



KreBul
obecně prospěšná společnost

icos
Pomáháme tam, kde je potřeba



„Nenechte se oklamat“

Věčný kalendář spotřebitele

Vydáno v rámci projektu „Bezplatné spotřebitelské poradenství“, který realizuje Bezplatná právní poradna při ICOS Český Krumlov, o.p.s. za finanční podpory Ministerstva průmyslu a obchodu ČR.





O projektu „Bezplatné spotřebitelské poradenství“

Dvě obecně prospěšné společnosti v Jihočeském kraji provozují již více než deset let bezplatné poradny. Poradny pomáhají lidem, kteří se dostali nebo mohou dostat do tíživé životní situace. Poradny poskytnou každoročně své služby více než tisícovce lidí, ať už v oblasti problémů s dluhy, s bydlením, rodinným či pracovním právem.

ICOS Český Krumlov, o.p.s. má Bezplatnou právní poradnu již od roku 2005, dnes již na šesti pobočkách, KreBul, o.p.s. provozuje Občanskou poradnu na dvou pobočkách v kraji.

Od roku 2012 spojily obě organizace síly a spolupracují na projektu „**Bezplatné spotřebitelské poradenství**“, jehož cílem je zajistit zejména zvláště zranitelným osobám, jako jsou třeba senioři, mládež či osoby v krizi, komplexní odbornou poradenskou podporu v oblasti ochrany spotřebitele. Navíc se poradny snaží problémům i předcházet a věnují se řadě informačně vzdělávacích aktivit.

Na sklonku roku 2017 pak pro vás obě poradny připravily tento kalendář. Věříme, že se stane vítaným průvodcem nejednoho spotřebitele a nenecháte se oklamat.

*Bc. Tereza Valachová, Bezplatná právní poradna
Mgr. Zdeněk Krejza, Občanská poradna*



**Bezplatná
právní poradna**



**Neziskovka roku
2016**



BEZPLATNÁ PRÁVNÍ PORADNA ICOS ČESKÝ KRUMLOV, O.P.S.

**6 poboček poraden v Jihočeském kraji
Český Krumlov, Kaplice, Trhové Sviny, Nové Hrady,
Větřní, Vyšší Brod**

Provozovatel:

ICOS Český Krumlov, o.p.s., 5. května 251, 381 01 Český Krumlov

Tel.: **774 110 124**, 380 727 600

www.poradna.krumlov.cz, www.icos.krumlov.cz



OBČANSKÁ PORADNA PŘI KREBUL, O.P.S.

Prachatice, Vimperk

Provozovatel:

KreBul, o.p.s., Zlatá stezka 145, 383 01 Prachatice

Tel.: **723 123 093**

www.krebul.cz

*Obě poradny poskytují poradenství v oblasti dluhů, problémů v rodině,
s bydlením, v práci, v oblasti sociálního systému atd.
Část provozních hodin je na všech pobočkách vyhrazena
pro spotřebitelskou tematiku.*



Slovníček pojmů

RPSN

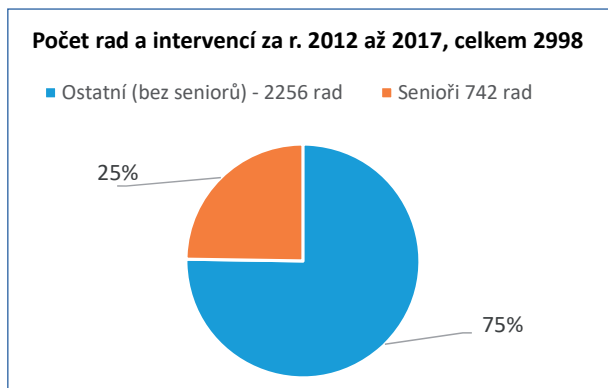
Roční Procentní Sazba Nákladů říká, kolik procent z dlužné částky musíme zaplatit za období jednoho roku v souvislosti s úvěrem, jeho čerpáním a všemi náklady, které se ho týkají. Patří sem administrativní poplatky (např. za uzavření úvěru), vedení účtu a jeho správa, pojištění schopnosti splácet atd.

Úrok

Lze jej definovat jako cenu peněz, které jsme si půjčili. Velikost úroku udává tzv. úroková sazba, která se počítá z peněz, které jsme si půjčili, a stanovuje se za určité období. Nejčastěji se používá roční úroková sazba, označovaná jako p.a. (per annum).

