únor
2010

nezávislý nestranný občasník

revers

Ochrana spotřebitele

Informační centrum občanského sektoru
ICOS ČESKÝ KRUMLOV, O.S.

a projektové pracoviště ICOS: **CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB**

Podpora rozvoje regionu
- komunitní plánování sociálních služeb
- poradenské a informační služby pro NNO a obce

Projektové centrum
- pomoc s přípravou projektů pro obce a NNO
- pomoc s realizací evropských i tuzemských grantů pro obce a NNO

Centrum sociálních služeb Český Krumlov
- poskytování a rozvoj potřebných služeb v sociální oblasti
- podpora rozvoje sociálních služeb v regionu – vzdělávací, poradenské a informační aktivity

BEZPLATNÁ PRÁVNÍ PORADNA

pro občany v nepříznivé sociální situaci na Českokrumlovsku a v případě porušování práv a diskriminace pro občany jižních Čech

- pracovní právo
- správní právo
- sociální dávky
- občanské právo
- rodinné právo
- lidsko-právní oblast a diskriminace

Poskytujeme rady, informace, případně i další potřebnou pomoc. V případě porušování práv a diskriminace i zastupování v rámci projektu „Máte právo na svá práva“.

mobil.: **724 110 124**, tel./fax: **380 727 600**
e-mail: **pravni.poradenstvi@krumlov.cz**

Další informace a webová poradna:
www.css.krumlov.cz, www.diskriminace.krumlov.cz

PROJEKTOVÉ CENTRUM

- **pomoc s přípravou projektových žádostí** pro obce a NNO i další zájemce
- **pomoc s realizací projektů** NNO i obcím
- **projektové poradenství, semináře a školení**

tel.: **380 712 202, 728 151 008,** e-mail: **icos@krumlov.cz**

www.icos.krumlov.cz

DOBROVOLNICKÉ CENTRUM

Podpora dobrovolníků a organizací, které využívají nebo chtějí využívat dobrovolníky, rozvoj dobrovolnických programů.

tel.: **774 719 767, 380 712 202**
e-mail: **dobrovolnictvi@krumlov.cz**

www.css.krumlov.cz

PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Komunitní a strategické plánování

- Metodická podpora obcím
- Konzultace k plánovacím procesům
- Asistenční služby obcím v procesech plánování
- Facilitace procesů plánování

380 712 202, 728 151 008, icos@krumlov.cz
www.icos.krumlov.cz

PROBAČNÍ PROGRAM “PRÁVO PRO KAŽDÝ DEN“

Realizace specializovaného programu pro mladistvé prvopachatele v regionech Jihočeského kraje a na Vysočině.

www.css.krumlov.cz

OSOBNÍ ASISTENCE
PRO ZDRAVOTNĚ POSTIŽENÉ A SENIORY

Služba je určena dětem (od věku 1 roku), dospělým a seniorům, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení či věku.

tel.: **773 58 77 58**, e-mail: **css@krumlov.cz**
web: **www.css.krumlov.cz**

Specializovaná knihovna ICOS: www.knihovna.latran.cz

KONTAKT

ICOS ČESKÝ KRUMLOV, o.s.
CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB
Náměstí Svornosti 2, 381 01 Český Krumlov

tel./fax.: **380 712 202**
e-mail: **icos@krumlov.cz, css@krumlov.cz**
www.icos.krumlov.cz, www.css.krumlov.cz

Statutární zástupce: Tomáš Zunt, předseda o.s.
Koordinátor Centra sociálních služeb: Mgr. Ingrid Jílková

Naše služby a programy podporují např.:

Projekt Máte právo na svá práva: "Podpořeno grantem z Islandu, Lichtenštejnska a Norska v rámci Finančního mechanismu EHP a Norského finančního mechanismu prostřednictvím Nadace rozvoje občanské společnosti."

EDITORIAL

Minulý rok jsem koupila manželovi k narozeninám hodinky. Dva dny se z nich radoval: než upadlo číslo z ciferníku. Zboží jsem se hned vydala reklamovat, přijato bylo bez problémů, jedinou nepříjemností bylo čekat tři týdny na opravu. Pyšně jsem pak domů přinesla opravené hodinky. Měla jsem nejen „znovuslavnostní" pocit při předávání dárku, ale byla jsem i hrdá na vyřízení reklamace bez nepříjemných hádek a pocitu trapnosti, že vlastně někoho obtěžuji... Dva dny se manžel z hodinek těšil - dokud neupadlo další číslo z ciferníku. Tentokrát šestka. Nešlo tedy o opakovanou reklamaci téhož, ale o novou závadu. A světe div se: prý to byla i naše chyba způsobená neopatrnou manipulací. Měla jsem dojem, že mne někdo zkouší a zjišťuje, jak celou tuto záležitost psychicky ustojím. Ano, ihned se mi vyjevily všechny postupy a rady, které poskytujeme klientům Občanské poradny, když se na nás obrátí se spotřebitelským problémem, a nutkání jednat. Ale přišly Vánoce a já se ve slavnostním opojení nechala uchlácholit tím, že jsou na světě mnohem horší věci, než neuznaná reklamace a „nedochvilný" manžel, který stále *nevěděl, že už je tolik hodin!*

Možná se Vám zdá, že jsem zvláštně uvedla nové číslo časopisu REVERS, který je tentokrát zaměřen na oblast ochrany spotřebitelů. Svůj příběh jsem však zvolila proto, abych ukázala, že obhajoba našich práv mnohdy krachuje právě na naší slabé vůli, nedostatku času, jiných prioritách, anebo třeba i Vánocích. Je nutné si to uvědomovat při nadávání na nespravedlivý systém a nedostatečná práva spotřebitelů. Mnohá práva máme. Na straně druhé, z pozice spotřebitele musím uznat, že jsou někdy velmi těžko vymahatelná, a cena zboží je neúměrná počtu odumřelých nervových buněk během reklamačního procesu. Ale znovu opakuji, že je často zejména na nás, jak se svými právy naložíme a zda si je obhájíme. Rádi Vás k tomu, v Občanské poradně či jiných organizacích zaměřených na ochranu spotřebitelů, správně nasměrujeme.

A závěr mého příběhu? Hodinky leží zabalené v originální krabičce. Mají upadlá už všechna čísílka. Vedle nich leží stoh reklamačních protokolů a účtenek a já čekám na další manželovy narozeniny. Dám mu opravené hodinky. Od milého hodináře, který má krámek u nás v ulici.

ANKETA

Otázky: Měl/a jste někdy spotřebitelský problém? Čeho se týkal, popřípadě jak jste ho řešil? Víte, na koho se můžete s problémem obrátit?

1. důchodkyně, 64 let

- neměla, i když jednou ano, ale to už je dávno
- koupila jsem si červený svetr, který pouštěl, a neuznali mi to (pozn. reklamaci), neřešila jsem to, mávla jsem nad tím rukou
- nevím, na koho se můžu obrátit

2. státní zaměstnankyně, 26 let

- jednou jsem měla problém v OK elektrospotřebičích (koupě vysavače) a v životě si tam už nic nekoupím
- nejdříve chybná informace při nákupu a ve finále teda tím pádem neuznaná reklamace, která byla 2x uznaná a po třetí, když jsme chtěli vrátit peníze, tak najednou už byla neuznaná, řešila jsem to sama tak, že už bych tam v životě nešla
- na nikoho jsem se neobrátila, nemám náladu ani čas se s někým hádat
- ještě mám jednu zkušenost, kdy mi manžel koupil náramek a on vlastně za týden prasknul, tak jsme to šli reklamovat a oni to neuznali, že to je v podmínkách, že je pouze na občasné nošení, přitom to je na každém šperku, a tvrdili mu taky chybnou informaci, že je šperk plný a přitom byl dutý, a když jsme se obrátili na obchodní inspekci, tak nám řekli: jedině soudního znalce, já na to nemám, abych si platila soudního znalce, takže nějaká obchodní inspekce nám teda moc nepomohla, s tím šperkem to bylo před vysavačem, a proto jsme se s ním už nikam neobraceli

3. důchodkyně, 63 let

- ani ne, akorát teď se mi stala taková nepříjemná věc, kterou ještě nemám dořešenou, týkalo se to T-mobilu, a problém byl s tím, že jsem měla na 2 roky smlouvu a oni, aniž by mě uvědomovali nebo něco, mi udělali smlouvu na 4 roky, a tak to se mi jako nelíbí, takže to budu řešit
- budu se muset dostavit na distribuci T-mobilu
- tak s těmahle podnikama je to hrozně sporný, nebudu to řešit soudem, na to nemám peníze

4. žena na mateřské dovolené, 29 let

- akorát spoření s Liškou, to bylo jediný, týkalo se to smlouvy na úvěr a neřekli nám, že musíme zastavit nemovitost
- řešila jsem to zrušením, takže jsme měli peněžní postihy, to co jsme tam vložili, tak nám vzali
- na nikoho jiného jsme se neobraceli

5. učitelka ekonomiky, 42 let

- no měla, zrovna včera, v Normě prodávají víno, česká etiketa, je tam napsáno suchý, originál píše polosuchý
- zatím jsem to nijak neřešila, protože když si koupíte něco za 60 Kč, tak se vám nechce chodit tam a zpátky
- nebo jsme tam ještě měli jeden problém, koupila jsem tam borůvky - kompot a když jsme to otevřeli, tak to rozhodně chuť borůvek nebyla
- neřešila jsem to, protože když to máte otevřený, tak vám klidně můžou říct, že jste tam dala něco jiného
- můžu se obrátit na českou obchodní inspekci, ale na tu jsme se obrátili, ty to vyřešili, když tam prodávali německý máslo a ono to nebylo, tak nám ČOI řekla, že to bylo, takže ČOI se nezachovala zrovna jak bych předpokládala

OBSAH

3: Zda jste již měli nějaký spotřebitelský problém zjišťovala Občanská poradna při Jihočeské rozvojové o.p.s. v ulicích Českých Budějovic.

4: Zaostřeno: Po prostudování slovníčku pojmů týkajících se spotřebitelské problematiky se možná budete lépe orientovat a budete připraveni na další rady.

6: V křesle: Prostřednictvím rozhovoru s MVDr. Danielem Adamcem, ředitele inspektorátu Jihočeského a Vysočiny České obchodní inspekce se Vám pokusíme lépe představit činnost a kompetence této organizace..

8: V pasti: Občanská poradna při Jihočeské rozvojové o.p.s. je Vám nápomocna i při řešení spotřebitelských problémů. Tentokrát v této rubrice řešíme nepovedený nákup přes internet.

10: Na kost: Jak probíhá mimosoudní řešení spotřebitelských sporů? Je to dobrá alternativa ke zdlouhavým soudním sporům? Dle Bc. Petra Rejneka z Hospodářské komory ČR určitě ano.

12: Osudy: Tentokrát v rubrice popisujeme statečný boj Lucie Vrbkové s dluhy. Třeba Vám tato knižní zpověď pomůže při řešení životních nesnází.

14: Představení projektu bezplatného právního poradenství i zastupování v případě porušování lidských práv a diskriminace.

Toto číslo časopisu REVERS je vydáno v rámci projektu: „Máte právo na svá práva".

