



Náš zákazník, náš pán? Jak na nekalé praktiky obchodníků!

Ing. Jan Weigel

Olomouc 2014

Zpracováno v rámci projektu „Učíme se celý život“
registrační číslo CZ.1.07/3.1.00/50.0167

1. Úvod

Cílem vzdělávacího programu je rozvoj spotřebitelské gramotnosti. Kurz má účastníkům pomoci s orientací na trhu, ujasnit práva spotřebitele při nákupech, pomoci při rozpoznávání cenových nabídek a poukázat na nekalé praktiky některých obchodníků. Obsahem programu je také seznámení s některými změnami v občanském zákoníku.

Hlavní témata programu a jejich časová dotace:

Jak se orientovat na trhu a práva spotřebitele. (rozsah cca 1 hodina)

- Kde všude lze nakupovat
- Spotřebitelský slovníček
- Právo spotřebitele dle nového občanského zákoníku
- Kde najít užitečné informace

Jak správně porovnat cenu a kvalitu výrobku/služby? Pozor na slevy!! (rozsah cca 2 hodiny)

- Jaká je odpovídající cena výrobku
- Internetové srovnávače
- Testování výrobků nezávislými organizacemi
- Co je sleva a jak ji poznám
- Kdy je sleva výhodná a kdy se nevyplatí a proč je důležité číst drobná písmena na akčních letáčích

Nakupujeme přes internet pohodlně a bezpečně. (rozsah cca 2 hodiny)

- Co je to e-shop a proč je tak výhodný
- Základní pravidla pro bezpečný nákup přes internetový obchod
- Právo na vrácení zboží ve 14-ti denní lhůtě

Jak reklamovat výrobek/službu. Na co má spotřebitel nárok. (rozsah cca 2 hodiny)

- Kdy přistoupit k reklamaci výrobku/služby
- Jak správně postupovat při reklamaci
- Příklady reklamací
- Reklamace dle zákona vs. Reklamace v praxi

Pozor na „šmejdy“ aneb nekalé praktiky obchodníků. (rozsah cca 2 hodiny)

- Jaké jsou nekalé praktiky obchodníků
- Jak se bránit a kde hledat pomoc

2. Obsahová část vzdělávacího programu

2.1. Jak se orientovat na trhu a práva spotřebitele

Na úvod našeho programu si uděláme přehled o tom, kde všude lze nakupovat ať už služby či zboží a v jakých situacích se tedy stáváme spotřebitelem. Ujasníme si také některé pojmy a výrazy s nimiž se jako spotřebitelé můžeme setkat a je tedy v našem zájmu znát jejich přesný význam. Dále nahlédneme do občanského zákoníku a na závěr této kapitoly probereme zdroje, kde lze najít užitečné informace především pro případ, kdy si jako spotřebitelé nevíme rady.

2.1.1. Kde všude lze nakupovat

Kde všude lze nakupovat? Zdánlivě jednoduchá otázka, ale opravdu je na ni jednoduchá odpověď? Zkusme se nad ní trochu zamyslet.

Každý jistě zná nakupování v běžném kamenném obchodě. Ať už je to malá samoobsluha u nás na vsi nebo velký supermarket v okresním městě, či rovnou velké nákupní centrum. Známe také nakupování v „dřevěných“ prodejnách jako je například stánek s klobásou na Václavském náměstí, malá trafika u nádraží nebo mobilní prodejna se zmrzlinou. Na trzích, kde je zboží nabízeno pod širým nebem, asi také každý z nás už někdy nakupoval. Nakupování přes internet nikoho nepřekvapí, v dnešní době je to jeden z nejoblíbenějších způsobů nakupování. Možná ne všichni si ale uvědomujeme, že nákup provádíme také například na zámku, když si zakoupíme lístek na některý prohlídkový okruh. Spotřebitelem se stáváme i u našeho oblíbeného kadeřníka nebo ve chvíli, kdy nám instalatér přijde dotáhnout kapající kohoutek.

Situací, kdy provádíme nákup, tedy se stáváme spotřebitelem, je opravdu mnoho a jistě jsme zde nevyjmenovali ani zdaleka všechny. Ovšem důležité je si uvědomit, že ať už kupujeme zboží nebo službu, stáváme se spotřebitelem a vstupujeme tak do smluvního vztahu, ze kterého nám plynou určité nároky, ale také povinnosti.

Kde všude lze nakupovat?

- Kamenná prodejna
- Malý dřevěný stánek
- Mobilní prodejny
- Trhy
- Internet (e-shop)
- Finanční služby
- Profesní služby (řemeslníci)
- Služby (prohlídky zámku)
- Doprava

2.1.2. Spotřebitelský slovníček

Kde všude můžeme nakupovat, už víme. Nyní si ujasněme některé pojmy, které se nám při „nakupování“ mohou hodit.

Spotřebitel = každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná

Podnikatel = každý, kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku. Za podnikatele

je také považován ten, kdo ho zastupuje, jeho jménem a na jeho účet jedná se spotřebitele

<u>Smluvní vztah</u>	= vzniká mezi spotřebitelem a podnikatelem
<u>Platba</u>	= úmyslné převedení bohatství jedné strany druhé straně
<u>Cena</u>	= stanovená hodnota vyjádřená zpravidla penězi, za kterou lze získat konkrétní zboží
<u>Zboží</u>	= hmotný statek určený k prodeji
<u>Služba</u>	= hospodářská činnost uspokojující konkrétní potřebu
<u>Reklamacce</u>	= právní jednání, ve kterém smluvní strana závazkového vztahu uplatňuje odpovědnost za vady v plnění

2.1.3. Právo spotřebitele dle nového občanského zákoníku

Práva spotřebitele jsou dána zákonem. Některá upravuje Zákon o ochraně spotřebitele jiná občanský zákoník. Obecně lze říci, že mezi práva spotřebitele patří především právo na informace. Tedy řádné označení výrobku cenou a také popisem, co za danou cenu vlastně získáme. Dále musí být výrobek prodáván bez vad (pokud není uvedeno jinak) a musí splňovat uváděné funkce. V případě, že tomu tak není, má spotřebitel právo na reklamaci takového výrobku, v některých případech i na odstoupení od kupní smlouvy. Nový občanský zákoník přinesl v této věci mnoho změn a především nových pojmů. V zásadě ale práva spotřebitele nezměnil, ale spíše upevnil a dává prostor individuálnímu přístupu ke každé situaci. Upozorníme pouze na ty situace, které jsou nejčastější. Pro bližší a podrobnější bádání odkazujeme přímo na nové vydání občanského zákoníku.

Zákonná odpovědnost za vady prodané věci

Nový občanský zákoník zavádí tento termín namísto původně užívané záruční doby (záruky). I když se toto označení může zdát poněkud zavádějící a matoucí, obsahově se v podstatě shoduje s dříve používanou zárukou. Pro spotřebitele to znamená, že i nadále má na zakoupené zboží záruku 24 měsíců a po dobu této lhůty může uplatnit případnou reklamaci. Protože se při zveřejnění nového občanského zákoníku objevily různé výklady této části zákona, je důležité zmínit, že dle vyjádření Ministerstva průmyslu a obchodu i Ministerstva spravedlnosti s konečnou platností zůstala zachována zákonem daná záruční doba (=zákonná odpovědnost za vady) 24 měsíců od koupi zboží.

Překvapení a změny v obchodních podmínkách

Součástí smlouvy mohou být obchodní podmínky nebo mohou část smlouvy i nahrazovat. Podpisem smlouvy ve většině případů potvrzujeme, že jsme se s těmito podmínkami seznámili. Pravdou je, že většina z nás obchodní podmínky nečte nebo jen velmi zběžně. Nový občanský zákoník na toto pamatuje opatřením, kdy podmínky, které ve smlouvách běžně nenajdeme a mohly by nás velmi překvapit, nemohou být platné (=jako by nebyly). Například ustanovení v obchodních podmínkách telefonní společnosti, které sankcionuje spotřebitele za změnu účesu. Takové ustanovení je jistě překvapivé a lze je tedy podle nového občanského zákoníku považovat za neplatné. Pozor ovšem na posuzování konkrétní „překvapivosti“. Důležitý není jen obsah, ale také způsob oznámení a vyznačení v obchodních podmínkách.

Zájezdy

Zde se nový občanský zákoník staví jednoznačně na stranu spotřebitele a dává mu větší prostor k uplatnění svých práv. Nově zavádí právo na kompenzaci „ztráty radosti z dovolené“. Jedná se o situace, kdy jsme si objednali a zaplatili určité služby v daném standardu a tyto nebyly dodrženy. Například rodina s dětmi objednala hotel s velkým dětským areálem včetně bazénu a několika tobogánů. U hotelu ale ve skutečnosti bylo jen malé pískoviště a nafukovací bazén se skluzavkou. Rodina tak musela za atrakcemi cestovat několik desítek kilometrů do jiného města. Radost z toho neměli ani rodiče ani děti. Rodiče tak mohou žádat slevu na neposkytnuté služby a navíc i náhradu za narušení dovolené.

