

KVALITNÍ BEZPLATNÉ PORADENSTVÍ

v oblasti spotřebitelské problematiky Vám poskytnou poradny v těchto městech:

Občanská poradna Brno

Email: poradna.brno@volny.cz

Telefon: 545 241 828

Web: www.poradnabrno.eu

Občanská poradna České Budějovice

- Občanská poradna při Jihočeské rozvojové

Email: poradna@jihoceskarozvojova.cz

Telefon: 606 720 095

Web: www.jihoceskarozvojova.cz

Občanská poradna Děčín

- Občanská poradna Děčín při Charitním sdružení Děčín

Email: poradna@chsd.cz

Telefon: 412 517 368

Web: www.chsd.cz

Občanská poradna Frýdek-Místek - Centrum nové naděje

Email: obcanskaporadna@cnnfm.cz

Telefon: 558 629 223

Mobil: 773 173 604

Web: www.cnnfm.cz

Občanská poradna Havířov

- Občanská poradna Havířov při Slezské diakonii

Email: obcan.ha@slezskadiakonie.cz

Telefon: 734 864 124

web: www.slezskadiakonie.cz

Občanská poradna Havlíčkův Brod

při Oblastní charitě Havlíčkův Brod

Email: poradna@charitahb.cz

Telefon: 569 425 630

Mobil: 777 736 048

Občanská poradna Hradec Králové

- Občanské poradenské středisko Hradec Králové

Email: ophk@ops.cz

Telefon: 734 734 818

Web: www.ops.cz

Občanská poradna Jičín- Soropo Jičín

Email: opjicin@ops.cz

Telefon: 736 472 676

Občanská poradna Jihlava

Email: opj@volny.cz

Telefon: 567 330 164

Občanská poradna Karviná

- Občanská poradna Karviná při Slezské diakonii

Email: obcan.ka@slezskadiakonie.cz

Telefon: 734 645 272

web: www.slezskadiakonie.cz

Občanská poradna Moravské Budějovice

Email: poradna.mb@optrebic.cz

Telefon: 777 720 165

Web: www.optrebic.cz

Občanská poradna Náchod

- Občanské poradenské středisko- pobočka Náchod

Email: opnachod@ops.cz

Telefon: 734 370 960

Web: www.ops.cz

Občanská poradna Nové Město na Moravě

- Občanská poradna při Portimo

Email: op@portimo.cz

Telefon: 566 616 121

Web: www.portimo.cz/obcanska-poradna

Občanská poradna Nový Jičín

- Občanská poradna Nový Jičín při Centru pro zdravotně postižené

Email: czp.novyjicin@czp-msk.cz

Telefon: 556 709 403

Mobil: 777 735 555

Web: www.czp-msk.cz/detasovane_novy_jicin.php

Občanská poradna Nymburk - Respondeo

Email: poradna@respondeo.cz

Telefon: 325 511 148

Mobil: 731 588 632

Web: www.respondeo.cz

Občanská poradna Opava- Charita Opava

Email: obcanskaporadna@charitaopava.cz

Telefon: 553 616 437

Mobil: 731 316 552

Web: www.obcanskaporadnaopava.cz

Občanská poradna Praha 1

Email: op.praha1@seznam.cz

Telefon: 222 310 110

Web: www.oppraha1.wz.cz

Občanská poradna Rokycany

- Poradny pro občany v nesnázích Rokycany

Email: poradna.rokycany@diakoniezapad.cz

Telefon: 373 728 536

Mobil: 775 720 492

Web: www.diakoniezapad.cz

Občanská poradna Rumburk - Oblastní charita Rumburk

Email: op@charitarumburk.cz

Telefon: 412 384 745, 412 384 744

Občanská poradna Třebíč

Email: poradna.tr@optrebic.cz

Telefon: 568 845 348

Mobil: 724 304 718

Web: www.optrebic.cz

Občanská poradna Vsetín- VKCI

Email: poradna@vkci.cz

Telefon: 774 262 243

Web: www.vkci.cz

Občanská poradna Žďár nad Sázavou

Email: porzdar@seznam.cz

Telefon: 566 520 165

Mobil: 728 518 290

ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN

Sabinova 287/3, 130 00 Praha 3

+420 284 019 220

aop@obcanskeporadny.cz

www.obcanskeporadny.cz



MINISTERSTVO
PRŮMYSLU A OBCHODU

ASOCIACE
OBČANSKÝCH
PORADEN

SPOTŘEBITELSKÝ TAHÁK



Na problémy nejste sami.

