

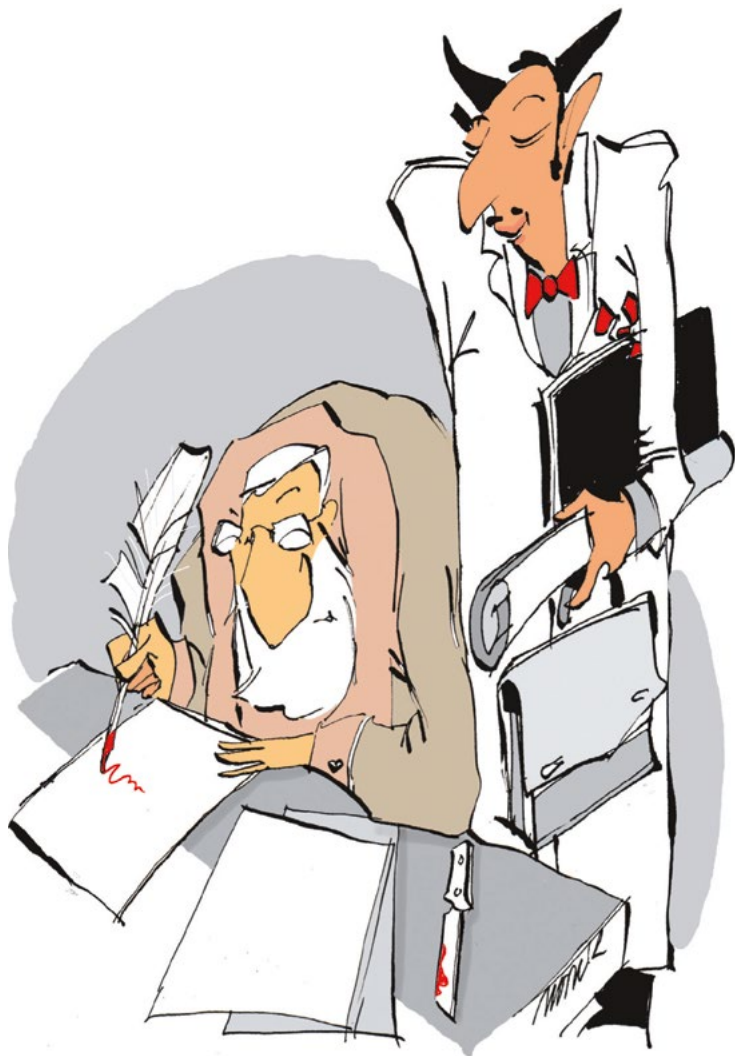
# d Test

**Předváděcí  
akce a podomní  
prodej**

**Prokoukněte  
jejich finty**

**Hrozby a rizika**

**Příběhy  
poškozených**



# Jak nespadnout do pasti

# Spotřebitelský problém?



## Volejte poradnu dTestu 299 149 009!

Spotřebitelská poradna dTestu je tu pro vás každý všední den mezi 9. a 17. hodinou.

S čím vším vám také můžeme poradit:

- Uzavřeli jste nevýhodnou smlouvu na předváděcí akci?
- Uvažujete o změně dodavatele plynu či elektřiny?
- Přišel vám příliš vysoký účet za telefon?
- Byla vám zamítnuta reklamace?
- Dostáváte do schránky zboží, které jste si neobjednali?
- Otravují vás podomní prodejci s nabídkami různého zboží?
- Nejste spokojeni s prací najatých řemeslníků?
- Máte dojem, že jste se setkali s nebezpečným výrobkem či potravinou?
- Setkali jste se s prošlými potravinami, špatným účtováním cen či slevami, které vlastně slevami nebyly?

Právní poradenství poskytujeme zdarma, vy zaplatíte pouze cenu běžného hovorného.



Setkali jste se na předváděcí akci či při návštěvě dealera s agresí? Použili vůči vám nekalé obchodní praktiky – nepravdivé údaje o výrobku či zamlčení informací, což ovlivnilo vaše rozhodnutí podepsat smlouvu? Kontaktujte Českou obchodní inspekci.

- Ústřední inspektorát:  
296 366 360
- Inspektorát Středočeský  
a Hl. m. Prahy: 296 366 207
- Inspektorát Jihočeský  
a Vysočina: 387 722 338
- Inspektorát Plzeňský  
a Karlovarský: 377 323 596
- Inspektorát Ústecký  
a Liberecký: 475 209 493
- Inspektorát Královéhradecký  
a Pardubický: 495 057 170
- Inspektorát Jihomoravský  
a Zlínský: 545 125 939
- Inspektorát Moravskoslezský  
a Olomoucký: 554 818 211

**d**  
Test

### Jak nespadnout do pastí

Podle právního stavu k 1. červenci 2017.

Připravil redakční kolektiv. Ilustrace Jiří Novák.

**dTest, o.p.s.** (IČ: 45770760)

se sídlem Černomořská 419/10, 101 00 Praha 10–Vršovice.

Grafická úprava a zlom: Akcent s. r. o.

Přetisk zapovězen.

