

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra práva



Diplomová práce

**Práva a povinnosti spotřebitele v právní úpravě a praxi
ČR**

Petra Pracná

© 2014 ČZU v Praze

ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Katedra práva

Provozně ekonomická fakulta

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Pracná Petra

Podnikání a administrativa

Název práce

Práva a povinnosti spotřebitele v právní úpravě a praxi v ČR

Anglický název

Rights and obligations of consumers within the legal regulations and practice in the Czech Republic

Cíle práce

Práva a povinnosti spotřebitele se týkají téměř každého z nás, neboť denně vystupujeme v roli zákazníka čili spotřebitele. Obchodníci nám všemi možnými způsoby předkládají nabídku svého zboží za účelem získání co největšího zisku a přitom někdy nedbají na etické zásady solidního obchodníka. Pouze sebevědomý a vzdělaný spotřebitel je schopný ochránit si své zájmy a svá práva. Z toho důvodu je uvedená problematika předmětem předkládané diplomové práce. Snahou je pak přispět k informovanosti českého spotřebitele. Dalším cílem této diplomové práce je podat přehled právní úpravy týkající se ochrany spotřebitele v České republice, nastínit práva spotřebitelů a povinnosti obchodníků vůči spotřebitelům. Obsahem praktické části bude vyhodnocení marketingového průzkumu a informací získaných z rozborů uvedených případů z praxe a následné návrhy a doporučení.

Metodika

- studium platné právní úpravy a odborné literatury
- aplikace získaných teoretických poznatků v podmínkách konkrétního regionu
- vyhodnocení zjištěných poznatků prostřednictvím marketingového průzkumu, založeného na dotazníkovém šetření
- vyhodnocení získaných poznatků a následná doporučení

Harmonogram zpracování

1. Sběr dat, vyhotovení zadání práce - 30.6.2013
2. Zkoumání literárních zdrojů a dat - do 30.9.2013
3. Vypracování teoretické části práce - do 30.11.2013
4. Vypracování praktické části práce - do 28.2.2014
5. Odevzdání práce v termínu stanoveném PEF ČZU v Praze

Rozsah textové části

60 - 80 stran

Klíčová slova

Internet, kupní smlouva, občanský zákoník, ochrana spotřebitele, práva a povinnosti spotřebitele, reklamace výrobku, zákon o ochraně spotřebitele, záruka

Doporučené zdroje informací

Seznam literatury

- 1) ONDŘEJ Jan a kol. Spotřebitelské smlouvy a ochrana spotřebitele: Ekonomické, právní a sociální aspekty. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2013. 366 s. ISBN 978-80-7400-446-9.
 - 2) DOHNAL Jakub, ŠPERKA Tomáš. Spotřebitel : Jak být úspěšný v reklamačním řízení a bránit svá práva před soudem. 1. vyd. Praha: Wolters Kluwer ČR, a.s., 2013. 56 s. ISBN 978-80-7357-399-7.
 - 3) VEČEŘA Jiří. Ochrana spotřebitele v České republice a Evropské unii. 1. vyd. Praha: Leges, 2013. 272 s. ISBN 978-80-87576-34-2.
 - 4) Zákony 2013 II. 1. vyd. Praha: Poradce, 2013. 736 s. ISBN 977-1-02-82713-3.
 - 5) BĚLOHLÁVEK Alexandr J. Ochrana spotřebitelů v rozhodčím řízení. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2012. 632 s. ISBN 978-80-7179-297-0.
 - 6) ÚZ č. 888 Ochrana spotřebitele. 1. vyd. Praha: Sagit, 2012. 144 s. ISBN 978-80-7208-909-3.
 - 7) Občanský zákoník, zákon o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), zákon o mezinárodním právu soukromém. 1. vyd. Praha: Anag, 2012. 816 s. ISBN 978-80-7263-734-8.
 - 8) TOMANČÁKOVÁ Blanka. Ochrana spotřebitele v praxi se vzory a příklady. 2. vyd. Praha: Linde Praha, 2011. 208 s. ISBN 978-80-7201-864-2.
 - 9) SELUCKÁ Markéta. Ochrana spotřebitele v soukromém právu. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2009. 134 s. ISBN 978-80-7400-037-9.
 - 10) HAVLÍK Richard. Ochrana spotřebitele v EU při obchodování po internetu. 1. vyd. Brno: Key Publishing, 2012. 157 s. ISBN: 978-80-7418-095-8.
- Další literatura a odborné články po konzultaci s vedoucí DP

Vedoucí práce

Hájková Ivana, Mgr.

Termín odevzdání

březen 2014


JUDr. Jana Borská
Vedoucí katedry




prof. Ing. Jan Hron, DrSc., dr. h. c.
Děkan fakulty

V Praze dne 8.11.2013

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou diplomovou práci "Práva a povinnosti spotřebitele v právní úpravě a praxi ČR" jsem vypracovala samostatně pod vedením vedoucího diplomové práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu literatury na konci práce. Jako autorka uvedené diplomové práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušila autorská práva třetích osob.

V Jablonci nad Nisou dne 2014 _____

Poděkování:

Ráda bych touto cestou poděkovala Mgr. Ivaně Hájkové za odborné vedení mé diplomové práce, ochotu a vstřícný přístup a za cenné rady a připomínky, které mi pomohly při zpracování diplomové práce.

Poděkování patří také Občanskému sdružení spotřebitelů TEST, které mi umožnilo týdenní plný přístup zdarma na jejich webových stránkách www.dtest.cz.

Práva a povinnosti spotřebitele v právní úpravě a praxi v ČR

Rights and obligations of consumers within the legal regulations and practice in the Czech Republic

Souhrn

Diplomová práce „Práva a povinnosti spotřebitele v právní úpravě a praxi“ se zabývá spotřebitelskou problematikou v ČR. Literární rešerše se zaměřuje na přehled legislativy, základní práva a povinnosti spotřebitele v oblasti reklamací zboží a služeb. Vzhledem k účinnosti nového občanského zákoníku od začátku roku 2014, je největší pozornost věnována změnám v dané problematice. Vlastní část práce obsahuje dotazníkové šetření, které ověřuje znalosti spotřebitelů nové právní úpravy.

Summary

This thesis „Rights and obligations of consumers within the legal regulations and practice in the Czech Republic“ deals with different issues of consumers in Czech Republic. Literature research is focused on the basic legislative rights and duties in area of complaints and services. Due to the validity of the new civil code since the beginning of the year 2014, most attention is paid to changes in the issues. Main part of the work contains a survey, which verifies consumers's knowledge of the new legislation.

Klíčová slova: internet, kupní smlouva, občanský zákoník, ochrana spotřebitele, práva a povinnosti spotřebitele, reklamace výrobku, zákon o ochraně spotřebitele, záruka

Keywords: internet, purchasecontract, civil code, consumerprotection, rights and obligationsofconsumer, productcomplaint, consumerprotectionact, warranty

OBSAH

1	ÚVOD	9
2	Cíl a metodika práce	10
	2.1 Cíl práce	10
	2.2 Metodika práce	10
3	Základní pojmy	12
	3.1 Spotřebitel.....	12
	3.2 Prodávající	12
	3.3 Spotřebitelská smlouva	13
	3.4 Ochrana spotřebitele	13
4	Práva spotřebitele a povinnosti prodávajícího	16
	4.1 Povinnost poctivosti prodeje a výrobků a poskytování služeb	16
	4.2 Zákaz klamání spotřebitele	16
	4.3 Zákaz diskriminace	17
	4.4 Zákaz prodeje nebezpečných výrobků.....	18
	4.5 Povinnost informační.....	18
	4.6 Další povinnosti při prodeji výrobků a poskytování služeb	22
	4.6.1 Povinnost předvést výrobek na požádání	22
	4.6.2 Povinnost vydat doklad	23
	4.6.3 Povinnost uplatnění, přijetí, vyřízení reklamace	23
5	Reklamační výrobku	25
6	Nejdůležitější změny NOZ v oblasti reklamací	30
	6.1 Jakost při převzetí.....	30
	6.2 Práva z vadného plnění.....	31
	6.3 Záruka za jakost.....	37
	6.4 Shrnutí NOZ.....	38
7	Smlouvy uzavírané se spotřebitelem	39
	7.1 Kupní smlouva	39
	7.2 Smlouva o dílo	40
	7.3 Smlouvy uzavírané distančním způsobem a mimo obchodní prostory.....	40
	7.4 Zájezd.....	43
8	Legislativní úprava ochrany spotřebitele	44
	8.1 Občanský zákoník č. 40/1964 Sb.....	44
	8.2 Nový občanský zákoník č. 89/2012 Sb.	44
	8.3 Zákon č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele.....	44
	8.4 Zákon č. 59/1998 Sb. o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku	45
	8.5 Zákon č. 22/1997 Sb. o technických požadavcích na výrobky	46

8.6 Zákon č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků	47
8.7 Obchodní zákoník č. 513/1991 Sb.	48
8.8 Zákon o potravinách a tabákových výrobcích č. 110/1997 Sb.	48
9 Česká obchodní inspekce	49
10 Dotazníkové šetření	50
10.1 Vzorek respondentů	51
10.2 Vyhodnocení výzkumu	53
10.2.1 Délka záruční doby u spotřebního zboží	53
10.2.2 Záruční list	54
10.2.3 Místo uplatnění reklamace	55
10.2.4 Reklamace včetně originálního obalu výrobku	56
10.2.5 Důvody k reklamaci	57
10.2.6 Doba na odstranění vady	58
10.2.7 Možnosti volby v případě podstatného porušení smlouvy	59
10.2.8 Reklamace již zlevněné věci	60
10.2.9 Původní záruka v případě výměny zboží	61
10.2.10 Výjimky, kdy nelze odstoupit od smlouvy při nákupu zboží přes internet	62
10.2.11 Využívání zákonné lhůty u poskytování služeb přes internet	63
10.2.12 Podmínky odstoupení od kupní smlouvy, uzavřené přes internet	64
10.2.13 Kontrola dodržování práv a povinností	65
10.2.14 Zákonná úprava ochrany spotřebitele	66
10.2.15 Spotřebitelské organizace	67
10.3 Shrnutí	68
11 Závěr	69
12 Seznam použitých zdrojů	71
13 Přílohy	74

1 ÚVOD

„Nejlepší ochranou je pro každého spotřebitele především znalost jeho vlastních práv a povinností“, zdůrazňuje právní poradce dTestu, Miloš Borovička.¹

Ochrana spotřebitele je poměrně novou právní disciplínou, která se v České republice začala rozvíjet až v devadesátých letech dvacátého století. Nestabilita právní úpravy a její častá obměna, ke které docházelo a stále dochází zejména v roce 2014 v souvislosti s tzv. rekodifikací soukromého práva, způsobuje, že běžný spotřebitel se v dané problematice stěží orientuje. Kvalita českých právních norem je na dostatečné úrovni, ale sebelepší právní úprava není schopna dosáhnout svého cíle, není-li správně aplikována nebo není-li aplikována vůbec.

Problematika ochrany spotřebitele skrývá denní problémy prakticky všech občanů, protože každý z nás se denně chová jako spotřebitel, nakupuje řadu výrobků, ať už potravin, tisk, textil či jiné spotřební zboží nebo využívá širokou škálu služeb, počínaje stravovacími službami, dopravními službami nebo různé opravy, údržby apod. Na druhé straně jsou pak ti občané, kteří vystupují v roli podnikatelů a tyto výrobky a služby poskytují.

Spotřebitel je slabším subjektem v právním vztahu a jeho ochrana prostřednictvím právní regulace je znakem vyspělé politiky každého státu s fungující tržní ekonomikou. Stát vyrovnává nerovnost mezi spotřebitelem a prodávajícím na trhu a důvodem je například nedostatek informací k rozhodování, monopolní postavení prodávajícího daného výrobku, nekalá soutěž, klamání spotřebitele apod.

Ačkoli se ochrana spotřebitelů v České republice dostala na úroveň západoevropských zemí, znalosti českých spotřebitelů o svých právech jsou mnohdy sporné. Největším příspěvkem z hlediska spotřebitelského práva sledávám novou úpravu občanského zákoníku č. 89/2012 Sb. a dále NOZ. Tento zákon přinesl velké množství změn, a poněvadž se tyto změny dotknou každého z nás, neměly by být opomíjeny.

¹ *dTest: Jaké změny přinese nový občanský zákoník spotřebitelům* [online]. dTest, o.p.s., 4.10.2013 [cit. 2014-11-27]. ISSN ČSN ISO 690-2 (01 0197). Dostupné z: <https://www.dtest.cz/clanek-3137/dtest-jake-zmeny-prinese-novy-obcansky-zakonik-spotrebitelum>

2 Cíl a metodika práce

2.1 Cíl práce

Diplomová práce si klade za hlavní cíl podat srozumitelné pojednání o právech a povinnostech spotřebitele v České republice nejen v teoretické rovině, ale zároveň poskytnout i praktický úhel dané problematiky. Základní pohled vyplývá zejména z nového NOZ č. 89/2012 Sb. a nejdůležitějších změn v oblasti reklamací zboží a služeb s účinností od 1. 1. 2014. Předkládaná práce zároveň vychází ze zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele.

Cílem literární rešerše je porovnat NOZ s původní právní úpravou, provést zhodnocení dosažených poznatků a zamyslet se nad klady a zápory přijatých změn.

Dalším cílem této diplomové práce je analyzovat základní znalosti spotřebitelů týkajících se nové úpravy občanského zákoníku. Rozhodla jsem se to zjistit prostřednictvím elektronického dotazníku, ve kterém se budu soustředit na spotřebitelskou problematiku v oblasti reklamací zboží a služeb.

2.2 Metodika práce

Zpracování rešeršní části je provedeno metodou syntézy poznatků z odborné literatury, příslušných zákonů a internetových zdrojů.

V úvodní části jsou definovány základní pojmy spojené s ochranou spotřebitele a hned poté následuje přehled práv spotřebitele a povinností prodávajícího.

Další část si dává za cíl poskytnout spotřebiteli vyčerpávající informace ohledně reklamace vadného zboží v praxi včetně vzorů v případě uplatnění práv z vad. Navazuje stěžejní část práce, kde jsou analyzovány nejdůležitější změny týkající se této problematiky včetně komparace původní a stávající právní úpravy. Poněvadž se jedná o poměrně široké téma a nelze tedy porovnávat všechny změny, zaměřuji se v kapitole 6 na ustanovení: práva spotřebitelů z vadného plnění, které považuji za nejvýznamnější. Komparována je původní právní úprava č. 40/1964 Sb., občanský zákoník a č. 513/1991 obchodní zákoník se současnou úpravou č. 89/2012 Sb. NOZ. Změny jsou utříděné do přehledných tabulek a nechybí ani komentář.

Mezi nejčastěji uzavíranými smlouvami se spotřebiteli patří kupní smlouva a smlouva o dílo a proto jim je věnována pozornost v následující kapitole. Neméně významné jsou smlouvy uzavírané distančním způsobem a mimo obchodní prostory, které jsou rovněž čteně voleny a NOZ podstatně rozšiřuje práva spotřebitele oproti původní právní úpravě.

V další kapitole stručně zmiňuji předpisy upravující oblast ochrany spotřebitele v České republice. Není opomenuta ani právní úprava zaměřující na dílčí spotřebitelskou problematiku.

Za nejdůležitější kontrolní orgán považuji Českou obchodní inspekci, a tedy právem mu patří poslední teoretická část.

V praktické části diplomové práce jsou analyzovány a následně hodnoceny základní znalosti spotřebitelů ohledně jejich práv a povinností. Zvolila jsem elektronický dotazník, který se skládá z osmnácti uzavřených otázek, na které může být jedna i více správných odpovědí. Poněvadž je hlavním předmětem práce rozbor nejdůležitějších změn přicházejících s účinností NOZ, otázky jsou směřovány tímto směrem.

Je nutné podotknout, že respondenti jsou vybráni náhodně a poté klasifikováni dle pohlaví, věku a dosaženého vzdělání. Výsledky dotazování každé otázky jsou shrnuty do tabulky a graficky znázorněny.

3 Základní pojmy

3.1 Spotřebitel

Podle platné legislativy existuje několik definic pojmu spotřebitel. Jedna z nich je uvedena v zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve kterém se rozumí spotřebitelem fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

Občanský zákoník definuje spotřebitele dvojitým způsobem a to jednak v ustanovení § 52 odst. 3 jako fyzickou osobu, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání, dále pak speciálně v § 54a odst. 4 písm. c) pro smlouvy o finančních službách uzavíraných na dálku.

V této právní úpravě se definice spotřebitel nachází v rámci spotřebitelských smluv, které jsou zcela nesystematicky zařazeny mimo závazkové právo. Zatímco NOZ zařadil pojem spotřebitel do obecné části hlavy II Osoby, kdy díl 4 definuje v § 419 NOZ spotřebitele jako každého člověka, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná. NOZ přebírá sice obsahové prvky původní definice, navíc však stanoví další kvalifikační prvek, a to jednání s podnikatelem.²

Obecně lze říci, že spotřebitel je osoba, která něco spotřebovává. Jedná se o osobu, která užívá výrobky a služby jako konečný adresát a to pro jeho přímou osobní spotřebu, nikoli za účelem dalšího prodeje. Spotřebitel se tedy účastní finální spotřeby zboží nebo služeb a jeho postavení spotřebitele není vázáno na státní občanství, trvalý pobyt, ani na žádné další podmínky.

3.2 Prodávající

Původní právo dle zákona č. 40/1964 Sb. definovalo prodávajícího jako dodavatele, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. NOZ tuto koncepci opouští a používá pojem podnikatel jako toho, kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným

² ONDŘEJ, Jan a kol., *Spotřebitelské smlouvy a ochrana spotřebitele: Ekonomické, právní a sociální aspekty*, s. 13

způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku, je považován se zřetelem k této činnosti za podnikatele.³

Zákon o ochraně spotřebitele prodávajícího označuje jako podnikatele, který spotřebiteli prodává výrobky nebo poskytuje služby.⁴

3.3 Spotřebitelská smlouva

Občanský zákoník definuje spotřebitelskou smlouvu v § 52 odst. 1 jako smlouvu kupní, smlouvy o dílo, případně jiné smlouvy, pokud smluvními stranami jsou na jedné straně spotřebitel a na druhé straně dodavatel.⁵

V NOZ můžeme spotřebitelské smlouvy najít v závazkové části s názvem „Ustanovení o závazcích ze smluv uzavíraných se spotřebitelem“ ve formě legislativní zkratky, když v § 1810 NOZ je uvedeno: „ustanovení tohoto oddílu se použijí na smlouvy, které se spotřebitelem uzavírá podnikatel (dále jen „spotřebitelské smlouvy“), a na závazky z nich vzniklé.“

Spotřebitelské smlouvy nejsou zvláštním typem smlouvy, ale charakteristickým rozlišujícím prvkem je strana smlouvy, respektive subjekty právního vztahu. Předmět, který je obvykle rozlišovacím rysem pro typovou smlouvu, není v případě klasifikace spotřebitelských smluv důležitý. Spotřebitelskou smlouvou může být kupní smlouva, smlouva o dílo, smlouva o poskytnutí spotřebitelského úvěru, smlouva o běžném účtu, smlouva o převodu jednotky nebo inominátní smlouva.⁶

3.4 Ochrana spotřebitele

Ochrana spotřebitele patří k nejmodernějším trendům soukromého práva. Nelze jí však chápat pouze jako ochranu soukromoprávní. Rovněž veřejné právo zajišťuje ochranu spotřebitele, například v oblasti bezpečnosti výrobků nebo v oblasti zdraví občanů, ale i částečně zasahuje do soukromoprávních vztahů. Soukromoprávní a veřejnoprávní ochrana spotřebitele se vzájemně prolíná a tvoří systematický celek ochrany spotřebitele.⁷

Existuje několik důvodů, proč se vyvinul institut ochrany spotřebitele jako slabší strany, který má za účel vyrovnávat oslabení mezi spotřebitelem a prodávajícím. Tato nerovnost může být způsobena různými okolnostmi. Nejedná se pouze o klasické negativní

³ Zákon č. 89/2012 Sb. občanský zákoník

⁴ Zákon č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele

⁵ Zákon č. 40/1964 Sb. občanský zákoník

⁶ ONDŘEJ, Jan a kol., *Spotřebitelské smlouvy a ochrana spotřebitele: Ekonomické, právní a sociální aspekty*, s. 12

⁷ ONDŘEJ, Jan a kol., *Spotřebitelské smlouvy a ochrana spotřebitele: Ekonomické, právní a sociální aspekty*, s. 3

skutečnosti ovlivňující vyjednávací pozici strany v podobě omylu, podvodu, nátlaku a nesprávného výkladu. Patří sem především nedostatek odborných znalostí spotřebitelů, kteří nemají tolik zdrojů nebo dostatečný přístup k informacím o výrobcích tak jako prodejci. Tato neznalost umožní prodávajícímu jednoduše přinutit spotřebitele k uzavření smlouvy za nevýhodných podmínek. Podnikatelé používají různých přesvědčovacích technik, aby přilákali co nejvíc zákazníků. V současné době informačních technologií není většinou problém pro spotřebitele nejen ověřit údaje o podnikatelích například na stránkách www.justice.cz, ale nalezne zde i informace o výrobku, poznámky a zkušenosti jiných spotřebitelů. Tyto připomínky je možné nalézt nejen na oficiálních stránkách výrobců, kteří pochopitelně budou daný výrobek chválit, ale i na některých stránkách neziskových organizací zabývajících se spotřebitelskou ochranou, kam většinou píší sami spotřebitelé a upozorňují na negativní zkušenosti s jednotlivými výrobky nebo podnikateli. Mezi nejznámější neziskové organizace se řadí například Občanské sdružení spotřebitelů TEST – dTest, SOS – Sdružení obrany spotřebitelů, o. s., Spotrebitel.cz a Sdružení českých spotřebitelů.