Tento leták byl vydán v rámci projektu Spotřebitelské poradenství za podpory Ministerstva průmyslu a obchodu ČR.

REKLAMACE

- obecná délka záruční lhůty je 2 roky, lze ji však smluvně zkrátit až na 12 měsíců. V případě většího zkrácení platí za ujednanou polovina zákonné doby. Nelze ji uplatňovat u věcí, které se rychle kazí a u věcí použitých;
- k reklamaci by mělo dojít v těch případech, kdy zakoupené zboží ztrácí svou funkčnost, neodpovídá smlouvě, dochází k vadám apod. Reklamovat nelze vadu, kterou způsobil reklamující;
- není potřeba originálního obalu a v krajních situacích ani účtenky. Stačí něco, čím lze dokázat, že ke koupi opravdu došlo (např. výpis z bankovního účtu);
- přijetí zboží k reklamaci je povinností prodávajícího a nemůže jej odmítnout ani v případě, kdy se domnívá, že reklamační není oprávněná;
- prodávající je povinen vždy vystavit reklamační protokol s datem zahájení reklamačního řízení a způsob vyřízení reklamací, který spotřebitel požaduje;
- reklamujete-li výrobek, který byl zakoupen se slevou, je prodávající povinen reklamaci přijmout, pokud nereklamujete závadu, pro kterou bylo zboží zlevněno;
- doba, po kterou nemůžete vadnou věc užívat, t.j. od uplatnění reklamací až do doby, kdy jste povinen si ji z reklamacie převzít, se do lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění nepočítá.

PŘEDVÁDĚCÍ AKCE

- je bezpečné podobným akcím se vyhýbat, nezúčastňovat se jich a na pozvánky na ně v jakékoli formě nereagovat a ignorovat je;
- nereagovat na nevyžádané nabídky e-mailem a ignorovat je;
- neuzavírat smlouvy telefonicky;
- účast na předváděcí akci nechávat jako povinnost něco koupit. Nikdo nemá právo vás do koupě předváděného výrobku nutit;
- k nabídkám přistupujte s rozvahou a obezřetně. Jednejte uvážlivě. Pokud se rozhodnete pro koupi, nikdy nekupujte zboží bez písemné smlouvy. Pečlivě ji pročtěte. Nejlépe je požádat, že si smlouvu vezmete domů k prostudování. Pokud to nebude dovoleno, ihned přestaňte uvažovat o koupi. Je to silný signál nekalého a nepoctivého jednání;
- nedávejte z ruky své doklady, např. občanský průkaz ke kopírování. K uzavírání smlouvy toho není třeba;
- není bez užtku, zvláště u seniorů, zúčastnit se s doprovodem blízkého člověka, popř. někoho, kdo se orientuje ve kvalitě zboží a rozumí smlouvám;

ODSTOUPENÍ OD KUPNÍ SMLOUVY OBECNĚ

- nelze odstoupit od smlouvy jen z libovůle jedné smluvní strany, vždy je potřeba, aby existoval důvod odstoupení od smlouvy. Ten může vyplývat ze zákona (např. při podstatném porušení smlouvy, při prodlení jedné ze smluvních stran, při vadném plnění) nebo ze smlouvy (obě smluvní strany se předem dohodly, za jaké situace mohou ze smlouvy jednostranně odstoupit.);
- obecně není stanovena forma odstoupení od smlouvy. Pokud je ale v zákoně stanoveno, že se smlouva musí uzavřít písemně, odstoupení od smlouvy musí být také písemné;
- strany si mohou sjednat, jak má odstoupení od smlouvy vypadat;
- z odstoupení od smlouvy by mělo být patrné alespoň, kdo jsou smluvní strany a o jakou konkrétní smlouvu se jedná. Strana musí dát jasně najevo, že právní jednání, které činí, je odstoupením od smlouvy;
- k účinkům, které odstoupení od smlouvy působí, dochází v okamžiku, jakmile se to druhá strana dozví, to buď, že je jí ústně oznámeno, nebo jí je doručen dopis, pokud má být odstoupení učiněno písemně;
- kdo odstoupil od smlouvy, nemůže vzít odstoupení zpět, pokud již bylo oznámeno druhé straně;
- zanikají téměř všechna práva a povinnosti obou stran, tedy v zásadě celý obsah závazku. Nejsou dotčena práva na zaplacení smluvní pokuty, úroku z prodlení a práva na náhradu škody. V platnosti zůstávají také ujednání, která mají strany zavazovat i po odstoupení od smlouvy. Odstoupení od smlouvy se nedotýká ani zajištění dluhu;
- strany se musí vypořádat podle ustanovení o bezdůvodném obohacení. Musí si vzájemně vrátit plnění;

