

d
Test

**Reklama
výrobků**

**Odstupování
a rušení
smluv**

**Tele-
komunikace**

Energetika

**Dozorové
orgány**



Základní vzory

**pro řešení
spotřebitelských
problémů**

Haló, to je dTest? Právě řeším složitý problém...

Na poradenskou linku časopisu dTest se ročně obrací tisíce spotřebitelů. Neváhejte být jedním z nich a vytočte 299 149 009. Pomůžeme vám, pokud budete řešit konkrétní spotřebitelský problém, nebudete si vědět rady například v oblasti financí na internetu nebo v mnoha jiných oblastech:

- **reklamace:** jak ji podat, abyste uspěli; co se zamítnutou nebo nevyřízenou reklamací,
- **telekomunikace:** co s prapodivným vyúčtováním služeb, chybějícím pokrytím signálem nebo příliš pomalým internetem,
- **energetika:** jak řešit příliš vysoké zálohy či nevracení přeplatků; jak se bránit nekalým praktikám podomních prodejců elektřiny nebo plynu,
- **nákupy na neobvyklých místech:** jak se zbavit nevýhodných smluv, které jste vy nebo vaši blízcí uzavřeli na předváděcích akcích,
- **nákupy na internetu:** jak na odstoupení od kupní smlouvy; problémy s poškozenou zásilkou nebo neoprávněné požadavky prodejců.



Poradenská linka dTestu na čísle 299 149 009 je v provozu každý všední den mezi 9. a 17. hodinou. Za zavolání platíte pouze cenu hovorného dle svého tarifu.



Předplatitelé dTestu mají na čísle 272 272 273 k dispozici speciální poradenskou linku s přednostním servisem.



Praktické informace o spotřebitelských právech také naleznete v tématických on-line kurzech na www.dtest.cz/kurzy.

O dTestu

Od roku 1994 jsme otestovali již **více než 15 000 výrobků** a každý měsíc publikujeme nové nezávislé testy potravin, domácích spotřebičů, výrobků pro děti, elektroniky a dalších. Nedávno jsme spustili praktickou **mobilní aplikaci dTest** pro chytré telefony s operačními systémy Android a Apple iOS. Provozujeme spotřebitelskou poradnu, která každoročně zodpoví desetitisíce dotazů. Na webových stránkách www.dtest.cz zveřejňujeme kromě testů také **aktuální články** na spotřebitelská témata. Veřejně bojujeme s nejrůznějšími podvodníky, vyzýváme je k nápravě a v případě potřeby **podáváme i žaloby**.

Největší devizou dTestu je jeho absolutní nezávislost, mimo jiné díky absenci jakýchkoli příjmů z reklamy. Nezávislé testy a další služby pro spotřebitele **hradíme z příjmů z předplatného** a částečně z veřejných zdrojů.

Testy pro dobré nákupy

Objektivně

Výrobky nakupujeme anonymně v běžné obchodní síti. Výrobci ani prodejci nemohou ovlivnit náš výběr. Testy probíhají v nezávislých laboratořích. Pro hodnocení výrobků používáme objektivní kritéria.

Nezávisle

Náklady na testy a další naši činnost hradíme z předplatného a veřejných zdrojů.

Spolupracujeme s největšími evropskými a světovými spotřebitelskými organizacemi.

Bez reklam

Inzerenti ovlivňují nezávislost médií. V našem časopise ani na našich webových stránkách žádnou reklamu nenajdete.

Upozornění

Vzory, které byly připraveny Občanským sdružením spotřebitelů TEST, reflektují právní stav k době jejich zpracování (leden 2013) a mohou být považovány pouze za informativní a doporučující návody k řešení typických problémů. Vzory nemohou nahradit odbornou pomoc advokáta a nemohou být bez dalších odborných úprav a konzultací s profesionály používány pro veškeré specifické případy v praxi. Sdružení TEST nenese odpovědnost za případnou škodu způsobenou nevhodným užitím vzorů, jakožto i za jejich samotný nepřesný obsah. Možnost tiskové či jiné chyby vyhrazena.

Úvodem

Každý asi někdy zažil ten pocit, když se něco podaří. Po těle se rozlije příjemné teplo a hlava se začne vznášet v oblacích. A když se vám podaří to, v co jste ani nedoufali, sebevědomí stoupá strmě vzhůru – třeba když jste už takřka beznadějnou reklamaci nakonec obrátili ve svůj prospěch. Říkáte, že tohle se právě vám stát nemůže? Že prodávající nad vámi vždy vítězí na plné čáře, i když si myslíte, že pravdu jste měli vy? Tak s tím zkusíme něco společně udělat!

Mnohaleté zkušenosti, které jsme získali z našeho poradenství spotřebitelům, našly svůj odraz v konkrétních vzorech, které pomáhají při řešení různých spotřebitelských problémů. A jak víme z ohlasů těch, kteří je v každodenním životě používají, staly se pro ně dobrým pomocníkem i v situacích, které by dříve vzdávali.

Připravili jsme pro vás mimořádnou publikaci 12 vzorů, které mapují nejčastější pro spotřebitele ošidné situace. Vztahují se jak k reklamacím výrobků a jejich vadám, tak k odstoupení od kupní smlouvy pro opakované vady či pro větší počet vad. Obsahuje také vzory pro reklamaci špatného vyúčtování elektriny či plynu. Podívejte se do obsahu, abyste věděli, s čím vším vám můžeme být nápomocní.

Publikace 12 vzorů pro řešení spotřebitelských problémů je malou ochutnávkou toho, co můžete sami s přehledem zvládat. A protože vítězí ten, kdo je informačně silnější, můžete si troufnout i na řešení dalších situací, které život přináší. I na ně jsme pamatovali a důkazem je rozsáhlá publikace 105 vzorů. Předplatitelé časopisu dTest, kteří chtějí kupovat kvalitní výrobky za rozumné ceny, ji od nás dostávají darem a k dispozici mají jednotlivé vzory i v elektronické podobě. Ostatní zájemci, kteří chtějí být informačně zdatní, si tištěnou publikaci 105 vzorů mohou objednat za 200 korun.

Naše mimořádná publikace není jen pomocníkem do nepohody. Je i rádcem, na co se předem připravit, abyste dokázali předcházet nepříjemným situacím.

Váš dTest

Obsah

Reklamacce a rozpor s kupní smlouvou

Reklamacce výrobku

6

Rozpor s kupní smlouvou: vada výrobku

8

Žádost o náhradu nutných nákladů spojených s uplatněním reklamacce

10

Odstupování a rušení smluv

Odstupování od kupní smlouvy z důvodu opakování vady či pro větší počet vad

12

Odstupování od kupní smlouvy pro marné uplynutí lhůty k vyřízení reklamacce

14

Odstupování od kupní smlouvy uzavřené přes internet či zásilkový obchod

16

Odstupování od kupní smlouvy uzavřené při předváděcím či podomním prodeji a o vázaném spotřebitelském úvěru

18

Telekomunikace

Reklamacce vyúčtování ceny služby elektronických komunikací

22

Energetika

Reklamacce vyúčtování elektřiny či plynu

24

Soudy a dozorové orgány

Podnět České obchodní inspekci pro porušování zákona o ochraně spotřebitele

26

Návrh na vydání platebního rozkazu

28

Odpor proti platebnímu rozkazu

30

Naše vzory pomáhají

Dobrý den, velice vám děkuji za vzor „Odstoupení od kupní smlouvy uzavřené přes internet či zásilkový obchod“, který nám pomohl vyřešit těžkou situaci s koupenou bundou, jež místo z propagované kůže byla vyrobena z nekvalitní koženky. Díky radám plynoucím z tohoto vzoru jsme řádně odstoupili od kupní smlouvy uzavřené přes internet a bundu jsme zaslali zpět. E-shop nám nakonec vrátil i peníze.

Petr B.

Děkujeme za vzor „Odstoupení od kupní smlouvy pro marné uplynutí lhůty k vyřízení reklamacce“. Díky tomuto vzoru jsme ušetřili 11 000 Kč, když mi optika vyrobila multifokální brýle s více dioptriemi, než jsem potřebovala. Takové brýle jsem samozřejmě nemohla používat, ale optika vůbec během lhůty k vyřízení reklamacce nereagovala. Vzhledem k tomu, že již jsem ve starobním důchodu, tak tato částka je pro mě i mého manžela velice významná.

Milada H.

Kontakty

POMOC PŘI ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH PROBLÉMŮ

■ Spotřebitelská poradna dTest

telefon: 299 149 009 | www.dtest.cz

■ Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

více informací na www.dtest.cz/adr

■ Finanční arbitr České republiky

telefon: 221 674 600 | www.finarbitr.cz

■ Evropské spotřebitelské centrum pro přeshraniční spory v rámci EU

telefon: 296 366 155 | www.evropskyspotrebitel.cz



www.dtest.cz

Dalších více než 90 vzorů je zveřejněno na webových stránkách www.dtest.cz.

DOZOROVÉ ORGÁNY

■ Česká obchodní inspekce

telefon: 296 366 360 | www.coi.cz

■ Státní zemědělská a potravinářská inspekce

telefon: 543 540 111 | www.szpi.gov.cz

■ Státní veterinární správa

telefon: 227 010 142 | www.svscr.cz

■ Hygienická služba

V každém kraji působí samostatná krajská hygienická stanice. Jejich seznam je ke stažení ze stránek Ministerstva zdravotnictví ČR www.mzcr.cz.

■ Živnostenské úřady

V každé obci s rozšířenou působností působí obecní živnostenský úřad zastřešený krajským živnostenským úřadem. Jejich seznam je k dispozici v adresáři na www.gov.cz.

■ Český telekomunikační úřad

telefon: 224 004 111 | www.ctu.cz

■ Úřad pro ochranu osobních údajů

telefon: 234 665 555 | www.uoou.cz

■ Česká národní banka

telefon: 224 411 111 | www.cnb.cz

■ Rada pro rozhlasové a televizní vysílání

telefon: 274 813 830 | www.rrtv.cz

DALŠÍ PRAKTICKÉ INFORMACE

■ Plná znění zákonů

portál veřejné správy www.gov.cz

■ Informace o podnikatelských subjektech

administrativní registr ekonomických subjektů www.info.mfcr.cz

■ Seznam soudních znalců

www.dtest.cz/znalci či na www.justice.cz

■ Seznam advokátů

www.dtest.cz/advokati či na www.cak.cz

Reklamacie a rozpor s kupní smlouvou

Reklamacie výrobku

Pračku, počítač, skříň, telefon, obuv, ale i zvíře, to vše je možné za určitých podmínek reklamovat. Uplatnit reklamaci můžete ústně na prodejně, v mnoha případech je ovšem vhodnější reklamovat písemně, např. s využitím tohoto vzoru.

Kdy je tento vzor vhodný?

Tento vzor je využitelný tehdy, zakoupí-li spotřebitel zboží a v záruční době se na něm objeví vada, jejíž vznik spotřebitel sám nezavinil. Záruční doba u spotřebního zboží je 24 měsíců a začíná běžet dnem převzetí věci. U věcí, které se rychle kazí (např. pečivo, ale také řezané květiny), musí být reklamacie uplatněna nejpozději den následující po koupi. Je-li na potravinách uvedena doba použitelnosti, končí záruční doba tímto datem. Spotřebitel nemůže uplatnit odpovědnost za vady, které sám způsobil, prodávající neodpovídá ani za běžné opotřebení věci.