Pozor ale na lhůty. Dle starého občanského zákoníku byla lhůta pro uplatnění nároku na slevu či náhradu škody tři měsíce od návratu. Nyní je tato lhůta pouze měsíc!

2.1.4. Kde najít užitečné informace

Nejpřesnější informace najdeme v zákoně. Spotřebitelská práva upravuje především občanský zákoník, zákon č. 89/2012 Sb. a zákon o ochraně spotřebitele, č. 634/1992 Sb. S výkladem jednotlivých částí nám může pomoci právník nebo zkušený pracovník některého z poradenských center. Není v lidských silách zapamatovat si všechny informace, poučky a nařízení. Důležité je ale vědět, kde potřebné informace získáme nebo kdo nám takové informace může sdělit. Protože se situace neustále mění a dochází k průběžným novelizacím, je dobré využít on-line zdroje, které jsou podle potřeby aktualizovány a poskytují nejaktuálnější informace. Vhodné je také obrátit se na některé z poradenských center telefonicky nebo e-mailem. Podporu nám poskytnou i pracovníci kontrolních a dozorových orgánů. Pokud se dostaneme do potíží, je dobré vědět, že v tom nejsme sami a máme možnost požádat o pomoc.

Zdroje užitečných informací a poradenství:

Zákony

Oficiální stránky k novému občanskému zákoníku <http://obcanskyzakonik.justice.cz>

Zákon o ochraně spotřebitele <http://www.mpo.cz/dokument6842.html>

Instituce

Ministerstvo spravedlnosti <http://portal.justice.cz>

Ministerstvo průmyslu a obchodu <http://www.mpo.cz>

Česká obchodní inspekce <http://www.coi.cz>

Portál veřejné správy <http://portal.gov.cz/portal/obcan>

Poradny

Sdružení obrany spotřebitelů <http://www.asociace-sos.cz/spotrebitel>

Nezávislé testování výrobků, rady spotřebitelům <http://www.dtest.cz>

Zákony přehledně <http://business.center.cz>

Aktuální informace, řešení konkrétních situací <http://www.mesec.cz>

Sdružení - rady, typy, právní poradna <http://www.spotrebitel.net>

2.2. Jak správně porovnat cenu a kvalitu výrobku? Pozor na slevy!!

V další kapitole se podíváme na cenu výrobku. Pokusíme se zjistit odpovídající cenu konkrétního zboží, řekneme si, jak najít nejlevnější produkt, podíváme se na kvalitu nabízených výrobků a služeb a posvítíme si na slevy.

2.2.1. Jaká je odpovídající cena výrobku

Zjistit odpovídající cenu kupovaného výrobku nebo služby může být velmi obtížné. Zvláště v případech, kdy se jedná o nestandardní zakázku nebo netypické zboží. Prvním pravidlem je držet se zdravého rozumu, a pokud se nám něco nezdá, zjistit si více informací, popřípadě se obrátit na konkurenci.

Cenu pečiva, pracího prášku nebo obyčejného trička každý z nás zhruba odhadne. Jistě se bude lehce lišit kus od kusu, ale řádově se budeme pohybovat ve stejné cenové hladině. Složitější je to u věcí, které běžně nekupujeme nebo si je necháváme vyrobit na míru. V těchto případech je dobré porovnat nabízenou cenu s cenou konkurence, pozeptat se známých a zapátrat například na internetu. Poměrně snadno si tak uděláte obrázek o odpovídající ceně konkrétního výrobku a nebudete kupovat „zajíce v pytli“. Nesmíme ovšem zapomenout, že srovnávat lze pouze zboží se stejnými parametry a stejnou výbavou. Často se stává, že srovnávané výrobky jsou sice parametrově stejné, ale jeden prodejce je nabízí s kompletním příslušenstvím a druhý pouze se základní výbavou. Rozdíl v ceně může být i několik stovek až tisíc korun.

Složitější je to u výroby na zakázku. Je dobré si zjistit obvyklou cenu materiálu (opět nejlépe na internetu nebo u ověřených dodavatelů), počet hodin, které jsou třeba k výrobě a hodinovou sazbu řemeslníka. Snadno se tak dostaneme k odpovídající ceně. Pokud si ovšem necháváme vyrobit něco, co nikdo jiný nemá, těžko budeme srovnávat. Nejlépe si nechat nacenit požadovaný výrobek u více firem a výslednou cenu porovnat.

2.2.2. Internetové srovnávače

Se srovnáváním ceny zboží nebo služby nám mohou pomoci internetové srovnávače cen. Existuje jich celá řada. Mezi nejznámější patří Heureka www.heureka.cz, Zboží www.zbozi.cz nebo SrovnaniCen www.srovnanicen.cz. Všechny pracují v zásadě tak, že vezmou cenu daného výrobku od vybraných prodejců a poskládají je dle velikosti podle toho, jak ji daný prodejce uvádí na svém e-shopu. Pro obecný přehled je to velmi praktické a rychlé srovnání. Pokud ale hledáte nejnižší cenu daného výrobku, je potřeba si dát pozor na několik skutečností. Především na obsah balení. Tedy zda uvedená cena zahrnuje konkrétní výrobek i s příslušenstvím nebo je toto nutné dokoupit. Cenu může podstatně změnit i poplatek za balné a dopravu. A velmi často je cena uvedena za kus, ale pouze při koupi určitého počtu tohoto zboží.

Velkou výhodou internetových srovnávačů jsou další možnosti srovnání a vyhledávání zboží. Stačí zadat jednotlivé parametry a aplikace najde požadovaný typ výrobku. Tuto funkci využijete především u takového zboží, kde existuje mnoho druhů a typů s různými funkcemi. Pouhé srovnání ceny by mohlo být v takovém případě zavádějící. Srovnávače tedy ano, ale s obezřetností.

2.2.3. Kvalita výrobků a testování nezávislými organizacemi

Jak správně poznat odpovídající cenu výrobků a služeb už víme. Ale jak rozpoznat odpovídající kvalitu? Na to není jednoduchá odpověď. Spotřebitelé kvalitu nejčastěji chápou jako vlastnost výrobku vydržet co nejdéle, pokud možno v nezměněné podobě a s nezměněnými funkcemi. S tím se dá souhlasit, ale neznamená to, že výrobky, které mají nižší životnost, musí být nutně nekvalitní. Jak ale při koupi poznat, který výrobek vydrží nejdéle? Kvalitu také často vztahujeme k použitému materiálu a celkovému provedení. V těchto případech se dá kvalita ověřit například ze specifikací výrobku nebo popisu od výrobce. Na druhou stranu i sebelepší použité materiály nemusí být zárukou, že výrobek bude

fungovat tak, jak je deklarováno od výrobce. Za kvalitní považujeme také výrobky, které jsou bezpečné, nezávadné nebo neobsahují nežádoucí látky. Tedy výrobky splňující různé normy a nařízení. Spotřebitelé také často kvalitním označují takový výrobek, který má nejvíce funkcí nebo nejrůznějšího příslušenství. Tady ale pozor! Protože, co je pro jednoho dostatečně kvalitní a odpovídá to jeho požadavkům, jiný se s takovým výrobkem spokojit nemusí a bude očekávat jiné vlastnosti. Jeden tedy řekne, že výrobek je kvalitní a druhý jej bude kritizovat, že je to šmejda.

Jak tedy koupit kvalitní zboží? Dobrým pomocníkem při shánění informací o kvalitě výrobků je internet. Především různé diskuze přímo od uživatelů daného výrobku mohou být zdrojem užitečných informací. Zvláště, pokud se chystáme koupit dražší věc, je dobré získat co nejvíce informací a zorientovat se v široké nabídce.

Obrátit se lze také na nezávislé organizace. Ty provádí testy různých výrobků jak v laboratorních podmínkách tak přímo u uživatelů. Testují nejen bezpečnost výrobků nebo jejich nezávadnost, ale také uživatelský komfort a snadnou obsluhu či instalaci. Výsledky testů zveřejňují na internetu nebo ve svých publikacích. I když je těmto testům přikládán velký význam, nesmíme zapomenout, že nelze otestovat všechny výrobky a všechny jejich vlastnosti. Proto i zboží, které třeba v testu neobstálo s nejlepšími výsledky, nemusí být nutně nekvalitní. Může mít jiné výborné vlastnosti, které nebyly předmětem testu, ale pro spotřebitele jsou klíčové.

