



**Evropské
spotřebitelské
centrum
pro ČR**

ECC-Net



Ochrana spotřebitele v EU: trvejte na svých právech

© 2007 ESC při Ministerstvu průmyslu a obchodu ČR

Kdo je ESC

■ Evropské spotřebitelské centrum (ESC) pro ČR poskytuje služby umožňující spotřebiteli lépe poznat jeho práva na společném vnitřním trhu EU a pomáhá spotřebiteli vymáhat jeho práva.

■ ESC slouží tedy spotřebitelům, a to jen v přeshraničním styku, nemůže pomoci např. živnostníkům, nezabývá se ani spory z nákupů mezi dvěma spotřebiteli.

■ Nejčastěji ESC řeší problémy v těchto oblastech:

1.	Cestování	21,1 %
2.	Elektronika	17 %
3.	Timesharing a holiday kluby	16,3 %

Jaká jsou Vaše nezadatelná práva jako spotřebitele?

- Spotřebitel se NIKDY NEMŮŽE VZDÁT SVÝCH PRÁV.
- Smlouvy nesmí obsahovat ujednání, které jsou v rozporu s požadavkem dobré víry, to se však nevztahuje na cenu plnění a na samotný předmět koupě, díla.
- Nepřípustná jsou zejména smluvní ujednání, která například
 - a) vylučují nebo omezují odpovědnost dodavatele za jednání či opomenutí, kterým byla spotřebiteli způsobena smrt či újma na zdraví,
 - b) vylučují nebo omezují práva spotřebitele při uplatnění odpovědnosti za vady či odpovědnosti za škodu,
 - c) stanoví, že smlouva je pro spotřebitele závazná, zatímco plnění dodavatele je vázáno na splnění podmínky, jejíž uskutečnění je závislé výlučně na vůli dodavatele.
- V případě, že takovéto výše uvedené ustanovení ve smlouvě naleznete, neznamená to, že je smlouva neplatná. Dokonce to neznamená ani, že je toto ustanovení neplatné – neplatnosti je třeba se dovolat.

Smlouvy uzavřené při použití prostředků komunikace na dálku

- Smlouvy uzavřené bez fyzické přítomnosti smluvních stran.
- Právo odstoupit od smlouvy bez uvedení důvodu a bez jakékoli sankce do 14 dnů ode dne převzetí plnění.
 - ! Vyjma výjimek stanovených v Obč.Z
- Avšak pozor na případy **setrvačného prodeje**. V takovém případě může spotřebitel s doručenou věcí nakládat dle svého rozhodnutí (může věc užívat, uskladnit nebo vyhodit). Výjimkou jsou případy, kdy je zjevné, že zboží bylo zasláno omylem.

Smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory dodavatele

- S uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání dodavatele nebo nemá-li dodavatel žádné stálé místo k podnikání, pak jakékoliv smlouvy uzavřené s takovýmto dodavatelem.
- Máte právo písemně odstoupit od smlouvy bez uvedení důvodů a bez jakékoliv sankce do 14 dnů od jejího uzavření.
- Nedošlo-li dosud ke splnění dodávky zboží či služeb dodavatelem, může spotřebitel odstoupit od smlouvy do jednoho měsíce.
- Avšak pozor na výjimky!
- Dodavatel je povinen spotřebitele písemně upozornit na právo odstoupení od smlouvy nejpozději při uzavírání smlouvy.

Smlouvy uzavřené v cizině

- Na kupní smlouvy, se bude vztahovat cizí právo.
- V praxi to znamená, že nakupujete-li v zahraničí, neexistuje zde dvouletá záruka. Naopak ve všech zemích EU existuje právní institut „souladu s kupní smlouvou“ (prodávající odpovídá kupujícímu za to, že prodávaná věc je při převzetí kupujícím ve shodě s kupní smlouvou, zejména, že je bez vad).
- V Evropské unii se také různí lhůta, ve které můžete v případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory či na dálku odstoupit od smlouvy, a to v závislosti na jednotlivých státech.
- Smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory: minimální lhůta pro odstoupení je **sedm dnů** a smlouvy uzavřené na dálku: minimální doba pro odstoupení je **sedm pracovních dnů**.

Nejčastější okruhy případů, se který mi se setkáváme!

Timeshare a holiday kluby.