Tento projekt je podpořen grantem z Islandu, Lichtenštejnska a Norska v rámci Finančního mechanismu EHP a Norského finančního mechanismu prostřednictvím Nadace rozvoje občanské společnosti.

Nebojte se trvat na svých právech při reklamaci zboží!

Každý z nás se v životě dostal do situace, kdy si koupil nějakou věc a musel ji reklamovat. Potíže při reklamacích jsou poměrně časté, většinou se setkáváme s argumentacemi typu: „Nemáte obal od výrobku, bez něj nelze výrobek reklamovat.“ „Vada výrobku vznikla ve výrobě, obraťte se na výrobce.“ „Výrobek byl prodáván se slevou, tudíž nemáte na reklamaci nárok.“ „Reklamaci vyřizuje člověk, který tu bohužel dnes není.“

S podobnou argumentací se setkala i paní Jana z jižních Čech. Zakoupila si v prodejně se značkovým zbožím obuv, na které se již po dvou měsících vyskytly vady. Jednalo se o letní kožené boty s pásky, které se začaly již po pár nošeních trhat. Paní Jana výrobek reklamovala a dostala jej zpět opravený. Už při přebírání zboží ale nebyla spokojena s provedením opravy – popraskané pásky byly pouze sešity a hrozilo, že se znovu potrhají. Když to však sdělila prodávající, bylo jí řečeno, že reklamace byla uznána a vyřízena, tak co by ještě chtěla. Po měsíci se pásky na botách opět potrhaly, navíc se boty i rozlepily. Paní Jana byla velmi rozzlobená a požadovala při reklamaci odstoupení od smlouvy a vrácení peněz, načež jí ale prodávající v obchodě odpověděl, že na vrácení peněz nemá nárok, neboť se jedná teprve o druhou reklamaci a navíc, že reklamaci vyřizuje dodavatel. „Pořídila jsem si drahé boty a nemohla je celé léto nosit, neboť byly na reklamaci. Navíc jsem si zjistila, že pokud se vyskytne více vad odstranitelných, ale kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat, může od smlouvy odstoupit a požadovat vrácení peněz. Bylo ale téměř nemožné se s prodávajícím domluvit,“ hodnotí paní Jana. Příběhů jako je tento se jistě odehrává mnoho a ne vždy mají dobrý konec, lidé často zvolí snadnější cestu a jednání vzdají. Postup prodejce při reklamaci je často nečestný, neboť nechce přijít o své peníze a nehodlá uznat práva spotřebitele. Velmi důležité je, aby se spotřebitel nenechal uchlácholit, popřípadě znechutit a vyčerpat a trval na svých právech. Práva spotřebitelů při koupi vadné věci jsou upravena v Občanském zákoníku (zákon č. 40/1964 Sb.), bohužel mnoho klientů stále neví, jak při reklamaci postupovat a čeho se mohou dožadovat. Paní Jana vytrvala v domáhání se svých práv a, i když musela vytrpět ještě třetí reklamaci a verdikt, že požadavku vrácení peněz nebylo ze strany dodavatele vyhověno, nakonec se s prodejcem na odstoupení od smlouvy a vrácení peněz dohodla.

Nákupy nejsou vždy jen příjemnou záležitostí

Jak tedy postupovat v případě, kdy zjistíte, že máte právo na odstoupení od smlouvy, a prodávající Vám to nechce umožnit? Vaší první možností je pokusit se s prodávajícím domluvit, poskytnout mu důkazy hovořící ve Váš prospěch přímo z Občanského zákoníku. Je důležité mít u sebe veškeré doklady k reklamovanému výrobku včetně reklamačního protokolu, pokud jste již jednou zboží reklamovali. Prodávající se často odvolávají na to, že vzniklá vada je způsobená nevhodným užíváním výrobku kupujícím. Jestliže se vada objeví do šesti měsíců od zakoupení zboží, má se za to, že vada existovala již při převzetí zboží. Podat důkaz o tom, že spotřebitel věc špatně užíval, je v takovém případě na prodávajícím. Pokud se vada objeví později a prodávající reklamaci zamítne, můžete si nechat vypracovat znalecký posudek k vadě na zboží a s tím se poté na prodejce obrátit. Ani tento posudek však nemusí prodejce přijmout a respektovat.

Další možností, jak řešit spotřebitelský spor, je tzv. mimosoudní řešení sporu. Mimosoudní řešení sporu je projekt Ministerstva průmyslu a obchodu, který nabízí kontakt sporných stran za pomoci kontaktního místa, předání kvalifikovaných informací, mediaci a speciální rozhodčí řízení. Také je možné využít dohodu o narovnání, ve které sepíšete veškeré údaje o tom, kdy jste zboží zakoupili, kdy se na něm vyskytla vada, jak dopadlo reklamační řízení a jaké bylo odůvodnění, poté proč s tímto rozhodnutím nesouhlasíte, jaké důkazy svědčí ve Váš prospěch a nakonec, jaké je Vámi navrhované řešení vzniklé situace, tzn. co požadujete.

Jestliže veškeré pokusy domoci se svého práva selhaly, konečným řešením je podání žaloby k soudu. Pokud máte pocit, že praktiky prodávajícího nejsou v souladu se zákonem, máte také možnost obrátit se se stížností či podnětem na Českou obchodní inspekci. Ta ovšem nemá pravomoc k tomu, aby donutila prodejce k vyřízení reklamace či vyplacení peněz. Česká obchodní inspekce ukládá především pokuty prodávajícímu za nedodržení dohodnutých nebo stanovených podmínek a kvality poskytovaných služeb, nebo státních podmínek stanovených zvláštními právními předpisy nebo jinými závaznými opatřeními pro provozování nebo poskytování činností. I když je řešení sporů často zdlouhavé a únavné a s nepříliš jasným výhledem na úspěch, je na každém z nás, aby zvážil, zda bude bojovat za svá práva nebo si jen stěžovat na to, že jsou porušována, a nic s tím nedělat.

SLOVNÍČEK

Spotřebitel - spotřebitelem je fyzická nebo právnická osoba, která nakupuje výrobky nebo užívá služby za jiným účelem než pro podnikání s těmito výrobky nebo službami.

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

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

Dovozce - podnikatel, který uvede na trh výrobek z jiného než členského státu Evropské unie.

Dodavatel - dodavatelem je každý další podnikatel, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodal prodávajícímu výrobky.

Kupní smlouva – z této smlouvy vznikne prodávajícímu povinnost předmět koupě kupujícímu odevzdat a kupujícímu povinnost předmět koupě převzít a zaplatit za něj prodávajícímu dohodnutou cenu.

Reklamace – uplatňuje se u prodejce, u kterého bylo zboží zakoupeno, nebo v servisní opravně, která je pro záruční opravy uvedena v záručním listě. Reklamace se neuplatňují u dodavatele nebo výrobce, i když na ně prodejce odkazuje.

Co lze požadovat v rámci reklamace:

- odstranění vady (jestliže má zboží vadu, kterou lze odstranit). Prodávající však má právo namísto odstranění vady vyměnit vadnou věc za bezvadnou,
- výměnu věci nebo odstoupení od smlouvy, tj. vrátit zboží a obdržet zpět kupní cenu: jestliže zboží má neodstranitelnou vadu, tj. vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby mohlo být řádně užíváno jako zboží bez vad, nebo jestliže zboží má sice vady odstranitelné, ale stejná vada se po jejím odstranění objeví ještě nejméně 2x, nebo zboží má větší počet vad, tj. nejméně 3, nebo vada nebyla odstraněna ani do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace (spotřebitel určí co požaduje),
- výměnu součásti, jestliže zboží má vadu, jež se týká jen součásti zboží,
- přiměřenou slevu z kupní ceny zboží, jestliže zboží má vady neodstranitelné, jež však nebrání řádnému užívání zboží.

Odmítnutí reklamace - odmítnout reklamaci může prodávající jen tehdy, je-li neoprávněná, jinak řečeno, pokud prodávající za reklamovanou vadu či jiný rozpor s kupní smlouvou neodpovídá, anebo se vůbec nejedná o rozpor s kupní smlouvu či vadu.

Odstranitelná vada – vyskytne-li se na věci vada, 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 součásti. Není-li takový postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit.

Neodstranitelná vada – vyskytne-li se vada, 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. Táž práva přísluší kupujícímu, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat.

Znalec - znalec je nezávislá osoba, která na základě svých odborných znalostí zkoumá, posuzuje a hodnotí určité skutečnosti, o kterých vydává obvykle písemný znalecký posudek. Znalci jsou zapsáni v seznamu znalců a tlumočníků příslušného kraje a zároveň v ústředním seznamu ministerstva spravedlnosti.

Znalecký posudek - znaleckým posudkem rozumíme grafický či jiný výstup činnosti znalce, který musí mít náležitosti formální i obsahové.

Mimosoudní řešení sporu – pilotní projekt, který při řešení sporů umožňuje alternativní postup, tedy jiný postup než klasickou soudní cestou. V tomto systému jsou řešeny spory, které vznikají z neplnění smluvních závazků, kde na jedné straně stojí podnikatel a na druhé straně spotřebitel. Celý systém stojí na třech základních způsobech řešení sporu, a to na poskytnutí kvalifikované informace a doporučení, mediaci a rozhodčím řízení (více informací na http://www.coi.cz/cs/spotrebitel/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu/).

Mediace – je řešení mimosoudních sporů za asistence neutrální třetí strany, tzv. mediátora.

Rozhodčí řízení – prostřednictvím rozhodčího řízení lze rozhodovat veškeré spory majetkové povahy, k jejichž projednání by byl jinak příslušný obecný soud. Je-li dána pravomoc rozhodce, je obecný soud z rozhodování sporu resp. sporů, na které se rozhodčí smlouva vztahuje, vyloučen, řízení je rychlé, neformální, neveřejné, jednoinstanční, levnější a snadno vykonatelné.

Zdroj - Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, www.coi.cz, www.reklamace.cz

Kontakty na organizace, na které se můžete obrátit:

Spotřebitelské informační centrum SOS České Budějovice
Senovážné nám. 13
370 01 České Budějovice
Tel: 386 353 542, 608 032 385
www.spotrebitele.info

Česká obchodní inspekce - Inspektorát Jihočeský a Vysočina
Mánesova 3
370 21 České Budějovice
Tel: 387 722 338
www.coi.cz

Kontakt pro mimosoudní řešení sporu - Jihočeská hospodářská komora
RM České Budějovice
Husova tř. 1256/9
370 01 České Budějovice

Evropské spotřebitelské centrum pro ČR (při Ministerstvu průmyslu a obchodu)
Na Františku 32
110 15 Praha 1
pracoviště: Politických vězňů 20, Praha 1
Tel: 224 062 017

Ochrana spotřebitele v České republice je ve srovnání s Evropskou unií nadstandardní

Všichni ji známe spíše jako „Čojku“ a často o ní slýcháme v televizi nebo o ní čteme v tisku. Českou obchodní inspekci (dále jen ČOI) považují občané, dle veřejných průzkumů, za jednu z nejdůvěryhodnějších organizací v České republice vůbec. Jakým způsobem může ČOI spotřebiteli konkrétně pomoci? A jak si - ve srovnání s ostatními kraji - stojí v oblasti spotřebitelských sporů Jihočeši? Odpovědi na tyto otázky se dozvíme v rozhovoru s ředitelem inspektorátu Jihočeského a Vysočiny, MVDr. Danielem Adamcem.

