

# TRVEJTE na svých PRÁVECH!

## STÁTNÍ DOZOROVÉ ORGÁNY:

Česká obchodní inspekce inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)) – především kontroluje poctivost služeb a prodeje.

Státní veterinární správa ([www.svsoc.cz](http://www.svsoc.cz)) – chrání spotřebitele před zdravotně závadnými produkty živočišného původu.

Státní zemědělská a potravinářská inspekce ([www.szpi.gov.cz](http://www.szpi.gov.cz)) – kontroluje značení a kvalitu potravin jiného než živočišného původu.

Živnostenské úřady – kontrolují oprávněnost podnikání, zasahují, pokud prodejce odmítá vydat kupní doklad, prodejna není řádně označena, byla zrušena, nebo zde není osoba mluvící česky.

Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)) – kontroluje poskytovatele telekomunikačních služeb, včetně služeb poštovních.

Energetický regulační úřad ([www.eru.cz](http://www.eru.cz)) – regulace cen a ochrana oprávněných zájmů zákazníků a spotřebitelů v oblasti energií.

## SOS – Asociace, z. s.

- Chráníme Vaše práva tam, kde Vám síly nestačí.
- Poskytujeme Vám poradenství, informace, vzdělávání.
- Na Vaše problémy upozorňujeme formou spolupráce s médii:

- tiskem – formou informativních článků
- prostřednictvím Českého rozhlasu Brno, kde Vás v pořadu Apetýt „Spotřebitelský servis“ informuje o aktuální problematice a odpovídá na dotazy naše předsedkyně Gerta Mazalová na telefonech 542 215 678 a 542 218 484 na frekvencích:

Jižní Morava: FM 106,5 MHz	Uherský Brod: 107,3 MHz
Znojmo: 97,3 MHz	Uherské Hradiště: 99,1 MHz
Zlín: 97,5 MHz	Brno-město: 93,1 MHz
Hodonín: 93,6 MHz	

- prostřednictvím České televize v různých pořadech se spotřebitelskou tematikou.
- naší účastí na projektu Městské policie Brno „Senior akademie“, kde se učíte znát svá práva a prosazovat je v praxi!



**KDE NÁS NAJDETE:**  
SOS – Asociace, z. s.  
Mečová 5, 602 00 Brno

**PORADENSTVÍ**  
po – pá 9.00 - 16.00  
tel.: 542 210 549, 542 210 778  
[poradna@asociace-sos.cz](mailto:poradna@asociace-sos.cz)  
[www.asociace-sos.cz](http://www.asociace-sos.cz)

Pomohla Vám naše činnost, myslíte si, že je naše činnost prospěšná? Staňte se naším sympatizujícím členem a můžete nám přispívat občasně či pravidelně jakoukoliv částkou dle Vašich možností.

Číslo bankovního účtu  
**2600115708/2010**

Děkujeme...

Pomáhají nám:



B | R | N | O

Jihomoravský kraj



Jihočeský kraj



Město Plzeň



Vyškov

[www.asociace-sos.cz](http://www.asociace-sos.cz)

TRVEJTE NA SVÝCH PRÁVECH

Nákup  
na ESHOPU



SOS ASOCIACE  
SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ

# Nákup v E-SHOPU

Distanční smlouvy se uzavírají pomocí „prostředků komunikace na dálku“. Prostředky komunikace na dálku jsou takové, které dovolují uzavření smlouvy, aniž by smluvní strany byly současně fyzicky přítomné. Nejčastěji se bude jednat o smlouvy uzavřené přes telefon, nákup v e-shopu nebo přes objednávkový tiskopis z reklamy v tisku.

## PRÁVNÍ ÚPRAVA DISTANČNÍCH SMLUV

Distanční smlouvy jsou upraveny v § 1820 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění (dále jen „občanský zákoník“).

## ODSTOUPENÍ OD DISTANČNÍ SMLOUVY

Smlouva je právně závazná a odstoupit od ní lze pouze v případě, pokud tak stanoví zákon, nebo to umožňuje samotná smlouva. V případě spotřebitelských smluv uzavřených distančně je spotřebitel oprávněn od takové smlouvy odstoupit ze zákona podle §1829 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Odstoupení je jednostranné adresované právní jednání, tzn. že je perfektní doručením do sféry adresáta.

Odstoupením se smlouva od počátku ruší, proto veškerá plnění, které strany na základě smlouvy obdržely, je nutné vrátit ve lhůtě 14 dnů od odstoupení od smlouvy. Výjimkou je odstoupení od kupní smlouvy, kdy podnikatel může vrátit peníze až poté, co mu spotřebitel zboží vrátí nebo alespoň prokáže jeho odeslání.