Abychom co nejvíce eliminovali riziko nákupu nekvalitního výrobku, dodržujeme několik zásad:

- Pokusme se získat co nejvíce informací o vybraném výrobku
- Ujasněme si, co od daného výrobku požadujeme, jaké má mít parametry, co má umět a k čemu nám bude sloužit
- Nakupujeme v ověřených obchodech
- Požádejme o doporučení známé nebo sáhněme po osvědčené značce
- Zboží si vždy důkladně prohlédneme a zaměříme se na jeho celkový vzhled i detaily zpracování (například spojení dvou částí, začištění hran, pravé úhly, apod.)
- Pátrejme po původu jednotlivých dílů či součástí a po výrobních materiálech
- Dobrým znamením je i prodloužená záruka od výrobce nebo prodejce

I když je poměrně silně užívané pravidlo, čím vyšší cena, tím kvalitnější zboží, neměli bychom se na něj příliš spoléhat. Naopak i ten nejlevnější výrobek může být dostatečně kvalitní, aby nám posloužil dle našich představ.

2.2.4. Co je sleva a jak ji poznám

Když se řekne sleva, zbystří opravdu všichni. Někteří proto, že se těší na výhodný nákup, jiní proto, že čekají nějaký zádrhel v duchu Šimka a Grossmanna – Nechci slevu zadarmo. Jak tedy poznat, kdy je sleva opravdu sleva? Jednoduše, když je cena výrobku či služby nižší než obvykle. To lze posoudit ale pouze v případě, že tyto komodity nakupujeme pravidelně a u stejných prodejců. V takovém případě si lehce pohlídáme, kdy obchodník opravdu daný výrobek zlevnil nebo jen láká „neznalé“ spotřebitele. Pokud se ovšem chystáme na nákup výjimečný, například koupě nové pračky nebo televize, je dobré vývoj ceny nějaký čas sledovat a na slevy si opravdu počítat. Cena označená slevou u jednoho prodejce, může u jiného znamenat běžnou prodejní cenu nebo být dokonce vyšší, než u dalšího obchodníka.

2.2.5. Kdy je sleva výhodná a kdy se nevyplatí a proč je důležité číst drobná písmena na akčních letácích

Jistě se vyplatí při nákupu sledovat produkty označené štítkem „sleva“, ale není nutné tímto zbožím naplnit celý nákupní koš jen proto, že je to přece se slevou! Velmi snadno totiž podlehneme iluzi, že co je ve slevě, je přece výhodné. Bohužel to ne vždy platí. Obchodníci nám velmi často předkládají, o kolik procent je cena produktu nebo služby nižší než obvykle. Tady si ale musíme dát pozor a zapojit nejen své matematické schopnosti, ale především zdravý rozum. Kupříkladu velkou oříškovou čokoládu si běžně nekoupíme, protože stojí 48 korun. Ale nyní je ve slevě a obchodník udává, že cena výrobku se snížila o celých 15 %. Výhodné? Jak se to vezme. Pokud čokoládu nekoupíme za 48 korun, jsme ochotni ji koupit za 41 korun? Jak velká sleva by to musela být, aby byla pro nás opravdu výhodná? Určitě se vyplatí změnu ceny vyjádřenou v procentech alespoň orientačně spočítat na konkrétní sumu, kterou za výrobek zaplatíme. Pro běžného spotřebitele je tato informace mnohem přesnější a daleko lépe nám ukáže, zda je nákup pro nás výhodný. U čokolády se nám sleva 15 % příliš nevyplatí. Ovšem při nákupu nové pračky, která běžně stojí 11000 korun, je sleva 1650 korun poměrně výrazná a taková sleva je pro nás určitě výhodná.

Je dobré se také zamyslet, zda nám zlevněný výrobek či služba bude k užítku. Abychom takový produkt nekupovali jen proto, že je ve slevě.....*Dneska jsou ve slevě rajčata, paní Lamková. Jeé, to nechci, rajčata já nemám ráda, pane Tkaloun. Ale jsou se slevou 50 %. Hmm, tak to já si aspoň kilo vezmu.....* Sleva může být dobrý sluha, ale zlý pán. Dáme-li si tu práci, a pečlivě si připravíme nákupní seznam dle zvýhodněných nabídek, můžeme opravdu výrazně ušetřit i při běžném nákupu. Sledovat ceny u nákupu drahých věcí je přímo nutnost, pokud chceme nakoupit výhodně a nevlastníme věšteckou kouli. Ale pozor na situace, kdy nakupujeme jenom proto, že je zboží ve slevě. Utratíme tak zpravidla mnohem více.

Velmi oblíbený způsob, jak oslovit co nejvíce potenciálních zákazníků a nabídnout jim své zboží (hlavně se slevou!), je letáková reklama. Do schránky nám denně přichází propagační materiály od různých obchodníků. Pokud máme tyto obchody v blízkosti bydliště, jistě se vyplatí prozkoumat, zda nemá některý z nich naše oblíbené máslo v akci. A máme-li čas a chuť, můžeme nákup naplánovat v jednotlivých obchodech tak, abychom opravdu nakoupili výhodně. Velký pozor si ale musíme dát na slevy, které jsou něčím podmíněné. Například počtem zakoupených kusů nebo nákupem dalšího výrobku. Často jsou akce určené pouze pro držitele věrnostních karet. Tyto informace jsou na letácích uvedené, obchodníkům to nařizuje zákon. Ale nenařizuje, jak velké písmo je nutné použít. Proto je velmi, velmi důležité důkladně číst i drobná písmenka, uvedená nejen u výrobku, ale i po stranách letáku. Můžeme se zde dozvědět, že inzerovaná akce neplatí pro naši oblíbenou prodejnu, že akce je časově omezená nebo neplatí pro jinak zvýhodněné výrobky. Nejistíme-li tyto informace včas, může se nám inzerovaný „výhodný“ nákup pěkně prodražit.

2.3. Nakupujeme přes internet pohodlně a bezpečně.

Nakupování klasickým stylem „běhání po obchodech“ je výborný prostředek pro získání skvělé fyzické kondice. Bohužel zabere poměrně dost času a odnést si například troubu nebo ledničku v nákupní tašce také dost dobře nejde. K těmto účelům je nejvýhodnější využít nákup přes internet. Jak na to, si řekneme v následující části.

2.3.1. Co je to e-shop a proč je nakupování v něm tak výhodné

Nakupování přes internet probíhá v tzv.: e-shopech. E-shop (elektronický obchod, internetový obchod, on-line obchod) je aplikace, která slouží ke komunikaci spotřebitele s obchodníkem.

Principem fungování těchto aplikací se zabývat nebudeme, ale řekneme si, jak je správně používat.

E-shop je vlastně takový obchod v počítači. Na internetu si vyhledáme „prodejnu“ podle toho, jaké zboží chceme nakupovat. Například si chceme koupit novou pohovku do obývacího pokoje. Navštívíme tedy e-shop s nábytkem nebo takový, který se specializuje přímo na sedačky. Návštěvu ovšem nerealizujeme autem či na kole, ale klikáním myši na příslušné odkazy. Jakmile si vybereme prodejnu, můžeme si prohlédnout nabízené zboží. Opět velmi jednoduše pouhým klikáním myši. Aby nám prohlížení lépe utíkalo, můžeme si k tomu uvařit dobrou kávu a otevřít pytlík sušenek (nikoliv však klikáním myši, ale hezky ručně, ať máme také nějaký pohyb). Renomované internetové obchody si své „prodejny“ velmi pečlivě udržují. Zboží má většinou podrobný popis, kde jsou uvedeny veškeré parametry, samozřejmě jsou fotografie, případně nákresy a informace o dostupnosti výrobku. Mnohé z nich také nabízí různé srovnávače a vyhledávací filtry. Není proto nutné prohlížet celý sortiment, ale vybrat si pouze to zboží, které nám vyhovuje svými parametry. Opět postačí jen několik kliknutí myši. Bezesporu je i nabídka produktů mnohem větší, než v kamenném obchodě. Málomocný kamenný obchod má takové prodejní prostory, aby mohl vystavit všechno nabízené zboží. Mnoho obchodů dnes nabízí i možnost on-line dotazování. Pomocí jednoduché aplikace přímo na stránkách e-shopu můžeme položit dotaz přímo prodávajícímu (resp. pověřené osobě). Můžeme se tak přeptat na dostupnost zboží nebo na další detaily ohledně vybraného produktu stejně, jako bychom stáli s prodávacem v klasické prodejně.

E-shopy nabízí zpravidla i výběr dopravy vybraného výrobku a některé i osobní odběr v kamenné pobočce. Klasickým způsobem doručení je Českou poštou nebo některou z přepravních společností jako je DPD, PPL, GLS apod. Oblíbený je způsob zaslání na úložné místo, kde si balík vyzvedneme osobně. Je jen na nás, která forma doručení nám lépe vyhovuje.

Velkou výhodou je i otevírací doba. Internetový obchod je totiž přístupný kdykoliv. Nezáleží na tom, zda si sortiment prohlédneme ráno u snídaně nebo v noci, když nemůžeme spát. Obchod je k dispozici non-stop. Vybrané zboží můžeme také ihned nakoupit a často i zaplatit. Pak už jen počkáme, až nám novou pohovku přivezou rovnou domů. Nakupování v internetových obchodech je tedy velmi pohodlné, zabere minimum času a vše vyřídíme z pohodlí domova.