Jak tento vzor použít?

Reklamaci uplatní spotřebitel u prodávajícího, a to v kterékoliv provozovně prodávajícího s ohledem na sortiment, nebo v sídle prodávajícího. Pokud je v záručním listě uveden záruční servis, může spotřebitel výrobek reklamovat tam.

Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má kupující právo na odstranění vady (opravu), není-li to povaze vady neúměrné, může žádat výměnu věci.

Jde-li o vadu neodstranitelnou, která brání řádnému užívání věci, má spotřebitel právo na odstoupení od smlouvy nebo na výměnu věci. Stejná práva má spotřebitel v případě výskytu více vad (tří různých vad najednou, popř. čtyř různých vad postupně), nebo když se vada po opravě opakuje (tá vada se vyskytne alespoň třikrát). Pokud vada neodstranitelná nebrání řádnému užívání věci, má kupující právo na slevu.

Svůj nárok (tedy to, co požaduje) uvede kupující při uplatnění reklamacie (vzor přizpůsobte svému nároku).

Zakoupení věci je kupující povinen prokázat, nejlépe předložením kopie kupního dokladu. Jestliže kupní doklad nemáte, musíte vznik kupní smlouvy prokázat jiným, dostatečně věrohodným způsobem (např. záručním listem s uvedením data nákupu a ceny či výpisem z platební karty).

Upozornění

Reklamacie musí být uplatněna v záruční lhůtě. Reklamaci je třeba uplatnit bezodkladně, aby nedošlo k rozšíření vady a v jejím důsledku k zamítnutí reklamacie.

Prodávající je povinen vyřídit reklamaci nejpozději do 30 kalendářních dnů od jejího uplatnění. Po marném uplynutí této lhůty se vada považuje za neodstranitelnou. Pokud se vada vyskytla do šesti měsíců od zakoupení věci, je vhodné postupovat podle vzoru „Rozpor s kupní smlouvou: vada výrobku“ či jeho variací.



Důležité zákony a dokumenty

- Zákon o ochraně spotřebitele, č. 634/1992 Sb. (§ 19)
- Občanský zákoník, zákon č. 40/1964 Sb. (§ 612–627)

Související vzory

- Žádost o náhradu nutných nákladů spojených s uplatněním reklamacie
- Odstoupení od kupní smlouvy pro neodstranitelnou vadu výrobku
- Odstoupení od kupní smlouvy z důvodu opakování vady či pro větší počet vad
- Žádost o slevu pro vady výrobku nebránící jeho užívání
- Reklamacie zhotovené věci
- Reklamacie opravy a úpravy věci
- Zrušení smlouvy pro neodstranitelnou vadu zhotovené věci
- Zrušení smlouvy pro neodstranitelnou vadu opravené věci
- Zrušení smlouvy na opravu věci pro opětovný výskyt vady

Obecná doporučení

Před použitím tohoto vzoru je nutné si ověřit zejména podle výše uvedených podmínek, zda je vhodný pro danou konkrétní situaci. Text vzoru je potřeba upravit podle skutečného případu. Výsledný text se musí vlastnoručně podepsat.

Doporučujeme ho vytisknout ve dvou kopiích – jednu pro adresáta a druhou pro spotřebitele k uložení do složky sporu. Dopis je žádoucí zasílat doporučeně, nejlépe s dodejkou. V případě osobního předání stačí nechat podepsat převzetí na kopii. V případě přikládání různých dokladů k dopisu je doporučujeme zasílat v kopii (v případě nutnosti ověřené) a originál si ponechat. Názvy příloh, včetně jejich dat (jsou-li datované), doporučujeme v dopisu uvést.

Tento vzor nemůže nahradit odbornou právní konzultaci. Není-li si spotřebitel jist ohledně svých práv a rizik při jejich prosazování, doporučujeme, aby oslovil advokáta. Spotřebitelům znalým svých práv a podmínek jejich uplatňování však může napomoci k jejich účinnému prosazení.

VZOR

moje jméno a příjmení
moje adresa
můj telefon a e-mail

jméno a příjmení prodávajícího nebo záručního servisu (či název společnosti)
IČ prodávajícího nebo záručního servisu
adresa prodávajícího nebo záručního servisu

Praha, 1. ledna 2013

Uplatnění reklamace

Vážení,

dne jsem ve vaší provozovně v ulici Slepíčí v Kurníkově zakoupil pračku značky Koňa 3000. Tato pračka nyní přestala ohřívat vodu. Vzhledem k tomu, že se zřejmě jedná o vadu odstranitelnou, žádám vás o opravu pračky, a to nejpozději v zákonné lhůtě 30 kalendářních dnů.

Zároveň vás žádám o vystavení písemného potvrzení o uplatnění reklamace s uvedením, kdy jsem právo uplatnil, co je obsahem reklamace spolu s mým nárokem na opravu a následně potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání.

Předem děkuji za kladné vyřízení

.....
(*vlastnoruční podpis*)

přílohy:
kopie kupního dokladu

Reklamace a rozpor s kupní smlouvou

Rozpor s kupní smlouvou: vada výrobku

Koupili jste obuv a během několika dnů od zakoupení se jí utrhla podešev? V tom případě vám doporučujeme uplatnit tzv. rozpor s kupní smlouvou, vzhledem k tomu, že prodaná věc nebyla bez vad.

Kdy je tento vzor vhodný?

Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že prodávaná věc je při převzetí kupujícím ve shodě s kupní smlouvou, zejména že je bez vad. Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud prodejce neprokáže opak. Jestliže se tedy podešev utrhla do šesti měsíců od zakoupení obuvi, předpokládá se, že obuv měla vadu již při převzetí, pokud prodávající neprokáže opak (např. pokud nedokáže, že si vadu kupující způsobil sám). Tento vzor je tedy možné využít v případě, že se vada projeví do šesti měsíců od zakoupení věci. Jestliže se vada objeví v rámci záruční doby později, doporučujeme využít vzor „Reklamace výrobku“.

Jak tento vzor použít?

Rozpor s kupní smlouvou uplatněte u prodávajícího v kterékoliv jeho provozovně (s ohledem na sortiment). Žádáte-li opravu věci, může být k jejímu provedení pověřena také jiná osoba, např. záruční servis. Informaci, u koho uplatnit opravu věci, získáte zpravidla na dokumentech přiložených k věci (např. na záručním listě).

Kupující má právo na to, aby prodávající věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího opravou věci nebo její výměnou. Volba je vždy na kupujícím, nemůže být do opravy nucen. Pouze není-li takový postup možný (je-li vada neodstranitelná nebo není-li možné dle volby kupujícího výrobek vyměnit za bezvadný kus), můžete požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. Svůj nárok uveďte již při uplatňování rozporu s kupní smlouvou, vzor podle svého požadavku upravte.

Zakoupení věci je kupující povinen prokázat, nejlépe předložením kopie kupního dokladu. Jestliže kupní doklad nemáte, musíte vznik kupní smlouvy prokázat jiným, dostatečně věrohodným způsobem (např. záručním listem s uvedením data nákupu a ceny či výpisem z platební karty).

Upozornění

Prodávající je povinen vyřídit uplatněný rozpor s kupní smlouvou nejpozději do 30 kalendářních dnů od jeho uplatnění. Po marném uplynutí této lhůty se vada považuje za neodstranitelnou. Jestliže se rozhodnete odstoupit od smlouvy z důvodu neodstranitelné vady či uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace, využijte vzor „Odstoupení od kupní smlouvy pro neodstranitelnou vadu výrobku“, resp. „Odstoupení od kupní smlouvy pro marné uplynutí lhůty k vyřízení reklamace“.



Důležité zákony a dokumenty

- Zákon o ochraně spotřebitele, č. 634/1992 Sb. (§ 19)
- Občanský zákoník, zákon č. 40/1964 Sb. (§ 616)

Související vzory

- Rozpor s kupní smlouvou: nebezpečný výrobek
- Odstoupení od kupní smlouvy pro rozpor s kupní smlouvou: neodstranitelná vada při převzetí
- Odstoupení od kupní smlouvy pro rozpor s kupní smlouvou: odlišnosti v množství a počtu
- Odstoupení od kupní smlouvy pro rozpor s kupní smlouvou: nesoulad skutečných a propagovaných vlastností

Obecná doporučení

Před použitím tohoto vzoru je nutné si ověřit zejména podle výše uvedených podmínek, zda je vhodný pro danou konkrétní situaci. Text vzoru je potřeba upravit podle skutečného případu. Výsledný text se musí vlastnoručně podepsat. Doporučujeme ho vytisknout ve dvou kopiích – jednu pro adresáta a druhou pro spotřebitele k uložení do složky sporu. Dopis je žádoucí zasílat doporučeně, nejlépe s dodejkou. V případě osobního předání stačí nechat podepsat převzetí na kopii. V případě přikládání různých dokladů k dopisu je doporučujeme zasílat v kopii (v případě nutnosti ověřené) a originál si ponechat. Názvy příloh, včetně jejich dat (jsou-li datované), doporučujeme v dopisu uvést.

Tento vzor nemůže nahradit odbornou právní konzultaci. Není-li si spotřebitel jist ohledně svých práv a rizik při jejich prosazování, doporučujeme, aby oslovil advokáta. Spotřebitelům znalým svých práv a podmínek jejich uplatňování však může napomoci k jejich účinnému prosazení.

VZOR

moje jméno a příjmení
moje adresa
můj telefon a e-mail

jméno a příjmení prodávajícího (či název společnosti)
IČ prodávajícího
adresa prodávajícího nebo záručního servisu

Praha, 1. ledna 2013

Uplatnění rozporu s kupní smlouvou

Vážení,

dne jsem ve vaší provozovně v ulici Štěkací v Hafanově zakoupil obuv značky Doroboty. Po měsíci na levé obuvi praskla podešev. Uplatňuji rozpor s kupní smlouvou ve smyslu § 616 občanského zákoníku a žádám vás o výměnu obuvi za bezvadnou, a to nejpozději v zákonné lhůtě 30 kalendářních dnů.

Zároveň vás žádám o vystavení písemného potvrzení o uplatnění rozporu s kupní smlouvou s uvedením, kdy jsem právo uplatnil, co je obsahem uplatnění rozporu s kupní smlouvou spolu s mým nárokem na výměnu obuvi a následně potvrzení o datu a způsobu vyřízení uplatněného rozporu s kupní smlouvou, včetně potvrzení o provedení výměny obuvi za novou.

Předem děkuji za kladné vyřízení

.....
(vlastnoruční podpis)

přílohy:
kopie kupního dokladu

Reklamace a rozpor s kupní smlouvou

Žádost o náhradu nutných nákladů spojených s uplatněním reklamace

Zasíláte obuv na reklamaci do vzdálené provozovny? Musíte odvést myčku do záručního servisu? Ale kdo uhradí vaše náklady? Obráťte se na prodávajícího a využijte tento vzor.

Kdy je tento vzor vhodný?