## O dTestu

Již 25 let jsme ve službách českých spotřebitelů. Za tu dobu jsme otestovali desetitisíce výrobků a každý měsíc vydáváme v časopise dTest a na webových stránkách [www.dtest.cz](http://www.dtest.cz) nové nezávislé testy potravin, domácích spotřebičů, výrobků pro děti, elektroniky a dalších.

Provozujeme spotřebitelskou poradnu a službu mimosoudního řešení sporů [VašeStiznosti.cz](http://VašeStiznosti.cz), které každoročně pomohou vyřešit a zodpovědět desetitisíce problémů a dotazů.

Na stránkách [www.dtest.cz](http://www.dtest.cz) přinášíme kromě testů také aktuální články se spotřebitelskou problematikou, upozorňujeme na různé nešvary a podvody a nabízíme řadu užitečných nástrojů, jež usnadňují spotřebitelům každodenní život.

Největší výhodou 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.



V roce 2016 vyřídila spotřebitelská poradna dTestu přibližně 36 000 dotazů. Byly mezi nimi případy s dobrým koncem, ale i ty, kdy už jsme nemohli pro spotřebitele udělat více než pomoci mírnit škody napáchané jejich neopatrností. Patří mezi ně případy lidí, kteří přijali pozvání na předváděcí akci či si pustili domů dealera a podepsali kupní smlouvu. Nevěděli, že v případě uzavření kupní smlouvy mimo prostory obvyklé k podnikání mohou do 14 dnů od smlouvy odstoupit bez udání důvodu, a přišli o životní úspory. Jiní se dokonce zadlužili na dlouhá léta a horko těžko dávají dohromady měsíční splátky. Mnohým hrozí exekuce. Podobných smutných případů je mnohem více, než bychom si jako organizace chránící spotřebitele přáli.

Brožurou, kterou právě držíte v ruce, podáváme pomocnou ruku všem, kdo jsou ohroženi agresivními prodejními praktikami poradců předváděcích akcí a podomních prodejců. Ti se často zaměřují na seniory či sociálně slabší lidi, kteří snadněji podlehnou jejich pohádkám o zázračných vlastnostech výrobku navracejících zdraví či úsporách při přechodu k jinému dodavateli energií. Na ty, kdo jejich vábívým osidlům odolávají, vytáhnou těžký kalibr – psychický nátlak, vyhrožování, agresi.

Klíčem k úspěchu je naučit se říkat ne, což je ale umění, které na jedničku zvládá málokdo. Brožura Jak nespadnout do pastí pomůže vám i vašim blízkým lépe zvládnout rizikové situace.

Lukáš Zelený  
vedoucí právního oddělení

[www.dtest.cz](http://www.dtest.cz)

# Proč se vyhýbat předváděcím akcím a dealerům



Vždy, když ve schránce najdete na první pohled lákavou pozvánku na zajímavý výlet spojený s předváděním zboží či když u vašich dveří zazvoní dealer – podomní prodejce, připomeňte si následující skutečnosti.

**Nabízené zboží je předraženo,** a to i po započítání všech „slev“, „výher“ a „dárků zdarma“. I s jeho kvalitou je to na pováženou. V obchodní síti koupíte kvalitnější výrobky za mnohem příznivější cenu.

**Mnozí prodejci se ničeho neštítí.** Na začátku úsměvy, galantnost, krásné řeči a na konci agrese. Bez skrupulí zamknou dveře předváděcí místnosti, odeberou občanské průkazy, příkázou vypnout mobily, nedovolí odskočení na toaletu. Účastníci zájezdů vypovídají i o slovním a fyzickém napadání. Dokud prodejci nebudou mít dostatek podepsaných smluv, nepustí nikoho ze svých spárů.

**Hrozí vážné riziko,** že dodané zboží nebude mít slibované vlastnosti; často proto, že prodejce slibuje zázraky jako vyléčení různých chorob či takřka získání nesmrtelnosti.

**Přijdete o peníze a často se i na dlouhou dobu zadlužíte.** Zájezd nebo zazvonění dealera u dveří vás připraví o úspory. Pokud podepíšete úvěrovou smlouvu, v konečném důsledku zaplatíte za zboží mnohonásobně více. Z čeho budete platit splátky? Nebudete-li platit, skončíte v rukách exekutora.

**Zákon chrání, často jen na papíře.** I když včas odstoupíte od kupní smlouvy a prodejce je povinen vrátit peníze, vyhráno nemáte. Pokud se peněz nedočkáte a pokud je nechcete oželeť, musíte se obrátit na soud.

**Klam versus skutečnost.** Pokud jste nestihli odstoupit od kupní smlouvy do 14 dní od převzetí zboží a přesvědčili jste se o nesouladu mezi propagovanými a skutečnými vlastnostmi, máte ještě šanci od smlouvy odstoupit. Bude to však krkolomná cesta bez záruky na úspěch. Prodejce bude dělat mrtvého brouka a najdete-li odvahu jít k soudu, dostanete se do důkazní nouze. Jak dokážete klam, když v návodu k výrobku a ve smlouvě nic z toho, co prodejce říkal a čím vás přesvědčoval, není?