Úvěr

Znamená poskytnutí finančních prostředků (například nějakou institucí) osobě na pokrytí jeho potřeb. Úvěr je vždy zpoplatněn, důležité je sledovat výši úvěru a RPSN, vyjádřené v procentech. Čím jsou tyto dvě hodnoty vyšší, tím více za půjčené peníze zaplatíme.



V oblasti spotřebitelství poskytly od roku 2012 Bezplatná právní a Občanská poradna již téměř tři tisíce rad. Z toho 25% seniorům, kteří se ale na poradny obrazejí stále více. Jen v roce 2017 bylo evidováno (k počátku prosince) 170 rad,

z toho seniorům více než 30%. Pozn. v letech 2012 až 2015 je v evidenci započítána i související finanční problematika (řešení dluhů, exekucí apod.)





Odstoupení od smlouvy je často využívaným nástrojem v případě, že lidé naletěli například podomnímu prodejci.

ÚNOR

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14
15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28

Pokud si zakoupíte zboží v kamenné prodejně, a zboží se vám přestane líbit, či jej nepotřebujete, nemáte zákonnou možnost takové zboží vrátit. Zákon tuto variantu nákupu neupravuje. Výjimkou je odstoupení od smlouvy na úvěr, kterým spotřebitel hradí nějaké zboží v prodejně. Lhůta 14 dnů zde platí vždy.

Jestliže ale předcházelo nákupu zboží oslovení spotřebitele mimo prostory prodejny, je spotřebitel oprávněn do 14 dnů od obdržení zboží od smlouvy odstoupit, a to bez udání důvodu (např. zakoupení zboží na prezentaci výrobků). Pokud je smlouva uzavřena mimo obchodní prostory, vztahuje se na ní zákonná úprava.

Odstoupit bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce lze do 14 dnů od uzavření smlouvy, ale: například pokud spotřebitel kupuje nějaké zboží, začíná lhůta běžet až od jeho převzetí. Prodejce má povinnost spotřebitele písemně poučit o jeho právu na odstoupení. Pokud k tomu nedojde, platí lhůta delší, a to 1 rok a 14 dnů. Pokud prodejce poskytne poučení dodatečně, začne lhůta 14 dnů běžet od tohoto okamžiku. Oznámení o odstoupení by mělo mít písemnou formu a být zasláno prodejci na adresu uvedenou v poučení. Pro dodržení lhůty stačí, aby bylo oznámení nejpozději poslední den lhůty odesláno.

Pokud prodejce umožňuje vrácení či výměnu zboží (nejčastěji informace na účtence nebo u pokladny), jedná nad rámec zákona. Proto si prodejce může stanovit různé podmínky, např. vrácení pouze nepoužitého zboží s originálními visačkami, balením. Je zcela na prodejci, zda vrátí finanční hotovost, nebo zda umožní pouze výměnu zboží nebo třeba kreditu na zákaznickou kartu. Tyto podmínky by ale měly být jasně dány a spotřebitel s nimi má být obeznámen.





*Reklama patří k dalším důležitým tématům
v oblasti spotřebitelského poradenství. Jak reklamovat?*

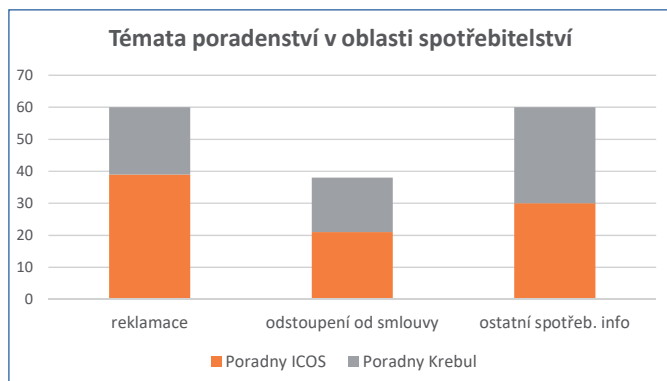
BŘEZEN

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14
15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28
29 30 31

Prodejce má ze zákona maximálně 30 dní na vyřízení REKLAMACE, od data, kdy zboží k reklamaci převezme. O způsobu reklamace, tedy o tom, zda bude zboží vyměněno, vráceny peníze nebo zboží opraveno, musí rozhodnout prodejce ihned. Ve složitých případech tak musí učinit do 3 pracovních dní, v případě nutnosti odborného posouzení platí lhůta třiceti dní.

Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet až následující den po přijetí zboží prodejcem. Pokud 30ti denní lhůta pro její vyřízení končí o víkendů či ve svátek, prodlužuje se tato doba na nejbližší pracovní den.

Lhůta pro vyřízení reklamace, může být i delší, ale o tomto musí být spotřebitel předem písemně informován. Pokud k tomuto kroku nedojde, může spotřebitel po uplynutí třicetidenní lhůty, odstoupit od kupní smlouvy. Jestliže prodejce ani na toto nereaguje, má spotřebitel možnost obrátit se s podnětem na Českou obchodní inspekci, protože se jedná o správní delikt. Zákon také stanovuje některé důvody, kdy je možné reklamaci odmítnout (např. záruka se nevztahuje na opotřebení věcí způsobené obvyklým užíváním).



Téma reklamace činí cca třetinu ze všech řešených spotřebitelských dotazů, rad

a intervencí, a to v obou poradnách. Nejinak tomu bylo i v roce 2017, kdy téma reklamací jasně vede před druhým tématem, odstoupení od smlouvy, jak ukazuje tento graf.



Platební karta

Platební kartu můžeme získat ve své bance ke zřízenému bankovnímu účtu. Touto kartou můžeme vybírat finanční prostředky z bankomatu, platit v obchodech. Platí zde však to, že hospodaříme s vlastními financemi, a to do výše, kterou máme na bankovním účtu. Tedy pokud na účtu máme 10.000,- Kč, můžeme obvykle provést pouze platby do této výše.

Kreditní karta

O kreditní kartu můžeme požádat např. banku, a to i bez toho, zda u ní máme běžný účet. Prostřednictvím kreditní karty si od banky půjčujeme její finance, často do předem stanoveného limitu. U tohoto typu karet je stanoveno tzv. bezúročné období, kdy musíme peníze vrátit zpět. Pokud se tak nestane, je daná částka zatížena poměrně vysokým úrokem (často okolo 30%). S kreditní kartou se nedoporučuje vybírat v bankomatu, protože za tento výběr zaplatíte vysoké poplatky a navíc je vybraná částka ihned úročena (a to i za předpokladu, že vybíráme v bezúročném období).

Každoročně pořádáme jako doplněk našich poradenských služeb besedy pro seniory i širší veřejnost, školy či pacienty psychiatrické léčebny. Od roku 2012 jsme uspořádali již 63 akcí pro více než 1500 účastníků. Jen v roce 2017 jsme uspořádali dalších 13 akcí pro více než tři sta účastníků. Tematicky jsou akce zaměřené na finance, dluhy, rodinné rozpočty a ochranu spotřebitelů. K nejčastějším či nejžádanějším tématům patří v poslední době klamavá reklama, nekalé praktiky a agresivní praktiky prodejců. Akce jsou pořádány v několika městech a obcích Jihočeského kraje.

Pozvánky na akce poraden najdete např. na webu poradna.krumlov.cz.



Minitestík

1. Jaká záruka se poskytuje na zakoupené zboží dle zákona?

- a) 1 rok
- b) 2 roky
- c) 3 roky

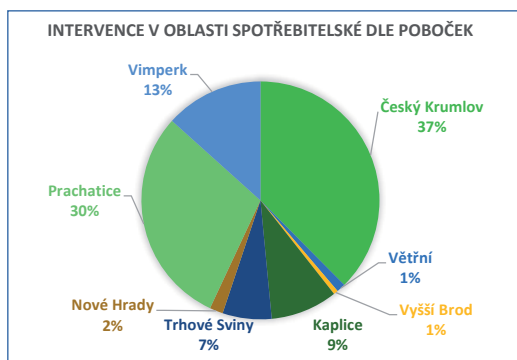
2. Co znamená zkratka RPSN?

- a) To, kolik nás bude stát půjčka se všemi poplatky (roční procentní sazba).
- b) To, jaký výnos budeme mít na spořicímu účtu.
- c) To, jakou výši úvěru dostaneme.

3. V jaké situaci mohu odstoupit od smlouvy do 14 dní?

- a) V kamenné prodejně elektra si zakoupím nový sporák, po týdnu si to rozmyslím a chci jej vrátit.
- b) Dostanu od rodiny darem spotřebič, který se bojím, že nevyužiji.
- c) Objednám si zboží či službu po telefonu. Zboží přijde a já si jeho nákup rozmyslím.

