

ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Provozně ekonomická fakulta

**Ochrana spotřebitele ve spotřebitelských smlouvách se
zaměřením na smlouvy uzavírané mimo provozovnu**

Bakalářská práce

Vedoucí práce:

JUDr. Jitka Mráčková, CSc.

Gabriela Bláhová

Praha 2008

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně za odborného vedení vedoucího bakalářské práce a s použitím zdrojů, které uvádím v seznamu.

V Praze dne 25. listopadu 2008

Děkuji své vedoucí bakalářské práce paní JUDr. Jitce Mráčkové, CSc., která mi umožnila zpracovat toto téma, věnovala mi svůj čas a poskytla cenné rady a odborná doporučení, které přispěly k dokončení práce.

ABSTRAKT

V této práci se zabývám otázkou Ochrany spotřebitele při uzavírání spotřebitelských smluv mimo prostory obvyklé v podnikání v ČR a v EU. Práce je rozdělena do dvou částí, na část teoretickou a praktickou. V teoretické části je uveden výklad platné právní úpravy ČR a dále úprava spotřebitelských smluv v EU. Vycházela jsem z občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele. A dále ze směrnic evropské unie. V praktické části je ukázán skutečný problém při podomním prodeji, lstivost prodejců a důvěřivost spotřebitelů. V závěru této práce jsou obsaženy některé rady pro spotřebitele.

ABSTRACT

In this thesis I focus on the issue of The Consumer protection at closing consumer contracts out of area common for bussiness in Czech republic and EU. The thesis is divided into two parts - theoretical and practical. In the theoretical part there is stated the interpretation of the legal regulation in Czech republic and also the regulation of the consumer contracts in EU. I went out from The Civil Code and The consumer protection law and also from the European union directives. In the practical part there is shown the actual case of the doorstep selling, the slyness of sellers and the credulity of consumers. In the conclusions of this thesis there are mentioned some advices for consumers.

Obsah

1. ÚVOD	6
2. CÍL PRÁCE A METODIKA	7
<i>Cíl práce</i>	7
<i>Metodika</i>	8
3. ANALÝZA PRÁVNÍ ÚPRAVY SPOTŘEBITELSKÝCH SMLUV A JEJÍ PROBLÉMY	9
3.1 PRÁVNÍ ÚPRAVA SPOTŘEBITELSKÝCH SMLUV	9
3.1.1 <i>Právní úprava spotřebitelských smluv v EU</i>	9
3.1.2 <i>Vývoj oblasti ochrany spotřebitele v EU od počátku až do současnosti</i>	10
3.1.3 <i>Právní úprava spotřebitelských smluv v ČR</i>	13
3.2 ZÁKLADNÍ POJMY	13
3.2.1 <i>Dodavatel</i>	14
3.2.2 <i>Spotřebitel</i>	14
3.2.3 <i>Spotřebitelská smlouva</i>	16
3.3 ROZBOR PRÁVNÍ ÚPRAVY	17
4. ANALÝZA PRÁVNÍ ÚPRAVY SPOTŘEBITELSKÝCH SMLUV UZAVÍRANÝCH MIMO PROVOZOVNU A JEJÍ PROBLÉMY	18
4.1 PRÁVNÍ ÚPRAVA SPOTŘEBITELSKÝCH SMLUV UZAVÍRANÝCH MIMO PROVOZOVNU.....	18
4.1.1 <i>Právní úprava spotřebitelských smluv uzavíraných mimo provozovnu v EU</i>	18
4.1.2 <i>Právní úprava spotřebitelských smluv uzavíraných mimo provozovnu v ČR</i>	20
4.2 ROZBOR PRÁVNÍ ÚPRAVY	24
5. REKLAMACE	26
5.1 PRÁVNÍ ÚPRAVA REKLAMACÍ V ČR	26
5.2 REKLAMAČNÍ ŘÍZENÍ	27
5.3 REKLAMACE VE STÁTECH EU	30
5.3.1 <i>Reklamování vad ve vybraných státech EU</i>	33
6. PRAKTICKÁ ČÁST	36
7. ZÁVĚR	38
8. SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	40
9. PŘÍLOHY	42
LHŮTY ODSTOUPENÍ OD UZAVŘENÉ SMLOUVY V EU	42
POTŘEBNÉ SMLOUVY A DOKUMENTY K PRAKTICKÉMU PŘÍKLADU	43

1. Úvod

Ochraně spotřebitele je věnována velká pozornost, protože spotřebitel je považován za slabší smluvní stranu. Spotřebitel zpravidla nemá dostatek informací, schopností a znalostí, aby se mohl při uzavírání spotřebitelské smlouvy správně rozhodnout a zvážit důsledky svého jednání. Stát by proto měl dostatečně upravit vztah mezi dodavatelem a spotřebitelem.

V procesu evropské integrace je nutný soulad právní ochrany spotřebitelů v jednotlivých zemích Evropské unie. V rámci rozvoje společných politik ES byl stanoven požadavek zajistit komplexní ochranu spotřebitelů.

Právní ochrana v ČR je zajišťována souborem právních předpisů z oblasti veřejnoprávní i soukromoprávní. Výchozí úpravou je Ústava ČR a Listina základních práv a svobod.

Ať už je naše profese jakákoliv, všichni se denně ocitáme v roli spotřebitele, který si něco kupuje nebo žádá o provedení služby. Každý by proto měl znát svá práva a možnosti, jak se bránit v případě problému.

Kontrolou a dodržováním povinností prodávajících se zabývají orgány státní správy, orgány územní samosprávy a ostatní orgány veřejné správy. Mezi dozorové instituce patří Česká obchodní inspekce (ČOI), Státní zemědělská a potravinářská inspekce, Státní veterinární správa ČR, orgány ochrany veřejného zdraví, živnostenské úřady, celní orgány a další orgány stanovené zákonem.

V poslední době se objevuje řada občanských sdružení zabývajících se problematikou ochrany spotřebitele. Tato sdružení si kladou za cíl pomoci spotřebiteli řešit vzniklé problémy. Jsou jimi například Sdružení obrany spotřebitelů České republiky, sdružení českých spotřebitelů a další.

2. Cíl práce a metodika

Cíl práce

Problematika ochrany spotřebitele je živým a aktuálním tématem. Dotýká se každého z nás, když vystupujeme jako spotřebitelé, kteří nakupují výrobky nebo služby. Skoro každý den uzavíráme nějakou kupní smlouvu. Někdy ji uzavíráme mlčky při běžném nákupu, jindy musíme podepsat třeba i několikastránkovou smlouvu s přílohami. Ať již kupujeme cokoli, tak naším cílem je vždy spokojenost s nákupem.

Každý zákazník by měl být srozuměn se svými právy při nákupu, a také vědět co dělat, když není se zakoupeným výrobkem spokojen. Jaké jsou jeho možnosti při projevu vady výrobku, jaká jsou práva spotřebitele při reklamaci a co musí vykonat při reklamaci prodávající. Jaký je správný postup při reklamaci. Jaké jsou reklamační lhůty, kdy a kde má spotřebitel zboží reklamovat, co dělat v případě neuznané reklamace, atd.

V této práci se budu snažit odpovědět na otázky týkající se hlavně ochrany spotřebitele při uzavírání spotřebitelských smluv mimo provozovnu, odpovědnost za vady u těchto smluv, problémy odstoupení od takovýchto smluv a též problémy reklamace.

Metodika

Práce je rozdělena do dvou částí – teoretické části, kde se zabývám analýzou právní úpravy spotřebitelských smluv všeobecně a dále spotřebitelskými smlouvami uzavřenými mimo prostory obvyklé k podnikání. Je zde i část věnovaná reklamacím. A to reklamacím v ČR i v EU. Je zde využit i výklad právní úpravy. Ve druhé praktické části je názorně ukázán problém spotřebitelů, při podomním prodeji. A několik rad na co by si spotřebitelé měli při takovém způsobu obchodu dát pozor.

Pro zpracování této práce bylo třeba získat co nejvíce informací, některé z nich však nebyly lehce dostupné. Knižních publikací, které se danou problematikou zabývají, jsem moc nenašla. Většina byla staršího data a postrádala aktuálnost. Pokračovala jsem studiem příslušných zákonů – občanským zákoníkem a zákonem na ochranu spotřebitele. Další právní předpisy byly využity pouze okrajově. Jako další zdroj informací byl posloužit internet. Byly využity převážně webové stránky Sdružení obrany spotřebitelů (<http://www.spotrebitele.info/>), Ministerstva průmyslu a obchodu ČR (<http://www.mpo.cz/>) a Občanského sdružení Spotřebitel.cz (<http://www.spotrebitel.cz/poradna/>).

3. Analýza právní úpravy spotřebitelských smluv a její problémy

3.1 Právní úprava spotřebitelských smluv

3.1.1 Právní úprava spotřebitelských smluv v EU

Právo Evropských společenství je tvořeno právem primárním, sekundárním a také judikaturou Soudního dvora. Součástí je též zvykové právo platné v Evropském společenství, včetně nepsaných zásad převzatých z národního práva členských států nebo mezinárodních smluv.

Primární právo tvoří především zakladatelské smlouvy, doplňkové smlouvy k smlouvám zakladatelským a přístupové smlouvy. Sekundární právo je obsaženo v nařízeních, jejichž ustanovení jsou přímo účinná, ve směrnicích, které jsou závazné co do výsledků, jichž má být dosaženo, v rozhodnutích, jež jsou přímo účinná a závazná pro jejich adresáty a konečně v doporučeních, která nejsou právně závazná. Sekundární právo může vzniknout jen na základě primárního práva.

Na základě čl. 153 Smlouvy o založení ES (dále jen Smlouvy) přispívá Společenství k dosažení stanovených cílů jednak prostřednictvím opatření přijatých podle čl. 95 Smlouvy, tj. opatření přijímaných v souvislosti s vytvářením vnitřního trhu, a dále prostřednictvím opatření, která podporují, doplňují a sledují politiky členských států. Evropská politika ochrany spotřebitele založená na uvedeném článku 153 Smlouvy spočívá právě v kombinaci harmonizačních opatření podle čl. 95 Smlouvy a vytváření zvláštních programů rozvíjejících a monitorujících ochranu spotřebitele v členských státech. Kromě toho je třeba připomenout i povinnost respektovat zájmy spotřebitelů při formulování a provádění ostatních politik ES.

Úprava ochrany spotřebitele pokrývá řadu různých problematik, což vede k jejímu rozdělení. Jednotlivé normy se týkají např. úpravy složení a kvality výrobků či služeb, spotřebitelských smluv (včetně např. podomního prodeje nebo uzavírání smluv

na dálku), spotřebitelského úvěru, elektronického obchodování, aj. Kromě rozdělení je dalším důležitým rysem komunitární spotřebitelské legislativy to, že je založena na minimální harmonizaci zakotvené v čl. 153 Smlouvy. Minimální harmonizace znamená, že členské státy musejí implementovat jako minimum pravidla obsažená v komunitárním právu, avšak mohou přijmout úpravu jdoucí i nad její rámec, která je přísnější.

Jak minimální harmonizace tak fragmentace legislativy způsobují, že na vnitřním trhu existují různé právní úpravy, které vytvářejí překážky pro spotřebitele i pro výrobce zboží nebo poskytovatele služeb. Proto Evropská komise s podporou Rady zahájila proces revize spotřebitelského acquis, jehož cílem je přezkoumat, jak spotřebitelské směrnice v praxi opravdu fungují a následně případně přijmout odpovídající opatření. Přezkum byl zahájen v roce 2005 a měl by být dokončen do roku 2009¹.

