím takových prostředků komunikace na dálku, které neumožňují sdělit smluvní podmínky a další údaje v souladu s § 1843, splní podnikatel tuto povinnost okamžitě po uzavření smlouvy. Požádá-li o to spotřebitel kdykoli za trvání závazku ze smlouvy, má právo dostat smluvní podmínky v tištěné podobě, jakož i právo změnit způsob komunikace na dálku, pokud to neodporuje povaze poskytovaných služeb ani uzavřené smlouvě.

§ 1846 uvádí, že spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě čtrnácti dnů od uzavření smlouvy; pokud mu však byly zákonem stanovené údaje sděleny až po uzavření smlouvy, pak ve lhůtě čtrnácti dnů ode dne, kdy mu byly sděleny. Od smlouvy o životním pojištění nebo o penzijním připojištění má spotřebitel právo odstoupit ve lhůtě třiceti dnů ode dne, kdy byl podnikatelem informován, že byla uzavřena smlouva na dálku. Poskytl-li podnikatel spotřebiteli klamavý údaj, má spotřebitel právo od smlouvy odstoupit do tří měsíců ode dne, kdy se o tom dozvěděl nebo dozvědět měl a mohl. Toto tvrzení se nepoužije

- a) cena finančních služeb závisí na pohybech cen na finančních trzích, které podnikatel nemůže ovlivnit, jako jsou služby k devizovým hodnotám a investičním nástrojům, nebo
- b) se jedná o smlouvu o cestovním pojištění nebo o pojištění zavazadel nebo o podobném krátkodobém pojištění s pojistnou dobou kratší než jeden měsíc.

Je-li se smlouvou o finanční službě spojena jiná smlouva uzavíraná rovněž distančním způsobem a vztahující se k službám, které podnikatel poskytuje, pak se odstoupením od smlouvy o finanční službě od počátku ruší i závazek vzniklý ze spojené smlouvy. To platí i v případě, že plnění poskytla třetí osoba podle smlouvy uzavřené s podnikatelem.

Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, může po něm podnikatel požadovat neprodlené zaplacení ceny jen za službu do této doby již skutečně poskytnutou; cena nesmí být nepřiměřená rozsahu poskytnuté služby. Právo na zaplacení ceny však podnikateli nevznikne, pokud začal plnit před uplynutím lhůty pro odstoupení podle § 1846, aniž s tím spotřebitel souhlasil nebo pokud podnikatel neprokáže, že spotřebitele poučil o svém právu požadovat cenu nebo její přiměřenou část při odstoupení spotřebitele od smlouvy v souladu s § 1843 písm. g).

Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, vrátí mu podnikatel všechny peněžní prostředky, které od něho na základě smlouvy přijal, a to neprodleně, nejpozději však do třiceti dnů ode dne odstoupení od smlouvy. Také spotřebitel vrátí podnikateli všechny peněžní prostředky nebo jiný majetek, který od něho na základě smlouvy přijal, nejpozději do třiceti dnů ode dne, kdy oznámení o odstoupení od smlouvy odeslal.

Plnil-li podnikatel spotřebiteli finanční službu bez výslovné objednávky, nevzniká spotřebiteli povinnost za plnění zaplatit ani mu z toho nevznikají žádné jiné povinnosti.

6. Spotřebitelský úvěr

Je upraven v zákoně č. 43/2013 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů, v platném znění – účinnost od 25. 2. 2013 („ZSÚ“).

6.1 Co je spotřebitelský úvěr

ZSÚ §1-§3

Tento zákon se nevztahuje na odloženou platbu, půjčku, úvěr nebo jinou obdobnou finanční službu:

- a) poskytnutou pro účely bydlení, v níž je pohledávka zajištěna zástavním právem k nemovitosti a jejímž účelem je
 - 1. nabytí vlastnického práva k nemovitosti, vypořádání vlastnických vztahů k nemovitosti nebo výstavba nemovitosti,

2. úhrada za převod členských práv a povinností v bytovém družstvu nebo nabytí účasti v jiné právnické osobě za účelem získání práva užívání bytu či rodinného domu,
 3. změna stavby nebo její připojení k veřejným sítím,
 4. úhrada nákladů spojených se získáním půjčky, úvěru nebo jiné obdobné finanční služby s účelem uvedeným v bodech 1 až 3, nebo
 5. splacení úvěru, půjčky nebo jiné obdobné finanční služby poskytnuté k účelům uvedeným v bodech 1 až 4, popřípadě 5,
- b) sjednanou v podobě nájmu věci nebo leasingu s výjimkou smluvních vztahů, u nichž je sjednáno právo nebo povinnost koupě předmětu smlouvy nebo jiná možnost nabytí vlastnického práva po uplynutí určité doby,
 - c) poskytnutou bez úroku a jakékoli úplaty,
 - d) sjednanou v podobě průběžného poskytování služby nebo dodávání zboží stejného druhu, za které spotřebitel může platit v průběhu jejich poskytování formou splátek,
 - e) s celkovou výší nižší než 5 000 Kč nebo vyšší než 1 880 000 Kč; částka 5 000 Kč se považuje za dosaženou též tehdy, je-li mezi tímž věřitelem a spotřebitelem uzavřeno v období 12 měsíců více smluv se stejným nebo obdobným účelem, přičemž se tento zákon vztahuje na smlouvu, kterou se dosáhne nebo přesáhne celková výše úvěru 5 000 Kč a všechny následující smlouvy uzavřené v uvedeném období,
 - f) kterou zaměstnavatel poskytuje svým zaměstnancům jako vedlejší činnost s roční procentní sazbou nákladů nižší, než je roční procentní sazba nákladů spotřebitelských úvěrů obvykle nabízená na trhu, a která není obecně nabízena veřejnosti,
 - g) sjednanou s obchodníkem s cennými papíry nebo bankou, jejímž účelem je provedení operace s investičním nástrojem, přičemž obchodník s cennými papíry nebo banka jsou do této operace zapojeni,
 - h) v podobě bezplatného odložení platby stávajícího dluhu,
 - i) poskytovanou omezenému okruhu osob ve veřejném zájmu na základě jiného právního předpisu bezúročně nebo s úrokovými sazbami nižšími, než jsou sazby na trhu obvyklé,
 - j) při jejímž poskytnutí je věřiteli přenechána movitá věc a věřiteli nevzniká právo na vrácení peněz, nebo
 - k) která je obsažena ve smíru uzavřeném před soudem nebo jiným příslušným orgánem.

ZSÚ platí omezeně pro spotřebitelský úvěr ve formě možnosti přečerpání splatný do 1 měsíce; splatný na požádání nebo do 3 měsíců; při dohodě o odložení platby v důsledku prodloužení spotřebitele nebo změna způsobu splácení, ale za stejných výhod jako v původní smlouvě; na spotřebitelský úvěr ve formě překročení. viz §22 ZSÚ. Není-li prokázán opak, má se za to, že věřitel povinnosti podle § 5, 7 a 9 ZSÚ nesplnil.

Pro účely tohoto zákona se rozumí

- a) spotřebitelem fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání,
- b) věřitelem osoba nabízející nebo poskytující spotřebitelský úvěr v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání,
- c) zprostředkovatelem osoba, která není věřitelem a která v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání za odměnu nabízí

- spotřebiteli možnost uzavřít smlouvu, ve které se sjednává spotřebitelský úvěr, s věřitelem nebo mu pomáhá tuto smlouvu uzavřít nebo ji jménem věřitele uzavírá,
- d) roční procentní sazbou nákladů na spotřebitelský úvěr celkové náklady spotřebitelského úvěru pro spotřebitele, vyjádřené jako roční procentní podíl z celkové výše spotřebitelského úvěru,
 - e) celkovými náklady spotřebitelského úvěru pro spotřebitele veškeré náklady, včetně úroků, provizí, daní a veškerých dalších poplatků, které spotřebitel musí zaplatit v souvislosti se spotřebitelským úvěrem a které jsou věřiteli známy, s výjimkou nákladů na služby notáře; do celkových nákladů se započítávají i náklady související s doplňkovými službami spotřebitelského úvěru, zejména pojistné, pokud je uzavření smlouvy o poskytnutí doplňkové služby povinné pro získání spotřebitelského úvěru nebo pro jeho získání za nabízených podmínek,
 - f) celkovou částkou splatnou spotřebitelem součet celkové výše spotřebitelského úvěru a celkových nákladů spotřebitelského úvěru pro spotřebitele,
 - g) možností přecherpání výslovné ujednání smluvních stran o zpřístupnění peněžních prostředků, které přesahují aktuální zůstatek na platebním účtu spotřebitele,
 - h) referenční úrokovou sazbou úroková sazba, která se použije jako základ pro výpočet jakéhokoli úroku, jenž má být uplatněn, a která pochází z veřejně přístupného zdroje a kterou mohou strany smlouvy ověřit, avšak nemohou ji jakkoliv přímo ovlivnit,
 - i) údajem o věřiteli či o zprostředkovateli alespoň uvedení jeho jména a příjmení, popřípadě obchodní firmy, a místa podnikání, jde-li o fyzickou osobu, obchodní firmy nebo názvu, sídla, popřípadě umístění organizační složky na území České republiky, jde-li o právnickou osobu,
 - j) trvalým nosičem dat jakýkoli nástroj, který umožňuje spotřebiteli uchování informací určených jemu osobně tak, aby mohly být využívány po dobu přiměřenou účelu těchto informací, a který umožňuje reprodukci těchto informací v nezměněné podobě,
 - k) celkovou výší spotřebitelského úvěru souhrn všech částek, jež jsou dány spotřebiteli k dispozici,
 - l) výpůjční úrokovou sazbou úroková sazba vyjádřená jako pevná nebo pohyblivá procentní sazba uplatňovaná ročně na čerpanou výši spotřebitelského úvěru,
 - m) pevnou výpůjční úrokovou sazbou jediná výpůjční úroková sazba sjednaná mezi věřitelem a spotřebitelem na celou dobu trvání spotřebitelského úvěru nebo více výpůjčních úrokových sazeb stanovených pro dílčí období výhradně neměnnou konkrétní procentní hodnotou; nejsou-li ve smlouvě, ve které se sjednává spotřebitelský úvěr, stanoveny všechny výpůjční úrokové sazby, považuje se výpůjční úroková sazba za pevně stanovenou pouze pro dílčí období, pro která jsou výpůjční úrokové sazby stanoveny výhradně neměnnou konkrétní procentní hodnotou sjednanou při uzavření této smlouvy,
 - n) tabulkou umoření tabulka obsahující dlužné platby, lhůty a podmínky vztahující se ke splacení těchto částek, rozčlenění každé splátky ukazující umořování jistiny, úrok vypočítaný na základě úrokové sazby a veškeré dodatečné náklady; pokud není úroková sazba pevně stanovena nebo je možné dodatečně náklady změnit, musí tabulka umoření obsahovat jasnou a stručnou informaci, že uvedené údaje platí pouze do změny úrokové sazby nebo dodatečných nákladů provedené v souladu se smlouvou, ve které se sjednává spotřebitelský úvěr.

ZSÚ upravuje i povinnosti zprostředkovatelů spotřebitelských úvěrů, stanovuje náležitosti smlouvy o zprostředkování a odstoupení od smlouvy o zprostředkování.

6.2 Co je RPSN**ZSÚ §10**

RPSN tedy roční procentní sazba nákladů na spotřebitelský úvěr se rovná současné hodnotě všech peněžitých plnění sjednaných mezi věřitelem a spotřebitelem ve smlouvě o SÚ, ve které se sjednává spotřebitelský úvěr, a počítá se na roční bázi podle vzorce uvedeného v ZSÚ.