2.3.2. Základní pravidla pro bezpečný nákup přes internetový obchod

Aby nakupování v e-shopech bylo opravdu „ideální“, je nutné dodržovat určitá pravidla a zásady bezpečnosti. V opačném případě by se takový nákup mohl stát velmi nepříjemnou záležitostí. Než začneme vybírat zboží, je dobré si zkontrolovat, zda je vybraný obchod vůbec funkční a odpovídá zákonným pravidlům.

Každý e-shop musí dle platného zákona obsahovat tyto informace:

- Identifikační údaje provozovatele – název dle Obchodního rejstříku, adresa, IČ a zápis do OR
- Identifikace zboží – název a charakteristika
- Konečná cena zboží – včetně daně, případně recyklačního poplatku apod.
- Způsoby platby za zboží a jejich podmínky
- Způsoby dodání zboží nebo plnění služby
- Náklady na dodání (doručení) zboží
- Platnost uvedené ceny zboží
- Záruční doba a její podmínky
- Právo spotřebitele na odstoupení od smlouvy ve 14-ti denní lhůtě
- Podmínky pro zrušení smlouvy

Jak je vidět, zákon neukládá provozovateli e-shopu uvádět kontaktní telefon či e-mail. Stránky, které tyto informace obsahují, působí ale mnohem důvěryhodněji. Je však dobré si ověřit, že jsou uvedena čísla funkční.

Dalším důležitým pravidlem, které nám může ušetřit nemalé starosti je známé „důvěřuj, ale prověřuj“. A při nakupování v on-line obchodech to platí dvojnásob. Na internetu lze nalézt spousty e-shopů, ve kterých lze nakoupit požadovaný výrobek. Ne každý z nich je ale solidní a férový ke svým zákazníkům. Vodítkem pro nalezení solidního obchodu jsou přehledné a udržované stránky. Jejich obsah je aktuální a odpovídá skutečnosti například v případě skladové dostupnosti nebo uveřejněné ceny. Stránky obsahují kontaktní údaje, informace o provozovateli obchodu a především obchodní podmínky a reklamační řád. Tyto dokumenty stojí za to si dobře přečíst. Můžete se tak vyhnout pozdějším nepříjemnostem v případě reklamace. Spolehlivý e-shop uvádí úplné informace o konečné ceně. Tedy včetně ceny dopravy, balného a další. Konečnou cenu by měl zákazník vidět ještě před tím, než objednávku potvrdí. Důležité jsou také platební podmínky, způsoby platby a dodací lhůty. Pokud všechny tyto skutečnosti na stránkách e-shopu najdete, zpravidla to svědčí o serióznosti obchodu. Minimálně víme, do čeho jdeme. Stále se však musíme mít na pozoru. Ano i sebelepší stránky a líbivé obrázky nezaručí, že se za nimi neskrývají podvodníci. Je tedy nutné vybírat pro nákup takový obchod, který je prověřený a zákazníci s ním mají dobré zkušenosti. Můžeme dát na doporučení známého nebo si spolehlivost obchodu ověřit dle recenzí spotřebitelů, případně v internetových diskuzích. Různé organizace také udělují certifikáty či známky, např.: dobrý obchodník, ověřeno spotřebiteli apod., které také ukazují na jistou kvalitu obchodu.

Při nákupu na internetu je také velmi důležitá platba za zboží. Mnoho obchodů nabízí hned několik způsobů. Vedle klasické dobírky je to platba kartou on-line nebo převodem na účet obchodníka. I tady je dobré dodržovat bezpečnostní pravidla. Pokud v e-shopu nakupujeme prvně a nemáme ani reference od známých, je bezpečnější zvolit způsob platby dobírkou. V tomto případě platíme až při převzetí balíku a máme jistotu, že jsme něco obdrželi (jaký je obsah balíku a zda je v pořádku už je věc jiná). Platba kartou on-line je velmi pohodlná a rychlá. Ovšem tento způsob je lepší volit tam, kde máme e-shop prověřený a máme jistotu, že zboží dorazí.

2.3.3. Právo na vrácení zboží ve 14-ti denní lhůtě

Zásadní nevýhodou e-shopů je skutečnost, že si zboží nemůžete osahat a vyzkoušet nebo nechat předvést. Tento nedostatek je ale kompenzován možností zboží do 14 dnů bez udání důvodu vrátit. Zajímavý bonus, ale i tady musíme počítat s určitými pravidly, které musíme dodržet a také s častými (nikoliv však oprávněnými) argumenty obchodníků, proč toto právo nemůžeme uplatnit.

Zákonem je jasně stanoveno právo spotřebitele na vrácení zboží ve 14-ti denní lhůtě, resp. odstoupení od kupní smlouvy bez udání důvodu, pokud to vlastnosti a povaha zboží dovolují, pokud byla kupní smlouva uzavřena na dálku (internet, telefon, e-mail). Podle nového občanského zákoníku tato lhůta začíná běžet od uzavření kupní smlouvy, v případě nákupu zboží od jeho doručení (převzetí) spotřebitelem. Odstoupit od kupní smlouvy lze písemnou formou nebo můžeme využít i internetové formuláře přímo na stránkách e-shopů. Toto oznámení o odstoupení od smlouvy stačí zaslat poslední den lhůty, aby byla dodržena zákonná podmínka. (Dle starého zákona bylo nutné v této lhůtě doručit zpět poskytovateli přímo zakoupené zboží). Poté je spotřebitel povinen doručit prodávajícímu zpět zakoupené zboží. Lhůta pro zpětné odevzdání zboží je opět 14 dnů a začíná běžet dnem doručení odstoupení od kupní smlouvy prodávajícímu. Tady většinou nastává nejvíce nedorozumění a

obecných omylů, za jakých podmínek a jakým způsobem zboží vrátit. Pro návod se podívejme opět do příslušného zákona. Musíme si uvědomit, že toto právo na odstoupení od smlouvy bez udání důvodu nám kompenzuje skutečnost, že si vybrané zboží nemůžeme prohlédnout, osahat, vyzkoušet. Dává nám tedy možnost rozhodnout se, zda se nám zakoupené zboží hodí či nikoliv. Zboží můžeme vybalit z originálního obalu, popřípadě smontovat a vyzkoušet. Prodejci často argumentují tím, že zboží nemůžeme vrátit, protože jsme jej vybalili a použili. Jedná se však o nesprávný argument, spotřebitel má nárok na vyzkoušení zakoupeného výrobku, pokud to povaha výrobku dovolí. Výjimkou jsou předměty v hygienických obalech, audio, video nahrávky a software. U těchto komodit nelze porušit originální obal. Právo na vrácení zboží ve 14-ti denní lhůtě nelze uplatnit ani u zboží, které bylo vyrobeno či jiným způsobem upraveno na žádost zákazníka.

Po prohlédnutí zjistíme, že nám zakoupený produkt nevyhovuje. Jednoduše ho tedy zabalíme a vrátíme zpět prodejci. Zboží je možno zaslat nebo předat. Při osobním předání si vždy převzetí zboží necháme obchodníkem potvrdit. Vrácení peněz totiž nemusí proběhnout přímo při předání. Zákon ukládá obchodníkovi vrátit peníze stejným způsobem, jakým je od zákazníka získal, pokud se nedohodneme jinak. Zboží vracíme vždy v originálních obalech a kompletní, včetně visaček či ochranných fólií, které při zkoušení není nutné sundávat. Zboží nesmí jevit známky opotřebení nebo užívání. Nemůžeme zakoupeným fotoaparátem nafotit celou dovolenou a pak přístroj vrátit, nejlépe i s fotkami přátel z bujarého večírku. Je-li se zbožím nakládáno jinak, než umožňuje zákon, má obchodník nárok na kompenzaci snížené ceny zboží. V praxi to znamená, že nám nevrátí celou částku za zakoupený produkt, ale sníží ji o hodnotu opotřebení. Výše kompenzace se může rovnat ceně zakoupeného zboží, nesmí být ale vyšší. Spolu s vrácenou částkou za vrácené zboží je obchodník povinen vrátit spotřebiteli i náklady spojené s dodáním zboží. Prodejci na tuto povinnost často „zapomínají“, ale ukládá jim to zákon. Vrátit však musí pouze nejnižší možnou cenu, za kterou bylo možné zboží zaslat. Naopak náklady na doručení zboží od spotřebitele k obchodníkovi hradí zcela zákazník. Výjimkou jsou případy, kdy nelze zboží dodat běžným způsobem. O této skutečnosti ale musíme být informováni ještě před uzavřením kupní smlouvy.

Pro pořádek krátké shrnutí.

