

# NĚKOLIK RAD SDRUŽENÍ OCHRANY SPOTŘEBITELŮ A PACIENTŮ V HRADCI KRÁLOVÉ JAK POSTUPOVAT PŘI NÁKUPU A REKLAMACI ZBOŽÍ NEBO SLUŽEB

Především je třeba, aby občan - spotřebitel riskoval co nejméně tím, že odmítne různé „lákavé nabídky“. K nim patří psychologicky laděné akce spojené s různými formami „nákupních zájezdů“, prodejních akcí spojených s pohoštěním, či „radostným“ telefonickým sdělením, že byl vybrán k bezplatnému zájezdu k moři.

Po zkušenostech si tímto obezřetným postupem v první řadě ušetříte peníze a jinak zbytečné starosti. Proto vám doporučujeme:

- *Při nákupu zboží trvejte na vystavení písemného dokladu – paragonu. Na něm nesmí chybět razítko obchodu (název firmy prodávajícího, IČO a sídlo), datum nákupu a označení druhu zboží.*
- *Při uplatnění reklamace trvejte na sepsání reklamačního protokolu a požadujte, aby v něm bylo uvedeno následující:*
  - *o jaký druh zboží, nebo služby se jedná*
  - *předmět reklamace*
  - *datum reklamace*
  - *případně jaký je stav opotřebení reklamovaného výrobku*
  - *v provozovně musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizováním reklamace*
- *Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že prodávaná věc je bez vad a má obvyklé užité vlastnosti a odpovídá požadavkům právních předpisů. Jestliže se v prvních 6 měsících projeví nějaká vada, kterou lze považovat za rozpor s kupní smlouvou, má prodávající povinnost uvést věc bez zbytečného odkladu do shody s kupní smlouvou a to podle požadavku kupujícího buď výměnou věci, nebo její opravou a není-li takový postup možný může kupující požadovat přiměřenou slevu, nebo od smlouvy odstoupit.*
- *Nárok na odstoupení od kupní smlouvy a na vrácení peněz máte v případě, že se jedná o vadu neodstranitelnou a nebo že vyřízení reklamace včetně opravy se nepodařilo stihnout ve lhůtě 30-ti dnů, jestliže se nedohodnete na delší.*
- *Stejně právo máte v případě opakovaného výskytu vady, kdy totožná závada již byla dvakrát opravována a došlo k třetímu výskytu stejné vady, nebo nemůžete výrobek pro větší počet vad užívat (3 shodné vady, 4 různé vady).*
- *Na spotřební zboží je zákonná záruka 24 měsíců ode dne nákupu a to se týká i výrobků zakoupených na stáncích, nebo výprodejních akcích. Prodávající je povinen na žádost kupujícího vydat záruční list, postačí však i doklad o zakoupení zboží (paragon), jestliže obsahuje potřebné údaje.*
- *U věcí použitých práva z odpovědnosti za vady věci je třeba uplatnit do 24 měsíců ode dne koupě, tuto lhůtu lze po dohodě zkrátit, ne však méně než na 12 měsíců.*
- *Záruční doba u potravinářského zboží je 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.*
- *Pokud byla smlouva uzavřena prostřednictvím prostředků komunikace na dálku, má spotřebitel právo od smlouvy odstoupit do 14 dnů od převzetí plnění. V případě, že dodavatel nepředal spotřebiteli informace, které je povinen předat písemně nebo*

*jiným obdobným způsobem, činí tato lhůta pro odstoupení 3 měsíce od převzetí plnění.*

- *Je-li smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání dodavatele nebo nemá-li dodavatel žádné stálé místo k podnikání (podomní prodej, smlouvy uzavřené na prezentačních zájezdech), může spotřebitel od smlouvy písemně odstoupit do 7 dnů od jejího uzavření; nedošlo-li dosud ke splnění dodávky zboží či služeb dodavatelem, může od smlouvy odstoupit do 1 měsíce. To však neplatí, pokud si spotřebitel výslovně sjednal návštěvu dodavatele za účelem objednávky.*
- *Záruční doba na opravy či úpravy věci je 3 měsíce.*
- *Záruční lhůta u dodávek stavebních prací je nejméně 18 měsíců. Než podepíšete příslušnou smlouvu poraďte se s právníkem, aby ve smlouvě o provedení prací byly dostatečně zakotveny i sankce pro zhotovitele díla v případě nekvality a nedodržení termínu*
- *Záruku nelze uplatnit na vady, na které prodávající předem upozornil, že se na ně záruka nevztahuje. Proávající se však nemůže zříci své odpovědnosti za vady u výrobku jako celku.*
- *Od převzetí věci k reklamaci dochází k pozastavení běhu záruční lhůty, až do doby, kdy je výrobek připraven k převzetí zákazníkem. Konkrétně to znamená, že po uplynutí záruční doby **se záruka prodlužuje o dobu, kdy výrobek byl v reklamačním řízení.***
- *Pokud s vyřízením reklamace nesouhlasíte, sdělte prodávajícímu, popřípadě zhotoviteli díla nejlépe písemně (doporučeným dopisem) váš nesouhlas a upozorněte, že si necháte zhotovit znalecký posudek. V případě, že tento posudek bude hovořit ve váš prospěch, měl by vám prodávající vrátit peníze za vadný (reklamovaný) výrobek a za náklady spojené s vyhotovením znaleckého posudku.*
- *Pokud s vyřízením reklamace nesouhlasíte a reklamace byla zamítnuta obraťte se na soud.*

*Doporučené postupy jsou právně upraveny v občanském zákoníku v ustanovení §52-57, §588-627 a §631-656 ve znění zákona č.136/2002 Sb. a §19 zákona č.634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, ale vychází i z negativních zkušeností klientů Sdružení ochrany spotřebitelů a pacientů Hradec Králové, které provozuje bezplatné poradny pro spotřebitele v Královohradeckém a Pardubickém kraji.*