6.3 Povinnosti věřitele před uzavřením smlouvy:

1. Informační povinnost - viz §5 ZSÚ
Již před uzavřením smlouvy je povinen poskytnout věřitel základní informace. V případě, že se tak nestane, může být toto neposkytnutí ČOI vyhodnoceno jako správní delikt a věřiteli může být uložena pokuta až 5 mil. Kč. U smlouvy uzavírané na dálku poskytne věřitel informace bezprostředně po uzavření smlouvy.
2. Věřitel vždy automaticky poskytne spotřebiteli vysvětlení předsmluvních informací poskytnutých včetně důsledků prodlení, a základních informací o jednotlivých nabízených produktech a jejich dopadech na spotřebitele
3. Spotřebitel je povinen podat věřiteli úplné, přesné a pravdivé údaje, aby mohla být posouzena spotřebitelova schopnost splácet. -viz §9 ZSÚ.

6.4 Uzavření smlouvy:

1. Smlouva musí být uzavřena v písemné formě. Jedno vyhotovení smlouvy obdrží spotřebitel, a to buď v listinné podobě, nebo bezplatně na trvalém nosiči dat.
2. Smlouva musí obsahovat informace uvedené v ZSÚ (příloha č. 3 ZSÚ).
např.: kontaktní údaje smluvních stran, druh spotřebitelského úvěru („SÚ“), dobu trvání SÚ, celkovou výši SÚ a podmínky jeho čerpání, výpůjční úrokovou sazbu, roční procentní sazbu nákladů na spotřebitelský úvěr (tj. RPSN), celkovou částku splatnou spotřebitelem k okamžiku uzavření smlouvy, veškeré poplatky vyplývající ze smlouvy o SÚ, veškeré důsledky prodlení spotřebitele (např. úroková sazba pro opožděné platby), požadavky na případné pojištění, informace o právu spotřebitele na odstoupení od smlouvy.

V případě, že smlouva požadované informace neobsahuje, tak platnosti nepozbývá, ale může být uložena věřiteli pokuta ČOI; dochází ke změně úrokové sazby, a to tak že místo úrokové sazby uvedené ve smlouvě, platí diskontní sazba od počátku ke dni uzavření smlouvy uveřejněná Českou národní bankou a ujednání o jiných platbách na spotřebitelský úvěr (tj. např. platby za vedení úvěrového účtu) jsou neplatná; prodlužuje se lhůta pro odstoupení od smlouvy do 14 dnů od doplnění chybějících informací věřitelem.

6.5 Informační povinnost po uzavření smlouvy**ZSÚ §7**

Spotřebitel musí být věřitelem předem informován o každé změně výpůjční úrokové sazby. Informace musí zahrnovat výši splátek po úpravě úrokové sazby a jejich četnost, u přečerpání o zvýšení splatných poplatků, jinak není změna vůči spotřebiteli účinná. Věřitel informuje spotřebitele buďto listinnou formou nebo na trvalém nosiči dat. Možnost změny úrokové sazby ze strany věřitele musí být stanovena už v samotné smlouvě o SÚ, tedy nestačí spotřebitele pouze informovat. Ale je nutná dohoda stran.

Na základě dohody mezi věřitelem a spotřebitelem informace o změně výpůjční úrokové sazby budou poskytovány spotřebiteli pravidelně a v přiměřeném intervalu, pokud změna výpůjční úrokové sazby závisí na změně referenční sazby (která je zveřejněná i v provozovně věřitele).

Jestliže smlouva, ve které se sjednává spotřebitelský úvěr s pevně stanovenou dobou jeho trvání, obsahuje ujednání o umoření jistiny, poskytne věřitel spotřebiteli na požádání kdykoliv za trvání tohoto smluvního vztahu bezplatně výpis z účtu v podobě tabulky umoření.

6.6 Mimořádné ukončení spotřebitelského úvěru

Existuje několik možností pro mimořádné ukončení spotřebitelského úvěru dle ZSÚ. Je to odstoupení od smlouvy (§11 ZSÚ), výpověď spotřebitelského úvěru (§12 ZSÚ), předčasné splacení (§15 ZSÚ). Věřitel má v některých případech právo ukončit oprávnění čerpat SÚ (§13 ZSÚ).

6.6.1.Odstoupení od smlouvy o SÚ**§11 ZSÚ**

Od smlouvy o SÚ má spotřebitel právo odstoupit do 14 dnů od uzavření smlouvy, a to bez udání důvodu. Toto odstoupení se provede písemnou formou a je odesláno nejpozději poslední den lhůty. Pokud smlouva neobsahuje zákonem požadované informace, pak se tato lhůta prodlužuje o dalších 14 dnů od doby poskytnutí těchto informací věřitelem.

V případě odstoupení od smlouvy je spotřebitel povinen zaplatit věřiteli jistinu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30-ti dnů ode dne odeslání odstoupení. Úrok se platí za dobu od čerpání úvěru do jeho splacení (tj. do vrácení jistiny). Věřitel není oprávněn stanovit pro případ odstoupení od smlouvy jinou úrokovou sazbu, ani podmiňovat odstoupení zaplacením nějaké částky (např. smluvní pokuta). Po odstoupení od smlouvy nemůže věřitel požadovat další plnění (s výjimkou náhrady nevratných poplatků, které věřitel již zaplatil orgánům veřejné správy). Pokud dohoda nezní jinak, nemá spotřebitel právo nárokovat vrácení poplatků, které byly spojeny s uzavřením smlouvy.

V případě poskytnutí doplňkové služby ke sjednané smlouvě o SÚ, jako je kreditní karta nebo pojištění, tato služba automaticky zaniká spolu se zánikem smlouvy o SÚ. Stranu, která tuto doplňkovou službu poskytuje, musí informovat věřitel.

Na smlouvy o finančních službách uzavíraných na dálku nebo mimo obchodní prostory v souladu s OZ se nevztahuje právo na odstoupení od smluv dle SÚ podle ZSÚ.

6.6.2. Výpověď spotřebitelského úvěru

§12 ZSÚ

V případě uzavření SÚ na dobu neurčitou má spotřebitel právo vypovědět smlouvu kdykoliv, pokud nebyla předem stanovena výpovědní lhůta. Ta však nesmí přesahovat délku jednoho měsíce a nesmí být zpoplatněna.

V případě uzavření SÚ na dobu neurčitou má věřitel právo ukončit SÚ písemnou výpovědí, s min. lhůtou dvou měsíců, což by ve smlouvě o SÚ mělo být uvedeno.

6.6.3 Předčasné splacení spotřebitelského úvěru

§15 ZSÚ

Na předčasné splacení SÚ má spotřebitel právo kdykoliv, a to zcela, ale i částečně. Z toho také plyne právo na snížení celkových nákladů spotřebitelského úvěru o výši úroku a dalších nákladů, které by byl spotřebitel povinen platit v případě, kdy by nedošlo k předčasnému splacení SÚ.

Úhradu nutných a odůvodněných nákladů, které věřiteli vznikly v důsledku předčasného splacení má právo požadovat, ale nesmí přesahovat 1% z předčasně splacené části SÚ pokud je doba mezi předčasným splacením a sjednaným koncem spotřebitelského úvěru delší než 1 rok, případně 0,5% pokud je doba mezi předčasným splacením a sjednaným koncem spotřebitelského úvěru maximálně 1 rok. Současně nesmí tyto náklady přesáhnout částku úroku, kterou by spotřebitel zaplatil při běžném splácení dohodnutém ve smlouvě. V některých případech není věřitel oprávněn požadovat úhradu nákladů vůbec, a to pokud splacení bylo provedeno v rámci plnění z pojistné smlouvy určené k zajištění splacení spotřebitelského úvěru, dále v případě přečerpání, nebo pokud splacení bylo provedeno v období, pro které není stanovena pevná úroková sazba.

6.6.3. Ukončení čerpání spotřebitelského úvěru ze strany věřitele §13 ZSÚ

Pokud je předem dohodnuto ve smlouvě, tak lze ze strany věřitele ukončit oprávnění spotřebitele čerpat spotřebitelský úvěr z objektivních důvodů. Věřitel je povinen o této skutečnosti i o důvodech informovat spotřebitele předem nebo, pokud to není možné, bez zbytečného odkladu po ukončení oprávnění čerpat SÚ. Informaci předá v listinné podobě nebo na trvalém nosiči dat. ČOI může uložit pokutu až ve výši 5. Milionů Kč v případě, že věřitel ukončí oprávnění spotřebitele čerpat SÚ a neinformuje o tom spotřebitele podle zákona.

6.7 Smlouva o vázaném spotřebitelském úvěru**ZSÚ §14**

Smlouvou o vázaném spotřebitelském úvěru se rozumí smlouva, ve které se sjednává spotřebitelský úvěr a která je závislá na smlouvě o koupi zboží nebo poskytnutí služby a je závislá na smlouvě o koupi zboží nebo služby, pokud je smlouva, ve které se sjednává spotřebitelský úvěr, určena výhradně k financování koupě určitého zboží nebo poskytnutí určité služby a prodávající nebo poskytovatel služby je zároveň věřitelem; věřitel využije služeb prodávajícího nebo poskytovatele služeb v souvislosti s uzavřením nebo přípravou smlouvy, ve které se sjednává spotřebitelský úvěr, nebo sjednává spotřebitelský úvěr.

Odstoupí – li spotřebitel od smlouvy o koupi zboží nebo poskytnutí služby, kde je cena zboží/služby hrazena i částečně spotřebitelským úvěrem, zaniká současně smlouva o SÚ. Věřitel musí být spotřebitelem nejlépe písemně informován. Věřitel nesmí vůči spotřebiteli uplatňovat žádné sankce. Byla - li smlouva o koupi uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání nebo prostřednictvím komunikace na dálku a spotřebitel vrátil zboží prodávajícímu, tak ten není povinen vracet mu peníze dříve než mu prodávající vrátí kupní cenu.

7. Cestovní smlouva**7.1 Cestovní kancelář, cestovní agentura, zájezd****z. 159/1999 Sb.**

Podnikání v cestovním ruchu upravuje zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu.

Cestovní kancelář – provozovatel cestovní kanceláře je podnikatel, který je na základě registrace Ministerstvem pro místní rozvoj oprávněn vlastním jménem prodávat a nabízet k prodeji zájezdy. Tato kancelář musí mít uzavřenou účinnou smlouvu o pojištění zájezdů.

Cestovní agentura nabízí stejné služby jako cestovní kancelář, není však oprávněna sama na svůj účet organizovat, nabízet a prodávat zájezdy, jejich prodej jen zprostředkovává. Organizátorem a pořadatelem zájezdu uvedeným v cestovní smlouvě je vždy cestovní kancelář. Cestovní agentura je na rozdíl od cestovní kanceláře živností vázanou a podmínky k jejímu provozování jsou proto méně přísné.

Zájezd se rozumí předem sestavená kombinace alespoň dvou z následujících služeb cestovního ruchu, je-li prodávána nebo nabízena k prodeji za souhrnnou cenu a je-li poskytována po dobu přesahující 24 hodin nebo když zahrnuje ubytování:

- a) doprava,
- b) ubytování,

- c) jiné služby cestovního ruchu, jež nejsou doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část zájezdu.

Zájezd pro účely tohoto zákona je také předem zajištěný, nepřerušovaný pobyt mimo území České republiky zahrnující pouze ubytování na 4 a více nocí v ubytovacím zařízení, včetně ubytování v soukromí.

Aby byla tato kombinace považována za zájezd

- a) prodávána až na základě individuální objednávky,
- b) prodávána jinému podnikateli za účelem jeho dalšího podnikání,
- c) organizovaná příležitostně sdruženími občanů, registrovanými církvemi a náboženskými společnostmi, politickými stranami a politickými hnutími výlučně svým členům za cenu nepřevyšující úhradu nákladů za poskytnuté služby, nebo
- d) sestávající se z ubytování a stravování v rámci lázeňských procedur, je-li prodávána a nabízena k prodeji provozovatelem zdravotnického nebo jiného zařízení sloužícího k poskytování lázeňské péče v obcích s lázeňským statutem podle zvl. zákona.