3.1.2 Vývoj oblasti ochrany spotřebitele v EU od počátků až do současnosti

Historie Evropské unie začíná již v roce 1951, kdy Belgie, Francie, Itálie, Lucembursko, Německo a Nizozemí podepsaly v Paříži Smlouvu o založení Evropského společenství uhlí a oceli (ESUO). Ustanovení, zakotvená v této smlouvě, se zakládajícím státům dařilo naplňovat, z čehož měly zřetelný prospěch a užitek. Proto se tyto státy dohodly a v roce 1957 vzniklo Evropského hospodářského společenství (EHS) a Evropského společenství pro atomovou energii (Euratom). Smlouvy o zřízení obou těchto společenství byly podepsány 25. března 1957 v Římě. Římské smlouvy, jak se těmto smlouvám též říká, byly postupně rozšiřovány a doplňovány.

¹ KNOBLOCHOVÁ, V. *Obecně ke spotřebitelské legislativě*. [on-line]. c2005 [11.listopad 2008], článek publikován 12.ledna 2006. <<http://www.mpo.cz/dokument8681.html>>.

Problematika ochrany spotřebitele v počátcích integrace chyběla, i když má pro naplnění a fungování vnitřního trhu zásadní význam. Do pozornosti vrcholných představitelů se dostala již začátkem 70. let. Krátce nato představila Evropská komise předběžný program EHS o ochraně spotřebitele a informační politice.

Tento dokument, který se stal základem spotřebitelské legislativy Společenství, shrnul pět základních práv spotřebitelů. Každý spotřebitel má podle tohoto dokumentu právo:

- na ochranu zdraví a bezpečnosti,
- na ochranu ekonomických zájmů,
- na náhradu škody,
- na informace a vzdělávání,
- na zastoupení.

Po předběžném programu následovaly další programy, nicméně až Jednotný evropský akt a následně přijímanou legislativu lze označit za skutečný začátek komunitární spotřebitelské politiky.

Jednotný evropský akt stanovil, že vnitřní trh musí vzniknout do konce roku 1992. Poprvé se zde objevil pojem spotřebitel. Článek 100a (dnes čl. 95) Smlouvy umožňuje Evropské komisi navrhnout opatření na ochranu spotřebitele. Pojem spotřebitele v této smlouvě však nebyl přesně definován.

Maastrichtská smlouva v článku 129a (dnes čl. 153) uvádí samostatnou politiku ochrany spotřebitele. V tomto článku bylo stanoveno, že Společenství musí dbát a přispívat k posílení ochrany spotřebitele. Jeho zakotvení ve Smlouvě vedlo k přijetí mnoha dalších nových opatření.

Na evropské úrovni docházelo k regulaci ochrany spotřebitele ještě před přijetím Jednotného evropského aktu a dalších změn primárního práva. Dělo se tak v rámci regulace vnitřního trhu v oblastech, kde odlišnosti ve standardech ochrany spotřebitele představovaly překážky pro vnitřní trh.

Před schválením Jednotného evropského aktu přijalo Společenství právní úpravu např. v oblasti bezpečnosti výrobků, označování potravin, klamavé reklamy a podomního prodeje.

Legislativu Evropské unie zaměřenou na ochranu spotřebitele tvoří převážně směrnice. Tyto směrnice původně schvalovala Rada. Po přijetí Maastrichtské smlouvy jsou tyto směrnice zpravidla přijímány ve rozhodovací proceduře mezi Radou a Evropským parlamentem.

Problematiku ochrany spotřebitele řeší v celosvětovém měřítku zásadního usnesení shromáždění OSN č. 39/248 z 9. dubna 1985, o ochraně spotřebitele.

Česká republika se od 1. května 2004 stává členem Evropské unie. Převzala tak závazek souladu svého právního řádu s právními předpisy EU. Přitom jednou ze zvláště zdůrazněných oblastí sblížení legislativy je právě ochrana spotřebitele. V současné době lze s jistými výhradami říci, že náš právní řád je slučitelný s předpisy Evropské unie v oblasti ochrany spotřebitele. Přesto, došlo v řadě případů k nepřesné či neúplné implementaci evropských směrnic, jejichž následkem je naše právní úprava buď nedostatečná, anebo dokonce vnitřně rozporná a tudíž problematicky aplikovatelná².

² PELIKÁN, T. *Právní úprava ochrany spotřebitele*. [on-line]. c2003 [20.duben 2008], článek aktualizován 10. únor 2004.

<http://www.spotrebitel.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=101226&Itemid=62>

3.1.3 Právní úprava spotřebitelských smluv v ČR

Stejně jako v jiných zemích, i v České republice je ochrana spotřebitele zajištěna různými způsoby právní ochrany. Její základ nalezneme v občanském zákoníku, tedy předpisu soukromoprávním. Veřejnoprávní ochrana spotřebitele je zakotvena v řadě právních předpisů, mezi nimiž zaujímá významnou pozici zákon Federálního shromáždění ČSFR č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, přijatý dne 16.12.1992, který nabyt účinnosti dne 31.12.1992. Tento zákon, jenž má za sebou již patnáct přímých novelizací, je pozoruhodný svým charakterem. Jeho záměrem bylo vytvořit jakousi „komplexní veřejnoprávní úpravu“ této problematiky. Posouzení, zda se tento záměr skutečně podařilo naplnit, nechť učiní čtenář sám³.

3.2 Základní pojmy

Úvodem je třeba vysvětlit některé pojmy, které se v práci budou vyskytovat a ujasnit, kdo má právo být chráněn jako spotřebitel, včetně nároku na záruční dobu na výrobek či službu.

Denně jako spotřebitelé uzavíráme řadu smluvních vztahů. Každý si jistě dovede představit, co pod označením spotřebitel chápat. Existuje však několik ustálených definic, které ve své práci uvedu. Vycházet budu ze zákona na ochranu spotřebitele a občanského zákoníku.

³ TOULA.T, *Vývoj oblasti ochrany spotřebitele v EU*. [on-line]. c2007 [27.únor 2008], článek aktualizován 6.července 2007. <[http://www.spotrebitele.info/karticka.php?als\[KID\]=2340559](http://www.spotrebitele.info/karticka.php?als[KID]=2340559)>.

3.2.1 Dodavatel

Pojem dodavatel, nebo také „profesionál“ (obchodník) je fakticky zvýhodněn ve smluvním vztahu, zejména s ohledem na svou větší zkušenost s prodejem, znalost nabízeného výrobku a znalost práva a možnost jednostranně formou formulářů stanovit smluvní podmínky.

Podle občanského zákoníku je dodavatelem osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti (§ 52 odst. 2).

Dle zákona o ochraně spotřebitele je dodavatel definován jako každý další podnikatel, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodal prodávajícímu výrobky (§ 2 odst. 1, písm. e)

3.2.2 Spotřebitel

Koncepce spotřebitelského práva spočívá na pojmu spotřebitel, jehož definování je velmi obtížné. Tento pojem byl přenesen z oblasti socio-ekonomické a nemá stabilní obsah. Pojem spotřebitele bývá často doplňován upřesněním „neprofesionál“. Podle jedné z možných definic je spotřebitel neprofesionální nabyvatel spotřebních věcí pro osobní využití.⁴

Dle zákona o ochraně spotřebitele je spotřebitel definován jako fyzická, která nakupuje výrobky nebo užívá služby za jiným účelem než pro podnikání (§ 2 odst. 1, písm. a). Z této definice lze dovodit, že spotřebitelem je subjekt, který je konečným uživatelem výrobku nebo služby určených pouze pro jeho osobní spotřebu. A je tedy spotřebitelem se všemi právy a povinnostmi z toho vyplývajícími.

Spotřebitel se tedy vždy účastní konečné spotřeby zboží nebo služeb, přičemž se

4 JEHLIČKA, D., ŠVESTKA, J., ŠKÁROVÁ, M. *Občanský zákoník*. 10.vydání. Praha: C.H.Beck, 2006.

může jednat o jednotlivce (fyzická osoba), nebo i skupinu jednotlivců v roli jednotlivce (typicky rodina).

Z hlediska obecného názoru je za spotřebitele považován „normální spotřebitel“, jimž je konzument, který nemusí být zvlášť bystrý a pozorný, ale měl by projevovat určitou spotřebitelskou soudnost.

Typická je přímá spotřeba, kdy je subjekt konečným uživatelem a tyto hodnoty mu neslouží k podnikatelské činnosti. Předmětem zájmu spotřebitele jsou výrobky a služby. Spotřebitel je účastníkem trhu. Je subjektem právního vztahu, který vzniká uzavřením smlouvy, kdy na jedné straně je spotřebitel a na straně druhé je dodavatel. Nejčastěji se jedná o smlouvu kupní, smlouvu o dílo, atd. (viz 3.2.3, Spotřebitelská smlouva)

Dle občanského zákoníku je spotřebitelem osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti (§ 52 odst. 3).

Podle Zdražila (O ochraně spotřebitele. 2000, s. 16), který ve své publikaci popisuje spotřebitele pouze jako subjekt, který je konečným uživatelem výrobku nebo služby, určených pouze pro jeho osobní (konečnou) spotřebu. Není podstatné, zda spotřebitel věc pro sebe již nepotřebnou posléze odprodá dalšímu spotřebiteli. Rozhodující je účelové určení výrobku (služby) k osobní spotřebě v době pořízení. Předmětem zájmu spotřebitele jsou obecně výrobky a služby.

Pelikán (2005, s. 7) zase říká, že spotřebitel je subjektem právního vztahu, který vzniká na základě smlouvy, uzavřené mezi ním, prodávajícím nebo poskytovatelem služby. Nejčastěji se tedy bude jednat o smlouvu kupní, smlouvu o dílo, případně obstaratelské smlouvy apod. Důležitým pojmovým znakem je, že spotřebitel nevyužívá služby či zboží pro podnikání. Spotřebitel může být fyzickou osobou, právnickou osobou, i podnikatelem – fyzickou osobou. Otázkou však je, za jakých podmínek. Zodpovězení této otázky je přitom jedním z nejdiskutovanějších problémů při vymezení pojmu spotřebitel. Jde totiž o to, zda spotřebitel může využívat služeb v souvislosti s podnikáním, nikoli však pro podnikání.

Internetové stránky encyklopedie „Wikipedia“ uvádějí, že spotřebitelem je

osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti.

3.2.3 Spotřebitelská smlouva

Nejasný a poněkud zavádějící je i pojem spotřebitelská smlouva. Vhodnější by byl pojem „smlouvy uzavřené spotřebitelem“.⁵

Právní úprava spotřebitelských smluv je zaměřena na soukromoprávní ochranu spotřebitele, který je slabší smluvní stranou. Tato právní úprava by měla bránit negativním praktikám prodávajících. Umožňuje spotřebitelům zejména odstoupení od smlouvy a obecně posiluje jejich postavení ve smluvním vztahu.

Podle občanského zákoníku jsou spotřebitelskými smlouvami smlouvy kupní, smlouvy o dílo, případně jiné smlouvy pokud smluvními stranami jsou na jedné straně spotřebitel a na straně druhé dodavatel, který jedná v rámci své podnikatelské činnosti, spotřebitel nikoliv.