Dalším problémem je, že se spotřebitelé při uzavírání smlouvy zaměřují pouze na některá ustanovení jako je cena, vzhled a kvalita výrobku či služby a dalším ustanovením nevěnují pozornost. Mnohdy se spotřebitel neobtěžuje číst smlouvu vůbec a v případném sporu tvrdí, že nevěděl, co podepisuje. Ve fázi vyjednávání smluvních podmínek a následném podpisu smlouvy je potřeba dát pozor nejen na ujednání o ceně, ale zejména na způsobu placení, záručním a pozáručním servisu a především na ujednání o odpovědnosti za vady, způsoby vyřízení reklamace, možnosti odstoupení od smlouvy a různá sankční ujednání. Ve většině případů prodávající předloží spotřebiteli dlouhou podrobnou smlouvu, která je náročná a složitá na čtení. Spotřebitel by si však měl řádně smlouvu přečíst a překontrolovat všechna ujednání. Po podpisu smlouvy se mu totiž bude jen těžko prokazovat, že jej prodávající uvedl v omyl tím, že mu tvrdil něco jiného.

Hlavním nástrojem práva na ochranu spotřebitele je odkrytí nezbytných informací. Zákonodárce stanovuje povinnost poskytnout určité množství relevantních informací, které napomáhají spotřebiteli při rozhodnutí zda, koupit nebo nekoupit výrobek.⁸

Dalším nástrojem ochrany spotřebitele jsou požadavky na výrobky. Právo vyžaduje od prodávajícího, aby nabízené výrobky splňovaly bezpečnostní normy.⁹

⁸ TOMANČÁKOVÁ, Blanka. *Ochrana spotřebitele v praxi se vzory a příklady*. Praha: Linde, 2008, s. 10

⁹ Tamtéž, s. 10

Největší problém je, že dnešní spotřebitel mnohdy raději rezignuje na uplatnění svých práv, než aby podstupoval drahé a nepružné řízení vedené obecnými soudy. Český zákonodárce totiž dosud do české právní úpravy nezavedl moderní trendy procesního práva v případě spotřebitelských bagatelních sporů. V budoucnu lze očekávat v rámci práva EU zavedení skupinových žalob, tj. kolektivní procedurální uplatnění individuálních práv spotřebitelů, kteří se na základě systému opt-in či opt-out budou hromadně domáhat svých práv na podnikateli.¹⁰

¹⁰ ONDŘEJ, Jan a kol., *Spotřebitelské smlouvy a ochrana spotřebitele: Ekonomické, právní a sociální aspekty*, s. 3

4 Práva spotřebitele a povinnosti prodávajícího

Základními právními normami, které v České republice upravují práva spotřebitele a povinnosti prodávajícího jsou ze zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a daly by se shrnout do několika skupin.

4.1 Povinnost poctivosti prodeje a výrobků a poskytování služeb

Zákon o ochraně spotřebitele uvádí povinnost prodávajícího prodávat výrobky ve správné hmotnosti, míře nebo množství a umožnit spotřebiteli překontrolovat si správnost těchto údajů. Dále prodávající musí prodávat výrobky a poskytovat služby v předepsané nebo schválené jakosti. Je-li tato jakost závazně stanovena zvláštními předpisy, musí z nich vycházet, anebo pokud není jakost předepsána, schválena nebo uváděna, v jakosti obvyklé.

Co se týká ceny, musí prodávající prodávat výrobky a poskytovat služby za ceny sjednané v souladu s cenovými předpisy a ceny při prodeji výrobků nebo poskytování služeb správně účtovat. Je-li zapotřebí cenu zaokrouhlit, musí tak prodejce nebo poskytovatel učinit při konečném účtování prodáváných výrobků a poskytovaných služeb v hotovosti tak, že se celková částka zaokrouhluje vždy k nejbližší platné nominální hodnotě zákonných peněz v oběhu.¹¹

4.2 Zákaz klamání spotřebitele

V současné době k nejčastěji porušovaným ustanovení zákona patří nekalé obchodní praktiky. Dle Zákona o ochraně spotřebitele je obchodní praktika podnikatele nekalá, je-li jednání podnikatele vůči spotřebiteli v rozporu s požadavky odborné péče a je způsobilé podstatně ovlivnit jeho rozhodování tak, že může učinit obchodní rozhodnutí, které by jinak neučinil. V mnoha případech je nekalá praktika zaměřena na spotřebitele, kteří jsou z důvodu duševní nebo fyzické slabosti nebo věku zvláště zranitelní, hodnotí se její nekalost z hlediska průměrného člena této skupiny.¹²

Nekalé praktiky se dělí zejména na klamavé a agresivní obchodní praktiky. Dle výše uvedeného zákona je klamavá obchodní praktika taková, je-li při ní užit nepravdivý údaj, nebo je-li důležitý údaj sám o sobě pravdivý, ale může uvést spotřebitele v omyl vzhledem k okolnostem, za nichž byl užit. Patří sem rovněž případy, kdy podnikatel vědomě nebo

¹¹ § 3 Zákon č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele

¹² § 4 Zákon č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele

nevědomě opomene uvést důležitý údaj, jenž s přihlédnutím ke všem okolnostem lze po podnikateli spravedlivě požadovat. Navíc za opomenutí se považuje též uvedení důležitého údaje nesrozumitelným nebo nejednoznačným způsobem. Klamavou obchodní praktikou je rovněž způsob prezentování výrobku či služby, včetně srovnávací reklamy, nebo jejich uvádění na trh tak, že může dojít k záměně s jinými výrobky či službami, nebo rozlišovacími znaky jiného podnikatele. S ohledem na rozvoj tzv. kodexů chování, kterými se podnikatelé často zaštiťují a získávají tím u spotřebitelů lepší jméno, je za klamavou praktiku považováno rovněž jednání, kdy podnikatel nedodrží závazek obsažený v kodexu chování, k jehož dodržování se zavázal, jde-li o jednoznačný závazek, který lze ověřit, a podnikatel v obchodní praxi uvádí, že je vázán kodexem.¹³

Další skupina tzv. agresivní obchodní praktiky spočívají v nekalém jednání podnikatele ještě vyššího rázu než u klamavých obchodních praktik. Obchodní praktika je agresivní, pokud s přihlédnutím ke všem okolnostem svým obtěžováním, donucováním, včetně použití síly nebo nepatřičným ovlivňováním výrazně zhoršuje možnost svobodného rozhodnutí spotřebitele. Při posuzování, zda je obchodní praktika agresivní, se přihlíží zejména k načasování, místu a době trvání obchodní praktiky, způsobu jednání, jeho výhružnosti a urážlivosti, vědomému využití nepříznivé situace spotřebitele, nepřiměřenosti překážky pro uplatnění práv spotřebitele, nebo hrozbě protiprávním jednáním.¹⁴

Součástí zákona jsou i dvě rozsáhlé přílohy, které obsahují seznam klamavých a agresivních charakterizovaných obchodních praktik, které se považují za zakázané vždy.

4.3 Zákaz diskriminace

Do povinností prodávajícího stanovených zákonem patří zákaz diskriminace spotřebitele: „Prodávající nesmí při prodeji výrobků nebo poskytování služeb spotřebitele diskriminovat“.¹⁵

Diskriminací spotřebitele se rozumí nedůvodné znevýhodnění některých spotřebitelů před jinými při srovnatelných transakcích. Například za diskriminační jednání označil Nejvyšší správní soud jednání Dopravního podniku města Hradec Králové, kdy slevu na jízdném nabízel pouze seniorům ve věku od 65 do 70 let s trvalým bydlištěm v Hradci Králové, Pardubicích nebo v dalších místech v dosahu MHD. Spotřebitelé nesplňující dané zvolené kritérium byli těmito podmínkami diskriminováni. Zvýhodnění uvedené skupiny

¹³ § 5 Zákon č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele

¹⁴ § 6 Zákon č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele

¹⁵ § 6 Zákon č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele

občanů mělo diskriminační charakter, a jak vyplývá z judikatury Ústavního soudu i Evropského soudu pro lidská práva, v žádném případě nemělo objektivní a rozumné ospravedlnění, tj. že nesledovalo legitimní cíl a prostředky použité k jeho dosažení nebyly tomuto cíli přiměřené.¹⁶

4.4 Zákaz prodeje nebezpečných výrobků

Dle zákona o ochraně spotřebitele musí prodávající respektovat zákaz výroby, dovozu, vývozu, nabízení, prodeje a darování výrobků nebezpečných svou zaměnitelností s potravinami. Jedná se o výrobky, které by mohli spotřebitelé zaměnit s potravinou a pozřít je. Zákon explicitně reaguje na výrobky, které mohou být natolik nebezpečné, že je potřeba jejich prodej zakázat a předejít tak možným rizikům.

Danou problematikou se také zabývá Zákon č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobku viz kapitola 5 Legislativní úprava ochrany spotřebitele.

Rovněž Zákon č. 22/1997 Sb. O technických požadavcích na výrobky a o změně a doplnění některých zákonů, chrání spotřebitele před nebezpečnými výrobky tím, že stanovuje povinnosti prodávajícím uvádět na trh pouze bezpečné výrobky dále viz kapitola 5.

4.5 Povinnost informační

Jak uvádí JUDr. Markéta Selucká, Ph. D. původní úprava v ObčZ v zásadě neobsahuje obecná ustanovení, která by regulovala informační povinnosti podnikatele vůči spotřebiteli. Existující ustanovení zakotvují informační povinnosti, zejména při zvláštních způsobech sjednávání spotřebitelských smluv, typicky prostředky dálkové komunikace. Informační povinnosti při sjednávání smluv mimo obvyklé obchodní prostory pak nejsou v občanském zákoníku č. 40/1964 Sb., až na jednu relevantní výjimku, regulovány vůbec. Oproti tomu, NOZ přistupuje k této problematice s cílem jejího komplexního zpracování a aplikovatelnosti pro plné spektrum spotřebitelských smluvních vztahů.¹⁷

NOZ obsahuje v § 1811 odst. 2 přehled základních informačních povinností podnikatele, které musí poskytnout spotřebiteli ještě před jakýmkoliv závazným úkonem určitým a srozumitelným způsobem a v jazyce smlouvy následující skutečnosti:

- ✓ totožnost podnikatele a jeho kontaktní údaje,
- ✓ název a charakteristika zboží nebo služeb

¹⁶<https://www.nssoud.cz/Slevy-v-mestske-hromadne-doprave-poskytovane-na-zaklade-trvaleho-pobytu-jsou-diskriminacni/art/139>

¹⁷ SELUCKÁ, Markéta. *Koupě a prodej Nový občanský zákoník Společná evropská právní úprava prodeje*, s. 8

- ✓ cena včetně daní a poplatků
- ✓ způsob platby a dodání zboží nebo forma poskytnutí služeb,
- ✓ nároky z vad zboží, reklamační nároky, podmínky uplatnění záručních práv,
- ✓ trvání závazku a podmínky jeho ukončení v případě sjednání doby neurčité, a
- ✓ funkčnost digitálního obsahu, včetně jeho softwarové a hardwarové kompatibility a technických ochranných opatření.¹⁸

Výše uvedené informační povinnosti se vztahují na všechny spotřebitelské smlouvy s výjimkou vyřizování záležitostí každodenního života a dodání digitálního obsahu na hmotném nosiči.

Dále spotřebitel před uzavřením smlouvy či učiněním nabídky od obchodníka, od něhož nakupuje na dálku, musí získat dle ustanovení § 1820 odst. 1 NOZ informace o:

- ✓ nákladech komunikace na dálku,
- ✓ povinnosti zaplatit zálohu, je-li vyžadována,
- ✓ nejkratší době vázanosti, v případě smluv na opakované plnění,
- ✓ měsíční zúčtovací ceně, nebo mechanismu jejího určení, v případě smluv na dobu neurčitou nebo smluv na opakované plnění,
- ✓ veškerých daních, poplatcích a nákladech dodání zboží, v případě smluv na dobu neurčitou nebo smluv na opakované plnění, jsou-li vyžadovány,
- ✓ uplatnění práva na odstoupení od smlouvy, zejména:
 - podmínky, lhůty a postupy uplatnění práva na odstoupení,
 - údaje o povinnosti spotřebitele hradit náklady navrácení zboží pro případ odstoupení,
 - údaje o povinnosti nahradit poměrnou část ceny, v případě že spotřebitel odstoupil od smlouvy až poté, co podnikatel začal poskytovat sjednané služby,
- ✓ nemožnosti odstoupit od smlouvy zákonem stanovených případech a
- ✓ existenci, způsobu a podmínkách mimosoudního řešení stížností spotřebitelů, včetně informace o tom, zda se může spotřebitel obrátit na státní orgán dohledu.¹⁹

Ustanovení § 1839 NOZ výslovně přenáší důkazní břemeno o splnění informační povinnosti dle celého pododdílu 1, tj. zejména dle § 1811 odst. 2, § 1820 odst. 1, § 1825 a § 1826 odst. 1 NOZ, na podnikatele.

¹⁸ Tamtéž, s. 10

¹⁹ SELUCKÁ, Markéta. *Koupeř a prodej Nový občanský zákoník Společná evropská právní úprava prodeje*, s.12

Zákon o ochraně spotřebitele rovněž v § 9 stanovuje prodávajícímu informační povinnost. Podnikateli je zde stanoveno řádně informovat spotřebitele o vlastnostech prodáváných výrobků nebo charakteru poskytovaných služeb, o způsobu použití a údržby výrobku a o nebezpečí, které vyplývá z jeho nesprávného použití nebo údržby, jakož i o riziku souvisejícím s poskytovanou službou. Jestliže je to potřebné s ohledem na povahu výrobku, způsob a dobu jeho užívání, je prodávající povinen zajistit, aby tyto informace byly obsaženy v příloženém písemném návodu a aby byly srozumitelné. Veškeré informace poskytované písemně musí být uváděny v českém jazyce. Dle tohoto zákona patří mezi další informační povinnost prodávajícího zajistit, aby prodávané výrobky 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.

Další povinnosti jsou stanoveny pro obuv, kde je povinností prodávajícího zajistit prodávané výrobky údaji o materiálech použitých v jejích hlavních částech.

Je-li třeba, aby při užívání věci byla zachována zvláštní pravidla, zejména řídí-li se užívání návodem, je prodávající povinen s nimi spotřebitele seznámit, ledaže jde o pravidla obecně známá jako například jak otevřít obyčejnou láhev s vodou.

Nelze-li prodávané výrobky označit přímo, musí je prodávající viditelně a srozumitelně označit 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 tohoto zákona, pravdivě sdělit, popřípadě doložit.

S ohledem na případy přelepování data použitelnosti je zákonem zakázáno odstraňovat ani měnit označení výrobků ani jiné údaje uvedené výrobcem, dovozcem nebo dodavatelem.

Zákon č. 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích a další právní předpisy doplňují povinnosti vztahujících se k označování výrobků.

Prodávající rovněž mohou prodávat i zboží, které má určité vady. V tomto případě prodávající musí při prodeji použitých nebo upravovaných výrobků, výrobků s vadou nebo výrobků, jejichž užitné 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.

U potravin se rozlišuje tzv. datum použitelnosti potravin, kterým se rozumí datum ukončující dobu, po kterou si potravina podléhající rychlé zkáze, při dodržování skladovacích podmínek, zachovává své specifické vlastnosti a splňuje požadavky na zdravotní nezávadnost a po které nesmí být uváděna do oběhu.²⁰ Doba použitelnosti se používá pro potraviny, které musí být rychle spotřebovány, například jogurty a jiné mléčné výrobky, ryby, chlazenou drůbež atd. Potraviny s prošlou dobou použitelnosti se pokládají za zdravotně závadné a nesmí se v žádném případě uvádět do oběhu.

Naopak datem minimální trvanlivosti potravin je datum vymezující minimální dobu, po kterou si potravina zachovává své specifické vlastnosti při dodržování skladovacích podmínek a splňuje požadavky na zdravotní nezávadnost.²¹ Datem minimální trvanlivosti se většinou označují potraviny, které se rychle nekazí, například konzervy, sušenky, čokoláda, nápoje, těstoviny atd. Po tomto datu lze potravinu uvádět do oběhu, pokud je zdravotně nezávadná a je řádně označena jako potravina s prošlou minimální trvanlivostí.

Zákaz klamání spotřebitele se týká informace o ceně nebo okolnosti, že informace je neúplná a nebo chybí, nesmí zejména vzbuzovat zdání, že cena je nižší, než jaká je ve skutečnosti. Například dne 23. 3. 2009 Česká obchodní inspekce (č. j. ČOI11260/2009/0120/1000/2009/Pe/Št) uložila pokutu ve výši 20.000,- Kč pro porušení § 12 odst. 2 písm. a) zákona 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Žalovaná strana uváděla neúplné ceny v letáku a vzbuzovala zdání, že cena je nižší, než je ve skutečnosti, neboť teprve pod tabulkou bylo drobným písmem uvedeno, že k této ceně je nutno připočíst povinné příplatky.²²

Dále informace o ceně nesmí spotřebitele uvést v omyl, že stanovení ceny závisí na okolnostech, na nichž ve skutečnosti nezávisí, například u stanovení ceny v cizí měně. Cena dále nesmí ve spotřebiteli vzbuzovat zdání, že jsou v ceně zahrnuty dodávky výrobků, výkonů, prací nebo služeb, za které se ve skutečnosti platí zvlášť. Cena rovněž nesmí působit, že byla zvýšena, snížena nebo nezměněna, i když tomu tak není, například při ohlášení snížení cen, které se neuskuteční.

Spotřebitel nesmí mít dojem, že vztah ceny a užitečnosti nabízeného výrobku nebo služby a ceny a užitečnosti srovnatelného výrobku nebo služby je jiný, než je ve skutečnosti. Například reklamování výrobku, že výrobek je lepší než ostatní výrobky, ale za nižší cenu, přestože tomu tak není. Například Česká obchodní inspekce dne 19. 12. 2007 (č. j. 3896-10-

²⁰ § 2 písm. p) zák. 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích

²¹ § 2 písm. q) zák. 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích

²²<https://www.coi.cz>

07) uložila pokutu ve výši 20 000 Kč pro porušení § 12 odst. 2 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Žalovaná poskytla spotřebiteli neúplné informace o ceně zájezdu v informačním letáku Egypt Hurghada, neboť výsledná cena zájezdu byla podstatně vyšší, než jak bylo uvedeno v letáku.²³

4. 6 Další povinnosti při prodeji výrobků a poskytování služeb

4.6.1 Povinnost předvést výrobek na požádání

Pokud to povaha výrobku dovoluje, má spotřebitel právo žádat o předvedení výrobku. Prodávající je povinen seznámit kupujícího s výrobkem a se způsobem užívání, protože každý spotřebitel nemusí být schopen pochopit používání výrobku jen na základě krátké ústní informace. Předvedení výrobku je významné také z hlediska prevence vad, ke kterým by mohlo dojít nevhodným užíváním věci. Rovněž se dají odhalit případné skryté vady výrobku ještě před uzavřením smlouvy.

V praxi se vyskytuje problém s tím, zda je prodávající povinen předvést konkrétní výrobek nebo lze ukázat činnost výrobku na předváděcím vzorku. Prodávající odmítají výrobek rozbalit s tím, že pokud by si jej spotřebitel posléze nekoupil, nemohli by daný výrobek již dalšímu spotřebiteli prodat. Obal však není zábranou, která by znemožňovala předvedení výrobku a spotřebitel má právo na to, aby mu byla předvedena konkrétní věc.

Spotřebitel se dobrovolně vzdává práva na předvedení výrobku na požádání při objednání věci prostřednictvím komunikace na dálku. Na tyto případy pamatuje NOZ, který uvádí, že spotřebitel má právo od smlouvy odstoupit ve lhůtě 14 dnů. Nově je pro některé druhy smluv vymezen okamžik počátku běhu této lhůty. U kupní smlouvy běží lhůta ode dne převzetí zboží, u smlouvy, kde předmětem je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, je počátek této lhůty stanoven dnem převzetí poslední dodávky zboží a u smlouvy, jejímž předmětem je pravidelná opakovaná dodávka zboží, začíná tato lhůta běžet ode dne převzetí první dodávky zboží.

Do 31. 12. 2013 byla lhůta čtrnácti dnů prodloužena, jestliže spotřebitel neobdržel informace, které mu byl podnikatel povinen poskytnout. Dle NOZ tato úprava platí pouze pro případy, kdy nebyla podána informace o možnosti odstoupení od smlouvy v souladu s § 1820 odst. 1 písm. f) a spotřebitel může od smlouvy odstoupit do jednoho roku a čtrnácti dnů. Dostane-li spotřebitel informace o možnosti odstoupení v průběhu této prodloužené lhůty, musí nárok na odstoupení uplatnit v obecné lhůtě 14 dnů od obdržení daných informací.