- Právo na vrácení zboží ve 14-ti denní lhůtě vzniká spotřebiteli ve chvíli, kdy uzavřel kupní smlouvu distančním způsobem.
- Spotřebitel má nárok si během této lhůty zboží prohlédnout i vyzkoušet. Za tímto účelem je možné zboží vyjmout z originálního obalu a smontovat, výjimku tvoří jen produkty specifikované v zákoně.
- Odstoupení od smlouvy zašleme nejlépe písemnou formou během zákonné lhůty.
- Zboží lze obchodníkovi vrátit zasláním nebo osobním předáním do 14 dnů od doručení odstoupení. Spotřebitel je povinen vrátit kompletní zboží včetně veškerého příslušenství v původních obalech. Pozor! Vrátit musíme i případné dárky, které jsme se zbožím obdrželi.
- V případě opotřebení zboží nebo poškození, má obchodník právo na kompenzaci snížené ceny zboží.
- Obchodník je povinen vrátit kupní cenu produktu a náklady na jeho doručení k zákazníkovi.
- Spotřebitel hradí pouze dopravu zpět k prodejci.

Postup, jak uplatnit právo na vrácení zboží ve 14-ti denní lhůtě, má většina e-shopů uveden ve svých obchodních podmínkách. Ze zákona zde musí být uvedena alespoň informace o možnosti odstoupení od smlouvy. Pro jednodušší uplatňování tohoto práva a srozumitelnější výklad, vypracovala vláda vzorové šablony, kterých lze využít.

Oznámení o odstoupení od kupní smlouvy

Mé jméno a příjmení
Má adresa
Můj telefon a e-mail

Jméno a příjmení podnikatele (či název společnosti)
IČ podnikatele
Adresa podnikatele
Olomouc, 1. ledna 2014

Oznámení o odstoupení od kupní smlouvy

Vážení,
dne jsem prostřednictvím vašeho e-shopu (uvést webovou adresu) s vámi uzavřela kupní smlouvu, jejímž předmětem byly šaty značky (identifikace zboží). Tyto šaty jsem převzala dne
Vzhledem k tomu, že smlouva byla uzavřena pomocí internetu (telefonu), tj. typického prostředku komunikace na dálku, rozhodla jsem se využít svého práva podle ustanovení § 1829 odst. 1 ve spojení s § 1818 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, a tímto oznamuji, že od výše uvedené kupní smlouvy odstupuji.
Šaty vám zasílám zpět v samostatné zásilce, zároveň vás žádám o poukázání kupní ceny ve výši korun a korun za poštovné ve prospěch mého bankovního účtu č., nejpozději do 14 kalendářních dnů od doručení tohoto odstoupení od smlouvy.

S pozdravem

.....
(vlastnoruční podpis)

Přílohy:
Kopie kupního dokladu

2.4. Jak reklamovat výrobek/službu. Na co má spotřebitel nárok.

Reklamací je proces, kterého se bojí jak spotřebitelé, tak obchodníci. Je to dáno především neznalostí zákona a snahou obchodníků vyhnout se své odpovědnosti. Právo je ale na straně spotřebitele a tak se nemusíme bát, pokud je to nutné, k reklamaci přistoupit. Je však důležité znát pravidla, která je potřeba při uplatňování reklamací dodržovat.

2.4.1. Kdy přistoupit k reklamaci výrobku/služby a jak správně postupovat

Při koupi zboží předpokládáme a obchodník za to odpovídá, že výrobek nemá vady. Čas od času se ale stane, že přece jen se „závada“ objeví. Dodaný produkt neodpovídá tomu, co bylo nabízeno a deklarováno, zboží nelze používat k účelu, k jakému je určeno, byl dodán špatný počet kusů nebo výrobek odlišné barvy. V těchto případech nebylo plněno bez vad a je nutné uplatnit reklamaci. V případě dodání špatného počtu kusů nebo jiného barevného provedení se vyplatí obchodníka kontaktovat a domluvit se na dodání chybějících dílů či výměně za správný kus. Většinou je tento postup rychlejší a pro obě strany jednodušší než uplatňovat reklamaci.

Vadnou věc můžeme reklamovat po dobu dvou let. Ovšem reklamovat lze pouze ty vady, které nevzniknou běžným opotřebením nebo které jsme nezpůsobili nesprávným zacházením či užíváním. Reklamovat nelze ani vady, o kterých jsme věděli před zakoupením zboží a které byly důvodem k poskytnuté slevě z kupní ceny.

Reklamací uplatňujeme vždy tam, kde jsme zboží zakoupili. Pouze v případě, že je v záručním listu nebo jiném potvrzení výslovně uveden někdo jiný, například servis, uplatňujeme reklamací zde. Tento servis však musí být ve stejné vzdálenosti od našeho bydliště nebo blíže jako prodejna, kde jsme zboží koupili. Jestliže má obchodník více poboček stejné prodejny, můžeme reklamací uplatnit na kterékoliv pobočce.

Při reklamaci má prodávající povinnost vystavit doklad o převzetí reklamovaného zboží, který musí obsahovat kromě identifikace prodejce a spotřebitele také datum přijetí reklamacie, identifikace výrobku, co je obsahem reklamacie (vada) a způsob vyřízení reklamacie, který si zvolíte. Vyřídit reklamací musí obchodník nejdéle do třiceti dnů. Vyřízením se rozumí informování zákazníka o vyřízení (ukončení) reklamacie. Pokud informací dohodnutým způsobem nedostaneme (obchodník nestihl reklamací vyřídit), považuje se reklamacie za nevyřízenou v zákonné lhůtě a my máme nárok požadovat vrácení kupní ceny zboží (odstoupení od smlouvy) nebo výměnu za nový kus. Dle nového občanského zákoníku můžeme také požadovat slevu z ceny zboží. Například v případě, že daná věc se již nevyrábí a vykazovaná vada neovlivňuje zásadně její funkčnost, můžeme se rozhodnout si vadnou věc ponechat a u obchodníka požadovat slevu z kupní ceny. Také v případě, má-li zboží vadu, kterou nelze odstranit, můžeme požadovat výměnu zboží za nový kus nebo odstoupit od kupní smlouvy, eventuálně požadovat slevu. Způsob vypořádání si vždy volí spotřebitel. Platí to i v případě, že reklamacie nebyla vyřízena včas, reklamovaná vada se projevila opakovaně (3x) nebo má výrobek větší počet vad (více jak 3). Prodejci často vymýšlí způsoby, jak toto právo spotřebitele obejít. Zákon je ale jednoznačně na straně kupujícího. Datum a způsob vyřízení reklamacie si vždy nechejme zaznačit do reklamačního protokolu. Zejména, pokud bylo zboží opravováno, je důležité způsob a rozsah opravy do protokolu zaznačit. V případě opakované reklamacie je pak možno lépe prokázat, zda se jedná o stejnou závadu.

Obchodníci většinou používají své předtištěné reklamační protokoly. Nic proti tomu, je to rychlý způsob záznamu a hlavně jsou vyplněny všechny potřebné údaje. Musíme si ale dát pozor na případná ustanovení, která mohou být součástí takového protokolu a mohou obsahovat například souhlas s případným poplatkem za diagnostiku závady apod. Proto je důležité si dobře číst, co podepisujeme a kontrolovat celý obsah dokumentů. Jistější je sepsat reklamační protokol vlastní a nechat si ho prodejcem potvrdit, popřípadě zaslat spolu s reklamovaným zbožím.

Uplatnění práva z vadného plnění (reklamace)	
Mé jméno a příjmení	
Má adresa	
Můj telefon a e-mail	
	Jméno a příjmení podnikatele (či název společnosti)
	IČ podnikatele
	Adresa podnikatele
	Olomouc, 1. ledna 2014
Uplatnění práva z vadného plnění (reklamace)	
Vážení,	
dne jsem ve vaší provozovně (uvést adresu) / ve vašem e-shopu (uvést webovou adresu) zakoupil ledničku zn. (identifikace zboží). Tato lednička nyní přestala (popis závady na zboží). Vzhledem k tomu, že se zřejmě jedná o vadu odstranitelnou, žádám vás o opravu ledničky (jasné uplatnění práva z vadného plnění), a to nejpozději v zákonné lhůtě 30 kalendářních dnů.	
Zároveň vás žádám o vystavení písemného potvrzení o uplatnění reklamace s uvedením, kdy jsem právo uplatnil, co je obsahem reklamace spolu s mým nárokem na opravu, a následně o potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání.	
Předem děkuji za kladné vyřízení	
.....	
(vlastnoruční podpis)	
Přílohy:	
Kopie kupního dokladu	

2.4.2. Reklamace dle zákona vs. Reklamace v praxi

Za jakých podmínek lze reklamovat zakoupené zboží nebo službu určuje zákon a podrobněji konkrétní situaci vymezují příslušné obchodní podmínky, pokud jsou součástí kupní smlouvy. Ovšem není výjimkou, že se obchodníci snaží z různých důvodů reklamaci vyhnout nebo ji obejít. Ukažme si nejčastější triky, které obchodníci používají.