5 JEHLIČKA, D., ŠVESTKA, J., ŠKÁROVÁ, M. *Občanský zákoník*. 10.vydání. Praha: C.H.Beck, 2006.

3.3 Rozbor právní úpravy

Spotřebitelské smlouvy jsou souborem právních norem, který byl našemu soukromému právu dosud neznámý. Úprava těchto smluv je ovšem nezbytná pro dosažení kompatibility našeho právního řádu s legislativou Evropských společenství a zároveň je úprava spotřebitelských smluv jedním z nástrojů ochrany slabší smluvní strany.

Úprava spotřebitelských smluv v občanském zákoníku je provedena způsobem tím, že v ustanoveních § 53 a 54 jsou upraveny tzv. smlouvy uzavírané na dálku, v ustanoveních § 57 je provedena úprava tzv. smluv uzavíraných mimo provozovnu a ustanovení § 55 a 56 jsou obecná pro všechny smlouvy, v nichž vystupuje dodavatel a spotřebitel.

Zvláštní úpravu smluv uzavřených mimo prostory obvyklé k podnikání obsahuje zák. č. 40/1964 Sb. občanský zákoník od 1. ledna 2001, tedy od účinnosti novely občanského zákoníku provedenou zákonem č. 367/2000 Sb.. Ten představoval implementaci tří směrnic:

- směrnice Rady 93/13/EHS z 5. 4. 1993 o nekalých podmínkách ve spotřebitelských smlouvách;
- směrnice Rady 85/577/EHS z 20. 12. 1985 o ochraně spotřebitele při smlouvách sjednávaných mimo obchodní provozovnu;
- směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/EC z 20. 5. 1997 o ochraně spotřebitele z hlediska smluv sjednávaných na dálku.

Spotřebitelskými smlouvami jsou smlouvy kupní a směnná, smlouvy o dílo, případně jiné smlouvy upravené v části osmé Občanského zákoníku, pokud smluvními stranami jsou na jedné straně spotřebitel a na druhé straně dodavatel.

U spotřebitelských smluv se využívá několika zásad, mezi něž patří:

- smluvní ujednání spotřebitelských smluv se nemohou odchýlit od zákona v neprospěch spotřebitele,
- je zohledněna dobrá víra a rovnováha práv a povinností smluvních stran,
- porušení uvedených práv na ochranu spotřebitele znamená relativní neplatnost smlouvy (tato neplatnost se aktivuje až ve chvíli, kdy se spotřebitel odvolá),
- existují-li pochybnosti ve významu spotřebitelských smluv, platí pro spotřebitele vždy výklad příznivější.

4. Analýza právní úpravy spotřebitelských smluv uzavíraných mimo provozovnu a její problémy

4.1 Právní úprava spotřebitelských smluv uzavíraných mimo provozovnu

4.1.1 Právní úprava spotřebitelských smluv uzavíraných mimo provozovnu v EU

Směrnice 85/577/EHS, o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory zahrnuje uzavírání smluv mezi dodavatelem a spotřebitelem nebo jednostranných prohlášení o závazcích mimo obchodní prostory dodavatele, což představují běžnou formu obchodní praxe v členských státech a že takové smlouvy a prohlášení jsou v právních předpisech jednotlivých členských států upraveny odlišně.

Obchodník je podle toho za takových okolností povinen informovat vás písemně o vašem právu obchod v určité lhůtě zrušit. V tomto dokumentu, v němž musí být datum, musí být jasně uvedeno jméno a adresa osoby, vůči níž může být toto právo uplatněno a musí obsahovat podrobné informace umožňující identifikaci smlouvy.

Pokud chcete smlouvu zrušit, musíte zaslat dopis se zrušením ve lhůtě, která v žádném členském státě nesmí být kratší než sedm dnů od přijetí písemného oznámení tohoto práva spotřebitelem.

Tato směrnice se vztahuje na smlouvy, na základě kterých dodavatel dodává spotřebiteli zboží nebo poskytuje služby, které byly uzavřené v průběhu zájezdu organizovaného dodavatelem mimo jeho obchodní prostory nebo v průběhu návštěvy dodavatele u spotřebitele doma nebo v bytě jiných spotřebitelů, nebo u spotřebitele na jeho pracovišti. Ale pouze tehdy, neuskutečnila-li se návštěva na výslovnou žádost spotřebitele.

Členské státy mohou rozhodnout, že tato směrnice se vztahuje pouze na smlouvy, u nichž protihodnota placená spotřebitelem dosáhne určité částky. Tato částka nesmí přesáhnout 60 ECU (uměle vytvořená poměrová veličina mezi měnami ES - je to umělá měna, jde o střední hodnotu jednotlivé měny váženou hospodářskou silou daného státu).

Měli byste však mít na paměti, že se tato ochrana nevztahuje na nákup potravin, nápojů, či jiného zboží určeného pro každodenní spotřebu v domácnosti, které doručuje roznášková služba. Ani se nevztahuje na smlouvy o výstavbě nebo prodeji nemovitostí či smlouvy o cenných papírech nebo pojistné smlouvy, které se řídí jinými příslušnými vnitrostátními předpisy nebo předpisy Společenství.

Kromě toho platí zvláštní pravidla pro smlouvy uzavřené na základě katalogu, který si spotřebitel mohl přečíst v nepřítomnosti obchodního zástupce. Tato pravidla

mají nabídnout podobnou, případně stejnou ochranu, která existuje v souvislosti s podomním prodejem.

Ochrana poskytovaná právem Společenství s ohledem na podomní prodej musí být poskytována podle legislativy každého členského státu Unie⁶.

4.1.2 Právní úprava spotřebitelských smluv uzavíraných mimo provozovnu v ČR

Nabízení výrobků a služeb mimo stálou provozovnu je odjakživa velmi rozporuplným fenoménem. Na jednu stranu zvyšuje komfort spotřebitelů, kteří nemusí složitým způsobem vyhledávat poskytovatele služeb, na stranu druhou svým často velmi vtíravým a neočekávaným podáním spotřebitele obtěžuje a využívá jeho nepřipravenosti. Pohlédneme-li na problematiku z hlediska hospodářské soutěže, nelze pominout, že poskytovatel služby mimo provozovnu vynakládá obvykle nižší náklady než ten, který platí drahý nájem a zařízení provozovny – proto může nabízet výrobky a služby za nižší ceny. Poskytování služeb mimo provozovnu se však snoubí s horším zázemím takových služeb a neskýtá záruku stability. Spotřebitel nemá často ani možnost srovnání s jinými nabídkami (především v případě podomního obchodu) a jedná vlastně pod nátlakem poskytovatele služby.

Teprve od 1. ledna 2001 však česká právní úprava přijala komplexní právní úpravu poskytování služeb mimo stálou provozovnu a pomocí prostředků komunikace na dálku v rámci úpravy tzv. spotřebitelských smluv v občanském zákoníku. Do té doby byl náš moderní právní řád k mnohým zvláštním formám poskytování služeb zcela slepý a na rozdíl od minulosti jim nechával zcela volný rozmach. Naproti tomu na Slovensku byl 14. května 1998 přijat zákon č. 178/1998 Z.z., o podmínkách prodeje

⁶ VAŠE EVROPA, *Ochrana podle práva společenství*. [on-line]. [27.duben 2008], <<http://ec.europa.eu/youreurope/nav/cs/citizens/consumer-protection/canvassing-selling/index.html>>

výrobků a poskytování služeb na trhovách místech (trhový zákon).

Zákon o ochraně spotřebitele se touto problematikou nezabývá vůbec. Živnostenský zákon upravuje některé otázky v souvislosti s prodejem pomocí automatů⁷.

Stánkový prodej a pojízdné prodejny

Veřejnoprávní regulace stánkového prodeje se ve skutečnosti omezuje pouze na rozšířený požadavek na označení stánku oproti označení běžné provozovny.

Živnostenský zákon zavedl novelou z roku 1995 rozšířenou definici provozovny, za niž se považuje i stánek a pojízdná prodejna.

Paradoxně je za provozovnu zřejmě považován každý stánek, včetně plátěného skládacího stánku na trhu či ulici, který každý den jeho majitel odváží domů. Tento koncept pravděpodobně odporuje požadavku stability provozovny jako jednomu z jejích typových znaků. Tatáž výhrada platí pro zahrnutí pojízdných prodejen pod definici provozoven. Praxe se však v tomto směru striktně drží doslovného výkladu zákona..

Prodej na tržišťích

Novela živnostenského zákona č. 280/1997 Sb. vyjasnila dlouholeté spory o přípustnost stanovení tržních řádů obecně závaznou vyhláškou obce a o rozsah jejich působnosti. Nově zavedený § 18 živnostenského zákona jednoznačně stanoví možnost vydat takovou vyhlášku obce v přenesené působnosti. Zákon přesně vymezuje předmět regulace, který může být tržním řádem upraven. Tržní řád se podle druhého odstavce

⁷ PELIKÁN, T. *Poskytování služeb mimo provozovnu*. [on-line]. c2003. [22.duben 2008], článek aktualizován 9.únor 2004.

http://www.spotrebiteel.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=101216&Itemid=62

citovaného ustanovení vztahuje i na tržiště mající charakter stavby.

Tím však specifická veřejnoprávní regulace prodeje na tržištích končí. Pro prodej na tržištích lze pochopitelně dále aplikovat též právní úpravu stánkového prodeje.

Příležitostné podnikání mimo provozovnu

Výjimečnou formou podnikání je příležitostný prodej o svátcích, sportovních podnicích a jiných příležitostech.

Živnostenský zákon obsahuje v této souvislosti zvláštní právní úpravu ve vztahu k podnikatelům, kteří jinak provozují živnost v provozovnách podléhajících kolaudačnímu rozhodnutí (tzv. kamenných provozovnách). Tito podnikatelé mohou při slavnostech, sportovních podnicích nebo při jiných podobných akcích konaných v obci, v níž se nachází jejich kamenná provozovna, prodávat i mimo kamennou provozovnu potraviny a jiné zboží, které se při těchto příležitostech obvykle nabízí a jejichž prodej je předmětem jejich podnikání. Takový prodej jsou podnikatelé povinni oznámit písemně obci tak, aby obec oznámení obdržela nejpozději 3 dny před uskutečněním akce.

Automaty

Zcela zvláštní charakter má prodej zboží prostřednictvím automatů. Ani zde zákon nestanoví, zda je podobně možné provozovat i jiný druh živnosti, například poskytování nejrůznějších služeb.

Zákon umožňuje prodej zboží prostřednictvím samoobslužného automatu za předpokladu, že se nejedná o prodej, který je koncesovanou živností. Umístění

automatu musí být předem ohlášeno živnostenskému úřadu, v jehož územním obvodu má být automat umístěn.

Prodej z automatů je pro spotřebitele velmi riskantní. Podnikatel provozující automat je sice povinen označit automat svým obchodním jménem a identifikačním číslem, v případě nákupu vadného výrobku má však spotřebitel podstatně ztíženou pozici pro případ reklamace, nemaje ani potvrzení o nákupu, záruční list či jiný doklad a velmi nepříjemnou důkazní pozici.

Poskytovatel služby prostřednictvím automatu má povinnost na požádání vydat doklad o zakoupení výrobku.

Podomní obchod

Podomní obchod je prodej zboží, provozovaný bez pevného stanoviště, obchůzkou od dveří ke dveřím, dům od domu, obec od obce. Za podomní obchod lze s jistotou považovat nejen obcházení jednotlivých bytů či domů, ale rovněž činnost provozovanou na veřejných prostranstvích, jež poskytovatel služby obchází. Charakteristickým rysem podomního obchodu je, že jednání o smlouvě zpravidla vyvolává poskytovatel služby. Spotřebitel na ně není připraven, případně je neočekává. Jedná se tedy o jednu z nejagresivnějších forem poskytování služeb, která má společné rysy s reklamou - spotřebitel je atakován poskytovatelem služby a těžko může před podomním obchodem „uniknout“⁸.

