

NA PROBLÉMY NEJSTE SAMI!



SPOTŘEBITELSKÝ TAHÁK

Asociace občanských poraden

tel. 222 211 678
774 529 966

www.obcanskeporadny.cz/spotrebitelske-poradenstvi

Tento leták byl vydán v rámci projektu
Spotřebitelské poradenství
za podpory Ministerstva průmyslu a obchodu ČR



REKLAMACE:

Co byste měli vědět, pokud chcete reklamovat výrobek, který jste zakoupili:

- V obchodě vždy musí být pracovník, který je oprávněn přijímat reklamace.
- Reklamujete-li výrobek, který byl zakoupen se slevou, je prodávající povinen reklamaci přijmout, pokud nereklamujete závadu, pro kterou bylo zboží zlevněno.
- I na zboží ve slevě je zákonná záruka 2 roky.
- Reklamace musí být vyřízena do 30. dnů od jejího podání.
- Prodávající vám vždy musí vydat potvrzení o tom, kdy jste reklamaci uplatnili, o provedené opravě a jak dlouho tato oprava bude trvat.
- Stejnou vadu může k reklamaci prodejce přijmout pouze třikrát. Poté vám musí nabídnout výměnu zboží nebo vrácení peněz.

PŘEDVÁDĚCÍ AKCE

Nejlepší prevencí je na předváděcí akce vůbec nejezdít. Rozhodnete-li se přeci jen na nějakou jet, nenechte se přesvědčit velmi výhodnými nabídkami, které se posléze ukážou být velmi nevýhodnými.

- Nikdo nemá právo vás do koupě předváděného výrobku nutit!
- Pokud se rozhodnete pro koupi výrobku, **VŽDY si VELMI PEČLIVĚ přečtete smlouvu. Zaměřte se zejména na texty psané drobným písmem pod čarou.**
- Nenechte se při podpisu stresovat. Pokud něčemu nerozumíte, zeptejte se a trvejte na takovém vysvětlení, kterému porozumíte. Smlouvu nemusíte podepisovat na místě. Můžete požádat o návrh smlouvy, který si v klidu prostudujete doma.
- Pokud Vám prodávající nebude chtít smlouvu dát k prostudování domů, ihned ztraťte důvěru! Takové jednání odporuje procesu uzavírání smluv dle občanského zákoníku.

- Většina kupních smluv je spojena s úvěrovými smlouvami, pečlivě si zjistěte, jaké jsou podmínky úvěru a jaký je úrok.
- Nenechte se zastrašit, není vaší povinností nic podepisovat!
- Pokud výrobek nekoupíte, nemusíte se cítit provinile – nákup je zcela vaše rozhodnutí a utráčíte své peníze!

ODSTOUPENÍ OD KUPNÍ SMLOUVY

- Kupujete-li výrobek přes internet a ten je vám zaslán poštou nebo přivezen zásilkovou službou, nejste povinni zaplatit cenu, dokud nemáte možnost si výrobek prohlédnout.
- Pokud jste si objednali zboží „na dálku“, tzn. přes internet, telefonem, na základě reklamy v televizi, rozhlasu, letáku nebo časopise, musí vám prodávající před uzavřením kupní smlouvy (tedy potvrzením vaší objednávky) sdělit kromě identifikačních údajů (název firmy, adresa, telefon) také konečnou cenu výrobku včetně daně z přidané hodnoty (DPH), cenu za dopravu a také za jakých podmínek můžete od kupní smlouvy (objednávky) odstoupit.
- Při nákupu zboží „na dálku“ můžete od kupní smlouvy odstoupit do 14 dnů bez udání důvodu a bez jakýchkoliv sankcí.

PŮJČKY, NÁKUPY NA SPLÁTKY

Desatero pro ty, co chtějí koupit teď a nemohou zaplatit hned

1. Nekupujte nic, na co nemáte. A když už musíte koupit, tak si půjčte z ověřeného zdroje anebo nakupujte zboží na splátky (leasing, čili koupě na dluh). Kupujte zboží, které skutečně potřebujete, a které budete používat i po zaplacení poslední splátky. Nezapomeňte, že značka a vzhled často tvoří až polovinu ceny.

2. Nikdy si nepůjčujte bez písemné smlouvy. Smlouvu nepodepisujte hned a v časové tísni. Vždy si ji prostudujte, anebo se poraďte s někým, kdo s tím má již zkušenosti. Za určitých podmínek může být výhodnější si půjčit od banky i přesto, že vyřízení žádosti zpravidla trvá déle a je složitější.