Jak lze charakterizovat typického českého spotřebitele?

Typický český spotřebitel je už poučený spotřebitel. Už to není ten spotřebitel před dvaceti lety, všemu už nevěří, už se umí předem zeptat, už se také umí bránit. Takže je to poučený spotřebitel, který je znalostně srovnatelný se spotřebitelem evropským.

Takže vy, jako zástupce ČOI, jste s českým spotřebitelem spokojený?

Naprosto. Také je však důležité, že spotřebitel začíná chápat, že žádná instituce tady není proto, aby ho vedla a zastupovala – ale že on, jako spotřebitel, si musí základní spotřebitelská práva obhájit sám. A to je z mé strany největší posun českého spotřebitele v tomto směru. Spotřebitel začíná chápat, že úřad, jako např. ČOI, je tu od toho, aby ho třeba při osobní konzultaci správně nasměroval, jak problém řešit, ale jinak má i jiné priority, a to zejména dohlížení na tržní prostředí, ve kterém se právě spotřebitel pohybuje.

Je tedy možné shrnout základní oblasti činnosti ČOI?

Základní činností je preventivní působení na vnitřním trhu, tzn. ČOI dozoruje téměř všechno, kromě zvláštních komodit, které jsou samostatně ošetřeny v zákoně (jako jsou například potraviny nebo léčiva). To v praxi znamená, že na co není samostatný zákon v rámci legislativy ČR – tak na to dohlíží ČOI. Působení je, jak jsem již uvedl, zejména v oblasti prevence. Takže inspektoři například preventivně vyhledávají nebezpečné výrobky na trhu, nebezpečné služby a nebo například situace, kdy je spotřebitel poškozován apod.

MVDr. Daniel Adamec, ředitel inspektorátu Jihočeský a Vysočina

Jakou konkrétní pomoc – službu – poskytujete pro spotřebitele?

Konkrétní spotřebitel nás může se svým spotřebitelským problémem kontaktovat telefonicky, osobně či písemně. Jeho podnět je zaznamenán do naší databáze a zpravidla bývá použit pro dozorovou činnost. Vlastní kontrola tak může na základě spotřebitelské informace odhalit přetrvávající nedostatky a zabrání se jejich šíření vůči dalším spotřebitelům. A nebo dojdeme k závěru, že ten problém je občansko–právního charakteru a poradíme tomu občanovi dle našeho názoru nejvhodnější postup, jak případ řešit. Důležité je vědět, že z naší strany nelze spotřebiteli pomoci například tím, že konkrétnímu obchodníkovi nařídíme vrátit spotřebiteli peníze - např. po neúspěšné reklamaci nebo při špatně zakoupeném výrobku. Takové pravomoci ČOI nemá a nemá je ani jiná podobná organizace v Evropě. Rozhodnout, kdo je v dané situaci v právu, může opravdu jen soud a nebo mediace.

Podnět ke kontrole Vám tedy může poskytnout jak občan - spotřebitel, ale samozřejmě i stát – konkrétně ministerstvo průmyslu a obchodu, kterému jste podřízený orgán?

Ano, tato vlastní dozorová činnost je řízená přímo z Ústředního inspektorátu. Odtud jsou koordinovány kontrolní akce, které jsou rozděleny do několika úrovní – kdy například i z podnětu spotřebitele, fyzické osoby, může vzniknout celorepubliková kontrolní akce a nebo třeba regionální kontrolní akce, a to vždy podle potřeby trhu nebo dle požadavku konkrétní legislativy. To znamená, že si tedy většinu té dozorové činnosti opravdu plánujeme sami na základě vyhodnocení předešlých zkušeností a nebo právě podnětu spotřebitelů.

Jakým způsobem se dozvídá veřejnost o výsledcích vaší práce?

Většinově je to prostřednictvím médií. Pravidelně vydáváme tiskové zprávy, takže pokud má novinář zájem, má přístup k aktuálním informacím. Každoročně také vydáváme výroční zprávu, kterou každý krajský inspektorát a také samostatně Ústřední inspektorát. Ze zákona poskytujeme informační a poradenskou činnost bezplatně, a to v budově našeho inspektorátu, každý den od 7:30 do 16:00, a také jsme stále na telefonu. Dále děláme dle mého názoru nadstandardní službu, která spočívá v tom, že ve všech bývalých okresech máme jednou měsíčně našeho inspektora, který ve spolupráci s okresnímu úřady konzultuje spotřebitelské problémy s občany přímo na místě. Tato služba je i poměrně hojně využívaná.

Probíhá srovnávání mezi krajskými inspektoráty? Jak si stojíme jako „Jihočeši“?

Srovnávání v rámci České republiky samozřejmě probíhá. Inspektoráty fungují dvoukrajově – tzn. v České republice má ČOI celkem sedm inspektorátů. V rámci našich interních databází srovnávání probíhá – např. výsledky kontrol apod. Jižní Čechy jsou tradičně takový střed. Třeba v Praze jsou spotřebitelské vztahy trochu jiné – už kvůli větší anonymitě, která samozřejmě povahu těch vztahů dost ovlivňuje.

A co podobná srovnávání v rámci Evropské unie?

Tam už je to srovnávání trochu složitější, protože jednotlivé země se neřídí stejnými systémy. Nešlo by tedy asi srovnávat ve všech ukazatelích, ale jedním z těch ukazatelů je tzv. RAPEX, což je systém rychlého varování ve chvíli, kdy se objeví na trhu nějaký nebezpečný výrobek nebo služba. Takže když jeden den objeví inspektoři ve Španělsku nebezpečný výrobek, tak u nás to budeme hned druhý den ráno vědět. Vzhledem k tomu, že i my v tomto systému pracujeme a jsme plně srovnatelní nejen v intenzitě zásahu proti těmto výrobkům, ale i v přínosu informací do tohoto systému, považuji naši činnost za plně srovnatelnou s podobnými úřady v Evropě.

Je tedy možné konstatovat, že práva českého spotřebitele jsou chráněna stejně dobře, jako jsou chráněna práva spotřebitelů v Evropské unii?

Dovoluji si tvrdit, že je dokonce český spotřebitel legislativně chráněn, ve srovnání s evropskými spotřebiteli, nadstandardně. Nadstandardně proto, že v Evropské unii je již hodně zvyklostí, které se dějí automaticky a nemusí být legislativně řešeny – zatímco u nás si velkou podporu v zákonech vynutil sám trh. To znamená, že chování některých obchodníků vůči spotřebiteli v České republice bylo tak nestandardní a tak neférové, že si vynutilo zákonné úpravy. Takže co se týče legislativní podpory, tak v tom jsme nadstandardní – není tomu tak už však v praxi, kde mnoho obchodníků stále nechápe, že by se mělo zákazníkovi vycházet vstříc, i když není vždy úplně v právu, což je v západních zemích už naprosto běžné.

Dá se tvrdit, že spotřebiteli jste vnímání jako podpůrný orgán, jako úřad, který chrání jejich práva a zájmy. Jak vás, dle Vašeho názoru, vnímá ta strana druhá, tzn. podnikatelé, obchodníci?

Dle mého názoru je nyní vhodné zmínit, že ČOI je ve veřejných průzkumech mezi lidmi vnímána jako jedna z nejdůvěryhodnějších institucí vůbec, což je dle mého velmi potěšující informace. Troufnu si říci, že i ta „druhá“ strana nás vnímá jako velmi profesionální úřad. Myslím si, že je to také proto, že opravdu dbáme na to, aby v řadách inspektorů byli odborníci, abychom nedělali zbytečné kontroly, abychom podnikatele nadmíru neobtěžovali, abychom se skutečně zaměřovali především na oblasti, které jsou problematické, tam kde je třeba zasáhnout. Zároveň se snažíme vystupovat podpůrně právě i pro podnikatele, kterým také poskytujeme bezplatnou poradenskou službu, což je něco, co úplně nemáme v popisu práce, ale považujeme to za důležité. Takže, i pokud se na nás obrátí podnikatel, snažíme se mu poskytnout co nejprofesionálnější odpověď, stejně jako spotřebiteli. Odpovědí na vaší otázku může být i fakt, že za minulý rok jsem provedli 6 000 kontrol a z tohoto velkého počtu kontrol jsme zaznamenali „pouhých“ šest stížností na náš postup.

S jakými institucemi spolupracujete?

Samozřejmě spolupracujeme se všemi institucemi státní správy a samosprávy, se kterými se naše činnost protíná. Hodně spolupracujeme s Policií ČR – a to v oblasti, kdy je při jednání obchodníků podezření na trestnou činnost a nebo i např. při náročnějších kontrolních akcích, třeba na tržnicích, kde je potřeba ochrany našich zaměstnanců. Máme velmi úzkou spolupráci s živnostenskými úřady, s nimiž děláme společné kontroly, právě také z důvodu, o kterém jsem se již zmiňoval, aby nedocházelo k nadměrnému zatěžování podnikatelské sféry.

A jakým způsobem, např. v oblasti prevence, spolupracujete s neziskovými organizacemi?

Pokud bych to vzal globálně, tak nejvíce spolupracujeme s oblastí školství. Já osobně se účastním mnohých přednášek na středních a vysokých školách, což jsou velice zajímavé aktivity a většinou se setkávám s velkým zájmem ze strany studentů. Dále spolupracujeme s humanitárními organizacemi, kterým odevzdáváme tzv. humanitu, což jsou výrobky, které byly zajištěny v rámci tzv. ochrany duševního vlastnictví a jsou dále použitelné. Zároveň spolupracujeme s různými profesními sdruženími jako jsou hospodářské komory a podobně. Velmi dobrou spolupráci jsme navázali například s podlahářským cechem, kde spolupracujeme například i formou pořádání přednášek pro samotné živnostníky.

V současné době se přibližně třetina všech dotazů pro Občanskou poradnu při Jihočeské rozvojové o.p.s. v Českých Budějovicích týká dluhové problematiky. Právě volbou nevýhodného úvěru se klient často dostává do dluhové spirály, kterou poté přichází řešit do Občanské poradny. Ráda bych se tedy zeptala na činnost ČOI v jedné konkrétní oblasti, a to v poradenství v oblasti finančních úvěrů. V čem můžete občanovi konkrétně pomoci?

V této oblasti máme tzv. dozorovou funkci a shodou okolností je právě náš inspektorát garantem dozorové činnosti v oblasti finančních úvěrů pro celou Českou republiku. V praxi to znamená, že na našem inspektorátu máme specialistu, který koordinuje dozor nad touto oblastí po celé České republice. Samozřejmě problém s úvěry velmi silně vnímáme, hodně lidí nás kvůli finančním úvěrům kontaktuje a to už v situaci, kdy už jim byla poskytnuta půjčka, která se v zápětí ukázala být téměř nesplatitelná. Bohužel musím konstatovat, že z hlediska legislativity jde většinou o naivitu a neinformovanost spotřebitele, než o neseriózností těch, kteří ty půjčky poskytují. Podnikatelé v této oblasti se většinou chovají naprosto standardně, čímž myslím podnikání na jehož konci je zisk. Takže v této oblasti si myslím, že je většinou problém v neinformovanosti spotřebitele, který si neuvědomuje, že se „upisuje“ někomu, který se samozřejmě snaží svým podnikáním vydělat.