⁸ PELIKÁN, T. *Poskytování služeb mimo provozovnu. [on-line].* c2003. [22.duben 2008], článek aktualizován 9.únor 2004.

http://www.spotrebitelem.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=101216&Itemid=62>

4.2 Rozbor právní úpravy

Spotřebitelé se stále častěji mohou setkat s různými formami smluv uzavíraných mimo prostory obvyklé k podnikání. Zejména pak na různých předváděcích akcích, či při podomním prodeji. Tento způsob uzavírání smluv je specifický tím, že je na spotřebitele vyvíjen tlak k uzavření smlouvy. Spotřebitel je rozptylován různým občerstvením, předváděním letáků a často dochází k určité psychologické manipulaci. Spotřebitel může mít v těchto případech omezenou možnost se svobodně a zodpovědně rozhodnout, zda smlouvu uzavře.

Dne 1.1.2001 vstoupila v platnost nová ustanovení Občanského zákoníku doplněná zákonem č. 367/2000 Sb., týkající se spotřebitelských smluv a to zejména smluv uzavřených za použití prostředků komunikace na dálku a smluv uzavřených mimo prostory obvyklé k podnikání dodavatele nebo pokud dodavatel žádné stálé místo podnikání nemá.

Tato zákonná úprava usiluje o zamezení případům, kdy spotřebitel pod psychologickým nátlakem podepíše smlouvu, která je v jeho neprospěch z hlediska práv a povinností smluvních stran. Zákon přesně udává, jaké informace musí být spotřebiteli poskytnuty před, během i po uzavření smlouvy. Spotřebitel zároveň získá právo odstoupit od smlouvy. Podle § 55 Obč.Z se smluvní ujednání spotřebitelských smluv nemohou odchýlit od zákona v neprospěch spotřebitele. Podle § 56 Obč.Z nesmí smlouvy obsahovat ujednání, která výrazně znevýhodňují spotřebitele. Zákon dokonce výslovně uvádí některá nepřipustná ujednání spotřebitelských smluv (§ 56, odst. 3 Obč.Z). Jedná se zde o ochranu slabší strany, tedy ochranu spotřebitele před dodavatelem.

Podstata ochrany spotřebitele při uzavírání smluv mimo prostory obvyklé k podnikání spočívá ve lhůtě 14 dnů od uzavření smlouvy, kterou má spotřebitel na odstoupení od této smlouvy. Tato lhůta se označuje jako „čas na rozmyšlenou“.

Pokud nedošlo ke splnění dodávky zboží či služeb dodavatelem, může spotřebitel od smlouvy odstoupit do 1 měsíce. Jestliže dodavatel písemně neupozornil spotřebitele na právo odstoupit od smlouvy, má spotřebitel právo odstoupit do 1 roku od uzavření smlouvy. Odstoupit od smlouvy lze bez uvedení důvodu. Pokud se spotřebitel rozhodne od smlouvy odstoupit, stačí poslat doporučený dopis, v němž bude napsáno, že od smlouvy odstupuje v zákonné lhůtě. Nutné je též doplnit jakým způsobem má dodavatel peníze spotřebiteli vrátit. Pokud spotřebitel odstupuje od smlouvy v lhůtě na rozmyšlenou, dodavatel je povinen vrátit zaplacenou částku do 30 dnů od odstoupení a v plné výši.

Tato lhůta slouží k předcházení situací, kdy spotřebitel, unáhleně uzavírá nevýhodnou smlouvu o koupi, či o pronájmu věci, ze které mu plyne povinnost zaplatit leckdy i desetitisíce korun za toto zboží. Vše je spotřebiteli velice usnadněno. I výmluvy spotřebitele, že „nemám peníze“ jsou rychle odstraněny spotřebitelským úvěrem, který je společně s kupní smlouvou ihned uzavřen. Takovému prodeji většinou předchází i několikahodinová předváděcí „akce“. Způsob prodeje mimo prostory obvyklé k podnikání je zcela legální a hlavně právně uznaný způsob podnikání. Podomní prodej či provozování předváděcích akcí má jistě zejména v zahraničí velkou tradici. Tato tradice ovšem stojí na solidních základech, tedy zejména na prodeji kvalitního zboží či služeb. Bohužel podomní prodej či prezentační prodeje se u nás leckdy stávají synonymem pro nekalé podnikání.

Tato forma spotřebitelských smluv je dnes v praxi velmi frekventovaná a bylo žádoucí ji zákonným způsobem regulovat. Zákonná úprava je odrazem situace, kdy spotřebitel nemá při podomních obchodech dostatek časového prostoru pro racionální úvahu při tvorbě vůle a zároveň je silně ovlivňován dodavatelem.

5. Reklamace

5.1 Právní úprava reklamací v ČR

Úpravu odpovědnosti za vady zboží a služeb a z ní vyplývající právo reklamovat upravují v ČR různé právní předpisy. Nejdůležitějším z nich je zákon č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník, který v části osmé (věnované závazkovému právu) upravuje tuto problematiku v několika ustanoveních.

Ustanovení § 499 až § 510 Obč.Z obsahují obecnou úpravu odpovědnosti za vady pro občanskoprávní smlouvy, na základě nichž došlo, proti zaplacené finanční částce k přenechání věci, která je vadná. Tato úprava se použije jen tehdy, jestliže v dalších, zvláštních ustanoveních u jednotlivých smluvních typů není stanoveno něco jiného.

V případě kupní smlouvy je třeba rozlišit ustanovení § 596 až § 600 Obč.Z, upravující vady věci přenechané na základě obecné kupní smlouvy – týkající se vztahů mezi fyzickými osobami, které prodávají určitou věc individuálně, aniž by tím byl realizován nějaký dlouhodobější obchodní záměr. Jedná-li se o prodej zboží v obchodě (mezi spotřebitelem a podnikatelem), obsahuje občanský zákoník speciální úpravu v § 616 až § 627 (ustanovení § 596 až § 600 Obč.Z se pak užijí jen tehdy, pokud tato speciální ustanovení nestanoví něco jiného).

Pro smlouvu o dílo rozlišuje občanský zákoník, jde-li o vadné plnění, dvojí úpravou, a to u:

1. zhotovení díla na zakázku (§ 645 až § 649)
2. opravy a úpravy věci (§ 653 až § 655)

Je-li kupní smlouva uzavírána v návaznosti na smlouvu o obstarání prodeje věci, má význam také ustanovení § 741 Obč.Z.

Ustanovení o kupní smlouvě (a tudíž i o odpovědnosti za vady) se dle

§ 611 Obč.Z použijí také v případě směny věci za věc. Samostatnou úpravu odpovědnosti za vady obsahuje darovací smlouva (§ 629 Obč.Z).

Jde-li o prodej zboží a poskytování služeb spotřebiteli, je třeba respektovat také ustanovení § 51a a následujících Obč.Z o spotřebitelských smlouvách.

V případě prodeje zboží v obchodě, zhotovení díla, opravy a úpravy věci mají význam též některé další, zvláštní předpisy. Mezi ně patří zejména zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, zákon č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky, zákon č. 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích a další právní předpisy.

Samostatná úprava odpovědnosti za vady existuje v obchodním zákoníku pro podnikatelské vztahy.

Pod právní úpravou odpovědnosti za vady naopak nespádají vady spočívající v nedostacích zájezdů poskytovaných cestovními kanceláři. V tomto případě lze odkázat čtenáře na stanovení § 852a až § 852k Obč.Z. Obdobně, jde-li o nedostatky vyplývající z některých dalších smluv (např. nájemní, o ubytování, o úschově, o přepravě apod.), je třeba odkázat na specifická ustanovení části osmé občanského zákoníku.⁹

5.2 Reklamační řízení

Od 1. 1. 2003, tedy již relativně dlouhou dobu, byla na základě evropské směrnice prodloužena záruční doba na spotřební zboží na 24 měsíců. Tato změna se již zažila do povědomí každého spotřebitele. Nicméně záruka je jedna věc a její uplatnění věc druhá. Obecně se jejím uplatněním chápe reklamace. Pojem reklamace není

⁹ HOUDEK, D. *Jak úspěšně reklamovat – rádce spotřebitele i obchodníka*. 1. vydání. Praha: GRADA Publishing, a.s., 2007. 164 s. ISBN 978-80-247-2201-6.

občanským zákoníkem upraven, hovoří o něm až zákon o ochraně spotřebitele. Tento výraz zahrnuje nejenom odpovědnost za vady, které se vyskytnou v zákonné záruční době, ale i za vady v momentě převzetí věci nebo za vady, které se projeví po skončení zákonné záruky v případě prodloužené, smluvní záruky.

Reklamace, tedy faktické uplatnění odpovědnosti za vady má svoje pravidla, definované zákonem o ochraně spotřebitele.

Prodávající má povinnost spotřebitele o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady řádně informovat. A to včetně podmínek uplatnění rozporu s kupní smlouvou a o tom, kde lze reklamaci uplatnit. Měl by tak učinit zejména ve svých obchodních podmínkách, reklamačních řádech anebo jiným vhodným způsobem. Samozřejmostí je, že v provozovně musí být po celou dobu provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizovat reklamace.

Reklamovat lze u podnikatele určeného k opravě, ale samozřejmě vždy i u prodávajícího. Pro reklamaci lze zvolit kteroukoli provozovnu podnikatele, která nabízí stejný sortiment zboží či služeb, jež tvoří předmět reklamace, případně i v sídle nebo místě podnikání.

Prodávající je povinen vydat spotřebiteli písemné potvrzení (nejlépe reklamační protokol) o tom, kdy spotřebitel reklamoval, co je obsahem reklamace a čeho se dožaduje. Při vyřízení reklamace musí spotřebitel obdržet potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání. Pokud je reklamace zamítnuta, musí podnikatel odůvodnit písemně z jakého důvodu. Tuto povinnost má i podnikatel určený k opravě.

Reklamace včetně opravy musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění. Nicméně prodávající má povinnost o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do 3 dnů. Do lhůty 3 dnů se nepočítá nutná doba k odbornému posouzení vady. Bohužel řada podnikatelů si je vědoma pouze toho, že na reklamaci mají 30 dnů. Spotřebitelé by si ale měli být vědomi toho, že není důvod k tomu, aby banální reklamace trvala takto dlouho a měli by upozorňovat na to, že o reklamaci by mělo být rozhodnuto ihned. Pokud se spotřebitel domnívá, že prodávající záměrně jeho reklamaci protahuje, měl by se obrátit na Českou obchodní inspekci.

Pokud není reklamáce vyřízena do 30 dnů a nedohodl se spotřebitel na delší lhůtě, tak má stejná práva jako v případě neodstranitelné vady. Může si tedy vybrat mezi odstoupením od smlouvy, dodáním nového zboží nebo požadovat přiměřenou slevu.

Každý spotřebitel by si měl pamatovat, že za neoprávněnou reklamaci nelze požadovat jakoukoli úplatu. Pokud by taková platba byla vyžadována, jednalo by se o bezdůvodné obohacení podnikatele.

Spotřebitel by ve vlastním zájmu měl reklamovanou věc před jejím předáním do reklamáce důkladně zdokumentovat a její stav nechat zapsat do reklamačního protokolu. Nezřídka se stává, že je věc v servisu poškozena a pak dochází ke zbytečným sporům, zda-li poškození bylo již před uplatněním reklamáce nebo až poté.