Vzor je využitelný v situacích, kdy spotřebitel zakoupil zboží, na kterém se v záruční době objevila vada, jejíž vznik spotřebitel nezavinil. Zboží reklamoval, přičemž k tomu musel vynaložit určité náklady. Vzor je možné použít také při žádosti o náhradu nutných nákladů spojených s uplatněním reklamace opravy, úpravy či zhotovení věci.

Jak tento vzor použít?

Nárok na náhradu nutných nákladů uplatní spotřebitel u prodávajícího (zhotovitele věci). K žádosti je třeba přiložit doklady o výši nákladů. Typickými nutnými náklady jsou např. poštovné či náklady na dopravu. Zákon dává spotřebiteli právo uplatnit pouze „nutné“ náklady, prodávající (zhotovitel) proto může např. odmítnout uhradit náklady na taxi, pokud bylo možné zaslat zboží levněji poštou.

Upozornění

Doporučujeme vždy se dohodnout s prodávajícím (či zhotovitelem) na způsobu uplatnění reklamace. Jestliže prodávající (zhotovitel) např. nabídne odvezení zboží zdarma, bude pak oprávněně odmítat uhrazení nákladů na jiný způsob dopravy.

Je-li nutné věc dopravit vlastním autem, je třeba použít na vypočtení nákladů předpisy o poskytování cestovních náhrad v pracovněprávních vztazích.



Důležité zákony a dokumenty

- Občanský zákoník, zákon č. 40/1964 Sb. (§ 598)
- Zákoník práce, zákon č. 262/2006 Sb. (§ 157)
- Vyhláška Ministerstva práce a sociálních věcí o změně sazby základní náhrady za používání silničních motorových vozidel a stravného a o stanovení průměrné ceny pohonných hmot pro účely poskytování cestovních náhrad, č. 472/2012 Sb.

Související vzory

- Reklamace výrobku
- Reklamace zhotovené věci
- Reklamace opravy a úpravy věci
- Rozpor s kupní smlouvou: vada výrobku
- Rozpor s kupní smlouvou: nebezpečný výrobek

Obecná doporučení

Před použitím tohoto vzoru je nutné si ověřit zejména podle výše uvedených podmínek, zda je vhodný pro danou konkrétní situaci. Text vzoru je potřeba upravit podle skutečného případu. Výsledný text se musí vlastnoručně podepsat.

Doporučujeme ho vytisknout ve dvou kopiích – jednu pro adresáta a druhou pro spotřebitele k uložení do složky sporu. Dopis je žádoucí zasílat doporučeně, nejlépe s dodejkou. V případě osobního předání stačí nechat podepsat převzetí na kopii. V případě přikládání různých dokladů k dopisu je doporučujeme zasílat v kopii (v případě nutnosti ověřené) a originál si ponechat. Názvy příloh, včetně jejich dat (jsou-li datované), doporučujeme v dopisu uvést.

Tento vzor nemůže nahradit odbornou právní konzultaci. Není-li si spotřebitel jist ohledně svých práv a rizik při jejich prosazování, doporučujeme, aby oslovil advokáta. Spotřebitelům znalým svých práv a podmínek jejich uplatňování však může napomoci k jejich účinnému prosazení.

VZOR

moje jméno a příjmení
moje adresa
můj telefon a e-mail

jméno a příjmení prodávajícího nebo zhotovitele (či název společnosti)
IČ prodávajícího nebo zhotovitele
adresa prodávajícího nebo zhotovitele

Praha, 1. ledna 2013

Žádost o náhradu nákladů nutných k uplatnění reklamace

Vážení,

dne jsem ve vaší provozovně v ulici Krabí v Oceánově zakoupil fritovací hrnec. Dne jsem v téže provozovně hrnec reklamoval. Reklamace byla vyřízena dne a vada byla odstraněna. Fritovací hrnec jsem k reklamaci zaslal poštou. Na základě § 598 občanského zákoníku žádám o uhrazení nutných nákladů na zaslání hrnce ve výši (viz přiložený doklad).

Výše uvedenou částku zašlete, prosím, na můj účet č. nebo složenkou na mou adresu. Za kladné vyřízení žádosti předem děkuji.

S pozdravem

.....
(vlastnoruční podpis)

přílohy:

kopie reklamačního protokolu,
kopie dokladu o zaplacení poštovného

Odstupování a rušení smluv

Odstoupení od kupní smlouvy z důvodu opakování vady či pro větší počet vad

Koupili jste dceři mobil, ale je víc pro zlost než pro radost, protože ani po dvou reklamacích vyřízených opravou stále nevyzvání? Odstupte od kupní smlouvy a kupte jiný mobil.

Kdy je tento vzor vhodný?

Pokud spotřebitel zakoupil věc a v záruční době se u ní objeví více vad, popř. se stejná vada navzdory opravám opakuje. Záruční doba u spotřebního zboží je 24 měsíců a začíná běžet dnem převzetí věci.

Jak tento vzor použít?

Odstoupení od smlouvy musí kupující uplatnit u prodávajícího, a to v kterémkoliv provozně s ohledem na sortiment, nebo v sídle prodávajícího. Není možné se s odstoupením obracet na záruční servis.

Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má kupující právo na odstranění vady (opravu), není-li to povaze vady neúměrné, může žádat výměnu věci. V tomto případě použijte vzor „Reklamační výrok“.

Jde-li o vadu neodstranitelnou, má spotřebitel právo na odstoupení od smlouvy nebo na výměnu věci. Stejná práva má spotřebitel v případě výskytu více vad, nebo když se vada po opravě opakuje. Pokud vada neodstranitelná nebrání řádnému užívání věci, má kupující možnost si věc ponechat a požadovat přiměřenou slevu z ceny či požadovat výměnu za nový kus.

Zakoupení věci je kupující povinen prokázat, nejlépe předložením kopie kupního dokladu. Jestliže kupní doklad nemáte, musíte vznik kupní smlouvy prokázat jiným, dostatečně věrohodným způsobem (např. záručním listem s uvedením data nákupu a ceny či výpisem z platební karty).

Upozornění

Zákon přesně neurčuje, kolikrát se vada musí po opravě opakovat, ani nespécifikuje pojem „více vad“, záleží tudíž na posouzení každého konkrétního případu. Z judikatury se však obvykle dovozuje, že důvodem k odstoupení od smlouvy je třetí výskyt stejné vady po opravě, nebo čtvrtý výskyt různé vady, případně skutečnost, že věc vykazuje najednou minimálně tři vady. Vždy je však třeba posuzovat každý případ individuálně.

Reklamací (odstoupení od smlouvy) je nutné uplatnit bezodkladně, aby nedošlo k rozšíření vady a v jejím důsledku k zamítnutí reklamací.

Prodávající je povinen reklamaci vyřídit včetně vrácení peněz do 30 kalendářních dnů od uplatnění reklamací. Při odstoupení od smlouvy je kupující povinen vrátit zakoupené zboží, a to i s příslušenstvím. Spotřebitel má právo na úhradu nutných nákladů spojených s uplatněním reklamací.



Důležité zákony a dokumenty

- Zákon o ochraně spotřebitele, č. 634/1992 Sb. (§ 19)
- Občanský zákoník, zákon č. 40/1964 Sb. (§ 612–627)

Související vzory

- Reklamační výrok
- Rozpor s kupní smlouvou: vada výrobku
- Reklamační zhotovené věci
- Reklamační opravy a úpravy věci
- Žádost o náhradu nutných nákladů spojených s uplatněním reklamací
- Odstoupení od kupní smlouvy pro marné uplynutí lhůty k vyřízení reklamací
- Odstoupení od kupní smlouvy pro neodstranitelnou vadu výrobku
- Odstoupení od kupní smlouvy pro rozpor s kupní smlouvou: neodstranitelná vada při převzetí
- Žádost o slevu pro vady výrobku nebránící jeho užívání

Obecná doporučení

Před použitím tohoto vzoru je nutné si ověřit zejména podle výše uvedených podmínek, zda je vhodný pro danou konkrétní situaci. Text vzoru je potřeba upravit podle skutečného případu. Výsledný text se musí vlastnoručně podepsat. Doporučujeme ho vytisknout ve dvou kopiích – jednu pro adresáta a druhou pro spotřebitele k uložení do složky sporu.

Dopis je žádoucí zasílat doporučeně, nejlépe s dodejkou. V případě osobního předání stačí nechat podepsat převzetí na kopii. V případě přikládání různých dokladů k dopisu je doporučujeme zasílat v kopii (v případě nutnosti ověřené) a originál si ponechat. Názvy příloh, včetně jejich dat (jsou-li datované), doporučujeme v dopisu uvést.

Tento vzor nemůže nahradit odbornou právní konzultaci. Není-li si spotřebitel jist ohledně svých práv a rizik při jejich prosazování, doporučujeme, aby oslovil advokáta. Spotřebitelům znalým svých práv a podmínek jejich uplatňování však může napomoci k jejich účinnému prosazení.

VZOR

moje jméno a příjmení
moje adresa
můj telefon a e-mail

jméno a příjmení prodávajícího (či název společnosti)
IČ prodávajícího
adresa prodávajícího

Praha, 1. ledna 2013

Odstoupení od smlouvy pro opakovanou vadu

Vážení,

dne jsem ve vaší provozovně v ulici Telefonní v Bezdrátově zakoupila mobilní telefon. Hned po prvním zapnutí však telefon nebyl schopen rozeznat signál, a to ani na místech, kde jiné telefony ukazují plný signál. Telefon jsem již dvakrát reklamovala (viz reklamační protokoly), ale vada se po opravách objevuje stále. Proto v souladu se zněním § 622 odst. 2 zákona č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku, odstupuji od kupní smlouvy a žádám o vrácení peněz na mou adresu, nebo na účet č., a to nejpozději do 30 kalendářních dnů od doručení odstoupení.

Předem děkuji za kladné vyřízení

.....
(vlastnoruční podpis)

přílohy:
kopie kupního dokladu,
reklamační protokoly

Odstupování a rušení smluv

Odstoupení od kupní smlouvy pro marné uplynutí lhůty k vyřízení reklamace

Zakoupili jste kočárek, po měsíci jste ho museli reklamovat a od té doby už dva měsíce nosíte dítě na rukou, zatímco vám prodavačka každý týden sděluje, že se pan vedoucí k vaší reklamaci ještě nevyjádřil? Jistě můžete přizvat ku pomoci svalnatého tatínka. Také však můžete od smlouvy odstoupit a za vrácené peníze koupit nový kočárek.

Kdy je tento vzor vhodný?

Vzor je použitelný pro situaci, kdy prodávající nedodrží zákonnou nebo smlouvenou lhůtu pro vyřízení reklamačního řízení, které u něho kupující zahájil dovoláním se vady koupené věci a uplatněním některého z nároků, například opravy nebo výměny věci.

Zákon stanoví lhůtu 30 kalendářních dní pro vyřízení reklamace, strany smlouvy si mohou dohodnout lhůtu jinou, delší. Vyprší-li zákonná či smlouvená lhůta, považuje se vada na zboží za neodstranitelnou a kupující může od kupní smlouvy odstoupit. Mohl by také požadovat výměnu za nový kus či přiměřenou slevu z ceny věci, což se může hodit tehdy, je-li věc k původnímu účelu použitelná. Je užitečné vědět, že 30denní či jiná lhůta pro vyřízení reklamace určená ve dnech začíná běžet vždy den následující po uplatnění reklamace a pokud její poslední den připadá na víkend či svátek, prodlužuje se lhůta až do následujícího pracovního dne. O vyřízení reklamace má prodejce povinnost kupujícího informovat. Neučiní-li tak, je reklamace po uplynutí lhůty pro její vyřízení považována za nevyřízenou. Stejně tak je nevyřízenou reklamaci reklamace vyřešená jen zčásti, tj. některé vady byly opomenuty nebo nebyly řádně odstraněny a věc po převzetí vykazuje stále ty samé vady.