²³Tamtéž

4.6.2 Povinnost vydat doklad

V současné době není prodávající povinen vydávat doklad o zakoupení výrobku nebo poskytnutí služby automaticky. Dle § 16 Zákon č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, je však prodávající povinen na žádost spotřebitele vydat doklad o zakoupení výrobku nebo o poskytnutí služby s uvedením data prodeje výrobku nebo poskytnutí služby, o jaký výrobek nebo 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, sídlo nebo místo podnikání, pokud zvláštní 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 užité vlastnosti jsou jinak omezeny, musí být tyto skutečnosti v dokladu zřetelně vyznačeny.

4.6.3 Povinnost uplatnění, přijetí, vyřízení reklamace

Reklamací se rozumí uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb. Prodávající je povinen spotřebitele řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb, včetně podmínek uplatnění rozporu s kupní smlouvou spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit, a o provádění záručních oprav.

Reklamaci je možné uplatnit u prodávajícího, u kterého byla věc koupena, v zásadě ve kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo obvyklém místě podnikání. Pouze v případě, kdy je v záručním listě uveden jiný podnikatel určený k opravě, uplatní kupující právo na opravu u něj.

V rámci přijetí reklamace je prodávající povinen spotřebiteli vydat písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.²⁴

Kupující by měl reklamovat zboží vždy pouze s pracovníkem pověřeným vyřizováním reklamací, který musí být přítomen po celou provozní dobu.²⁵ Pokud tento pracovník není

²⁴ §19 odst. 1 Zákon č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele

²⁵ §19 odst. 2 Zákon č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele

přítomen, vystavuje se podnikatel postihu ze strany správního orgánu (Česká obchodní inspekce). Pověřený pracovník musí vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu. Nejzazší lhůta vyřízení reklamace je stanovena Zákonem o ochraně spotřebitele nejpozději do třiceti dnů ode dne uplatnění reklamace. Dle Občanského zákoníku lhůta počíná dnem, který následuje po dni, ve kterém spotřebitel uplatnil reklamaci. Třicátý den musí být výrobek připraven k převzetí. V opačném případě má spotřebitel nárok na odstoupení od smlouvy.²⁶

²⁶ §19 odst. 3 Zákon č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele

5 Reklamace výrobku

Spotřebitel může uplatnit reklamaci i jen ústně, ale z hlediska případného následného řešení soudní cestou, se doporučuje uplatnění reklamace písemnou cestou, například s využitím vzoru viz příloha 3. Ze stejného důvodu je potřeba reklamaci zasílat doporučeně a v případě osobního předání stačí nechat potvrdit kopii. Spotřebitel musí nějakým způsobem prokázat zakoupení věci, nejlépe dokladem o koupi. Další možností prokázání práva spotřebitele je dodací list, úvěrová smlouva, záruční list či snad výpis z platební karty.²⁷

Záruční doba u spotřebního zboží je zákonem stanovena na dva roky. U věcí, které se rychle kazí, musí být uplatněna odpovědnost za vady nejpozději den následující po koupi. U potravin, záruční doba končí uvedenou dobou použitelnosti a u ostatních věcí, uplynutím minimální doby trvanlivosti.

Záruční dobu nelze zaměňovat s životností, která se projevuje opotřebením v důsledku běžného, obvyklého užívání. Například bude-li používána obuv určená pro příležitostné nošení každý den, může dojít k výraznému opotřebení až úplnému zničení.

Reklamovat lze pouze skutečné vady, tj. vady vzniklé špatnou technologií výroby nebo vadou materiálu. Záruka se nevztahuje na běžné opotřebením, nešetrné zacházení nebo nedostatečnou údržbu.

Dle NOZ se práva spotřebitele rozlišují dle intenzity porušení smlouvy, zda vada představuje porušení smlouvy podstatným či nepodstatným způsobem.

Podstatným porušením se rozumí takové porušení povinnosti, o němž při uzavření smlouvy prodávající musel vědět, že by spotřebitel smlouvu neuzavřel, kdyby toto porušení předvídal. V ostatních případech se jedná o nepodstatné porušení. Spotřebitel musí zvolené právo sdělit prodávajícímu při oznámení vady nebo co nejdříve poté. V opačném případě má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o nepodstatné porušení smlouvy, kdy prodávající neodstraní vadu v dané době nebo to odmítne.

V případě, že vada představuje podstatné porušení smlouvy, bude moci spotřebitel zvolit výměnu věci, opravu věci, přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupení od smlouvy viz §2106. Pokud se vada projeví v prvních šesti měsících po zakoupení zboží, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí a kupující může požadovat výměnu věci za novou. Pokud kupující využije tohoto práva, nezačíná běžet nová záruční lhůta 24 měsíců, ale uplatňuje se původní lhůta od data prvního nákupu zboží. Výhodnější tedy je využít práva odstoupení od

²⁷ <https://www.dtest.cz/clanek-755/reklamace-vyrobku>

smlouvy a vrácení kupní ceny. Lze použít vzor viz příloha č. 4. Pokud si pak za vrácené peníze spotřebitel koupí stejné zboží znovu, začíná běžet nová dvouletá záruka.

Pokud by výměna zboží byla vzhledem k povaze zboží neúměrná a vada byla bez zbytečného odkladu odstranitelná, § 2169 kupujícímu výsadu vyměnit zboží za nové nepřizná. Bude se to týkat drobných vad částí výrobků, které lze ihned a jednoduše vyměnit. V případě, že obě varianty nejsou možné, spotřebitel se může rozhodnout, zda od smlouvy odstoupí nebo bude chtít slevu z kupní ceny. Slevu lze požadovat v případě jakékoliv vady. Nevýhodou slevy však je, že věc nelze později reklamovat pro stejnou vadu, na kterou již byla prodejcem poskytnuta sleva.

Další alternativou, kterou spotřebitel má možnost zvolit v případě podstatného porušení smlouvy, je oprava věci. Pokud spotřebitel neurčí způsob vyřízení reklamace včas, nejlépe při uplatnění reklamace u obchodníka, bude se porušení smlouvy považovat za nepodstatné a spotřebitel ztratí nárok na odstoupení od smlouvy nebo výměnu za nové zboží. V případě použitých věcí je možná pouze sleva nebo odstoupení od smlouvy.

V případě nesouhlasu spotřebitele s posouzením reklamace, je tu možnost vlastního znaleckého posudku. Důkazní břemeno je na prodávajícím, nikoli na kupujícím. Pokud však spotřebitel nesouhlasí se zamítnutím reklamace, má možnost požádat znalce o vyhotovení znaleckého posudku. V případě, že spotřebitel tímto způsobem prokáže, že věc má vadu, která nebyla způsobena jeho vinou, má nárok na to, aby mu prodávající reklamaci uznal a navíc zaplatil náklady v souvislosti s domáháním se svého práva.

Spotřebitel uzavírá smlouvu o dílo podle občanského zákoníku. Cena posudku je účtována buď podle vyhlášky Ministerstva spravedlnosti (vyhláška č. 37/1967 Sb., k provedení zákona o znalcích a tlumočnících, ve znění pozdějších předpisů), nebo cena smluvní v případě složitějších posudků. V případě, že znalec je plátcem daně z přidané hodnoty, cena se zvýší o odpovídající částku. Znalec má rovněž právo na úhradu nákladů, které účelně vynaložil v souvislosti se znaleckým posudkem (například cestovní náklady). Náklady znaleckého posudku jsou hrazeny spotřebitelem, ten má však v případě kladného posudku právo požadovat úhradu těchto nákladů po prodeji.²⁸

Doba zpracování samotného znaleckého posudku, není obecně určena, záleží na složitosti případu. Následující tabulka zobrazuje orientační ceny a doby.

²⁸ <https://www.dtest.cz/clanek-1912/o-znalcich>

Tabulka 1 – Cena posudku

Obor činnosti	Prohlídka	Zpracování posudku	Doba zpracování
Movité věci	cca 350 Kč	1 500 Kč	do 30 dní
Obuv	Zdarma – cca 500 Kč	1200 - 4000 Kč	Většinou do 14 dnů
Textil	Často bezplatně, popř. za vynaložené náklady	300 - 2500 Kč	Většinou do 30 dnů
Elektrospotřebiče	Často bezplatně, popř. za vynaložené náklady	do 2000 Kč	Většinou do 14 dnů
Mobilní telefony	cca 500 Kč, popř. vynaložené náklady	1000 - 3000 Kč	Většinou do 14 dnů
Automobily	Často bezplatně, popř. za vynaložené náklady	1000 - 8000 Kč	Většinou do 30 dnů

Zdroj: <https://www.dtest.cz/clanek-1912/o-znalcich>

Cena znaleckého posudku může být mnohdy vyšší než cena samotného zboží. A znalecký posudek ve prospěch spotřebitele nemusí zaručit úspěšné vyřízení reklamace. Přesto by se měli spotřebitelé bránit nepoctivým prodejčům a nedovolit jim neoprávněné zamítání reklamace.

Seznam znalců lze nalézt na stránkách www.justice, www.dtestcz například:

Textilní zkušební ústav s. p.

Václavská 6, 658 41 Brno

e-mail: info@tzu.cz, www.tzu.cz

telefon: 00420 543 426 711

specializace: ekonomika, textil

Iva Vobrová

A. Muchy 417/24, 412 01 Praha

e-mail: znalectvi-textilie@email.cz, www.fashionmode.cz

telefon: 00420 723 368 993

specializace: ekonomika, obuv, textil

Případ č. 1

P. Michal Hajný reklamoval zahradní křeslo dne 31. 3. 2014 a následující komentář bude jistě inspirací pro nejednoho spotřebitele:

„S paní Vobrovou jsem byl velice spokojen, díky jejímu přístupu a ochotě při řešení zamítnuté reklamace zahradního křesla. Vlivem jejího posudku jsem u výrobce uspěl a zboží nám vyměnili.“²⁹

Pokud ani tento krok nepomůže, zbývá spotřebiteli možnost obrátit se na soud. Žaloba nemusí být sepsána nebo podána advokátem, spotřebitel si ji může sepsat a podat sám. Sazby poplatků za řízení jsou stanoveny pevnou částkou nebo procentem ze základu poplatku. Sazby poplatků za úkony jsou stanoveny pevnou částkou, a jsou uvedeny v sazebníku viz Zákon č. 549/1991 Sb., o soudních poplatcích.

Za návrh na zahájení občanského soudního řízení, jehož předmětem je peněžité plnění

- do částky 20 000 Kč 1 000,- Kč
- v částce vyšší než 20 000 do 40 000 000Kč 5 % z této částky
- v částce vyšší než 40 000 000 Kč 2 000 000,- Kč
- a 1 % z částky přesahující 40 000 000,- Kč; nad 250 000 000,- Kč se nezapočítává
- Za návrh na zahájení občanského soudního řízení, jehož předmětem není peněžité plnění
- za každou nemovitost 5 000,- Kč
- za každý podnik nebo za každou jeho organizační složku 15 000,- Kč
- v ostatních případech, není-li dále stanoveno jinak 2 000,- Kč

Mezi další náklady řízení patří zejména hotové výdaje účastníků a jejich zástupců, ušlý výdělek účastníků a jejich zákonných zástupců, náklady důkazů, odměna za zastupování a další. Odměna za zastupování patří k nákladům řízení, jen je-li zástupcem spotřebitele advokát nebo notář. Na návrh může předseda senátu dokonce spotřebitele zcela nebo zčásti osvobodit od soudních poplatků, odůvodňují-li to jeho poměry a nejde-li o svévolné nebo zřejmě bezúspěšné uplatňování nebo bránění práva.

²⁹ <https://www.dtest.cz/soudni-znalec/iva-vobrova/149>

Spotřebitel sice platí své náklady řízení, ale v případě plného úspěchu ve věci, hradí tyto náklady druhý účastník soudního řízení, který ve věci úspěch neměl.

Soudní moc v České republice vykonávají nezávislé soudy a jejich základní právní úpravu nalezneme v hlavě IV. Ústavy České republiky a hlavě V. Listiny základních práv a svobod. Činnost a organizaci obecných soudů upravuje zák. č. 6/2002 Sb., o soudech a soudcích, ve znění pozdějších předpisů. Soustava obecných soudů je v České republice čtyřčlanková – okresní soudy, krajské soudy, vrchní soudy a Nejvyšší soud; a dvojinstanční - proti rozhodnutí soudu nižšího stupně je možné podat odvolání k soudu vyššího stupně. Při řešení spotřebitelských sporů je věcně příslušný okresní soud, místní příslušnost je dána místem bydliště žalovaného.³⁰

Právním předpisem upravujícím postup soudu a účastníků v občanském soudním řízení je zák. č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, v praxi označován jako o. s. ř.

³⁰ zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád

6 Nejdůležitější změny NOZ v oblasti reklamací

6.1 Jakost při převzetí

Dle NOZ i nadále platí, že prodávající odpovídá kupujícímu za to, že věc nemá při převzetí vady a že věc má vlastnosti, které si strany ujednaly. Jedná se o tzv. institut shody s kupní smlouvou (§ 2161), který je v novém občanském zákoníku nazýván jakostí při převzetí, ale obsah zůstává zachován. Odlišně je koncipován pouze soulad s kupní smlouvou, že věc je bezvadná. Za bezvadnou se považuje věc, která odpovídá vlastnostem viz body a) až e). Tyto vlastnosti jsou rozšířeny o soulad se vzorkem či předlohou. Pokud něco z těchto zákonem daných znaků chybí, jedná se o vadné plnění. Soupis nároků z vadného plnění není v NOZ v souvislosti s jakostí zboží či souladem s kupní smlouvou obsažena, ale nachází se samostatně u druhů vad.

Úprava pro potraviny se ruší a je nahrazena úpravou obecnější, a to pro věci zužitelné a podléhající rychlé zkáze.

Tabulka 2 – Srovnání NOZ a ObčZ

<u>Nový občanský zákoník §2161</u>	<u>Občanský zákoník §616</u>
<p>(1) 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.</p>	<p>(1) Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že prodávaná věc je při převzetí kupujícím ve shodě s kupní smlouvou, zejména, že je bez vad.</p> <p>(2) Nestanoví-li tento zákon jinak, shodou s kupní smlouvou podle odstavce 1 se dále rozumí, že prodávaná věc má jakost a užité vlastnosti smlouvou požadované, prodávajícím, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užité vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, že odpovídá požadavkům právních předpisů, je v tomu odpovídající množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který prodávající pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá. U potravin musí být vyznačeno datum minimální trvanlivosti, a jde-li o potraviny podléhající zkáze, datum použitelnosti. Připouští-li to povaha věci, má kupující právo, aby byla věc před ním překontrolována nebo aby její činnost mu byla předvedena.</p>
<p>(§ 2162) Připouští-li to povaha koupě, má kupující právo, aby byla věc před ním překontrolována nebo aby byly</p>	

předvedeny její funkce.	
(§ 2163) U zužitelné věci se vyznačí doba nejkratší trvanlivosti, popřípadě, u věci podléhající rychlé zkáze, doba po kterou lze věc použít.	
	(3) V případě, že věc při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou (dále jen „rozpor s kupní smlouvou“), má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího buď výměnou věci, nebo její opravou; není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud kupující před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil.

Zdroj: Vlastní zpracování na základě NOZ a ObčZ

V NOZ je ponechána vyvratitelná domněnka vady při převzetí, projeví-li se v 6 měsících po převzetí. Tato doba je stanovena na zjištění a uplatnění rozporu s kupní smlouvou a považuje se za rozpor existující již při převzetí věci. Pokud podnikatel chce vyvrátit rozpor s kupní smlouvou, musí prokázat spotřebiteli opak konkrétními důkazy.

Tabulka 3 – Srovnání NOZ a ObčZ

Nový občanský zákoník § 2161	Občanský zákoník § 616
(2) Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.	(4) Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak.

Zdroj: Vlastní zpracování na základě NOZ a ObčZ

6.2 Práva z vadného plnění

V NOZ se zejména mění terminologie. Pojem práva z vadného plnění nahrazuje původní termín zákonná záruka.

Délka zákonné lhůty dle § 2165, po kterou je kupující chráněn před vyskytnutím vad, je ponechána na 24 měsíců. Vyskytnutím vad se rozumí, že se nejedná pouze o vady existující v okamžiku převzetí věci, nýbrž i o vady, které se vyskytnou později v souvislosti s porušením povinností prodávajícího.

Prodávající musí na žádost kupujícímu vystavit potvrzení, v jakém rozsahu, na jak dlouho za vady zodpovídá a kde je uplatnit.

§ 2168 potvrzuje dvouletou odpovědnost ustanovením, podle kterého si smluvní strany nemohou sjednat kratší dobu pro uplatnění práv z odpovědnosti. V opačném případě by takové ujednání bylo neplatné.

Nově se záruka za jakost stanovená na delší dobu vztahuje pouze na celou věc viz odstavec (2). Obsahová shoda se nachází u § 2166 odst. 1, § 620 odst. 3 a rovněž u § 2166 odst. 2, § 620 odst. 4.

Tabulka 4 – Srovnání NOZ a ObčZ

<u>Nový občanský zákoník § 2165</u>	<u>Občanský zákoník § 620</u>
<p>(1) Kupující je oprávněn uplatnit záruku u vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době 24 měsíců od převzetí.</p> <p>(2) 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.</p>	<p>(1) Při prodeji spotřebního zboží je záruční doba 24 měsíců.</p> <p>(2) U věcí, které jsou určeny k tomu, aby se jich užívalo po delší dobu, může být zvláštním právním předpisem záruční doba prodloužena nad dobu uvedenou v odstavci 1; prodloužení záruční doby se může týkat i jen některé součástky věci.</p>
<p>§ 2166 (1) 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. Proávající 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 identifikující údaj, popřípadě i další údaje potřebné ke zjištění jeho totožnosti.</p>	<p>(3) Na žádost kupujícího je prodávající povinen poskytnout záruku písemnou formou (záruční list). Záruční list musí obsahovat jméno a příjmení, název nebo obchodní firmu prodávajícího, jeho identifikační číslo, sídlo, jde-li o právnickou osobu, nebo bydliště, jde-li o fyzickou osobu. Umožňuje-li to povaha věci, postačuje namísto záručního listu vydat kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující uvedené údaje.</p>
<p>§ 2166(2) 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.</p>	<p>(4) Pokud je to s ohledem na poskytovanou záruku potřebné, prodávající v záručním listě srozumitelným způsobem vysvětlí obsah poskytované záruky, uvede její rozsah, podmínky, dobu platnosti a způsob, jakým je možno uplatnit nároky z ní plynoucí. V záručním listu prodávající zároveň uvede, že poskytnutím záruky nejsou dotčena práva kupujícího, která se ke koupi věci váží. Nesplněním povinností týkajících se vydání záručního listu není platnost záruky dotčena.</p>
<p><i>Nemá přesné vyjádření v NOZ, ale s ohledem na obsah se implicitně použije § 2166 odst. 2 NOZ.</i></p>	<p>(5) Prohlášením v záručním listě vydaném kupujícímu může prodávající poskytnout záruku přesahující rozsah záruky stanovené v tomto zákoně; tato záruka musí být vždy v souladu se záručními podmínkami danými výrobcem a s jakoukoli související reklamou. V takovém případě musí záruční list vždy obsahovat náležitosti a být vydán v souladu s</p>

	podmínkami podle odstavců 3 a 4.
<p>§ 2166 (3) Nebrání-li tomu povaha věci, lze potvrzení podle odstavce 1 nahradit dokladem o zakoupení věci obsahujícím uvedené údaje.</p> <p>§ 2168 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.</p>	<p><i>Nová úprava zjednodušující formu záručního listu potvrzením o zakoupení věci, pokud tento obsahuje údaje stanovené pro záruční list.</i></p> <p><i>Dle nové úpravy si smluvní strany nemohou sjednat kratší dobu pro uplatnění práv z odpovědnosti. V opačném případě by takové ujednání nebylo platné.</i></p>
<p>NOZ neupravuje otázku uvedení do provozu. Implicitně se použije § 2165 NOZ.</p>	<p>Záruční doby začínají běžet od převzetí věci kupujícím. Má-li koupenou věc uvést do provozu jiný podnikatel než prodávající, začne záruční doba běžet až ode dne uvedení věci do provozu, pokud kupující objednal uvedení do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí věci a řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost. (§ 621)</p>

Zdroj: Vlastní zpracování na základě NOZ a ObčZ

NOZ § 2167 obsahově odpovídá ObčZ § 619 s rozšířením o zbavení odpovědnosti za záruku prodávajícího pro případy, kdy tato skutečnost vyplývá z povahy věci viz bod d).