Prodávající nemá povinnost spotřebitele informovat o tom, že je reklamáce vyřízena. Spotřebitel by se tedy o stav své reklamáce měl aktivně zajímat. Při předání vyřízené reklamáce by měl spotřebitel trvat na předvedení věci a případně, pokud by nebyla opravena, reklamaci nepřijmout.

Kupující má ze zákona (§ 598 Obč.Z.) nárok na úhradu nutných nákladů, které mu v souvislosti s oprávněnou reklamací vznikly. Těmito náklady se rozumí zejména poštovné, doprava, telefonní hovory, znalecký posudek, apod. Spotřebitel by měl tyto náklady samozřejmě skutečně prokázat.

Spotřebitel má možnost se v případě problému s reklamací obrátit na Českou obchodní inspekci (dále jen ČOI), měl by si ale být vědom toho, že ČOI je veřejnoprávní státní orgán a nemůže proto vstupovat do soukromých sporů. Může tedy udělit sankci za to, že prodávající nedodržel termín reklamáce nebo požaduje za neoprávněnou reklamaci poplatek, ale již nemůže řešit skutečný důvod zamítnutí reklamáce.

Spotřebitel by si ve vlastním zájmu měl uchovat veškeré doklady, které ke zboží obdržel pro případnou reklamaci. Zejména tedy doklad o koupi a záruční list. Nicméně je nutné připomenout, že zákon nijak neřeší, jakými doklady se má spotřebitel při uplatnění reklamáce prokázat. Spotřebiteli tedy stačí, prokáže-li skutečnost, že věc či službu skutečně zakoupil a to jakýmkoli prokazatelným způsobem.

Doklady by si měl spotřebitel uchovat pro případné další reklamáce, aby mohl

případně uplatnit svá práva, která s vícečetnými reklamami jsou spojena.

V neposlední řadě je nutné připomenout, že o dobu, kdy byla věc v oprávněné reklamaci, se prodlužuje zákonná záruka a že dojde-li k výměně věci za novou, začíná běžet nová záruční zákonná doba.

V souvislosti s rozvojem internetového prodeje dochází k situacím, kdy si řada kupujících plete právo pro odstoupení od smlouvy do 14ti dnů bez udání důvodů s právem uplatnění reklamace. Dochází tak k častým sporům, kdy podnikatelé namítají, že jim zákazník vrátil poškozené zboží a odmítají mu vrátit peníze. Spotřebitel by si tedy měl pamatovat, že nemůže případné vadné zboží, které koupil před internet řešit tak, že se ho bude snažit vrátit do 14ti dnů. Tato lhůta je určena ke zrušení smlouvy a vrácení bezvadného zboží. Pokud spotřebitel obdrží vadné zboží, musí ho reklamovat a domáhat se svých práv plynoucích z odpovědnosti za vady¹⁰.

5.3 Reklamace ve státech EU

Postup při reklamaci zboží či služby zakoupených v zemích EU, Norsku a na Islandu se výrazně neliší od způsobů reklamování u nás. Hlavním předpokladem pro hladké vyřízení reklamace je předložení dokladu o zakoupení výrobku nebo služby. Vadný výrobek či službu musíte reklamovat tam, kde jste je zakoupili, tzv. Eurozáruka neexistuje. Nedodržením této zásady můžete přijít o cenu opravy a možnost reklamovat případné další vady. Ve všech zemích EU, v Norsku a na Islandu prodejce ručí za veškeré vady, pokud se rozpor spotřebního zboží či služby se smlouvou projeví v době do dvou let od dodávky zboží. Reklamuje-li spotřebitel vadný výrobek, prodávající je povinen závadu posoudit a vyhodnotit, reklamaci přijmout či odmítnout. Vznikne-li závada na výrobku v prvních šesti měsících po zakoupení, má se za to, že existovala již

10 REISINGER, M. *Reklamační řízení*. [on-line]. c2007 [27.únor 2008], článek aktualizován 6.července 2007. <[http://www.spotrebitele.info/karticka.php?als\[KID\]=2340737](http://www.spotrebitele.info/karticka.php?als[KID]=2340737)>.

v okamžiku nákupu. Uznání reklamace by mělo být bezproblémové. Spotřebitel má právo, aby zboží bylo uvedeno do souladu s kupní smlouvou, tzn. aby bylo zdarma opraveno nebo nahrazeno. Za neoprávněnou reklamaci lze považovat opotřebení výrobku či závadu vzniklou neodborným zacházením s výrobkem. Že nejde o neoprávněnou reklamaci, že vada výrobku byla způsobena např. vadou materiálu či výrobní vadou, může spotřebitel doložit znaleckým posudkem. Úhrada nutných nákladů s reklamací spojených, zejména u našich západních sousedů, je upravena odlišně od podmínek u nás. Obvykle není povinností obchodníka tyto náklady hradit. V Rakousku např. záleží na tom, zdali si spotřebitel vyzvedl zboží v prodejně či mu bylo zasláno (pak obchodník hradí i náklady spojené se zasláním výrobku). Při reklamování zboží proto vždy o úhradu těchto nákladů prodávajícího požádejte. V zemích na západ od nás není zákonem stanovená lhůta k vyřízení reklamace jako u nás. Platí tzv. obvyklá lhůta 4-6 týdnů. Je tedy žádoucí abyste si do reklamačního dopisu stanovili datum odpovědi. Při nákupech mimo provozovnu prodávajícího máte právo k odstoupení od smlouvy bez udání důvodu do určité doby. V ČR je tato lhůta 14 dnů. V jednotlivých členských zemích EU je však tato lhůta stanovena odlišně¹¹.

Chce-li spotřebitel reklamovat zboží v členských státech Evropské Unie, je třeba se zastavit především u směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 1999/44/ES, ze dne 25.května 1999, o některých aspektech prodeje spotřebního zboží a záruk na toto zboží, kterou byly státy povinny implementovat do svých právních řádů. Ostatní státy, které jsou v současnosti členy EU, byly povinny včlenit tento zákon před vstupem do EU, jak tomu bylo ostatně i v případě České republiky.

Spotřebitelská politika EU je zaměřena především na překonávání překážek obchodu mezi různými státy. Právo EU klade důraz na stanovení základních pravidel ochrany spotřebitele, jež mají být dodržována v jednotlivých členských státech. Spotřebitel tak nabývá jistoty, že bez ohledu na to, v jakém ze členských států zboží nakupuje, dostane se mu zaručené úrovně práv.

¹¹ ESC. *Jak reklamovat zboží koupené v Evropské unii?*[on/line]. c2005. [21.duben 2008], článek aktualizován 31.červenec 2007. <<http://www.mpo.cz/dokument32929.html>>

Směrnice neobsahuje vždy jen povinná ustanovení, ale obsahuje i doporučení, z nichž některá v novele Občanského zákoníku ČR nebyla.

Uvedená směrnice č.1999/44/ES vymezuje pouze minimální standard ochrany, jež má být spotřebitelům v jednotlivých členských zemích poskytována. Členské státy tak mohou i po implementaci této směrnice ponechat v platnosti přísnější předpisy, zejména tehdy, pokud tyto předpisy měly v daném státě již určitou tradici.

Základním pojmem pro možnost zboží reklamovat je „shoda se smlouvou“. Zboží dále musí vykazovat kvalitu a vlastnosti, které jsou obvyklé u zboží tohoto druhu a které může spotřebitel rozumně očekávat s ohledem na charakter spotřebního zboží.

Existence těchto předpokladů musí být dle směrnice splněna v okamžiku předání prodané věci. V opačném případě vzniká odpovědnost prodávajícího za veškeré vady.

Členské státy také mohou stanovit lhůtu, během které kupující musí prodávajícímu oznámit případnou vadu věci. Tato lhůta však musí činit nejméně dva měsíce. V rámci vyšší úrovně ochrany spotřebitele může být tato lhůta prodloužena, nebo naopak nemusí být stanovena vůbec.

Podle čl. 5 odst. 3 směrnice je dáno, že do doby, než je prokázán opak, se předpokládá, že neshoda zboží se smlouvou, která se projeví v průběhu 6 měsíců po dodání zboží, nastala již v okamžiku dodání. V případě rozporu zboží se smlouvou má spotřebitel právo požadovat nejprve bezplatnou opravu nebo bezplatnou výměnu věci a to za předpokladu, že výměna není nemožná nebo nepoměrná. Za nepoměrnou se považuje tehdy, pokud by pro prodávajícího výměna znamenala vznik nákladů, které by byly nepřiměřené.

Jde-li o dobu, v rámci níž mají být oprava nebo náhradní dodání uskutečněny, směrnice neuvádí konkrétní časový okamžik. Používá pouze pojmu přiměřená lhůta, která v tomto případě činí 4-6 týdnů. Podle druhu zboží a účelu, pro který spotřebitel zboží potřeboval.

Jestliže prodávající nesjednal nápravu, může kupující požadovat přiměřené snížení kupní ceny anebo od smlouvy odstoupit. Členské státy mohou stanovit snížení náhrady s ohledem na dobu, po kterou spotřebitel zboží od dodání používal.

Prodávající v členských státech EU mohou poskytovat kupujícímu také záruku,

kteřá musí obsahovat co je jejím obsahem. Dále podstatné údaje, které jsou nezbytné k jejímu uplatnění, zejména trvání, místní působnost záruky a adresu poskytovatele služby. Na přání spotřebitele musí mít záruka písemnou formu, kterou bude mít spotřebitel kdykoliv k dispozici¹².

5.3.1 Reklamování vad ve vybraných státech EU

- **Německo**

Odpovědnost za vady zde upravuje občanský zákoník platný od roku 1900 (Bürgerliches Gesetzbuch - BGB). Některá další ustanovení lze nalézt také v obchodním zákoníku. Dle § 433 BGB je prodávající povinen předat kupujícímu věc bez věcných a právních vad. Podle § 434 je věc bez vad, pokud má sjednanou jakost. Není-li jakost dohodnuta, považuje se věc za bezvadnou, jestli-že se hodí k účelu určenému ve smlouvě.

Pro uplatnění práv z vad zboží v Německu stanoví BGB speciální promlčecí lhůty, které začínají plynout dodáním zboží.

Má-li věc nějakou vadu, může kupující požadovat dodatečné splnění, buď odstraněním vady nebo dodáním bezvadné věci. Nesplní-li prodávající ani tuto povinnost, má kupující možnost od smlouvy odstoupit nebo požadovat snížení kupní ceny.

- **Rakousko**

Základním právním předpisem upravujícím v Rakousku občanskoprávní odpovědnost za vady je Všeobecný občanský zákoník z roku 1811 (Allgemeines

¹² HOUDEK, D. *Jak úspěšně reklamovat – rádce spotřebitele i obchodníka*. 1. vydání. Praha: GRADA Publishing, a.s., 2007. 164 s. ISBN 978-80-247-2201-6.

burgerliches Gesetzbuch - ABGB). Odpovědnost za vady je obsažena v odstavcích 922 – 933b.

Podle § 924 ABGB prodávající odpovídá za vady, které se vyskytovaly na věci v době předání. Práva z odpovědnosti za vady jsou upravena § 932 ABGB. Podle tohoto ustanovení má kupující právo požadovat nejprve opravu věci a nebo výměnu věci. Pokud není tento postup možný, pak může kupující požadovat snížení kupní ceny nebo odstoupení od smlouvy pokud se nejedná o nepatrnou vadu.