Ale přeci jenom, nemáte pocit, že by se měla tato problematika legislativně více upravit – např. určit strop výše těchto „výdělků“ – myslím tím maximální výše RPSN (roční procentní sazba nákladů) atd.?

„Bohužel musím konstatovat, že u úvěrů jde z hlediska legislativy většinou o naivitu a neinformovanost spotřebitele, než o neserióznost těch, kteří tu půjčku poskytují“

Ono se to asi legislativně bude muset upravit, protože to vypadá, že úvěrová politika je pro běžného spotřebitele natolik složitá, že není schopen se v ní orientovat. Ale znovu podotýkám, že většinou je problém na straně toho, který dá svůj podpis na nevýhodnou smlouvu, byť se nachází v tíživé životní situaci. V těchto situacích je dobré se obracet na seriózní firmy, na bankovní instituce a ne na „pouliční“ zprostředkovatele zázračných půjček.

V praxi to tedy může znamenat, že občan může přijít do ČOI před uzavřením úvěrové smlouvy a nechat si ji vašimi odborníky posoudit?

Ano, prakticky je to možné, ale samozřejmě naši činnost nemůžeme zaměřit jen na tuto oblast, protože naše činnost je velmi široká. Ale pravda je taková, že málokdo vám tu smlouvu dá do ruky. Takže i to může být první příznak neseriózností poskytovatele půjčky, když vám není ochoten smlouvu poskytnout před podepsáním na možnou konzultaci s odborníky.

Jednou z forem řešení spotřebitelských sporů je mimosoudní řešení, tzv. mediace. Jaký je Váš názor na tuto metodu s ohledem na to, že obecně jsou Češi pověstní svou „soudící“ mánií?

Musím se přiznat, že od této metody jsem si hodně moc sliboval, ale podle mého názoru to s ní v praxi nedopadlo dobře. Když už mezi spotřebitelem a podnikatelem dojde ke sporu, který musí někdo rozsoudit za ně, musí to dělat někdo, kdo je v té oblasti velmi zkušený. Bohužel musím konstatovat, že dle mého názoru mediátoři, kteří mimosoudní řešení zajišťují, často nemají dostatečnou právní ani odbornou úroveň na to, aby tyto spory rozhodli. Myslím si, že ten vynikající nápad řešit spotřebitelské spory mimosoudně měl být svěřen jiné instituci, například advokátním kancelářím. Z naší praxe vyplývá, že to funguje jen ve chvíli, kdy je instituce zajišťující mimosoudní řešení sporů autoritou. Pokud za autoritu považována není – není to účinné.

Závěrem bych se ráda zeptala na váš názor na vyváženost vztahu mezi spotřebitelem a podnikatelem v České republice. Myslíte si, že je tedy 50 % na 50 %?

Já jsem o tom naprosto přesvědčen. V této oblasti mne spíše trochu trápí postoj médií a organizací, které tady třeba zastupujete možná i Vy, že často se zmiňují pouze o tom, co dělají obchodníci špatně a nikoliv o tom, co dělají dobře. Z toho pak plyne, že ta spotřebitelská veřejnost má tendenci ty obchodníky vnímat trochu „bulvárně“, a už když jdou někam nakupovat, rovnou počítají s tím, že ten obchodník je určitě gauner, který to s nimi nemyslí dobře. A to je dle mého špatně. Legislativně jsou na tom stejně dobře obě strany a jak jsem v předchozích odpovědích naznačil, spotřebitel i trochu nadstandardně. Takže jediné, co mně v tom vztahu vadí, je právě to vnímání obchodníka automaticky jako toho, který nás chce ošidit.

Jak řešit nevydařený nákup přes internet

Ochrana práv spotřebitele je často diskutovaným pojmem skloňovaným ve všech pádech. Jsou prodejci, u kterých je vhodné nakupovat, a prodejci, kterým je radno se vyhnout: u nich byste se svých práv totiž jen stěží domáhali. Zeptejte se proto před uzavřením kupní smlouvy (nákupem) na pravidla možné reklamace. Pokud budou pro Vás, jakožto zákazníka, akceptovatelná – nakupte si; v opačném případě nenakupujte a vyhledejte jiného obchodníka.

Mgr. Miloslava Hanousková, vedoucí občanské poradny

Ochrana spotřebitelských práv má v zákonech České republiky velkou oporu. Příčinami častého omezování či porušování práv spotřebitele, vyplývajících z praxe poradců Občanské poradny, mohou být neznalost práv na straně zákazníka či nerespektování zákona některými podnikateli.

Ochrana spotřebitele vychází především ze dvou zákonů:

- zákon č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník, v platném znění (dále jen „Občanský zákoník“)
- zákon č. 634/1992 Sb., O ochraně spotřebitele, v platném znění (dále jen „Ochrana spotřebitele“)

Na Občanskou poradnu (dále jen OP) se obracejí lidé, kteří mají problém s uplatněním práv kupujícího v rámci reklamace, odstoupením od smlouvy, výměnou zboží apod. V roce 2009 pomáhali poradci řešit spotřebitelskou problematiku celkem 27 klientům OP, a to zejména pomocí telefonického vyjednávání s druhou stranou, dohody o narovnání či odstoupením od smlouvy.

Nedávno se na OP obrátil muž, který si koupil stůl v internetovém obchodě. Obdržel připojení k internetu jako dárek od rodiny, a když mu vnuk ukázal, že jde i přes internet výhodně nakupovat, zkusil to: chtěl udělat radost manželce. Zboží (tj. stůl) vybral v mahagonové barvě, která se hodila do jejich kuchyně. Navíc tuto barvu měla jeho žena moc ráda. Když pošta stůl přivezla, těšil se, jak ho smontuje a udělá jí radost. Když balík rozbalil, zjistil, že mu byl zaslán jiný výrobek. Stůl byl nedbale provedený a navíc v jiné barvě. Rozzlobil se a ihned firmu kontaktoval. Sdělil jim, že chce stůl reklamovat, přesněji řečeno vyměnit. Prodejce mu sdělil, že reklamace bude co nejdříve vyřízena, ať má trpělivost. Týden se nic nedělo a pán byl velice znepokojený. Původně se domníval, že mu firma nechá přivézt nový stůl a tento si na své náklady odveze. Protože se nic nedělo, rozhodl se, že stůl již od firmy nechce, a 10. den od koupi poslal do společnosti doporučený dopis s odstoupením od smlouvy. Firma však na odstoupení od smlouvy nereagovala. Přemýšlel, co bude dál dělat. Když pročítal noviny, objevil kontakt na Občanskou poradnu a rozhodl se, že se přijde poradit, jak má postupovat.

Dohoda o narovnání

Dohoda o narovnání je určena k vyřešení sporných či pochybných práv mezi účastníky (je upravena v § 585 Občanského zákoníku). Je tedy možné dohodu o narovnání využít u sporů, které bychom chtěli vyřešit dohodou – tedy mimosoudně. Jde o návrh dohody zasílané druhé straně sporu, ve kterém pisatel popíše jednak současnou situaci a jednak způsob, jakým by chtěl sporné vztahy do budoucna upravit. Má možnost si vše utříbit, promyslet, vyhledat zákonnou úpravu, o kterou se může „opřít“. Velmi často pak může sloužit jako důkaz o snaze řešit spor dohodou v případě soudní pře. Tento návrh se skládá ze tří částí:

1. V první části popíše pisatel druhé straně, jak se věci měly, když vše bylo ještě v pořádku.

2. Ve druhé části sdělíme, co se od původního stavu změnilo, s čím pisatel nesouhlasí, a co chce změnit – vznik škody, hluk, újma, nekonání druhé strany…

3. Do třetí části si pisatel musí pečlivě promyslet možnosti řešení této situace, které jsou pro něho přijatelné. Někdy je možnost pouze jedna – tak jako v našem popisovaném případě – kdy klient požaduje, aby dodavatel jednal v souladu s Občanským zákoníkem a umožnil mu odstoupit.

V přiloženém dopise je potřeba sdělit druhé straně termín, do kdy je očekávána odpověď - nejlépe 14 dní až 3 týdny, a sdělit, že pokud neobdrží od druhé strany v uvedeném termínu odpověď, zváží další právní kroky k vymožení svého práva. Návrh dohody s průvodním dopisem je třeba zaslat druhé smluvní straně doporučeně.

Pozn. Je potřeba, aby pisatel vždy odkazoval na zákony, dle kterých se právo narovnává. V případě klienta OP je potřeba vypsat příslušná ustanovení Občanského zákoníku – odstoupení od smlouvy při uzavření smlouvy mimo provozovnu prodejce (viz výše).

Je potřeba vše pro případný soudní spor uschovat – kopie dopisu, doklad o zaslání dopisu s dodejkou či doporučeně.

1. konzultace:

Na první konzultaci seznámil poradce klienta s pravidly fungování Občanské poradny, principy a rolí poradce. Poté poradce zmapoval celou situaci, která je výše popsána.

Klient by chtěl od poradny zjistit:

a) Jak je to s odstoupením od smlouvy – zda postupoval správně, když firmě formou doporučeného dopisu sdělil, že odstupuje od smlouvy?

b) Jakým způsobem se dopomoci navrácení svých financí a vrácení zboží?

Poradce postupně vyhledal pro klienta odpovědi na obě otázky:

Jak je to s odstoupením od smlouvy, když jsem nakupoval přes internet – postupoval jsem správně?

Poradce si pečlivě pročetl všechnu dokumentaci, kterou měl klient ohledně předmětné koupě k dispozici – fakturu o zaplacení, podmínky nákupu, korespondenci s firmou. Pochválil klienta za perfektní evidenci, nezbytnou ke zmapování situace. Také se společně podívali na internetové stránky společnosti, aby zjistili, zda jsou i tam uvedeny podmínky pro odstoupení od smlouvy. Tyto informace na internetových stránkách skutečně našli: „Zákazník má právo písemně odstoupit od smlouvy do 14 dnů od koupě bez udání důvodu.“ Na dodacím listě byl jen odkaz na tyto podmínky na internetu se sdělením, že se klient svým nákupem seznámil s obchodními podmínkami. Postup prodejce byl tak v souladu s právní úpravou obsaženou v Občanském zákoníku.

Poradce klientovi přečetl znění zákona ohledně odstoupení od smlouvy v případě nákupu provedeného mimo provozovnu kupujícího, zde přes internet (distančními prostředky). Dodavatel je povinen spotřebitele písemně upozornit na právo odstoupení od smlouvy při uzavření smlouvy, a to včetně označení osoby, u níž je toto právo potřeba uplatnit,

a bydliště či sídla firmy. V § 57 Občanského zákoníku se píše: byla-li spotřebitelská smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání dodavatele nebo nemá-li dodavatel žádné stálé místo k podnikání, může spotřebitel od smlouvy písemně odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření, nedošlo-li ke splnění dodávky zboží či služeb dodavatelem, může od smlouvy odstoupit bez udání důvodů bez jakékoli sankce do 1 měsíce. Při porušení této povinnosti - viz výše, má spotřebitel právo odstoupit od smlouvy do 1 roku od jejího uzavření. V § 53 odst. 7 Občanského zákoníku se uvádí: byla-li smlouva uzavřena při použití prostředků komunikace na dálku, má spotřebitel právo od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce do 14 dnů od převzetí plnění.