7.2 Informace před uzavřením cestovní smlouvy

Cestovní kancelář je povinna před uzavřením cestovní smlouvy v katalogu, případně jinou prokazatelnou formou pravdivě, srozumitelně, úplně a řádně informovat o všech skutečnostech, které jsou jí známy a které mohou mít vliv na rozhodnutí zájemce o koupi zájezdu, zejména o

- a) termínu zahájení a ukončení zájezdu,
- b) ceně zájezdu, včetně časového rozvrhu plateb a výši zálohy,
- c) případech, kdy je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři odstupné při odstoupení od cestovní smlouvy, a o výši tohoto odstupného,
- d) místě určení cesty nebo pobytu,
- e) druhu dopravního prostředku (hlavní charakteristické znaky nebo třídy),
- f) ubytování (poloha, kategorie, stupeň vybavenosti a hlavní charakteristické znaky),
- g) stravování,
- h) předpokládané trase cesty, včetně časů a míst zastávek,
- i) pasových a vízových požadavcích pro občany České republiky a zdravotních formalitách, které jsou nutné pro cestu a pobyt, a o obvyklých cenách a lhůtách pro jejich vyřízení,
- j) tom, zda je pro zájezd požadován minimální počet zákazníků včetně termínu, kdy nejpozději před odjezdem musí být zákazníkovi oznámeno, že nebylo tohoto minimálního počtu dosaženo a cestovní kancelář zájezd ruší,
- k) rozsahu a podmínkách pojištění zákazníka nebo podmínkách převzaté bankovní záruky,
- l) programu v místě pobytu,
- m) lhůtě, ve které může zákazník oznámit, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba, pokud jsou důvody pro její stanovení, a o podmínkách, které musí účastník zájezdu splňovat, pokud jsou důvody pro jejich stanovení,

- n) možnosti uzavřít individuální pojištění zákazníka pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od cestovní smlouvy, pokud toto pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu,
- o) skutečnosti, zda u použitých fotografií je zobrazeno nabízené ubytovací zařízení či jde o ilustrační fotografii.

Před uzavřením cestovní smlouvy mohou být údaje uvedené výše změněny jen v případě, že si cestovní kancelář v katalogu toto práva vyhradila nebo pokud se na nich dohodla se zájemcem o koupi zájezdu; v ostatních případech jsou pro cestovní kancelář závazné.

7.3 Cestovní smlouva

OZ §2521-§2549

Smlouvou o zájezdu se pořadatel zavazuje obstarat pro zákazníka předem připravený soubor služeb cestovního ruchu (zájezd) a zákazník se zavazuje zaplatit souhrnnou cenu.

Pořadatel vydá zákazníkovi při uzavření smlouvy či bezprostředně po jejím uzavření doklad o smlouvě (potvrzení o zájezdu). Potvrzení o zájezdu vyžaduje písemnou formu. Je-li smlouva vyhotovena v písemné formě, nahradí její stejnopis potvrzení o zájezdu, obsahuje-li všechny náležitosti stanovené pro potvrzení o zájezdu. Obsahují-li smlouva i potvrzení o zájezdu údaje, které se liší, může se zákazník dovolat toho, co je pro něho výhodnější. Spolu s potvrzením o zájezdu vydá pořadatel zákazníkovi doklad o svém pojištění podle jiného právního předpisu vystavený pojistitelem.

Pořadatel v potvrzení o zájezdu uvede

- a) označení smluvních stran,
- b) vymezení zájezdu alespoň uvedením času jeho zahájení a ukončení a všech služeb cestovního ruchu zahrnutých do ceny zájezdu, jakož i místa jejich poskytnutí a doby jejich trvání,
- c) údaj o ceně zájezdu včetně časového rozvrhu plateb a výše zálohy, jakož i o poplatcích, které nejsou zahrnuty do souhrnné ceny,
- d) označení způsobu, jakým má zákazník uplatnit své právo z porušení povinnosti pořadatele včetně údaje o lhůtě, ve které může své právo uplatnit, a
- e) výši odstupného, které zákazník pořadateli uhradí, v případech stanovených v § 2536.

Pořadatel v potvrzení o zájezdu dále uvede, zahrnuje-li zájezd

- a) další služby, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu, údaj o počtu a výši plateb za tyto služby,
- b) ubytování, údaj o poloze, turistické kategorii, stupni vybavenosti, hlavních charakteristických znacích a souladu s právními předpisy příslušného státu,
- c) dopravu, údaj o druhu, charakteristice a kategorii dopravního prostředku, jakož i údaj o trase cesty, a
- e) stravování, údaj o jeho způsobu a rozsahu.

Předal-li pořadatel zákazníkovi katalog, který obsahuje všechny stanovené údaje o vymezení zájezdu, může pořadatel v potvrzení o zájezdu jen odkázat na číslo nebo jiné označení zájezdu v katalogu.

Podmiňuje-li se uskutečnění zájezdu dosažením určitého počtu zákazníků, uvede to pořadatel v potvrzení o zájezdu výslovně a uvede i lhůtu, v níž musí zákazníkovi nejpozději oznámit zrušení zájezdu proto, že určeného počtu zákazníků nebylo dosaženo. Jsou-li důvody pro určení podmínek, které musí účastník zájezdu splňovat, uvede pořadatel v potvrzení o zájezdu, o jaké podmínky se jedná, a je-li toho třeba, uvede i lhůtu, ve které zákazník může oznámit, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba.

Nutí-li vnější okolnosti pořadatele změnit podmínky zájezdu, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy. Má-li být v důsledku změny smlouvy změněna i cena zájezdu, uvede pořadatel v návrhu i výši nové ceny. Nesouhlasí-li zákazník se změnou smlouvy, má právo od smlouvy odstoupit; pořadatel může určit pro odstoupení přiměřenou lhůtu, která nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy v určené lhůtě, platí, že se změnou smlouvy souhlasí.

Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník smlouvu postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči pořadateli účinná, doručí-li mu postupitel o tom včas oznámení spolu s prohlášením postupníka, že s uzavřenou smlouvou souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň sedm dnů před zahájením zájezdu; kratší lhůtu lze ujednat, je-li smlouva uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu. Postupitel a postupník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení ceny zájezdu a k úhradě nákladů, které pořadateli v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou.

7.4 Upřesňující informace

OZ § 2529, §2530

Přadatel doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu další podrobné a pro zákazníka důležité údaje o všech skutečnostech, které zná, nejsou-li již obsaženy ve smlouvě nebo v potvrzení o zájezdu, anebo v katalogu, který zákazníkovi předal. V rámci toho pořadatel sdělí zejména

- a) upřesnění údaj, které pořadatel uvedl v potvrzení o zájezdu,
- b) účastní-li se zájezdu nezletilý bez doprovodu osoby, která o něj pečuje, podrobnosti o možnosti spojit se s nezletilým nebo se zástupcem pořadatele v místě pobytu nezletilého,
- c) údaje o osobě, na niž se lze během zájezdu obrátit v nesnázích s žádostí o pomoc, především jméno, adresu a číslo telefonu místního zástupce pořadatele a adresu a telefonní číslo zastupitelského úřadu.

Vyžadují-li to okolnosti, předá pořadatel zákazníkovi v téže lhůtě letenku, poukaz k ubytování nebo stravování, doklad nutný pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je

pro uskutečnění zájezdu třeba. Je-li smlouva uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu, splní pořadatel povinnosti již při uzavření smlouvy.

Přadatel může zvýšit cenu zájezdu z důvodů stanovených zákonem (viz níže), je-li to ve smlouvě ujednáno společně s přesně určeným způsobem výpočtu zvýšení ceny. Cenu zájezdu může pořadatel zvýšit, zvýší-li se do jedenadvacátého dne před sjednaným okamžikem zahájení zájezdu

- a) cena za dopravu včetně cen pohonných hmot,
- b) platby spojené s dopravou, jako jsou letištní, přístavní či jiné poplatky zahrnuté v ceně zájezdu, nebo
- c) směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %.

Odešle-li pořadatel oznámení o zvýšení ceny zákazníkovi později než dvacátý první den před zahájením zájezdu, nemá zvýšení ceny právní účinky.

7.5 Odstoupení od cestovní smlouvy

OZ §2533 - §2536

Zákazník může před zahájením zájezdu od smlouvy odstoupit vždy, avšak pořadatel jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost.

Odstoupil-li zákazník od smlouvy změně podmínek zájezdu, nebo zrušil-li pořadatel zájezd z jiného důvodu než pro porušení povinnosti zákazníkem, nabídne pořadatel zákazníkovi náhradní zájezd celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, pokud je v pořadatelových možnostech takový zájezd nabídnout. Dohodnou-li se strany o náhradním zájezdu, nemá pořadatel právo zvýšit cenu, i když je náhradní zájezd vyšší jakosti. Je-li náhradní zájezd nižší jakosti, vyplatí pořadatel zákazníkovi rozdíl v ceně bez zbytečného odkladu.

Zruší-li pořadatel zájezd ve lhůtě kratší než dvacet dnů před jeho zahájením, uhradí zákazníkovi penále ve výši 10 % z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno. Pořadatel se zproští povinností důkazem, že zájezd byl zrušen kvůli nedostatečnému počtu zákazníků nebo vzhledem k vyšší moci.

Odstoupí-li od smlouvy zákazník z jiného důvodu, než je porušení povinnosti pořadatele, zaplatí pořadateli odstupné. Stejně odstupné zákazník zaplatí, odstoupí-li od smlouvy pořadatel pro porušení povinnosti zákazníka. Odstoupí-li zákazník od smlouvy proto, že pořadatel porušil svou povinnost, nemá zákazník povinnost platit odstupné. To platí i tehdy, nebyl-li zákazníkovi poskytnut náhradní zájezd.

7.6 Reklamáce zájezdu

OZ §2537-§2544

Nemá-li zájezd vlastnosti, o nichž pořadatel zákazníka ujistil nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí pořadatel nápravu, pokud si nevyžádá

neúměrné náklady. Nejednají-li pořadatel nápravu ani v přiměřené lhůtě, kterou mu zákazník určí, může si zákazník zjednat nápravu sám a pořadatel mu nahradí účelně vynaložené náklady. Určení lhůty k nápravě není třeba, pokud pořadatel odmítl nápravu zjednat nebo vyžaduje-li se okamžitá náprava vzhledem k zvláštnímu zájmu zákazníka.

Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu a nepřijme-li pořadatel opatření, aby zájezd mohl pokračovat, nebo odmítne-li zákazník takové opatření z řádného důvodu, zajistí pořadatel na své náklady přepravu zákazníka na místo odjezdu, popřípadě na jiné ujednané místo.

Nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, než jakou určuje smlouva, vrátí pořadatel zákazníkovi rozdíl v ceně. Zajistí-li pořadatel pokračování zájezdu s vyššími náklady, jdou takové náklady k jeho tíži.

Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Nevytkl-li zákazník vadu zájezdu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, soud mu právo na slevu z ceny nepřizná, jestliže pořadatel namítne, že zákazník své právo neuplatnil ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu ani u něho, ani u osoby, která uzavření smlouvy zprostředkovala.

Ocitne-li se po zahájení zájezdu zákazník v nesnázích, poskytne mu pořadatel neprodleně pomoc.

Přadatel odpovídá zákazníkovi za splnění povinností ze smlouvy o zájezdu bez zřetele na to, zda v rámci zájezdu poskytují jednotlivé služby cestovního ruchu jiné osoby.