Právo z odpovědnosti za vady musí být uplatněné u soudu.

- **Spojené Království Velké Británie a Severního Irska**

Právní úpravu těchto dvou států nenajdeme v jednotném kodexu jako tomu bylo v předchozích dvou státech, ale v dílčích zákonech, popř. v tzv. „*common law*“ (obyčejové právo).

V případě prodeje věci má velký význam především *Sale of Goods Act 1979* (SGA – zákon o prodeji zboží). Pro prodané zboží je vyžadováno, aby bylo v souladu se smlouvou, splňovalo požadovanou kvalitu, odpovídalo popisu, označení a ceně. Kvalita zboží zahrnuje jeho vzhled, způsob provedení, bezpečnost, trvanlivost a kompletnost.

Jestli-že tomu tak není v okamžiku prodeje, je zboží považováno za vadné a vzniká tak odpovědnost prodávajícího bez ohledu na to zda je vada skrytá a objeví se až později.

V případě vadné věci má kupující právo nárok odmítnout zboží a požadovat vrácení kupní ceny, nebo má právo domáhat se přiměřené finanční náhrady.

- **Slovenská republika**

Na Slovensku je dosud účinný Občanský zákoník z roku 1964, ve znění pozdějších právních předpisů. Podle tohoto zákoníku se záruční doba prodlužuje na 24 měsíců, a to nejen u prodeje zboží v obchodě, ale i u zhotovení věci na zakázku.

Pokud jde o prodej zboží v obchodě, slovenská občanský zákoník obsahuje pouze výčet charakteristik, které musí zboží splňovat.

U vad odstranitelných má kupující právo bezodkladné, bezplatné, včasné a řádné odstranění vady dané věci. Právo na výměnu věci má kupující tehdy, pokud tím prodávajícímu nevzniknou nepřiměřené náklady vzhledem k ceně zboží.

Pokud jde o vady neodstranitelné, které brání řádnému užití věci jsou kupujícímu přiznána stejná práva jako v České republice. U jiných neodstranitelných vad má kupující právo pouze na přiměřenou slevu ceny¹³.

¹³ HOUDEK, D. *Jak úspěšně reklamovat – rádce spotřebitele i obchodníka*. 1. vydání. Praha: GRADA Publishing, a.s., 2007. 164 s. ISBN 978-80-247-2201-6.

6. Praktická část

Jako praktický příklad k mé práci jsem si vybrala příběh paní Ryglové. Je to příklad z mého okolí a velice mě zaujal. Sám o sobě je to příklad smutný, ale s dobrým koncem.

Paní Ryglová trpí Parkinsonovou chorobou, a proto stále hledá různé prostředky, které by ji alespoň trochu pomohly od jejích bolestí, kterými trpí. Jedná se o bolesti nohou. Nevím, zda podobně postižení lidé jsou uvedeni v nějakém registru nemocných nebo v něčem podobném, ale je velmi zajímavé, že jednoho dne přišel za paní Ryglovou podomní prodejce takových přístrojů, které by ji odpomohly od těchto bolestí. Jedná se o přenosný magnetoterapeutický přístroj pro aplikaci pulzních magnetických polí.

Tento pan prodejce, Petr Vaněk, šel přímo, za výše zmíněnou paní, takže musel vědět, že touto nemocí trpí. Proto mi přijde velice podezřelé kde vzal informace o jejím zdravotním stavu. Pokud mu je někdo poskytl, tak by se jednalo o porušení práva na ochranu osobních údajů paní Ryglové. Svou výmluvností přesvědčil paní Ryglovou, že on je ten hodný, a že tento přístroj opravdu potřebuje, a že je to to jediné, co ji pomůže. Paní Ryglová tedy souhlasila a kupní smlouvu podepsala. Podepsala ještě smlouvu s firmou Home Credit, na úvěr ve výši 26 tisíc korun. Pan prodejce byl dokonce tak hodný, že paní Ryglové dal slevu. Jinde by tento přístroj sehnala za částku něco kolem 36 225 Kč. Jemu však zaplatí jen 28 980 Kč. Prodejce měl přístroj u sebe, proto ho paní Ryglové ihned předal, ale musela ještě zaplatit 2980 jemu namísto, jako první splátku tohoto přístroje.

Později při podrobnějším přečtení smlouvy bylo zjištěno, že při měsíční splátce 1482 Kč po dobu 22 měsíců, by se částka tohoto přístroje stejně dostala na původních 36 tisíc.

Do dvou dnů od převzetí přístroje se jí měl ozvat nějaký pracovník jejich firmy a vysvětlit podrobně jak s přístrojem zacházet. Tak se také stalo, volala paní, která ji však nevysvětlila jak s přístrojem zacházet, ale znovu se ptala na důvěrné informace o zdravotním stavu paní Ryglové. Tyto informace by se neměly podávat cizím osobám,

ještě když volají jen tak po telefonu. Tato paní si měla paní Ryglovou nejdříve pozvat do své ordinace. Měla paní Ryglovou vyšetřit a až po té stanovit, jakou léčbu by měla podstoupit. Dále, což bylo velice důležité uvést, a o čem paní Ryglovou nikdo neinformoval, bylo nebezpečí užívání těchto přístrojů, pokud je daný program nastaven špatně. Při různých stadiích nemoci, se používá pokaždé jiný program a pokud je špatně nastaven, může dané osobě spíše ublížit.

Tentýž den, kdy podepsána smlouva, přijel syn paní Ryglové. Přečetl si všechny papíry, které od prodejce obdržela a chtěl raději od smlouvy odstoupit, jelikož mu to celé přišlo podezřelé. Po konzultaci se dvěma právníky sepsal výpovědní smlouvu. Tu poslal dané společnosti do 14 dnů od převzetí přístroje. Výpovědní smlouva byla firmou přijata bez problémů. Výpovědní smlouvě bylo vyhověno a paní Ryglové byla vrácena i první splátka 2980 Kč.

Na stránkách této společnosti (<http://www.finest-eu.eu>) můžete nalézt všechny možné akreditace a certifikáty, ale po konzultaci se znalcem těchto přístrojů nám bylo řečeno, že o této společnosti nikdy neslyšel, takže je i dost nepravděpodobné, že tyto certifikáty jsou pravé.

7. Závěr

Problematika ochrany spotřebitele je živým a aktuálním tématem. Dotýká se každého z nás, když vystupujeme jako spotřebitelé, kteří nakupují výrobky nebo služby. Porušování či omezování práv spotřebitele je každodenním problémem, se kterým se mnozí z nás již setkali. Někteří byli při domáhání práv úspěšní hned, někteří se jich museli domáhat soudní cestou a někteří bohužel úspěšní nebyli.

Problémem, který souvisí s ochranou spotřebitele je z velké většiny nízká informovanost spotřebitelů o jejich právech a povinnostech ve spotřebitelsko-právních vztazích. Důsledkem této neznalosti je, že se spotřebitelé nedokážou dostatečně bránit proti nekalým praktikám některých obchodníků. A s tím souvisí i další problém, a to problém samotných spotřebitelů. Najde se i pár takových, kteří raději „mávnou rukou“ nad vzniklým problémem a řeknou si, že je pro ně snadnější ho neřešit.

Velkým pomocníkem a rádcem spotřebitele jsou spotřebitelské organizace, jejíž posláním je ochrana práv spotřebitelů. Snaží se veřejnost informovat a vzdělávat.

Každý spotřebitel by se měl dostatečně informovat o svých spotřebitelských právech a povinnostech. Nemělo by se pak stát, že by ho podnikatel – dodavatel, nějak ošidil a nebo mu jeho práva omezil nebo úplně odebral. Informovaný spotřebitel se dokáže dostatečně bránit. A chránit nejen sebe, ale hlavně své peníze. Pokud nastane situace, že by spotřebitel měl právo na vrácení peněz za reklamované zboží a nevěděl o tom, neznal by přesně svá práva, podnikatel by toho mohl využít a mohl by mu nabídkou jinou náhradu za reklamované zboží. V tom případě by spotřebitel přišel o své peníze, které mu dle zákona náleží.

V případě spotřebitelských smluv uzavřených mimo prostory obvyklé k podnikání má dodavatel další výhodu nad spotřebitelem, a to výhodu momentu překvapení. A pokud je takový dodavatel trošku lstivý, je větší pravděpodobnost, že „přemluví“ hodně spotřebitelů k uzavření smlouvy o věci, kterou spotřebitel třeba ani vůbec nepotřebuje. Přispívá k tomu samozřejmě i prostředí ve kterém obchodník jedná. Při prodejních zájezdech je o spotřebitele „královsky“ postaráno a pak už chybí jen málo, aby s koupí zboží souhlasili. Působí na ně mnoho faktorů, hlavně příznivých,

a proto snadněji podlehnou pokušení nějakou věc vlastnit, než kdyby si stejné zboží měli vybírat v kamenném obchodě.

O podobné lstivosti, momentu překvapení a možná i zneužití starších lidí s vážnou nemocí je příklad v praktické části mé práce. V tomto případě bylo jednání podomního obchodníka velice neseriózní.

Některé rady pro spotřebitele pro využití v praxi:

- nakupovat zboží u solidního prodejce a pouze kvalitní zboží,
- nenechat si prodávajícím vymluvit spotřebitelská práva, která jsou spotřebiteli ze zákona dána,
- neváhat uplatnit svá práva na reklamaci u všech druhů zboží, a to i u zboží nepatrné hodnoty,
- při odstoupení od smlouvy si nenechat vnutit slevové poukazy na další zboží místo vrácení peněz za zboží,
- k reklamaci stačí předložit doklad, na kterém bude snadné zjistit jméno prodávajícího a datum, že záruční doba ještě neskončila,
- v případě složitějších situacích, se neprodleně obrátit na spotřebitelské centrum.

8. Seznam použité literatury

KNIHY

DUPAL, L. - MICHALOVÁ, I. - NOVÁK, K. *Rádce spotřebitele – rizika při nákupu zboží*. 1. vydání. Brno: CP Books, a.s., 2005. 254 s. ISBN 80-251-0507-5

DUPAL, L. - NOVÁK, K. - SLOSSBERGER, O. *Rádce spotřebitele – uzavírání spotřebitelské smlouvy*. 1. vydání. Brno: CP Books, a.s., 2005. 93 s. ISBN 80-251-0497-4.

HOUDEK, D. *Jak úspěšně reklamovat – rádce spotřebitele i obchodníka*. 1. vydání. Praha: GRADA Publishing, a.s., 2007. 164 s. ISBN 978-80-247-2201-6

HULVA, T. *Právo ochrany spotřebitele pro neprávnický*. Praha: ASPI, 2006 (vybrané kapitoly)

JANKŮ, M. a kol. *Základy práva pro posluchače neprávnických fakult*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2004. ISBN 80-7179-883-5

KNAPPOVÁ, M. - ŠVESTKA, J. - DVOŘÁK, J. *Občanské právo hmotné, 3.díl, Závezky*. 4. vydání. Praha: ASPI, 2006

JEHLIČKA, D. – ŠVESTKA, J. – ŠKÁROVÁ, M. *Občanský zákoník*. 10.vydání. Praha: C.H.Beck, 2006

INTERNET

KNOBLOCHOVÁ, V. *Obecně ke spotřebitelské legislativě*. [on-line]. c2005 [11.listopad 2008], článek publikován 12.ledna 2006. <<http://www.mpo.cz/dokument8681.html>>.