**Paní Marta (70) jen velmi nerada vzpomíná na předváděcí akci. Poté, co se stala „výherkyní“ zboží z obálky, byla asistenty prodávajícího odvedena pryč od ostatních účastníků. Vyžádali si od ní občanský průkaz a nutili k podpisu kupní smlouvy na kuchyňský robot za 35 tisíc korun, za kterému dostane slíbenou výhru. Odolávala a chtěla se vrátit k ostatním účastníkům. Nedovolili to. Nakonec podlehla. Asistenti ji přinutili nastoupit do auta, dovezli domů, kde jim ze svých úspor musela vyplatit cenu zboží. I když se obratem smlouvy odstoupit, prodejce s ní nekomunikuje.**

# Nevěřte planým slibům



Jistě znáte rčení o ptáčkoví, kterému hezky zpívají, když ho chtějí lapnout do pasti. A přesně to samé je základním scénářem prodejců, kteří organizují zájezdové předváděcí akce. Pozvánka na zájezd za pár korun „vstupného“ je velkým lákadlem. Budete-li ale vědět, jak ji správně číst, nestrčíte nevědomky hlavu do pomyslné oprátky.

**Program.** Přestože pozvánka láká na výlet či za kulturu, hlavním cílem je předvádění zboží a nevybíravé nucení k podpisu kupní smlouvy. Často na pozvánce v rozporu se zákonem záměrně chybí, že se bude předvádět zboží, aby ti, kteří už něco o předváděčkách slyšeli či mají osobní zkušenost, zůstali v nevědomosti a na výlet jeli. Počítejte s tím, že převážnou většinu dne strávíte často uzavřeni v sokolovně či restauraci v zapadlé víscce. Dveře se odemknou, až bude prodán určitý počet výrobků, aby měl prodejce dostatečný zisk z celé akce.

**Dárky.** Fotografie dáreků vyobrazených na pozvánce jsou téměř vždy jen ilustrační a slouží jako spolehlivé vnaidlo. Kdo z nezasevěčených by odolal? Známý jsou případy, kdy třeba darovaný vánoční stříbrný řetěz měřil pouhých 40 cm, deka merino z jemné ovčí vlny byla stoprocentní syntetikou, úžasné nástěnné hodiny se proměnily v dětský budík, indukční vařič byl nevařící atrapou a tak dále.

**Občerstvení.** Je-li poskytováno občerstvení nebo dokonce oběd, musí ho také někdo zaplatit. A kdo hostí účastníky zájezdu? Přece ti, kteří podepsali kupní smlouvy a domů si odvázejí předražené výrobky. Co se za občerstvením také může skrývat, ukázal nedávný případ - uzeniny a pečivo jen tak hozené ve špinavém a přehřátém zavazadlovém prostoru autobusu.

**Identifikace prodávajícího.** Když na pozvánce nenajdete obchodní jméno prodávajícího a jeho adresu, znamená to jediné: prodejce se skrývá před minulými a současnými nespokojenými zákazníky. Proč by jinak zůstal v utajení? Představí-li se prodejce na pozvánce, ještě to není žádná jistota. Mnohé společnosti, které už jsou v tomto oboru podnikání nechvalně známy, zmizí z povrchu zemského, aby se posléze objevily pod novým obchodním jménem.



Pan Karel (80) podepsal na předváděcí akci kupní smlouvu na vysavač v hodnotě 30 tisíc korun a k ní dostal písemné potvrzení o výhře poznávacího čtyřdenního zájezdu do švýcarského města St. Gallen. V návaznosti na vystavené potvrzení opakovaně žádal o sdělení termínu zájezdu. Na dotazy reagoval prodejce různými výmluvami. Pan Karel se zájezdu nikdy nedočkal.

# Proč lidé podléhají

Nejlepší prevencí problémů plynoucích z předváděcích akcí a podomního prodeje je na pozvání nereagovat a dealera nepouštět přes práh a rychle a rázně se s ním rozloučit.

Nevíte-li co s časem, cítíte-li se osamělí, poohlédněte se po jiných způsobech vyžití, na které nedoplatíte ztrátou peněz a zhoršeným zdravím. I v menších městech působí kluby seniorů, které za příznivé ceny organizují opravdové výlety a zájezdy, kde se nejenom setkáte se svými vrstevníky, ale něčemu se i naučíte, něco uvidíte a zažijete. Raritou v menších městech nejsou ani vzdělávací programy či univerzity třetího věku pro aktivní seniory. Máte-li ještě dobré oči, přihlaste se do knihovny. Neodrazuje-li vás technika, pořídte si levný počítač s připojením na internet a komunikujte přes něj s dalšími aktivními seniory. Společníkem může být pejsek, kočička, andulka nebo kanárek. Zaplní vám spoustu času a nebudete už sami. Začněte chodit na cvičení či do tanečních kurzů pro starší a pokročilé. Hlavně nejezděte na předváděcí akce!

Pokud naše varování nezabralo a vy byste přeci jen chtěli na předvádění jet, byť s předsevzetím, že určitě nic nepodepíšete, zkuste ještě zavčasu přemýšlet, co vás může potkat...