Při porušení povinností, za niž odpovídá, nahradí pořadatel zákazníkovi vedle škody na majetku také újmu za narušení dovolené, zejména byl-li zájezd zmařen nebo podstatně zkrácen. Odstoupí-li zákazník od smlouvy nebo uplatní-li právo z vady zájezdu, není tím dotčeno jeho právo na náhrady.

Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinností ze smlouvy o zájezdu, hradí pořadatel škodu jen do výše tohoto omezení, ujedná-li to ve smlouvě. To neplatí, byla-li škoda způsobena úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.

7.7 Pojištění proti úpadku

V případě neposkytnutí takové kvality a rozsahu služeb, jakým se zavázala cestovní kancelář smluvně s klientem, musí bezplatně provést opatření, které vede k uskutečnění zájezdu. Vede-li tato situace ke snížení kvality poskytovaných služeb, je cestovní kancelář povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. Na uhrazení rozdílu v ceně má spotřebitel právo také tehdy, jestliže nelze opatření k pokračování zájezdu učinit (např. je-li hotel plně obsazen a jiný není k dispozici). Pokud je doprava v rámci zájezdu sjednána a je uskutečněna jiným dopravním prostředkem, než kterým měla být uskutečněna podle cestovní smlouvy, musí cestovní kancelář v případě, že doprava je uskutečněna za nižší náklady, vrátit rozdíl v ceně. Je-li

naopak doprava uskutečněna za vyšší náklady, hradí rozdíl cestovní kancelář z vlastních prostředků.

Pojištění proti úpadku chrání klienty cestovních kanceláří v případech, kdy kancelář z důvodu svého úpadku není schopna dostát svým závazkům plynoucím z uzavřené cestovní smlouvy s klientem. Pro české cestovní kanceláře je povinné a jeho doložení je součástí řízení o získání příslušné koncese. Na základě tohoto pojištění vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku není schopna zajistit dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti. Pokud si zajistí spotřebitel sám na vlastní náklady náhradu stravy, ubytování či dopravy, hradí mu pojišťovna pouze to, co by musela vynaložit sama.

8. Ubytovací smlouva

OZ §2326-§2331

8.1 Práva a povinnosti spotřebitele v ubytovacím zařízení

OZ §2326-§2329

Smlouvou o ubytování (o přechodném nájmu) se ubytovatel zavazuje poskytnout ubytovanému přechodně ubytování na ujednanou dobu nebo na dobu vyplývající z účelu ubytování v zařízení k tomu určeném a objednatel se zavazuje zaplatit ubytovateli za ubytování a za služby spojené s ubytováním ve lhůtě stanovené ubytovacím řádem, popřípadě ve lhůtě obvyklé.

Ubytovaný má právo užívat prostor vyhrazený mu k ubytování, jakož i společné prostory ubytovacího zařízení (ubytovací prostor) a využívat služby s ubytováním spojené. Požádá-li o to ubytovaný, ubytovatel od něho převezme do úschovy peněžní prostředky, klenoty nebo jiné cennosti, ledaže to jsou věci nebezpečné nebo hodnotou či rozsahem pro ubytovací zařízení neúměrné. Ubytovatel může požadovat, aby mu byly věci k úschově předány v uzavřené nebo zapečetěné schránce.

Ubytovatel odevzdá ubytovanému ubytovací prostor ve stavu způsobilém pro řádné užívání a zajistí mu nerušený výkon jeho práv spojených s ubytováním.

Ubytovaný užívá ubytovací prostor a přijímá služby s ubytováním spojené řádně; bez souhlasu ubytovatele nesmí v ubytovacím prostoru provádět podstatné změny.

8.2 Zrušení ubytovací smlouvy**OZ §1923, §1924, §2330, §2331**

Ubytováný může smlouvu vypovědět před uplynutím ujednané doby. Prokáže-li ubytovatel, že nemohl zabránit škodě, která mu vznikla předčasným zrušením ubytování ze strany ubytovaného, může žádat, aby mu ubytovaný škodu nahradil.

Ubytovatel může před uplynutím ujednané doby smlouvu vypovědět bez výpovědní doby, porušuje-li ubytovaný i přes výstrahu hrubě své povinnosti ze smlouvy, anebo dobré mravy.

Je-li vada odstranitelná, může se nabyvatel domáhat buď opravy nebo doplnění toho, co chybí, anebo přiměřené slevy z ceny. Této osobě taktéž náleží i náhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění tohoto práva. Neuplatní-li však právo na náhradu do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu, soud právo nepřizná, pokud zcizitel namítne, že právo na náhradu nebylo uplatněno včas.

Nelze-li vadu odstranit a nelze-li pro ni předmět řádně užívat, může nabyvatel buď odstoupit od smlouvy, anebo se domáhat přiměřené slevy z ceny.

8.3 Odpovědnost za škodu**§2946-2949 OZ**

Kdo provozuje pravidelně ubytovací služby, nahradí škodu na věci, kterou ubytovaný vnesl do prostor vyhrazených k ubytování nebo k uložení věcí, popřípadě na věci, která tam byla pro ubytovaného vnesena. To platí i tehdy, byla-li věc za tím účelem ubytovatelem převzata. Prokáže-li ubytovatel, že by ke škodě došlo i jinak, nebo že škodu způsobil ubytovaný nebo osoba, která ubytovaného z jeho vůle provází, povinnosti k náhradě škody se zproští. K ujednáním o jiných důvodech zproštění se nepřihlíží.

Vnesenými věcmi se rozumí věci, které byly vyhrazeny k ubytování nebo k uložení věcí, anebo které byly za tím účelem odevzdány provozovateli nebo některému z pracovníků provozovatele.

Škoda se hradí do výše odpovídající stonásobku ceny ubytování za jeden den. Byla-li věc převzata do úschovy, odmítl-li ubytovatel úschovu věci v rozporu se zákonem nebo byla-li škoda způsobena ubytovatelem nebo tím, kdo v provozu pracuje, hradí se škoda bez omezení.

Neuplatní-li se právo na náhradu škody u ubytovatele bez zbytečného odkladu, soud je nepřizná, pokud ubytovatel namítne, že právo nebylo uplatněno včas. Nejpozději lze právo na náhradu škody uplatnit do patnácti dnů po dni, kdy se poškozený o škodě musel dozvědět. Toto ustanovení neplatí, pokud ubytovatel vzal věc do úschovy, odmítl ubytovatel úschovu věci v rozporu se zákonem nebo způsobil škodu ubytovatel nebo ten, kdo v provozu pracuje.

9. Realitní kanceláře

9.1 Zprostředkovatelská smlouva

OZ §2445-§2454

Realitní kanceláře hojně využívají zprostředkovatelské smlouvy ať už kupní či nájemní. V některých případech realitní kancelář sama koupí nemovitost a následně ji pronajímá či prodává, ve většině případů je však figuruje pouze jako zprostředkovatel.

Smlouvou o zprostředkování se zprostředkovatel zavazuje, že zájemci zprostředkuje uzavření určité smlouvy s třetí osobou, a zájemce se zavazuje zaplatit zprostředkovateli provizi. Je-li již při uzavření smlouvy, kterou se jedna strana zaváže obstarat druhé straně příležitost k uzavření smlouvy s třetí osobou, z okolností zřejmé, že za obstarání bude požadována odměna, má se za to, že byla uzavřena smlouva o zprostředkování. Zprostředkovatel sdělí zájemci bez zbytečného odkladu vše, co má význam pro jeho rozhodování o uzavření zprostředkovávané smlouvy. Zájemce sdělí zprostředkovateli vše, co pro něho má rozhodný význam pro uzavření této smlouvy.

Provize je splatná dnem uzavření zprostředkovávané smlouvy; byla-li tato smlouva uzavřena s odkládací podmínkou, je provize splatná až splněním podmínky. Bylo-li ujednáno, že zprostředkovatel pro zájemce obstará příležitost uzavřít s třetí osobou smlouvu s určitým obsahem, je provize splatná již obstaráním příležitosti.

Bylo-li ujednáno, že zprostředkovateli vznikne právo na provizi, až třetí osoba splní povinnost ze zprostředkovávané smlouvy, zaplatí zájemce provizi i tehdy, oddálilo-li se, či zmařilo-li se splnění této povinnosti z důvodů, za něž zájemce odpovídá. Má-li být výše provize určena podle rozsahu plnění třetí osoby, započte se do základu i plnění neuskutečněné z důvodů, za něž odpovídá zájemce.

Zprostředkovatel má právo na náhradu nákladů spojených se zprostředkováním, pokud nebyla ujednána provize. Byla-li provize ujednána, má se za to, že provize zahrnuje i tyto náklady. Zprostředkovatel nemá právo na provizi a na úhradu nákladů, byl-li v rozporu se smlouvou činný také pro druhou stranu zprostředkovávané smlouvy.

Zprostředkovatel pro zájemce uschová doklady nabyté v souvislosti se zprostředkovatelskou činností po dobu, po kterou mohou být významné pro ochranu zájmů zájemce.

Zprostředkovatel nesmí navrhnout zájemci uzavření smlouvy s osobou, o které má důvodnou pochybnost, zda povinnosti ze zprostředkovávané smlouvy řádně a včas splní, nebo o které vzhledem k okolnostem takovou pochybnost mít měl. Požádá-li o to zájemce, sdělí mu zprostředkovatel údaje potřebné k posouzení důvěryhodnosti osoby, s níž mu uzavření smlouvy navrhuje.

Závazek zaniká, není-li zprostředkovávaná smlouva uzavřena v ujednané době. Není-li doba ujednána, může kterákoli strana závazek zrušit oznámením druhé straně.

Právu zprostředkovatele na provizi není na újmu, byla-li smlouva, k níž se vztahovala činnost zprostředkovatele, uzavřena nebo splněna až po zániku závazku ze zprostředkovatelské smlouvy.

9.2 Plná moc

OZ §441-§449

Ujednejí-li si to strany, zastupuje jedna z nich druhou v ujednaném rozsahu jako zmocněnec. Zmocnitel uvede rozsah zástupčího oprávnění v plné moci. Netýká-li se zastoupení jen určitého právního jednání, udělí se plná moc v písemné formě. Vyžaduje-li se pro právní jednání zvláštní forma, udělí se v téže formě i plná moc.

Zmocnitel se nemůže vzdát práva odvolat zmocnění, ujednejí-li si však strany pro jeho odvolání určité důvody, nelze zmocnění odvolat z jiného důvodu. To neplatí, má-li zmocnitel pro odvolání zmocnění zvlášť závažný důvod.

Při zmocnění právnické osoby náleží výkon zástupčího oprávnění do působnosti jejího statutárního orgánu. K výkonu zastoupení je oprávněna i osoba, kterou statutární orgán určí. Kdo vlastní vinou vyvolá u třetí osoby domněnku, že zmocnil někoho jiného k právnímu jednání, nemůže se dovolat nedostatku zmocnění, byla-li třetí osoba v dobré víře a mohla-li rozumně předpokládat, že zmocnění bylo uděleno. Dal-li zmocnitel jiné osobě najevo, že zmocněnce zmocnil k určitým právním jednáním, může se vůči ní dovolat, že zmocnění později zaniklo, jen pokud jí to před zmocněncovým jednáním oznámil, nebo pokud tato osoba při zmocněncově jednání o zániku věděla.

Jednala-li jako zástupce osoba nezpůsobilá v příslušné záležitosti sama právně jednat, nelze se toho dovolat vůči tomu, kdo o této skutečnosti nevěděl ani nemohl vědět.

Překročil-li zmocněnec zástupčí oprávnění a nesouhlasí-li s tím zmocnitel, oznámí to osobě, se kterou zmocněnec právně jednal, bez zbytečného odkladu poté, co se o právním jednání dozvěděl. Neučiní-li to, platí, že překročení schválil; to neplatí, pokud osoba, s níž zástupce právně jednal, měla a mohla z okolností bez pochybností poznat, že zmocněnec zástupčí oprávnění zjevně překračuje.