Tabulka 5 – Srovnání NOZ a ObčZ

<u>Nový občanský zákoník § 2167</u>	<u>Občanský zákoník § 619</u>
<i>Od tohoto bodu se v NOZ opouští.</i>	(1) Nejde-li o věci, které se rychle kazí nebo o věci použité, odpovídá prodávající za vady, které se projeví jako rozpor s kupní smlouvou po převzetí věci v záruční době.
<p>Ustanovení § 2165 se nepoužije</p> <p>a) u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,</p> <p>b) na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním,</p> <p>c) u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím, nebo</p> <p>d) vyplývá-li to z povahy věci.</p>	<p>(2) 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.</p> <p>(3) Jde-li o věci použité, neodpovídá prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí kupujícím.</p>

Zdroj: Vlastní zpracování na základě NOZ a ObčZ

V NOZ se opouští dělení vad na odstranitelné a neodstranitelné a nově se rozlišují vady, které představují podstatné nebo nepodstatné porušení smlouvy.

§ 2169 rozšiřuje důvody, kdy může spotřebitel žádat slevu z kupní ceny, o případ, kdy náprava ze strany prodávajícího není zjednána v přiměřené době nebo pokud by taková náprava působila spotřebiteli velké potíže.

Tabulka 6 – Srovnání NOZ a ObčZ

Nový občanský zákoník § 2169	Občanský zákoník § 622
<p>(1) Nemá-li věc vlastnosti stanovené v § 2161, 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.</p>	<p>(1) Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna, a prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může kupující požadovat výměnu věci, nebo týká-li se vada jen součásti věci, výměnu součásti. Není-li takový postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit.</p>
<p>(2) 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.</p>	<p>2) Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má kupující právo na výměnu věci nebo má právo od smlouvy odstoupit. Táž práva přísluší kupujícímu, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet nad věc řádně užívat.</p>
<p>(3) Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo 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.</p>	<p>(3) Jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepovažuje-li výměnu věci, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny věci nebo může od smlouvy odstoupit.</p>

Zdroj: Vlastní zpracování na základě NOZ a ObčZ

Podstatné porušení smlouvy se řídí § 2106. Kupující si v tomto případě vybírá mezi:

- výměnou součásti,
- dodáním věci bez vad,
- opravou věci,

- slevou
- nebo odstoupením od smlouvy.

Výše uvedený zákon nerozlišuje vady právní a faktické a zmiňuje se pouze o vadách. Rovněž tato nová úprava vypouští právo požadovat dodání nové věci v případě, že vada, jejíž odstranění kupující požadoval, se ukáže být neodstranitelnou, respektive odstranitelnou s nepřiměřenými náklady.

Odstavce 2 rámcově odpovídají, pouze byla vypuštěna možnost změny volby náhradního plnění bez souhlasu prodávajícího pro případ, že by s opravou věci byly spojeny nepřiměřené náklady.

Tabulka 7 – Srovnání NOZ a ObčZ/ObchZ

Nový občanský zákoník § 2106	Občanský zákoník § 597
<p>(1) Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má kupující právo a) na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci, b) na odstranění vady opravou věci, c) na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo d) odstoupit od smlouvy.</p>	<p>(1) Jestliže dodatečně vyjde najevo vada, na kterou prodávající kupujícího neupozornil, má kupující právo na přiměřenou slevu ze sjednané ceny odpovídající povaze a rozsahu vady; jde-li o vadu, která činí věc neupotřebitelnou, má též právo od smlouvy odstoupit.</p>
	<p>Obchodní zákoník § 436(1) Je-li dodáním zboží s vadami porušena smlouva podstatným způsobem (§ 345 odst. 2), může kupující:</p> <p>a) požadovat odstranění vad dodáním náhradního zboží za zboží vadné, dodání chybějícího zboží a požadovat odstranění právních vad, b) požadovat odstranění vad opravou zboží, jestliže vady jsou opravitelné, c) požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny;nebo d) odstoupit od smlouvy.</p>
<p>(2) Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li kupujícímu, že vady neodstraní, může kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit.</p>	<p>(2) Volba mezi nároky uvedenými v odstavci 1 kupujícímu náleží, jen jestliže ji oznámí prodávajícímu ve včas zasláném oznámení vad nebo bez zbytečného odkladu po tomto oznámení. Uplatněný nárok nemůže kupující měnit bez souhlasu prodávajícího. Jestliže se však ukáže, že vady zboží jsou neopravitelné nebo že s jejich opravou by byly spojeny nepřiměřené náklady, může kupující požadovat dodání náhradního zboží, požádá-li o to prodávajícího bez zbytečného odkladu poté, kdy mu prodávající oznámil tuto skutečnost. Neodstraní-li prodávající</p>

	vady zboží v přiměřené dodatečné lhůtě nebo oznámí-li před jejím uplynutím, že vady neodstraní, může kupující odstoupit od smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny.
(3) Ne zvolí-li kupující své právo včas, má práva podle § 2107.	(3) Neoznámí-li kupující volbu svého nároku ve lhůtě uvedené v odstavci 2, má nároky z vad zboží jako při nepodstatném porušení smlouvy.

Zdroj: Vlastní zpracování na základě NOZ a ObčZ/ObchZ

Pokud jde o nepodstatné porušení smlouvy, kdy se jedná většinou o opravitelnou vadu, má kupující dle § 2107 právo:

- na opravu
- nebo přiměřenou slevu.

Není-li opraveno včas, pak je možné odstoupit od smlouvy.

Na rozdíl od obchodního zákoníku je v NOZ odstraněním vady myšleno dodání nové věci bez vady, dodání chybějící věci nebo oprava věci viz tento zákon odstavec 1. V NOZ v odstavci 2 neukládá oproti ObchZ povinnost, ale pouze možnost prodávajícímu dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. V posledním odstavci NOZ vypouští stanovení lhůt pro odstranění vad, pouze je uvedeno, že vada má být odstraněna včas.

Tabulka 8 – Srovnání NOZ a ObchZ

<u>Nový občanský zákoník § 2107</u>	<u>Obchodní zákoník § 437</u>
(1) Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.	(1) Je-li dodáním zboží s vadami smlouva porušena nepodstatným způsobem, může kupující požadovat buď dodání chybějícího zboží a odstranění ostatních vad zboží, nebo slevu z kupní ceny.
(2) Dokud kupující neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může prodávající odstranit podle své volby opravou věci nebo dodáním nové věci; volba nesmí kupujícímu způsobit nepřiměřené náklady.	(2) Dokud kupující neuplatní nárok na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy podle odstavce 5, je prodávající povinen dodat chybějící zboží a odstranit právní vady zboží. Ostatní vady je povinen odstranit podle své volby opravou zboží nebo dodáním náhradního zboží; zvoleným způsobem odstranění vad však nesmí způsobit kupujícímu vynaložení nepřiměřených nákladů.

<p>3) Neodstraní-li prodávající vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může kupující požadovat slevu z kupní ceny, a nebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího.</p>	<p>5) Neodstraní-li prodávající vady zboží ve lhůtě vyplývající z odstavce 3 nebo 4, může kupující uplatnit nárok na slevu z kupní ceny nebo od smlouvy odstoupit, jestliže upozorní prodávajícího na úmysl odstoupit od smlouvy při stanovení lhůty podle odstavce 3 nebo v přiměřené lhůtě před odstoupením od smlouvy. Zvolený nárok nemůže kupující bez souhlasu prodávajícího měnit.</p>
---	---

Zdroj: Vlastní zpracování na základě NOZ a ObchZ

6.3 Záruka za jakost

Zákon stanovuje pro uplatnění vad na 24 měsíců. Rovněž je možné smluvně sjednat záruční dobu delší. Nad rámec zákonné záruky přistupuje tzv. smluvní záruka, v NOZ nazývaná záruka za jakost. Smyslem této smluvní záruky za jakost je poskytnout nadstandardní služby a ručit za kvalitu zboží mnohem déle, než zákon vyžaduje. Zboží musí po uvedení do doby být způsobilá k použití pro svůj obvyklý účel.

Prodávající je vázán ze záruky minimálně stejnou dobou jako výrobce a v případě rozdílů délky záruky v různých dokumentech, platí ta delší. Lhůta ve smlouvě má ale přednost před lhůtou na obalu. Práva ze smluvní záruky se uplatní stejně jako ze zákonné odpovědnosti za vady.

Tabulka 9 – Srovnání NOZ a ObchZ

Nový občanský zákoník § 2113	Obchodní zákoník § 429
<p>Zárukou za jakost se prodávající zavazuje, že věc bude po určité době způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Tyto účinky má i uvedení záruční doby nebo doby použitelnosti věci na obalu nebo v reklamě. Záruka může být poskytnuta i na jednotlivou součást věci.</p>	<p>(1) Zárukou za jakost zboží přejímá prodávající písemně závazek, že dodané zboží bude po určité době způsobilé pro použití ke smluvenému, jinak k obvyklému účelu nebo že si zachová smluvené, jinak obvyklé vlastnosti.</p>
<p>§ 2114 Určují-li smlouva a prohlášení o záruce různé záruční doby, platí doba z nich nejdelší. Ujednají-li však strany jinou záruční dobu, než jaká je vyznačena na obalu jako doba použitelnosti, má přednost ujednání stran.</p>	<p>(2) Převzetí závazku ze záruky může vyplynout ze smlouvy nebo z prohlášení prodávajícího, zejména ve formě záručního listu. Účinky převzetí tohoto závazku má i vyznačení délky záruční doby nebo doby trvanlivosti nebo použitelnosti dodaného zboží na jeho obalu. Je-li ve smlouvě nebo v záručním prohlášení prodávajícího uvedeno záruční doba odlišná, platí tato doba.</p>

Zdroj: Vlastní zpracování na základě NOZ a ObchZ

Z mnohaleté soudní praxe vychází pravidlo, že při opakovaných či početnějších vadách, je možné požadovat výměnu věci nebo odstoupit od smlouvy. Opakovaná vada znamená, že se na věci objeví stejná vada třikrát a větším počtem vad jsou myšleny alespoň čtyři různé vady. I přesto, že toto pravidlo není výslovně formulováno v občanském zákoníku, se v praxi běžně uplatňuje.

6.4 Shrnutí NOZ

Vzhledem k připravované novele NOZ je zřejmé, že zákon obsahuje nesrovnalosti a je potřeba stávající zákon upravit s ohledem na požadavky praxe. Záporně hodnotí tento zákon i předseda senátu Nejvyššího soudu ČR JUDr. Lubomír Drápak v článku ze dne 22. 8. 2014 na www.justice.cz následovně:

„Pokud ji mám hodnotit podle toho, jak se s ní setkáváme v rozhodovací praxi, tak se zatím nesetkáváme, protože to je krátká doba na to, aby k nám doputoval nějaký soudní spor. Protože prvně se musí spor jaksi vylíhnout, pak to jde k soudům prvního a druhého stupně, pak teprve následuje dovolací řízení, takže to se za půl roku stihnout nedá. Mám zkušenosti spíše nepřímé, kdy se s tím setkávám v rámci přednáškové činnosti, v rámci konzultací, seminářů, na kterých hovořím s advokáty, notáři, podnikovými právníky z velkých podniků, případně státních institucí, a samozřejmě také s kolegy soudci z prvního a druhého stupně, kteří se s tím setkávají na úrovni studia materiálu. Zákon je hodnocen jako nesrozumitelný, nepochopitelný, terminologicky nejednotný a legislativně technicky špatný.“

Výše uvedené hodnocení mají zajisté své opodstatnění, nicméně domnívám se, že nová úprava je správná a případné nejasnosti odbourá chystaná novela.

7 Smlouvy uzavírané se spotřebitelem

Původní úprava občanského zákoníku užívá termín spotřebitelské smlouvy (§ 51 a násl.), kterými se dle § 52 rozumí vybrané smluvní typy, pokud smluvními stranami jsou na jedné straně spotřebitel a na druhé straně dodavatel.

NOZ nahrazuje tento termín smlouvy uzavírané se spotřebitelem, kterou definuje jako smlouvu, kterou se spotřebitelem uzavírá podnikatel.

Patří sem kupní smlouvy, smlouvy o dílo, případně jiné smlouvy (zprostředkovatelské smlouvy, cestovní smlouvy aj.)

7.1 Kupní smlouva

Kupní smlouva je nejčastěji uzavíranou smlouvou. Původní úprava kupní smlouvy je svěřena jak občanskému, tak obchodnímu zákoníku. Nový občanský zákoník dualismus odstraňuje. Nová úprava vychází především z úpravy obsažené v obchodním zákoníku.

Touto smlouvou se prodávající zavazuje, že kupujícímu odevzdá věc, která je předmětem koupě, a umožní mu nabytí vlastnické právo k ní. Kupující se zavazuje, že věc převezme a zaplatí prodávajícímu kupní cenu (§2079 odst. 1 NOZ).

Kupní cenu je možné stanovit i tak, že je sjednán jen způsob jejího určení (§ 2080 NOZ).

Tato smlouva nemá předepsanou písemnou formu, proto ji lze uzavřít i ústně. Písemná forma je vyžadována pouze v případě převodu smlouvou věcného práva k nemovité věci.

NOZ přebírá z obchodního zákoníku způsob rozlišení smlouvy kupní od smlouvy o dílo. Smlouva o dodání spotřebního zboží, které je nutné sestavit nebo vytvořit, se vždy považuje za kupní smlouvu (§ 2085 odst. 1 NOZ). O kupní smlouvu nepůjde, pokud ten, komu má být věc dodána, předal druhé straně podstatnou část toho, čeho je k vyrobění věci zapotřebí (§ 2086 odst. 1 NOZ).

Nejvíce změn v kupní smlouvě zaznamenala práva z vadného plnění. Již není důležité hledisko opravitelných a neopravitelných vad, ale zda vadná plnění porušují smlouvu podstatným či nepodstatným způsobem viz kapitola Nejdůležitější změny NOZ v oblasti reklamací.

7.2 Smlouva o dílo

Smlouva o dílo je rovněž upravena do 31. 12. 2013 jak v občanském, tak v obchodním zákoníku. NOZ čerpá především z právní úpravy obsažené v § 536 až 565 obchodního zákoníku.

Smlouvou o dílo se podle § 2586 odst. 1 nového občanského zákoníku zhotovitel zavazuje provést na svůj náklad a nebezpečí pro objednatele dílo a ten se zavazuje dílo převzít a zaplatit cenu.

Dle § 2587 NOZ dílem se rozumí zhotovení určité věci, nespadá-li pod kupní smlouvu, dále údržba, oprava nebo úprava věci, nebo činnost s jiným výsledkem.

Cenu lze ujednat na určitou částku, ale postačí se dohodnout alespoň na způsobu, jakým bude cena určena, popřípadě na odhadu. Pokud si strany cenu sjednají pevnou částkou, nebo odkazem na rozpočet, nemůže ani jedna strana žádat změnu ceny, i když si dílo vyžádalo zvýšené úsilí. Pouze z důvodu mimořádné a zcela nepředvídatelné okolnosti, která podstatně ztěžuje dokončení, může se zhotovitel domáhat spravedlivého zvýšení ceny.

Zhotovitel může přísný rozpočet obejít, tím že k němu připojí výhradu neúplnosti nebo nezávaznosti větou: „Všechny zhotovitelem předložené rozpočty jsou neúplné/nezávazné“. Pokud objednatel nesouhlasí se zvýšenou cenou, určí výslednou cenu soud. Objednatel může odstoupit jen v případě, že zhotovitel chce nezávazný či neúplný rozpočet překročit o více než 10 % původní ceny.

Podle § 2604 NOZ je dílo provedeno v případě, že je dokončeno a předáno. Dílo se považuje za dokončené, je-li předvedena jeho způsobilost sloužit svému účelu. Objednatel bude moci převzít dílo s výhradami nebo bez nich (§ 2605 odst. 1 NOZ). Pokud však převezme dílo bez výhrad, promlčují se mu práva ze zjevných vad díla. Pokud dílo neodpovídá smlouvě, má vadu (§ 2615 odst. 1 NOZ). O právech objednatele z vad díla se použije ustanovení NOZ o kupní smlouvě.

Smlouva nemusí mít písemnou formu, ale uzavřením tímto způsobem obě strany předejdou případným sporům.³¹

7.3 Smlouvy uzavírané distančním způsobem a mimo obchodní prostory

Zákon nazývá internetový prodej jako „uzavírání smluv distančním způsobem“. Dle vymezení v § 1820 odst. 1 NOZ se jedná se o smlouvy, při jejímž sjednávání podnikatel

³¹ <https://www.dtest.cz/clanek-3487/pravo-smlouva-o-dilo-pozor-na-zmeny>

použije výhradně alespoň jeden komunikační prostředek, který dovoluje uzavření smlouvy bez fyzické přítomnosti smluvních stran.

Nejběžnějšími prostředky komunikace na dálku je považován například internet, elektronická pošta, reklama v tisku s objednávkovým tiskopisem, telefon s lidskou obsluhou i bez obsluhy, ne/adresovaný tisk, televize, rozhlas a další. NOZ již neobsahuje demonstrativní výčet prostředků komunikace na dálku.

Smlouva je uzavřena distančně, jestliže byla celá dohodnuta komunikačními prostředky a nezáleží na způsobu předání zboží. Podstatný je tedy okamžik uzavření smlouvy a o distanční smlouvu se jedná i v případě kdy spotřebitel zboží poté osobně vyzvedává v obchodních prostorách prodávajícího.

Také NOZ posiluje právo spotřebitele na odstoupení od smlouvy ve lhůtě 14 dní bez uvedení důvodu a bez jakékoli sankce. V rámci této lhůty musí být oznámení o odstoupení od smlouvy odesláno podnikateli. Rozdílně od původní úpravy, kdy oznámení muselo být podnikateli v 14 denní lhůtě nejen odesláno ale i doručeno.

V případě smluv o poskytování služeb se tato lhůta počítá od uzavření smlouvy, u dalších typů smluv se lhůta počítá od:

- ✓ doručení zboží či jeho vyzvednutí,
- ✓ převzetí poslední části dodávky zboží,
- ✓ od první dodávky zboží

Důvodem ochrany spotřebitele při odstoupení od smlouvy ve čtrnáctidenní lhůtě je, že spotřebitel nemá možnost si zboží prohlédnout nebo vyzkoušet.

Podnikatel je povinen v rámci informační povinnosti poučit spotřebitele o právu odstoupit od smlouvy. Pokud tak neučiní, prodlužuje se lhůta čtrnácti dnů o rok. Tato informační povinnost může být splněna dodatečně a poté běží následující den jen čtrnáctidenní lhůta.

Podnikatel je povinen dle § 1832 NOZ vrátit spotřebiteli přijaté peněžní prostředky na základě smlouvy na dodání do 14 dnů od odstoupení od smlouvy. Dle původní úpravy byla podnikateli poskytnuta lhůta 30 dnů na základě § 53 odst. 10 v případě distančních smluv, resp. § 57 odst. 1 v případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory.

Podnikatel však není však povinen vrátit peněžní prostředky zaplacené spotřebitelem do doby než spotřebitel předá podnikateli zboží nebo prokáže, že je odesláno.

Stejně ustanovení NOZ výslovně stanoví, že spotřebiteli mají být též vráceny náklady na dodání zboží.

Dle občanského zákoníku se právo spotřebitele na odstoupení od smlouvy nevztahuje na některé smlouvy a NOZ tyto výjimky upravuje a mírně rozšiřuje. Odstoupit nelze v těchto případech:

- ✓ u smluv, u kterých se cena určuje podle burzy či podobného trhu (např. zlato)
- ✓ zboží, které bylo upraveno podle přání spotřebitele
- ✓ zboží, které podléhá rychlé zkáze (např. mléčné výrobky)
- ✓ zboží, které se už smísilo s jiným zbožím (např. barva smíchaná s pigmentem)
- ✓ zboží, které se prodává v hygienickém obalu a obal byl porušen (např. intimní pomůcky)
- ✓ počítačové programy nebo nosiče s hudbou či filmem s porušeným obalem, i když obal není hygienický
- ✓ zakoupení například hudby na internetu po jejím stažení
- ✓ objednávky předplatného novin nebo časopisů
- ✓ noviny, periodika, časopisy
- ✓ termínované smlouvy na ubytování, dopravu, stravování nebo volnočasové aktivity (například divadlo)
- ✓ smlouvy vzniklé ve veřejné dražbě podle zákona

Smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory zákon přímo nedefinuje. Výklad však zůstává stejný. Jedná se o smlouvy uzavírané sice za fyzické přítomnosti spotřebitele a podnikatele, ale na místě, které za obvyklé obchodní prostory daného obchodníka považovat nelze například doma, na ulici či na tzv. předváděcí akci konané mimo provozovnu podnikatele. Nákup mimo obchodní prostory, stejně jako nákup na internetu, neumožňuje si prohlédnout zboží a ani porovnat podobné nabídky a mnohdy spotřebitel pod tlakem podlehne a podepíše kupní smlouvu. Oba typy prodeje se téměř neliší, shodná je i čtrnáctidenní lhůta pro odstoupení od smlouvy, její způsob počítání a i podmínky vrácení peněz podnikatelem.

Nově NOZ uvádí, že za smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory jsou považovány i smlouvy uzavřené během zájezdu organizovaného podnikatelem za účelem propagace a prodeje zboží či poskytování služeb a smlouvy uzavřené bezprostředně po oslovení spotřebitele mimo obchodní prostory. Tato změna může zmírnit dopady případného užití nekalých obchodních praktik zejména i díky možnosti odstoupení od smlouvy i v případě, že podnikatel má v místě prezentace umístěnou provozovnu.