## LHŮTA PRO ODSTOUPENÍ ČINÍ 14 DNŮ A BĚŽÍ:

- Ode dne uzavření smlouvy.
- Ode dne **převzetí zboží u kupní smlouvy.**
- Ode dne převzetí poslední dodávky zboží v případě dodání několika druhů nebo částí zboží.
- Ode dne převzetí první dodávky v případě pravidelné opakované dodávky stejného druhu zboží.

Lhůta pro odstoupení od smlouvy je tzv. hmotněprávní s procesními účinky, odstoupení tedy stačí poslední den lhůty odeslat a bude platné bez ohledu na datum doručení! Veškeré peněžní prostředky včetně nákladů na dodání je prodejce povinen vrátit spotřebiteli bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy.

Při odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem, je prodejce povinen vrátit spotřebiteli nejen kupní cenu, ale také další náklady vynaložené spotřebitelem na dodání zboží spotřebiteli, avšak pouze v ceně nejlevnějšího způsobu, který prodejce nabízí.

**PŘÍKLAD:** Pokud si spotřebitel zvolí expres kurýra za 200 Kč, je prodejce povinen vrátit pouze 79 Kč za poštovní balík, pokud tedy nabízí i takový způsob dodání.

Náklady vynaložené spotřebitelem na zaslání zboží zpět podnikateli poté, co spotřebitel od smlouvy odstoupil, však nese spotřebitel!

**TIP!** Pokud se některá pobočka podnikatele nachází v blízkosti Vašeho bydliště, můžete zboží předat podnikateli osobně. Ušetříte si tak náklady na vrácení zboží.

## KDY NELZE ODSTOUPIT?

Odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů lze pouze u distančně uzavřené smlouvy. Nelze tedy využít takového práva na zboží, které bylo zakoupeno v kamenném obchodě. O koupi v kamenném obchodě se však nejedná, pokud jste zde pouze vyzvedli zboží, které bylo objednáno distančně.

Ne každá distančně uzavřená smlouva však umožňuje odstoupení! Výjimky jsou zakotveny v § 1837 občanského zákoníku, je-

hož znění bez problému naleznete na mnoha internetových stránkách. Typickým příkladem, kdy odstoupit nelze, je zboží zabalené v hygienickém obalu (zubní kartáček, spodní prádlo), noviny, časopisy a magazíny nebo zboží, které bylo upraveno na míru spotřebiteli (fotoalbum, šaty, aj.) nebo např. též smlouva o ubytování v rekreačním zařízení, pokud bylo dohodnuto na určitý termín. Dále nelze odstoupit od smlouvy o poskytování služby, pokud spotřebitel žádal, aby bylo ihned započato s jejím poskytováním ještě před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a podnikatel před uzavřením smlouvy spotřebitele informoval, že nemá na odstoupení od smlouvy právo. Odstoupit také nelze od smluv vyjmenovaných v § 1840 občanského zákoníku, na něž se obecně neaplikují ustanovení o distančních smlouvách (hrací los, lístky na kulturní akce, zájezd, nájem bytu apod.).

## POZOR NA PODVODNÉ E-SHOPY

Poslední dobou se rozjíždí trend tzv. virtuálních galerií. Jedná se o internetové stránky, které se na první pohled tváří jako obyčejný e-shop. Ve skutečnosti se však jedná pouze o zprostředkovatele prodeje zboží prodejce, který sídlí v Číně, nebo jinde mimo ČR. Typickým problémem těchto e-shopů je, že zboží nebývá doručeno včas a pokud vůbec, tak je obvykle nízké kvality nebo nemá zákazníkem vyminěné vlastnosti.

Nejlepším způsobem, jak tomuto předejít je ověřit si, odkud zboží objednáváte. Seznam rizikových e-shopů postupně aktualizuje Česká obchodní inspekce (viz. [www.coi.cz/pro-spotrebitele/rizikove-e-shopy](http://www.coi.cz/pro-spotrebitele/rizikove-e-shopy)).

Pokud jste se již stali obětí těchto podvodných e-shopů, nezbyvá Vám než odstoupit od smlouvy (na což máte právo, přestože to zprostředkovatel nemusí přiznat). Případně banky poskytují službu tzv. chargeback, neboli vrácení peněz. V případě, že obchodník, na jehož účet byla platba připsána, závazek nesplní včas, může spotřebitel požádat banku o vrácení platby, a tak nepřijde o své peníze.

Potřebuje poradit  
i s jiným problémem?