**Apel na zdraví.** Ve většině případů se od prodávajícího dozvíte, že jím nabízené zboží dokáže pozitivně ovlivnit zdravotní stav váš či vašich blízkých. Často budete slyšet věty typu: „Chcete, aby vaše vnučátka trpěla ekzémy a alergiemi?“, „Vy už na tomhle světě nechcete být? Tak pro sebe něco udělejte, peníze nejsou všechno.“ a mnohé další. Na slova o zdraví – jeho zlepšení či znovunabytí – slyší každý. A je jedno, zda se nabízejí hrnce, masážní přístroje, „léčebné“ lampy či „zázračné“ pilulky.

Necháme-li stranou hrnce a další vybavení do domácnosti, které nepomohou a snad i neublíží, zdviháme varovný prst nad zázračnými výrobky, které mají vyléčit kde co. Nevyléčí, ale naopak si můžete koledovat o zhoršení svého zdravotního stavu. V lepším případě si odvezete superpředražené potravinové doplňky vydávané za zázrak.



**Když paní Zdeňka (72) našla ve schránce letáček s pozváním na „Velkou podzimní reklamní show“ s bonusem pro každého, kdo má právě svátek, narozeniny či výročí svatby, rozhodla se s manželem, že návštěvou této akce uzavřou oslavy kulatého výročí svatby. Ač nechtěli nic kupovat, domů si dovezli parní čistič za 29 990 Kč, ke kterému obdrželi zdarma sadu nerezového nádobí a tři láhve vína. Aby si spravili náladu z nepovedené akce, víno s přáteli otevřeli a vypili. Přestože včas odstoupili od kupní smlouvy a vše – až na darované láhve vína – vrátili, prodejce odmítl odstoupení akceptovat. Důvod? Nevrátili vše, co v rámci kupní smlouvy obdrželi.**

**Vyhráli jste!** Pokud nezabere apel na zdraví, následuje většinou losování výherců dárků údajně za desetitisíce korun. Jejich získání ovšem závisí na dosti zásadní podmínce: nabízené zboží si musíte koupit!

I když nákupní ceny dáreků se jako spotřebitel nedozvíte, jisté je, že budou činit pouze nepatrný zlomek deklarované hodnoty a vy je bohatě uhradíte v rámci kupní ceny zakoupeného výrobku.

**Kocovina.** Prodejci dobře vědí, že „kšefty“ jdou lépe, jsou-li účastníci předváděcí akce trochu v náladě. Atraktivně vypadající výlet spojený s ochutnávkou burčáku, po skončení sezóny ochutnávkou vína či dokonce něčeho tvrdšího tak nemusí skončit jen bolehlavem, ale i velkým průvanem v peněžence. Obsah sklínek či štamprlat budou - jak jinak - platit ti, kteří podepíší kupní smlouvu.

**Nátlak a agrese.** Nezabere-li apel na zdraví, nezaberou-li dárky, mnohdy nastoupí nátlak a agrese. Zadržování občanských průkazů, urážky či bránění v návštěvě toalet jsou jen některé z jejich forem. Jste ochotni toto podstoupit?

**Výhrůžky.** Prodejce (a většinou ne jeden, ale minimálně dva) vás se zbožím často odveze rovnou z akce domů, obzvláště máte-li doma uloženou hotovost. Pokud opadne vaše nadšení z předvádění a budete se zdráhat předat peníze, začne na vás tlačit a vyhrožovat. Moc dobře přitom ví, že si od vás peníze vzít nesmí, dokud neuplyne lhůta sedmi dní od uzavření smlouvy. Budete se ovšem bránit, když je prodejcem bezskrupulózní dvoumetrový pořízek, který ví přesně, kde bydlíte? Pokud byste si i přesto dodali odvahu, prodejce začne hrozit příchodem exekutora.



Paní Jiřina (79) dostala pozvánku na autobusový zájezd. Místo slibované návštěvy pamětihodností skončila na několik hodin v nevytopeném sále restaurace. Když se na ni obchodní zástupci soustředili, pocit zimy a osamocení ji přiměl ukončit trápení. Za příslib okamžitého odvozu domů podepsala kupní smlouvu na zboží za 19 990 Kč a nějaké další listiny. Na místě složila zálohu 1000 korun s tím, že doma předá další zálohu a zbytek uhradí v co nejkratší době. Když ji dva zástupci prodejce odvezli autem domů, jeden jí předal zboží a převzal další zálohu ve výši 5000 Kč, což poznačil do smlouvy. Po chvíli se vrátil jeho kolega s tím, že záloha je nedostatečná a musí se navýšit; paní Jiřina předala, aniž by dostala potvrzení, další 4000 Kč. Až po odjezdu obou pánů zjistila, že neobdržela všechno zboží uvedené na kupní smlouvě. Definitivním šokem bylo, když jí za několik dnů poštou přišla kopie úvěrové smlouvy na 14 000 Kč, jejíž splácení ji bude v konečném součtu stát více než 20 tisíc korun.

# Levnější plyn, elektrina a telefonování?



Fenoménem poslední doby jsou nezvané návštěvy prodejců, kteří se ohánějí velkými úsporami peněz, když změníte dodavatele elektřiny či plynu, popřípadě telefonního operátora. Pamatujte na to, že nemáte povinnost je vpouštět do svého bytu či domku a předkládat jim na jejich žádost „ke kontrole“ vyúčtování služeb. Přestože často opravdu lze změnou dodavatele či operátora něco ušetřit, je velmi nepravděpodobné, že vás navštíví zrovna prodejce s nejuvhodnější nabídkou. Mnohdy to bude spíše prodejce nejdržejší či nejméně seriózní.