7.4 Zájezd

NOZ přejmenoval cestovní smlouvu na zájezd. Podmínkou pro splnění zájezdu je, že musí přesahovat 24 hodin a musí se skládat alespoň ze dvou služeb cestovního ruchu, například kombinace dopravy a ubytování nebo jiné služby zastupující významnou část zájezdu. Dle § 2521 smlouvou o zájezdu se pořadatel zavazuje pro zákazníka obstarat zájezd a zákazník se zavazuje zaplatit souhrnnou cenu.

Zájezd už nemusí být sjednáván pouze písemně. Naopak potvrzení o zájezdu vyžaduje písemnou formu. Potvrzení musí obsahovat vymezení smluvních stran, zájezdu a ceny. Dalším zákonem stanoveným údajem jsou stornopoplatky, které může pořadatel požadovat, pokud zákazník bude chtít zájezd zrušit. I přes uzavření smlouvy přes internet se na zájezdy nevztahuje ochranná lhůta 14 dnů na odstoupení od smlouvy bez sankce.³²

Dále musí být v potvrzení uvedeny informace o ubytování, jeho kategorii, stupni vybavení a podobně. U některých údajů postačí odkaz na katalog.

Nejpozději sedm dní před zahájením zájezdu musí zákazník obdržet upřesňující informace popřípadě letenku a poukaz na ubytování.

Cena zájezdu se může měnit a to až do 21. dne před odjezdem. Ke změně ceny může dojít pouze za předpokladu, že smluvní strany se o této možnosti předem dohodly a cena dopravy, pohonných hmot, platby spojené s dopravou, nebo kurz koruny se změní více než 10 %. Pořadatel může změnit podmínky zájezdu i z důvodu vnějších okolností. Pokud zákazník se změnou nesouhlasí, má právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě kratší než je pět dnů. Měnit podmínky lze i ze strany zákazníka, který může místo sebe vyslat někoho jiného. Změnu je třeba oznámit pořadateli nejpozději sedm dní před zahájením zájezdu.³³

³² <http://www.dtest.cz/clanek-3592/pravo-uzavreni-cestovni-smlouvy>

³³ <http://www.dtest.cz/clanek-3592/pravo-uzavreni-cestovni-smlouvy>

8 Legislativní úprava ochrany spotřebitele

System ochrany spotřebitele funguje na základě třech základních prvků. Na jedné straně ho zastřešuje stát a jeho instituce, které vytvářejí právní řád mezi spotřebitelem a prodávajícím. Na druhé straně stojí dobrovolná sdružení na ochranu spotřebitele, jejichž cílem je spotřebitele informovat, prosazovat jejich zájmy a pomáhat jim. A třetím prvkem jsou samotní spotřebitelé.

Oblast spotřebitelského práva upravuje v České republice zejména Zákon o ochraně spotřebitele a příslušné paragrafy Občanského zákoníku.

Dílní problematiku upravuje dále například zákon o spotřebitelském úvěru, zákon o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku nebo zákon o obecné bezpečnosti výrobků.

8.1 Občanský zákoník č. 40/1964 Sb.

Občanský zákoník č. 40/1964 Sb. je platný pouze do 31. 12. 2013.

8.2 Nový občanský zákoník č. 89/2012 Sb.

Od 1. 1. 2014 nabyl účinnosti nový občanský zákoník. Smyslem NOZ je upravit veškeré soukromoprávní vztahy v jednom kodexu. NOZ přejímá celou řadu pravidel upravených v jiných zákonech, které zrušuje například obchodní zákoník, zákon o rodině a další.

8.3 Zákon č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele

Velmi významnou pozici mezi zákonnými normami, upravujícími ochranu zájmů spotřebitele, zaujímá samotný zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Tento zákon se vztahuje na prodej výrobků a poskytování služeb na území České republiky a upravuje některé podmínky podnikání významné pro ochranu spotřebitele, viz kapitola 2, úkoly veřejné správy v této oblasti, sdružení spotřebitelů nebo jiných právnických osob založených k ochraně spotřebitele.

8.4 Zákon č. 59/1998 Sb. o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku

Jedná se o odpovědnost výrobce respektive dovozce či dodavatele za vadný výrobek, jež způsobil škodu na zdraví, životě a majetku spotřebiteli. Tento zákon je zcela v souladu se směrnicí Rady 85/374/EHS ze dne 25. července 1985 o sblížení zákonů, předpisů a správních opatření členských států týkajících se odpovědnosti za škodu způsobenou vadností výrobku. Stejný předmět souvisí rovněž s dalšími právními normami, zejména zákonem č. 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích a o změně a doplnění některých zákonů a zákonem č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky.

Škodou se rozumí škoda na zdraví, usmrcení nebo škoda na jiné věci, než je vadný výrobek a která není určena k podnikatelským účelům. Vzniklá škoda musí být vyšší než zákonem stanovená hranice vypočtena z 500 EUR kursem devizového trhu vyhlášeným Českou národní bankou v den, v němž škoda vznikla nebo byla zjištěna. Uvedená hranice má napomoci řešit drobné spory dohodou.

Odpovědnost za škodu způsobenou vadou výrobku nenese pouze výrobce, ale je rozšířena i na další subjekty distribučního řetězce, které na výrobku uvedou své jméno, ochrannou známku nebo jiný rozlišovací znak a dále také na všechny dovozce odpovídající za škody způsobené jimi dováženými výrobky. Ve výše uvedeném zákoně je uvedeno, že poškozená osoba má možnost žádat o náhradu škody i dodavatele výrobku, pokud výrobce nebo dovozce nebude jednoznačně identifikovatelný. Dodavatel se této odpovědnosti zproští, pokud poskytne poškozené osobě informaci o skutečné identitě výrobce nebo dovozce v zákonem stanovené lhůtě.

Výrobce má objektivní odpovědnost za škodu způsobenou vadou výrobku, což znamená, že není jednoznačné, zda škodu zavinił. Zákon o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku taxativně stanovuje skutečnosti, které výrobce zproští odpovědnosti. Patří sem například fakt, že výrobce na trh výrobek neuvedl nebo s přihlédnutím k okolnostem lze důvodně předpokládat, že vada výrobku, která způsobila škodu, neexistovala v době, kdy výrobce uvedl výrobek na trh, nebo nastal později. Dále sem patří okolnost, že výrobce výrobek nevyrobil pro prodej nebo jinou formu použití pro podnikatelské účely, ani že výrobek nebyl vyroben nebo jím šířen v rámci jeho podnikatelské činnosti.

V případě, že výrobce prokáže, že vada výrobku je důsledkem plnění těch ustanovení právních předpisů, která jsou pro výrobce závazná, nebo stav vědeckých a technických znalostí v době, kdy uvedl výrobek na trh, neumožnil zjistit jeho vadu.

Liberační důvodem pro výrobce je rovněž, že vada byla způsobena konstrukcí výrobku, do něhož byla součástí výrobku zapracována, nebo byla způsobena návodem k výrobku.

Výrobce se odpovědnosti zcela nebo částečně zproští, jestliže prokáže, že vznik škody způsobil svým jednáním nebo opomenutím poškozený nebo osoba, za kterou je poškozený odpovědný.

8.5 Zákon č. 22/1997 Sb. o technických požadavcích na výrobky

Zákon upravuje způsob stanovování technických požadavků na výrobky, které by mohly ohrozit zdraví nebo bezpečnost osob, majetek nebo životní prostředí popřípadě jiný veřejný zájem.

Technickými požadavky na výrobky se rozumí jejich technická specifikace obsažená v technických normách, do kterých spadá:

- ✓ jakost výrobku,
- ✓ užité vlastnosti výrobku,
- ✓ bezpečnost výrobku,
- ✓ název výrobku,
- ✓ zkoušení výrobků,
- ✓ balení výrobku,
- ✓ požadavky na značení výrobku atd.

Evropská Unie sjednotila všechny členské země ohledně technických požadavků na výrobky zařazením do tzv. zharmonizované sféry. Pokud podnikatel zjistí, že spadá do této sféry a potřebuje odbornou radu, může se obrátit na Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví.

U určených výrobků podléhajících regulaci, jako jsou například strojní zařízení, osobní ochranné pomůcky, tlakové nádoby, stavební výrobky, zdravotnickou techniku a výtahy atd., je výrobce povinen vydat před uvedením na trh písemné prohlášení o shodě. Tento dokument ujišťuje spotřebitele, že výrobek splňuje požadavky technických předpisů a

že byl dodržen stanovený postup při posouzení shody dle zákona č. 22/1997 Sb. v platném znění a příslušná nařízení vlády.

8.6 Zákon č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků

Hlavním účelem tohoto zákona je docílit toho, aby výrobky uváděné na trh byly z hlediska bezpečnosti a ochrany zdraví pro spotřebitele bezpečné.

Bezpečný výrobek za běžných nebo rozumně předvídatelných podmínek užití nepředstavuje po dobu stanovenou výrobcem nebo po dobu obvyklé použitelnosti nebezpečí, nebo jehož užití představuje pro spotřebitele vzhledem k bezpečnosti a ochraně zdraví pouze minimální nebezpečí při užívání výrobku. V opačném případě se jedná o výrobek nebezpečný, který musí být z trhu odstraněn.

Jako nebezpečný může výrobek označit například Česká obchodní inspekce. Přehled nebezpečných výrobků objevených v rámci celé EU je možné nalézt na těchto stránkách www.nebezpecnevrobky.cz.

Platí, že pokud se na výrobek nevztahují požadavky právního předpisu, který přejímá právo Evropských společenství, platí předpis členského státu EU, na jehož území je výrobek uveden na trh, za předpokladu, kdy tento předpis zaručuje obdobnou míru bezpečnosti.

Společnost M-TECHNIK, s.r.o., ve které pracuji, dováží zboží (stěrače na dopravníkové pásy) z členského státu EU Německa se řídí § 3 tohoto zákona a vydává prohlášení, že výrobek je ve shodě s ustanovením § 3 zákona č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků a o změně některých zákonů (zákon o obecné bezpečnosti výrobků), ve znění pozdějších předpisů viz příloha 2.

Například dle spotřebitelského měsíčníku dTest byla jako nebezpečný výrobek označena dlouhozrná rýže TiradellRice. Balení obsahuje čtyři sáčky dlouhozrné rýže o hmotnosti 400 gramů s minimální trvanlivostí do srpna 2013.

Tabulka 10 – Nebezpečný výrobek

Typ výrobku:	PARBOILED
Kategorie:	Jídlo + pití - Jídlo + pití
Riziko:	Zdravotní
Nebezpečí:	Balení obsahuje 2,5krát více olova, než povoluje norma. Povolena hodnota je 0,2 mg/kg.
Země původu:	Polsko
Rozpor s	V odebraném vzorku analýza potvrdila množství 0,51 miligramu olova na

	kilogram, a potravina byla proto vyhodnocena jako nevhodná k lidské spotřebě.
<i>Země záhytu:</i>	Ohlašující: Česká republika
<i>Datum publikace</i>	21. 05. 2012

Zdroj: DTest

8.7 Obchodní zákoník č. 513/1991 Sb.

Rekodifikace soukromého práva zahrnuje zrušení současného obchodního zákoníku s účinností k 1. 1. 2014, který nahradí nový občanský zákoník spolu s novým zákonem o obchodních korporacích. Účelem je sjednocení obchodního a občanského práva a odstranění nejasností jakým zákoníkem se mají konkrétní právní vztahy řídit.

8.8 Zákon o potravinách a tabákových výrobcích č. 110/1997 Sb.

Zákon o potravinách a tabákových výrobcích určuje podmínky prodeje potravin a tabákových výrobků, jejich značení a sankce za jeho porušování. Hlavním cílem tohoto zákona je hájit zdraví a ekonomické zájmy spotřebitele. Jsou zde definovány požadavky na zdravotní nezávadnost a jakost potravin a také pravidla pro jejich výrobu.

V případě neodpovídající jakosti a zdravotní nezávadnosti dle právních předpisů se může spotřebitel obrátit na Státní zemědělskou a potravinářskou inspekci (www.szpi.gov.cz). Inspekce může poté provést kontrolu a případně navrhnout potřebná opatření.

Pro některé potraviny v České republice jsou sice podle SZPI obvykle bezpečné, ale jejich kvalita není na náležité úrovni. Požadavky na jakost potravin jsou většinou dány zákony. U potravin, u kterých stanoveny nejsou, inspekce ověřuje informace o výrobku, uváděných na jeho obalu, s jeho skutečným obsahem. Dostupnost kvalitních potravin na českém trhu je velmi nízká. Potvrzuje to i nezisková organizace dTest (Občanské sdružení spotřebitelů Test) svými testy, které publikuje každý měsíc na svých webových stránkách www.dtest.cz. Například test jedlých rostlinných tuků listopad 2013, který byl zaměřen na jejich složení, ukázal, že některé tuky byly vyrobeny z podřadných surovin a zastaralými technologiemi. Osm z 24 testovaných výrobků by třeba v Rakousku, Dánsku a Švýcarsku zakázali pro vysoký obsah transmastných kyselin. V České republice nejsou stanoveny limity pro tyto kyseliny i přesto že nadměrný příjem těchto kyselin je zdraví škodlivé například zvyšuje riziko infarktu, vede ke kornatění tepen, růstu hladiny cholesterolu v krvi, riziku cukrovky druhého stupně i neplodnosti.

9 Česká obchodní inspekce

Česká obchodní inspekce je orgánem státní správy podřízeným Ministerstvu průmyslu a obchodu. Je rozpočtovou organizací, která se člení na ústřední inspektorát a jemu podřízené inspektoráty.

Tento orgán má na starosti kontrolu právnických a fyzických osob prodávajících nebo dodávajících výrobky a zboží nebo poskytujících služby na vnitřním trhu. Rovněž kontroluje osoby poskytující spotřebitelský úvěr nebo provozující tržiště.

Mezi hlavní činnosti České obchodní inspekce patří kontrola dodržování podmínek stanovených k zabezpečení jakosti zboží nebo výrobků včetně zdravotní nezávadnosti, podmínek pro skladování a dopravu a požadavků na osobní hygienu a hygienickou nezávadnost provozu. Dále sem patří kontrola, zda při prodeji používají ověřená měřidla a zda dochází k dodržování dohodnutých nebo stanovených podmínek a kvality poskytovaných služeb. Česká obchodní inspekce dohlíží na dodržování zákona o ochraně spotřebitele, například kontroluje řádné označení výrobků, popřípadě zda k nim byl vydán stanovený dokument a zda vlastnosti výrobků na trhu odpovídají stanoveným technickým požadavkům. Také tento orgán kontroluje, zda nedochází ke klamání spotřebitele a zda výrobky uváděné na trh jsou bezpečné.

Do její kontroly nespádají potraviny, pokrmy a tabákové výrobky, na které dohlíží Státní zemědělská a potravinářská inspekce.

Česká obchodní inspekce má pravomoc ukládat pokutu až do výše 1 000 000 Kč, za opakované porušení povinností v průběhu jednoho roku ode dne poslední kontroly může uložit pokutu až do výše 2 000 000 Kč.

Každý občan může podat podnět ohledně porušení zákona o ochraně spotřebitele na regionální inspektorát ČOI. Adresy jednotlivých inspektorátů je možné najít na www.coi.cz. Rovněž tu je možnost obrátit se na ČOI elektronickou formou na uvedenou webovou adresu.

10 Dotazníkové šetření

Práv a povinností spotřebitele, jak je patrné z předchozích kapitol, je velmi mnoho. Velké množství zákonů, upravujících svými ustanoveními ochranu spotřebitele a časté změny těchto zákonů znesnadňují spotřebitelům se v dané problematice orientovat.

Obsáhlé změny přináší i Nový občanský zákoník, který svým rozsahem pěti částí, sedmnácti hlav a 3081 paragrafů obnáší spousty nejasností. Předpokládám však, že i přes krátkou životnost nové právní úpravy, většině spotřebitelů není jejich ochrana lhostejná a s novou úpravou občanského zákoníku se již seznámili a mají alespoň základní znalosti.

Znalosti českých spotřebitelů jsem se rozhodla zjistit prostřednictvím elektronického dotazníku viz příloha č. 1, ve kterém jsem se soustředila na práva a povinnosti spotřebitele v oblasti reklamací zboží a služeb. Dotazník se skládá z osmnácti uzavřených otázek, na které může být jedna i více správných odpovědí. V šesti případech jsem volila více správných odpovědí a ve zbývajících pouze jednu správnou odpověď. Výsledky dotazování jsem rozdělila dle pohlaví, věkových skupin a dosaženého vzdělání.

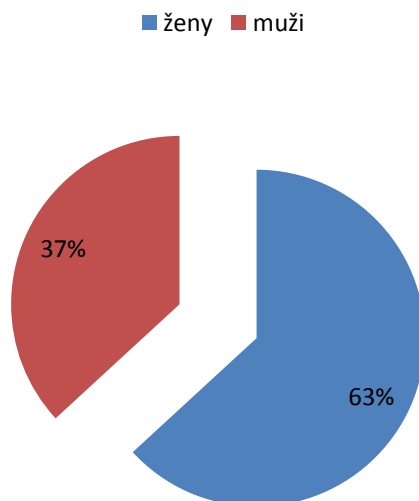
Na závěr dotazníku jsem zařadila údaje týkající se pohlaví, věku a dosaženého vzdělání.

10.1 Vzorek respondentů

Bylo osloveno 120 respondentů a zúčastnilo se pouze 76 osob, z toho 48 žen a 28 mužů. Celková návratnost elektronicky rozeslaných dotazníků činí 61 %.

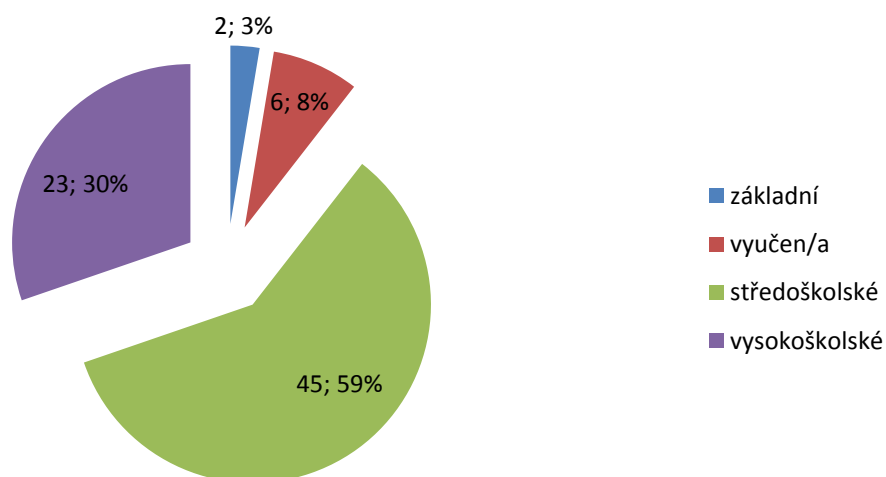
Z grafu č. 1 je zřejmé, že ženy byly ochotnější vyplnit dotazník.

Graf č. 1 Pohlaví



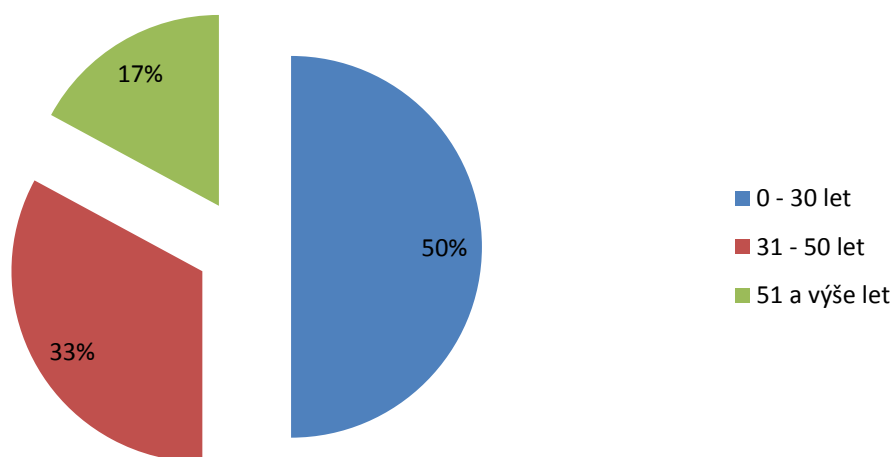
Ve vzorku respondentů byly zastoupeny všechny stupně vzdělání. Z následujícího grafu vyplývá, že nejméně dotazovaných bylo se základním vzděláním a převažují středoškoláci.

Graf č. 2 Dosažené vzdělání



Graf č. 3 znázorňuje věkové rozložení. Nejpočetněji je zastoupena skupina 0 – 30 let pokrývající polovinu respondentů a nejmenší procentuální zastoupení činí 17 %, kde dotazovaní jsou starší 51 let.

