

Ochrana spotřebitele

Ochrana spotřebitele

- Pojem ochrana spotřebitele
- Postup při reklamaci zboží
- Způsoby vyřízení reklamace zboží
- Příklady ochrany spotřebitele
- Záruční lhůta

Ochrana spotřebitele

- **Pojem „ochrana spotřebitele“**
 - Souhrn opatření, jejichž smyslem je **ochránit spotřebitele před nekalými praktikami prodejců**
 - Zákl. právním dokumentem, který se zabývá ochranou spotřebitele, je zákon č. 634/1992 Sb., tzv. **Zákon o ochraně spotřebitele**

Ochrana spotřebitele

- **Nekalé praktiky prodejců**
 - **klamavé praktiky**
 - **agresivní praktiky**

Ochrana spotřebitele

- **Nekalé praktiky prodejců**
 - **klamavé praktiky**
 - **klamavá jednání (poskytnutí nesprávné informace)**
 - **klamavá opomenutí (nesdělení důležité informace)**

Ochrana spotřebitele

- **Nekalé praktiky prodejců**
 - **agresivní praktiky**
 - **jejich cílem je přinutit vás k nákupu**
 - donucování včetně použití fyzické síly
 - nepatřičné ovlivňování
 - použití výhrůžného nebo urážlivého jazyka nebo chování atd.
 - různé překážky kladené obchodníkem spotřebiteli, který chce uplatnit svá smluvní práva /např. právo na vypověz. smlouvy nebo na přechod na jiný produkt nebo k jinému obchodníkovi, atd./

Postup při reklamaci zboží

- **situace, kdy nelze reklamovat:**
 - **vada, o které jsme věděli už při nákupu**
 - **vada, kvůli které jsme dostali slevu**
 - **vada, která vznikla nevhodným použitím zboží a kterou jsme zavinili sami**
 - **vada, která vznikla běžným opotřebením**

Postup při reklamaci zboží

- **Reklamovat můžeme jinde, než jsme kupovali:**
 - **reklamaci můžeme podat v jakékoli provozovně prodejce**
 - **v jeho sídle**
 - **na obvyklém místě jeho podnikání**
 - **v záručním servisu, který je uvedený v záručním listu**
- **Není tedy nezbytné uplatňovat reklamaci v prodejně, ve které jsme zboží kupovali**

Postup při reklamaci zboží

- O schválení či zamítnutí reklamace musí prodejce **rozhodnout ihned**, ve složitějších případech do 3 pracovních dnů
- **Výjimka:**
 - případy, kdy je potřeba **odborný posudek**
- **Celé vyřízení reklamace do 30 dnů /pokud se prodejce a klient nedohodnou jinak/**
- **Vada výrobku v prvních 6 měsících od nákupu:**
 - **platí, že výrobek byl již vadný, a za problém zodpovídá vždy prodejce, pokud neprokáže, že vadu nezavinil**

Postup při reklamaci zboží

- **Reklamace vady u spotřebního zboží = lze uplatnit do dvou let od jeho převzetí / = zákonné minimum, s prodejcem však lze, po vzájn. dohodě, smluvně sjednat delší záruční dobu/**
- **Pokud se údaje o délce záruky v různých materiálech liší (např. prodejce v reklamě slíbí delší záruku, než uvádí na obalu), platí ten delší**
- **Výjimka: liší-li se informace na obalu nebo letáku s údajem ve smlouvě, smlouva má přednost**
- **U použitého zboží smí obchodník záruční dobu zkrátit na jeden rok**
- **Záruční doba se také vždy automaticky prodlužuje o dobu, kdy je zboží v reklamačním řízení**

Postup při reklamaci zboží

- **Právo na odstoupení od smlouvy + vrácení peněz:**
 - pokud zákazník na jednom výrobku oprávněně reklamoval jednu závadu třikrát
 - pokud byly zákazníkovi uznány 4 různé reklamace jednoho výrobku pro jiné důvody
 - pokud prodejce přemešká 30-ti denní lhůtu k vyřízení reklamace
- **Pokud zákazník nesouhlasí s výsledkem reklamace, má právo obrátit se na soudního znalce**

Postup při reklamaci zboží

- **Při reklamaci zboží nemusíte předkládat paragon ani orig. obal výrobku**
 - zakoupení výrobku můžete prokázat např. výpisem z bankovního účtu nebo prostřednictvím svědků
- **Podanou reklamaci musí prodejce písemně potvrdit reklamačním protokolem:**
 - vaše identifikač. údaje
 - datum přijetí reklamace
 - popis vady
 - způsob vyřízení reklamace, který požadujete

Postup při reklamaci zboží

- **Po vyřízení reklamace prodejce do reklamačního protokolu zapíše výsledek:**
 - **zda byla reklamace uznána**
 - **jakým způsobem bude sjednána náprava**
 - **případně písemně vyargumentuje, proč reklamaci zamítá**

Způsoby vyřízení reklamace zboží

- Oprávněná reklamace má v zásadě **čtyři varianty řešení**:
 - **oprava zboží**
 - **výměna za zboží nové**
 - **sleva na zboží**
 - **vrácení peněz**
- **Určujícím faktorem pro určení varianty řešení reklamace je to**:
 - **zda vada zboží je/není podstatným nebo nepodstatným porušením kupní smlouvy**