Jsou-li pokyny zmocnitele obsaženy v plné moci a musely-li být známy osobě, vůči níž zmocněnec jednal, považuje se jejich překročení za porušení zástupčího oprávnění.

Zmocnění zanikne vykonáním právního jednání, odvoláním nebo vypovězením zmocněnce. Zemře-li zmocněnec nebo zmocnitel, nebo je-li některým z nich právnická osoba a zanikne-li, zanikne i zmocnění, ledaže bylo ujednáno něco jiného. Dokud není odvolání zmocněnci známo, má jeho právní jednání tytéž účinky, jako by zmocnění ještě trvalo. Toho se však nemůže dovolat strana, která o odvolání zmocnění věděla, nebo měla a mohla vědět.

Zemře-li zmocnitel nebo vypoví-li zmocněnec zmocnění, učiní zmocněnec ještě vše, co nesnese odkladu, aby zmocnitel nebo jeho právní nástupce neutrpěl újmu. Jeho právní jednání má tytéž účinky, jako by zmocnění ještě trvalo, neodporuje-li tomu, co nařídil ještě zmocnitel nebo jeho právní nástupce. Zmocněnec vydá bez zbytečného odkladu po zániku zmocnění vše,

co mu zmocnitel propůjčil, popřípadě co pro zmocnitele získal. Zemřel-li zmocněnec, má vůči zmocniteli tuto povinnost každý, kdo má tyto věci u sebe.

ČÁST 2 - Práva spotřebitele

10. Vymáhání práv spotřebitele

V případě nezákonného postupu prodávajícího při reklamaci se lze obrátit přímo na Českou obchodní inspekci (její regionální inspektorát). Česká obchodní inspekce (ČOI) je orgánem státní správy podřízeným Ministerstvu průmyslu a obchodu ČR. ČOI byla ustanovena zákonem č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci. Člení se na ústřední inspektorát a jemu podřízené inspektoráty se sídly v krajských městech. ČOI kontroluje a dozoruje právnické a fyzické osoby prodávající nebo dodávající výrobky a zboží na vnitřní trh, poskytující služby nebo vyvíjející jinou podobnou činnost na vnitřním trhu, poskytující spotřebitelský úvěr nebo provozující tržště (tržnice), pokud podle zvláštních právních předpisů nevykonává tento dozor jiný správní úřad.

V případě zamítnutí oprávněné reklamace je vhodný další krok odborný posudek. Soudní znalec či akreditovaná zkušebna jej zpracuje a je-li ve prospěch spotřebitele, spotřebitel seznámí prodávajícího s jeho obsahem. V momentě opětovného neuznání reklamace se spor může řešit soudní cestou a to u okresního či obvodního soudu dle sídla prodávajícího.

Velkou pozornost je potřeba věnovat tzv. rozhodčím doložkám - pak spory vzniklé z uzavřené smlouvy neřeší řádné soudy, ale rozhodci nebo rozhodčí soudy. Tyto rozhodčí doložky byly často pro spotřebitele nevýhodné.

Během roku 2011 se touto problematikou se zabýval Nejvyšší soud ČR i Ústavní soud ČR a ve svých judikátech dospěli k následujícím závěrům:

Nález Ústavního soudu ze dne 1. 11. 2011 sp. zn. II. ÚS 2164/10 konstatoval, že: „na rozhodčí doložky je zejména ve spotřebitelských smlouvách nahlížet přísně a primárně z pohledu práva na ochranu spotřebitele, jehož cílem je ochrana slabší smluvní strany, tj. spotřebitele. Osoba rozhodce musí být vždy jednoznačně a transparentně určena. To není splněno v případě, že o osobě rozhodce rozhoduje pouze jedna ze stran. Podmínky ustanovení rozhodce a podmínky rozhodčího řízení musí oběma účastníkům garantovat rovné zacházení, což ve vztahu podnikatel – spotřebitel znamená zvýšenou ochranu slabší strany, tj. spotřebitele. Dohodnutá procesní pravidla musí garantovat spravedlivé řízení. Jde-li o ujednání v rámci spotřebitelské smlouvy, musí rozhodčí řízení obecně zaručovat procesní práva srovnatelná s řízením, které by bylo na místě v případě, kdy by se spotřebitel k ujednání ve spotřebitelské smlouvě nezavázal (ústnost, přímost jednání, odvolací instance, absence jiných překážek v uplatnění spotřebitelova práva).

Usnesení velkého senátu Nejvyššího soudu z 11. května 2011 sp. zn. 31 Cdo 1945/2010, v němž Nejvyšší soud konstatoval, že v rozhodčí doložce se lze dohodnout buď na ad hoc rozhodci fyzické osobě, anebo na stálém rozhodčím soudu. Jenom stálý rozhodčí soud však může vydávat svá vlastní pravidla (statuty a řády), která mohou určit jak jmenování a počet

rozhodců, tak i způsob vedení řízení a náklady rozhodčího řízení (podle Nejvyššího soudu tak rozhodčí doložka sjednaná ve prospěch Sdružení rozhodců, s. r. o., je neplatná, neboť nejde o stálý rozhodčí soud zřízený zákonem).

V praxi je jediným stálým rozhodčím soudem Rozhodčí soud při hospodářské komoře ČR a agrární komoře ČR.

Příklad neplatné rozhodčí doložky:

Všechny spory budou s konečnou platností rozhodovány jedním rozhodcem určeným stranou žalující ze seznamu členů sdružení Asociace arbitrů nebo určeným předsedou Asociace arbitrů, pokud strana žalující svého práva nevyužije, a to v rozhodčím řízení vedeném podle pravidel rozhodčího řízení Asociace arbitrů, přičemž strany souhlasí s tím, že se rozhodčí řízení bude konat jen na základě písemných podkladů, bez konání ústního jednání a spor bude rozhodnut podle zásad spravedlnosti (equity).

10.1 Znalecké posudky

Znalecký posudek je jeden z možných důkazů zejména v soudním, někdy i ve správním řízení, získávají se z něj podstatné informace závisující na odborných znalostech pro dané řízení. Vypracovává jej soudní znalec či akreditovaná zkušebna, zhodnocení je na osobě vedoucí celé řízení, tedy soudci. Seznam odborných znalců vedou krajské soudy. Znalecké posudky jsou zpracovány za úplatu.

Seznam akreditovaných zkušeben je součástí tohoto materiálu v kapitole 11. Před návštěvou nebo zasláním výrobku do zkušebny je vhodné telefonicky ověřit, zda daná zkušebna je k posouzení výrobku skutečně kompetentní (přímo nebo přes Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví Praha) a zjistit způsob posouzení (vizuální nebo s použitím odpovídajících laboratorních zkoušek) a cenu.

10.2 Soudní řízení

K soudnímu řízení se spotřebitel uchyluje tehdy, když se cítí poškozen a nedaří se mu vymoci své oprávněné nároky (výjimku tvoří případy, kdy je sjednaná platná rozhodčí doložka, viz výše – následuje rozhodčí řízení).

Příklad žaloby

Okresní soud Hlavní třída 28 535 01 Pardubice		I. Dne 1.5.2011 jsem u firmy Blesk zakoupil magnetofon značky Sanyo, model AH50 za 6569 Kč. O měsíc později, 2.6.2011 jsem jej reklamoval. Reklamacemi mi byla 4.6.2011 zamítnuta. Důkaz: Doklad o zaplacení z 1.5.2011 Reklam. protokol z 2.6.2011	
Žalobce:	Petr Celetný Na Míčánkách 5 100 83 Praha 10	II. Na výrobek jsem nechal zhotovit znalecký posudek. Vada byla kvalifikována jako neodstranitelná. Důkaz: Znalecký posudek Doklad o zaplacení posudku	
Žalovaný:	Blesk s.r.o. Husova 14 535 01 Pardubice IČ 46253318	III. Vzhledem k výše uvedenému navrhuji, aby soud vydal tento r o z s u d e k:	
Žaloba o zaplacení 7159 Kč s příslušenstvím proti vydání magnetofonu		Žalovaný je povinen zaplatit žalobci částku 6569 Kč (kupní cenu), náklady na zhotovení znaleckého posudku ve výši 800 Kč a náklady řízení, to vše do 3 dnů od právní moci rozsudku, proti povinnosti žalobce vydat obžalovanému magnetofon Sanyo, model AH50 v téže lhůtě.	
Dvojmo Přílohy dle textu		V Praze dne 10.8.2011 [podpis]	

Náležitosti žalobního návrhu

- Označení soudu
 - Označení účastníků řízení
 - Označení věci
 - Další náležitosti
 - Žaloba
- Místo soudu se určuje podle sídla žalované strany.
 - Žalobce/navrhovatel - jméno, rodné číslo, adresa
 - žalovaný/odpůrce - obchodní jméno (u právnické osoby včetně dodatku právní formy, např. spol. s r. o.), sídlo (u fyzické osoby bydliště) a IČ. *(Pokud přesné obchodní jméno, sídlo (nikoliv adresu provozovny) a IČ firmy neznáme, je nutné je vyhledat v obchodním rejstříku (u právnické osoby) nebo živnostenském rejstříku (v případě fyzické osoby - živnostníka)).*
 - Např. “žaloba o zaplacení...”, “žaloba o výměnu...” nebo “návrh na vydání platebního rozkazu”
 - Údaj o počtu vyhotovení žaloby (“dvojmo”) *(Pokud je žaloba proti jednomu odpůrci, předkládá se ve dvou kopiích - jedna pro soud, druhá se doručí žalované straně; pokud následně žalovaná strana v případě návrhu na vydání platebního rozkazu podá odpor, nařizuje se soudní jednání a další prokazování nároku)*
 - Počet příloh ([číslo] nebo “přílohy dle textu”)
 - Soudní poplatek (kolky) *(V případě vyhrané pře soud většinou rozhodne, že žalobce má právo na jeho úhradu.)*
 - Stručný popis faktického průběhu případu. Tvzení, o která se žalobce opírá, musí být doložena důkazy, které tvoří

- přílohy (například doklad o zaplacení, reklamační protokol, znalecký posudek, záznamy o provedených opravách apod.)
- Žalobní návrh (petit)
 - Ostatní náležitosti
 - Návrh rozhodnutí, tj. čeho se žalobce domáhá (viz příklad)
 - Podpis navrhovatele/žalobce, místo a datum sepsání žaloby

10.3 Spotřebitel a vztahy se zahraničním prvkem

Častěji dochází k tomu, že spotřebitel a uzavírá smlouvy se zahraniční firmou. V rámci EU existuje řada právních norem, které se ochranou spotřebitele zabývají. Shrnujeme zde některá pravidla pro tyto vztahy:

Jaké je rozhodné právo, pokud je spotřebitel z ČR a dodavatel z jiné země EU? (Nařízení č. 593/2008 ES – čl. 6): U většiny spotřebitelských smluv se smlouva uzavřená se spotřebitelem řídí právem země, kde má spotřebitel bydliště. Toto pravidlo se neuplatní u smluv, jejichž předmětem je poskytování služeb, které mají být spotřebiteli poskytnuty výlučně v zemi odlišné od země jeho obvyklého bydliště (např. smlouva o zajištění ubytování v Itálii s italskou agenturou).

Příslušný soud – kde vymáhat své nároky: (Nařízení č. 44/2001 Sb. – čl. 16): Spotřebitel si může zvolit, zda bude žalovat obchodníka ve státě svého bydliště, nebo ve státě sídla obchodníka. Obchodník může žalovat spotřebitele jen v jeho domovském státě. Toto pravidlo se použije u smluv o splátkovém prodeji, o spotřebitelském úvěru i u jiných spotřebitelských smluv, kdy obchodník vykonává svou obchodní činnost ve státě bydliště spotřebitele nebo svou činnost na tento členský stát zaměřuje, naopak se nepoužije u smluv uzavíraných na přepravu.