Graf č. 3 - Věkové složení



10.2 Vyhodnocení výzkumu

10.2.1 Délka záruční doby u spotřebního zboží

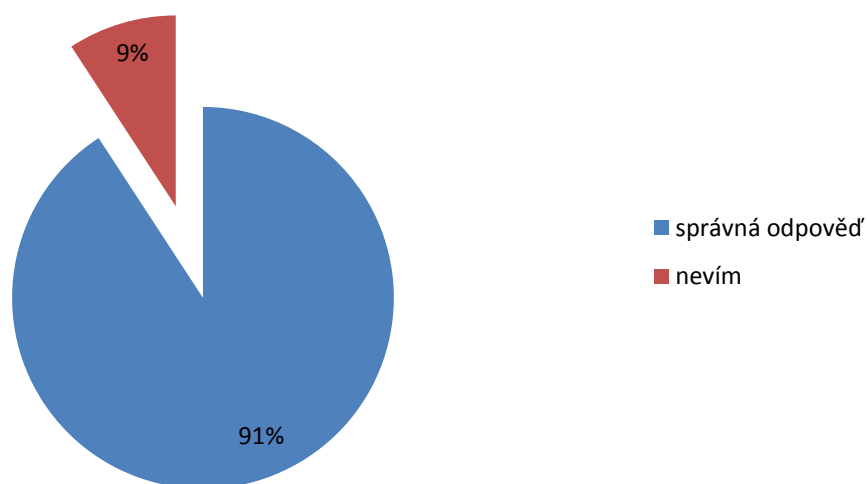
V první otázce jsem se ptala na záruční dobu stanovenou Novým občanským zákoníkem. Tato otázka by nebyla složitá, kdyby nedošlo k dohadům ohledně záruky díky nové úpravě občanského zákoníku, kdy i odborníci nemají jasno, zda úprava záruky je v NOZ obsažena, natož pak sám spotřebitel.

Dotazovaní měli možnost vybírat ze tří variant – dvacet čtyři měsíců, tři měsíce, jeden rok a v případě nejistoty nechyběla ani volba pod písmenem d) nevím.

Výsledky výzkumu nepotvrdily mou domněnku. Převážná většina respondentů 91 % zvolila správnou délku dva roky. Vysoká pravděpodobnost takové úspěšnosti může být i dlouhodobé uplatňování dvouleté záruky a nezaregistrování nejasností ohledně záruky před koncem roku 2013. Variantu tří měsíců a jednoho roku neoznačil nikdo. Zbývající část se rozhodla pro možnost d).

odpověď	Počet celkem	ženy	muži	ZŠ	vyuč.	SŠ	VŠ	0-30	31-50	51 a výše
a	69	44	25	0	2	44	23	37	24	8
b	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
c	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
d	7	4	3	2	4	1	0	1	1	5

Graf č. 4 Délka záruční doby

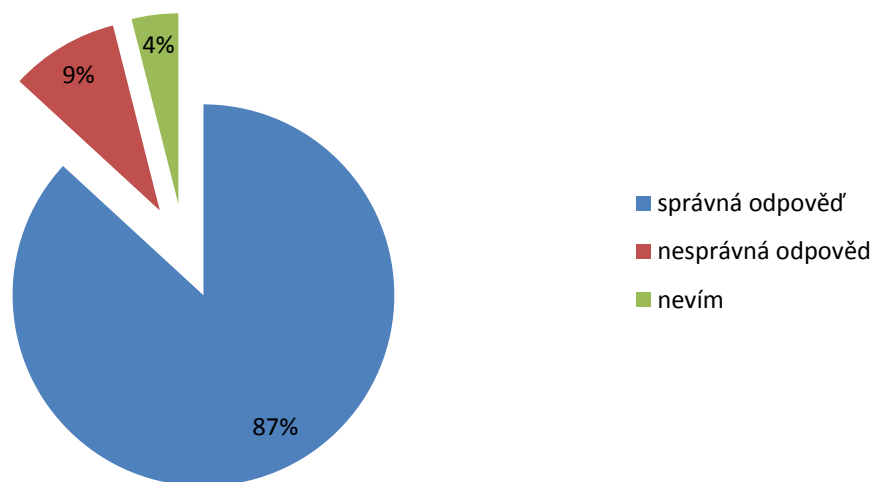


10.2.2 Záruční list

Následující druhá otázka se týká záručního listu. Zákon o ochraně spotřebitele ukládá prodávajícímu povinnost vystavit spotřebiteli na požádání záruční list. Odmítne-li prodávající vystavit záruční list, dopouští se správního deliktu. Procentní úspěšnost odpovědí 87 % svědčí o tom, že tato informace je známá a že většina spotřebitelů si je vědoma možnosti požadovat záruční list zejména u dražších věcí.

odpověď	Počet celkem	ženy	muži	ZŠ	vyuč.	SŠ	VŠ	0-30	31-50	51 a výše
a	7	4	3	1	4	2	0	4	0	3
b	66	42	24	1	2	40	23	32	24	10
c	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
d	3	2	1	0	0	3	0	2	1	0

Graf č. 5 Záruční list



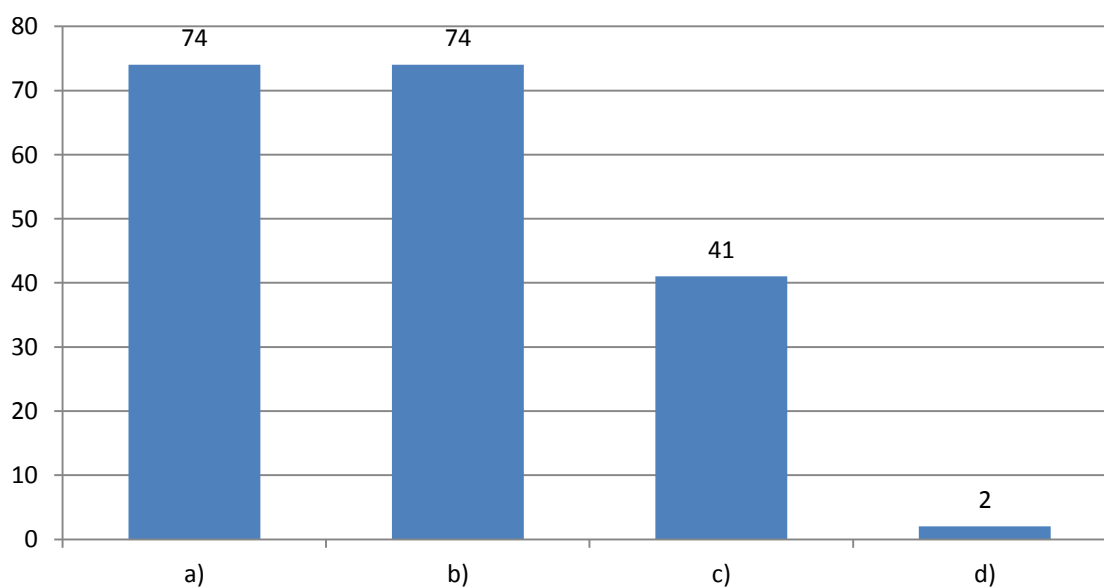
10.2.3 Místo uplatnění reklamace

V otázce číslo 3 bylo mým cílem zjistit, zda spotřebitelé vědí, kde mohou reklamaci uplatnit. Z nabízených čtyř možností byly tři správné a) u prodávajícího, u kterého nakoupil, b) v provozovně, kde to dovoluje povaha prodáváného sortimentu, c) v sídle obchodníka či v obvyklém místě jeho podnikání. Pokud si nebyl někdo jistý, mohl zvolit poslední možnost d) nevím.

Předpokládala jsem, že každý někdy reklamoval zakoupenou věc a tyto údaje budou pro všechny známé. Většina respondentů volila správně odpovědi a, b, ale varianta c nebyla často volena. Je zřejmé, že možnost uplatnění reklamace v sídle obchodníka či v obvyklém místě jeho podnikání, není spotřebitelům známá. Písmeno d) volilo minimální počet respondentů.

odpověď	Počet celkem	ženy	muži	ZŠ	vyuč.	SŠ	VŠ	0-30	31-50	51 a výše
a	74	47	27	1	5	45	23	37	25	12
b	74	46	28	2	4	45	23	38	23	13
c	41	26	15	0	0	19	22	12	20	9
d	2	2	0	1	1	0	0	1	0	1

Graf č. 6 Místo uplatnění reklamace

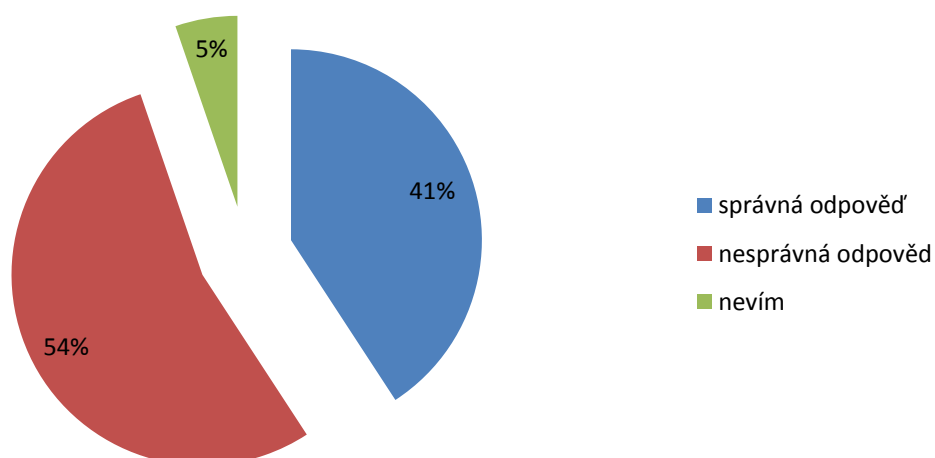


10.2.4 Reklamace včetně originálního obalu výrobku

Prodávající mnohdy kladou na spotřebitele nepřiměřené požadavky jako například reklamovat zboží v původním obalu. Dokonce si daný požadavek uvedou v reklamačních podmínkách či rádech a tím spotřebitele přesvědčí, že je povinen pro vyřízení reklamace přinést výrobek i s jeho originálním obalem. Plno spotřebitelů raději obaly od výrobků uchovávají pro případ, že by je mohli někdy potřebovat při reklamaci a jen málo z nich si zjistí, že zákon takovou podmínku reklamace nestanoví a prodávající ji nemůže kupujícímu sám ukládat. Svědčí o tom i procentuální převaha nesprávné odpovědi skryté pod písmenem a) spotřebitel je povinen pro vyřízení reklamace přinést výrobek i s jeho originálním obalem. Správnou odpověď obsahuje písmeno b) kterou označilo pouze 33% oslovených. Dotazovaní se nenechali zmást špatnou odpovědí za c) spotřebitel je povinen přinést výrobek i s jeho originálním obalem, jestliže hodnota reklamovaného výrobku přesáhla 1000,- Kč. A opět nechybí možnost: nevím za d).

odpověď	Počet celkem	ženy	muži	ZŠ	vyuč.	SŠ	VŠ	0-30	31-50	51 a výše
a	39	26	13	2	5	32	0	14	20	5
b	31	19	12	0	2	6	23	11	15	5
c	2	0	2	1	0	1	0	1	0	1
d	4	1	3	0	0	4	0	2	0	2

Graf č. 7 Reklamace včetně originálního obalu výrobku



10.2.5 Důvody k reklamaci

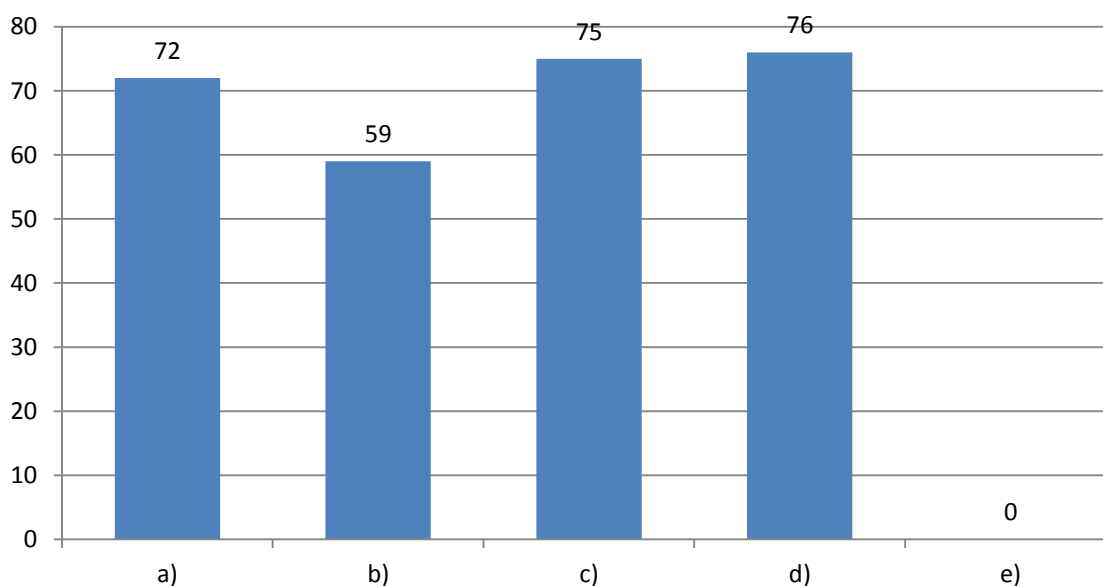
Další otázka se zabývala možnostmi, kdy je spotřebitel oprávněný vadnou věc reklamovat. Opět z nabízených odpovědí jsou všechny správné a nechybí ani možnost nevím. Téměř všichni dotazovaní věděli, že vadná věc je tehdy, pokud nemá vlastnosti, které prodávající či výrobce popsal, nebo které mohl spotřebitel očekávat na základě reklamy. Část respondentů překvapila odpověď b), že věc je vadná v tom případě, když neodpovídá vzorku, podle kterého věc spotřebitel vybral. Je zřejmé, že důvodem je, že tato vlastnost je v platnosti od 1. 1. 2014 a není ještě známá.

Jednoznačně zbylé dvě odpovědi, že plnění je vadné i tehdy pokud nevyhovuje právním předpisům nebo pokud se nehodí k účelu, k jakému se obvykle používá a i v případě, když spotřebitel neobdržel správné množství, které je uvedeno na obalu, jsou známé a jasné.

Přesto, že četnost zvolení správných odpovědí se zdá poměrně vysoká, všechny správné odpovědi označilo pouze 59 dotazovaných.

odpověď	Počet celkem	ženy	muži	ZŠ	vyuč.	SŠ	VŠ	0-30	31-50	51 a výše
a	72	45	27	2	5	42	23	36	25	13
b	59	35	24	1	5	31	22	31	22	6
c	75	47	28	1	6	45	23	38	24	13
d	76	48	28	2	6	45	23	38	25	13
e	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Graf č. 8 Důvody k reklamaci



10.2.6 Doba na odstranění vady

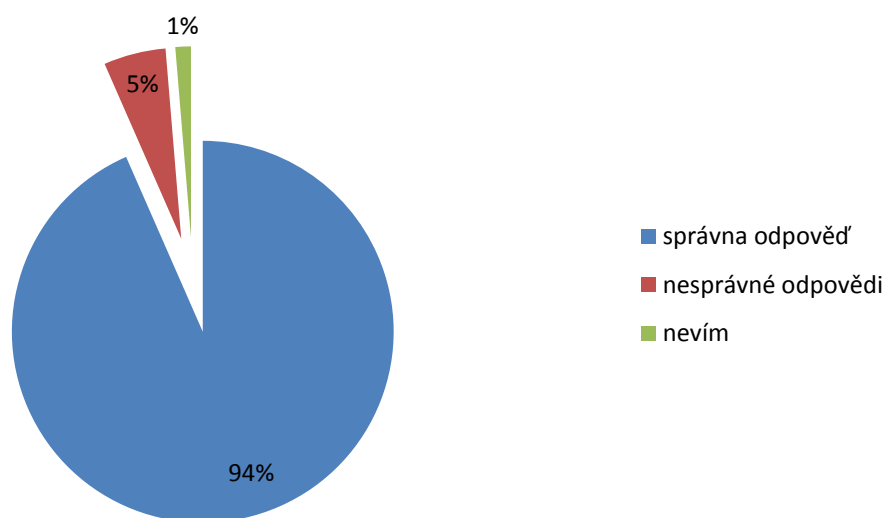
V další otázce mým úkolem bylo zjistit, zda respondenti vědí, jak dlouhou dobu má prodejce na odstranění vady. Správná odpověď se skrývala pod písmenem a) třicet kalendářních dnů od převzetí věci. Tuto odpověď zvolilo 94% respondentů.

Odpověď b) třicet pracovních dnů, měla dotazované zmást, ale pouze 4 respondenti se nechali natchytat. Je zřejmé, že většina respondentů má s reklamováním zkušenost a mají tuto lhůtu v povědomí.

Rozšířeným omylem je, že prodávající má třicet dní na rozhodnutí reklamace. Zákon však říká, že obchodník se musí rozhodnout ihned, nejpozději do tří dnů od jejího převzetí a poté na odstranění vady má zákonnou lhůtu třicet dnů. Domnívala jsem se tedy, že i varianta c) tři dny pro odstranění vady bude matoucí a čteně volena, ale výsledek byl naprosto jiný, viz následující tabulka.

odpověď	Počet celkem	ženy	muži	ZŠ	vyuč.	SŠ	VŠ	0-30	31-50	51 a výše
a	71	46	25	1	3	44	23	34	24	13
b	4	2	2	1	2	1	0	3	1	0
c	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
d	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0

Graf č. 9 Doba na odstranění vady



10.2.7 Možnosti volby v případě podstatného porušení smlouvy

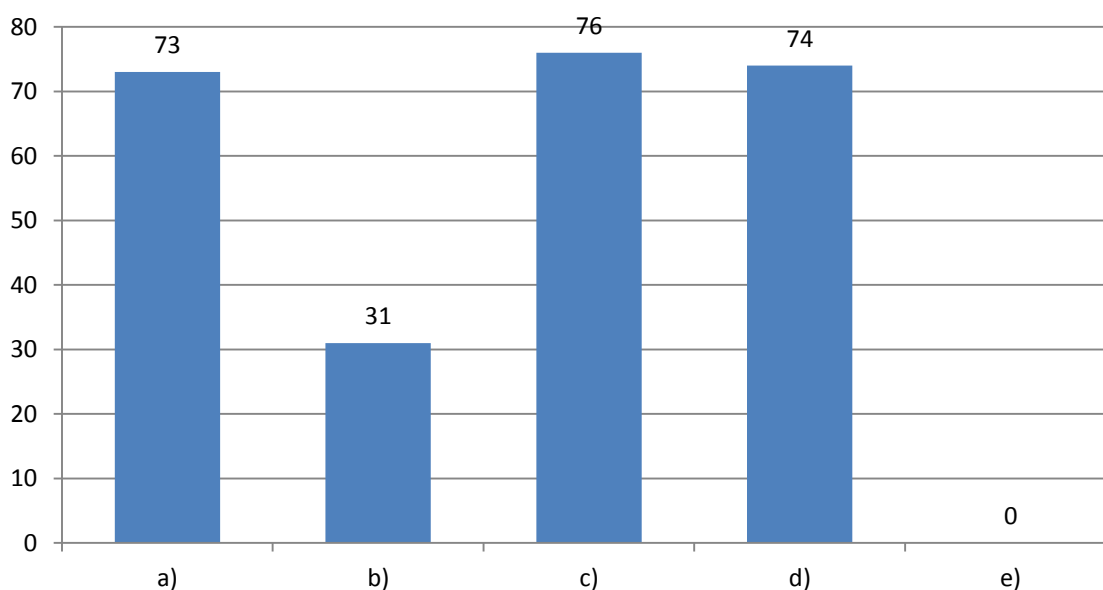
V rámci reklamací jsem se rozhodla také zjistit, zda v případě podstatného porušení smlouvy, spotřebitel zná své možnosti výběru.

Skutečnost, že od 1. 1. 2014 není již důležité, zda se jedná o vadu opravitelnou či neopravitelnou, ale zda vada představuje podstatné nebo nepodstatné porušení, věděla minimální část respondentů. Je zřejmé, že tuto terminologii slyšeli někteří dotazovaní poprvé. A rovněž údaj o nové možnosti slevy, kterou mohou spotřebitelé požadovat místo výměny nebo opravy věci. Dle výsledků této otázky zaregistrovalo tuto informaci pouze 31 respondentů.