PELIKÁN, T. *Právní úprava ochrany spotřebitele*. [on-line]. c2003 [20.duben 2008], článek aktualizován 10. únor 2004. <http://www.spotrebitel.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=101226&Itemid=62>

PELIKÁN, T. *Poskytování služeb mimo provozovnu*. [on-line]. c2003. [22.duben 2008], článek aktualizován 9.únor 2004.

<http://www.spotrebiteel.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=101216&Itemid=62>

TOULA.T, *Vývoj oblasti ochrany spotřebitele v EU*. [on-line]. c2007 [27.únor 2008],
článek aktualizován 6.července 2007.

<[http://www.spotrebitele.info/karticka.php?als\[KID\]=2340559](http://www.spotrebitele.info/karticka.php?als[KID]=2340559)>.

VAŠE EVROPA, *Ochrana podle práva společenství*. [on-line]. [27.duben 2008],

<<http://ec.europa.eu/youreurope/nav/cs/citizens/consumer-protection/canvassing-selling/index.html>>

REISINGER, M. *Reklamační řízení*. [on-line]. c2007 [27.únor 2008], článek
aktualizován 6.července 2007.

<[http://www.spotrebitele.info/karticka.php?als\[KID\]=2340737](http://www.spotrebitele.info/karticka.php?als[KID]=2340737)>.

ESC. *Jak reklamovat zboží koupené v Evropské unii?* [on-line]. c2005. [21.duben 2008],
článek aktualizován 31.červenec 2007. <<http://www.mpo.cz/dokument32929.html>>

PRÁVNÍ PRAMENY

Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník (v platném znění)

Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (v platném znění)

Směrnice rady 85/577/EHS ze dne 20. prosince 1985 o ochraně spotřebitele v případě
smluv uzavřených mimo obchodní prostory

Směrnice rady 93/13/EHS ze dne 5. dubna 1993 o nepřiměřených podmínkách ve
spotřebitelských smlouvách

9. Přílohy

Lhůty odstoupení od uzavřené smlouvy v EU

Země	Lhůty odstoupení
Belgie	7 pracovních dní
Česká republika	14 dní
Dánsko	14 dní
Estonsko	14 dní
Finsko	14 dní
Francie	7 pracovních dní
Irsko	7 pracovních dní
Island	14 dní
Itálie	10 pracovních dní
Kypr	14 dní
Litva	7 pracovních dní
Lotyšsko	14 dní
Lucembursko	7 pracovních dní
Maďarsko	8 pracovních dní
Malta	15 pracovních dní
Nizozemsko	7 pracovních dní
Norsko	14 dní
Polsko	10 dní
Portugalsko	14 dní
Rakousko	7 pracovních dní
Řecko	10 pracovních dní
Slovensko	7 dní
Španělsko	7 pracovních dní
Spojené království	7 pracovních dní
SRN	14 dní
Švédsko	14 dní

Potřebné smlouvy a dokumenty k praktickému příkladu

KUPNÍ SMLOUVA č. 6207020039			
I. PRODAVÁJÍCÍ:		3205287188	
FINEST Selection FINEST Selection, spol. s r. o., Královopolská 139, 612 00 Brno, IČO: 255 422 73, DIČ: CZ25542273 Obchodní společnost je zapsána v Obchodním rejstříku KS Brno, oddíl C, vložka 315 23			
II. KUPUJÍCÍ:			
Příjmení a jméno: A		Ulice a č. p.:	
Obec: JAROMĚŘICE u. ROKYTNOU Kraj: VYSOČINA		PSČ: 67551	
Telefon: 6		Datum narození: Číslo OP:	
ZÁVAZNĚ OBJEDNÁVÁM NÍŽE UVEDENÉ ZBOŽÍ, PŘÍSTUPUJI NA SJEDNANÉ DODACÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY.			
III. PŘEDMĚT SMLOUVY A CENA ZBOŽÍ:			
Č. zboží	Název zboží	Množství	Cena
M700	BIDMAG MONA FC	1x	36225,-
M430	BROŽURA	1x	
EV.Č. 0801251			
IV. DODACÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY:			Sleva -641,-
Zboží bude kupujícím dodáno:			Cena 35584,-
<input checked="" type="checkbox"/> při podpisu smlouvy <input type="checkbox"/> na dobírku do:			Sleva -6604,-
<input type="checkbox"/> doprava zboží prodávajícím do místa bydliště kupujícího do:			Cena celk. vč DPH 29980,-
Způsob úhrady ceny:			
Cena 35584,- Kč	Platba formou 22 měsíčních splátek po 1182,- Kč tj.	32604,- Kč	
První platba 2980,- Kč	Uhrazeno při podpisu smlouvy 2980,- Kč		
Zbývající částka při převzetí zboží			
V. ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ			
1. Spotřebitel (kupující) prohlašuje, že byl před podpisem této smlouvy řádně a podrobně seznámen se zbožím a zejména s podmínkami, pravidly použití a jeho účinky. Potvrzuji, že jsem byl(a) obzvláště upozorněn(a) i na kontraindikace magnetoterapie, které jsou uvedeny v návodu k obsluze na str.			
2. Spotřebitel (kupující) má právo od smlouvy písemně odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření; nedošlo-li dosud ke splnění dodávky zboží či služeb dodavatelem, může od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodů a bez jakékoliv sankce do 1 měsíce. Právo odstoupit od smlouvy musí být uplatněno písemnou formou a doručeno na adresu FINEST Selection, spol. s r. o., Královopolská 139, 612 00 Brno . V případě platného odstoupení od smlouvy je kupující povinen vrátit zboží do sídla prodávajícího do 7 dnů od účinku odstoupení. Vračené zboží nesmí být poškozeno, znečištěno či jiným způsobem znehodnoceno. Při zjištění jakékoliv závady bude kupující povinen uhradit náklady vynaložené na opravu a uvedení výrobku do původního stavu. V případě porušení této povinnosti je kupující povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši kupní ceny zboží. Po vrácení zboží poukáže prodávající bez zbytečného odkladu kupujícímu na jeho adresu uhrazenou kupní cenu.			
3. V případě, že kupující po dohodě s prodávajícím odstoupí od smlouvy, se smluvní strany pro tento případ odstoupení od smlouvy kupujícím dohodly na odstupném ve výši 3 000 Kč. Odstupné je kupující povinen zaplatit prodávajícímu do 15 dnů ode dne odstoupení od smlouvy.			
4. Potvrzuji, že jsem byl(a) poučen(a) ve smyslu § 11 zák. č. 101/2000 Sb. a uděluji souhlas společnosti FINEST Selection spol. s r. o., ke zpracování osobních údajů, které jsem této společnosti poskytl(a) v souvislosti s uzavíráním kupní smlouvy. Tento souhlas se vztahuje na nakládání s údaji společnosti FINEST Selection spol. s r. o. Souhlas uděluji na dobu neurčitou.			
5. Na vztahy touto dohodou výslovně neupravené se vztahují příslušná ustanovení Občanského zákoníku.			
6. Účastníci smlouvy prohlašují, že je jim dobře znám její obsah, a že ji uzavřeli jako projev své pravé a svobodné vůle a nikoliv v tísni.			
7. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti podpisem smluvních stran.			
Datum: 23.5.2008		Razítko: FINEST Selection, spol. s r. o. Královopolská 139, 612 00 Brno IČO: 25542273 DIČ: CZ25542273	
Podpis kupujícího:		Podpis zástupce prodávajícího: VANĚK PETR	

Prímý prodej TRIO

platnost tiskopisu od 1. 9. 2007



s námi na to máte

Home Credit a.s. Moravské náměstí 249/8, 602 00 Brno zastoupena níže podepsaným zmocněným zástupcem (prodejcem/poskytovatelem) IČ: 26978636 tel.: 940 155 155, fax: 542 527 380 zapsaná v oddíle B, vošče 4401 OR vedeného Krajským soudem v Brně

ÚVĚROVÁ SMLOUVA

Návrh na uzavření úvěrové smlouvy

Formular for loan agreement with handwritten data. Fields include: 1. EVIDENČNÍ ČÍSLO PROJEVY (6468), 2. ČÍSLO SMLOUVY (3205227184), 3. TYP ÚVĚRY (HE-22), 4. INTERNÍ KÓD, 5. AUTORIZAČNÍ KÓD (105952), 6. KÓD AKCE, 7. RODNÉ ČÍSLO, 8. PŘÍJMENÍ, 9. JMÉNO, 10. TITUL, 11. TELEFON - PEVNÁ LINKA, 12. MOBILNÍ TELEFON, 13. STÁTNÍ PŘÍSLUŠNOST (ČR), 14. E-MAILOVÁ ADRESA, 15. RODINNÝ STAV (svobodný/všobodná, ženatý/vdaná, rozvedený/rozvedená, vdovec/vdova, druh/družka), 16. DRUH BYDLENÍ (státní byt, družstevní byt, vlastní obyt./byt, u rodičů, podnájem, jiný), 17. DOSAŽENÉ VZDĚLÁNÍ (základní, vyučený/vyučená, vyučený/vyučená s maturitou, zřetelově/školské, vysokobitelské), 18. ČÍSLO OP (JP 022059), 19. DRUHÝ DOKLAD (pas, rodný list, řidičský průkaz, strojní průkaz, karta HC, platební karta, speciální doklad), 20. ČÍSLO DRUHÉHO DOKLADU, 21. TRVALÉ BYDLIŠTĚ - ULICE, Č.P. (P), 22. MĚSTO (VAROŠEŘICE u. POKYT.), 23. PSČ (67551), 24. KONTAKTNÍ ADRESA - ULICE, Č.P., 25. MĚSTO, 26. PSČ, ZAMĚSTNÁNÍ KLIANTA (27. ZDROJ PŘÍJMU: zaměstnanec, 28. NÁZEV ZAMĚSTNATELE/OSVČ: KSUS TEBEŘIČ), 29. IČ, 30. TELEFON (PEVNÁ LINKA) (568 839 811), 31. JE ZAMĚSTNÁN OD - MĚSÍC/ROK (11/2000), 32. SÍDLO - ULICE, Č.P. (HROTOVICKA), 33. MĚSTO (TEBEŘIČ), 34. PSČ (67104), 35. ČISTÝ MĚSÍČNÍ PŘÍJEM/DŮCHOD (12000,-), 36. ČISTÝ MĚSÍČNÍ PŘÍJEM PARTNERA(KY) (5200,-), 37. POČET VYŽIVOVANÝCH DĚTÍ, 38. RODNÉ ČÍSLO, 39. PŘÍJMENÍ, JMÉNO, TITUL, 40. ČÍSLO OP, 41. ČISTÝ MĚSÍČNÍ PŘÍJEM RUČITELE, 42. TRVALÉ BYDLIŠTĚ - ULICE, Č.P., 43. MĚSTO, 44. PSČ, 45. NÁZEV ZBOŽÍ, (TYP) /SLUŽBA/BEZ ÚČELU (BIOHAG HIONA IS), 46. VÝROBCE ZBOŽÍ (ZNAČKA) (BIOHAG), 47. PRODEJNÍ CENA ZBOŽÍ /SLUŽBY (22980,-), 48. PLATBA V HOTOVOSTI (22980,-), 49. SLEVA, 50. VÝŠE ÚVĚRY (26000,-), 51. MĚSÍČNÍ SPLÁTKA (1112,-), 52. POČET SPLÁTEK (22), 53. ROČNÍ PROCENTNÍ SAZBA NÁKLADŮ (27,9), 54. ÚHRADA PRVNÍ SPLÁTKY DO (23062008), 55. ÚHRADY NÁSLEDUJÍCÍCH SPLÁTEK VZDY DO (20) DNE, 56. BEZROČNĚNĚ OBDOBÍ PODLE HLAVY S 6 ÚVĚROVÝCH PODMÍNEK, 57. ZPŮSOB ÚHRADY SPLÁTEK - BANKOVNÍM PŘEVODEM, 58. PŘEVZETÍ ZBOŽÍ /SLUŽBY, 59. MÍSTO UZAVŘENÍ (VAROŠEŘICE u. POKYT.), 60. SMLOUVU VYHOTOVIL - PŘÍJMENÍ A JMÉNO (VANEK PETER), 61. DATUM UZAVŘENÍ SMLOUVY (23.05.2008), 62. NÁZEV PRODEJCE/POSKYTOVATELE (FINEST SELECTION s.p.d. s.r.o), 63. IČ PRODEJCE/POSKYTOVATELE (25542273), 64. PODPIS KLIANTA, 65. PODPIS RUČITELE, 66. PODPIS PRODEJCE/POSKYTOVATELE.

