

Poradenský občasník

Bulletin projektu: Občanská poradna blíže klientům v MAS Šumavsko
Registrační číslo: CZ.03.2.65/0.0/0.0/16_047/0007873

Březen 2020



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



NA ÚVOD

Občanská poradna Prachatice a její detašovaná pracoviště vám přináší druhý bulletin, který se věnuje nejčastěji řešeným problémům v poradně. V tomto čísle se zaměříme na téma obrany spotřebitele (tedy reklamace, odstoupení od smlouvy).

Bulletin vychází v rámci projektu Občanská poradna blíže klientům v MAS Šumavsko, který je podpořen z prostředků Evropské unie. V jeho rámci jsou realizována pracoviště poradny – Volary, Lenora, Strunkovice nad Blanicí a Husinec.

Vydání časopisu je bezplatné a je určeno všem potenciálním i stávajícím klientům občanské poradny. Slouží jako prostředek prvotních informací k tématu tak, abyste se mohli v problematice snáze zorientovat a případně poradnu navštívit a prodiskutovat svůj problém s odborníkem. Služby poraden jsou taktéž bezplatné, jedná se o sociální službu – odborné sociální poradenství.

Kontakty na jednotlivá pracoviště naleznete na konci tohoto vydání. Přejeme přínosné čtení následujících stránek.

VÝHODNÝ NÁKUP

Dnešní doba je taková, že většinu obchodníků jde o jediné – mít co největší prodej, zisk, pokořit tržby z přechozího roku, vytvořit nový rekord, ale hlavně utržit co nejvíce peněz. A tak se vám snadno stane, že si s běžným nákupem přinesete domů celou řadu doplňků, které dle prodejce zaručeně potřebujete a musíte mít. Pak doma svésíte hlavu do dlaní a říkáte si, jak jste se mohli nechat takto nachytat.

Zdá se vám, že jde o praktiky, které se děly pouze na předváděcích akcích? Bohužel už dávno tomu tak není a podobné praktiky převzali i mnozí prodejci. Například si jdete koupit nový mobilní telefon. A protože k mobilu je dnes nepřeberné množství doplňků, je snadné vám jej k novému telefonu přibalit. Může to být například ochranné sklo, pouzdro, nabíječky, autonabíječky, stojánky, čistící sety a řada dalších. Cena za telefon se vám rázem navýší o sta až tisíce korun.

Přijdete domů a uvědomíte si, že většinu z přibaleného vlastně vůbec nepotřebujete. Co s tím? Odpovědi se pokusíme nabídnout v bulletinu, který právě držíte v ruce.

K ZAMYŠLENÍ...

Touha po nakupování je oslabující síla. Toužíme po nových botách, novém autě, domě, nové televizi. Na nákup věcí potřebujeme peníze, takže abychom je získali, tak se upíšeme zaměstnavateli nebo se zadlužíme tím, že si peníze půjčíme.



REKLAMACE

Jak správně reklamovat, jaké jsou lhůty, způsoby?

Každý prodejce má ze zákona maximálně třicet kalendářních dní na vyřízení reklamace spotřebitele, a to od data, kdy zboží k tomuto řízení převezme. Mělo by však být snahou reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu. O způsobu reklamace, tedy o tom, zda bude zboží vyměněno kus za kus, zda vám budou vráceny peníze nebo zda bude zboží opraveno, musí rozhodnout prodejce ihned. Pouze ve složitých případech tak musí učinit do třech pracovních dní. Pokud je zapotřebí odborného posouzení zboží, případně odstranění vady, platí zde lhůta maximálně třiceti kalendářních dní.

Pokud zboží předáváte k reklamaci, zákonná lhůta pro její vyřízení začíná běžet až následující den (pokud v pondělí zboží reklamujete, lhůta začíná běžet od úterý). Končí-li třicetidenní lhůta pro její vyřízení o víkend nebo ve svátek, prodlužuje se tato doba na nejbližší pracovní den.

Lhůta pro vyřízení reklamace, kterou stanovuje zákon, může být delší, ale vždy musí být spotřebitel písemně informován prodejcem o této skutečnosti. Pokud k tomuto kroku nedojde, může spotřebitel po uplynutí třicetidenní lhůty, odstoupit od kupní smlouvy. Jestliže prodejce ani na toto nereaguje, máte možnost obrátit se s podnětem na Českou obchodní inspekci.

Zákon stanovuje pouze některé důvody, pro které lze reklamaci

odmítnout - Záruka se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním. U věcí prodávaných za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána. Jde-li o věci použité, neodpovídá prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí kupujícím. Záruka také neplatí pro vady, o kterých spotřebitel při nákupu věděl, jakož i pro ty, které po převzetí na věci sám způsobil.

ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

V občanské poradně řešíme často také další otázky z oblasti ochrany práv spotřebitele. Nejasná jsou pravidla pro odstoupení od smlouvy. Ne vždy totiž platí ono známé tvrzení, že na odstoupení máme ze zákona 14 dní. Jak to tedy s odstoupením od smlouvy je v praxi?

Pokud si spotřebitel zakoupí zboží v kamenné prodejně, a toto zboží se mu následně přestane líbit, či jej vlastně nepotřebuje, nemá zákonnou možnost takové zboží vrátit. Zákon totiž tuto variantu nákupu neupravuje. Výjimkou je odstoupení od smlouvy na úvěr, kterým spotřebitel hradí nějaké zboží v prodejně. Lhůta 14 dnů zde platí vždy.

Jestliže ale předcházelo nákupu zboží oslovení spotřebitele mimo prostory prodejny, je spotřebitel oprávněn do 14 dnů od obdržení zboží od smlouvy odstoupit, a to bez udání důvodu (například zakoupení zboží na prezentaci výrobků). Pokud je totiž smlouva uzavřena mimo obchodní

prostory, vztahuje se na ní zákonná úprava.

Ze zákona lze odstoupit bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce do 14 dnů od uzavření smlouvy, ale například pokud spotřebitel kupuje nějaké zboží, začíná tato lhůta běžet až od jeho převzetí. Prodejce má povinnost spotřebitele písemně poučit především o jeho právu na odstoupení. Pokud k tomuto poučení nedojde, platí lhůta delší, a to jeden rok a 14 dnů. Pokud prodejce poskytne poučení dodatečně, začne lhůta 14 dnů běžet od tohoto okamžiku.

Oznámení o odstoupení by mělo mít písemnou formu a být zasláno prodejci na adresu uvedenou v poučení. Pro dodržení lhůty pro odstoupení stačí, aby bylo oznámení nejpozději poslední den lhůty odesláno.

Pokud prodejce umožňuje vrácení či výměnu zboží (nejčastěji informace na účtence nebo u pokladny), jedná tak nad rámec zákona. Proto si prodejce může stanovit různé podmínky, např. vrácení pouze nepoužitého zboží s originálními visačkami, balením apod. Je zcela na prodejci, zda vrátí spotřebiteli finanční hotovost nebo zda umožní pouze výměnu zboží nebo například kreditu na zákaznickou kartu. Tyto podmínky by ale měly být jasně dány a spotřebitel s nimi má být obeznámen.

REKLAMACE TELEKOMUNIKAČNÍCH SLUŽEB

Znáte to, bez mobilního telefonu se dnes už neobejde ani malé dítě. Většina lidí řeší přes telefon vše, od pracovních povinností, přes rodinné záležitosti až po trávení volného času. Na chytrých telefonech je možné dnes pracovat jako na běžném počítači. Problém pak nastává ve chvíli, kdy přijde vyúčtování, a vy se s hrůzou díváte na částku, která je na faktuře uvedena. Stávají se však i případy, kdy se na faktuře objeví něco, s čím nesouhlasíte. Jak v takovém případě postupovat?

Pokud se vám nezdá vyúčtování za telekomunikační služby, máte možnost toto vyúčtování reklamovat, a to nejpozději do dvou měsíců ode dne dodání takového vyúčtování. Pokud tento krok nestihnete v zákonné lhůtě, váš nárok zaniká. Reklamací podávejte nejlépe písemně, doporučeným dopisem.

Reklamacie by měla být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce od doručení podání. Pokud však reklamacie vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem služby, prodlužuje se tato doba na měsíce dva. Nedojde-li k vyřízení vaší reklamacie, jedná se o správní delikt a své právo můžete uplatnit u Českého telekomunikačního úřadu.

Je-li je vaše reklamacie oprávněná, je poskytovatel povinen vrátit vám rozdíl ceny služby, a to ve lhůtách stanovených všeobecnými

podmínkami daného poskytovatele, nejpozději však do jednoho měsíce od vyřízení vámi uplatněné reklamacie.

V případě, že nejste spokojeni s kvalitou poskytované služby, opět máte právo na reklamaci, a to ve lhůtě dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí služby. Pokud nemůžete služby zcela nebo částečně využívat, máte právo na zajištění odstranění závady či přiměřené snížení ceny nebo zajištění náhradního plnění služby, a to přímo poskytovatelem služby.

Pakliže nejste spokojeni s vyřízením své reklamacie, máte možnost ve lhůtě jednoho měsíce podat Českému telekomunikačnímu úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamacie. Pokud námitku podáte, neplatí zde odkladný účinek pro povinnost uhradit cenu za poskytnuté služby. Tuto povinnost může odložit pouze úřad, a to na základě vámi odůvodněné žádosti. Řízení je zpoplatněno stokorunou. Pokud ani s tímto výsledkem nebudete spokojeni, můžete ve lhůtě patnácti dnů podat rozklad.