- *Výrobek nelze reklamovat, protože byl prodán se slevou*
Sleva na zboží sama o sobě nemůže zkrátit nebo dokonce zrušit záruční dobu výrobku. Pouze v případě, že důvodem ke slevě byla vada výrobku, nelze na tuto konkrétní vadu reklamaci uplatnit. Koupíme-li si ale například sekačku na trávu v zimním výprodeji se 40% slevou, nijak tato sleva neovlivní záruku v zákonné délce 24 měsíců.
- *Na zboží ve výprodeji je zkrácena záruční doba*
V žádném případě nelze krátit záruční dobu zboží, pokud to nevyplývá přímo z povahy věci. To, že je zboží ve výprodeji neznamená, že se nějak mění jeho povaha. Nelze tedy měnit ani záruční podmínky. Jiná situace by byla v případě, že je zboží prodáváno jako použité. Tady se prodávající a kupující mohou dohodnout na zkrácení záruční doby. Maximálně však na polovinu, tj. dvanáct měsíců.
- *Nemáš doklad o koupi, nemůžeš reklamovat*
Toto je velmi častý, ovšem neoprávněný argument prodávajícího. Zákon nestanoví výslovně, že je spotřebitel povinen doložit nákup prodejkou (prodejním dokladem).

Zákazník má povinnost doložit, že zboží zakoupil u prodejce. Ovšem k tomu mu postačí například potvrzení o úhradě platební kartou nebo svědecká výpověď, eventuálně čestné prohlášení spotřebitele.

- *Zboží lze reklamovat pouze v originálním obalu*
Další oblíbený argument k nepřijetí reklamace. Samozřejmě opět neoprávněný. Reklamujeme přece výrobek, nikoli jeho obal. Není tedy nutné, schovávat si pro případ reklamace originální obaly. Můžeme to pouze doporučit zejména u výrobků, které se snadno mohou poškodit, a manipulace s nimi vyžaduje velkou opatrnost. Prodávající totiž nenese odpovědnost za vady či poškození, které vzniknou v rámci přepravy zboží.
- *Reklamovat musíte tam, kde jste koupil a pan vedoucí tady stejně není*
Reklamaci skutečně uplatňujeme tam, kde jsme zakoupili. Ovšem v případě, že se jedná o obchodní řetězec, který má více poboček se stejným či podobným sortimentem, můžeme reklamovat v kterékoli této pobočce. Můžeme se také obrátit přímo na autorizovaný servis, pokud je to pro nás z hlediska dostupnosti výhodnější. Zde si ale musíme uvědomit, že servis může provést pouze opravu vadného výrobku, veškeré další/jiné náležitosti musíme uplatňovat u prodejce. Výmluva, že na prodejně není přítomen pan vedoucí nebo reklamační technik přímo vybízí k podání stížnosti k ČOI. Zákon totiž provozovateli ukládá povinnost, zajistit přítomnost osoby pověřené vyřizovat reklamace po celou provozní dobu prodejny.
- *Za neoprávněnou reklamaci zaplatíte poplatek*
Právo na reklamaci má spotřebitel dáno zákonem a posouzení reklamace je povinností prodejce. Nelze si za to účtovat jakékoli poplatky. Ani v případě, že jsou podobné klauzule zakomponovány v reklamačním řádu obchodníka. Jedná se o rozpor se zákonem a opět je to dobrý důvod k podnětu na ČOI.
- *Doručení vadného výrobku k prodejci hradí spotřebitel*
Omyl! Spotřebitel má naopak právo na úhradu vynaložených nákladů spojených s uplatněním reklamace. Například o proplacení poštovního nebo cestovního, či odinstalování a zpětná instalace. Důležité je tyto náklady doložit příslušným dokladem a účtovat si pouze skutečně nezbytné výdaje.

Jak je vidět, musíme-li přistoupit k reklamaci, měli bychom se dobře připravit. Především si nenechat nic namluvit a nenechat se natlačit do podpisu čehokoli, čemu nerozumíme nebo jsme si pořádně nepřečetli. Ne vždy je to snaha obchodníka nás ošidit, často je to jen jeho neznalost, která nás ale může vyjít pěkně drah.

2.5. Pozor na „šmejdy“ aneb nekalé praktiky obchodníků.

Označení „šmejdi“ je dnes dobře známým pojmem a většina z nás si toto slovo spojí s obchodníky, kteří poměrně nevybíravým způsobem nabízejí své zboží a obohacují se na úkor především důchodců. Díky projektu paní Dymákové a následnému zásahu dozorových orgánů, se tyto praktiky dostaly do širokého povědomí lidí a výrazně se omezil počet „zajímavých“ zájezdů za kulturou, které končily v kulturních domech předváděcí akcí a následným nátlakem ke koupi předraženo zboží. Bohužel tito „obchodníci“ si našli jiné způsoby, jak parazitovat na druhých a boj s nimi bude ještě dlouhý a bolestivý.

Ovšem nekalé praktiky nepoužívají jen „šmejdi“. Je mnoho způsobů, jak zákazníka nalákat ke koupi zboží. A některé způsoby jsou minimálně na hranici zákona. Jiné se tváří sice nevině,

ale pro naši peněženku mohou znamenat pořádný průvan. Pojdme se na ty nejčastější praktiky podívat z blízka.

2.5.1. Jaké jsou nekalé praktiky obchodníků

Slevy

Na slevy slyší každý. Těžce vydělané peníze nechceme vydat jen tak. Nebudeme přece zbytečně utrácet. Jenže ve snaze nakoupit vše „výhodně“, zapomínáme na zdravý rozum a do nákupního košíku naházíme vše, co má barevně označenou cenovku nápisem SLEVA. Až doma zjistíme, že jsme si koupili čtyři balení kečupu, který žere jen pes Alík, dvě kila přezrálých banánů, které do zítřka nevydrží, láhev rumu (ten asi vypijí děti) a 2+1 sprchové gely, které přílišně voní. Podtrženo a sečteno, ušetřili jsme minus 230,- korun. Ale nakoupili jsme ve slevě! A obchodníci to na nás vědí. Proto je neustále něco ve slevě. Prodejny se barevnými cedulkami jen hemží. A není náhoda, že vedle výrobku se slevou leží podobný, ovšem několikanásobně dražší. Jak lehce se mohou zaměnit. Prodejci také spoléhají, že pokud půjdeme nakoupit konkrétní výrobek za akční cenu, odneseme si i další zboží. A sleva devadesát haléřů je přeci také sleva. No nekupte to! Za tu cenu! Potud se jedná sice o praktiku ne příliš etickou, ale dle zákona v pořádku. Zpozornět bychom měli však v případě, že uvedená sleva neodpovídá inzerovaným hodnotám nebo zboží označené slevou zlevněno vůbec není. Tady už je na místě obrátit se na příslušný dozorový orgán a nekalou praktiku nahlásit.

Nejdražší výrobky ve výši očí

Obchodníci vynakládají nemalé prostředky na průzkumy chování spotřebitelů. Z jednoho takového průzkumu vyplynulo, že zákazníci nejvíce kupují zboží, které je umístěno ve výši očí. Projdeme-li se prodejnou, zjistíme, že ve spodních regálech najdeme produkty stejného typu, ovšem za poloviční cenu. Vyplatí se tedy nedat na první dojem a obchod pořádně prozkoumat.

Sladkosti kolem pokladen

Tak tuto prodejní praktiku bychom nejraději zakázali přímo zákonem. Asi každý z nás zná ten nutkavý pocit, když stojíte ve frontě u pokladny, přihodit do košíku ještě žvýkačky, lízátko pro děti a manžel má tak rád tu čokoládovou tyčinku. Má smysl se bránit?

Denně kupované zboží až na konci prodejny

Dneska koupíme jen pečivo. Ale ouha. Oddělení pečiva je až na samém konci prodejny. Jak odolat nabídce dalšího zboží? A ty slevy! Obchodníci dobře vědí, že pečivo a podobné produkty denní spotřeby kupujeme prakticky denně a také vědí, že pokud prodejnou procházíme, jistě si vzpomeneme na další věci, které nám v domácnosti chybí. Nákup pečiva se tak rázem promění v pořádný náklad za pořádnou sumu.

Manipulace s měrnou cenou zboží

Prodejny, které mají prodejní plochu větší než 400 m², mají povinnost uvádět jednotkovou (měrnou) cenu zboží. Tato cena nám říká, kolik stojí například 100 g daného produktu, jeden kus nebo 1 m². Můžeme tak lépe porovnat cenu u stejného zboží různých výrobců a rozhodnout se pro nejlevnější z nich. Objevují se ale případy, kdy je tato cena vypočítána chybně nebo u jednoho produktu uvedena v jiných jednotkách, tím vzniká podstatný rozdíl a nepozorný spotřebitel tak může nakoupit zboží, které je výrazně dražší.