Podomní prodejci jsou placeni podle počtu uzavřených smluv. Setkáváme se i s případy, kdy – zejména žije-li senior v domě s dětmi či vnoučaty, které mají samostatnou domácnost – se jej prodejce snaží vmanévrovat do podpisu smluv „i za ně“. Že je to v rozporu se zákonem, mu vůbec nevádí.

Podomní prodejci mají velký dar řeči a přesvědčování. Pokud na vás nebudou zabírat, nevzdávají se a vytáhnou těžší kalibr: „Víte, jak máte chytrého starosta? Ten podepsal a radoval se, kolik ušetří.“ „Váš soused Novák odvedle si vzal kalkulačku a počítal a pak mi dal za pravdu a děkoval.“ A vy? Řeknete si, že když podepsal starosta, a ten že má pod čepicí, podepíšete taky.

Na pozoru se mějte i před osobami, které se vydávají za zástupce vašeho stávajícího dodavatele či operátora. Ten s vámi totiž zásadně komunikuje jinou formou než osobní návštěvou. Vždy trvejte na ověření totožnosti dané osoby, vhodné je se na jeho vztah ke společnosti dotázat i na informační telefonní lince pro zákazníky vašeho dodavatele či operátora.

Budete-li na vážkách, zda podepsat či nikoliv, domluvte se s prodejcem, aby přišel za dva či tři dny, abyste si mohli v klidu přečíst návrh smlouvy a ověřit si jeho informace. Pokud vám odmítne smlouvu k prostudování předat, víte, na čem jste a důrazně ho odmítněte. Dobře si pamatujte, že na první pohled výhodnější cena může být spojena například s nevýhodnými smluvními podmínkami.



**Stalo se, že paní Marie (68) uzavřela s obchodními zástupci jednoho dodavatele energií dle jejich vyjádření „velmi výhodnou smlouvu“ na dodávku elektřiny. Až po uplynutí zákonné lhůty k bezplatnému ukončení uzavřené smlouvy se dozvěděla, že smlouva není zdaleka tak výhodná, jak slibovali obchodní zástupci. Vzhledem k tomu, že smlouva byla uzavřena na dva roky, musí paní Marie (nechce-li se pouštět do nejistých sporů s novým dodavatelem) čekat na zvýšení ceny za elektřinu, které jí umožní smlouvu bez sankce zrušit a přejít k jinému dodavateli.**



# Něco málo ze zákona



Smlouvy uzavřené na předváděcích akcích a při podomním prodeji patří mezi spotřebitelské smlouvy uzavřené mimo prostory obvyklé pro podnikatelské podnikání.

Podstatným a pro spotřebitele zásadním rozdílem oproti smlouvám uzavřeným v běžné obchodní síti je právo od smlouvy odstoupit. Lhůta pro odstoupení činí 14 dnů od převzetí zboží. Má-li být zboží dodáno v několika zásilkách, běží lhůta pro odstoupení od doručení poslední z nich; u zboží, které má být pravidelně a opakovaně zasíláno, pak od první dodávky. V případě smluv, jejichž předmětem je poskytování určité služby, se tato lhůta počítá už od samotného uzavření smlouvy.

Podnikatel musí spotřebitele písemně poučit o právu na odstoupení a předat mu za tím účelem zpracovaný vzorový formulář. Pokud tak neučiní, platí lhůta delší, a to jeden rok a 14 dnů. Jestliže poskytne poučení dodatečně, začne od tohoto okamžiku běžet lhůta 14 dnů.

Existují však výjimky – například nelze odstoupit od smlouvy, byla-li provedena nezbytná oprava nebo údržba požadovaná spotřebitelem na místě, které určil. Právě této skupiny neseřízní prodejci využívají a nutí vás k podpisu vedle kupní smlouvy i jakousi „dohodu o opravě“, kterou se zavazují zajistit opravu či údržbu zakoupených i dosavadních spotřebičů v domácnosti. Jde o jasné obcházení zákona, kdy právo od smlouvy odstoupit vám náleží. Výjimka totiž cílí na případy, kdy si domů pozvete instalátéra, opraváře či malíře pokojů.

Zákon odstoupení dále neumožňuje například za situace, kdy je zboží upraveno na přání zákazníka; a také jedná-li se o smlouvy o zájezdu, ubytování a dopravě v určitém termínu.



Vzor pro odstoupení od smlouvy si můžete stáhnout zdarma na [www.dtest.cz/vzory](http://www.dtest.cz/vzory). Odstoupit od smlouvy můžete i osobně či po telefonu, ovšem písemná forma se snadněji prokazuje. Dopis zašlete doporučeně na adresu uvedenou v poučení o právu na odstoupení. Stačí, pokud odstoupení odešlete poslední den 14denní lhůty. Pro vrácení zboží máte dalších 14 dnů od odstoupení. Do této doby také musíte obdržet zpět peníze.