Poradce klientovi potvrdil, že jeho postup byl zcela v souladu se zákonem a on měl právo uplatnit u tohoto prodejce právo na odstoupení od smlouvy, což udělal, ale prodejce nereagoval, a tím toto právo spotřebitele – klienta OP - poškodil.

Jakým způsobem se domoci navrácení svých financí a vrácení zboží?

Poradce se pokusil do firmy zatelefonovat, ale bez úspěchu. Proto poradce klientovi doporučil již do firmy nevolat a raději napsat dopis a přiložit k němu dohodu o narovnání, kterou napíše dle jeho instrukcí. Pak vyčkají na odpověď a naplánují další kroky k vyřešení situace.

Klient přišel na druhou konzultaci velice znepokojený, protože nikdo z firmy na dopis neodpověděl. Proto byly společně naplánovány další kroky.

Poradce na internetu opětovně vyhledal stránky firmy, kde našel i jiné kontakty, než měl k dispozici klient. Poradce se do firmy dodavatele dovolal a pokusil se zjistit, kde se stala chyba – zda firma dopis obdržela a jak se k navrhovanému postupu staví. Poradce hovořil s majitelem firmy, který se nejprve přesvědčil, zda je klient v Občanské poradně osobně přítomen a vyžádal si s ním hovořit. Poté majitel poradci potvrdil, že dopis obdržel, omluvil se, že doposud neodpověděl, neboť to nestihl, a že již finance pro našeho klienta mají připravené. Nejprve je však potřeba zaslat stůl zpět do firmy – firma nabídla součinnost a bylo domluveno, že až zástupce firmy pojede do okolí místa bydliště klienta se zbožím, kontaktuje ho minimálně jeden den předem a stůl vyzvedne. Teprve pak je možné finance zpět klientovi zaslat. Poradce si vzal jméno a příjmení majitele firmy, se kterým hovořil, a o tomto hovoru udělal zápis.

3. konzultace

Firma si opravdu pro stůl přijela, ale finance neposlali. Poradce opět zavolal na stejné číslo – majiteli firmy. Opět vysvětlil, v jaké věci volá. Majitel byl velice znepokojený, že věc není ještě vyřízena. Vzkázal klientovi, aby byl trpělivý, že osobně dohlédne na zaslání peněz obratem. Byla ještě ověřena správnost adresy klienta, na kterou mají být finance zaslány.

Jelikož se již klient do občanské poradny nedostavil, může se poradce optimisticky domnívat, že vše dopadlo dobře a ke spokojenosti klienta.

Tento případ Občanské poradny má pravděpodobně šťastný konec. Všechny spory ale takto nekončí. V tomto případě velice pomohla obrovská trpělivost klienta, pečlivost v evidenci korespondence a zejména včasné odstoupení od smlouvy.

Nákup přes internet je velmi populární kvůli své jednoduchosti, ale nese sebou i svá rizika.

Vyjádření odborníka

Mgr. Jiří Žůrek, právník Sdružení obrany spotřebitelů

V tomto případě postupoval spotřebitel dobře, jelikož navštívil poradnu, která mu pomohla problém s podnikatelem vyřešit, což je pro bezradného spotřebitele vždy doporučený postup. Sdružení obrany spotřebitelů, o.s. nabízí spotřebitelům možnost osobně a bezplatně konzultovat spotřebitelský problém v osobních poradnách, jejichž seznam a otevírací dobu lze nalézt na internetové stránce http://www.spotrebitele.info: v každém kraji České republiky provozuje SOS alespoň jednu osobní poradnu. Spotřebitel může při řešení svého problému využít i online poradnu či telefonní linku 900 08 08 08 (tarif 8 Kč/min), kde obdrží okamžitou odpověď na otázku, jak dále postupovat.

V konkrétním případě by šlo spotřebiteli doporučit dva postupy závislé na tom, zdali chce odstoupit od smlouvy či zboží dostat v požadované barvě. Spotřebitel využil odstoupení od smlouvy bez uvedení důvodu, které mu zákon umožňuje v případě nákupu přes internet do 14 dnů od převzetí věci. O právu odstoupit od smlouvy v případě jejího uzavření přes internet je podnikatel ze zákona povinen spotřebitele informovat. Pokud tak neučiní, prodlužuje se lhůta na odstoupení na 3 měsíce. Odstoupení by mělo být písemné, poslané nejlépe doporučeně s dodejkou a je nutné, aby odstoupení bylo ve lhůtě doručeno. Není nutné zasílat s odstoupením od smlouvy i zboží, o je možné zaslat až následně (uvědomme si, že balík putuje vždy pomaleji, než obyčejný dopis, a zejména ke konci lhůty by se spotřebitel vystavil riziku, že balík s odstoupením by přišel až po výše uvedené lhůtě). Pokud si spotřebitel neví s písemným odstoupením rady, může kontaktovat SOS, které mu vzor odstoupení pošle.

Doručením od smlouvy vznikají účinky odstoupení, smlouva se ruší a podnikatel je povinen do 30 dnů vrátit spotřebiteli zaplacené finanční prostředky. Zároveň je spotřebitel povinen dodat podnikateli zboží zpět, přičemž lhůta stanovena není. Pokud spotřebitel vrátil zboží a stále nedostal zpět finanční prostředky (a uplynula již lhůta 30 dnů na jejich vrácení a je bezpředmětné, zdali podnikatel komunikuje, slibuje, či se vůbec neozývá), je nejvhodnější sepsat návrh na vydání platebního rozkazu k soudu. Soud může následně rychleji rozhodnout - bez nařízeného jednání - a vydat tzv. platební rozkaz, což je exekuční titul, na základě kterého lze provést exekuci, pokud povinný nesplní svoji povinnost. SOS má zkušenosti s takovými případy a může spotřebitelům efektivně pomoci.

Pokud by spotřebitel nechtěl od smlouvy odstoupit, ale trval by na dodání objednaného zboží, mohl by využít institutu tzv. shody s kupní smlouvou. § 616 Občanského zákoníku stanovuje, že je podnikatel povinen dodat zejména zboží s požadovanými vlastnostmi (v tomto případě barvou). Pokud podnikatel zboží nedodá, může spotřebitel trvat na jeho výměně. Podnikatel by tak byl povinen vyhovět požadavku spotřebitele a zboží vyměnit (v tomto případě stůl za stůl s požadovanou barvou). Formulář a rady jak uplatnit rozpor s kupní smlouvou lze také získat v SOS při osobní poradně či při konzultaci problému přes poradenskou linku či webovou poradnu.

Alternativní řešení spotřebitelských sporů

Neuznali Vám třetí reklamaci, i když u předchozích dvou jste se stejnou závadou uspěli? I přesto se domníváte, že je právo na vaší straně? Co teď? Na to, abyste si zaplatili znalecký posudek a s celou záležitostí šli k soudu, nemáte chuť, čas a hlavně ani peníze...

Při hledání informací pro tuto rubriku jsem narazil na projekt, o kterém jsem doposud neslyšel. Ano, věděl jsem o tom, že existuje mimosoudní řešení, jako je například mediace nebo rozhodčí řízení, ale že by mi tyto procesy mohly pomoci se spotřebitelskými spory, resp. reklamací?

Projekt se jmenuje přesně podle nabízené služby: Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, běžnou je zkratka ADR (z angl. Alternative Dispute Resolution). Vznikl 1. dubna 2008 ve spolupráci Ministerstva průmyslu a obchodu, Hospodářské komory České republiky (dále jen HK ČR), Asociací mediátorů České republiky, Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky, Ministerstva financí, Ministerstva spravedlnosti a zástupců spotřebitelů. *„V České republice byl projekt spuštěn pilotně po dobu dvou let a jeho hlavním cílem je zajistit lepší přístup ke spravedlnosti v oblasti spotřebitelského práva. Pilotní ověření projektu skončí v dubnu letošního roku a díky kladné odezvě se předpokládá, že po skončení pilotního provozu bude projekt plynule pokračovat i nadále,“* uvedl Bc. Petr Rejnek, konzultant kontaktního místa HK ČR. Toto alternativní, mimosoudní řešení problému se nabízí v případě, kdy se cítíte být poškozováni prodávajícím (či naopak kupujícím) a jste si jisti svým právem: prostřednictvím pracovníka Kontaktního místa HK ČR získáte kvalifikované informace a doporučení dalšího způsobu řešení sporu, mnohdy rychlejšího, efektivnějšího a výrazně levnějšího, nežli je řešení soudní cestou. Na pracovníka tohoto kontaktního místa je možné se obrátit telefonicky, osobně, poštou nebo elektronicky. Petr Rejnek dále doplňuje: *„Proces ADR se skládá ze tří základních pilířů, a to z poskytnutí kvalifikované informace a doporučení pracovníka kontaktního místa, mediace a z rozhodčího řízení. V první ani druhé fázi nebude ani jedna ze stran sporu platit žádné poplatky. Pokud se však spor dostane až do třetí fáze, arbitráže - rozhodčího řízení, zaplatí navrhovatel poplatek rozhodčímu soudu ve výši 3 % z hodnoty sporu, minimálně však 800 Kč. Zcela pak odpadnou náklady na odvolací řízení, protože o arbitráži rozhoduje rozhodčí soud pouze v jednom stupni.“* Zdejší pracovník Vás tedy vyslechne, posoudí celou situaci a finálně doporučí vhodný způsob řešení případu, případně Vás informuje o vašich možných právech. Během první fáze, spočívající v poskytnutí kvalifikované rady, je vyřešeno přibližně 40 % případů. *„Počet vyřešených případů v první fázi dokládá skutečnost, že řada sporů mezi spotřebiteli a podnikateli má základ v nedostatku informací nebo v nesprávné interpretaci právních předpisů,“* říká Petr Rejnek.

Základem je dobrovolnost

Dalším krokem v systému ADR je sepsání stížnosti s pracovníkem kontaktního místa. Ten ji přijme, vyhodnotí její formální

EUROPEAN CONSUMER CENTRE'S NETWORK

EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM PRO ČR

ECC-Net

při Ministerstvu průmyslu a obchodu v ČR za finanční podpory Evropské unie

Poskytuje informace o spotřebitelských právech na společném trhu, pomáhá při řešení přeshraničních reklamací

Ministry of Industry and Trade

www.mpo.cz/esc
www.mpocz.eu/ecc
esc@mpo.cz
tel.: +420 224 062 017/046
fax: +420 224 062 314

Jak reklamovat zboží koupené v Evropské unii?

Postup při reklamaci zboží či služby zakoupených v zemích EU, Norsku a na Islandu se výrazně neliší od způsobů reklamování u nás. Na dodržování hlavních zásad při reklamaci do těchto zemí a na některé významnější odlišnosti v procesu reklamačního řízení chceme upozornit v tomto letáku.

1. Jaké doklady pro reklamaci potřebujete?

Hlavním předpokladem pro hladké vyřízení reklamace je předložení dokladu o zakoupení výrobku či služby.