PPTRIOCDP 03/2007

**FS FINEST
Selection**

biomag® *Mona* LINE

ZÁRUČNÍ LIST

Společnost FINEST Selection, spol. s r. o., Vám poskytuje záruku 2 roky od data prodeje.

Ručí za bezplatné odstranění nedostatků, které prokazatelně spočívají ve vadě materiálu nebo chybě při výrobě.

Podmínkou pro platnost uvedené záruční doby je správné používání a údržba výrobku.

Záruka se nevztahuje na vady vzniklé neodborným zacházením, respektive zavineným poškozením a přirozeným opotřebením výrobku úměrně k délce jeho používání.

Reklamacce musí být uplatněna neprodleně po zjištění závady, písemnou formou a je nutno při ní předložit příslušný doklad o zaplacení.

Před zasláním výrobku na reklamaci ho prosím důkladně očistěte!

FINEST Selection, spol. s r. o.
Královopolská 139, 612 00 Brno
IČO: 25542273 DIČ: CZ25542273

23.5.2008

Datum prodeje

Razítko, podpis

Opravy

**FS FINEST
Selection**

biomag® *Mona* LINE

Přenosný magnetoterapeutický přístroj pro aplikace
pulzních magnetických polí

ZÁRUČNÍ LIST

FINEST Selection, spol. s r. o., Královopolská 139 Brno 612 00
e-mail: sluzby@finest.cz, <http://www.finest.eu>
tel./fax: +420 541 213 496

PI. BOKOVA



Jaroměřice n.Rokytnou
67551

Vážený kliente

dovolte nám, abychom Vám ještě jednou poděkovali za Vaší důvěru a poblahopřáli Vám k zakoupení přístroje Biomag Mona.

Přístroj Biomag Mona Vám přináší možnost léčby zdravotních potíží pomocí magnetoterapie a plně vyhovuje použití jak ve zdravotnických zařízeních i pro samostatné použití pacientem v domácím prostředí.

Využití magnetoterapie ve zdravotnictví je opravdu široké. Pro Vaší lepší představu uvádíme některé z oblastí, kde se magnetoterapie s úspěchem využívá (rehabilitace, ortopedie, balneologie, revmatologie, neurologie, dermatologie, geriatrie, stomatologie, veterinární medicína).

Magnetoterapie, je osvědčená doplňková léčba, zejména pohybového ústrojí u bolestivých syndromů páteře a kloubů zánětlivého nebo degenerativního původu, stavu po úrazech měkkých tkání např. pohmožděnin, vymknutí kloubů. Velmi dobrý efekt má také při hojení zlomenin a neurologických onemocnění.

Vážený kliente, pověřený zástupce společnosti FINEST Selection, spol. s r.o.

pan/i : Petr Vaněk

Vás poučil/a o způsobu bezpečné obsluhy, údržby a kontroly přístroje Biomag Mona.

Kontraindikace na magnetoterapii popsané v návodu u Vás nebyly zjištěny.

Na základě stanovené diagnózy Vám doporučujeme léčbu magnetoterapií a přejeme Vám mnoho spokojených chvil s pocitem úlevy od bolesti.

V Brně dne: 23.05.2008

Ing. Ján Pálka
FINEST Selection, spol. s r.o.
Královopolská 139, 612 00 Brno

MUDr. Ilona Coufalová
IČO 482 87 709
Purkyňová ul. 1849, 470 77 Česká Lípa

HOME CREDIT, a. s.
Moravské náměstí 249/8
602 00 BRNO
IČ: 26978636
Zapsaná v oddíle B, vložce 4401 OR vedeného Krajským soudem v Brně

675 51 Jaroměřice n. Rok.
RČ: !
OP: !

V Jaroměřicích n. Rok. dne 28. 5. 2008

Odstoupení od smlouvy

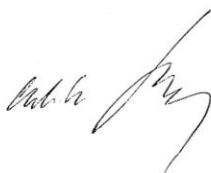
Vážení přátelé,

tímto dnem 28. 5. 2008 **odstupuji od kupní smlouvy**, kterou jsem podepsal dne 23. 5. 2008 s panem Petrem Vaňkem u společnosti FINEST SELECTION s. r. o., evidenční číslo prodejny 6468, číslo úvěrové smlouvy (variabilní symbol) 3805287188, typ úvěru HB-22, autorizační kód 105952, a to v zákonem stanovené lhůtě 14 dnů.

Předmětem smlouvy je zboží č. 11700 **BIOMAG MONA FS**, výrobce zboží BIOMAG, prodejní cena zboží je 28 980,- Kč (slovy dvacetosmtisícdevětsetosmdesát korun českých), 1. platba v hotovosti v částce Kč 2980,- (slovy dvatisícdevětsetosmdesát korun českých) byla zaplacená při podepsání smlouvy, měsíční splátka 1482,- Kč (slovy tisícčtyřistaosmdesát dvě koruny české), počet měsíčních splátek 22. První úhrada splátky je do 23. 06. 2008. Smlouva byla uzavřena dne 23. 05. 2008 společností FINEST SELECTION, s. r. o., IČ prodejce/poskytovatele je 25542273.

Žádám tímto odstoupení od úvěrové smlouvy na základě zákonem stanovené lhůty 14 dnů. O tom, že odstupuji od smlouvy společnost FINEST SELECTION s. r. o. též informuji a zboží jim zaslám zpět na nimi uvedenou adresu a to dnešního dne, tedy 28. 5. 2008.

S pozdravem



FINEST Selection, s. r. o.
Královopolská 139
612 00 Brno
IČO: 225 422 73
DIČ: CZ25542273
Obchodní rejstřík KS Brno, oddíl C, vložka 315 23

2
675 51 Jaroměřice n. Rok.
RČ: 5

V Jaroměřicích n. Rok. dne 28. 5. 2008

Odstoupení od kupní smlouvy číslo: 6207020034

Vážení,

tímto dnem 28. 5. 2008 **odstupuji od kupní smlouvy číslo 6207020034**, kterou jsem podepsal dne 23. 5. 2008 s panem Petrem Vaňkem.

Předmětem smlouvy je zboží č. 11700 **BIOMAG MONA FS** (evidenční číslo 0801251) v **částce 28 980,- Kč** (slovy dvacetosmtisícdevětsetosmdesát korun českých). 1. platba byla zaplacená dne 23. 5. 2008 při podpisu smlouvy, a to ve výši 2980,- Kč (slovy dvatisícdevětsetosmdesát korun českých). Současně byla uzavřena úvěrová smlouva č. 3805287188 u společnosti Home Credit formou 22 měsíčních splátek po 1482,- Kč (slovy tisícčtyřistaosmdesát dva korun českých), což celkově činí 32 604,- Kč (slovy třicetdvatisícšestsetčtyři koruny české).

Toto zboží jsem se rozhodl vrátit v zákonem stanovené lhůtě 14 dnů, což činím zasláním tohoto zboží zpět na Vaši adresu dnes, to je dne 28. 5. 2008, prostřednictvím České pošty v původním obalu. Jedná se o 1 balík. Výrobek nebyl mnou použit, pouze Váš obchodní zástupce pan Vaňek jej při jednání ukázal a demonstroval, jakým způsobem se má používat. Celé zboží před odesláním zpět na Vaši adresu bylo zfotodokumentováno.

Žádám tímto o odstoupení od kupní smlouvy na základě zákonem stanovené lhůty 14 dnů. V případě, že nedojde ke zrušení této smlouvy, jsem nucen celou záležitost řešit občanskoprávní cestou a postoupit veškeré dokumenty dalším státním orgánům, které mají v kompetenci zkontrolovat způsob Vašich obchodních aktivit.

Dále Vám oznamuji, že společnost Home Credit je o celé záležitosti informována a v současné době probíhá řízení o zrušení úvěrové smlouvy.

Přílohy:

Kopie uzavřené kupní smlouvy
Kopie stvrzenky potvrzující zaplacení 1. platby
Kopie úvěrové smlouvy u společnosti Home Credit
Originál záručního listu

S pozdravem



Pan

675 51 Jaroměřice nad Rokytnou

Brno 30.5.2008

Věc: Odstoupení od kupní smlouvy č. 62070-2-0034 ze dne 23.5.2008

Vážený pane,


dne 29.5.2008 naše firma Váš dopis, kterým odstupujete od výše uvedené smlouvy, kterou jste zakoupil přístroj BIOMAG Mona. Přístroj jsme převzali v pořádku zpět.

Naše společnost Vám na Vaši adresu vrátí poštovní poukázkou částku ve výši 2.890,- Kč.

Vzhledem k tomu, že Vám byl poskytnut spotřebitelský úvěr u společnosti Home Credit a.s. podá společnost FINEST Selection spol. s r.o. Žádost o ukončení úvěrové smlouvy a Váš úvěr bude zrušen.

Splněním této povinnosti se veškeré nároky, které vůči sobě smluvní strany měly z titulu uvedené kupní smlouvy a odstoupení od této kupní smlouvy vypořádaly a prohlašujeme, že vůči Vám nemáme žádné neuspokojené požadavky.

S úctou


FINEST Selection, spol. s r.o.
Královopolská 139, 612 00 Brno
ICO: 25642273 DIČ: CZ25642273

.....
FINEST Selection, spol s.r.o.
Alena Boková
Odd.služeb zákazníkům



Vážený pan

675 51 Jaroměřice nad Rokytnou

váš dopis ze dne: 29. 05. 2008
vyřizuje: Odbor klientského centra, Šárka Hájková
tel.: 541 598 199
Brno, 02. 06. 2008

věc: Odstoupení od úvěrové smlouvy číslo 3805287188

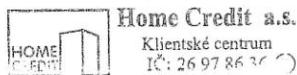
Vážený pane

obdrželi jsme Váš dopis obsahující odstoupení od úvěrové smlouvy číslo 3805287188 ze dne 23. 05. 2008. K tomuto dopisu si Vám dovoluujeme sdělit následující.

Vaše odstoupení od úvěrové smlouvy číslo 3805287188 jsme vzali na vědomí s tím, že doručením tohoto odstoupení naší společností úvěrová smlouva zanikla. Z titulu této smlouvy mezi Vámi a naší společností nadále neexistují jakékoli vzájemné pohledávky a závazky.

Tímto považujeme celou věc za vyřízenou.

S úctou



Hájková
Šárka Hájková
odbor klientského centra