Otázka, zda obchodník zaměřuje svou činnost na stát spotřebitele, se u smluv uzavíraných přes internet posuzuje např. podle jazyka webových stránek, vymezení států, do nichž obchodník zboží dodává, výslovného vymezení výčtu států, na něž se obchodník zaměřuje, umožnění registrace zákazníkům s bydlištěm pouze na území některého státu, atd.).

10.4 Diskriminace spotřebitele a jeho ochrana v trestním právu (trestní zákoník)

I v obchodní branži se spotřebitelé setkávají s protiprávním jednáním, které zřídka kdy vede k podání trestního oznámení.

Příkladem diskriminace spotřebitele je následující situace:

- používání dvojí ceny (např. jiná cena pro cizince a tuzemce);
- vázání jednoho druhu zboží na nákup jiného druhu zboží apod.;
- fyzické násilí ze strany prodávajícího, či bezpečnostní služby;
- diskriminace příslušníků etnických menšin, seniorů aj.;
- podvod, pokus o podvod.

V případě setkání spotřebitele s mírnějšími formami diskriminace spotřebitele (dvojí ceny apod.) je vhodné upozornit místně příslušný Regionální inspektorát České obchodní inspekce, nebo alespoň Sdružení obrany spotřebitelů České republiky.

V momentě setkání spotřebitele s hrubější formou diskriminace je třeba rovnou předat trestní oznámení místně příslušné služebně Policie České republiky, v jejímž obvodu k projevům diskriminace došlo.

Ochrana spotřebitele je také zahrnuta v §248 a §253 trestního zákoníku.

Trestného činu podle §248 Porušení předpisů o pravidlech hospodářské soutěže se dopustí ten, kdo při účasti v hospodářské soutěži ohrozí zdraví spotřebitelů a životní prostředí a způsobí tím ve větším rozsahu újmu jiným soutěžitelům nebo spotřebitelům nebo tím sobě nebo jinému opatří ve větším rozsahu neoprávněné výhody. Další variantu tohoto trestného činu popisuje odstavec 2.

§253 upravuje trestný čin Poškození spotřebitele. Kdo na cizím majetku způsobí škodu nikoli nepatrnou tím, že poškozuje spotřebitele zejména tím, že je šidí na jakosti, množství nebo hmotnosti zboží, nebo kdo uvede ve větším rozsahu na trh výrobky, práce nebo služby a zatají přitom jejich podstatné vady, bude potrestán odnětím svobody až na jeden rok, zákazem činnosti nebo propadnutím věci nebo jiné majetkové hodnoty. Odnětím svobody až na pět let nebo peněžitým trestem bude pachatel potrestán,

- a) spáchá-li čin uvedený v odstavci 1 jako člen organizované skupiny,
- b) získá-li takovým činem pro sebe nebo pro jiného značný prospěch, nebo
- c) byl-li pro takový čin v posledních pěti letech odsouzen nebo z výkonu trestu odnětí svobody uloženého za takový čin propuštěn.

Odnětím svobody na dvě léta až osm let bude pachatel potrestán, získá-li činem uvedeným výše pro sebe nebo pro jiného prospěch velkého rozsahu.

V trestním oznámení je důležité zejména označit osobu, která se závažného jednání dopustila, popsat co nejpřesněji okolnosti jednání a rovněž také předat kontaktní adresy svědků. V případě, že Policie ČR stížnost zamítne usnesením a spotřebitel se i přesto domnívá, že byl spáchán trestný čin, je možné podat proti usnesení stížnost.

V této souvislosti je vhodné připomenout, že pouze Policie České republiky je oprávněna ke kontrole osobních dokladů a také osobních věcí, příručních zavazadel, apod. K předložení dokladu a prohlídce osobních věcí tedy není oprávněna např. ochranka v prodejně a spotřebitel může vždy trvat na tom, aby v případě podezření z krádeže byla přivolána Policie České republiky.

10.5 Státní orgány a jejich pravomoci

Česká obchodní inspekce (ČOI) je orgánem státní správy podřízeným Ministerstvu průmyslu a obchodu ČR. Ústředního ředitele ČOI jmenuje ministr průmyslu a obchodu. Člení se na ústřední inspektorát a jemu podřízené inspektoráty se sídly v krajských městech.

Česká obchodní inspekce kontroluje a dozoruje právnické a fyzické osoby prodávající nebo dodávající výrobky a zboží na vnitřní trh, poskytující služby nebo vyvíjející jinou podobnou činnost na vnitřním trhu, poskytující spotřebitelský úvěr nebo provozující tržiště (tržnice), pokud podle zvláštních právních předpisů nevykonává tento dozor jiný správní úřad.

ČOI kontroluje:

- dodržování podmínek stanovených k zabezpečení jakosti zboží nebo výrobků (kromě potravin) včetně jejich zdravotní nezávadnosti, podmínek pro skladování a dopravu;
- zda se při prodeji zboží používají ověřená měřidla (pokud ověření podléhají), a zda používaná měřidla odpovídají příslušným předpisům, technickým normám či patřičnému schválení;
- dodržování podmínek stanovených právními a jinými příslušnými předpisy pro poskytování určitých služeb a provozování některých specifických činností;
- zda při uvádění výrobků na trh byly tyto výrobky opatřeny náležitým povinným označením, popřípadě zda k nim byl vydán či přiložen předepsaný certifikát, zda vlastnosti stanovených výrobků uvedených na trh odpovídají příslušným technickým požadavkům a podobně;
- zda výrobky uváděné na trh jsou bezpečné;
- zda jsou při sjednávání spotřebitelského úvěru dodržovány povinnosti stanovené právními předpisy (pokud dozor v daném případě nevykonává Česká národní banka).

ČOI má ze zákona povinnost zajišťovat pro občany poradensko-informační službu. Adresy regionálních inspektorátů jsou uvedeny v následující kapitole.

U potravinářských výrobků dozorovací pravomoci přešly Zákonem č. 110/1997 o potravinách na Státní zemědělskou a potravinářskou inspekci (SZPI). Dalšími orgány, které provádějí dozor nad dodržováním povinností jsou orgány veterinární správy (na úseku veterinární péče), Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví (na úseku měření, vážení a bezpečnosti výrobků) a živnostenské úřady (oprávnění k podnikání, místo řešení reklamací při uzavření provozovny aj.).

Zvláštní oprávnění ke kontrole dodržování předpisů o reklamě mají *živnostenské úřady pro venkovní a tištěnou reklamu a Rada pro rozhlasové a televizní vysílání pro reklamu v televizi a rozhlase*. Zákonem č. 40/1995 se zejména zakazuje reklama zboží, služeb nebo jiných výkonů či hodnot, jejichž prodej, poskytování nebo šíření je v rozporu s právními předpisy, reklama založená na podprahovém vnímání.

Takovou reklamou se pro účely tohoto zákona rozumí reklama, která by měla vliv na podvědomí fyzické osoby, aniž by ji tato osoba vědomě vnímala, reklama klamavá, reklama skrytá. Takovou reklamou se pro účely tohoto zákona rozumí reklama, u níž je obtížné

rozlišit, že se jedná o reklamu, zejména proto, že není jako reklama označena, šíření nevyžádané reklamy, pokud vede k výdajům adresáta nebo pokud adresáta obtěžuje (např. do poštovních schránek označených upozorněním adresáta, že si ten doručování nevyžádané reklamy nepřeje).

Na šíření nevyžádané elektronické pošty se vztahuje zákon o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb. Podle tohoto zákona je zakázáno prostřednictvím sítí nebo služeb elektronických komunikací nabízet marketingovou reklamu nebo jiný obdobný způsob nabídky zboží nebo služeb účastníkům, kteří ve tzv. veřejném seznamu uvedli, že si nepřejí být kontaktováni za účelem marketingu. Veřejný seznam je soupis osobních údajů účastníků, jehož účelem je vyhledávání podrobného kontaktu o osobě na základě jejího jména.

Český telekomunikační úřad plní funkci dozorového orgánu v oblasti telekomunikací. Podnět zde mohou podávat např. spotřebitelé, kteří nejsou spokojeni s vyřízením reklamace vyúčtování telekomunikačních služeb. Tento orgán je nezávislým regulačním úřadem v oblasti poštovních služeb. Mohou se na něj obracet spotřebitelé, kterým se nepodařilo vyřešit svůj spor s Českou poštou. Tomuto úřadu také zákon ukládá soustavně poskytovat informace o poštovních službách a o způsobu jejich užití.

Praktické informace

11. Internet

Na uvedených internetových adresách naleznete mnoho užitečných informací pro spotřebitele:

- www.spotrebitele.info ...internetový server „Svět spotřebitelů“ Sdružení obrany spotřebitelů ČR (Databáze spotřebitelských zkušeností, Knihovna spotřebitelských informací, Kartotéka spotřebitelských témat)
- www.coi.czinternetový server České obchodní inspekce
- www.szpi.gov.czinternetový server Státní zemědělské a potravinářské inspekce
- www.justice.czinternetový server Ministerstva spravedlnosti ČR – seznam soudních znalců, obchodní rejstřík
- www.unmz.czinternetový server Úřadu pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví
- www.cia.czinternetový server Českého institutu pro akreditaci, o.p.s. – seznam akreditovaných zkušeben
- www.ctu.czinternetový server Českého telekomunikačního úřadu

12. Specializované poradny a sdružení

Povinnost provádět poradensko-informační činnost má Česká obchodní inspekce. Dále existují občanské sdružení ať už aktivnější či méně aktivní, úzce zaměřeni či širě zaměřeni. Většina těchto sdružení poskytují konzultace spotřebitelům.

➤ Sdružení obrany spotřebitelů České republiky (SOS)

- posláním je zvyšovat schopnost spotřebitelů, nájemníků a pacientů prosazovat svá práva a oprávněné zájmy;
- poradenská činnost (individuální konzultace – telefonicky, poštou, prostřednictvím internetu, osobně ve Spotřebitelských informačních centrech (SIC));
- publikační činnost (vydávání dvouměsíčníku Štít spotřebitele a neperiodických publikací: letáky, brožury a CD, např. zvukové CD „Spotřebitel v úzkých“, brožura Jak chránit svá práva, brožura Spotřebitelský diář, brožura Spotřebitelská sebeobrana atd.);
- spolupráce s médii a státními orgány na úseku ochrany spotřebitele;
- rozvíjení spolupráce s odbornými konzultanty a specialisty formou oborových konferencí prostřednictvím internetu;
- příprava odborně-metodických pomůcek a dalších nástrojů pro spotřebitelskou výchovu;
- sběr konkrétních poznatků spotřebitelů formou Databáze spotřebitelských zkušeností;
- vytváření Knihovny spotřebitelských informací formou rejstříku srovnávacích testů a dalších zdrojů objektivních informací;
- odpovědi na nejčastější otázky formou Kartotéky spotřebitelských témat.

PORADNA ON-LINE

Poradna on-line je umístěna na internetovém serveru www.spotřebitele.info.

TELEFONICKÁ PORADNA "SOS po telefonu"

Na telefonním čísle 900 10 10 10 s cenou 10 Kč za minutu lze v pracovní dny Po - Pá od 9 do 18 hodin operativně konzultovat spotřebitelský problém i získat aktuální adresu poradny pro osobní kontakt. Poradenskou linku SOS po telefonu lze volat z telefonů všech mobilních sítí i z pevných telefonních stanic a veřejných automatů. Z telefonních stanic se zablokováním voláním na linky s vyšším tarifem a z ciziny nelze hovor uskutečnit.