2. Kde lze vadný výrobek reklamovat?

Vadný výrobek či službu musíte reklamovat tam, kde jste je zakoupili. Tzv. eurozáruka neexistuje. Výrobek zakoupený v TESCO v Londýně nelze reklamovat v TESCO v Praze, fotoaparát dané značky zakoupený ve Vídni nelze běžně reklamovat v autorizovaném servisu dané značky v Praze. Neodržením této zásady můžete přijít o cenu opravy a možnost reklamovat případné další vady.

Existují však výjimky, kdy některé autorizované servisy v ČR (např. u aut) nabízejí bezplatné opravy výrobků zakoupených v zahraničí během dvou let od zakoupení. Pak je ale spolupráce prodávajícího a servisu podložena smlouvou a kupující musí seznam těchto servisů obdržet při nákupu.

3. Jak dlouhá je záruční lhůta u nových výrobků?

Ve všech zemích EU, v Norsku a na Islandu prodejce ručí za veškeré vady, pokud se rozpor spotřebního zboží či služby se smlouvou projeví v době do dvou let od dodávky zboží. Reklamuje-li spotřebitel vadný výrobek, prodávající je povinen závadu posoudit a vyhodnotit, reklamaci přijmout či odmítnout. Vznikne-li závada na výrobku v prvých šesti měsících po zakoupení, má se za to, že existovala již v okamžiku nákupu. Uznání reklamace by mělo být bezproblémové. Spotřebitel má právo, aby zboží bylo uvedeno do souladu s kupní smlouvou, tj. aby bylo zdarma opraveno nebo nahrazeno. Za neoprávněnou reklamaci lze považovat opotřebení výrobku či závadu vzniklou neodborným zacházením s výrobkem. Že nejde o neoprávněnou reklamaci, že vada výrobku byla způsobena např. vadou

náležitosti a v případě potřeby Vás, jakožto stěžovatele, vyzve k jejímu doplnění. Poté ji pracovník Kontaktního místa HK ČR doručí protistraně, která má patnáctidenní lhůtu pro vyjádření. Tentýž člověk pak posoudí váš podnět a vyjádření protistrany a doporučí Vám i druhé straně další postup.

Vzhledem k tomu, že systém ADR je založen výhradně na dobrovolné účasti obou stran, může být tento fakt překážkou při komunikaci s protistranou - podnikatele není možné do tohoto způsobu řešení konfliktu nikterak nutit. *„Bohužel setkáváme se i s tím, že ve sporu není možné pokračovat z důvodu nesoučinnosti podnikatele. Toto je zároveň i jeden z nejčastějších důvodů, proč se některé spory nepodaří vyřešit ve prospěch stěžovatele,“* lituje Bc. Rejnek. Aby mohlo být řízení zahájeno, nesmíte mít podán ještě další jiný podnět, tj. soudní žalobu, nebo též jiný zákonný prostředek k uplatnění Vašeho práva v téže věci. Váš podnět nesmí být zjevně neoprávněný (např. reklamace podaná po záruční době). Navíc Vy, jakožto strana podávající podnět pro řízení, musíte svá práva nejprve uplatnit u protistrany (tj. uskutečnit reklamaci).

Dohodnete-li se s druhou stranou, že chcete spor řešit mediací, nabídne Vám pracovník kontaktního místa seznam mediátorů, ze kterého si budete moci vybrat mediátora pro Váš spor. Jestliže se neshodnete s druhou stranou na mediátorovi, vybere Vám pracovník kontaktního místa mediátora sám. V případě, že se dohodnete s protistranou na rozhodčím řízení, pak Vás čeká sepsání rozhodčí smlouvy - taktéž za pomoci pracovníka kontaktního místa - podání žaloby u Rozhodčího soudu při HK ČR a AK ČR. Výhodou rozhodčího řízení je, že celý proces probíhá elektronicky prostřednictvím elektronické podatelny. Nemusíte tak nikam chodit, ani se bát, že zmeškáte nějaký úkon – o všem budete vyrozuměni e-mailem. Po přijetí žaloby rozhodčím soudem budete vyzváni k zaplacení výše zmíněného poplatku. Celé řízení může skončit dohodou mezi Vámi a protistranou na smírném řešení sporu nebo sepsáním dohody při mediaci či nálezem Rozhodčího soudu umístěným na elektronickém sudišti, ke kterému mají obě strany vzdálený přístup. Stane-li se, že s projektem, případně s výsledkem nejste spokojeni, je možné ještě podat procesní stížnost, které nesmí chybět předmět stížnosti, kontakt na stěžovatele a jednací číslo přidělené podnětu. Pokud nejste ani nyní s výsledkem řešení sporu spokojeni, pak už Vám bohužel nezbývá nic jiného, než podat příslušnou žalobu k soudu, eventuelně se obrátit na Českou obchodní inspekci, aby situaci prošetřila.

Závěrem je možné ještě nahlédnout do statistik v podání Petra Rejnka:

„Od zahájení projektu do 12. ledna letošního roku bylo v rámci projektu řešeno 2431 stížností. Nejvíce jich bylo řešeno v Praze, Ostravě, Brně, Českých Budějovicích a Plzni. Obecně lze říci, že většímu zájmu se těší mediace. Z celkového počtu stížností bylo formou mediace řešeno celkem 186 stížností. Formou arbitráže u Rozhodčího soudu byly doposud řešeny 2 stížnosti. Tento nepoměr je zřejmě způsoben poměrně vysokou úspěšností řešení sporů formou poskytnutí kvalifikované rady, za což je nutné poděkovat zejména pracovníkům kontaktních míst.“

Ať už se situace bude vyvíjet jakkoliv, přeji Vám v řešení Vašeho případu hodně štěstí a hlavně spoustu trpělivosti.

Pokud se rozhodnete využít projekt Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, v Jihočeském kraji se obraťte na Bc. Petra Rejnka na adrese Jihočeské hospodářské komory
Husova tř. 1256/9
370 01 České Budějovice.

V případě telefonátu volejte na telefonní číslo 387 699 325, eventuelně na číslo 725 757 413 *(úřední dny: pondělí, středa, čtvrtek v čase od 8:00 do 16:00)*, nebo komunikujte s Kontaktním místem elektronickou formou – e-mailová adresa Bc. Petra Rejnka je rejnek@jhk.cz.

Stížnost je možné podat i pomocí elektronického formuláře na webových stránkách http://adr.komora.cz/Stranky/form.aspx.

materiálu či výrobní vadou, může spotřebitel doložit znaleckým posudkem. Znalecký posudek vypracuje za úplatu soudní znalec. Seznam soudních znalců naleznete na www.justice.cz. Prodávající však takový znalecký posudek uznat nemusí. Problémy s uznáním reklamace mohou proto vzniknout spíše po uplynutí šestiměsíční lhůty. Vadné zboží proto reklamujte bezodkladně.

Transpozicí evropské směrnice do národních legislativ může být odlišné upraveno započítávání doby opravy do lhůty pro reklamaci. V některých zemích platí, že lhůta pro uplatnění reklamace se neprodlužuje o dobu, po kterou byl výrobek v opravě, nevzniká nová lhůta pro reklamaci u vyměněné součásti.

4. Jak dlouhá je lhůta pro reklamaci vady u použitého zboží?

Dvouletá lhůta pro reklamaci vady existuje obdobně i na použitý výrobek. Zkrácení záruční doby až na jeden rok je možné a dokonce obvyklé, prodávající však o tom musí kupujícího informovat písemně buď ve svých obchodních podmínkách či na jiném dokladu (např. na faktuře). Neučiní-li tak, platí dvouletá lhůta pro reklamaci vady.

5. Rozšířená, prodloužená záruka (komerční záruka)

Dobrovolné dodatečné záruky poskytované výrobcem či prodávajícím nesmějí omezovat zákonná práva spotřebitelů vyplývající z předpisů. Musí být potvrzeny písemně, a pak jsou soudně vymahatelné.

6. V jakém jazyce reklamaci napsat?

Není povinností prodávajícího přijmout reklamaci v cizím jazyce, pokud však v tomto jazyce své zboží nenabízí (např. na svých webových stránkách). Případy, kdy zahraniční obchodník odmítne reklamaci v angličtině, jsou však řídké.

7. Jak je to s úhradou nutných nákladů s reklamací spojených?

Úhrada nutných nákladů s reklamací spojených je, zejména u našich západních sousedů, upravena odlišně od podmínek u nás. Obvykle není povinností obchodníka tyto náklady hradit. V Rakousku např. záleží na tom, zdali si spotřebitel vyzvedl zboží v prodejně či mu bylo zasláno (pak obchodník hradí i náklady spojené se zasláním výrobku). Při reklamování zboží proto vždy o úhradu těchto nákladů prodávajícího požádejte.

8. Jak dlouho má prodávající na vyřízení reklamace?

V zemích na západ od nás není zákonem stanovena lhůta k vyřízení reklamace jako u nás (30 dnů). Platí tzv. lhůta obvyklá - 4 - 6 týdnů. Je proto žádoucí, abyste si do reklamačního dopisu stanovili datum odpovědi. V zemích na východ od nás je lhůta obvykle stanovena (např. na Slovensku 30 dnů, v Polsku 14 dnů).

9. Odstoupení od smlouvy bez udání důvodu

Při nákupu na dálku (tj. např. při internetových nákupech, u zásilkového obchodu), při nákupech mimo provozovnu prodávajícího (např. na prezentacích v hotelích, výstavách, výletech), máte právo k odstoupení od smlouvy bez udání důvodu do určité doby. V ČR je tato lhůta 14 dnů. V jednotlivých členských zemích EU je však tato lhůta stanovena odlišně (7 dnů pro odstoupení od smlouvy mají např. na Slovensku, v Rakousku, Francii, Velké Británii, 10 dnů v Polsku a Itálii, 14 dnů např. v Německu).

10. Záruky podle občanského zákoníku, podle obchodního zákoníku

Poměrně často si kupující pletou svou roli spotřebitele a živnostníka, tj. nakupování podle občanského zákoníku a obchodního zákoníku. Je-li na prodejním dokladu uvedeno IČO kupujícího, nakupuje-li živnostník výrobek pro svou živnost, nákup se řídí podmínkami obchodního zákoníku, nikoli občanského zákoníku. Kupující v tomto případě nemá automaticky nárok na dvouletou záruční dobu, protože není spotřebitel, ale délku záruční lhůty si musí sjednat v kupní smlouvě.

Obchodním zákoníkem se řídí i nakupování v síti řetězce Makro (Metro). Makro je velkoobchodní řetězec určený pro nákupy podnikatelů, kteří sem mají vstup na kartu. Nakupováním v Makro se spotřebitel vědomě připravuje o svá spotřebitelská práva vyplývající z občanského zákoníku, ze zákona na ochranu spotřebitele.

Odmítá-li zahraniční obchodník podle Vás oprávněnou reklamaci přijmout nebo vzniknou-li Vám nějaké další problémy při nakupování v Evropské unii, obraťte se se svým problémem na Evropské spotřebitelské centrum pro ČR.