Dle tabulky je patrné, že dotazovaní nebyli do dnešního dne nuceni se zajímat o změny v dané problematice.

odpověď	Počet celkem	ženy	muži	ZŠ	vyuč.	SŠ	VŠ	0-30	31-50	51 a výše
a	73	47	26	0	5	45	23	36	25	12
b	31	18	13	0	0	13	18	15	14	2
c	76	48	28	2	6	45	23	38	25	13
d	74	47	27	1	6	44	23	37	24	13
e	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Graf č. 10 Možnosti volby v případě podstatného porušení smlouvy

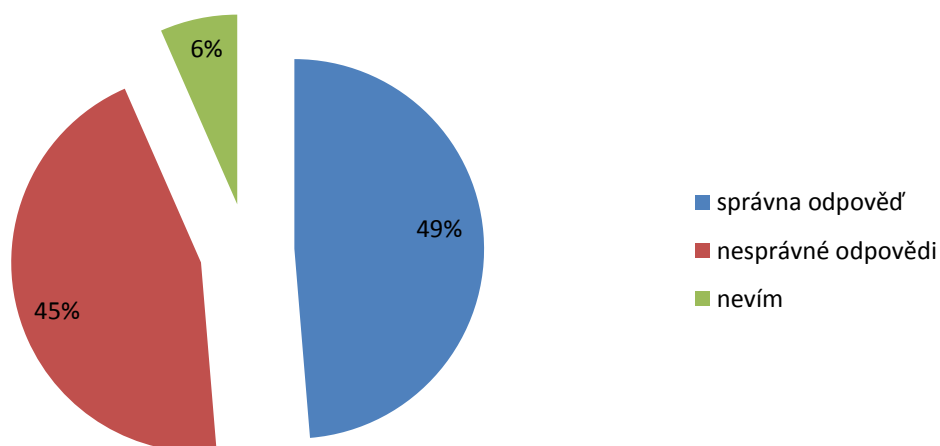


10.2.8 Reklamacce již zlevněné věci

V případě výběru slevy, může spotřebitel zlevněnou věc ještě reklamovat pro stejnou vadu? Tak zněla další otázka a výsledky na ni se daly s jistotou očekávat jako neúspěšné, poněvadž navazuje na neznalost respondentů volby slevy z předešlé otázky. Jak uvádí správně bod b) pokud spotřebitel obdrží na nějakou vadu slevu, nemá nárok už věc pro stejnou vadu reklamovat. Jak jsem se domnívala, tak správnou odpověď zvolilo pouze 49 % dotazovaných. Nesprávné dvě kladné odpovědi, že věc lze i nadále reklamovat, označilo 45 % a zbytek respondentů raději uvedli, že neví. Vzhledem k nově zavedené změně od začátku roku 2014 bych označila výsledky za průměrné.

odpověď	Počet celkem	ženy	muži	ZŠ	vyuč.	SŠ	VŠ	0-30	31-50	51 a výše
a	20	14	6	1	2	15	2	11	7	2
b	37	26	11	0	0	16	21	16	12	9
c	14	6	8	0	1	13	0	9	3	2
d	5	2	3	1	3	1	0	2	3	0

Graf č. 11 Reklamacce již zlevněné věci

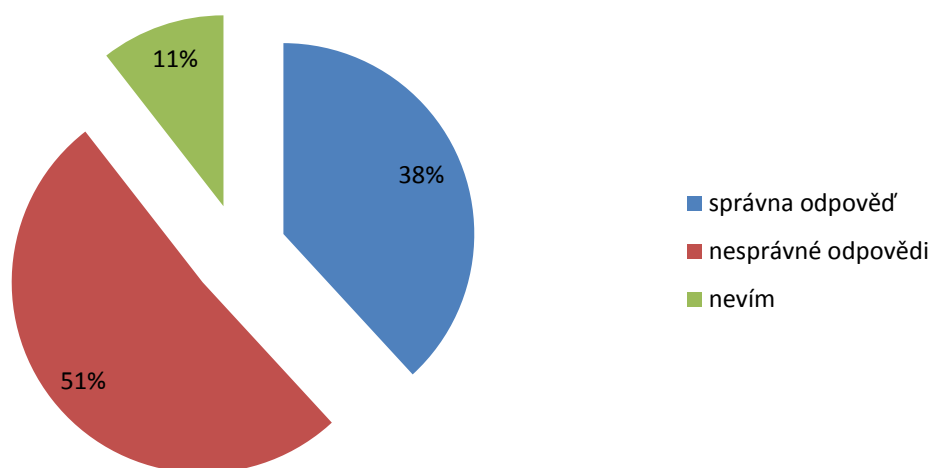


10.2.9 Původní záruka v případě výměny zboží

V případě označení první odpovědi, která nabízí možnost nové dvouleté záruky od data výměny reklamovaného zboží za nové bezvadné, byla odpověď nesprávná. Záruční lhůta bude 24 měsíců od data prvního nákupu zboží, a i když spotřebitel během tohoto období využije práva na výměnu zboží za nové, běží stále původní lhůta. Přestože jsem očekávala, vzhledem k další změně v novém občanském zákoníku, neznalost této informace, moje domněnka se nepotvrdila. Pravděpodobně díky medializaci této důležité změny, si je velká část spotřebitelů vědoma této informace a ví, že pro ně bude výhodnější využít práva odstoupení od smlouvy, vrácení kupní ceny a zakoupení stejného zboží znovu s novou dvouletou lhůtou.

odpověď	Počet celkem	ženy	muži	ZŠ	vyuč.	SŠ	VŠ	0-30	31-50	51 a výše
a	37	24	13	0	0	16	21	17	12	8
b	29	18	11	1	2	23	2	19	7	3
c	2	1	1	0	1	1	0	0	0	2
d	8	5	3	1	3	5	0	2	6	0

Graf č. 12 Původní záruka v případě výměny zboží



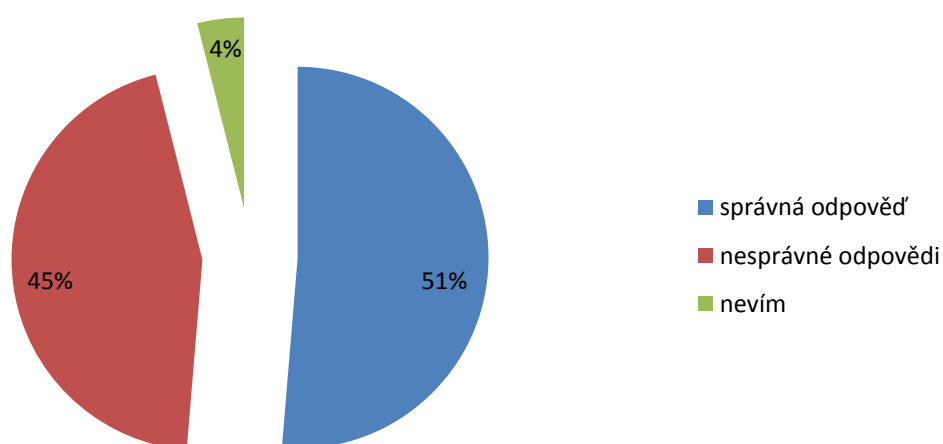
10.2.10 Výjimky, kdy nelze odstoupit od smlouvy při nákupu zboží přes internet

Zákonná lhůta 14 dnů, kterou lze uplatnit u nákupu přes internet, je poměrně známá. Ale speciální smlouvy, od kterých odstoupit nelze, i když jsou uzavřeny přes internet, ty už tak v povědomí občanů jsou méně. Svědčí o tom vysoké procento nesprávných odpovědí 45 %. Pouze 51 % respondentů vědělo, že se jedná o speciální smlouvu a v případě vrácení počítačového programu zakoupeného přes internet do 14 dnů, nesmí být obal poškozen viz bod b). Ostatní označili možnost d) nevím. Vzhledem k logické správné odpovědi hodnotím počet správných odpovědí za nedostačující.

Nejlépe informovaná byla skupina od 31- 50 let. Předpokládám, že tato věková skupina z časových důvodů, preferuje nákup přes internet, a tudíž mají více zkušeností.

odpověď	Počet celkem	ženy	muži	ZŠ	vyuč.	SŠ	VŠ	0-30	31-50	51 a výše
a	33	21	12	1	4	26	2	27	3	3
b	39	26	13	0	0	18	21	9	22	8
c	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1
d	3	1	2	1	2	0	0	2	0	1

Graf č. 13 Výjimky kdy nelze odstoupit od smlouvy

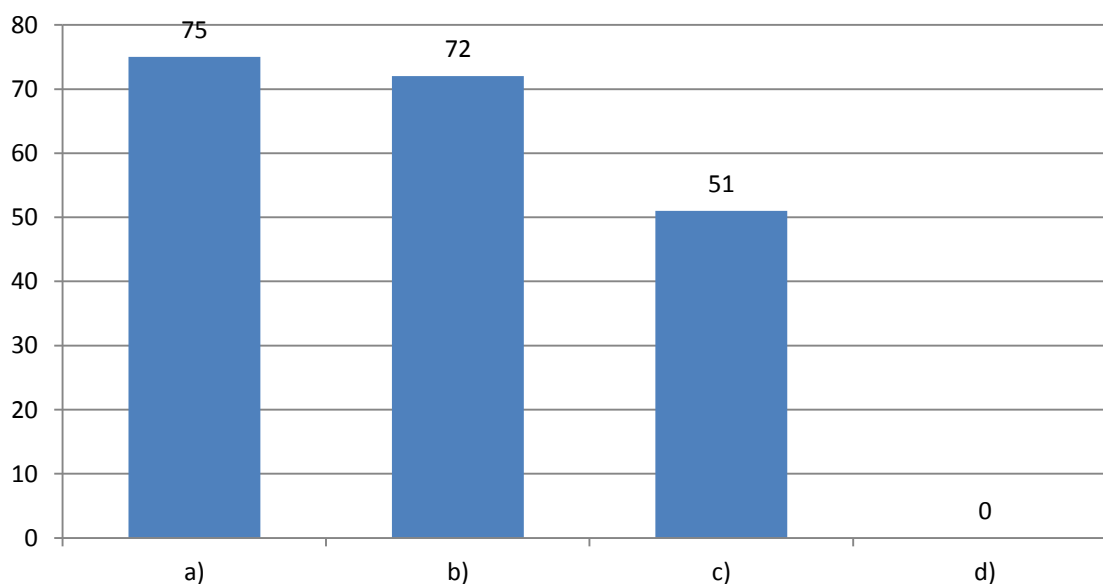


10.2.11 Využívání zákonné lhůty u poskytování služeb přes internet

Zákonná lhůta 14 dnů se rovněž využívá u poskytování služeb přes internet. Tato lhůta se začíná počítat buď od uzavření smlouvy nebo od: a) doporučení zboží či jeho vyzvednutí, b) převzetí poslední části dodávky zboží, c) od první dodávky zboží, pokud má prodávající opakovaně a pravidelně dodávat nějaké zboží. Respondentům jsem nabídla čtyři možnosti, z nichž jsou tři správné odpovědi, čtvrtou pozici zaujímá odpověď: nevím. Špatné odpovědi jsem nezařadila vůbec. Četně voleny byly varianty a, b. Výrazně méně dotazovaných označilo poslední správnou odpověď.

odpověď	Počet celkem	ženy	muži	ZŠ	vyuč.	SŠ	VŠ	0-30	31-50	51 a výše
a	75	47	28	2	5	45	23	37	25	13
b	72	46	26	1	4	44	23	36	23	13
c	51	31	20	0	2	27	22	22	20	9
d	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Graf č. 14 Poskytování služeb přes internet



10.2.12 Podmínky odstoupení od kupní smlouvy, uzavřené přes internet

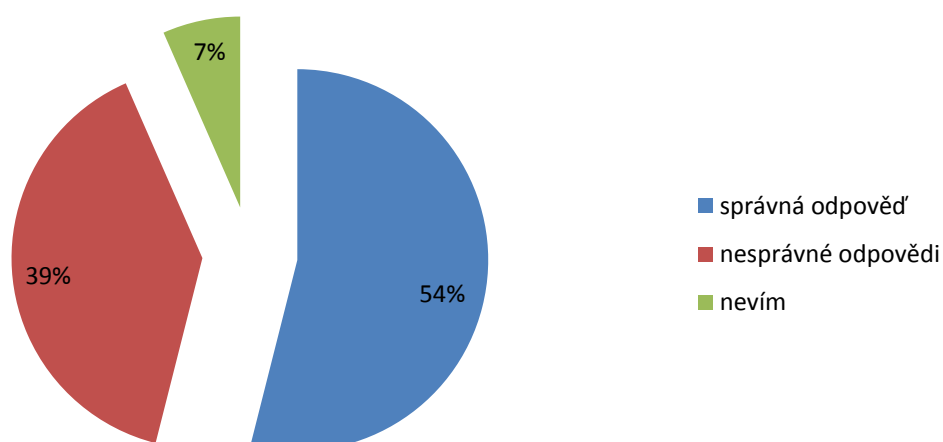
Další otázka se opět týká nákupu přes internet a zaměřuji se zde na podmínky odstoupení. Jednou z nich je odeslání odstoupení a zboží na adresu podnikatele.

I v této souvislosti došlo k podstatné změně. Na rozdíl od staré úpravy nevadí, když podnikateli dojde odstoupení později, prodávající je pouze povinen odeslat odstoupení během čtrnáctidenní lhůty. Důležitý je tedy čas odeslání a stejně tomu je tak i u odeslání zboží do 14 dnů od odstoupení. Tato správná odpověď je skryta pod písmenem b). Naopak bod a) tvrdí, že do 14 dnů je potřeba jak odeslat odstoupení tak i předat obchodníkovi a rovněž do 14 dnů od odstoupení odeslat a předat obchodníkovi zboží. Bod c) si klade podmínku pouze u odeslání zboží a správně nezmiňuje předání podnikateli, ale u odeslání odstoupení chybně zdůrazňuje i nutnost předání prodávajícímu.

Předpokládám, že dotazovaní sice odhalili rozdíl, ale soudím dle výsledků, že si nebyli jistí, která odpověď je správná. O zmatenosti respondentů svědčí následující rozložení odpovědí.

odpověď	Počet celkem	ženy	muži	ZŠ	vyuč.	SŠ	VŠ	0-30	31-50	51 a výše
a	27	12	15	0	3	24	0	14	10	3
b	41	32	9	0	0	20	23	21	14	6
c	2	1	1	0	2	0	0	0	0	3
d	6	3	3	2	1	1	0	3	1	1

Graf č. 15 Podmínky odstoupení od smlouvy

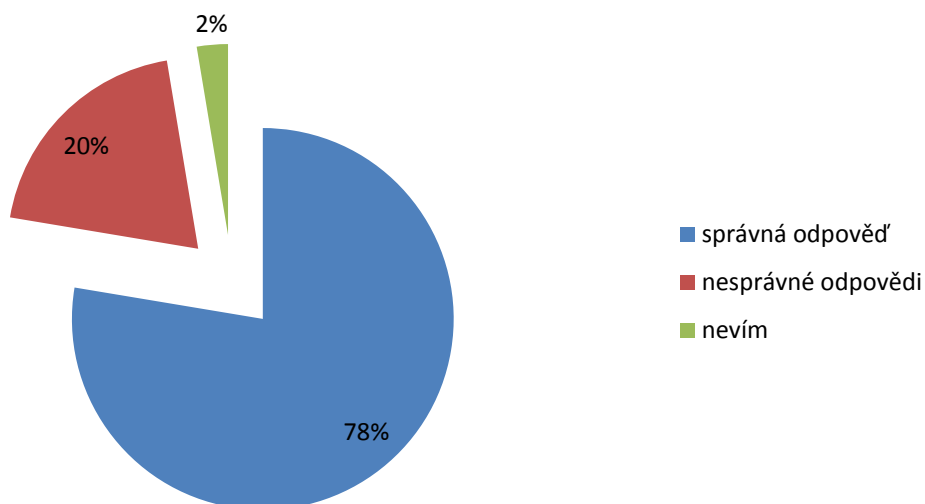


10.2.13 Kontrola dodržování práv a povinností

Prostřednictvím otázky č. 13 jsem zjišťovala, zda dotazovaní znají instituci, která je odpovědná za kontrolu v této oblasti. Můj předpoklad se potvrdil, převážná většina dotazovaných se ztotožnila se správnou odpovědí pod bodem c) Česká obchodní inspekce. Z výsledků vyplývá, že tato instituce je poměrně známá. Pouze 11 respondentů označilo Ministerstvo zemědělství a 5 zvolilo Ministerstvo průmyslu a obchodu. Je nutné podotknout, že pokud by se jednalo o kontrolu ochrany spotřebitele jako celku, daly by se tyto odpovědi považovat za správné.

odpověď	Počet celkem	ženy	muži	ZŠ	vyuč.	SŠ	VŠ	0-30	31-50	51 a výše
a	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
b	11	7	4	1	1	9	0	5	4	2
c	59	37	22	0	3	33	23	30	20	9
d	4	2	2	0	1	3	0	2	1	1
e	2	2	0	1	1	0	0	1	0	1

Graf č. 16 Kontrola dodržování práv a povinností

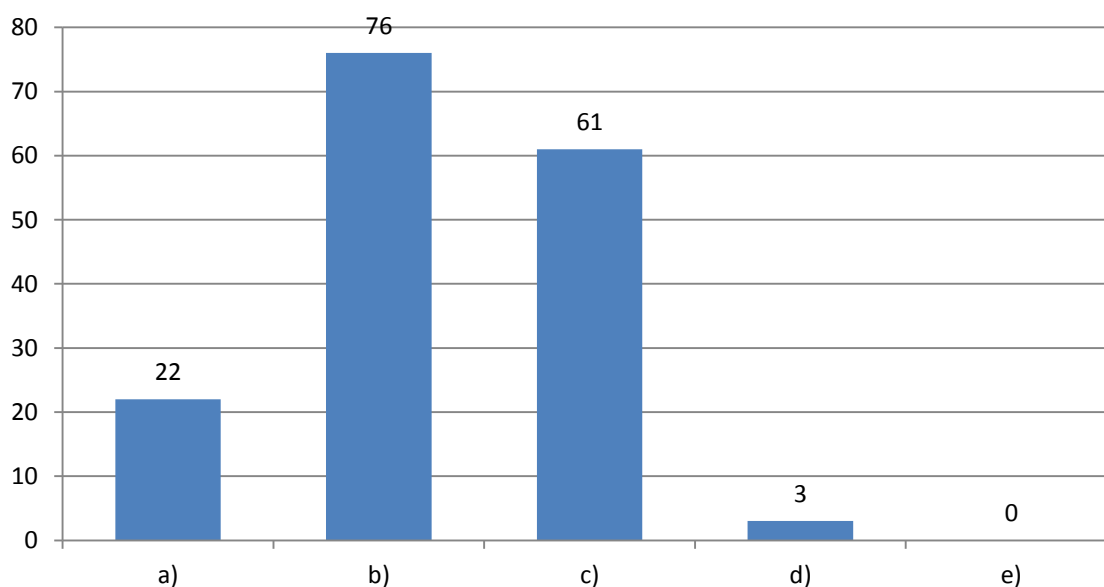


10.2.14 Zákonná úprava ochrany spotřebitele

Otázka číslo čtrnáct měla za úkol zmapovat, zda dotazovaní znají zákonnou úpravu ochrany spotřebitele. Pozitivně mě překvapilo, že velká část respondentů věděla o zrušení obchodního zákoníku a bod a) neoznačila. Správné odpovědi Zákon o ochraně spotřebitele a Občanský zákoník byly čteně označovány, ale pouze 61 respondentů volilo správně obě možnosti. Varianta d) Zákoník práce se objevila jen u 3 respondentů.

odpověď	Počet celkem	ženy	muži	ZŠ	vyuč.	SŠ	VŠ	0-30	31-50	51 a výše
a	22	15	7	2	6	14	0	11	7	4
b	76	48	28	2	6	45	23	38	25	13
c	61	37	24	0	1	38	22	32	20	9
d	3	2	1	2	1	0	0	1	2	0
e	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Graf č. 17 Zákonná úprava ochrany spotřebitele

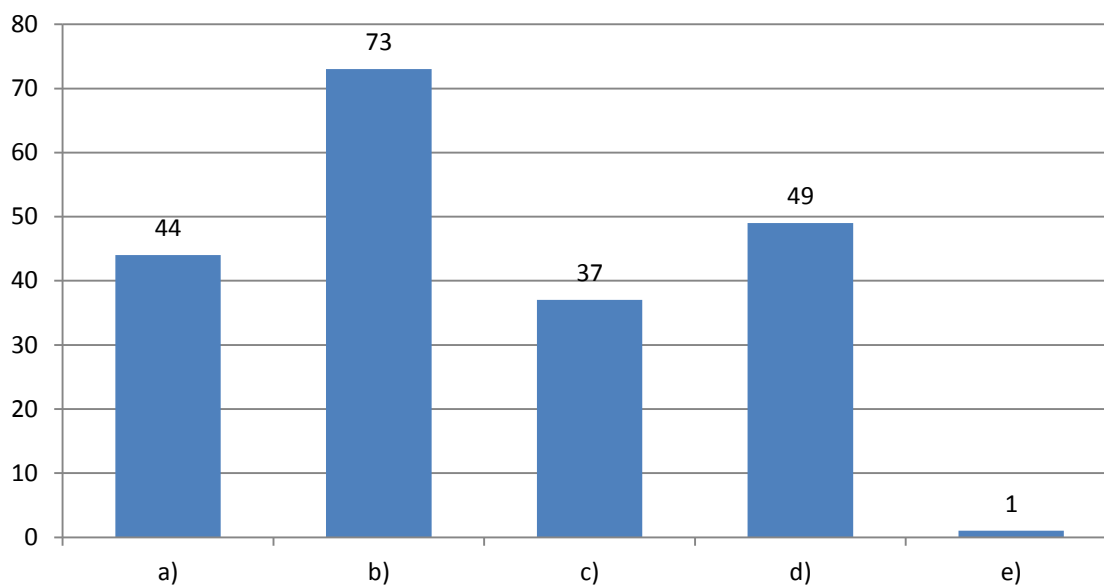


10.2.15 Spotřebitelské organizace

Poslední otázkou jsem zjišťovala, nakolik jsou dotazovaným známy spotřebitelské organizace. Předpokládala jsem, že každý respondent zná alespoň jednu organizaci poskytující komplexní spotřebitelský servis. Výsledky výzkumu můj předpoklad potvrdily až na pár výjimek. Nejznámější spotřebitelskou organizací je Sdružení obrany spotřebitelů SOS.

odpověď	Počet celkem	ženy	muži	ZŠ	vyuč.	SŠ	VŠ	0-30	31-50	51 a výše
a	44	26	18	0	1	20	23	25	10	9
b	54	33	21	1	5	26	22	28	17	9
c	37	21	16	0	0	16	21	18	9	10
d	49	26	23	0	2	24	23	27	14	8
e	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0

Graf č. 18 Spotřebitelské organizace



10.3 Shrnutí

Závěrem lze shrnout, že znalost NOZ českých spotřebitelů je dostačující. A když vezmeme v potaz, že životnost NOZ je poměrně krátká a většina spotřebitelů se nezajímají o změny v zákonech, dokud se jich daná problematika nezačne osobně týkat, hodnotím výsledky dotazníkového šetření jako úspěšné.

