

- Spotřebitelské právo
  - Ochrana spotřebitele veř...
  - Ochrana spotřebitele sou...
  - Spotřebitelské smlouvy
  - Otázka č. 1
  - Otázka č. 2
- Koupě zboží v běžné "kam..."
  - Vrácení zboží zakoupené...
  - Práva spotřebitele
  - Otázka č. 3
  - Otázka č. 4
  - Otázka č. 5
  - Otázka č. 6
- Záruční lhůty
  - Smluvní záruka
  - Záruka
  - Záruka
  - Záruční list
  - Otázka č. 7
  - Otázka č. 8
  - Otázka č. 9
  - Otázka č. 10
- Shoda s kupní smlouvou
  - Shoda s kupní smlouvou
  - Rozpor s kupní smlouvou
- Vady
  - Vady
- Reklamáce
  - Reklamáce
  - Na co si dát pozor?
  - Lhůta pro vyřízení reklá...
  - Reklamáce
  - Zamítnutí reklamáce
  - Otázka č. 11
  - Otázka č. 12
  - Otázka č. 13
  - Otázka č. 14



## Projekt Občanské vzdělávání v o.s. STUDNICE CZ.1.07/3.1.00/37.0130

### e-learningový kurz k semináři **Práva spotřebitele**



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Občanské sdružení STUDNICE  
Krátká 6  
301 00 Píseň



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

- Spotřebitelské právo
  - Ochrana spotřebitele veř...
  - Ochrana spotřebitele sou...
  - Spotřebitelské smlouvy
  - Otázka č. 1
  - Otázka č. 2
- Koupě zboží v běžné "kam..."
  - Vrácení zboží zakoupené...
  - Práva spotřebitele
  - Otázka č. 3
  - Otázka č. 4
  - Otázka č. 5
  - Otázka č. 6
- Záruční lhůty
  - Smluvní záruka
  - Záruka
  - Záruka
  - Záruční list
  - Otázka č. 7
  - Otázka č. 8
  - Otázka č. 9
  - Otázka č. 10
- Shoda s kupní smlouvou
  - Shoda s kupní smlouvou
  - Rozpor s kupní smlouvou
- Vady
  - Vady
- Reklamáce
  - Reklamáce
  - Na co si dát pozor?
  - Lhůta pro vyřízení reklá...
  - Reklamáce
  - Zamítnutí reklamáce
  - Otázka č. 11
  - Otázka č. 12
  - Otázka č. 13
  - Otázka č. 14



## Koupě zboží v běžné "kamenné" prodejně



V běžných, tzv. kamenných obchodech, má spotřebitel možnost si výrobek prohlédnout a vyzkoušet, na rozdíl od jiných způsobů nákupu, např. nákupu přes internet.

Prodávající má povinnost předvést spotřebiteli na požádání prodáváný výrobek, umožní-li to povaha výrobku. Spotřebitel nemá povinnost zkontrolovat si výrobek při převzetí, kontrolu výrobku při převzetí však lze doporučit.

#### Jak má prodávající správně informovat o ceně zboží?

Prodávající je povinen informovat o ceně prodáváných výrobků nebo poskytovaných služeb zřetelným označením výrobku cenou nebo informací o ceně výrobků či služeb jinak vhodně zpřístupnit tak, aby spotřebitel nebyl nucen činit jakýkoliv úkon směřující ke zjištění ceny.

#### Je prodávající povinen přiložit k výrobku návod v českém jazyce?

Prodávající je povinen přiložit k výrobku návod v českém jazyce tehdy, je-li to potřebné např. s ohledem na složitější ovládání nebo nejde-li o pravidla obecně známá.

#### Je prodávající povinen vydat spotřebiteli doklad o zakoupení zboží?

Prodávající je povinen vydat na žádost spotřebitele doklad o zakoupení výrobku nebo o poskytnutí služby s uvedením data prodeje výrobku nebo poskytnutí služby, o jaký výrobek nebo o jakou službu se jedná a za jakou cenu byl výrobek prodán nebo služba poskytnuta, spolu s identifikačními údaji prodávajícího.