Jak tento vzor použít?

Rozhodnete-li se pro odstoupení od smlouvy pro marné uplynutí lhůty k vyřízení reklamace, obraťte se s využitím tohoto vzoru na prodávajícího (tedy ne např. na záruční servis). Zároveň můžete kontaktovat také Českou obchodní inspekci, která může postihnout prodávajícího pokutou za nedodržení lhůty pro vyřízení reklamace podle správních předpisů, nemůže ovšem zasáhnout do vašeho vztahu s prodávajícím a přinutit ho, aby vaši reklamaci vyřídil.

Upozornění

Dojitím dopisu prodávajícímu smlouva zanikne od svého počátku, pokud si účastníci nesmluvili něco jiného. Důsledkem odstoupení je následná povinnost stran vrátit si poskytnutá plnění a hradit případné smluvní pokuty, pokud na ně vznikl nárok před odstoupením. Někdy jsou ovšem smluvní pokuty vyloučeny přímo zákonem a tudíž sjednány neplatně; tyto případy je nutné posuzovat individuálně.



Důležité zákony a dokumenty

- Zákon o ochraně spotřebitele, č. 634/1992 Sb. (§ 13, § 19)
- Občanský zákoník, zákon č. 40/1964 Sb. (§ 48, § 52, § 457, § 616-627)
- Judikát III. ÚS 2983/08-1, NS 33 Cdo 3228/2009

Související vzory

- Podnět České obchodní inspekci pro porušování zákona o ochraně spotřebitele
- Odstoupení od kupní smlouvy pro neodstranitelnou vadu výrobku
- Zrušení smlouvy pro neodstranitelnou vadu opravené věci
- Zrušení smlouvy pro neodstranitelnou vadu zhotovené věci
- Žádost o náhradu nutných nákladů spojených s uplatněním reklamace
- Návrh na vydání platebního rozkazu
- Předžalobní výzva

Obecná doporučení

Před použitím tohoto vzoru je nutné si ověřit zejména podle výše uvedených podmínek, zda je vhodný pro danou konkrétní situaci. Text vzoru je potřeba upravit podle skutečného případu. Výsledný text se musí vlastnoručně podepsat. Doporučujeme ho vytisknout ve dvou kopiích – jednu pro adresáta a druhou pro spotřebitele k uložení do složky sporu.

Dopis je žádoucí zasílat doporučeně, nejlépe s dodejkou. V případě osobního předání stačí nechat podepsat převzetí na kopii. V případě přikládání různých dokladů k dopisu je doporučujeme zasílat v kopii (v případě nutnosti ověřené) a originál si ponechat. Názvy příloh, včetně jejich dat (jsou-li datované), doporučujeme v dopisu uvést.

Tento vzor nemůže nahradit odbornou právní konzultaci. Není-li si spotřebitel jist ohledně svých práv a rizik při jejich prosazování, doporučujeme, aby oslovil advokáta. Spotřebitelům znalým svých práv a podmínek jejich uplatňování však může napomoci k jejich účinnému prosazení.

VZOR

moje jméno a příjmení
moje adresa
můj telefon a e-mail

jméno a příjmení prodávajícího
IČ prodávajícího
adresa prodávajícího

Praha, 1. ledna 2013

Odstoupení od kupní smlouvy pro překročení lhůty k vyřízení reklamace

Vážení,

dne jsem ve vaší provozovně na nadepsané adrese zakoupil kopačky značky HUA KOP za cenu 6000 Kč. Bohužel se na těchto kopačkách během dvou týdnů od koupě vyskytla vada spočívající v roztržení podešve. Tuto vadu jsem reklamoval dne a žádal o opravu (viz reklamační protokol). Dne, tedy 30 kalendářních dnů od vytknutí vady jsem se opět dostavil do vaší provozovny k převzetí věci. Bohužel mi však bylo sděleno, že reklamace není dosud vyřízena, neboť se k ní ještě nevyjádřil váš dodavatel.

Protože jste nesplnili povinnost uloženou vám § 19 odst. 3 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, tím, že jste jako prodávající mou reklamaci včas nevyřídili, má se nyní ve smyslu tohoto zákonného ustanovení zato, že reklamovaná vada je neodstranitelná. Proto od kupní smlouvy v souladu se zákonem tímto odstupuji a žádám vás o vrácení kupní ceny na můj bankovní účet č., a to nejpozději do 15 dnů ode dne doručení odstoupení.

S pozdravem

.....
(vlastnoruční podpis)

přílohy:
kopie reklamačního protokolu,
kopie dokladu o koupi

Odstupování a rušení smluv

Odstoupení od kupní smlouvy uzavřené přes internet či zásilkový obchod

Koupili jste si přes internet podle krásné fotografie šaty a po přijetí zjistili, že na rozdíl od modelky na obrázku v nich vypadáte o dvacet let starší? Při nákupu na dálku sice nemáte možnost si věc předem vyzkoušet, zato ji však můžete vrátit.

Kdy je tento vzor vhodný?

Odstoupení se týká takzvaných distančních smluv, při nichž se strany osobně nesetkají, ale uzavírají je na dálku (např. elektronickou cestou, po telefonu nebo v zásilkovém obchodě).

Ze zákona lze od distančních smluv odstoupit bez uvedení důvodu a bez jakékoli sankce do 14 dnů od převzetí zboží (služby). V případě, že prodávající nepředal informace uvedené v zákoně, prodlužuje se lhůta k odstoupení na tři měsíce. Pokud však v jejím průběhu informace doplní na zákonnou míru, končí tato lhůta a začíná běžet nová čtrnáctidenní lhůta.

Jak tento vzor využít?

Odstoupení od smluv uzavřených přes internet může spotřebitel učinit vůči tomu, kdo provozuje daný e-shop (prodávající či poskytovatel služby), i elektronickou cestou; obecně totiž platí, že úkon (odstoupení od smlouvy) zrušující původní úkon (uzavřenou kupní smlouvu) musí dodržet stejnou formu. Prakticky je však lepší využít klasickou písemnou formu, která je průkaznější (poštovní doklad o odeslání doporučeného dopisu, případně tzv. dodejka).

Spotřebitel je samozřejmě povinen při odstoupení od smlouvy věc prodávajícímu vrátit, tedy vydat poskytnuté plnění. Proávající je naopak povinen vrátit obdržené finanční částky nejpozději do 30 dnů od doručení odstoupení.

Upozornění

Zákonné odstoupení nelze užít, jde-li o:

- služby, které začaly být se souhlasem spotřebitele poskytovány před uplynutím 14denní lhůty pro odstoupení,
- zboží a služby, jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu a prodávající či poskytovatel ji neovlivní,
- zboží upravené podle přání spotřebitele a zboží podléhající rychlé zkáze, opotřebení či zastarání,
- audio, video nahrávky a software, porušil-li spotřebitel jejich originální obal,
- noviny, periodika a časopisy,
- smlouvy spočívající ve hře či loterii.

Dále se možnost odstoupit od smlouvy podle tohoto vzoru nevztahuje na finanční služby, které mají samostatnou úpravu, dále na smlouvy uzavírané přes prodejní automaty, automatizované obchodní prodejny, uzavírané provozovateli telekomunikačních prostřednictvím veřejných telefonů, nebo smlouvy týkající se nemovitostí, ledaže by šlo o nájem, dále smlouvy dražební, smlouvy o dodávání zboží denní potřeby (třeba potravin, nápojů) do domácností stálými doručovateli, a konečně smlouvy o ubytování, dopravě, stravování nebo využití volného času, nabízí-li poskytovatel tyto služby na konkrétní termín nebo během konkrétní doby.

Odstoupení musí dojít prodávajícímu v zákonné lhůtě (musí mít ve lhůtě alespoň možnost si odstoupení převzít), nestačí ho tedy v poslední den lhůty odeslat poštou.

V souladu se zákonem má prodávající spotřebiteli při odstoupení vrátit nejen cenu za zboží, ale i částku, za kterou zboží zaslal ke spotřebiteli. Spotřebitel nese náklady spojené s vrácením zboží zpět k prodejci.



Důležité zákony a dokumenty

- Občanský zákoník, zákon č. 40/1964 Sb. (§ 48, § 53-54)
- Rozhodnutí Evropského soudního dvora C-511/08

Související vzory

- Odstoupení od kupní smlouvy uzavřené přes internet či zásilkový obchod v případě zboží poškozeného při přepravě

Obecná doporučení

Před použitím tohoto vzoru je nutné si ověřit zejména podle výše uvedených podmínek, zda je vhodný pro danou konkrétní situaci. Text vzoru je potřeba upravit podle skutečného případu. Výsledný text se musí vlastnoručně podepsat. Doporučujeme ho vytisknout ve dvou kopiích – jednu pro adresáta a druhou pro spotřebitele k uložení do složky sporu.

Dopis je žádoucí zasílat doporučeně, nejlépe s dodejkou. V případě osobního předání stačí nechat podepsat převzetí na kopii. V případě přikládání různých dokladů k dopisu je doporučujeme zasílat v kopii (v případě nutnosti ověřené) a originál si ponechat. Názvy příloh, včetně jejich dat (jsou-li datované), doporučujeme v dopisu uvést.

Tento vzor nemůže nahradit odbornou právní konzultaci. Není-li si spotřebitel jist ohledně svých práv a rizik při jejich prosazování, doporučujeme, aby oslovil advokáta. Spotřebitelům znalým svých práv a podmínek jejich uplatňování však může napomoci k jejich účinnému prosazení.

VZOR

moje jméno a příjmení
moje adresa
můj telefon a e-mail

jméno a příjmení dodavatele (či název společnosti)
IČ dodavatele
adresa dodavatele

Praha, 1. ledna 2013

Odstoupení od kupní smlouvy

Vážení,

dne jsem prostřednictvím vašeho e-shopu www.satycoslusi.cz s vámi uzavřela kupní smlouvu, jejímž předmětem byly šaty značky Padnoujakoulité. Tyto šaty jsem převzala dne

Vzhledem k tomu, že šaty nenaplnily má očekávání, rozhodla jsem se využít svého práva a v souladu se zněním § 53 odst. 7 zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, od výše uvedené kupní smlouvy tímto odstupuji.

Šaty vám zasílám zpět v samostatné zásilce, zároveň vás žádám o poukázání kupní ceny ve výši 10 000 Kč a 200 Kč za poštovné ve prospěch mého bankovního účtu č. nejpozději do 30 kalendářních dnů od doručení tohoto odstoupení od smlouvy.

S pozdravem

.....
(vlastnoruční podpis)

přílohy:
kopie kupního dokladu

Odstupování a rušení smluv

Odstoupení od kupní smlouvy uzavřené při předváděcím či podomním prodeji a o vázaném spotřebitelském úvěru

Po několika hodinovém přesvědčování jste zakoupili na předváděcí akci sadu hrnců, ale doma jste zjistili, že je nejen nepotřebujete, ale že i spotřebitelský úvěr, který jste si na ni vzali, je značně nevýhodný? Co můžete udělat?