Lze konstatovat, že lépe informovaní jsou mladší lidé spadající do věkové skupiny 0 - 30 a 31 – 50 let. Předpokládám, že důvodem je především obrovský zdroj informací internet, který je dnes běžnou součástí studijního, pracovního a i osobního života těchto generací.

Co se týká pohlaví, více informovaní jsou ženy. Jednoznačně se jedná o část respondentů, kteří mají evidentně větší zkušenosti v boji za práva spotřebitelů.

Dosažené vzdělání respondentů korespondovalo se znalostmi. Čím vyšší vzdělání tím větší informovanost.

11 Závěr

Tato diplomová práce se zabývala spotřebitelskou problematikou v České republice zaměřenou na oblast reklamací zboží a služeb. Jejím cílem bylo shrnutí spotřebitelských práv a povinností a legislativní úpravy týkající se ochrany spotřebitele zejména nejdůležitějších změn v NOZ. Druhým cílem bylo zjistit míru informovanosti českých spotřebitelů týkající se těchto změn.

Komparace původní a nové právní úpravy jednoznačně přesvědčuje, že NOZ zajišťuje spotřebitelská práva silněji a důkladněji. Největším pozitivem je vyvážený přístup, kdy spotřebiteli přísluší vysoká míra ochrany, ale na druhé straně mu klade určité povinnosti například možnost odstoupení od smlouvy ve lhůtě 14 dní bez uvedení důvodu bez sankce a povinnost vrátit zboží do 14 dnů od odstoupení od smlouvy. Stejná lhůta je stanovena pro podnikatele na vrácení zaplacených prostředků.

Za velmi významnou změnu dle NOZ považuji rozšíření informační povinnosti podnikatele dopadající na všechny způsoby prodeje a především skutečnost, že spotřebitel již nebude povinen hradit jakékoli poplatky a náklady na dodání či vrácení zboží, o nichž nebyl předem informován. Ustanovení § 1821 tak zamezí zjištění dalších poplatků až po odeslání objednávky či po uzavření smlouvy mimo obchodní prostory.

Skutečným přínosem je též zařazení četných společných ustanovení pro distanční smlouvy a smlouvy uzavírané mimo obchodní prostory, neboť původní úprava smluv uzavíraných mimo obchodní prostory neposkytovala spotřebiteli dostatečnou ochranu. A zejména nová možnost uplatnění čtrnáctidenní lhůty na odstoupení u smluv uzavíraných mimo obchodní prostory, zmírní nejčastěji řešené spory v praxi.

Velký problém shledávám ve zvyku českých spotřebitelů rezignovat na reklamaci zboží u malých částek, kdy soudní spory nemají smysl. Ochrana spotřebitele u bagatelních sporů do dvaceti tisíc korun je v ČR nedostačující.

Nečekaný mediální rozruch způsobila existence či neexistence zákonné záruky v NOZ. Problém lze spatřovat v rozdílné interpretaci. Spotřebitelé však mohou zůstat klidní, i nadále budou moci uplatňovat dvouletou lhůtu. S výkladovými problémy se budou spotřebitelé zcela určitě setkávat i nadále a nejen u práv z vad.

Je tedy nutné podotknout, že za hlavní nedostatky současné úpravy NOZ lze považovat nepřesnou a mnohdy nesrozumitelnou terminologii. Nesrovnalosti vyřeší buď novela NOZ nebo rozhodnutí soudu.

NOZ přináší mnoho změn, ve kterých není snadné se zorientovat. Dle výsledků dotazníkového šetření je zřejmé, že spotřebitelé v České republice mají dostatečný základní přehled o svých právech a pomocí drobné rady od nějaké spotřebitelské organizace porozumí i složitějším problémům. Vzhledem ke krátké životnosti NOZ dokonce hodnotím celkové výsledky jako úspěšné.

Doufám, že má práce přispěla k ujasnění některých ustanovení a bude přínosem pro nejednoho českého spotřebitele.

12 Seznam použitých zdrojů

Monografie a odborné publikace:

- 1) BĚLOHLÁVEK, Alexandr J. *Ochrana spotřebitelů v rozhodčím řízení*. 1.vyd. Praha: C. H. Beck, 2012. 632 s. ISBN 978-807179-297-0.
- 2) DOHNAL, Jakub, ŠPERKA, Tomáš. *Spotřebitel: Jak být úspěšný v reklamačním řízení a bránit svá práva před soudem*. 1.vyd. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2013. 56 s. ISBN 978-80-7357-399-7.
- 3) HAVLÍK, Richard. *Ochrana spotřebitele v EU při obchodování po internetu*. 1.vyd. Brno: Key Publishing, 2012. 157 s. ISB 978-80-7418-095-8.
- 4) *Občanský zákoník, zákon o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), zákon o mezinárodním právu soukromém*. 1.vyd. Praha: Anag, 2012. 816 s. ISBN 978-80-7263-734-8.
- 5) ONDŘEJ, Jan a kol. *Spotřebitelské smlouvy a ochrana spotřebitele: Ekonomické, právní a sociální aspekty*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2013. 366 s. ISBN 978-80-7400-446-9.
- 6) SELUCKÁ, Markéta. *Ochrana spotřebitele v soukromém právu*. 1.vyd. Praha: C. H. Beck, 2009. 134 s. ISBN 978-80-7400-037-9.
- 7) SELUCKÁ, Markéta. *Koupě a prodej Nový občanský zákoník Společná evropská právní úprava prodeje*. 1.vyd. Praha: C. H. Beck, 2013. 265 s. ISBN 978-80-7400-471-1.
- 8) TOMANČÁKOVÁ, Blanka. *Ochrana spotřebitele praxi se vzory a příklady*. 2.vyd. Praha: Linde Praha, 2011. 208 s. ISBN 978-80-7201-864-2.
- 9) VEČEŘA, Jiří. *Ochrana spotřebitele v České republice a Evropské unii*. 1.vyd. Praha: Leges, 2013. 272 s. ISBN 978-80-87576-34-2.
- 10) *ÚZ č. 888 Ochrana spotřebitele*. 1.vyd. Praha: Sagit, 2012. 144 s. ISBN 978-80-7208-909-3.
- 11) *Zákony 2013 II*. 1. vyd. Praha: Poradce, 2013. 736 s. ISBN 977-1-02-82713-3.

Internetové zdroje:

DTest: Jaké změny přinese nový občanský zákoník spotřebitelům [online]. dTest, o.p.s., 4.10.2013 [cit. 2014-04-26]. Dostupné z: <https://www.dtest.cz/clanek-3137/dtest-jake-zmeny-prinese-novy-obcansky-zakonik-spotrebitelum/>

NSS: Slevy v městské hromadné dopravě poskytované na základě trvalého pobytu jsou diskriminační [online] Nejvyšší správní soud [cit. 2014-06-20]. Dostupné z: <https://www.nssoud.cz/Slevy-v-mestske-hromadne-doprave-poskytovane-na-zaklade-trvaleho-pobytu-jsou-diskriminacni/art/139>

DTest: O znalcích [online]. dTest, o.p.s., [cit. 2014-07-01]. Dostupné z: <https://www.dtest.cz/clanek-1912/o-znalcich>

Právní předpisy:

Česko. Zákon č. 89/2012 ze dne 22. března 2012 občanský zákoník [on-line]. In: Justice.cz: Dostupné z: <http://obcanskyzakonik.justice.cz/>

Česko. Zákon č. 634/1992 Sb. ze dne 31. prosince 1992 o ochraně spotřebitele [on-line]. In Bussiness.center.cz: Dostupné z: <http://business.center.cz/business/pravo/zakony/spotrebitel/>

Česko. Zákon č. 40/1964 Sb. ze dne 22. února 1964 občanský zákoník [on-line]. In Bussiness.center.cz: Dostupné z: <http://business.center.cz/business/pravo/zakony/obcanzak/>

Česko. Zákon 110/1997 Sb., ze dne 1. září 1997 o potravinách a tabákových výrobcích [on-line]. In szpi.cz: Dostupné <http://www.szpi.gov.cz/docDetail.aspx?docid=1006039&docType=ART&nid=11307>

Seznam použitých zkratk:

zák. - zákon

Sb. – Sbíрка

odst. – odstavec

písm. - písmeno

NOZ - Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

ObčZ – Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník

ObchZ – Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník

ČR – Česká republika

č. – číslo

Kč – Koruna česká

EU – Evropská unie

SZPI – Státní zemědělská a potravinářská inspekce

Seznam tabulek:

Tabulka 1 – Cena posudku	25
Tabulka 2 – Srovnání NOZ a ObčZ	28
Tabulka 3 – Srovnání NOZ a ObčZ	29
Tabulka 4 – Srovnání NOZ a ObčZ	30
Tabulka 5 – Srovnání NOZ a ObčZ	31
Tabulka 6 – Srovnání NOZ a ObčZ	31
Tabulka 7 – Srovnání NOZ a ObchZ	33
Tabulka 8 – Srovnání NOZ a ObchZ	34
Tabulka 9 – Srovnání NOZ a ObchZ	35
Tabulka 10 – Nebezpečný výrobek	44

Seznam grafů:

Graf č. 1 – Pohlaví	45
Graf č. 2 – Dosažené vzdělání	46
Graf č. 3 – Věkové složení	46
Graf č. 4 – Délka záruční doby u spotřebního zboží	47
Graf č. 5 – Záruční list	48
Graf č. 6 – Místo uplatnění reklamace	49
Graf č. 7 - Reklamace včetně originálního obalu výrobku	50
Graf č. 8- Důvody k reklamaci	51
Graf č. 9 - Doba na odstranění vady	52
Graf č. 10 - Možnosti volby v případě podstatného porušení smlouvy	53
Graf č. 11 - Reklamace již zlevněné věci	55
Graf č. 12 - Původní záruka v případě výměny zboží	56
Graf č. 13 - Výjimky, kdy nelze odstoupit od smlouvy při nákupu zboží přes internet ...	57
Graf č. 14 – Využívání zákonné lhůty u poskytování služeb přes internet	58
Graf č. 15 - Podmínky odstoupení od kupní smlouvy, uzavřené přes internet	59
Graf č. 16 – Kontrola dodržování práv a povinností	60
Graf č. 17 – Zákonná úprava ochrany spotřebitele	61
Graf č. 18 – Spotřebitelské organizace	62

13 Přílohy

Příloha č. 1 - DOTAZNÍK

1) Kupující je oprávněn dle Nového Občanského zákoníku uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době:

- a) **dvaceti čtyř měsíců**
- b) tři měsíců
- c) jednoho roku
- d) nevím

2) Musí prodávající automaticky vystavit spotřebiteli záruční list?

- a) ano, prodávající musí vždy automaticky vystavit záruční list
- b) **nemusí, prodávající je povinen vystavit záruční list pouze na požádání spotřebitele**
- c) nemusí, je to pouze na jeho uvážení
- d) nevím

3) Spotřebitel může uplatnit reklamaci:

- a) **u prodávajícího, u kterého nakoupil**
- b) **v provozovně, kde to dovoluje povaha prodáváného sortimentu**
- c) **v sídle obchodníka či v obvyklém místě jeho podnikání**
- d) nevím

4) Spotřebitel je povinen pro vyřízení reklamace

- a) přinést výrobek i s jeho originálním obalem
- b) **není povinen přinést originální obal výrobku**
- c) je povinen přinést výrobek i s jeho originálním obalem, jestliže hodnota reklamovaného výrobku přesáhla 1000,- Kč
- d) nevím

5) V jakém případě je věc vadná a spotřebitel ji může reklamovat?

- a) **jestliže nemá vlastnosti, které prodávající či výrobce popsal, nebo které mohl spotřebitel očekávat na základě reklamy**
- b) **když neodpovídá vzorku, podle kterého věc spotřebitel vybral**

- c) **pokud nevyhovuje právním předpisům nebo pokud se nehodí k účelu, k jakému se obvykle používá**
- d) **když spotřebitel neobdržel správné množství, které je uvedeno na obalu**
- e) nevím

6) Prodávající musí odstranit vadu bez zbytečného odkladu, ale maximálně do:

- a) **třiceti kalendářních dnů od jejího převzetí**
- b) třiceti pracovních dnů od jejího převzetí
- c) třech dnů od jejího převzetí
- d) nevím

7) Pokud vada představuje podstatné porušení smlouvy, má právo si spotřebitel vybrat mezi:

- a) **odstoupením od smlouvy**
- b) **slevou**
- c) **výměnou za nové bezvadné zboží**
- d) **opravou**
- e) nevím

8) V případě výběru slevy, může spotřebitel zlevněnou věc ještě někdy reklamovat pro stejnou vadu?

- a) ano, spotřebitel má nárok věc reklamovat i pro stejnou vadu, ale pouze až po uplynutí 6 měsíců
- b) **ne, zlevněnou věc již nelze reklamovat pro stejnou vadu**
- c) ano, spotřebitel může reklamovat pro stejnou vadu vždy
- d) nevím

9) Po výměně reklamovaného zboží za nové bezvadné

- a) poběží nová dvouletá záruka, od data výměny
- b) **nepoběží nová dvouletá záruka, ale platí původní záruka od data prvního nákupu**
- c) záruka se krátí na jeden rok
- d) nevím

10) Lze odstoupit od smlouvy uzavřené přes internet v případě počítačového programu s porušeným obalem?

- a) ano, protože lze zrušit jakoukoliv smlouvu uzavřenou přes internet do 14 dnů neohledně na porušený obal
- b) ne, protože se jedná o speciální smlouvu a v případě počítačového programu nesmí být obal porušen**
- c) ano, ale spotřebitel uhradí veškeré náklady spojené s dopravou
- d) nevím

11) V případě smluv o poskytování služeb přes internet lze odstoupit od smlouvy bez uvedení důvodu do 14 dnů a tato lhůta se začíná počítat od uzavření smlouvy, u dalších typů smluv od:

- a) doručení zboží či jeho vyzvednutí**
- b) převzetí poslední části dodávky zboží**
- c) od první dodávky zboží, pokud má prodávající opakovaně a pravidelně dodávat nějaké zboží**
- d) nevím

12) Pokud spotřebitel odstoupí od smlouvy uzavřené na dálku v zákonné čtrnáctidenní lhůtě, musí splnit tyto náležitosti:

- a) do 14 dnů odeslat a předat odstoupení od smlouvy prodávajícímu, do 14 dnů od odstoupení odeslat a předat zboží
- b) do 14 dnů stačí pouze odeslat odstoupení od smlouvy, do 14 dnů od odstoupení alespoň odeslat zboží, předání postačí až po čtrnáctidenní lhůtě**
- c) do 14 dnů odeslat a předat odstoupení od smlouvy prodávajícímu, do 14 dnů od odstoupení stačí pouze odeslat zboží a předání postačí až po čtrnáctidenní lhůtě
- d) nevím

13) Která instituce je zodpovědná za kontrolu dodržování práv a povinností spotřebitele?

- a) Vláda ČR
- b) Ministerstvo zemědělství
- c) Česká obchodní inspekce**
- d) Ministerstvo průmyslu a obchodu
- e) nevím

14) Jaké zákony upravují ochranu spotřebitele od 1. 1. 2014?

- a) Obchodní zákoník
- b) Zákon o ochraně spotřebitele**
- c) NOZ**
- d) Zákoník práce
- e) nevím

15) Které spotřebitelské organizace znáte?

- a) Občanské sdružení spotřebitelů TEST**
- b) Sdružení obrany spotřebitelů SOS**
- c) Spotřebitel.cz**
- d) Sdružení českých spotřebitelů**
- e) neznám ani jednu organizaci

16) Pohlaví:

- a) žena
- b) muž

17) Váš věk?

- a) 0 – 30 let
- b) 31 – 50 let
- c) 51 a více let

18) Vaše nejvyšší dosažené vzdělání:

- a) Základní
- b) Vyučen/a
- c) Střední s maturitou
- d) Vyšší odborné
- e) Vysokoškolské

Příloha 2 - PROHLÁŠENÍ

že výrobek je ve shodě s ustanovením § 3 zákona č.102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků a o změně některých zákonů (zákon o obecné bezpečnosti výrobků), ve znění pozdějších předpisů

Distributor:

- obchodní jméno: M-TECHNIK, s.r.o.
- sídlo: Jahodová 4988, 468 01 Jablonec nad Nisou, ČR
- IČ: 250 403 67

Výrobek:

- název: stěrač dopravníkového pásu
- typ stěrače: **Standard Reverz 1400 mm s teleskopem**
provedení: stírací lišta nerez + karbid,
zesílený nosník stěrače,
zesílené zpětné zarážky

Výrobce:

- obchodní jméno: Schulmeistrat Industrie Technik GmbH
- sídlo: ImHeetwinkel 60, 465 14 Schermbeck

Popis a určení funkce výrobku:

- Stírací systémy pro transportní dopravníky na normální, hlubinnou a dálkovou dopravu materiálů.

Seznam použitých technických norem a právních předpisů:

- Zákon č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků a o změně některých zákonů (zákon o obecné bezpečnosti výrobků), ve znění pozdějších předpisů
- ČSN EN ISO 12100:2011

Použitý postup posouzení shody:

- Posouzení shody bylo provedeno dovozcem.

Potvrzujeme na vlastní odpovědnost, že výrobek je za podmínek obvyklého (resp. Návodem k použití stanoveného) použití bezpečný, a že byla přijata opatření k zabezpečení shody shora uvedeného výrobku s technickou dokumentací a se základními požadavky na jeho bezpečnost podle § 3 zákona č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků a o změně některých zákonů (zákon o obecné bezpečnosti výrobků), ve znění pozdějších předpisů.

V Jablonci nad Nisou, dne 2014

.....

Bc. Petra Pracná, jednatel

Zdroj: M-TECHNIK, s.r.o.

Příloha 3 – Reklamace výrobku – VZOR

Moje jméno a příjmení

Moje adresa

Můj telefon a e-mail

Jméno a příjmení prodávajícího (či název společnosti)

IČ prodávajícího

Adresa prodávajícího

Praha, 1. ledna 2014

Uplatnění práva z vadného plnění (reklamace)

Vážení,

dne ... jsem ve vaší provozovně v ulici Jahodová v Liberci zakoupil pračku značky Koňa 3000. Tato pračka nyní přestala ohřívat vodu. Vzhledem k tomu, že se zřejmě jedná o vadu odstranitelnou, žádám vás o opravu pračky, a to nejpozději v zákonné lhůtě 30 kalendářních dnů.

Zároveň vás žádám o vystavení písemného potvrzení o uplatnění reklamace s uvedením, kdy jsem právo uplatnil, co je obsahem reklamace spolu s mým nárokem na opravu, a následně potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání.

Předem děkuji za kladné vyřízení

.....
(vlastnoruční podpis)

Přílohy:

Kopie kupního dokladu

Příloha 4 – Odstoupení od smlouvy pro její podstatné porušení - VZOR

Moje jméno a příjmení
Moje adresa
Můj telefon a e-mail

Jméno a příjmení prodávajícího (či název společnosti)
IČ prodávajícího
Adresa prodávajícího

Praha, 1. ledna 2014

Odstoupení od kupní smlouvy

Vážení,

dne ... jsem ve vaší provozovně v ulici Smetanova v Liberci zakoupila kalhoty. Ačkoliv jsem je prala dle pokynů na etiketě, již po druhém vyprání prořídla látka na několika místech tak, že je nemohu nosit. Vzhledem k tomu, že se zjevně jedná o neodstranitelnou vadu výrobku, která brání jej užívat pro obvyklý účel, považuji tuto vadu za porušení kupní smlouvy podstatným způsobem, a v souladu s § 2106 odst. 1 písm. d) ve spojení s § 2165 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, odstupuji od kupní smlouvy a žádám vás o vrácení částky 2000 Kč na mou adresu nebo na účet č., a to nejpozději do 30 kalendářních dnů od doručení odstoupení.

S pozdravem

.....
(vlastnoruční podpis)

Přílohy:
Kopie kupního dokladu