# Jak se zachovat, než podepíšete



Neuposlechnete-li naši dobrou radu vyhnout se předváděcím zájezdům a podomním prodejcům, alespoň dodržujte pár pravidel.

**Nikdy nechoďte sami.** Morální opora někoho z rodiny či přátel může být stejně důležitá jako jejich případné svědectví, dojde-li ke sporu.

**Dárky pro manželské páry.** Lákadlo na pozvánce je promyšleným tahem prodejce. Snaží se vyhnout situacím, kdy kupující s nákupem váhá, protože „Co by tomu řekl manžel/manželka?“. A je si jist, že stejně jako „zpracuje“ vás, „zpracuje“ i manžela či manželku.

**Nepodepisujte pod tlakem.** Nepodepisujte, co jste nečetli! Bude-li vás prodejce přemlouvat, že čtení je zbytečné, že vám přeče všechno řekl, důsledně trvejte na: Nepodepíši! Umožní-li vám prodejce přečtení smlouvy, vždy podepíšte každý list, aby následně do smlouvy něco nepodstrčil.

**Nespadněte do pastí.** Je-li vám předkládána smlouva o údajné opravě, mějte se na pozoru. Pokud po zboží navzdory všemu toužíte, rozhodně nepodepisujte nic víc než kupní smlouvu. V opačném případě si značně zkomplikujete život.

**Nic neplaťte ihned.** Nutí-li vás prodejce uhradit cenu za zboží na předváděcí akci, nabízí-li odvoz k bankomatu či přímo k úsporám uschovaným u vás doma, zbystřete. Prodejce má zakázáno brát si od vás peníze během předváděcí akce nebo před uplynutím lhůty sedmi dnů od uzavření smlouvy. Nesmí po vás chtít ani zálohu. Požadavek na zaplacení proto důrazně odmítněte.

**Převzetí zboží.** Nabídne-li prodejce, že vám zboží zaveze domů, dejte si pozor na to, co podepisujete. Musí to být pouze a jenom doklad o převzetí. Obsahuje-li něco navíc, žádejte vyškrtnutí, opatření datem a podpisem prodejce.



Od 1. února 2016 mohou spotřebitelé řešit spory s podnikateli mimosoudní cestou. Pokud prodejce nedoručil zboží, nevrátil peníze po odstoupení od smlouvy, nereaguje na reklamace, zamítá váš nárok na slevu nebo vás jinak podfouknul, nezoufejte. Můžete se obrátit na Českou obchodní inspekci, která vám zdarma pomůže spor vyřešit. Při hledání způsobu, jak to má dělat, byla zvolena takzvaná konciliace. Konciliátor by měl věci právně rozumět a vést strany k tomu, aby spolu uzavřely dohodu. Více informací naleznete na [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz). Týká-li se váš spor úvěrové smlouvy, potom se obračejte na finančního arbitra. Pokud vám podomní prodejci podstrčili nevýhodnou smlouvu na dodávku energií, neváhejte kontaktovat Energetický regulační úřad a zahájit mimosoudní řešení sporu u něj. U smlouvy na nový tarif nebo internet vám pomocnou ruku nabídne Český telekomunikační úřad.

# Jak se zachovat, když jste podepsali



Stát se to může – podepsali jste smlouvu. Je jedno, zda zcela dobrovolně či pod velkým psychickým tlakem, kterému jste byli vystaveni. Uvědomili jste si, že jste udělali velkou chybu a rádi byste ji napravili? I když poradíme, co dělat, upozorňujeme, že nemusíte mít vyhráno a že se nakonec vrácení peněz budete muset domáhat u soudu.

**Neodkládejte řešení problému.** Nejhorší reakcí je odkládání řešení problému, jedno zda ze studu či ze strachu. Vzniklý problém je třeba řešit co nejrychleji, ať již s pomocí rodiny, známých či poradců ze spotřebitelských organizací nebo České obchodní inspekce.

**Čas pracuje proti vám.** Odstoupit od uzavřené kupní smlouvy bez udání důvodu můžete do 14 dnů od převzetí zboží, případně od jejího podpisu, týká-li se poskytování služby. Odstoupení je vhodné zasílat písemně, a to nejlépe doporučeným dopisem s dodejkou.

**Jak na odstoupení od smlouvy.** Podáváme vám pomocnou ruku v podobě základního vzoru odstoupení od smlouvy, který je součástí této publikace. V uzavřené smlouvě vyhledejte a pečlivě opište prodávajícího (může jím být buď fyzická osoba, nebo osoba právnická), jeho identifikační číslo (IČ) a adresu. Do textu odstoupení uveďte datum uzavření smlouvy, kde byla uzavřena, číslo kupní smlouvy a přesně uveďte předmět koupě, jeho cenu a zaplacenou částku.

**Úvěrová smlouva.** Pokud jste současně s kupní smlouvou uzavřeli také smlouvu úvěrovou a pokud odstupujete od kupní smlouvy, musíte písemně (doporučeně s dodejkou) informovat úvěrovou společnost. K informaci přiložte fotokopii odstoupení od smlouvy, které jste zaslali prodejci.

**Nic nevyhazujte.** Kupní smlouvu, případně úvěrovou smlouvu, pokud jste podepsali, a další listiny pečlivě uschovejte, stejně tak i leták s pozvánkou na předváděcí akci.