Kdy je tento vzor vhodný?

Spotřebitel zakoupí zboží mimo prostory obvyklé k podnikání dodavatele, tj. např. při předváděcí akci v restauraci, nebo při podomním prodeji, s tím, že jej bude financovat prostřednictvím úvěru. Za tím účelem uzavřel smlouvu o spotřebitelském úvěru. V zákonné lhůtě se rozhodne od kupní smlouvy odstoupit, čímž automaticky zaniká i smlouva o vázaném spotřebitelském úvěru.

Jak tento vzor použít?

Ze zákona lze od takto uzavřené kupní smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce do 14 dnů od uzavření smlouvy, anebo do jednoho měsíce, pokud dosud nebylo zboží dodáno. Dodavatel musí upozornit na tyto možnosti spotřebitele písemně. Pokud tak neučiní, platí lhůta jednorozční. Odstoupení musí mít písemnou formu a je nutné jej dodavateli doručit v zákonné lhůtě. Odstoupením od této smlouvy zaniká též smlouva o vázaném spotřebitelském úvěru bez jakékoli sankce.

Vázaným spotřebitelským úvěrem je takový úvěr:

- který poskytuje přímo dodavatel, nebo
- který vznikl na základě úvěrové smlouvy, která výslovně obsahuje uvedení konkrétního zboží, nebo
- jehož poskytovatel (úvěrová společnost) využije služeb dodavatele v souvislosti s uzavřením nebo přípravou úvěrové smlouvy.

Jako spotřebitel máte povinnost informovat o zániku smlouvy o vázaném spotřebitelském úvěru v důsledku odstoupení od kupní smlouvy úvěrovou společností, k čemuž můžete využít vzor „Oznámení o zániku smlouvy o vázaném spotřebitelském úvěru“.

Pokud vrátíte zboží dodavateli nebo se o to prokazatelným způsobem pokusíte, nemáte povinnost úvěrové společnosti vracet poskytnuté peněžní prostředky dříve, než vám bude dodavatelem vrácena kupní cena. Pokud vám nárok na vrácení kupní ceny přizná soud a dodavatel přesto neplní, můžete se s nárokem na vrácení kupní ceny obrátit právě na úvěrovou společnost a vzájemné pohledávky jednostranně započíst.

Upozornění

Odstoupení zákon neumožňuje u smluv:

- týkajících se nemovitostí, vyjma jejich opravy či údržby,
- o pravidelném dodávání zboží denní potřeby stálými doručovateli do domácností spotřebitelů,
- uzavřených podle katalogů, a to za splnění určitých podmínek,
- o pojištění a cenných papírech.

Dodavatel musí spotřebiteli vrátit finanční plnění do 30 kalendářních dnů od dojití odstoupení.

Spotřebitel je povinen zakoupené zboží vrátit i s příslušenstvím. Náklady spojené s vrácením zboží hradí spotřebitel.



Důležité zákony a dokumenty

- Občanský zákoník, zákon č. 40/1964 Sb. (§ 48, § 57, § 451)
- Zákon o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů, č. 145/2010 Sb. (§ 14, § 11, § 6, příloha č. 3)

Související vzory

- Oznámení o zániku smlouvy o vázaném spotřebitelském úvěru
- Odstoupení od smlouvy o spotřebitelském úvěru
- Odstoupení od smlouvy uzavřené při předváděcím či podomním prodeji (s dohodou o opravě nebo údržbě)

Nevýhodného úvěru se lze zbavit i tak, že odstoupíte pouze od smlouvy o spotřebitelském úvěru. Kupní smlouva tím nebude dotčena a povinnost uhradit kupní cenu zůstává na vás. Písemné odstoupení od úvěrové smlouvy zašlete úvěrové společnosti nejpozději 14. den od jejího uzavření. O tom a dalším byste měli být v úvěrové smlouvě řádně informováni, jinak lhůta neskončí dříve než 14 dnů po dodatečném poskytnutí povinných informací. V případě tohoto odstoupení jste povinni nejpozději do 30 dnů ode dne odeslání odstoupení zaplatit jistinu (půjčený finanční obnos bez úroků a poplatků) a úrok ve výši, na kterou by věřiteli vznikl nárok, pokud by k odstoupení od smlouvy nedošlo, a to za období ode dne, kdy byl spotřebitelský úvěr čerpán, do dne, kdy je jistina splacena. Konkrétní informace o tom, jak a kam poskytnuté peněžité prostředky vracet, najdete ve smlouvě. Pro toto odstoupení můžete využít vzor „Odstoupení od smlouvy o spotřebitelském úvěru“.



Obecná doporučení

Před použitím tohoto vzoru je nutné si ověřit zejména podle výše uvedených podmínek, zda je vhodný pro danou konkrétní situaci. Text vzoru je potřeba upravit podle skutečného případu. Výsledný text se musí vlastnoručně podepsat. Doporučujeme ho vytisknout ve dvou kopiích – jednu pro adresáta a druhou pro spotřebitele k uložení do složky sporu.

Dopis je žádoucí zasílat doporučeně, nejlépe s dodejkou. V případě osobního předání stačí nechat podepsat převzetí na kopii. V případě přikládání různých dokladů k dopisu je doporučujeme zasílat v kopii (v případě nutnosti ověřené) a originál si ponechat. Názvy příloh, včetně jejich dat (jsou-li datované), doporučujeme v dopisu uvést.

Tento vzor nemůže nahradit odbornou právní konzultaci. Není-li si spotřebitel jist ohledně svých práv a rizik při jejich prosazování, doporučujeme, aby oslovil advokáta. Spotřebitelům znalým svých práv a podmínek jejich uplatňování však může napomoci k jejich účinnému prosazení.

VZOR

moje jméno a příjmení
moje adresa
můj telefon a e-mail

jméno a příjmení dodavatele (či název společnosti)
IČ dodavatele
adresa dodavatele

Praha, 1. ledna 2013

Odstoupení od kupní smlouvy uzavřené při předváděcím či podomním prodeji a o vázaném spotřebitelském úvěru

Vážení,

dne jsem s vaší společností uzavřel na předváděcí akci, jež se konala v restauraci Vařečka v Horních Hrnčovicích č. p. 7, kupní smlouvu č., jejímž předmětem byla sada nerezového nádobí značky Best Chef v ceně 50 000 Kč. Současně s kupní smlouvou mi zástupce vaší společnosti nabídl uzavření úvěrové smlouvy se společností Velmi výhodný úvěr, s.r.o., IČ, se sídlem v, což jsem také učinil a smlouvu o poskytnutí spotřebitelského úvěru s číslem, kterou mi jako dlužníkovi měly být věřitelem poskytnuty finanční prostředky ve výši Kč, jsem na témže místě uzavřel.

Vzhledem k tomu, že kupní smlouva s vaší společností byla uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání dodavatele, rozhodl jsem se využít svého práva a v souladu s § 57 odst. 1 zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, od této smlouvy odstupuji.

Vzhledem k tomu, že zmíněná smlouva o poskytnutí spotřebitelského úvěru č. je v souladu s § 14 odst. 2 zákona č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru, považována za tzv. vázaný úvěr, tato smlouva odstoupením od kupní smlouvy uzavřené s vaší společností zaniká.

Sadu nádobí vám zasílám a zároveň žádám o poukázání zaplacené kupní ceny ve prospěch mého bankovního účtu č.

S pozdravem

.....
(vlastnoruční podpis)

přílohy:
kopie kupní smlouvy,
kopie úvěrové smlouvy

Telekomunikace

Reklamace vyúčtování ceny služby elektronických komunikací

Obdrželi jste účet od svého telefonního operátora na významně vyšší částku než obvykle a nejste si přitom vědomi, že byste telefon více využívali? Prvním krokem na vaši obranu je uplatnění reklamace u poskytovatele služby. S tímto vzorem to je snadné.

Kdy je tento vzor vhodný?

Podobně jako při nákupu výrobků, tak i při využívání služeb, včetně služeb elektronických komunikací, můžete uplatnit reklamaci. Nejčastěji se týká výše vyúčtování. Pokud se tedy setkáte u pevné linky, mobilního telefonu, kabelové televize, poskytovatele internetového připojení či jiné služby elektronických telekomunikací s takovýmto problémem, reklamujte.

V případě uznání reklamace je operátor povinen vám nejpozději do jednoho měsíce vrátit částku uhrazenou navíc.

Jak tento vzor použít?

Podle zákona je podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací povinen zveřejnit a též ve smlouvě uvést způsob uplatnění reklamace vyúčtování cen za poskytnuté služby, včetně údajů o tom, kde a v jakých lhůtách lze reklamaci uplatnit.

Ze zákona vyplývá, že reklamaci je nutné uplatnit bezodkladně, nejpozději však do dvou měsíců ode dne obdržení vyúčtování, nedostáváte-li vyúčtování, pak do dvou měsíců ode dne poskytnutí služby. V uvedené lhůtě musí poskytovatel služby vaši reklamaci obdržet. Operátor je povinen reklamaci vyřídit do jednoho měsíce, je-li nutná součinnost zahraničního provozovatele, pak platí lhůta dvouměsíční.

Upozornění

Operátoři své zákazníky často nabádají k reklamacím prostřednictvím telefonní linky. I spotřebitelé mají tento operativní způsob v oblíbě. Problém však nastává v případě, že operátor reklamaci neřeší vůbec či pouze formálně. Spotřebitel pak obvykle není schopen prokázat, co bylo obsahem reklamace, a často ani přesně neví, kdy ji uplatnil. V takové situaci je obtížné se odvolávat či prosazovat svá práva dále. Doporučujeme proto uplatnění písemnou formou či alespoň prostřednictvím internetového formuláře, kdy si předem zkopírujete odesílaný obsah a z následující stránky potvrzení o přijetí.

Samotné podání reklamace samo o sobě ještě není důvodem k nezaplacení. Proto je vhodné zejména v případech, kdy reklamace směřuje proti výši vyúčtování, se pokusit domluvit s operátorem na tom, že nejprve uhradíte část vyúčtované ceny, se kterou souhlasíte, a zbytek až případně po vyřešení reklamace. Pokud se taková dohoda nepodaří, je možné o totéž zažádat i prostřednictvím Českého telekomunikačního úřadu, jehož vyjádření je pak závazné i pro operátora.

V případě, že poskytovatel služby elektronických komunikací vaši reklamaci zamítne, máte možnost se obrátit na Český telekomunikační úřad s námitkou proti vyřízení reklamace.



Důležité zákony a dokumenty

- Zákon o elektronických komunikacích, č. 127/2005 Sb. (§ 63, § 64)

Související vzory

- Reklamace služby elektronických komunikací
- Námitka k Českému telekomunikačnímu úřadu proti vyřízení reklamace služby elektronických komunikací
- Rozklad proti rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu

Obecná doporučení

Před použitím tohoto vzoru je nutné si ověřit zejména podle výše uvedených podmínek, zda je vhodný pro danou konkrétní situaci. Text vzoru je potřeba upravit podle skutečného případu. Výsledný text se musí vlastnoručně podepsat. Doporučujeme ho vytisknout ve dvou kopiích – jednu pro adresáta a druhou pro spotřebitele k uložení do složky sporu.