REGIONÁLNÍ PORADNY

Jihočeský kraj

- SIC SOS České Budějovice, Senovážné nám. 13, 370 01 Č. Budějovice
- SIC SOS Tábor, Vančurova 2904, 390 01 Tábor (v Jihočeské universitě, kancelář A220)

Plzeňský kraj

- SIC SOC Plzeň, Malá 7, 301 00 Plzeň (v prostorách Energetické poradny.cz)

Moravskoslezský kraj

- SIC SOC Nový Jičín, Bohuslava Martinů 1994/4, Nový Jičín (Budova SOŠ – EDUCE, Rodinné centrum PROVÁZEK)
- SIC SOC Opava, Kylešovská 10, 746 01 Opava

Jihomoravský kraj

- SIC SOS Brno, Mečová č. 5, 602 00 Brno (budova Staré radnice, 3. patro)
- SIC SOC Vyškov, Nádražní 4, 682 01 Vyškov (prostory Knihovny Karla Dvořáčka)

Olomoucký kraj

- SIC SOS Olomouc, Třída Svobody 26, 771 00 Olomouc (budova Univerzity Palackého)
- SIC SOS Prostějov, Skálovo nám. 6, 796 01 Prostějov (prostory Městské knihovny Prostějov)
- SIC SOC Šumperk (v budově STAVOPROJEKTU)

Královéhradecký kraj

- SIC SOS Hradec Králové, Gočárova třída 1620, 500 02, vedle bývalého Donu v domě oborových svazů 3. patro č. dveří 405 ve stejné kanceláři, kde sídlí Rada seniorů
- SIC SOS Albrechtice nad Orlicí, Na Drahách 110, 517 22

Zlínský kraj

- SIC SOS Uherský Brod, Větrná 2469, 688 01 Uherský Brod

Vysočina

- SIC SOC Velké Meziříčí, Náměstí 28, 594 01 Velké Meziříčí

- SIC SOC Jihlava, Třebízského 16, 586 01 Jihlava
- SIC SOC Bystřice nad Pernštejnem, Živnostenský úřad v Bystřici nad Pernštejnem, Příční ul. č. p. 405, 593 01 Bystřice nad Pernštejnem (prostory Živnostenského úřadu)

Praha

- SOC SIC Praha, Na Poříčí 1041/12, 110 00 Praha (palác Ymca)

KANCELÁŘE PORADEN PRO SPOTŘEBITELE

Mimosoudní řešení soudních sporů – ADR (www.mpo.cz)

Občanské sdružení spotřebitelů TEST

www.dtest.cz

Telefonická poradna: tel: +420 241 404 922 nebo +420 299 149 009

Elektronická poradna: www.dtest.cz/e-poradna,

Centrum spotřebitelsko-podnikatelských vztahů a ochrany spotřebitele

Kmochova 762/13

674 01 Třebíč

telefon: 568 843 263

email: cspv@volny.cz

Sdružení českých spotřebitelů

- www.konzument.cz
- Pod Altánem 99/103; 100 00 Praha 10 - Strašnice
- telefon: +420 495 215 266
- e-mail: spotrebitel@regio.cz
- Regionální kancelář - Tř. Karla IV. 430, 500 02 Hradec Králové

Česká obchodní inspekce (regionální inspektoráty)

Ze zákona má ČOI povinnost poskytovat poradensko-informační službu. Následující tabulka kontaktních adres inspektorátů ČOI byla převzata z internetových stránek www.coi.cz dne 4. května 2015.



Ústřední inspektorát

Adresa: Štěpánská 15
120 00 Praha 2
Telefon: +420 - 296 366 360
Fax : +420 - 296 366 236



Inspektorát Středočeský a Hl. m. Prahy

Adresa: Štěpánská 15
120 00 Praha 2
Telefon: +420 - 296 366 207
Fax : +420 - 296 366 236



Inspektorát Jihočeský a Vysočina

Adresa: Mánesova 3a
370 21 České Budějovice
Telefon: +420 - 387 722 338
Fax : ---



Inspektorát Plzeňský a Karlovarský

Adresa: Houškova 33
308 57 Plzeň
Telefon: +420 - 377 323 596
Fax : +420 - 296 366 236



Inspektorát Ústecký a Liberecký

Adresa: Prokopa Diviše 6
400 01 Ústí nad Labem
Telefon: +420 - 475 209 493
Fax: +420 - 296 366 236



Inspektorát Královéhradecký a Pardubický

Adresa: Balbínova 821/8
500 03 Hradec Králové
Telefon: +420 - 495 057 170
Fax : +420 - 296 366 236



Inspektorát Jihomoravský a Zlínský

Adresa: Tř. kpt. Jaroše 5
602 00 Brno
Telefon: +420 - 545 125 911
Fax : +420 - 296 366 236



Inspektorát Moravskoslezský a Olomoucký

Adresa: Provozní 1
722 00 Ostrava – Třebovice
Telefon: +420 - 554 818 211
Fax : +420 - 296 366 236

13. Seznam akreditovaných zkušeben

Kontakty akreditovaných zkušeben naleznete na internetových stránkách www.unmz.cz. Další informace o akreditovaných osobách pro posouzení konkrétních případů poskytne Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví Praha (ÚNMZ) – viz kontakt níže. Odkazy na další autorizované osoby najdete na internetové stránce ÚNMZ.

Přímo nebo přes ÚNMZ zjistíme, zda zkušebna, do které chceme zaslat či donést výrobek, je kompetentní. Některé autorizované zkušebny po zjištění negativního posudku účtují spotřebitelům pouze poštovné a ne celkovou cenou i za zhotovení posudku. V případě potvrzení svého nároku na uznání reklamace má spotřebitel právo žádat od prodávajícího i úhradu nákladů na zajištění znaleckého posudku.

Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví

Gorazdova 24, P.O.BOX 49, 128 01 Praha 2

tel. 221 802 802,

<http://www.unmz.cz>, e-mail: unmz@unmz.cz

14. Vzorové situace a možná řešení

Spotřebitel si koupil boty. Krátce před uplynutím záruční doby se odlepila podrážka a praskl podpatek. V obchodě reklamaci odmítli přijmout s vysvětlením, že za tento typ vady firma nenese zodpovědnost. Písemné vyjádření o zamítnutí reklamace odmítli vydat.

Možné obměny této situace a jejich správné řešení popisují následující odstavce:

Jak má spotřebitel při reklamaci postupovat?

Spotřebitel musí provést reklamaci průkazným způsobem před uplynutím záruční doby, tj. tak aby bylo možné dokázat, že prodejně byla reklamace skutečně oznámena a kdy se tak stalo. Současně si zvolí, jakou formou chce reklamaci vyřídit – oprava, sleva z ceny, v případě neodstranitelné vady i vrácení peněz.

- Pokud prodávající reklamaci přijme a posoudí ji ihned, může rovnou nastat možnost 1, 2 nebo 3 (viz níže).
- Pokud prodávající reklamaci přijme a nevyjádří se k ní ihned, je povinen tak učinit nejdéle do tří pracovních dnů. Tato lhůta se případně prodlužuje o dobu nutnou k zajištění odborného posouzení, pokud je to pro správné posouzení vady potřebné. Při předání vadného výrobku by si měl spotřebitel vyžádat kopii reklamačního protokolu s uvedením data, vytýkaných vad a termínu vyřízení reklamace. Opět může nastat jedna z níže popsanych situací.
- Pokud prodávající není ochoten reklamaci při osobní návštěvě v prodejně přijmout, ani zamítnutí potvrdit, je třeba o uplatnění reklamace získat jiný důkaz: jednou možností je přivést sebou svědka, ale jednoznačně nejvhodnější možností je uplatnit reklamaci poštou. Spotřebitel by měl v průvodním dopise vysvětlit důvod reklamace a přiložit fotokopii paragonu (originál je dobré si ponechat) a samotný vadný výrobek + uvést, jak si přeje reklamaci řešit. Aby měl doklad o zaslání, měl by spotřebitel zásilku podat jako doporučené psaní (nejlépe s dodejkou), případně jako pilný balík. Zásilku je vždy potřeba přiměřeně pojistit. Doklad je nutné pečlivě uschovat, aby bylo možné prokázat datum uplatnění reklamace. - Nyní je na řadě prodávající

Jaké mohou dále nastat situace a jak na ně reagovat?

1. Proávající reklamaci uznává jako oprávněnou s tím, že se jednalo o odstranitelnou vadu. *Podle volby spotřebitele prodávající tuto vadu zdarma odstraní, nebo zda (není-li to neúměrné) prodávající místo vadného výrobku výměnou poskytne nový.*
2. Proávající reklamaci uznává jako oprávněnou s tím, že se jednalo o neodstranitelnou vadu. *Prodávající podle volby spotřebitele buď zboží vymění nebo vrátí peníze.*

3. Prodávající reklamaci **neuznává** a výrobek chce spotřebiteli vrátit neopravený, případně nabídne opravu věci za úplatu. *Spotřebitel se s tím nemusí smířit. Může prodávajícího požádat o zajištění odborného posudku od soudního znalce nebo státní zkušebny; pokud prodávající odmítne, nechá si spotřebitel vypracovat posudek na vlastní náklady.*

A Pokud odborný posudek vyzní ve prospěch spotřebitele, seznámí s ním spotřebitel prodávajícího (formou fotokopie, originál si ponechá) a znovu žádá o uznání reklamace a navíc o úhradu nákladů. Zároveň prodávajícího informuje, že v případě neúspěchu bude svá práva vymáhat u soudu. V této situaci prodávající často ustoupí (hrozí mu povinnost úhrady nákladů případného soudního řízení).

- a) Pokud prodávající skutečně reklamaci uzná, nastává jedna z výše uvedených možností (1. nebo 2.) s tím, že navíc má spotřebitel právo na úhradu veškerých nákladů (posudek, poštovné atd.).
- b) Pokud prodávající reklamaci neuzná jako oprávněnou ani na základě odborného posudku ve prospěch spotřebitele, nezbyvá než se obrátit na soud a podat žalobu.

B Pokud posudek vyzní v neprospěch spotřebitele, nemá většinou pro spotřebitele význam ve sporu pokračovat, i když možné to je. Podstupoval by ovšem riziko, že bude muset uhradit náklady případné prohrané soudní pře.

4. Uplynula zákonná 30-ti denní lhůta a prodávající **reklamaci** žádným způsobem **nevyřídil**. *Spotřebitel by měl prodávajícího osobně nebo písemně upozornit, že uplynula lhůta pro vyřízení reklamace a případné odstranění odstranitelné vady a vyzvat jej k výměně za nový výrobek nebo k vrácení peněz (má stejná práva, jako by se jednalo o vadu neodstranitelnou). Pokud tak prodávající neučiní, může spotřebitel svůj nárok nejlépe vymoci podáním návrhu k soudu na vydání platebního rozkazu (vrácení peněz).*

Pokud kupující svá práva vymáhá u soudu (případy 3Ab a 4), je třeba se na soud obrátit nejpozději do tří let ode dne, kdy byla uplatněna reklamace. Získaný odborný posudek se použije jako podklad k soudnímu podání.

15. Literatura

- Občanský zákoník (zák. č. 89/2012 Sb.)
- Zákon o ochraně spotřebitele (zák. č. 634/1992 Sb.)
- Zákon o České obchodní inspekci (zák. č. 64/1986 Sb.)
- Zákon o Státní zemědělské a potravinářské inspekci (zák. č. 146/2002 Sb.)
- Zákon o obecné bezpečnosti výrobků (zák. č. 102/2001 Sb.)
- Zákon o technických požadavcích na výrobky (zák. č. 22/1997 Sb.)
- Zákon o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku (zák. č. 59/1998 Sb.)
- Zákon o potravinách a tabákových výrobcích (zák. č. 110/1997 Sb.)
- Zákon o cenách (zák. č. 526/1990 Sb.)
- Zákon o obalech (zák. č. 477/2001 Sb.)
- Svět spotřebitelů (www.spotrebitele.info)
- Mladá Fronta DNES - vybrané články v příloze TEST DNES z let 1996 -1998
- Měsíčník TEST vydávaný Občanským sdružením spotřebitelů TEST, články JUDr. Idy Rozové
- Měsíčník Štít spotřebitele vydávaný Sdružením obrany spotřebitelů České republiky

16. Otázky & odpovědi

Lze reklamovat bez paragonu?