**Informační server pro české spotřebitele : [www.regio.cz/spotrebitel](http://www.regio.cz/spotrebitel)**

**Poradní centrum Sdružení ochrany spotřebitelů a pacientů**

**500 02 Hradec Králové, pondělí 9-12 hod., 13-16 hod., út-pá 9-12 hod.**

**(třída Karla IV. 430) tel./fax 495215266, e-mail: [sosp\\_p.krejcar@quick.cz](mailto:sosp_p.krejcar@quick.cz)**

Provozované poradny :

**Královohradecký kraj**

- *Poradna při Městském úřadě Dvůr Králové nad Labem, sudý týden, pátek 9-13 hod. (osobní kontakt)*
- *Poradna při Městském úřadě Jaroměř, lichý týden, pondělí 8-12 hod. (osobní kontakt)*
- *Poradna při Městském úřadě Rychnov n/K, lichý týden, čtvrtek 13-15 hod. (osobní kontakt)*

**Pardubický kraj**

- *Poradna při Magistrátu města Pardubice, středa 13-16 hod. (Evropský spolkový dům, Pernštýnské nám.) tel. 466512228*
- *Poradna při Městském úřadě Vysoké Mýto, lichý týden, úterý 8-12 hod. (osobní kontakt)*

- *Poradna při Městském úřadě Litomyšl, lichý týden, pátek 8-12 hod.  
(osobní kontakt)*

*Na závěr uvedených rad a doporučení zbývá dodat, že Vám ochotně a zdarma na uvedených adresách poradí při uplatnění Vašeho práva na odstoupení od kupní smlouvy dle platných předpisů, případně Vám pomohou při mimosoudním vyrovnavání Vašich sporů s prodávajícími či poskytovateli služeb. Nemohou však vstupovat přímo do občanskoprávního vztahu mezi prodávajícím a spotřebitelem, neboť nemají pravomoci kontrolního ani výkonného orgánu.*

## **EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM PŘI MINISTERSTVU PRŮMYSLU A OBCHODU ČR**

Na Františku 32

110 15 Praha 1 – Staré Město

pracoviště:

Politických vězňů 20

Praha 1 – Staré Město

Tel.: + 420 22406 2672

e-mail: [esc@mpo.cz](mailto:esc@mpo.cz)

Fax: +420 22406 2314

web: [www.mpo.cz](http://www.mpo.cz)

- *nabízí bezplatné informace a rady o právech spotřebitelů v zemích EU.*
- *nabízí bezplatnou spolupráci a pomoc spotřebitelům při vyřizování jejich stížností na kvalitu zakoupených výrobků a služeb v ostatních členských zemích EU včetně Norska a Islandu, na chování a jednání obchodníků v těchto zemích.*
- *je kontaktním místem pro bezplatné zprostředkování pomoci spotřebitelům při mimosoudním řešení jejich sporů s obchodníky v členských státech EU, Norsku a na Islandě.*

### **Dozorující státní orgány**

#### **ČESKÁ OBCHODNÍ INSPEKCE – inspektorát Hradec Králové**

Albínova 821

500 03 Hradec Králové

Tel.: + 420 495518752

e-mail: [hk\\_coi@coi.cz](mailto:hk_coi@coi.cz)

Fax: + 420 495518670

web: [www.coi.cz](http://www.coi.cz)

- *Přijímá podněty ke kontrole a poskytuje poradenskou a informační službu pro spotřebitele v Královéhradeckém kraji*

#### **ČESKÁ OBCHODNÍ INSPEKCE – pracoviště pro Pardubický kraj**

Zámecká 21

530 02 Pardubice

Tel.: + 420 466511525

e-mail: [pa\\_coi@coi.cz](mailto:pa_coi@coi.cz)

Fax: + 420 466501679

web: [www.coi.cz](http://www.coi.cz)

- *Přijímá podněty ke kontrole a poskytuje poradenskou a informační službu pro spotřebitele v Pardubickém kraji*

#### **STÁTNÍ ZEMĚDĚLSKÁ A POTRAVINÁŘSKÁ INSPEKCE**

##### **Inspektorát v Hradci Králové**

Březhradská 182

503 32 Hradec Králové

Tel.: +420 495 454 110

e-mail: [hradec@szpi.gov.cz](mailto:hradec@szpi.gov.cz)

Fax: +420 495 532 518

- *Přijímá podněty ke kontrole a poskytuje poradenskou a informační službu pro spotřebitele v Královéhradeckém a Pardubickém kraji*

## **ZÁKLADNÍ MOŽNOSTI REKLAMACE LÉKAŘSKÝCH SLUŽEB A PRÁVA PACIENTA**

### **a) v případě, kdy je zřizovatelem stát, nebo soukromá společnost :**

- *podat návrh na přezkoumání poskytnuté zdravotní péče vedoucímu zdravotnického zařízení, nebo jeho zřizovateli*

### **b) v případě soukromého lékaře či zařízení může službu reklamovat:**

- *u vedoucího odboru zdravotnictví příslušného Krajského úřadu*
- *u územní znalecké komise příslušného Krajského úřadu*
- *u ústřední znalecké komise při Ministerstvu zdravotnictví ČR*
- *u České lékařské komory počínaje regiony až po ústředí České lékařské komory*
- *u oblastních zařízení České stomatologické komory či na ústředí České stomatologické komory*
- *u příslušné zdravotní pojišťovny*
- *při podezření z trestného činu může podat i trestní oznámení policii ČR, státnímu zástupci a soudu*

*Představenstvo SOSP (2005)*