Dopis je žádoucí zasílat doporučeně, nejlépe s dodejkou. V případě osobního předání stačí nechat podepsat převzetí na kopii. V případě přikládání různých dokladů k dopisu je doporučujeme zasílat v kopii (v případě nutnosti ověřené) a originál si ponechat. Názvy příloh, včetně jejich dat (jsou-li datované), doporučujeme v dopisu uvést.

Tento vzor nemůže nahradit odbornou právní konzultaci. Není-li si spotřebitel jist ohledně svých práv a rizik při jejich prosazování, doporučujeme, aby oslovil advokáta. Spotřebitelům znalým svých práv a podmínek jejich uplatňování však může napomoci k jejich účinnému prosazení.

VZOR

moje jméno a příjmení
moje adresa
můj telefon a e-mail

název společnosti
IČ společnosti
adresa společnosti

Praha, 1. ledna 2013

Reklamacce vyúčtování ceny služby elektronických komunikací

Vážení,

dne jsem obdržel od vaší společnosti vyúčtování pevné telefonní linky za období Byl zde uveden poplatek za využití linek se zvýšeným tarifem ve výši Kč vč. DPH. Při volání na vaši informační linku jsem se dozvěděl, že jsem měl dne patnáctkrát volat na číslo Protože v tomto období jsem byl na dovolené a nikdo jiný neměl k telefonní lince přístup, je vyloučeno, že by hovory na mé lince vznikly.

Proto nyní v souladu s § 64 odst. 7 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, uplatňuji tuto reklamaci vyúčtování ceny služby elektronických komunikací a žádám o vrácení částky Kč zaplacené automatickým inkasem zpět na můj bankovní účet č. do jednoho měsíce od vyřízení reklamacce.

Předem děkuji za kladné vyřízení

.....

(vlastnoruční podpis)

přílohy:

kopie vyúčtování ze dne

Energetika

Reklamace vyúčtování elektřiny či plynu

V případě, že dodavatel tepla, plynu či elektrické energie neplní své povinnosti stanovené energetickým zákonem, obecně závaznými vyhláškami či konkrétní smlouvou s koncovým zákazníkem, lze tyto dodávky reklamovat jako každé jiné zboží.

Kdy je tento vzor vhodný?

Zřejmě nejčastějším předmětem reklamace je reklamace vyúčtování spotřebované elektřiny/plynu. Pokud spotřebitel zamýšlí reklamovat vyúčtování elektřiny/plynu, bude třeba nejdříve nahlédnout do smlouvy a obchodních podmínek příslušného dodavatele, kde zpravidla bývají uvedeny podrobnosti o postupu při vyřizování reklamací. Zejména se jedná o informace, kde a jakou formou reklamaci uplatnit a v jaké lhůtě od zjištění závady nebo porušení standardu kvality musí být taková reklamace uplatněna.

Obchodní podmínky dodavatele nesmí být v rozporu s vyhláškami o kvalitě dodávek elektřiny/plynu a služeb v elektroenergetice a plynárenství, které stanoví, že poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování zasláním písemného vyřízení reklamace na vyúčtování nebo na nevrácení zaplacených přeplatků nejpozději do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace.

Dodavatel je zároveň povinen vyrovnat rozdíl v platbách způsobený nesprávným vyúčtováním distribuce nebo nesprávným měřením dodávek, a to do 30 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace, je-li reklamace uznána jako oprávněná. Za nedodržení lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování distribuce elektřiny poskytuje provozovatel distribuční soustavy zákazníkovi náhradu ve výši 600 Kč za každý den prodlení, nejvýše však 24 000 Kč; u dodávek plynu jde o částky 250 Kč denně, nejvíce však 2500 Kč.

Jak tento vzor použít?

Reklamaci je třeba uplatnit u dodavatele elektřiny či plynu, s nímž je spotřebitel ve smluvním vztahu. Reklamaci je možné uplatnit jakýmkoliv způsobem (písemně, telefonicky, elektronicky atd.). Poskytovatelé služeb často zřizují zákaznické linky a nabádají zákazníky, aby jejich prostřednictvím reklamace řešili. Tyto linky poslouží dobře pro prvotní informaci, lze však doporučit následně uplatnit reklamaci vždy písemnou formou – ta zajistí prokazatelnost vašich tvrzení, tedy kdy byla reklamace uplatněna, co bylo jejím obsahem atd. V reklamaci je třeba uvést své identifikační údaje (jméno a příjmení, adresa), údaje reklamované faktury (variabilní symbol, zákaznické číslo, číslo odběrného místa), popřípadě popsat jiné reklamované vady. Pokud reklamujete vady měření, je vhodné uvést též číslo elektroměru a případně zjištěné stavy. Dále je vhodné uvést přesný popis reklamované skutečnosti a případně též navrhnout důkazy k jejímu prokázání.

Upozornění

Reklamace zpravidla nemá odkladný účinek, to znamená, že je nezbytné fakturu za odebranou energii zaplatit, i když s vyšší fakturované částky nesouhlasíte (v opačném případě riskujete vymáhání dlužné pohledávky s případnými sankcemi).

V případě, že poskytovatel dodávky energie vaši reklamaci vůbec nevyřídí, popřípadě nevyřídí ve výše uvedených lhůtách, máte možnost se obrátit na Energetický regulační úřad, který dohlíží nad dodržováním předpisů v oblasti elektroenergetiky, tedy i nad dodržováním standardů dle vyhlášek o kvalitě dodávek elektřiny/plynu a služeb v elektroenergetice a plynárenství. V neposlední řadě pak máte v případě nespokojenosti s vyřízením vaší reklamace vždy možnost obrátit se na soud.



Důležité zákony a dokumenty

- Energetický zákon, č. 458/2000 Sb.
- Vyhláška o kvalitě dodávek elektřiny a služeb v elektroenergetice, č. 540/2005 Sb.
- Vyhláška o kvalitě dodávek plynu a služeb v plynárenství, č. 545/2006 Sb.
- Vyhláška o rozsahu, náležitostech a termínech vyúčtování dodávek elektřiny, plynu a tepelné energie a souvisejících služeb, č. 210/2011 Sb.

Související vzory

- Stížnost Energetickému regulačnímu úřadu
- Odstoupení od smlouvy o dodávkách plynu či elektřiny pro zvýšení ceny či změnu podmínek

Obecná doporučení

Před použitím tohoto vzoru je nutné si ověřit zejména podle výše uvedených podmínek, zda je vhodný pro danou konkrétní situaci. Text vzoru je potřeba upravit podle skutečného případu.

Výsledný text se musí vlastnoručně podepsat. Doporučujeme ho vytisknout ve dvou kopiích – jednu pro adresáta a druhou pro spotřebitele k uložení do složky sporu.

Dopis je žádoucí zasílat doporučeně, nejlépe s dodejkou. V případě osobního předání stačí nechat podepsat převzetí na kopii. V případě přikládání různých dokladů k dopisu je doporučujeme zasílat v kopii (v případě nutnosti ověřené) a originál si ponechat. Názvy příloh, včetně jejich dat (jsou-li datované), doporučujeme v dopisu uvést.

Tento vzor nemůže nahradit odbornou právní konzultaci. Není-li si spotřebitel jist ohledně svých práv a rizik při jejich prosazování, doporučujeme, aby oslovil advokáta. Spotřebitelům znalým svých práv a podmínek jejich uplatňování však může napomoci k jejich účinnému prosazení.

VZOR

moje jméno a příjmení
moje adresa
můj telefon a e-mail

název dodavatele
IČ dodavatele
adresa společnosti

Praha, 1. ledna 2013

Reklamacie vyúčtování spotřebované energie

Vážení,
na základě smlouvy o dodávce elektrické energie č. jsem odběratelem elektřiny pro rodinný dům na adrese V pravidelném vyúčtování za třetí čtvrtletí tohoto roku mi byla fakturou č. vyměřena cena poskytnutých služeb ve výši pětinasobku mé obvyklé spotřeby. Elektrickou energii jsem přitom nevyužíval nad rámec obvyklé spotřeby, naopak v letních měsících pobývám na chalupě a na této adrese se tedy téměř nenacházím. Vyúčtovaná spotřeba se mi proto jeví jako nepřiměřeně vysoká.

Proto nyní v souladu s čl. smlouvy o dodávce elektřiny č. uplatňuji tuto reklamaci vyúčtování spotřebované energie a žádám o vrácení částky, která přesahuje moji skutečnou spotřebu naměřenou dle stavu elektroměru č. ke dni zpět na můj bankovní účet č. do jednoho měsíce od doručení reklamacie.

Předem děkuji za kladné vyřízení

.....
(vlastnoruční podpis)

přílohy:

kopie vyúčtování ze dne,
stav elektroměru č. ke dni

Soudy a dozorové orgány

Podnět České obchodní inspekci pro porušování zákona o ochraně spotřebitele

Vzor lze využít pro široký okruh problémů, kdy dochází k porušování zákona o ochraně spotřebitele (poctivost prodeje, klamavé či agresivní obchodní praktiky, diskriminace, reklamace atd.).

Kdy je tento vzor vhodný?

Vzor lze využít pro široký okruh problémů, kdy dochází k porušování zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, a příslušným dozorovým orgánem je Česká obchodní inspekce.

Jak tento vzor použít?

Zákon o ochraně spotřebitele upravuje řadu problémů. Za nejdůležitější lze považovat tato ustanovení zákona:

§ 3 – poctivost prodeje výrobků a poskytování služeb; povinnost prodejce prodávat výrobky ve správné hmotnosti, míře a množství, umožnit spotřebiteli toto zkontrolovat; prodávat výrobky a poskytovat služby ve správné jakosti a za ceny sjednané v souladu s cenovými předpisy (zejména zákonem č. 526/1990 Sb., o cenách),

§ 4 – zákaz užívání nekalých obchodních praktik,

§ 5 – zákaz užívání klamavých obchodních praktik (příklady jednotlivých praktik naleznete v příloze č. 1 zákona o ochraně spotřebitele),

§ 5a – zákaz užívání agresivních obchodních praktik (příklady jednotlivých praktik naleznete v příloze č. 2 zákona o ochraně spotřebitele),

§ 6 – zákaz diskriminace,

§ 9, § 11 a § 12 – povinnost informovat spotřebitele o vlastnostech výrobků a služeb v českém jazyce, povinnost informovat o ceně,

§ 10 – pravidla pro označování výrobků,

§ 13 – povinnost poučit o podmínkách reklamace,

§ 19 – povinnosti při uplatňování a vyřizování reklamací.

Spotřebitel, který nabyl dojmu, že došlo k porušení ustanovení zákona o ochraně spotřebitele, se může obrátit na regionální inspektorát ČOI. Adresy jednotlivých inspektorátů lze najít na www.coi.cz. Podnět lze podat i elektronicky přes elektronickou podatelnu ČOI na adrese www.coi.cz.

POZOR! Do působnosti České obchodní inspekce nespádají záležitosti týkající se potravinářských výrobků. Zde je dozorovým orgánem Státní zemědělská a potravinářská inspekce (viz vzor „Podnět Státní zemědělské a potravinářské inspekci“).