Občanské sdružení STUDNICE  
Krátká 6  
301 00 Píseň



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

- Spotřebitelské právo
  - Ochrana spotřebitele veř...
  - Ochrana spotřebitele sou...
  - Spotřebitelské smlouvy
  - Otázka č. 1
  - Otázka č. 2
- Koupě zboží v běžné "kam..."
  - Vracení zboží zakoupené...
  - Práva spotřebitele
  - Otázka č. 3
  - Otázka č. 4
  - Otázka č. 5
  - Otázka č. 6
- Záruční lhůty
  - Smluvní záruka
  - Záruka
  - Záruční list
  - Otázka č. 7
  - Otázka č. 8
  - Otázka č. 9
  - Otázka č. 10
- Shoda s kupní smlouvou
  - Shoda s kupní smlouvou
  - Rozpor s kupní smlouvou
- Vady
  - Vady
- Reklamacce
  - Reklamacce
  - Na co si dát pozor?
  - Lhůta pro vyřízení reklac...
  - Reklamacce
  - Zamítnutí reklamacce
  - Otázka č. 11
  - Otázka č. 12
  - Otázka č. 13
  - Otázka č. 14



## Záruka



**Záruka se vztahuje na zboží, které spotřebitel nabyl úplatně.**

**Příklad 1.:**

Prodávající nabízí při koupi 3 ks oblečení ten nejlevnější ks zdarma. V tomto případě není pochyb o tom, které zboží je zdarma a na které se proto nevztahuje záruka.

**Příklad 2.:**

Prodávající nabízí balení skleniček 2+1 zdarma. V tomto případě nelze jednotlivé kusy od sebe odlišit, cenu lze považovat za množstevní slevu a reklamovat je možné každý kus.



Občanské sdružení STUDNICE  
Krátká 6  
301 00 Plzeň



- Spotřebitelské právo
  - Ochrana spotřebitele veř...
  - Ochrana spotřebitele sou...
  - Spotřebitelské smlouvy
  - Otázka č. 1
  - Otázka č. 2
- Koupě zboží v běžné "kam..."
  - Vracení zboží zakoupené...
  - Práva spotřebitele
  - Otázka č. 3
  - Otázka č. 4
  - Otázka č. 5
  - Otázka č. 6
- Záruční lhůty
  - Smluvní záruka
  - Záruka
  - Záruční list
  - Otázka č. 7
  - Otázka č. 8
  - Otázka č. 9
  - Otázka č. 10
- Shoda s kupní smlouvou
  - Shoda s kupní smlouvou
  - Rozpor s kupní smlouvou
- Vady
  - Vady
- Reklamacce
  - Reklamacce
  - Na co si dát pozor?
  - Lhůta pro vyřízení reklac...
  - Reklamacce
  - Zamítnutí reklamacce
  - Otázka č. 11
  - Otázka č. 12
  - Otázka č. 13
  - Otázka č. 14



## Lhůta pro vyřízení reklamacce



**Lhůta pro vyřízení reklamacce:**

Reklamacce včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamacce, nedohodne-li se prodávající se spotřebitelem na lhůtu delší.

Lhůta začíná běžet ode dne následujícího po uplatnění reklamacce; případně-li poslední den lhůty na sobotu, neděli nebo svátek, je posledním dnem lhůty nejbližší následující pracovní den.

Po uplynutí 30 denní lhůty má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu neodstranitelnou (viz. kapitola VADY NEODSTRANITELNÉ), předpokladem je, že výrobek má skutečně vadu, za kterou prodávající odpovídá.

Duben - April - April 2011						
14	1	2	3	4	5	6
15	8	9	10	11	12	13
16	15	16	17	18	19	20
17	22	23	24	25	26	27
18	29	30				

  

Květen - May - May 2011						
18		1	2	3	4	5
19	6	7	8	9	10	11
20	13	14	15	16	17	18
21	20	21	22	23	24	25
22	27	28	29	30	31	

  

Červen - June - June 2011						
22					1	2
23	3	4	5	6	7	8
24	10	11	12	13	14	15
25	17	18	19	20	21	22
26	24	25	26	27	28	29