**Občanský zákoník považuje za smlouvy uzavřené mimo prostory obvyklé pro podnikatelskou podnikání i smlouvy uzavřené v prodejně či u stánku za podmínky, že podnikatel vás oslovil s nabídkou mimo své prostory a k uzavření smlouvy došlo bezprostředně poté. Procházíte se obchodním centrem mezi jednotlivými prodejny a najednou k vám přiskočí prodavač. Naláká vás do prodejny kvůli předvedení jedinečného zboží. Než se nadějete, máte v ruce podepsanou smlouvu. I v tomto případě můžete smlouvu do 14 dnů zrušit.**

# Nebavte se s pouličními prodejci



Pouliční prodejci jsou velmi dobře vyškoleni na „rychlý“ prodej, takže nestihnete ani napočítat do pěti a již na vás vybalí fantastickou nabídku. Máte-li rádi své peníze, tak se s pouličním prodejcem vůbec nepouštějte do řeči. V opačném případě uváznete v síti, neboť jeho triky i nátlak jsou často tak silné, že se ani nezmůžete říci „ne“.

Každý prodejce má za prodaný výrobek nebo službu provize. Jsou docela vysoké a jejich výši samozřejmě odpovídá motivace prodejce. Nelze se tedy divit tomu, že jsou pouliční prodejci čím dál tím víc agresivnější. Jdou s vámi dlouhý kus cesty, snaží se vás zastavit, chytají vás za rukáv, flirtují, pokřikují. Jde jim pouze a jenom o to, aby prodali co nejvíce výrobků.

Na jaké triky pouličních prodejců musíte být připraveni?

„Mám tady poslední čtyři kusy.“ Trik opřený o snahu vytvořit pocit, že zboží se velmi dobře prodává.

„Jenom dnes si můžete toto zboží zakoupit za skvělou cenu.“ Manipulace cenou a časem je dalším častým trikem. Stává se také, že prodejce uvede jen cenu částečnou, ta konečná se nakonec vyšplhá na dvoj či trojnásobek.

„Tak vynikající kvalitu nikde jinde nenajdete.“ Výrobky, které se prodávají v rámci pouličního prodeje, mají ke kvalitě hodně daleko. Pokud je chce prodejce prodat, musí ve vás vyvolat pocit, že se jedná o zboží, které nikde jinde neseženete.



**Braňte se před pouličními prodejci, abyste nepřišli o peníze.**

■ **Vyhňte se jim.**

Nejednoduší způsob, jak se s nimi vůbec nedostat do kontaktu.

■ **Nemluvte s nimi.**

Nevidíte je, neslyšíte je, nenavazujete s nimi oční kontakt.

■ **Opakujte „ne“.**

Je-li prodejce neodbytný a jde za vámi, říkejte „ne“, „nemám zájem“ a hlavně se nezastavujte.

■ **Nebuďte zvědaví.**

Nejčastějším důvodem, proč lidé naletí a nechají se zviklat, je zvědavost.

■ **Nedávejte na sebe kontakt.** Pokud jste se již dali do řeči s prodejcem a chce po vás kontakt, důsledně odmítněte. Na dlouhou dobu byste se ho nezbavili.

■ **Nic nepodepisujte.**

Hlavní zásada, které se musíte zuby nehty držet.

# Dobře míněná rada



Nejlepším přístupem k předváděcím akcím a k podomním prodejcům, kteří zazvoní u vašich dveří, je negativistická zásada 3N („tří en“). Naučte se ji, opakujte si ji a vždy se podle ní řiďte!

## Nejezdit/Nezvat

Nejezděte na předváděcí akce. Nečeká vás na nich nic dobrého. Svůj čas můžete trávit jinak a lépe a hlavně bez rizika. Podomní prodejce nepouštějte přes svůj práh. Důrazně odmítněte jejich snahu vetřít se do vašeho soukromí. Važte si sami sebe. Naučte se být zdravě sebevědomí.

## Nepodepisovat

Neodoláte-li pozvánce na předváděcí akci, pustíte-li přece jenom podomního prodejce přes práh, buďte informovaným, až lehce pobaveným a nezúčastněným pozorovatelem celé akce. Buďte si však vědomi toho, že proti sobě máte velice dobře vyzbrojeného protivníka. Jeho jediným cílem je donutit vás k podpisu.

## Nerezignovat

Neodolali jste, podlehli a podepsali kupní smlouvu. Všeho litujete a hrozíte se toho, co bude dál? Neztrácejte čas, již víte, jak postupovat při odstoupení od kupní smlouvy. Hlavně se nesmíte vzdávat! I když je téměř jisté, že to bude běh na dlouhou trať, nevzdávejte se!



