

Rizika

ve spotřebitelských smlouvách



MINISTERSTVO
PRŮMYSLU A OBCHODU



ASP
ASOCIACE SOCIÁLNÍHO
PORADENSTVÍ

Žijeme dobře, kdy většina nákupů probíhá přes e-shopy, platební brány či online inzerce. Spotřebitel tak mnohdy nemá šanci komunikovat přímo s prodávajícím, zejména pokud se jedná o větší webový portál.

Z tohoto důvodu klade občanský zákoník důraz na vyšší ochranu spotřebitele. Jenže kdo je vlastně spotřebitelem? Na co má dle zákona právo? Jak se může bránit proti nekalému jednání podnikatele? A na co si dát pozor při uzavírání spotřebitelských smluv?

KDO JE SPOTŘEBITELEM?



Každý, kdo při koupi zboží, objednávky služby či uzavření úvěru komunikuje s podnikatelem.

MŮŽE BÝT SPOTŘEBITELEM I PODNIKATEL?

Mezi časté omyly patří domněnka, že podnikatel nemůže být nikdy spotřebitelem.

KAŽDÝ PODNIKATEL, KTERÝ NEUZAVÍRÁ SMLOUVU V RÁMCI SVÉ PODNIKATELSKÉ ČINNOSTI, SE VŠAK POVAŽUJE ZA SPOTŘEBITELE.



Příklad:

Automechanik uzavře smlouvu ohledně nákupu dílů na opravdu automobilu dle zakázky. V tomto případě vystupuje jako podnikatel. Pokud si však koupí dvě použitá jízdní kola na letní dovolenou, je považován za spotřebitele. Nákup jízdních kol totiž nesouvisí s jeho podnikatelskou činností.

NA CO SI DÁT POZOR PŘED PODPISEM SPOTŘEBITELSKÉ SMLOUVY?



Ať už se jedná o kupní smlouvu, smlouvu o dodávce energií, poskytování internetu, nebo třeba koupi online kurzu, před jejím podpisem si:

- **důkladně prostudujte smluvní podmínky,**
- **přečtěte obchodní podmínky podnikatele,** včetně ustanovení o odstoupení od smlouvy a uplatnění práv z vadného plnění (reklamací),
- **pečlivě zkontrolujte informace o podnikateli i objednávaném zboží či službě,**
- **zaměřte na jakékoli skryté poplatky,** jako jsou například smluvní pokuta, storno poplatků, poplatky za reklamaci zboží či odstoupení od smlouvy, poplatky za nepřevzetí produktu nebo předčasné ukončení smlouvy.

Pokud se ve smlouvě či obchodních podmínkách neorientujete, obraťte se na odborníka.

Vždy je lepší včasná konzultace než řešení následků nekalého jednání podnikatele. A to především v případě úvěrových smluv nebo smluv o opakované dodávce služby, která v sobě skrývá dodatečné poplatky.



ZNEUŽÍVAJÍCÍ UJEDNÁNÍ

Zneužívající ujednání jsou ve spotřebitelských smlouvách zakázána, přičemž jejich výčet obsahuje § 1814 občanského zákoníku.

Mezi nejčastější z nich patří:

- **jednostranné změny smluvních podmínek ze strany podnikatele,**
- **nepřiměřeně vysoké smluvní pokuty nebo poplatky,**
- **omezená možnost odstoupení od smlouvy ze strany spotřebitele.**

Smlouva, která obsahuje některé z těchto ujednání, je však od počátku neplatná. Spotřebitel tak nemusí plnit povinnosti, které mu ukládá. Nadto se může obrátit na **Českou obchodní inspekci (ČOI).**



PODVODNÉ E-SHOPY

Jak poznáte, že jste klikli na rizikové stránky nebo podvodný e-shop?

Nejčastějšími varovnými signály jsou:

- **chybějící informace o podnikateli** – IČO, sídlo, kontaktní údaje,
- **přečtěte obchodní podmínky podnikatele** – jedná se o jednu ze základních povinností podnikatele (§ 1820 a § 1811 občanského zákoníku),
- **nedostatek informací o zboží či službě,**
- **nepřiměřeně nízká cena za produkty ve srovnání s konkurencí,**
- **platba pouze bankovním převodem nebo kartou** – každý e-shop musí nabízet i platbu na dobírku,
- **žádné nebo falešné recenze,**
- **překlepy a chyby v psaní.**

Pokud máte podezření, že jste klikli na podvodný e-shop, nahlase jej.

Můžete tak učinit prostřednictvím webové podatelny ČOI.

Česká obchodní inspekce rovněž eviduje seznam rizikových stránek

<https://coi.gov.cz/pro-spotrebitele/rizikove-e-shopy/>



Kontakt:

Mgr. Hynek Kalvoda - Asociace sociálního poradenství, z.s, Sabinova 3, 130 00 Praha 3,
e-mail: hynek.kalvoda@socialniporadenstvi.cz, mobil: 775 975 259, www.socialniporadenstvi.cz/