Evropské spotřebitelské centrum pro ČR
při Ministerstvu průmyslu a obchodu
(provozované za finanční pomoci EU)

Na Františku 32
110 15 Praha 1
pracoviště: Politických vězňů 20, Praha 1

telefon: 22406 2017, 22406 2046
e-mail: esc@mpo.cz
webové stránky: www.mpo.cz/esc - česká verze

Před dluhy není dobré zavírat oči

S Lucií Vrbkovou jsem se nikdy nesetkala osobně. Mám ale pocit, že ji znám velmi dobře. Četla jsem její autobiografickou knihu, kde popisuje své zkušenosti s životem plným dluhů, exekucí a osobních zvratů. Pracovala jsem několik let s klienty, kteří se ocitli v dluhové pasti. Pamatuji si na pocit frustrace, který provázel práci s lidmi zamotanými do spirály dluhů: pokud se člověk dostane do situace, kdy nemá na splácení svých závazků, začínají mu chodit upomínky a nakonec i exekuční příkazy. Spirála se potom roztáčí - člověk má stále méně peněz, úroky a penále za nesplácené závazky rychle rostou a celá situace se stává neřešitelnou. Člověk ztrácí životní perspektivu.

Lucie Vrbková ve své knize „Už nikdy dlužníkem“. Pro všechny, kteří si půjčili, půjčují a hodlají půjčit peníze“ popisuje svou zkušenost s tím, jak se do spirály dluhů dostala, jakým způsobem se situaci snažila řešit a jak to celé dopadlo:

Paní Vrbková se vdávala ve čtyřiadvaceti letech, těšila se, že bude žít klidným rodinným životem se svým manželem a dcerou. Manžel ale přestal pracovat a začal pít. Poznala pocit, jaké to je, když žena nosí do zastavárny zlaté prsteny, aby měla na nájem a jídlo. Celá situace byla pro ni velmi těžká, zvažovala, jak by se jí žilo bez muže. Po řadě peripetií, kdy manžel odnášel věci z bytu do zastavárny, dělal jí ostudu v práci, kradl peníze a chodil domů opilý, se definitivně rozhodla a po třech letech požádala o rozvod. Zůstala sama s malou dcerkou. Zjistila, že dokáže sebe i dceru uživit. K tomu ještě splácela dluhy, které jí z manželství zůstaly, jelikož dluhy z manželství jsou společné a nerozdílné, vymáhají se po obou manželích, jak to stanovuje náš právní řád, a inkasují se vždy od toho, kdo má příjem. A protože bývalý manžel nikde legálně nepracoval, zbylo splácení dluhů na ní. Postavila se na vlastní nohy. Pronajala si byt, půjčila si na jeho opravy a zařízení. Dluhy zase o něco narostly. Nejdříve si půjčila sedmdesát tisíc, pak padesát. Pak ještě šedesát... Šlo o běžné spotřebitelské úvěry, které banky a finanční společnosti vydávají bez problémů.

„Vy, kteří jste v tom až po uši, nadechněte se a začněte znovu, vždycky máte možnost!“

Lucie pracovala jako manažerka ve společnosti, která vymáhala peníze po lidech, kteří nespláceli dluhy. Vydělávala slušné peníze, kolem třiceti tisíc korun měsíčně. Práce jí však nevyhovovala. Jak popisuje ve své knize: *„Je to práce depresivní, přenáší se na vás. Opravdu jsem to už nemohla dělat.“* Dala výpověď s tím, že si najde jinou, lepší práci. Její předpoklad se však nevyplnil. Hledání se jí nedařilo. Dnes chápe, že výpověď byla osudová chyba, čas pro její podání si nevybrala zrovna nejlépe - psal se rok 2002 a nezaměstnanost na Ostravsku dosahovala vysokých čísel.

Pár měsíců žila s dcerou z úspor a byla na podpoře z Úřadu práce. Její příjem poklesl o dvě třetiny. Začalo jí docházet, že je v průšvihu. Přestěhovaly se do menšího bytu, snažily se uskromnit jak to jen šlo. Stále věřila, že se její situace zlepší, že se jedná jen o přechodný stav. Nakonec dobře placené zaměstnání přece jenom našla. Paní Vrbková volala do bank, od kterých si vypůjčila peníze, vysvětlovala svůj problém a pokaždé slyšela stejnou odpověď - že je to nezajímá. *„Navrhovala jsem, že budu splácet po dvou stovkách. Oni na to: pardon, ale ve smlouvě máte tisícovku. Jednou člověk nezaplatí a částka se začne zvyšovat geometrickou řadou. Pak už se vezete.“* Prožila si pocit, který zná asi většina lidí v této situaci. První fáze je, že člověk zavírá před problémem oči. Složenky a upomínky končí v šuplíku, nechce se mu s věřiteli mluvit. Je to samozřejmě to nejhorší, co člověk může udělat. Lidé často věří, že se situace vyřeší sama, ale je to naopak, neřešením dluhové situace se problém jenom prohlubuje. Jak popisuje paní Vrbková: *„Komunikace s věřiteli byla obtížná. Každý chtěl maximum toho, co může získat, a nechtěl se dělit s jiným věřitelem. Navíc dluhy byly v takovém stadiu, kdy se s člověkem baví třetí strany: exutoři nebo soud.“* Když se člověk dostane do prodlení se splácením dluhů, je potřeba ihned zahájit komunikaci ohledně splátkových kalendářů, snížení půjček, odkladů plateb apod. Klíčové je také

dodržet stanovené dohody, tedy neslibovat něco, co předem není možné splnit. Zároveň je potřeba vyhnout se pokušení brát si další půjčky na splácení stávajících dluhů, tím se situace jenom výrazně zhoršuje. Také paní Vrbková má zkušenost s půjčováním peněz na zaplacení předchozích dluhů. *„Byla to obrovská chyba. V té době mi přišlo, že pro mne není jiné řešení, a půjčila jsem si draze, abych mohla splatit předchozí dluh.“* Dlužila šestnácti věřitelům. A tak se například z půjčky na tři sta tisíc korun stal dvojnásobek (částka vzrostla o náklady řízení, poplatky exekutorovi, penále); dohromady dluh činil něco přes sedmsetšedesát tisíc korun.

Bod zlomu nastal v okamžiku, kdy k paní Vrbkové přišel exekutor: V roce 2007 čekala s tehdejším přítelem druhou dceru. Exekutoři jí ztrhávali část mzdy. Když byla v pátém měsíci, zazvonili u ní doma exekuční vykonavatelé. *„Pusťte nás dovnitř, nebo zavoláme policii, odstrčil mě drsně ze dveří jeden z nich,“* vzpomíná Lucie Vrbková. *„Začali odnášet televizi, počítač, pračku. Přemýšleli, jak vystěhují šatní skříně a jaká to bude práce vyházet z nich všechno oblečení. Mezitím mi pořád někdo opakoval, ať mu dám dvacet tisíc a on ty chlapy pošle pryč,“* vzpomíná paní Vrbková. Peníze neměla. *„Běžte si někam půjčit,“* nabádal ji jeden z vykonavatelů před očima třináctileté dcery. *„Připadala jsem si před dcerou, že jsem ji úplně zklamala,“* popisuje. Na vybavení bytu visely žluté exekutorské nálepky. Nakonec zaplatil tehdejší přítel alespoň patnáct tisíc. Vykonavatelé odešli. Jenže kdykoliv se mohli vrátit nebo přijít další z jiného exekutorského úřadu. To byl zlom.

Když se začalo mluvit o insolvenčním zákonu, který umožní lidem topícím se v dluzích vyhlásit osobní bankrot a jednou provždy se dluhů zbavit, uvědomila si, že její dluhová situace je kritická a nezvladatelná, a začala si shánět informace na internetu. Na stránkách Ministerstva spravedlnosti našla příslušné formuláře, počkala na první den (tj. 2. 1. 2009), kdy zákon vešel v platnost, a hned podala k soudu návrh na takzvané insolvenční řízení. Jako první člověk v České republice. Soud jí tzv. oddlužení povolil. *„Našla jsem světlo na konci tunelu,“* vysvětluje. A pokračuje: *„Teď žiju z mála, ale je to lepší, než se bát, kdy přijdu domů a najdu tam exekutora. Důležité je i to, že přestaly nabíhat úroky a penále. To je věc, která dokáže dostat na dno každého.“* Smyslem zákona je, že se dluhy zastaví na určité částce a dál nerostou, zastaví se tedy všechny exekuce. Dlužník dostane soudem stanovené životní minimum a vše ostatní co vydělá, jde na splátky. Musí však doložit poctivý úmysl u soudu v přístupu ke svým dluhům. Osobní bankrot je sice krajním řešením – musíte být ochotni žít pět let při životním minimu a veškeré příjmy (včetně mimořádných příjmů jako jsou prémie, dědictví, prodej majetku apod.) poskytnout na uhrazení dluhů. Po pěti letech a uhrazení minimálně 30 % dluhu se zbytek dluhů odpustí. Paní Vrbkové měsíčně zůstává tzv. nezabavitelné minimum asi devět tisíc korun, ze kterých musí vyjít ona i její dvě dcery. Ostatní jde na úhradu dluhů. Paní Vrbková se sice musela uskromnit, ale uvědomuje si, že hodně lidí musí vyjít se stejnou částkou, i když nejsou v insolvenci. Situace má však i své pozitivní stránky. Ta hlavní je právě životní perspektiva: *„Po pěti letech budu bez dluhů.“* Byla to pro ni obrovská psychická úleva a šance na nový začátek. Druhé těhotenství bylo překvapení. *„S přítelem se známe deset let. Ví o všech mých starostech, pomáhal mi hledat řešení. Dítě jsme neplánovali, ale na potrat bych v žádném případě nešla. Že jsem těhotná jsem zjistila v době, kdy jsem si už občas povolovala myšlenky na další život. Dcera dospívá, zanedlouho mě nebude potřebovat. A co já? Mám jen sedět doma a počítat, kolik peněz ještě musím splatit? Tak se aspoň po večerech netrápím nad dluhy, protože musím fungovat pro dítě. Bylo to výborné rozhodnutí. Už několikrát se mi potvrdilo, že nejlépe funguju pod tlakem.“*

Nejhorší má za sebou. Má opět účet v bance. Z celkových peněz, co jí na život zbylo, musí hradit i nájem. Říká, že nejdůležitější je vytvořit si systém. Udělat vždy po výplatě jeden velký nákup a z něho měsíc žít. Je vyloučené dát si někde kávu nebo si koupit něco na sebe. *„Dělám svačinky, ty si s dcerou bereme s sebou do školy a do práce,“* vysvětluje. Její známí o jejích problémech vědí. Paní Vrbková se o nich rozhodla mluvit. Kontaktovala i Občanskou poradnu, která se zabývá pomocí dlužníkům, a napsala o svých zkušenostech i knihu. Myslí si, že to, co prožila, by mohlo lidi zajímat. *„I ti, kteří vydělávají dost peněz, často jedou nadoraz. Čím víc člověk vydělává, tím víc utrácí.“*

Paní Vrbková se stala prvním dlužníkem v České republice, který využil nového zákona a podal návrh na oddlužení. Je také první ženou, která odvážně přistoupila k sepsání svého příběhu v knize. Uběhlo třináct let od chvíle, kdy začal její příběh. Paní Vrbková ve své knize poskytuje cenné rady pro insolvenční řízení z pohledu žadatele. V knize najdete návod na vypracování a podání návrhu na povolení oddlužení, informace o významu přezkumného jednání a schůze věřitelů, shrnutí obecných zásad a vodítko pro vypočítání tzv. nezabavitelné částky apod.