3. Pokud je v reklamě na půjčku inzerováno, že úrok je např. od 9%, zpravidla se jedná o reklamní tah, kdy procento úročení je vyšší než sazba deklarovaná reklamou. Ptejte se na všechny poplatky spojené s plněním smlouvy. Vyžádejte si informaci o výši RPSN – roční procentní sazbě nákladů, která určuje celkové roční náklady spojené s úvěrem. Nepodepisujte smlouvu, o které věřitel prohlásí, že se nedá měnit. Pak se nejdá o smlouvu, ale o diktát. Je to zřejmý signál, že smlouva je jednostranně výhodná pro věřitele.

4. Než podepíšete, promyslete velmi pečlivě vše, co jste se dozvěděli a dočetli v návrhu smlouvy, kterou jste dostali od věřitele, který ji většinou předkládá již vypracovanou a má v ní určitě zohledněny především svoje priority. Před podpisem smlouvy zvažte, zda jste schopni plnit závazky plynoucí ze smlouvy a nehrozí vám nebezpečí, že se stanete neplátcem. Zjistěte si všechny informace o sankcích, které vám hrozí při neplnění smluvních podmínek.

5. Zjistěte si ještě před podpisem smlouvy jaký je aktuální stav na trhu půjček a na leasingovém trhu. Jaké jsou obvyklé úrokové a sankční podmínky, abyste nespádli do lichvářské pasti. Podmínky musí být jasně a srozumitelně zformulovány tak, aby umožňovaly jednoznačný výklad.

6. Vždy mějte na paměti, že podrobné prostudování návrhu smlouvy znamená návrh pečlivě pročíst slovo od slova včetně textu napsaného drobným písmem.

Obsahem jsou často důležitá ustanovení, která mohou mít nepříjemné důsledky v podobě nepřiměřených sankcí při sebemenším porušení smluvních podmínek. Při jakýchkoliv pochybnostech o jednotlivých ustanoveních smlouvy kontaktujte někoho, kdo se v dané problematice orientuje a je vám schopen kvalifikovaně poradit (např. finanční poradce).

7. Nikdy nepodepisujte smlouvu, pokud je požadovanou podmínkou pro uzavření smlouvy jakékoli manipulování věřitelem nebo jím určenou osobou s vašimi finančními prostředky nebo jiným vaším majetkem. Nikdy nevydávejte vámi podepsané bíanco (tzn. nevyplněné) cenné papíry z ruky (např. směnky, šeky apod.), anebo jiné nevyplněné a vámi podepsané listiny se svolením, aby věřitel či jím určená osoba do nich dodatečně mohla libovolně doplňovat údaje.

8. Nikdy nikomu, o jehož finanční situaci nemáte podrobné informace, nedělejte ručitele. Jím nesplácená půjčka, za kterou ručíte, pak může přinést tíživé problémy právě vám.

9. Nikdy nikomu, o jehož charakterových a morálních vlastnostech máte byť jen nepatrné pochybnosti, nedělejte ručitele. Nepochybuje, že se vždycky najde na straně dlužníka důvod pro nesplácení půjčky.

10. Život s dluhy nikdy nepodceňujte, v ohrožení nejste jen vy, ale i vaše rodina. Před podpisem smlouvy o půjčce nebo leasingové smlouvy (nákup na splátky), pokud si nejste jisti bezpečností uvažované transakce, využijte možnosti porady v občanské poradně – nejbližší pro vás občanskou poradnu najdete na www.obcanskeporadny.cz.

Kvalitní bezplatné poradenství v oblasti spotřebitelské problematiky Vám poskytnou poradny v těchto městech:

- Bohumín
- Brno – ulice Anenská a ulice Orli
- České Budějovice
- Frýdek - Místek
- Hradec Králové
- Jičín
- Jihlava
- Karviná
- Liberec
- Most
- Náchod
- Nové město na Moravě
- Nový Jičín
- Nymburk
- Ostrava – (Slezská diakonie)
- Písek
- Plzeň
- Praha 1, 2, 3 a 12
- Rokycany
- Rumburk
- Třebíč
- Uherské Hradiště
- Ústí nad Orlicí
- Rychnov nad Kněžnou
- Žďár nad Sázavou