- Dostanete-li v průběhu Vašeho pobytu ve Španělsku nabídku koupit si členství v Holiday Clubu, měli byste si být vědomi toho, že takováto členství nejsou upravena ani podle českého práva ani španělským právem a podle výkladu se na ně nevztahují ani právními předpisy Evropské unie!
- Timesharové smlouvy jsou smlouvy, které jsou detailně upraveny ustanoveními § 58 a následujícími a upravují tzv. užívání budovy nebo apartmánu apod. v nějakém letovisku po určitou dobu každý rok, nejméně však na 3 roky.
- Na druhou stranu členství v různých klubech, které Vám také zaručují možnost používat například apartmán v letovisku na Tenerife, se za takovéto timesharové smlouvy nepovažují. Ve vztahu k takovémuto členství tedy naprosto nejste chráněni!

Nákup ojetých automobilů v Německu

- Ujistěte se, že identifikace automobilu je v pořádku, že sériová čísla apod. odpovídají registračnímu průkazu vozidla. Nikdy neodjíždějte bez technického průkazu vozidla.
- Ujistěte se, že v případě, že automobil podléhá v zemi nákupu jakýmkoliv poplatkům či daním, jsou tyto poplatky a daně uhrazeny.
- Nenakupujte automobil od nikoho jiného, než kdo je zaregistrován jako vlastník automobilu.
- Přihlaste automobil do Centrálního registru vozidel co nejdříve.
- Máte-li možnost, nechte před nákupem posoudit stav automobilu nezávislým odborníkem a zjistěte si historii automobilu, byly-li nějaké kolize apod.

Letecká doprava

Zpožděná či ztracená zavazadla

- Většina cestujících vyplní spolu s pracovníky leteckého dopravce protokol na letišti, když zjistí, že jejich zavazadlo bylo zničeno nebo chybí. Někdy je však potřeba zaslat kopii tohoto protokolu ještě přímo leteckému dopravci.
- Cestující musejí uplatnit nárok ze zničení zavazadla nebo chybějícího obsahu do 7 dnů od převzetí zavazadla, nárok ze zpožděného zavazadla musí být uplatněn do 21 dnů od okamžiku, kdy bylo zavazadlo převzato a nárok ze ztráty zavazadla nemusí být uplatněn do žádného konkrétního data, ale je doporučeno uplatnit tento nárok tak brzy, jak je to jen možné po jednadvacátém dni od dne předpokládaného převzetí.
- Sama Montrealská úmluva stanoví horní hranici pro náhradu za ztrátu zavazadel. Touto hranicí je přibližně 1.000,- SDR, tedy zhruba částka 32.000,- Kč.

Zpoždění, zrušení letu a odmítnutí přístupu na palubu letadla

- Zpoždění, zrušení letu a odmítnutí přístupu na palubu letadla je upraveno nařízením EU č. 261/2004, které nahradilo dřívější vnitrostátní právo.
- Někdy může letecký dopravce odepřít cestujícím nástup do letadla proti jejich vůli, avšak musí je odškodnit a poskytnout jim pomoc stanovenou nařízením. To se vztahuje i na zpoždění letu.
- V případě, že je let zrušen bez náhrady a cestující nejsou o zrušení informováni alespoň 2 týdny předem, mají právo na pomoc a náhradu škody (není-li jim nabídnut jiný přiměřený let).
- Náhrada škody je stanovena na částky od 175 € do 600 €. Pomoc spoívá např. v poskytnutí stravy a občerstvení nebo ubytováním v hotelu, v náhradě pořizovací letenky.

- Kvalifikovaná informace
- Smírčí řízení (mediace)
- Spotřebitelská arbitráž
- Každá za výše uvedených variant dostupná ve všech krajích

Závěr

- **„PODEPSAT MŮŽEŠ, PŘEČÍST MUSÍŠ!“**
- Před podpisem čtete vše, včetně dlouhých a velmi nezajímavých všeobecných podmínek.
- **VYHLEDEJTE VČAS ODBORNÍKA, NEJLÉPE JIŽ PŘED PODPÍSEM!**
- Pokud Vám prodávající či dodavatel neumožní smlouvu předem prokonzultovat s právníkem, smlouvu v žádném případě nepodepisujte!!! (Typickým případem jsou reklamní prezentace všeho typu.)
- Když už se něco stane, Vaše první kroky mají vést k dobrému právníkovi. Již vícekrát přišli spotřebitelé, v jejich případě stálo právo na jejich straně a soudu by jim jistě naprosto vyhověl, v okamžiku, kdy byl jejich nárok již promlčen.



Internetové adresy Evropského spotřebitelského centra Praha



česká verze:

www.mpo.cz/esc

anglická verze:

www.mpocr.eu/ecc