Způsoby vyřízení reklamace zboží

- v praxi možné 2 případy podstatného porušení smlouvy:
 - zboží nemá vlastnosti, pro které jste ho kupovali nebo které jsou u tohoto druhu zboží zásadní
 - zboží nemá vlastnosti, které prodejce garantuje
- všechna ostat. porušení smlouvy se považují za nepodstatná
 - **Příklad:** koupíte dítěti autosedačku, prodejce u ní vyzdvihuje bezpečnost, za pár měsíců se začne rozpadat. Zboží tedy nemá vlastnost, která pro vás byla klíčová: tzn. bezpečnost.
 - když bude vadná vyměnitelná baterka v mobilu, bude to jen nepodstatné porušení smlouvy

Způsoby vyřízení reklamace zboží

- **Při podstatném porušení smlouvy:**
 - **oprava zboží**
 - **výměna**
 - **sleva**
 - **odstoupení od smlouvy a vrácení peněz**
- **U nepodstatného porušení:**
 - **sleva**
 - **odstranění vady**
 - **odstoupení od smlouvy jedině v případě, že prodejce odmítne vadu odstranit, případně to nestihne v zákonné lhůtě**

Způsoby vyřízení reklamace zboží

- **Dobré rady pro reálnou situaci:**
 - chcete reklamaci vyřídit výměnou vadného zboží
 - prodejce však už nemá stejnou věc na skladě
 - proto nabídne, ať si vyberete jiné zboží za stejnou cenu
 - nemusíte na to však přistoupit, můžete od smlouvy odstoupit a nechat si vrátit peníze
 - **při výměně zboží za nový produkt:**
 - nezačíná běžet nová dvouletá záruka, ale pokračuje záruční lhůta původní, pokud si s prodejcem nesjednáte něco jiného
 - **Proto se vyplatí nechat si vrátit peníze a zboží případně koupit znovu, avšak v jiném obchodě**

Příklady ochrany spotřebitele ze strany ČOI

- Legislativní ochrana spotřebitele
 - Zákon č. 89/2012 Sb., **Občanský zákoník**
 - Zákon č. 634/1992 Sb., **Zákon o ochraně spotřebitele**
 - dále např. **právo občanské, obchodní, správní**

Příklady ochrany spotřebitele ze strany ČOI

- Institucionální ochrana spotřebitele:
 - **ČOI /Česká obchodní inspekce/** = hl. dozor. orgán pro oblast nepotravinář. výrobků, bezpečnosti výrobků a ochrany spotřebitelů
 - Dále např.:
 - Státní zeměděľ. a potravin. inspekce
 - Sdružení obrany spotřebitelů
 - Občanské sdružení spotřebitelů Test
 - aj.

Příklady ochrany spotřebitele ze strany ČOI

- **Kontroluje, zda spotřebitel není prodejcem při koupi výrobku diskriminován**
- **Kontroluje, zda jsou výrobky prodávány:**
 - **ve správné hmotnosti a množství a umožnit spotřebiteli překontrolovat si správnost těchto údajů**
 - **v předepsané nebo schválené jakosti**
 - **za správně účtované ceny a ceny sjednané v souladu s cenovými předpisy**

Příklady ochrany spotřebitele ze strany ČOI

- **Kontroluje informační povinnost prodejců**
 - Prodávající je povinen řádně informovat spotřebitele o:
 - **vlastnostech prodávaných výrobků nebo charakteru poskytovaných služeb**
 - **způsobu použití a údržby výrobku a o nebezpečí, které vyplývá z jeho nesprávného použití nebo údržby**

Příklady ochrany spotřebitele ze strany ČOI

- **Kontroluje, zda jsou výrobky viditelně a srozumitelně označeny:**
 - **názvem výrobku, údaji o hmotnosti, množství nebo velikosti**
 - **údaji o materiálech použitých v jejích hlavních částech**

Záruční lhůta

- **Doba, po kterou lze uplatnit záruku** (odpovědnost prodávajícího nebo zhotovitele za vady, které se projeví po převzetí zboží)
- Standardní **záruční doba** je dle zákona **2 roky**
- Záruka začíná běžet **v okamžiku převzetí věci kupujícím**
- **Nevztahuje se však na zboží, které rychle podléhá zkáze /např. potraviny/, použité, zlevněné nebo které bylo poskytnuté zdarma**
- Stanovenou **záruční lhůtu není možné ze zákona zkrátit, a to ani dohodou obou stran**
- Záruční lhůtu však **lze prodloužit /po dohodě/**

Záruční lhůta

- **Záruční lhůta u věcí zhotovených na zakázku:**
 - např. skříň, kuchyňská linka, nový oblek, atd. = **24 měsíců**
- **Záruční lhůta u oprav:**
 - **3 měsíce**
 - několik **výjimek**, např. opravy automobilů = **6 měsíců**
- **Záruční lhůta u potravin:**
- **8 dní**, automaticky končí také po vypršení lhůty uvedené u označení **“Minimální trvanlivost”** či **“Spotřebujte do”**
- **Záruční lhůta u krmiv**
 - **3 týdny**

Záruční lhůta

- **Záruční lhůta u věcí zhotovených na zakázku:**
 - např. skříň, kuchyňská linka, nový oblek, atd. = **24 měsíců**
- **Záruční lhůta u oprav:**
 - **3 měsíce**
 - několik **výjimek**, např. opravy automobilů = **6 měsíců**
- **Záruční lhůta u potravin:**
- **8 dní**, automaticky končí také po vypršení lhůty uvedené u označení **“Minimální trvanlivost”** či **“Spotřebujte do”**
- **Záruční lhůta u krmiv**
 - **3 týdny**

Záruční lhůta

- Záruční lhůta na prodej zvířat:
 - 6 týdnů