



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

**Střední průmyslová škola strojnická Olomouc
tř.17. listopadu 49**

**Výukový materiál zpracovaný v rámci projektu
„Výuka moderně“**

Registrační číslo projektu: CZ.1.07/1.5.00/34.0205

Šablona: VI/2

Sada: 2

Číslo materiálu v sadě: 1

Název: Spotřebitel a jeho práva

Jméno autora: Ing. Miroslava Špičáková

Předmět: EKONOMIE

Jazyk: čeština

Klíčová slova: Spotřebitel, prodávající, kupní smlouva, záruka, záruční doba, záruční list, reklamace, reklamační řád, doklad o prodeji, předpisy na ochranu spotřebitele, obsah smluv.

Cílová skupina: studenti středních škol

Stupeň a typ vzdělání: odborné vzdělání

Očekávaný výstup: Studenti vysvětlí základní termíny z obchodního práva - spotřebitel, prodávající, kupní smlouva, záruka, záruční doba, záruční list, doklad o prodeji, předpisy na ochranu spotřebitele, obsah smluv. Znají základní práva spotřebitelů.

Metodický list/anotace

Reklamní agentury se snaží vymyslet tu nejatraktivnější reklamu, která přitáhne pozornost co nejvíce spotřebitelů. Mnohé podniky, například textilní a oděvní firmy, kosmetické společnosti, potravinářské podniky, ale například i rozhlasové či televizní stanice a mnohé další, pracují velmi těžce, aby splnily potřeby a přání účastníků trhu. Peníze, které všichni utrácíme, z nás dělají významné spotřebitele a významnou sílu v ekonomice. Každoročně spotřebitelé nakoupí kolem 50 % hrubého domácího produktu - to je určitě významný důvod k tomu, aby se studenti seznámili se základními pojmy z obchodního práva, aby znali svá práva jako spotřebitelů

Výukový materiál studenty s těmito základními informacemi seznámí a na závěr jsou studenti vyzváni ke zpracování úkolů, které se váží k tomuto tématu a jsou vtáhnuti do diskuze zabývající se svými vlastními zkušenostmi s reklamami či s koupí různého zboží.

Zpracováno: 11.1.2013

SPOTŘEBITEL A JEHO PRÁVA

Spotřebitel je fyzická nebo právnická osoba, která je účastníkem trhu, tedy nakupuje výrobky, nebo užívá služby za jiným účelem než pro podnikání s těmito výrobky nebo službami. Spotřebitelem je tak pouze subjekt, který je konečným uživatelem výrobku nebo služby, které jsou určeny pro jeho osobní (konečnou) spotřebu. Zákonem č. 155/2010 Sb., který nabyl účinnosti od 1. srpna 2010, se kromě jiných změn změnila definice spotřebitele jak v Zákoně o ochraně spotřebitele, tak v Občanském zákoníku.

Po změně provedené výše uvedeným zákonem bude v českém právním řádu platit, že spotřebitelem je pouze fyzická osoba. Právnické osoby proto ztratí ochranu, kterou jim právní řád doposud přiznával. Zákon upravuje definici spotřebitele tak, aby odpovídala současnému evropskému spotřebitelskému právu. Pojem spotřebitel se po určitou dobu vyvíjel, avšak v současnosti je striktně omezen „pouze na fyzickou osobu, která jedná za účelem, který nesouvisí s jejím podnikáním nebo povoláním“.

Výrobek je věc nebo jiné hodnoty určené k nabídce spotřebiteli, které mohou být předmětem právního vztahu.

Služba je jakákoli podnikatelská činnost, která je určena k nabídce spotřebiteli. Služby se nejčastěji člení na služby věcné a služby osobní. Věcné služby souvisí s konkrétními movitými či nemovitými věcmi (opravy, údržba, služby čištění), osobní služby se pak týkají člověka bezprostředně (kadeřnictví, restaurace).(1)

Výrobce je podnikatel, který zhotovil výrobek anebo jeho součást, nebo poskytl služby. Výrobce je i podnikatel, který vytěžil prvotní surovinu nebo ji dále zpracoval. Výrobce je konečně i podnikatel, který se za výrobce označil.

