

Na problémy nejste sami



## KVALITNÍ BEZPLATNÉ PORADENSTVÍ

v oblasti spotřebitelské problematiky  
Vám poskytnou poradny v těchto městech:



Občanská poradna Bohumín při Charitě Bohumín  
Občanská poradna Brno  
Občanská poradna při Jihočeské rozvojové  
Občanská poradna Děčín při Charitním sdružení Děčín  
Občanská poradna Havířov při Slezské diakonii  
Občanská poradna Havlíčkův Brod při Oblastní charitě Havlíčkův Brod  
Občanské poradenské středisko Hradec Králové  
Občanská poradna Náchod - Občanské poradenské středisko - pobočka Náchod  
Občanská poradna Jičín - Poradna SOROPO Jičín  
Občanská poradna Jihlava  
Občanská poradna Karlovy Vary - KSK centrum  
Občanská poradna Karviná při Slezské diakonii  
Občanská poradna Moravské Budějovice  
Občanská poradna Nové Město na Moravě - Občanská poradna při Portimo  
Občanská poradna Nový Jičín při Centru pro zdravotně postižené  
Občanská poradna Nymburk- Respondeo  
Občanská poradna Praha 1  
Občanská poradna Praha 3 - Remedium  
Poradny pro občany v nesnázích Rokycany při Diakonii ČCE  
Občanská poradna Třebíč  
Občanská poradna při Oblastní charitě Uherské Hradiště  
Občanská poradna Vsetín - VKCI  
Občanská poradna Žďár nad Sázavou

6. Je nezbytné před podpisem smlouvy o zápůjčce/úvěru si **podrobně návrh** takové smlouvy **prostudovat**. To představuje v klidu a za plného soustředění pečlivě **pročíst text** slovo od slova včetně textu, napsaného drobným písmem. Právě v takovém drobně psaném textu se většinou skrývají důležitá ustanovení, která mohou mít nepříjemné důsledky v podobě nepřiměřených sankcí při sebemenším porušení smluvních podmínek. Budete-li při čtení mít jakékoli pochybnosti či nebudete-li rozumět některým formulacím, neváhejte se poradit s někým, kdo se v dané problematice orientuje a je vám schopen kvalifikovaně poradit (např. finanční poradce).
7. Bude-li ze strany věřitele požadováno jako podmínka pro uzavření smlouvy o půjčce, aby věřiteli nebo jím určené osobě bylo umožněno jakýmkoli způsobem manipulovat s Vašimi finančními prostředky, **nikdy takovou smlouvu nepodepisujte**. Nikdy nevydávejte vámi podepsané bíanco (tzn. nevyplněné) cenné papíry z ruky (např. směnky, šeky apod.), anebo jiné nevyplněné a vámi podepsané listiny se svolením, aby věřitel či jím určená osoba do nich dodatečně mohla libovolně doplňovat údaje.
8. Nikdy nikomu, o jehož finanční situaci, způsobu života či o jeho vztahu k penězům nemáte podrobné informace, **nedělejte ručitele a spoludlužníka**. Jím nesplácená půjčka, za kterou ručíte, pak může přinést tíživé problémy právě vám. Nikdy nikomu, o jehož charakterových a morálních vlastnostech máte být jen nepatrné pochybnosti, nedělejte ručitele. Nepochybujte, že u takového dlužníka se pak vždycky najde na jeho straně důvod pro nesplácení půjčky. Pak budete nuceni převzít jeho povinnosti ze smlouvy o půjčce a to může znamenat nemalou komplikaci v životě ručitele.
9. Vždy když budete přemýšlet o půjčce, **dobře zvažte**, zda se v daném úvěru odráží nezbytná potřeba, nebo zda jste podlehli módním trendům. V dnešní době jsme atakováni všemi možnými nabídkami různého zboží a služeb. Avšak málokdy se jedná o skutečně nezbytné potřeby, pod kterými si můžete představit uspokojení základních potřeb (strava, ošacení, drogistické zboží, bydlení, náklady na dopravu, atp.).
10. **Život s dluhy nikdy nepodceňujte**, v ohrožení nejste jen vy, ale i vaše rodina. Před podpisem smlouvy o půjčce nebo leasingové smlouvy pokud si nejste jisti bezpečností uvažované transakce, využijte možnosti porady v občanské poradně nejbližší najdete na:

[www.obcanskeporadny.cz](http://www.obcanskeporadny.cz)

ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN  
tel. 284 019 220, 774 529 966  
[www.obcanskeporadny.cz/spotrebitelske-poradenstvi](http://www.obcanskeporadny.cz/spotrebitelske-poradenstvi)

## Spotřebitelský tahák

Na problémy nejste sami

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





## REKLAMACE

Co byste měli vědět, pokud chcete reklamovat výrobek, který jste zakoupili:

- V obchodě vždy musí být pracovník, který je oprávněn přijímat reklamace
- Reklamujete-li výrobek, který byl zakoupen se slevou, je prodávající povinen reklamaci přijmout, pokud nereklamuje závadu, pro kterou bylo zboží zlevněno
- I na zboží ve slevě je zákonná záruka 2 roky
- Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů od jejího podání
- Zákonná dvouletá záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v reklamaci
- Prodávající vám vždy musí vydat potvrzení o tom, kdy jste reklamaci uplatnili, o provedené opravě a jak dlouho tato oprava bude trvat
- Stejnou vadu může k reklamaci prodejce přijmout pouze třikrát. Poté vám musí nabídnout výměnu zboží nebo vrácení peněz

## PŘEDVÁDĚCÍ AKCE

Nejlepší prevencí je na předváděcí akce vůbec nejezdít. Rozhodnete-li se přeci jen na nějakou jet, nenechte se přesvědčit velmi výhodnými nabídkami, které se posléze ukážou být velmi nevýhodnými.

- Nikdo nemá právo vás do koupě předváděného výrobku nutit!
- Pokud se rozhodnete pro koupi výrobku, **VŽDY** si **VELMI PEČLIVĚ** přečtěte smlouvu. Zaměřte se zejména na texty psané drobným písmem pod čarou.
- Nenechte se při podpisu stresovat. Pokud něčemu nerozumíte, zeptejte se a trvejte na takovém vysvětlení, kterému porozumíte. Smlouvu nemusíte podepisovat na místě. Můžete požádat o návrh smlouvy, který si v klidu prostudujete doma.
- Pokud Vám prodávající nebude chtít smlouvu dát k prostudování domů, ihned ztraťte důvěru! Takové jednání odporuje procesu uzavírání smluv dle občanského zákoníku.

- Většina kupních smluv je spojena s úvěrovými smlouvami, pečlivě si zjistěte, jaké jsou podmínky úvěru, jaký je úrok, další poplatky (např. RPSN) a případné smluvní sankce.
- Nenechte se zastrašit, není vaší povinností nic podepisovat!
- Pokud výrobek nekoupíte, nemusíte se cítit provinile – nákup je zcela vaše rozhodnutí a utrácíte své peníze!
- Svůj občanský průkaz mějte vždy u sebe, příp. tak abyste vždy měli svůj OP na očích.
- Nesdělujte své údaje (rodné číslo, číslo občanského průkazu) prodejci, nemáte-li v úvahu výrobek zakoupit.
- Vezměte si na předváděcí akci doprovod - např. svou přítelkyni, dceru, syna či někoho, kdo vám může poradit, zda je vhodné se pouštět do uzavírání smlouvy či nikoliv.
- Neberte si s sebou debetní či kreditní kartu a velký finanční obnos, jen např. 1000,- Kč jako kapesné na výlet.
- Uložte si do telefonu číslo na ochranu spotřebitelů či na občanskou poradnu a v případě nejistoty při uzavírání smlouvy se poraďte.