Po svých zkušenostech ve své knize by ráda vzkázala ostatním:

- **Vy, kteří nemáte finanční trable, važte si toho a nedovolte, aby vás touha po čemkoli dovedla do slepé uličky, neohrnujete nos nad těmi, kteří to s penězi nezvládají tak dobře jako vy.**
- **Vy, kteří si půjčujete, půjčujte vždy s rozmyslem. Když vyjdou mráčky na finančním nebi poprvé, tak o tom mluvte, a když už je zamračeno, neřešte jednu půjčku druhou, to je cesta do záhuby.**
- **Vy, kteří jste v tom až po uši, nadechněte se a začněte znovu, vždycky máte možnost!**

revers

JIHOČESKÁ ROZVOJOVÁ

REVERS - Nezávislý Nestranný Občasník
vydává Jihočeská rozvojová o.p.s.

Redakční rada:
Dana Kalistová
Lenka Daňhová
Miloslava Hanousková

Adresa vydavatele a redakce:
Jihočeská rozvojová o.p.s.
Riegrova 1756/51
370 01 České Budějovice
www.jr-spolecnost.cz

Šéfredaktorka:
Dana Kalistová
kalistova@jr-spolecnost.cz
+420 724 981 240

Výtvarný ředitel, fotograf:
Michal Kalista

Korektury:
Veronika Lakomá

Grafická úprava a sazba:
jánský®

Tisk:
Protisk s.r.o., České Budějovice

Registrace:
MKČR E 17378
ISSN 1802-4602

Články otištěné v časopise nemusejí vyjadřovat oficiální stanoviska redakce a vydavatele.
Redakce si vyhrazuje právo upravovat příspěvky. Nevyžádané příspěvky a fotografie nevracíme.

Tento projekt je podpořen grantem z Islandu, Lichtenštejnska a Norska v rámci Finančního mechanismu EHP a Norského finančního mechanismu prostřednictvím Nadace rozvoje občanské společnosti.

BEZPLATNÉ PRÁVNÍ PORADNESTVÍ I ZASTUPOVÁNÍ V PŘÍPADĚ PORUŠOVÁNÍ LIDSKÝCH PRÁV A DISKRIMINACE

Projekt „Máte právo na svá práva“

Od července roku 2009 spojily své síly dvě jihočeské neziskové organizace poskytující bezplatné právní a občanské poradenství. Bezplatná právní poradna při občanském sdružení ICOS Český Krumlov a Občanská poradna při Jihočeské rozvojové, o.p.s. zajišťují již několik let sociální a právní poradenské služby pro občany jižních Čech ocitající se v nepříznivé sociální situaci. V rámci projektu „Máte právo na svá práva“ pak obě poradny nabízejí své služby i v oblasti lidských práv a diskriminace, a to včetně zastupování v opodstatněných diskriminačních či lidskoprávních případech.

Na Bezplatnou právní poradnu v Českém Krumlově a Občanskou poradnu v Českých Budějovicích se tak mohou obracet o pomoc i všichni občané jižních Čech, kteří mají pocit, že byli vystaveni diskriminaci či byla nějakým způsobem porušena jejich základní práva. Na těchto případech spolupracují poradny s renomovanými právníky: nabízejí tak bezplatně jak poradenství, tak další pomoc jako je vyjednávání s protistranou, případně i zastupování u soudu při řešení konkrétních případů porušování práv a diskriminace.

Problematice diskriminace a lidských práv věnují obě organizace zvláštní pozornost dlouhodobě. *„Spoluprací obou poraden na uvedeném projektu chceme přispět k tomu, že v případech, kdy jsou porušována práva jednotlivců, bude pomoc dostupná i lidem, kteří jinak nemají dostatek informací a možností své problémy řešit,“* vysvětluje Tomáš Zunt, předseda sdružení ICOS, které provozuje českokrumlovskou poradnu. *„V poradně se setkáváme například s případy šikany na pracovišti, s neopodstatněným znevýhodňováním osob z důvodu postižení, věku či původu v oblasti zaměstnávání, ale i s porušováním práv na poli bydlení či služeb,“* sděluje Tereza Lysoňková z českokrumlovské právní poradny a dodává: *„Mnozí z těchto lidí nemají dostatek informací, jak takové situace řešit, nemají na koho se obrátit, nemohou si dovolit běžné právní služby.“* Obdobné zkušenosti má i českobudějovická poradna. Proto obě organizace rozšířily své služby i směrem k této problematice, a to včetně zastupování. *„V rámci projektu zajišťujeme v opodstatněných případech porušování základních práv občanů i zastupování zdarma. Například při vyjednávání s protistranou a v případech, kdy řešení není možné dosáhnout například cestou vyjednávání, pak prostřednictvím spolupracujících advokátů i u soudu,“* doplňuje Tereza Lysoňková.

V rámci projektu funguje i webová poradna

Počátkem září roku 2009 byla také zprovozněna společná webová poradna obou organizací. Ta je prioritně zaměřena právě na diskriminační a lidskoprávní problematiku. Prostřednictvím vyhledávače mohou však zájemci v archivu informací najít odpovědi i na další otázky z další běžné agendy poraden - například z oblasti pracovního, rodinného či občanského práva. Webová poradna je přístupná ze stránek www.diskriminace.krumlov.cz, kde jsou k dané problematice postupně zveřejňovány i další informace, i ze stránek www.css.krumlov.cz a www.jr-spolecnost.cz. *„Složitější případy ale doporučujeme řešit osobně prostřednictvím pracovníků poraden, i kvůli tomu, aby se nepromeškaly lhůty, v nichž je ještě možné případy efektivně řešit,“* upozorňuje Tereza Lysoňková. Webová poradna tak doplňuje služby poraden zejména pro ty klienty, kteří mají přístup k internetu a nepotřebují urgentně osobní konzultaci či další právní služby.

„Podpořeno grantem z Islandu, Lichtenštejnska a Norska v rámci Finančního mechanismu EHP a Norského finančního mechanismu prostřednictvím Nadace rozvoje občanské společnosti.“

MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

- Řešení sporů mezi spotřebiteli a podnikateli mimo klasickou soudní cestu
- Dobrovolná účast obou stran
- Celosvětově uznávaný rychlý a efektivní způsob řešení sporů
- Objektivní a nestranné řízení
- Spory jsou vedeny pomocí třetí neutrální strany v rámci mediace či rozhodčího řízení

VÝHODY

- Rychlost
- Nestrannost
- Minimální finanční náročnost
- Možnost v průběhu procesu kdykoliv odstoupit
- Forma podání podnětu elektronicky, osobně, poštou

Jaké spotřebitelské spory mohou být touto formou řešeny?

- Spory vzniklé ze spotřebitelských smluv týkající se výrobků a služeb
- Všechny spory bez ohledu na hodnotu sporu
- Spory pro nejrůznější druhy výrobků a služeb
- Spory vzniklé z nákupů tuzemských i přeshraničních

NAVŠTIVTE NAŠE KONTAKTNÍ MÍSTA

JEDNOTNÉ KONTAKTNÍ MÍSTO

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

HOSPODÁŘSKÁ KOMORA ČESKÉ REPUBLIKY

PEVNÝ BOD VE SVĚTĚ PODNIKÁNÍ

http://adr.komora.cz
http://jkm.komora.cz

Jaké výsledky mohou být dosaženy?

- smír nebo odstoupení od podnětu
- poskytnutí kvalifikované informace
- závazná dohoda v rámci mediace
- vymahatelný rozhodčí nález
- usnesení o zastavení rozhodčího řízení

Finanční náročnost

- zpracování podnětu a poskytnutí kvalifikované informace na kontaktních místech je bezplatné
- řešení sporu mediací je bezplatné
- cena rozhodčího řízení pro spotřebitele je 800,- Kč

Kdy nelze použít mimosoudní řešení spotřebitelských sporů?

- pokud již byla podána soudní žaloba
- pokud byl podán jiný zákonný prostředek k uplatnění práva
- pokud podnět není zjevně oprávněný
- pokud strana podávající podnět svá práva neuplatnila u protistrany

Poslání občanské poradny

Posláním Občanské poradny při Jihočeské rozvojové o.p.s. je pomoci klientům lépe se orientovat v jejich právech a povinnostech, aby dokázali efektivně vyjádřit své potřeby a přání a ve spolupráci s občanskou poradnou nebo prostřednictvím sítě dostupných služeb nalezli řešení své situace. Občanská poradna podporuje každého člověka, který je v nepříznivé sociální situaci nebo mu taková situace hrozí a neví jakým způsobem tuto situaci řešit. Občanská poradna podporuje samostatnost a nezávislost klientů. Toto poslání naplňuje poskytováním emoční podpory, informací, rad, aktivní pomoci a asistence.

Cíle občanské poradny

Cílem občanské poradny je:

- klient, který se orientuje ve své situaci
- klient, který ví jak hájit svá práva
- klient, který zná své povinnosti
- klient, který zná možnosti řešení
- klient, který umí vyjádřit své pocity a přání
- klient, který zná dostupné služby
- klient, který umí samostatně a aktivně jednat

Cílová skupina

Na občanskou poradnu se může obrátit každý člověk, který potřebuje informace o tom, jaké má práva a povinnosti, o možnostech řešení své situace a o dostupných službách.

S čím se na občanskou poradnu můžete obrátit

- Problematika zadlužování občanů
  (rodinný rozpočet, komunikace s věřiteli, oddlužení…)
- Pracovněprávní vztahy a zaměstnanost
  (pracovní smlouvy a dohody, rozvázání pracovního poměru, práva a povinnosti zaměstnance, práva a povinnosti zaměstnavatele…)
- Majetkoprávní vztahy a náhrada škody
  (nabývání vlastnictví, spoluvlastnictví, dědění, náhrada škody…)
- Rodina a mezilidské vztahy
- Bydlení
- Ochrana spotřebitele
- Sociální pomoc
- Diskriminace a porušování základních lidských práv
- Pojištění (nemocenské, zdravotní, sociální)
- Ostatní

Co u nás můžete získat?

- Bezplatnou, nezávislou, důvěrnou a nestrannou pomoc
- Praktické, věcné a správné informace o tom, jaká jsou vaše práva a povinnosti
- Kontakty na organizace zaměřené na odbornou pomoc
- Doprovod či pomoc při vyjednávání

Poskytujeme informace o právní úpravě. Neposkytujeme specializované právní služby. Poskytujeme jak osobní, tak telefonické nebo emailové konzultace.

Konzultační hodiny: (Konzultace začínají vždy v celou hodinu)

Pondělí	**9 - 13** (pouze pro objednané klienty)	14 - 18 (neobjednaní klienti)
Úterý	Vyhrazeno pro emailové dotazy	
Středa	**9 - 13** (neobjednaní klienti)	14 - 18 (pouze pro objednané klienty)

OBČANSKÁ PORADNA

JIHOČESKÁ ROZVOJOVÁ

Adresa:
Občanská poradna
při Jihočeské rozvojové o.p.s.

B. Smetany 34
370 01 České Budějovice
Tel. 387 222 838
Fax. 386 321 944
Mob. 606 720 095,
www.jr-spolecnost.cz

Občanská poradna
při Jihočeské rozvojové o.p.s.
je členem Asociace občanských poraden

ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN

www.obcanskeporadny.cz