Prodávající je podnikatel, který spotřebiteli prodává výrobky nebo poskytuje služby.

Dodavatel je každý podnikatel, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodal výrobky prodávajícímu. Je to osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti.

Záruka (dle Občanského zákoníku) je odpovědnost prodávajícího za vady, které se projeví jako rozpor s kupní smlouvou po převzetí věci v záruční době, nejde-li o věci, které se rychle kazí nebo o věci použité. Záruka se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním. U věcí prodávaných za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána. Jde-li o věci použité, neodpovídá prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí kupujícím.

Záruční doba je doba, po kterou lze uplatnit záruku (odpovědnost prodávajícího nebo zhotovitele za vady, které se projeví po převzetí). Při prodeji spotřebního zboží je záruční doba 24 měsíců; jde-li o prodej potravinářského zboží, je záruční doba osm dní, u prodeje krmiv tři týdny a u prodeje zvířat šest týdnů. Je-li na prodávané věci, jejím obalu nebo návodu k ní připojeném vyznačena v souladu se zvláštními

právními předpisy lhůta k použití věci, skončí záruční doba uplynutím této lhůty (§ 620 odst. 1 Občanského zákoníku).

Záruční list (dle Občanského zákoníku) je záruka poskytnutá písemnou formou.

Reklamace je uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb.

Reklamační řád je dokument informující spotřebitele o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb („reklamace“) včetně údajů o tom, kde lze reklamaci uplatnit, a o provádění záručních oprav. Reklamační řád se zpravidla sestavuje ve smyslu § 13 Zákona na ochranu spotřebitele.

Kupní smlouva a odpovědnost za vady

Na základě kupní smlouvy vzniká prodávajícímu (dodavateli) povinnost odevzdat předmět koupě kupujícímu (spotřebiteli) a kupujícímu vzniká povinnost předmět koupě převzít a zaplatit prodávajícímu dohodnutou cenu.

- Má-li věc vady, o kterých prodávající ví, je povinen na ně kupujícího při sjednávání smlouvy upozornit.
- Jestliže prodávající tuto svou informační povinnost porušil, má pak kupující právo na

a) přiměřenou slevu z ceny.

b) případně právo na odstoupení od smlouvy, jedná-li se o vadu, která činí věc neupotřebitelnou

- Právo odstoupit má kupující i tehdy, jestliže jej prodávající ujistil, že věc má určité vlastnosti, zejména vlastnosti kupujícím vymíněné, anebo že nemá žádné vady, a toto ujištění se ukáže nepravdivým.
- Vady převzaté věci musí kupující uplatnit v zákonné lhůtě šesti měsíců, jde-li o vady krmiv, pak ve lhůtě 3 týdnů, a jde-li o vady zvířat, pak ve lhůtě 6 týdnů po převzetí.

Odpovědnost za vady věci prodané v obchodě

Úprava odpovědnosti za prodanou věc je upravena v širší míře pro ochranu spotřebitele.

Kromě úpravy obsažené v Občanském zákoníku platí pro tuto odpovědnost i zvláštní zákon, tj. Zákon č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele.

- Prodávající má zákonnou odpovědnost za vady převzaté věci při jejím prodeji.
- Kupující má právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího buď výměnou věci, nebo její opravou.

- Není-li takový postup možný, může kupující odstoupit od smlouvy, s výjimkou případu, kdy kupující před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl.
- Prodávající dále odpovídá za vady věci, které se vyskytly po převzetí v zákonné záruční době, která začíná běžet od převzetí věci kupujícím a činí u spotřebního zboží 24 měsíců, u potravinářského zboží 8 dní, u prodeje krmiv 3 týdny a u prodeje zvířat 6 týdnů.
- Záruka se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním.
- V případě, že je na prodané věci, jejím obalu nebo návodu k ní připojeném vyznačena lhůta k použití věci, skončí záruční doba uplynutím této lhůty.
- Rozsah zákonné záruky může prodávající rozšířit prohlášením v záručním listě, ve kterém určí rozsah prodloužené záruky.
- Práva z odpovědnosti za vady se uplatňují u prodávajícího, u kterého byla věc koupena.
- V případě, že je v záručním listě uveden jiný podnikatel určený k opravě, který jev místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo na opravu u podnikatele určeného k provedení záruční opravy.
- Pro záruční dobu mezi 7. – 24. měsícem je postup reklamačního řízení následující:

- Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna, a prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může kupující požadovat výměnu věci, nebo týká-li se vada jen součásti věci, výměnu této součásti. Není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci, nebo od smlouvy odstoupit.

- Jedná-li se o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má kupující právo na výměnu věci, nebo má právo od smlouvy odstoupit. Stejná práva přísluší kupujícímu, jde-li sice o vady odstranitelné, ale kupující nemůže pro opětovném vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat. Jde-li o jiné neodstranitelné vady a kupující nepožaduje výměnu věci, má pak právo na přiměřenou slevu z ceny nebo může od smlouvy odstoupit.

- Prodávající má povinnost vyřídit reklamaci včetně odstranění vady bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud by se se spotřebitelem nedohodl na delší lhůtě.
- Pokud reklamace nebude vyřízena v této lhůtě, má spotřebitel stejná práva, jako by se namísto odstranitelné vady jednalo o vadu neodstranitelnou. Měl by pak tedy právo na výměnu věci a právo odstoupit od smlouvy, jedná-li se o

vadu bránící řádnému užívání věci. V případě, že by vada nebránila řádnému užívání věci podle smlouvy, měl by kupující právo na poskytnutí přiměřené slevy nebo může od smlouvy odstoupit.

- Práva z odpovědnosti za vady věci, pro která platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době.

Další povinnosti při prodeji výrobků a poskytování služeb

- Umožňuje-li to povaha výrobku, je prodávající povinen jej na žádost spotřebitele předvést.
- Na žádost spotřebitele je prodávající povinen vydat doklad o zakoupení výrobku nebo o poskytnutí služby s uvedením:
 - data prodeje výrobku nebo poskytnutí služby
 - údajů, o jaký výrobek nebo službu se jedná
 - za jakou cenu byl výrobek prodán nebo služba poskytnuta
 - identifikačních údajů prodávajícího, které obsahují jméno a příjmení prodávajícího nebo název obchodní firmy, jeho identifikační číslo, sídlo (jde-li o právnickou osobu) nebo místo podnikání (jde-li o fyzickou osobu)
- Při prodeji výrobků s následnou dodávkou musí doklad obsahovat místo určení a datum dodávky.
- V případě služby, která není poskytnuta na počkání, je prodávající povinen vydat spotřebiteli písemné potvrzení o převzetí objednávky. Potvrzení musí obsahovat označení předmětu služby, její rozsah, jakost, cenu za provedení služby a termín jejího plnění.
- Při prodeji použitých nebo upravovaných výrobků, výrobků s vadou nebo výrobků, jejichž užitné vlastnosti jsou jinak omezeny, musí být tyto skutečnosti v dokladu zřetelně vyznačeny.
- Na žádost orgánů dozoru nebo Policie ČR v mezích jejich oprávnění je prodávající povinen předložit identifikační údaje podle zvláštního právního předpisu, jde-li o nákup použitého zboží nebo zboží bez dokladu o nabytí, o přijímání tohoto zboží do zástavy nebo o zprostředkování nákupu takového zboží.

Úkol:

1. Zamyslete se a najděte možné příklady institucí, které pomáhají spotřebiteli.
2. Jaké máte zkušenosti s nákupem zboží a jeho případné reklamaci ať už v kamenném obchodě či na internetu.

Zdroj:

- 1 <http://www.businessinfo.cz/cz/clanek/orientace-v-pravnich-ukonech/pravo-ochrany-spotrebiteleopu/1000818/46122/>
- 2 <http://e-ekonomie.jacr.cz/>
- 3 <http://www.fingra.cz/>