Upozornění

Při podávání podnětu ČOI je nutné si uvědomit, že Inspekce bude řešit porušení zákona o ochraně spotřebitele z pohledu veřejnoprávního, nikoli soukromoprávního. Výsledkem tak může být uložení pokuty danému podnikateli, ale nikoli rozhodnutí v konkrétní věci ve prospěch konkrétního spotřebitele. V řadě případů má ovšem rozhodnutí ČOI neformální vliv i na řešení těchto konkrétních problémů.



Důležité zákony a dokumenty

- Zákon o ochraně spotřebitele, č. 634/1992 Sb.
- Zákon o České obchodní inspekci, č. 64/1986 Sb.
- Občanský zákoník, zákon č. 40/1964 Sb.

Související vzory

- Podnět Státní veterinární správě
- Podnět Státní zemědělské a potravinářské inspekci

Obecná doporučení

Před použitím tohoto vzoru je nutné si ověřit zejména podle výše uvedených podmínek, zda je vhodný pro danou konkrétní situaci. Text vzoru je potřeba upravit podle skutečného případu. Výsledný text se musí vlastnoručně podepsat. Doporučujeme ho vytisknout ve dvou kopiích – jednu pro adresáta a druhou pro spotřebitele k uložení do složky sporu.

Dopis je žádoucí zasílat doporučeně, nejlépe s dodejkou. V případě osobního předání stačí nechat podepsat převzetí na kopii. V případě přikládání různých dokladů k dopisu je doporučujeme zasílat v kopii (v případě nutnosti ověřené) a originál si ponechat. Názvy příloh, včetně jejich dat (jsou-li datované), doporučujeme v dopisu uvést.

Tento vzor nemůže nahradit odbornou právní konzultaci. Není-li si spotřebitel jist ohledně svých práv a rizik při jejich prosazování, doporučujeme, aby oslovil advokáta. Spotřebitelům znalým svých práv a podmínek jejich uplatňování však může napomoci k jejich účinnému prosazení.

VZOR

moje jméno a příjmení
moje adresa
můj telefon a e-mail

Česká obchodní inspekce
Krajský inspektorát pro
Adresa inspektorátu

Praha, 1. ledna 2013

Podnět ve věci porušení zákona o ochraně spotřebitele

Vážení,
dne jsem v provozovně v společnosti uplatnil reklamaci výrobku Tato reklamace nebyla do dnešního dne vyřízena, čímž prodávající nedodržel zákonnou lhůtu 30 kalendářních dnů pro vyřízení reklamace, která vyplývá z § 19 odst. 3 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Tímto žádám o prošetření celé věci. Zároveň žádám, abych byl informován o případně zjištěných nedostatcích.

S pozdravem

.....
(vlastnoruční podpis)

přílohy:
kopie protokolu o přijaté reklamaci,
kopie prodejního dokladu

Soudy a dozorové orgány

Návrh na vydání platebního rozkazu

Požadujete-li neúspěšně po obchodníkovi vrácení peněžité částky a dosavadní pokusy o mimosoudní řešení spotřebitelského sporu nebyly úspěšné, lze přistoupit k soudnímu podání – návrhu na vydání platebního rozkazu. Nutno však upozornit i na rizika s tím spojená, která není radno přehlížet.

Kdy je tento vzor vhodný?

Soudní řízení ve sporných věcech se zahajuje podáním k soudu, které se nazývá žalobou. Je krokem, který zpravidla následuje poté, co mimosoudní řešení sporu nebylo úspěšné.

Zvláštním druhem žaloby je návrh na vydání platebního rozkazu. Platební rozkaz je rozhodnutím soudu, které může být vydáno jen v případě, kdy žalobce nárokuje zaplacení peněžité částky a právo na její zaplacení vyplývá již z žalobcem uvedených skutečností. Pro platební rozkaz je charakteristické, že k jeho vydání dojde bez nařízení soudního jednání a bez vyjádření druhé strany, a to v horizontu týdnů od doručení návrhu na jeho vydání k soudu. Procesní obranou žalovaného proti již vydanému a řádně doručenému platebnímu rozkazu (do jeho vlastních rukou) je odpor, jehož doručením soudu v zákonné lhůtě (15 dnů od doručení platebního rozkazu) se platební rozkaz ruší a soudní řízení dále směřuje k vydání klasického rozsudku (viz vzor „Odpor proti platebnímu rozkazu“). Pokud žalovaný i přes doručení platebního rozkazu této obrany nevyužije, má platební rozkaz účinky pravomocného rozsudku a žalobce tak získává vykonatelné rozhodnutí (exekuční titul), které může použít pro návrh na nařízení exekuce/výkonu rozhodnutí v případě, kdy žalovaný žalovanou částku dobrovolně nezaplatí.

Jak tento vzor použít?

Návrh na vydání platebního rozkazu podává žalobce k příslušnému soudu, tj. zpravidla k okresnímu soudu (v Praze k příslušnému obvodnímu soudu, v Brně k Městskému soudu), v němž se nachází místo podnikání obchodníka (žalovaného), je-li fyzickou osobou, či sídlo, je-li právnickou osobou. Návrh se zasílá písemně ve dvojím vyhotovení do podatelny soudu. Nezbytnou podmínkou řízení je zaplacení soudního poplatku, a to zpravidla vylepením kolku na jeden stejnopis návrhu v minimální hodnotě 1000 Kč (bližší představu o nákladech soudního řízení včetně nákladů právního zastoupení si můžete udělat pomocí kalkulačky na www.dtest.cz/kalkulacka/soudni). Je-li žalobce držitelem zaručeného elektronického podpisu, může žalobu (návrh na vydání elektronického platebního rozkazu) poslat prostřednictvím internetových stránek www.justice.cz. V takovém případě platí soudní poplatek ve výši 800 Kč. Pokud soudní poplatek nebude při podání žaloby uhrazen, soud žalobce k jeho zaplacení vyzve a stanoví mu k tomu lhůtu.

Náležitostmi žaloby jsou v obecné rovině označení soudu, kterému je podání určeno, označení žalobce a žalovaného (jméno, příjmení, bydliště, u obchodníka místo podnikání či sídlo, nejlépe s uvedením identifikačního čísla podnikatele), které věci se podání týká, vylíčení všech rozhodujících skutečností, čeho se žalobce domáhá, to vše spolu s označením a připojením listinných důkazů, kterých se žalobce dovolává. Samozřejmostí je dále datum a podpis žalobce.

Upozornění

Soudní řízení je vždy spojeno s určitou mírou rizika, ať již ohledně výsledku sporu nebo vzniku souvisejících nákladů řízení, ať již na straně žalobce či žalovaného (tím spíše, jsou-li zastoupeni advokáty), k jejichž náhradě je rozhodnutím soudu zpravidla povinována strana, která ve sporu nebyla úspěšná. Přestože soud má vůči účastníkům řízení poučovací povinnost o jejich procesních právech, je třeba speciálních znalostí právních předpisů, které zajistí, že se účastník řízení ve zdánlivě snadném sporu nepřipraví o úspěch ve věci např. vinou procesního pochybení.

Proto bude pro většinu spotřebitelů tento vzor spíše ilustrativním návodem, který by ve svém vlastním zájmu neměli využít bez konzultace s právním zástupcem!



Důležité zákony a dokumenty

- Občanský zákoník, zákon č. 40/1964 Sb. (§ 57 a násl.)
- Občanský soudní řád, zákon č. 99/1963 Sb. (§ 172 a násl.)
- Zákon o soudních poplatcích, č. 549/1991 Sb.
- Vyhláška, kterou se stanoví paušální sazby odměny za zastupování účastníků advokátem v občanském soudním řízení, č. 484/2000 Sb.

Související vzory

- Odstoupení od smlouvy uzavřené při předváděcím či podomním prodeji
- Odpor proti platebnímu rozkazu
- Žádost o osvobození od soudního poplatku



Obecná doporučení

Před využitím tohoto vzoru je nutné si ověřit zejména podle výše uvedených podmínek, zda je vzor vhodný pro konkrétní situaci a konzultovat věc s právním zástupcem. Text vzoru je potřeba upravit podle skutečného případu. Výsledný text je nutné vždy vlastnoručně podepsat. Doporučujeme ho vytisknout ve třech kopiích – dvě pro soud a třetí pro vlastní potřebu. Návrh je žádoucí zasílat doporučeně. V případě osobního předání na podatelnu soudu si nechat na stejnopisu žaloby pro vlastní potřebu vyznačit převzetí. V případě přikládání různých dokladů k návrhu je doporučujeme zasílat v kopii (v případě nutnosti ověřené) a originál si ponechat. Názvy příloh, včetně jejich dat (jsou-li datované), doporučujeme v dopisu uvést. Tento vzor nemůže nahradit odbornou právní konzultaci. Není-li si spotřebitel jist ohledně svých práv a rizik při jejich prosazování, doporučujeme, aby oslovil advokáta.

VZOR

Okresní soud v
(přesná adresa viz www.justice.cz)

Praha, 1. ledna 2013

Žalobce: Jan Koniček, bytem Pod Kopcem 1, 278 01 Kralupy nad Vltavou

Právně zastoupen:

Žalovaný: Czech schmeid s.r.o., se sídlem Horní 5, Kralupy nad Vltavou, PSČ: 278 01, IČ: 00000001

Žaloba o zaplacení 15 000 Kč s příslušenstvím – návrh na vydání platebního rozkazu

Soudní poplatek 1000 Kč (uhrazen v kolcích vylepených na prvopisu žaloby)

Dvojmo

Přílohy:

- plná moc advokáta (je-li žalobce právně zastoupen)
- výpis z obchodního rejstříku žalovaného
- pozvánka na předváděcí prodejní akci
- kupní smlouva ze dne
- prodejní doklad ze dne
- odstoupení od uzavřené kupní smlouvy č. ze dne a dodejka ze dne
- předžalobní výzva ze dne

I.

Žalovaný je podnikající právnickou osobou s registrovaným předmětem podnikání koupě zboží za účelem dalšího prodeje.

Důkaz:

- výpisem z obchodního rejstříku žalovaného

II.

Žalobce navštívil na základě pozvánky žalovaného předváděcí prodejní akci pořádanou dne v sokolovně Praha-Krč. Žalobce (jednající jako spotřebitel dle § 52 odst. 3 občanského zákoníku) zde od žalovaného zakoupil parní čistič FROG-Miracle. Za odebrané zboží zaplatil při převzetí 15 000 Kč. Po návratu domů si žalobce koupí rozmyslel, neboť se na internetu přesvědčil, že by prodané zboží zakoupil o polovinu levněji u jiného prodejce. Následujícího dne (.....) proto zaslal žalovanému odstoupení od smlouvy podle ustanovení § 57 odst. 1 občanského zákoníku spolu s odebraným zbožím a vyzval žalovaného k vrácení zaplacené částky 15 000 Kč nejpozději do 30 kalendářních dnů od doručení odstoupení od smlouvy, tj. do Tuto částku však žalovaný ani přes písemnou upomínku žalobci dosud neuhradil.

Důkaz:

- pozvánka na předváděcí prodejní akci
- kupní smlouva a prodejní doklad ze dne
- odstoupení od kupní smlouvy č. ze dne
- potvrzení pošty o doručení odstoupení od smlouvy ze dne (dodejka)
- předžalobní výzva ze dne

III.