Nabídka zboží „zdarma“

Jak se říká: „Zadarmo ani kuře nehrabe“. A v obchodě to platí několikanásobně. Pokud prodejce nabízí něco zdarma je jisté, že cena tohoto zboží je buď minimální, nebo je zaplácena v dalším produktu či službě, které k „zdarma“ náleží. Inzerované dárky zpravidla nemají takovou hodnotu, jak je uváděno nebo je předraženo zboží, ke kterému jsou nabízeny. Stejně tak akce typu 2+1 zdarma vypadají na pohled velmi výhodně, když si ale cenu rozpočítáme, zjistíme, že podobnou sumu stojí jedno balení zcela běžně u jiného prodejce. Velmi často je také zdarma nabízeno zboží, které má těsně před koncem spotřební doby. Jedná se například o cukrovinky nebo džusy.

Je nutné si také uvědomit, že na dárky se obecně nevztahuje záruka. V případě, že si tedy kupujete boty v akci 1+1 zdarma, mělo by být jasně vyznačeno, které jsou zdarma a které platíte. Vzhledem k tomu, že výklad práva je v těchto případech nejednoznačný, je dobré si nechat potvrdit záruku i na zboží zdarma.

Odmítnutí předvedení výrobku

Zákon přisuzuje spotřebiteli právo na předvedení výrobku. Prodejce je povinen umožnit kupujícímu seznámit se s funkcemi výrobku i s návodem k jeho užívání. Nenechme se odbít, že návod je ve skladu v krabici nebo že vybalení a znovu zabalení zabere mnoho času. Zboží si v klidu důkladně prostudujeme. Nechceme přece kupovat zajíce v pytli. Samozřejmostí je, že předvedení výrobku umožňuje jeho povaha. Nelze na prodejci chtít, aby nám předváděl, jak se čistí zuby kartáčkem.

Prodej (ne)značkového zboží

Nabízí-li obchodník zboží známé značka za výrazně nižší cenou než je obvyklé, jedná se s největší pravděpodobností o padělky. Pokud odhlédneme od nezákonné činnosti, kterou výroba padělků bezesporu je, může nám nákup takového zboží způsobit značné potíže. Například nevyhovujícím obsahem škodlivých látek, nesprávným fungováním, obsahem nekvalitních součástí apod. Možná ušetříme na kupní ceně zboží, ale mnohem větší částky pak investujeme do opravy nebo výměny.

Podobné zboží najdeme nejčastěji na tržnicích. Stále častěji se však tyto výrobky objevují i v kamenných prodejnách a velmi často je lze zakoupit v internetových obchodech. Je dobré si prověřit, zda se jedná skutečně o originál. U elektroniky a mobilních telefonů je dobré zjistit, zda jsou určeny pro český trh. V opačném případě může mít spotřebitel potíže s uplatněním reklamace, popřípadě s některými funkčnostmi přístrojů.

Na levné zboží paragon nevystavujeme

Obchodník má povinnost na žádost spotřebitele vystavit doklad o koupi zboží (paragon). Neexistuje žádný důvod, proč by tak prodávající nemohl učinit. Doklad musí obsahovat identifikaci prodávajícího, název zboží, cenu a datum. Doporučujeme si ve vlastním zájmu doklad vždy vyžádat, a pokud ho obchodník odmítá vydat, zboží nekupovat. Vyhnete se tak zbytečným problémům, které mohou nastat.

Triky v reklamě

Reklama nás obklopuje na každém kroku. Láká nás ke koupi toho či onoho za výhodné ceny. Ovšem co v reklamě vypadá jako skvělá nabídka, se většinou v praxi ukáže jako poměrně předražená zbytečnost. V reklamě bychom si měli dávat pozor především na záludná slovíčka. Například sleva „AŽ“ 60 % na reklamním letáku znamená, že slevy možná budou, ale 60 % to rozhodně nebude. Nebo ceny „OD“ 20,- Kč za kus. Ano, ale kus čeho? Jedna ponožka?

Velmi nebezpečná jsou MALÁ PÍSMENKA na letácích nebo ve spodní části obrazovky. Říkají totiž, za jakých podmínek lze slevu či výhodnou nabídku získat. Většinou za velmi nereálných. Pozor také na HVĚZDIČKY, které většinou znamenají nějaké „ale“.

Ani to nečtěte

Asi nejčastější nešvar obchodníků především při poskytování půjček. Ale právě v těchto případech bychom měli pozorně číst, co se chystáme podepsat. Spoléhat se pouze na ujištění prodejce se opravdu nevyplácí.

Smlouva platí jen tady a teď

Nic se nejlí tak horké, jak se uvaří. To znamená, že vždy máme možnost si nabídku rozmyslet a v klidu se seznámit se všemi skutečnostmi, než smlouvu podepíšeme. A pokud nám to obchodník nechce umožnit, je to důvod poohlédnout se jinde. Žádná nabídka není tak výhodná, aby nemohla být ještě výhodnější.

Podomní prodej

V mnoha obcích je tento způsob prodeje zakázán místní vyhláškou. Důvodem jsou časté návštěvy podvodníků zejména u seniorů a také agresivní praktiky prodávajících. Pokud už si prodejce do bytu pustíme, nikdy ho nenecháme o samotě. I sebelépe vypadající člověk může být zloděj nebo podvodník. Nikdy nepodepisujeme nic, co jsme si řádně nepřečetli. Podomní prodejci často nabízejí „výhodné“ pojištění či spoření. Takové smlouvy obsahují poměrně obsáhlé všeobecné podmínky a další přílohy. Je velmi snadné zařadit sem různé klauzule, které nejsou pro spotřebitele výhodné a mohou jej obrátit o značnou část peněz. Jestliže smlouvu podepíšeme, vzniká nám právo na odstoupení od smlouvy ve 14-ti denní lhůtě, protože smlouva byla uzavřena mimo provozovnu. V zákoně je však jedna výjimka, která se vztahuje k případům, kdy si do bytu pozveme řemeslníka. Říká, že nelze odstoupit od smlouvy, byla-li provedena nezbytná oprava nebo údržba požadovaná spotřebitelem na místě, které určil. V takovém případě nelze uplatnit právo na odstoupení od smlouvy ve 14-ti denní lhůtě. Neseriózní prodejci však tuto výjimku dokáží využít. V podepisovaných dokumentech je zařazena i „dohoda o opravě“, která zajišťuje opravu stávajících spotřebičů nebo opravu a údržbu nově zakoupených. Tím pádem došlo k určení místa spotřebitelem a právo na odstoupení od smlouvy nevzniklo.

Prodej na dálku

Zde je nejčastějším trikem obchodníka uvádění neúplných informací, ilustračních fotek místo reálných nebo nedostatečný popis zboží. Objednané zboží ve skutečnosti vypadá úplně jinak a často má i jiné vlastnosti, než bylo uvedeno při jeho popisu. Velkým nešvarem především internetových obchodů je neuvádění konečné ceny. Nezřídka se cena dopravy, balného a dalších objeví až po registraci a těsně před dokončením objednávky. Spotřebitel se pak může velmi lehce zmýlit a objednávku dokončit, i když mu konečná cena nevyhovuje. Záludný je i manipulační nebo recyklační poplatek, který může cenu zboží také navýšit.

Oblíbeným trikem obchodníků je odepření práva na vrácení zboží ve 14-ti denní lhůtě v případě, že si spotřebitel zboží vyzvedl osobně na prodejně. Obchodník na takové jednání nemá právo, zákon zde hovoří jasně. Stejně tak nelze za odstoupení od smlouvy požadovat jakoukoliv smluvní pokutu.

Předváděcí akce a reklamní zájezdy

O těch se v posledních měsících hovořilo hodně. Snad se díky tomu podaří tyto praktiky eliminovat na minimum nebo nejlépe úplně vymazat. Do té doby si musíme být obezřetní a nenechat se podobnými triky zlákat. Pozor si musíme dát například na pozvánky s podmínkou

„Pouze pro manželské páry“, zpozorněme i při slovech hezké slečny „Já jsem vaše osobní asistentka pro tuto prezentaci“ a při hlasitém projevu prodejce, který vykřikuje hesla jako „Když si nekoupíte tento výrobek, neohrožujete na zdraví jen sebe, ale i své blízké, hlavně děti!, Zboží je certifikováno z EU, výsledky zaručeny, Jen dnes nabízíme výraznou slevu a přidáme hodnotný dárek!“, vezměme nohy na ramena a utíkejme.

2.5.2. Jak se bránit a kde hledat pomoc

Proti nekalým praktikám obchodníků se lze bránit. Existují dozorové orgány, na které se můžeme obrátit se svými podněty a stížnostmi. Většinu nedostatků při prodeji zboží a služeb řeší Česká obchodní inspekce (ČOI). Podrobné informace, jak podat podnět k prověření nekalé praktiky najdeme na jejich internetových stránkách www.coi.cz nebo se můžeme obrátit telefonicky na číslo 585 223 317.