ODSTOUPENÍ OD SPOTŘEBITELSKÝCH SMLUV

- spotřebitel je slabší strana než podnikatel, proto ho zákon více chrání;
- když je smlouva uzavřena na dálku (přes internet, po telefonu), nebo mimo obvyklé obchodní prostory (např. u spotřebitele doma, na ulici), nebo o spotřebitelském úvěru, může spotřebitel od smlouvy odstoupit bez udání důvodu. Nemusí tedy provádět žádné reklamace;
- k odstoupení od smlouvy musí dojít do 14 dnů od převzetí zboží, resp. od jejího uzavření, pokud jde o poskytnutí služby;
- podnikatel má povinnost informovat spotřebitele, komu a kam má odstoupení sdělit;
- nejlépe je zaslat odstoupení doporučeně, aby měl spotřebitel důkaz, že k odstoupení došlo. Postačí, když zásilku odešle v poslední den lhůty;
- jako u jiných odstoupení od smlouvy si musí strany vrátit zpět svá plnění.

DLUHOVÁ PREVENCE

- 1) je třeba pečlivě a pozorně číst smlouvu o zápůjčce, obchodní podmínky poskytovatele zápůjčky a sazebník a zejména prostudovat povinnosti vypůjčitele a sankce za jejich porušení;
- 2) vypůjčitel by vždy měl mít na paměti, že nikdy nic nemusí podepsat "právě teď", „... Měl by dbát na to, aby mu vždy před podpisem smlouvy bylo poskytnuto dostatek času na její prostudování, případně poskytnut čas na konzultaci o její správnosti s osobou znalou práva nebo se zkušenostmi se zápůjčkami;
- 3) pokud vypůjčitel podepsal smlouvu o zápůjčce a stal se tak dlužníkem, je třeba, aby platil dohodnuté splátky řádně a včas;
- 4) pokud v době splácení zápůjčky nastane situace, že dlužník nemůže pro nedostatek finančních prostředků momentálně splácet, okamžitě je třeba se s věřitelem spojit a dohodnout se na dalším postupu vyrovnávání svého dluhu, např. případné odložení nebo snížení částek;
- 5) Má-li dlužník více věřitelů, se kterými uzavřel smlouvu o zápůjčce, pak nesmí zapomínat na některý z dluhů u některého z věřitelů a vyvarovat se tak znevýhodňování některého z nich;
- 6) rozhodně není prozíravé uzavírat smlouvu o zápůjčce, aby si zapůjčitel obstaral finanční prostředky na věci, které nutně nepotřebuje;
- 7) nikdy nikomu nedělat ručitele, o jehož finanční situaci, způsobu života, o jeho charakterových a morálních vlastnostech či o jeho vztahu k penězům nemáme podrobné informace, popř. vzniknou-li jen nepatrné pochybnosti o takové osobě. Hrozí totiž vážné nebezpečí, že v případě nesplácené zápůjčky, za kterou ručíme, se můžeme ocitnout ve velmi tíživé situaci, neboť se rázem můžeme stát nástupci v povinnostech neplátcího vydlužitele. Není totiž možné pochybovat, že u takového zapůjčitele se pak vždycky najde na jeho straně důvod pro nesplácení zápůjčky a ručitel se rázem ocitne na jeho místě;
- 8) je žádoucí si rozdělit závazky podle důležitosti tak, aby přednost měly ty, které souvisejí se státem (např. daně), s bydlením (nájem a energie) a závazky s vysokými sankcemi za nesplácení;
- 9) komplikace se splácením závazků by dlužník měl vždy řešit v rámci své domácnosti. Proto o problémech se závazky by dlužník měl informovat manželku/manžela (partnera/partnerku), se kterými sdílí domácnost;
- 10) Pokud možno, tak se vyvarovat krátkozrakému řešení spočívající v zápůjčce, která má sloužit k úhradě starých závazků a řešit tak svoji dluhovou situaci dalším zadlužením. Bude totiž velmi pravděpodobně hrozit reálné nebezpečí, že se dluhová propast prohloubí;

Život s dluhy nikdy nepodceňujte, v ohrožení nejste jen vy, ale i vaše rodina. Před podpisem smlouvy o zápůjčce nebo leasingové smlouvy (nákup na splátky), pokud si nejste jisti bezpečností uvažované transakce, využijte možnosti porady v občanské poradně.

Nejbližší pro vás občanskou poradnu najdete na adrese: www.obcanskeporadny.cz/cs/poradny