

TRVEJTE na svých PRÁVECH!

STÁTNÍ DOZOROVÉ ORGÁNY:

Česká obchodní inspekce inspekce (www.coi.cz) – především kontroluje poctivost služeb a prodeje.

Státní veterinární správa (www.svs.cz) – chrání spotřebitele před zdravotně závadnými produkty živočišného původu.

Státní zemědělská a potravinářská inspekce (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) – kontroluje poskytovatele telekomunikačních služeb, včetně služeb poštovních.

Energetický regulační úřad (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
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

e-on

Jihočeský kraj



SPOTŘEBITELSKÉ FÓRUM

Město Plzeň



tábor

Vyškov

www.asociace-sos.cz

TRVEJTE NA SVÝCH PRÁVECH

ODSTOUPENÍ
od smlouvy



ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

Odstoupení od smlouvy je institut soukromého práva, na jehož základě dochází ke zrušení uzavřené smlouvy. Na smlouvu se pak pohlíží jako by nikdy nevznikla, a pokud již došlo k plnění podle smlouvy, jsou strany povinny si tato plnění vrátit.

ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

Odstoupení od smlouvy je **jednostranné právní jednání**, takže pro něj není třeba souhlasu druhé strany. Účinným se odstoupení stane, když je druhé straně doručeno, přičemž postačí, pokud strana měla možnost se s obsahem seznámit. Odstoupení je tak doručeno i tehdy, když druhá strana dopis odmítne převzít. Odstoupení doporučujeme odesílat doporučeně s dodejkou na adresu uvedenou ve smlouvě, případně na adresu sídla podnikatele. Obecná úprava občanského zákoníku umožňuje od smlouvy odstoupit, pokud si to strany ujednaly ve smlouvě, nebo stanoví-li to zákon.

ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY PRO PODSTATNÉ PORUŠENÍ SMLOUVY NEBO PRODLENÍ

Při **podstatném porušení smlouvy** může druhá strana bez zbytečného odkladu od smlouvy odstoupit, přičemž podstatným porušením smlouvy je takové porušení povinnosti, o němž strana porušující smlouvu již při jejím uzavření věděla nebo musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvíдалa. V ostatních případech se má za to, že porušení není podstatné.

Dále může spotřebitel od smlouvy odstoupit, pokud druhá strana **poruší smlouvu prodlením** (opožděním se splněním povinnosti) podstatným způsobem. U nepodstatného porušení pak až není-li povinnost splněna ani **v přiměřeně dodatečné lhůtě**. Je-li sděleno, že lhůta již nebude prodloužena, platí, že jejím marným uplynutím došlo k odstoupení.

ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY U SPOTŘEBITELSKÝCH SMLUV

Občanský zákoník umožňuje odstoupit bez uvedení důvodů **a bez jakékoliv sankce**:

- Od smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory (např. na předváděcí akci, při podomním prodeji, při prodeji na ulici).
- Od distanční smlouvy (např. telefonicky, přes internet – e-shop).

Odstoupení musí být odesláno nejpozději 14 dnů od uzavření smlouvy a u kupní smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží. Pokud spotřebitel o právu odstoupit nebyl řádně poučen, prodlužuje se lhůta na jeden rok a 14 dní (pokud však k poučení o právu odstoupit došlo v této lhůtě dodatečně, běží 14denní lhůta od tohoto dodatečného poučení).

Spotřebitel je po odstoupení povinen vrátit podnikateli zboží do 14 dnů od odstoupení a podnikatel je povinen ve stejné lhůtě vrátit spotřebiteli peníze, ale nemusí tak učinit dříve, než spotřebitel prokáže odeslání zboží. **V některých případech ale od smlouvy odstoupit nelze.** Jedná se například o smlouvy, kde předmětem je dodání:

- Zboží podléhající rychlé zkáze.
- Zboží upravené podle přání spotřebitele (tzv. na míru).
- Noviny a časopisy; CD či DVD, pokud byl porušen jejich originální obal.
- Služby jako ubytování, doprava, stravování nebo využití volného času, pokud jsou tyto služby zakoupeny pro konkrétní den (např. vstupenky na koncert) apod.

ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY PŘI NEVYŘÍZENÍ REKLAMACE DO 30 DNŮ

Podle zákona o ochraně spotřebitele má **podnikatel povinnost reklamaci vyřídit nejpozději do 30 dnů**, pokud není dohodnuta delší lhůta. Vyřízení reklamace znamená odstranění vady a vyrozumění spotřebitele o tomto vyřízení a umožnění převzetí zboží, nedohodně-li se prodávající se spotřebitelem jinak. **Nedodržení lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy** a spotřebiteli vznikne právo od smlouvy odstoupit.

ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY JAKO ZPŮSOB VYŘÍZENÍ REKLAMACE

Kupující může požadovat odstoupení od smlouvy **i jako způsob vyřízení reklamace** vady zboží, nelze-li vadu odstranit opravou, výměnou vadné součásti nebo dodáním nové věci bez vad, nebo také v případě **opakovaného (třetího) výskytu stejné vady nebo pro větší počet (čtyř) různých vad**.

ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY O ZÁJEZDU

Spotřebitel může odstoupit od smlouvy o zájezdu kdykoli před zahájením zájezdu, **je však povinen zaplatit odstupné (tzv. storno poplatky)** ve výši dle sjednané smlouvy o zájezdu. To neplatí, pokud došlo k odstoupení z důvodu podstatné vady zájezdu. Zákazník má také právo odstoupit od smlouvy před zahájením zájezdu bez zaplacení odstupného, jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo

jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu. V takovém případě má spotřebitel právo na vrácení veškerých uhrazených plateb za zájezd.

ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY O SPOTŘEBITELSKÉM ÚVĚRU JINÉM NEŽ NA BYDLENÍ

Od smluv o spotřebitelském úvěru jiném než na bydlení **lze odstoupit ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy**, bez ohledu na místo nebo způsob uzavření.

VÝPOVĚĎ A ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY O DODÁVKÁCH ENERGIÍ

V případě smluv o dodávkách elektriny či plynu je možné **odstoupit od smlouvy bez udání důvodů do 14 dnů ode dne uzavření smlouvy**, pokud byla uzavřena distančně nebo mimo obchodní prostory.

Dále je možno **vypovědět smlouvu** o dodávkách energií, pokud **dobavitel zvýší cenu nebo změní smluvní podmínky, a to do desátého dne přede dnem účinnosti změny**, přičemž taková výpověď je účinná ke dni bezprostředně předcházejícímu den účinnosti zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek. V této lhůtě stačí výpověď odeslat.

Smlouvu o dodávkách energií uzavřenou **zprostředkovatelem za spotřebitele je spotřebitel oprávněn bez postihu vypovědět kdykoliv do patnáctého dne po zahájení dodávek**, v této lhůtě stačí výpověď odeslat. Výpovědní doba činí 15 dnů a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení oznámení o výpovědi závazku ze smlouvy držiteli licence.

VÝPOVĚĎ ZPROSTŘEDKOVATELSKÉ SMLOUVY O ENERGIÍCH A ODVOLÁNÍ ZMOCNĚNÍ

Spotřebitel je oprávněn **kdykoliv bez postihu (sankce, pokuty) vypovědět bez výpovědní doby závazek ze smlouvy o zprostředkování v energetických odvětvích, nebo odvolat zmocnění udělené zprostředkovateli k uzavření, změně nebo ukončení smluv o dodávkách plynu nebo elektriny**.

Potřebuje poradit
i s jiným problémem?