Jednoho dne uslyšel pan Josef (81) v telefonním sluchátku příjemný ženský hlas, který mu sděloval, že byl jako dlouholetý uživatel pevné telefonní linky vylosován a získává výhru ve výši 50 tisíc korun. Stačí jen zavolat na číslo, které mu nadiktuje, a dohodnout podmínky. Když si promítl, co všechno bude moci za vyhrané peníze pořídit, jal se vytáčet nadiktované číslo. Po několika desítkách minut různých otázek, přepojování a omluv byl hovor ukončen suchým konstatováním, že o dalším postupu bude informován později. Příjemný ženský hlas se již neozval a rovněž slíbenou výhru pan Josef nikdy neobdržel. Jak drahá může být lidská důvěřivost, pochopil v okamžiku, kdy přišlo vyúčtování telefonních hovorů. Pan Josef volal pravděpodobně na telefonní číslo začínající číslicí 9. Ze skladby telefonního čísla lze poznat cenu hovoru, návod naleznete na [www.dtest.cz/placenelinky](http://www.dtest.cz/placenelinky).

# Vzorový dopis pro odstoupení od smlouvy



Podáváme vám pomocnou ruku v podobě základního vzorového dopisu pro odstoupení od uzavřené kupní smlouvy. Nezapomeňte, že se jedná o vzor, který vás vede. Musíte do něj dosadit údaje, které naleznete ve vámi podepsané kupní smlouvě. Vyhledejte v ní jméno a příjmení podnikatele (je-li jím fyzická osoba) nebo název společnosti (je-li podnikatelem právnická osoba) a dosaďte do vzoru. Stejně tak identifikační číslo (IČ) podnikatele. Přesně opište jeho adresu. Do textu odstoupení napište datum, kdy jste se akce zúčastnili a podepsali smlouvu. Uveďte, kde se tak stalo, a má-li vaše kupní smlouva číslo, nezapomeňte ho taktéž uvést. Důležité je napsat, co bylo předmětem smlouvy, tedy jaké konkrétní zboží a jeho cenu. V posledním odstavci doplňte, kolik peněz jste prodejci zaplatili (někdo platí vše na místě, někdo skládá zálohu). Nemáte-li bankovní účet, uveďte svoji adresu. Udělejte kopii kupní smlouvy a k odstoupení ji přiložte, stejně tak si udělejte kopii odstoupení a spolu s originálem kupní smlouvy a podacím lístkem pošty (zasílat doporučeně, nejlépe s dojevkou) pečlivě uschovejte.

Pokud jste vedle kupní smlouvy uzavřeli i úvěrovou smlouvu, kterou jste chtěli zboží financovat, taktéž pomůžeme. Nemáte-li doma počítač s připojením na internet, požádejte někoho z rodiny, aby se připojil na odkaz [www.dtest.cz/vzory](http://www.dtest.cz/vzory), kde může stáhnout vzor dopisu pro úvěrovou společnost. Může také kontaktovat naši poradnu pro spotřebitele na telefonním čísle 299 149 009 a nechat si vzor pro vás zaslat na svůj e-mail.

Nezapomeňte, že odstoupení od kupní smlouvy musíte odeslat nejpozději poslední den lhůty, tedy 14. den. Dny se začínají počítat ode dne následujícího po převzetí zboží u kupní smlouvy, u smlouvy o poskytování služby už po jejím podpisu.



**Paní Jana (88) se nechala přesvědčit svojí dobrou kamarádkou k návštěvě předváděcí akce spojené s prohlídkou zámku. Ráno obě nastoupily do autobusu, který je odvezl do hostince vzdáleného od jejich domova přibližně dvě hodiny jízdy. Zde probíhala až do odpoledních hodin prezentační akce, v jejímž závěru si všichni měli něco koupit. Paní Jana koupí důrazně odmítla. V tom okamžiku k ní přistoupil jeden z prodejců a začal ji před ostatními urážet a ponižovat. To však nebylo vše. Prodejci ji odmítli vpustit do autobusu a ponechali ji na místě bez pomoci. Ani kamarádka nic nezmohla.**

# Odstoupení od kupní smlouvy uzavřené při předváděcím nebo podomním prodeji

## VZOR

moje jméno a příjmení  
moje adresa  
můj telefon

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

Praha, 1. července 2017

### Oznámení o odstoupení od kupní smlouvy

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.

Vzhledem k tomu, že tato smlouva byla uzavřena mimo obchodní prostory obvyklé k podnikání, rozhodl jsem se využít svého práva a v souladu s § 1829 odst. 1 ve spojení s § 1818 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, od této smlouvy odstupuji.

Sadu nádobí vám zasílám a zároveň žádám o poukázání zaplacené kupní ceny ve prospěch mého bankovního účtu č. .... /.... v zákonné lhůtě 14 kalendářních dnů od doručení tohoto odstoupení.

S pozdravem

.....

(vlastnoruční podpis)

příloha:  
kopie kupní smlouvy



## Předplatné dTestu zahrnuje

- každý měsíc aktuální vydání časopisu dTest
- přístup do předplatitelské části stránek [www.dtest.cz](http://www.dtest.cz) s výsledky testů více výrobků než v časopise a možností porovnávat si vybrané modely v počítači, tabletu i chytrém telefonu
- přednostní servis spotřebitelské poradny
- navíc zdarma bonus v podobě praktické publikace 100 vzorů pro řešení spotřebitelských problémů

Objednávejte na [www.dtest.cz/predplatne](http://www.dtest.cz/predplatne) nebo telefonicky na číslo 241 404 922.

[www.dtest.cz/predplatne](http://www.dtest.cz/predplatne)