## ODSTOUPENÍ OD KUPNÍ SMLOUVY

- Kupujete-li výrobek přes internet a ten je vám zaslán poštou nebo přivezen zásilkovou službou, nejste povinni zaplatit cenu, dokud nemáte možnost si výrobek prohlédnout.
- Pokud jste si objednali zboží „na dálku“, tzn. přes internet, telefonem, na základě reklamy v televizi, rozhlasu, letáku nebo časopise, musí vám prodávající před uzavřením kupní smlouvy (tedy potvrzení vaší objednávky) sdělit kromě identifikačních údajů (název firmy, adresa, telefon) také konečnou cenu výrobku včetně daně z přidané hodnoty (DPH), cenu za dopravu a také za jakých podmínek můžete od kupní smlouvy (objednávky) odstoupit.
- Při nákupu zboží „na dálku“ můžete od kupní smlouvy odstoupit do 14 dnů bez udání důvodu a bez jakýchkoliv sankcí. Odstoupení stačí odeslat poslední den lhůty.
- Mějte na paměti, že ne od všech smluv lze odstoupit. Např.: dodávka novin, periodik nebo časopisů; zakázková výroba a úpravy, zboží dodávané v uzavřeném obalu a které po otevření nelze z hygienických důvodů vrátit, zboží podléhající rychlé zkáze, atp.

## DESATERO

### pro ty, co touží teď nakoupit, ale nemohou teď zaplatit

1. **Podívejte se na cenu** a dobře zvažte, zda ji budete moci zaplatit i za dobu, která je potřeba k vrácení vypůjčených peněz. Vždy mějte na paměti, že suma, kterou budete muset vrátit, bude vždy vyšší než suma, kterou jste si vypůjčili. Když uvážíte, že si půjčit můžete, tak si vždy půjčte z ověřeného zdroje anebo nakupujte zboží na splátky. Nikdy neкупujte věci nebo služby, které nepotřebujete. Nezapomeňte, že značka a vzhled často tvoří až polovinu ceny.
2. **Vždy dbejte na to**, aby věřitel vždy s Vámi uzavřel **písemnou smlouvu** o zápůjčce/úvěru. Dbejte na to, aby Vám vždy poskytl dostatek času na prostudování takové smlouvy, případně poskytl čas na konzultaci o její správnosti s osobou znalou práva nebo se zkušenostmi s půjčkami. Za určitých podmínek může být výhodnější si půjčit od banky i přesto, že vyřízení žádosti zpravidla trvá déle a je složitější.
3. **Pozor na reklamní triky**. Je-li inzerováno, že úrok je např. od 9%, zpravidla se jedná o reklamní tah, kdy procento úročení je vyšší než sazba deklarovaná reklamou. Důkladně se informujte o výši RPSN (roční procentní sazba nákladů). Ta určuje celkové roční náklady spojené s úvěrem. Buďte obezřetní a nepodepisujte smlouvu o půjčce, která je věřitelem prezentována jako smlouva neměnná. Pak se nejedná o smlouvu, ale o diktát. Je to zřejmý signál, že smlouva je jednostranně výhodná pro věřitele.
4. Před podpisem smlouvy si **pečlivě promyslete** informace, které jste se dozvěděli v návrhu smlouvy. Tento návrh Vám většinou předloží věřitel již vypracovaný. Mějte totiž na paměti, že v textu takové smlouvy jsou zohledněny především zájmy věřitele. Než podepíšete, tak důkladně zvažte, zda jste schopni splnit veškeré povinnosti, které Vám smlouva ukládá. Pokud totiž takové povinnosti přestanete plnit, vystavíte se nebezpečí, že se stanete dlužníkem.
5. Rozhodnete-li se půjčit si, tak před návštěvou věřitele si **zjistěte co nejvíce informací** o současném stavu na trhu půjček a na leasingovém trhu. V této souvislosti je také nezbytné získat informace o tom, jaké jsou v době uzavírání smlouvy o zápůjčce/úvěru obvyklé úrokové a sankční podmínky. Tím podstatně snížíte nebezpečí, že byste mohli spadnout do lichvářské pasti. Trvejte na tom, aby text smlouvy byl jasně a srozumitelně zformulován tak, aby neumožňoval dvojnásobný výklad.