Vzhledem k tomu, že žalobce již vyčerpal všechny možnosti smírného řešení sporu, navrhuje, aby Okresní soud v vydal tento platební rozkaz a v případě projednání věci tento rozsudek:

I. Žalovaný je povinen zaplatit žalobci částku 15 000 Kč a úrok z prodlení ve výši dle nařízení vlády č. 142/1994 Sb., ve znění pozdějších předpisů, od do zaplacení.

II. Žalovaný je povinen zaplatit žalobci na nákladech soudního řízení částku 1000 Kč.

Jan Koniček

Soudy a dozorové orgány

Odpor proti platebnímu rozkazu

Pokud vám byl doručen platební rozkaz soudu a s jeho vydáním nesouhlasíte (např. proto, že jste své závazky již před podáním žaloby uhradili), můžete jeho účinkům zabránit jedině v zákonné lhůtě podaným odporem. Jak takový odpor vypadá, jakož i další základní informace, lze vyčíst v následujícím vzoru. Stejně jako u vzoru „Návrh na vydání platebního rozkazu“ zde upozorňujeme na rizika tohoto soudního podání.

Kdy je tento vzor vhodný?

Soudní řízení ve sporných věcech se zahajuje podáním k soudu, které se nazývá žalobou. Je krokem, který zpravidla následuje poté, co mimosoudní řešení sporu nebylo úspěšné.

Zvláštním druhem žaloby je návrh na vydání platebního rozkazu. Platební rozkaz je rozhodnutím soudu, které může být vydáno jen v případě, kdy žalobce nárokuje zaplacení peněžité částky a právo na její zaplacení vyplývá již z žalobcem uvedených skutečností. Pro platební rozkaz je charakteristické, že k jeho vydání dojde bez nařízení soudního jednání a bez vyjádření druhé strany, a to v horizontu týdnů od doručení návrhu na jeho vydání k soudu. Procesní obranou žalovaného proti již vydanému a řádně doručenému platebnímu rozkazu (do jeho vlastních rukou) je odpor. Doručením odporu soudu v zákonné lhůtě (15 dnů od doručení platebního rozkazu) se platební rozkaz ruší a soud nařídí jednání s cílem vydat rozsudek. Pokud žalovaný i přes doručení platebního rozkazu této obrany nevyužije, má platební rozkaz účinky pravomocného rozsudku a žalobce tak získává vykonatelné rozhodnutí (exekuční titul), které může použít pro návrh na nařízení exekuce/výkonu rozhodnutí v případě, kdy žalovaný žalovanou částku dobrovolně nezaplatí.

Jak tento vzor použít?

Poučení pro podání odporu obsahuje především samotný platební rozkaz. Odpor se podává v 15denní lhůtě od doručení platebního rozkazu k soudu, který platební rozkaz vydal. Lhůta 15 dnů je zachována, pokud v této době byla zásilka s odporem prokazatelně předána k poštovní přepravě. Pozdě podaný odpor soud usnesením odmítne. Obdobné platí, byl-li vydán elektronický platební rozkaz (viz vzor „Návrh na vydání platebního rozkazu“).

Odpor nemusí být odůvodněn, účinky zrušení platebního rozkazu má i jeho strohý obsah, je-li z obsahu podání zřejmé, že se jedná o odpor, a to i když je nesprávně označen např. jako odvolání. V zájmu urychlení dalšího řízení však lze odůvodnění doporučit. Odpor je možné podat jakoukoliv formou, včetně faxu či elektronicky, je však třeba jej ve lhůtě tří dnů doplnit předložením jeho originálu, případně písemným podáním shodného znění. Elektronické podání opatřené zaručeným elektronickým podpisem není třeba doplnit. Lze doporučit klasické písemné podání poštou, doporučeně.

Nesouhlasí-li však žalovaný jen s výrokem o nákladech řízení obsaženým v platebním rozkazu, je opravným prostředkem proti němu odvolání, které nemá vliv na platnost platebního rozkazu ohledně základu žalované částky.



Důležité zákony a dokumenty

- Občanský soudní řád, zákon č. 99/1963 Sb. (§ 172 a násl., § 114b a § 153a)
- Zákon o soudních poplatcích, č. 549/1991 Sb.
- Vyhláška, kterou se stanoví paušální sazby odměny za zastupování účastníků advokátem v občanském soudním řízení, č. 484/2000 Sb.

Související vzory

- Návrh na vydání platebního rozkazu

Upozornění

Pozor na častou procesní situaci, kdy soud spolu s doručením platebního rozkazu žalovaného vyzývá, aby se ve lhůtě 30 kalendářních dnů (či lhůtě delší) k žalobě písemně vyjádřil a v případě, že nárok žalobce neuznává, ve vyjádření vylíčil rozhodující skutečnosti na svoji obranu a k vyjádření připojil listinné důkazy, kterých se dovolává, nebo tyto důkazy označil. Pouhé podání odporu proti platebnímu rozkazu bez zaslání potřebného vyjádření a připojených listin by v tomto případě znamenalo ze strany žalovaného fikci uznání nároku žalobce (§ 114b ve spojení s § 153a občanského soudního řádu). Soud by tak následně byl povinen vydat rozsudek pro uznání, proti němuž jsou opravné prostředky omezeny vesměs pouze na důvody nesplnění podmínek pro vydání takového rozsudku. V tomto případě pak vyjádření žalovaného musí být velmi podrobné a musí označit nebo připojit listiny, kterých se na podporu své obrany dovolává. I zde platí, že lhůta pro podání vyjádření je zachována, pokud je zasláno v soudem určené lhůtě (zpravidla nejpozději 30. den od doručení platebního rozkazu) prostřednictvím poštovního přepravce (rozhoduje razítko pošty na obálce zásilky či razítko na dodejce).

Soudní řízení je vždy spojeno s určitou mírou rizika, ať již ohledně výsledku sporu nebo vzniku souvisejících nákladů řízení, ať již na straně žalobce či žalovaného (tím spíše, jsou-li zastoupeni advokáty), k jejichž náhradě je rozhodnutím soudu zpravidla povinována strana, která ve sporu nebyla úspěšná. Přestože soud má vůči účastníkům řízení poučovací povinnost o jejich procesních právech, je třeba speciálních znalostí právních předpisů, které zajistí, že se účastník řízení ve zdánlivě snadném sporu nepřipraví o úspěch ve věci např. vinou procesního pochybení.

Proto bude pro většinu spotřebitelů tento vzor spíše ilustrativním návodem, který by ve svém vlastním zájmu neměli využít bez konzultace s právním zástupcem! Představu o nákladech soudního řízení včetně nákladů právního zastoupení si můžete udělat pomocí kalkulačky na www.dtest.cz/kalkulacka/soudni.



Obecná doporučení

Před využitím tohoto vzoru je nutné si ověřit zejména podle výše uvedených podmínek, zda je vzor vhodný pro konkrétní situaci a konzultovat věc s právním zástupcem. Text vzoru je potřeba upravit podle skutečného případu. Výsledný text je nutné vždy vlastnoručně podepsat. Doporučujeme ho vytisknout ve třech kopiích – dvě pro soud a třetí pro vlastní potřebu.

Návrh je žádoucí zasílat doporučeně.

V případě osobního předání na podatelně soudu si nechat na stejnopisu žaloby pro vlastní potřebu vyznačit převzetí.

V případě přikládání různých dokladů k návrhu, je doporučujeme zasílat v kopii (v případě nutnosti ověřené) a originál si ponechat. Názvy příloh, včetně jejich dat (jsou-li datované), doporučujeme v dopisu uvést.

Tento vzor nemůže nahradit odbornou právní konzultaci. Není-li si spotřebitel jist ohledně svých práv a rizik při jejich prosazování, doporučujeme, aby oslovil advokáta.

VZOR

Okresní soud v
(Obvodní soud v Praze / Městský soud v Brně / ...)
(přesná adresa viz www.justice.cz)

Ke spisové značce soudu:

Praha, 1. ledna 2013

Žalobce: Lichvář, s.r.o., IČ: 00000001, se sídlem Na Pankráci 1, Praha 4, PSČ: 140 00
Právně zastoupen: JUDr. Janem Prudkým, advokátem se sídlem Bezradných 2, Praha 1, PSČ: 110 00

Žalovaný: Jan Koniček, bytem Pod Kopcem 1, 278 01 Kralupy nad Vltavou
Právně zastoupen:

o zaplacení 100 000 Kč s příslušenstvím

**Odpor žalovaného proti platebnímu rozkazu vydanému Okresním soudem v dne,
č.j.**

Dvojmo

Žalovanému byl dne doručen platební rozkaz nadepsaného soudu č.j. žaloby ze dne

Proti tomuto platebnímu rozkazu podává žalovaný následující odpor.

fakultativně: Žalovaná částka byla zaplacena ještě před podáním žaloby, a to dne – viz přiložené potvrzení ze dne Navrhuji proto zamítnutí žaloby v celém rozsahu, včetně nároku žalobce na zaplacení náhrady nákladů řízení. Náhradu nákladů řízení neuplatňuji.

příloha – potvrzení o zaplacení ze dne

Jan Koniček

Informace pro každodenní život



Brožuru „105 vzorů pro řešení spotřebitelských problémů“ lze objednat za cenu 200 Kč na www.dtest.cz/105vzoru nebo telefonicky na čísle 241 404 922.

Podáváme vám pomocnou informační ruku v podobě elektronických brožurek, abyste netápali či se dokonce neztratili v oblastech, které jako spotřebitelé musíte denně řešit. „Potravinářský kompas“ vás bude navigovat v potravinách, „Peníze a (ne)bezpečný internet“ prozradí vše o nákupech, platbách a bezpečí peněz na internetu, „Jak nespadnout do pastí“ vás a vaše blízké ochrání před předváděcími akcemi a podomními prodejci. Tyto a další praktické brožurky jsou k dispozici ke stažení na www.dtest.cz/brozury. Připravili jsme také několik nezávislých srovnávačů

a kalkulaček, které vám pomohou například vybrat nejvhodnější mobilní tarif, najít nejvýhodnější spořicí účet či nastavit optimální částku životního pojištění. Srovnávače najdete na adrese www.dtest.cz/srovnavace. ✘

Šetří každý. Nedovolte, aby šetřili na vás!



Albert Quality
Extra Virgin olivový olej
kvalita: dobrá (68 %)
10 Kč za 100 ml

nebo?



Monini Classico
extra panenský olivový olej
kvalita: dobrá (61 %)
27 Kč za 100 ml



Electrolux ZJM 6820
účinnost vysávání:
velmi dobrá (83 %)
kvalita: dobrá (73 %)
cena: 2310 Kč

nebo?



Dyson DC 37 Animal turbine
účinnost vysávání:
velmi dobrá (80 %)
kvalita: dobrá (69 %)
cena: 13 220 Kč

Objednáním ročního předplatného získáte

- 12 vydání časopisu dTest
- přístup do on-line databáze výsledků testů více než 9500 výrobků
- přednostní servis spotřebitelské poradny
- zdarma přístup ke všem informacím v mobilní aplikaci dTest
- navíc praktický dárek v podobě brožury 105 vzorů pro řešení spotřebitelských problémů