Víte, že...

- Záruční listem prodejce potvrzuje svoji odpovědnost za vadné plnění a musí v něm současně vysvětlit srozumitelným způsobem obsah své odpovědnosti, uvést její rozsah, podmínky, dobu trvání a způsob, jakým je možno uplatnit nároky z ní plynoucí, tj. reklamovat.

- K uplatnění záruky není potřeba ani původní obal od zboží, na ten se totiž záruka nevztahuje. Nejste tedy povinni uchovávat po dobu záruční doby krabice či další obaly od zakoupeného zboží.

- Prodejce není oprávněn podmiňovat přijetí zboží do reklamacie současným dodáním originálního obalu. Nemůže po spotřebiteli vyžadovat mít reklamované zboží v originální krabici, protože zákon tuto povinnost nezná.

- Záruční list není dokladem, který spotřebitel musí nutně předložit, chce-li reklamovat výrobek v době zákonné záruky. Nebrání-li tomu povaha věci, může jako záruční list sloužit pouhý doklad o koupi, který obsahuje zákonem stanovené údaje.

- Pokud se vám stane, že vám prodejce odmítá vystavit záruční list a pouhý doklad o koupi zboží je nedostačující, dopouští se pak prodejce správního deliktu.

MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

Česká obchodní inspekce (ČOI) je subjektem zajišťujícím mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, jehož cílem je dospět ke smírnému urovnání sporu a dohodě stran. Jde o hledání oboustranně přijatelné dohody mezi oběma stranami sporu. Česká obchodní inspekce na rozdíl od soudů nemá pravomoc sama o předmětu sporu závazně rozhodnout nebo strany sporu k dohodě donucovat. V rámci mimosoudního řešení sporů lze řešit spory z kupních smluv a smluv o poskytování služeb. Aby mohlo být mimosoudní řešení sporu efektivní, je třeba, aby byl spotřebitel schopen věrohodně doložit oprávněnost jím tvrzeného nároku. Nejčastějšími spory, které jsou takto řešeny, jsou spory z vadného plnění (reklamace zboží a služeb). Týká-li se Váš spor zamítnuté reklamace, zpravidla bohužel nebudeme schopni posoudit, zda byla Vaše reklamace oprávněná. V těchto případech je obvykle k

úspěšnému řešení sporu třeba, aby byl spotřebitel schopen oprávněnost reklamace doložit znaleckým posudkem. Seznam soudních znalců je dostupný na internetových stránkách www.justice.cz. V případě, že je na základě posudku prokázáno, že reklamace byla prodávajícím zamítnuta neoprávněně, může se spotřebitel vůči podnikateli domáhat také uhrazení přiměřených nákladů, které na vypracování znaleckého posudku vynaložil.

Návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu může podat pouze spotřebitel. Spotřebitelem je fyzická osoba, která jedná ve vztahu k podnikateli, avšak nikoliv v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání. Nelze takto řešit spory mezi dvěma podnikateli ani spory mezi nepodnikajícími osobami navzájem. Návrh na zahájení řešení sporu může spotřebitel podat nejpozději do 1 roku od chvíle, kdy uplatnil svůj nárok u podnikatele poprvé.

Zdroj: coi.cz

Kam se obrátit...

- ✓ v oblasti finančních služeb - na finančního arbitra,
- ✓ v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb - na Český telekomunikační úřad,
- ✓ v oblasti elektro-energetiky, plynárenství a teplárenství - na Energetický regulační úřad,
- ✓ v oblasti neuznání reklamací, odstoupení od smlouvy - Česká obchodní inspekce
- ✓ Občanská poradna – www.krebul.cz

Vydala KreBul, o.p.s. v roce 2020 v rámci projektu: Občanská poradna blíže klientům v MAS Šumavsko, podpořeném z prostředků Evropské unie.

Odpovědní autoři:
Mgr. Zdeněk Krejsa, DiS.
Mgr. Jiří Gabriel Kučera, DiS.

Vyšlo v březnu 2020,
náklad 250 ks.



Městský úřad Volary

Náměstí 25, 384 51 Volary
Každé pondělí
sudý týden 12:00 - 16:00 hodin
lichý týden 7:30 - 11:30 hodin



Obecní úřad Lenora

Lenora 36, 384 42 Lenora
Každé pondělí
lichý týden 12:00 - 16:00 hodin
sudý týden 7:30 - 11:30 hodin



Městský úřad Husinec

Prokopovo nám. 1, 384 21
Každou středu
sudý týden 12:00 - 16:00 hodin
lichý týden 7:30 - 11:30 hodin



Úřad městyse Strunkovice nad Blanicí

Každou středu
lichý týden 12:00 - 16:00 hodin
sudý týden 7:30 - 11:30 hodin