Občanské sdružení STUDNICE  
Krátká 6  
301 00 Plzeň



- Spotřebitelské právo
  - Ochrana spotřebitele veř...
  - Ochrana spotřebitele sou...
  - Spotřebitelské smlouvy
  - Otázka č. 1
  - Otázka č. 2
- Koupě zboží v běžné "kam..."
  - Vrácení zboží zakoupené...
  - Práva spotřebitele
  - Otázka č. 3
  - Otázka č. 4
  - Otázka č. 5
  - Otázka č. 6
- Záruční lhůty
  - Smluvní záruka
  - Záruka
  - Záruční list
  - Otázka č. 7
  - Otázka č. 8
  - Otázka č. 9
  - Otázka č. 10
- Shoda s kupní smlouvou
  - Shoda s kupní smlouvou
  - Rozpor s kupní smlouvou
- Vady
  - Vady
- Reklamacce
  - Reklamacce
  - Na co si dát pozor?
  - Lhůta pro vyřízení reklac...
  - Reklamacce
  - Zamítnutí reklamacce
  - Otázka č. 11
  - Otázka č. 12
  - Otázka č. 13
  - Otázka č. 14



## Internetový nákup



### Výhody nákupu přes internet:

- Moderní způsob nákupu
- Šetří čas / finance
- Pohodlné objednávání zboží přímo z pohodlí domova

### Bezpečné nakupování:

- Každý internetový obchod musí mít v kontaktech uvedené své identifikační údaje - firmu nebo jméno podnikatele, kontaktní adresu, identifikační číslo (IČ), e-mail a telefonní číslo
- Zjistěte si reference na internetový obchod (na internetu, v okolí svých známých apod.)
- Ověřte si internetový obchod v Obchodním rejstříku podle IČ
- Navštivte Katalog certifikovaných obchodů na adrese [www.certifikovany-obchod.cz](http://www.certifikovany-obchod.cz)
- Internetový obchod má certifikaci APEK či SAOP



**CERTIFIKOVANÝ  
OBCHOD**



Občanské sdružení STUDNICE  
Krátká 6  
301 00 Plzeň



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

- Shoda s kupní smlouvou
- Rozpor s kupní smlouvou
- Vady
  - Vady
- Reklamacce
  - Reklamacce
  - Na co si dát pozor?
  - Lhůta pro vyřízení reklac...
  - Reklamacce
  - Zamítnutí reklamacce
  - Otázka č. 11
  - Otázka č. 12
  - Otázka č. 13
  - Otázka č. 14
  - Otázka č. 15
- Rady pro písemný styk s ...
- Některé chyby prodávajících
- Předváděcí akce
  - Charakteristika prodejce
  - Charakteristika prodejce
  - Triky prodejců
  - Trik č. 1 Pozvánka
  - Trik č. 2 Prezentace zboží
  - Trik č. 3 Exkluzivita na...
  - Trik č. 4 Losování o ceny
  - Trik č. 5 Podpis kupní s...
- Odstoupení od smlouvy
  - Odstoupení od smlouvy
  - Odstoupení od úvěrové sm...
  - Vzor odstoupení od kupní...
  - Otázka č. 16
  - Otázka č. 17
  - Otázka č. 18
  - Otázka č. 19
- Rady na závěr
  - Nekalé/Klamavé /Agresivní...



## Předváděcí akce



### PŘEDVÁDĚCÍ AKCE

Většina předváděcích akcí má podobný začátek, a sice poutavě znějící a hezky vypadající letáček ve Vaší schránce slibující nezapomenutelný výlet za nízkou cenu, s občerstvením a hodnotným dárkem. Místem konání předváděcích akcí jsou nejčastěji restaurace a kulturní domy v menších obcích. Předváděcí akce jsou cíleně určeny seniorům a mladší osoba nemá v podstatě šanci se do sálu dostat. Organizátoři předváděcích akcí se zaměřují na seniory, neboť mají většinou více času, cítí se často osamělý bez jakéhokoliv sociálního kontaktu a k prodejcům jsou důvěřiví. Často se seniory cítí být prodejcem zavázání za to, že je vzali na výlet a v restauraci dostali zdarma oběd.



Občanské sdružení STUDNICE  
Krátká 6  
301 00 Plzeň



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