S konkrétní situací nám pomohou organizace, které se zabývají poradenstvím a konzultacemi v oblasti spotřebitelského práva. Těchto organizací je mnoho. Působí jak celorepublikově, tak i regionálně. Patří sem již zmiňovaný dTest (www.dtest.cz) s informační linkou 299 149 009. Cenné rady poskytne i Sdružení obrany spotřebitelů SOS na internetové adrese <http://www.asociace-sos.cz/spotrebitel> nebo telefonu 900 10 10 10. Zajímavé články a příběhy od spotřebitelů si můžeme prohlédnout na stránkách Spotřebitel net - <http://www.spotrebitel.net>.

Ačkoliv jsme v textu řešili pouze vnitrostátní právo, můžeme se dostat do situace, kdy budeme potřebovat rady mezinárodní. V rámci Evropské unie a okolních států poskytuje spotřebitelům potřebné informace Evropské spotřebitelské centrum. Spojit se s pracovníky centra můžeme telefonicky 296 366 155, další informace nalezneme na www.evropskyspotrebitel.cz.

V případě, že se dostaneme do sporu s podnikatelem a situace nás donutí zvolit soudní cestu, je na místě přizvat k tomuto kroku právníka nebo jiného odborníka z řad poradců. I když je právo na naší straně a občanský zákoník se snaží práva spotřebitelů posílit, můžeme se lehce zamotat do vzniklé situace a spou prostou neznalostí prohrát.

3. Závěrem

Každý spotřebitel by měl znát svá práva a měl by se umět účinně bránit proti případným nekalým praktikám obchodníka. Pro tyto účely má velmi silnou oporu v zákoně. Měli bychom si ale uvědomit, že ne každý obchodník je podvodník a snaží se nás okrást. Vždy by měla být na prvním místě snaha o vstřícné jednání a domluvu. Budeme-li k nakupování přistupovat tak, že nás rovnou chce někdo ošidit, tak nás i nejspíš opravdu někdo podvede. Navíc se zbytečně dostaneme do vyhrocených situací a nakupování se stane noční můrou.

Jestliže musíme nějakou situaci řešit, například reklamaci, přistupujme k ní tak, že i podnikatel zná svá práva a především povinnosti, a že vše vyřídí dle platného zákona. Nebudeme-li na něj rovnou chrlit paragrafy a vyhrožovat soudem, jistě se vše vyřídí k naší spokojenosti.

Příjemné nakupování!

4. Příklady dobré praxe

Kde všude lze nakupovat?

- Kamenná prodejna
- Malý dřevěný stánek
- Mobilní prodejny
- Trhy
- Internet (e-shop)
- Finanční služby
- Profesionální služby (řemeslníci)
- Služby (prohlídka zámku)
- Doprava

Jaká má spotřebitel práva?

- Právo na úplné informace o zboží i o tom, kdo je prodává
- Právo na předvedení a vyzkoušení zboží (pokud to povaha výrobku dovoluje)
- Právo na bezvadné plnění
- Právo na uplatnění práv z vad
- Právo na odstoupení od smlouvy za určitých podmínek

Jak poznat kvalitní výrobek?

- Pokusme se získat co nejvíce informací o vybraném výrobku
- Ujasněme si, co od daného výrobku požadujeme, jaké má mít parametry, co má umět a k čemu nám bude sloužit
- Nakupujme v ověřených obchodech
- Požádejme o doporučení známé nebo sáhněme po osvědčené značce
- Zboží si vždy důkladně prohlédneme a zaměřme se na jeho celkový vzhled i detaily zpracování (například spojení dvou částí, začištění hran, pravé úhly, apod)
- Pátřejme po původu jednotlivých dílů či součástí a po výrobních materiálech
- Dobrým znamením je i prodloužená záruka od výrobce nebo prodejce

Jak na slevy?

- Nakupovat u stejných prodejců a znát běžné ceny
- Nenechat se zlákat bombastickými hesly a barevnými štítky
- Číst i ty nejmenší nápisy na reklamních letáčcích
- Zapojit zdravý rozum a kalkulačku
- Porovnávat a porovnávat a porovnávat

Jak bezpečně nakupovat na internetu?

- Ověřit si spolehlivost vybraného e-shopu
- Ujistit se, že nabízená cena je konečná
- Dobře si přečíst obchodní podmínky
- Seznámit se s cenou dopravy a případnými dalšími náklady. Vše musí být známo před uzavřením kupní smlouvy (=všechny tyto informace jsou dostupné před uzavřením objednávky)
- Zvolit si bezpečný způsob platby. U neozkoušených e-shopů volit raději platbu až při převzetí zboží (dobírka)

Jak odstoupit od smlouvy ve 14-ti denní lhůtě u smluv uzavřených na dálku?

- Právo na vrácení zboží ve 14-ti denní lhůtě vzniká spotřebiteli ve chvíli, kdy uzavřel kupní smlouvu distančním způsobem.

- Máme nárok si během této lhůty zboží prohlédnout i vyzkoušet. Můžeme zboží vyjmout z originálního obalu a smontovat, výjimku tvoří jen produkty specifikované v zákoně.
- Odstoupení od smlouvy zašleme nejlépe písemnou formou během zákonné lhůty.
- Jsme povinni vrátit kompletní zboží včetně veškerého příslušenství v původních obalech. Pozor! Vrátit musíme i případné dárky, které jsme se zbožím obdrželi.
- V případě opotřebení zboží nebo poškození, má obchodník právo na kompenzaci snížené ceny zboží.
- Obchodník je povinen vrátit kupní cenu produktu a náklady na jeho doručení k zákazníkovi. Spotřebitel hradí pouze dopravu zpět k prodejci.

Jak uplatnit práva z vad?

- Vadnou věc zabalíme tak, aby se při převozu nepoškodila
- Sepíšeme reklamační protokol. Ten by měl obsahovat identifikaci prodávajícího, identifikaci spotřebitele včetně kontaktu, označení a specifikaci vadného výrobku, podrobný popis závady, datum, kdy se vada projevila, způsob vyřešení reklamace a datum uplatnění reklamace
- Přiložíme doklad, který potvrzuje, že jsme zboží zakoupili u prodejce. Může to být prodejka, faktura, výpis z účtu, záruční list, čestné prohlášení aj. Prodejci dáváme vždy pouze kopii dokladu!
- Vadný výrobek doručíme prodejci a necháme si potvrdit reklamační protokol
- Prodávající musí reklamaci vyřídit do 30 dnů. Vyřízením se rozumí podání informace dohodnutým způsobem, jak byla reklamace vyřízena
- Opravený/vyměněný výrobek si vyzvedneme u prodejce (nebo nám jej pošle poštou)
- Je-li vada neopravitelná (nebo nebyla reklamace vyřízena včas), můžeme žádat kromě výměny za nový kus, také odstoupení od smlouvy nebo slevu z ceny zboží. Výběr je plně v naší kompetenci!
- Prodejce nám také uhradí nutné náklady spojené s reklamací

Jak na nekalé praktiky obchodníků?

- Nikdy nic nepodepisovat pod nátlakem a na ulici
- Vždy si vše dobře přečíst. Pokud něčemu nerozumíme, konzultujme s rodinou nebo odborníkem
- Žádná nabídka není tak výhodná, aby musela být smlouva podepsaná okamžitě. Solidní prodejci vždy poskytnou dostatek času na rozmyšlenou
- Nejezdit na předváděcí zájezdy a nechodit na předváděcí akce
- Podomní prodejce nepouštět až do bytu nebo je alespoň nenechávat nikdy o samotě

5. Studijní literatura

ŠMÍD, David. *Nový občanský zákoník: s podrobným výkladem vybraných ustanovení*. Praha: Soudy, 2014. 159 s. Paragrafy do kapsy. ISBN 978-80-86846-55-2.

D Test: časopis pro spotřebitele. Praha: Eurostudio, 1992-. Dostupné také z: <<http://www.dtest.cz>>. ISSN 1210-731X.

Internetové zdroje:

<http://obcanskyzakonik.justice.cz>

<http://www.mpo.cz/dokument6842.html>

<http://portal.justice.cz>

<http://www.mpo.cz>

<http://www.coi.cz>

<http://portal.gov.cz/portal/obcan>

<http://www.asociace-sos.cz/spotrebiteel>

<http://www.dtest.cz>

<http://business.center.cz>

<http://www.mesec.cz>

<http://www.spotrebiteel.net>

6. Použité zdroje

ŠMÍD, David. *Nový občanský zákoník: s podrobným výkladem vybraných ustanovení*. Praha: Soudy, 2014. 159 s. Paragrafy do kapsy. ISBN 978-80-86846-55-2.

ŠIMEK, Miloslav a GROSSMANN, Jiří. *Povídky, aneb, Nechci slevu zadarmo*. Vyd. 9. Praha: Šulc a spol., 2002. 313 s. Knihovna Divadla Jiřího Grossmanna; 1. ISBN 80-7244-094-2.

D Test: časopis pro spotřebitele. Praha: Eurostudio, 1992-. Dostupné také z: <<http://www.dtest.cz>>. ISSN 1210-731X.