Ano. Spotřebitel musí ale mít jiný důkaz o koupi výrobku.

Vztahuje se i na zlevněné zboží v sezónním výprodeji běžná záruka?

Ano.

Smí prodávající vyjmout určitou část výrobku ze zákonem stanovené záruky?

Ne, pokud nejde o vadu, na kterou byla poskytnuta sleva.

Má zákazník právo na vrácení peněz, jestliže věc nemá vlastnosti, o kterých jej prodávající ujistil?

Ano.

Lze výrobek reklamovat bez originálního obalu?

Ano. Obal (krabice) není součástí výrobku, reklamaci na něj není možné vázat.

Lze reklamovat jinak než osobně, například poštou?

Ano, zákon způsob reklamace výslovně neupravuje.

Je prodávající povinen upozornit, že jde o nákup výrobku s vadou nebo použitého výrobku?

Ano, jinak za vadu nese odpovědnost a výrobek lze reklamovat.

Je prodávající povinen u složitějších výrobků poskytnout návod k použití? Musí být návod v češtině?

Ano.

Má prodávající právo odmítnout vratné obaly (lahve), pokud je tam spotřebitel nekoupil?

Ne, pokud se tam dané výrobky prodávají.

Lze reklamovat výrobek zakoupený v partiové prodejně, tedy výrobek nižší jakosti?

Ano (kromě reklamace pro vadu, pro kterou byl výrobek zlevněn).

Lze reklamovat věci, které už byly nošeny (použity)?

Ano. Nelze ale reklamovat z důvodu běžného opotřebení.

Je prodávající automaticky povinen vydávat doklad o zakoupení (paragon)?

Ne. Je ale povinen jej bezpodmínečně vydat na žádost zákazníka.

Je možné vrátit zásilkové firmě zboží, pokud s ním není kupující spokojen, a žádat, aby vrátila peníze?

Ano, pokud spotřebitel odstoupí od smlouvy v zákonem stanovené lhůtě. Při zásilkovém prodeji lze vrátit nepoužité zboží bez uvedení důvodu (do 14-ti dnů).

Může si firma při reklamaci v záruční době účtovat například cestu opraváře nebo cenu materiálu?

Ne. V záruční době je prodávající povinen opravy provádět bezplatně.

Jestliže se u téhož výrobku opakuje několikrát tatáž vada, lze žádat vrácení peněz?

Ano. Vada se v takovém případě považuje za neodstranitelnou.

Pokud byla uzavřena prodejna, kde byl výrobek zakoupen, kde lze uplatnit reklamaci?

V jiné prodejně téže firmy s odpovídajícím sortimentem nebo v sídle firmy. O místě pro vyřizování reklamací je prodejce povinen při zrušení provozovny informovat živnostenský úřad.

Je možné reklamovat výrobek zakoupený v zahraničí v prodejně stejné firmy v České republice?

Ne, pokud tuto možnost z vlastního rozhodnutí nenabízí přímo daná firma.

Co může dělat spotřebitel, se kterým se v prodejně odmítají o reklamaci vůbec bavit?

Možná řešení jsou rozebrána v části 12, str. 48.

Pokud si nechá spotřebitel vypracovat znalecký posudek, může žádat jeho zaplacení, pokud spor s prodávajícím vyhraje?

Ano, má právo na úhradu nutných nákladů souvisejících s oprávněnou reklamací.

Má spotřebitel právo na náhradu škody, kterou mu způsobil vadný výrobek?

Ano. Za tuto škodu odpovídá prodávající, pokud porušil zákonem stanovenou povinnost.

Od částky 500 EUR je možné tuto škodu vymáhat po výrobci.

Je možné za opravu, úpravu nebo zhotovení věci na zakázku účtovat více, než bylo dohodnuto?

Ne, pokud zákazník nebyl informován (překročení se toleruje do 10 % ceny).

Ručí firma, která provádí opravu nebo úpravu věci, za případné poškození nebo dokonce zničení?

Ano. V případě škody lze vymáhat náhradu.

17. Příloha – Agresivní a klamavé praktiky

Tato příloha obsahuje výčet agresivních a klamavých praktik, tak jak je uveden v příloze zákona č. 634/1992 Sb.

Klamavé obchodní praktiky

Obchodní praktiky jsou vždy považovány za klamavé, pokud podnikatel a) prohlašuje, že se zavázal dodržovat určitá pravidla chování (kodex chování) nebo že tato pravidla chování byla schválena určitým subjektem, ačkoli tomu tak není,

b) neoprávněně používá značku jakosti nebo jiné obdobné označení,

c) prohlašuje, že jemu, jeho výrobku nebo jím poskytované službě bylo uděleno schválení, potvrzení nebo povolení, ačkoli tomu tak není, nebo takové prohlášení není v souladu s podmínkami schválení, potvrzení nebo povolení,

d) nabízí ke koupi výrobky nebo služby za určitou cenu, aniž by zveřejnil důvody, na jejichž základě se může domnívat, že nebude sám nebo prostřednictvím jiného podnikatele schopen zajistit dodávku uvedených nebo rovnocenných výrobků nebo služeb za cenu platnou pro dané období a v přiměřeném množství vzhledem k povaze výrobku nebo služby, rozsahu reklamy a nabízené ceny (vábívá reklama),

e) s úmyslem propagovat jiný výrobek nebo službu nabízí výrobek nebo službu za určitou cenu a poté je odmítá ukázat spotřebiteli nebo odmítá přijetí objednávky nebo dodání výrobku nebo služby v přiměřené lhůtě nebo předvede vadný výrobek,

- f) nepravdivě uvádí, že výrobek nebo služba budou nabízeny pouze po omezenou dobu nebo že budou nabízeny pouze po omezenou dobu za určitých podmínek s cílem přimět spotřebitele k okamžitému rozhodnutí, aniž by mu poskytl přiměřenou lhůtu potřebnou k informovanému rozhodnutí,
- g) přislíbí poskytnout záruční a pozáruční servis spotřebitelům, s nimiž před uzavřením smlouvy jednal jazykem, který není úředním jazykem členského státu, v němž proběhlo jednání, a následně poskytne servis pouze v jiném jazyce, aniž to spotřebiteli jasně sdělil před uzavřením smlouvy,
- h) tvrdí nebo vytváří dojem, že prodáváný výrobek nebo poskytovaná služba jsou dovolené, i když tomu tak není,
- i) uvádí jako přednost nabídky práva, která vyplývají spotřebiteli přímo ze zákona,
- j) propaguje ve sdělovacích prostředcích výrobky nebo služby způsobem, při němž si spotřebitel nemusí uvědomit, že se jedná o placenou reklamu výrobku nebo služby,
- k) uvádí nesprávné údaje o povaze a míře rizika pro osobní bezpečnost spotřebitele nebo jeho rodiny, pokud si jeho výrobek nekoupí nebo nevyužije jím nabízenou službu,
- l) propaguje výrobek způsobem, který u spotřebitele může vyvolat dojem, že byl vyroben určitým výrobcem, ačkoliv tomu tak není,
- m) vytvoří, provozuje nebo propaguje program, ve kterém odměna pro spotřebitele závisí především na získání dalších spotřebitelů do programu, nikoli na prodeji nebo spotřebě výrobku (pyramidový program),
- n) učiní nepravdivé prohlášení, že zamýšlí ukončit svoji činnost nebo že přemísťuje provozovnu,
- o) prohlašuje, že jím nabízené nebo prodávané výrobky nebo služby usnadní výhru ve hrách založených na náhodě,
- p) nepravdivě prohlašuje, že výrobek nebo poskytnutá služba může vyléčit nemoc, zdravotní poruchu nebo postižení,
- q) poskytuje nesprávné informace o tržních podmínkách nebo o možnosti opatřit si výrobek nebo službu, aby tak přiměl spotřebitele koupit si tento výrobek nebo nabízenou službu za méně výhodných podmínek, než jsou běžné tržní podmínky,
- r) nabízí výrobky nebo služby prostřednictvím soutěže o ceny, aniž by byly ceny uděleny nebo aniž by ceny odpovídaly původní nabídce nebo byla udělena odpovídající náhrada,
- s) uvádí u výrobku nebo služby slova „gratis“, „zdarma“, „bezplatně“ nebo slova podobného významu, pokud spotřebitel musí za výrobek nebo službu vynaložit jakékoli náklady, s výjimkou nezbytných nákladů spojených s reakcí na nabídku, s převzetím výrobku nebo služby nebo jejich doručením,
- t) přiloží k propagačnímu materiálu výzvu k provedení platby s cílem vyvolat u spotřebitele dojem, že si nabízený výrobek nebo službu již objednal, ačkoli tomu tak není,
- u) vyvolává dojem nebo nepravdivě uvádí, že nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo se prezentuje jako spotřebitel, nebo
- v) vyvolává dojem nebo nepravdivě uvádí, že záruční i pozáruční servis k výrobku je poskytován i v jiném členském státě, než ve kterém je výrobek prodáván.

Agresivní obchodní praktiky

Obchodní praktiky jsou vždy považovány za agresivní, pokud podnikatel

- a) vytváří dojem, že spotřebitel nemůže opustit provozovnu nebo místo, kde je nabízen nebo prodáván výrobek nebo poskytovaná služba, bez uzavření smlouvy,

- b) osobně navštíví spotřebitele v jeho bydlišti, ačkoli ho spotřebitel vyzval, aby jeho bydliště opustil a nevracel se, s výjimkou vymáhání splatných smluvních závazků způsobem, který je v souladu s příslušnými právními předpisy,
- c) opakovaně činí spotřebiteli nevyžádané nabídky prostřednictvím telefonu, faxu, elektronické pošty, nebo jiných prostředků přenosu na dálku, s výjimkou vymáhání splatných smluvních závazků způsobem, který je v souladu s příslušnými právními předpisy
- d) požaduje na spotřebiteli, aby při uplatňování práva vyplývajícího z pojistné smlouvy předložil doklady, které nelze při posuzování oprávněnosti nároku pokládat za důvodné nebo neodpovídá na korespondenci, aby odradil spotřebitele od uplatnění práv vyplývajících ze smlouvy,
- e) prostřednictvím reklamy přímo nabádá děti, aby si nabízené výrobky nebo služby koupily nebo aby k jejich koupi přesvědčily dospělou osobu,
- f) požaduje na spotřebiteli okamžitou nebo odloženou platbu za výrobky nebo služby, které mu dodal, ačkoli si je spotřebitel neobjednal nebo požaduje vrácení či uschování nevyžádaných výrobků, nejedná-li se o náhradní dodávku podle předem uzavřené smlouvy,
- g) prohlašuje, že pokud si spotřebitel výrobek nebo službu nekoupí, ohrozí tím jeho podnikání, pracovní místo nebo existenci, nebo
- h) vytváří klamný dojem, že spotřebitel vyhrál nebo vyhraje, pokud bude jednat určitým způsobem, ačkoli ve skutečnosti žádná taková výhra nebo výhoda neexistuje nebo pro získání výhry nebo výhody musí spotřebitel vynaložit finanční prostředky nebo jiné výdaje.

Za takové jednání může ČOI uložit pokutu až do výše 5 mil. Kč.

Poznámky

[illegible]

Na tuto stranu zaznamenávejte své poznámky k obsahu. Kopii prosím zasílejte pravidelně Servisnímu centru AOP, které Vaše náměty vezme v úvahu při aktualizaci textu.

Místní informace