Správná řešení najdete na straně 27.



Nejvíce intervencí v oblasti spotřebitelství je řešeno v pobočkách poraden v centrálních oblastech regionů (Krumlov, Prachatice apod.). Pouze 4-5% na pobočkách menších měst (V. Brod, N. Hradky a Větřní) - nicméně tento nepoměr je dán zejména daleko menším počtem otevíracích hodin na těchto pobočkách. I díky těmto menším pobočkám,

ale postupně vzrůstá počet klientů z menších a vzdálenějších lokalit regionu. Dříve jich bylo v poradnách méně než 25%, dnes už tvoří třetinu všech klientů.





*Rodinný rozpočet je jednoduchým nástrojem,
jak mít finance pod kontrolou.*

ČERVEN

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14
15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28
29 30

Jak na sestavení rodinného či domácího rozpočtu?

Prvním krokem je sepsat si veškeré náklady domácnosti.

Patří sem nájem, energie, doprava, potraviny, oblečení, různá pojištění, náklady na děti, volný čas apod. Vždy je dobré stanovit si tyto náklady jako měsíční, tedy poměrově i ty, které platíte třeba jednou ročně. Snažte se na nic nezapomenout, ať dostanete co nejvěrohodnější obraz skutečných nákladů své domácnosti.

Druhým krokem je soupis veškerých příjmů domácnosti.

Patří sem příjem ze zaměstnání, brigád, různé příspěvky, sociální důchody či sociální dávky, ale i např. očekávané jednorázové příjmy.

Ve třetím kroku provedte součet všech příjmů a součet všech výdajů.

Dostanete dva důležité údaje, vypovídající o celkových nákladech a příjmech domácnosti. Od příjmů odečtete náklady a dostanete výsledné číslo, které ukazuje, jak na tom vaše domácnost je. Pokud vám výsledné číslo vyjde kladné, je to dobré. Pokud záporné, znamená to, že hospodaříte s výdaji většími, než je samotný příjem, a hrozí zde tedy riziko zadlužení. **V tomto případě si projděte náklady a pokuste se eliminovat ty náklady, které mohou být zbytné.**

*Rodinný rozpočet potřebuje téměř každý, bez ohledu na finanční situaci rodiny. K jeho tvorbě stačí trocha času a trpělivosti. Na stránkách [Bezplatné právní poradny](#) najdete ke stažení jednoduchého pomocníka - **kalkulačku rodinného rozpočtu.***

Více na webu: poradna.krumlov.cz (sekce Ochrana spotřebitele).



Reklamacce zájezdu

Léto je v plném proudu, podívejme se tedy také na to, jakým způsobem lze reklamovat nepovedený zájezd, který jste absolvovali.

První pravidlo říká, že pokud zjistíte nějaké vady zájezdu již na jeho samém počátku, dožadujte se nápravy ihned na místě (například kvalita hotelu neodpovídá kvalitě objednané, rozsah stravy je odlišný od garantované apod.). **Pravidlo druhé** pak říká, že reklamaci zájezdu je nutné provést do jednoho měsíce od skončení zájezdu.

V případě, že se rozhodnete zájezd reklamovat, jděte přímo do pobočky cestovní kanceláře či agentury, která zájezd pořádala. Ta totiž zodpovídá za to, že zájezd bude realizován v souladu s uzavřenou smlouvou. Tato zodpovědnost zůstává na cestovní kanceláři, a to bez ohledu na to, zda závazky ze smlouvy má plnit ona sama nebo jiný smluvený dodavatel.

Pokud se zájezdem máte jakýkoliv problém, který není či nebylo možné řešit přímo na místě samém, jděte přímo do cestovní kanceláře prodávající zájezd, případně na cestovní agenturu, která jej zprostředkovala. **Vaším primárním nárokem je zjednání nápravy. Pokud zjednání není možné, přichází na řadu sleva, přiměřená rozsahu a trvání dané vady.**

K tématu reklamací jsou další informace uvedeny v měsíci BŘEZEN.



Podomní prodejci

Prodejci u vás nejčastěji zazvoní s nabídkou levnější energie, a to jak plynu, tak elektřiny. Za uzavření smlouvy vám pak mohou nabídnout různé „výhodné“ dárky, například úsporné žárovky za symbolickou cenu apod. Často vám mohou nabízet pojištění, mobilní služby, připojení k internetu, ale i další produkty a služby.

Několik ze základních pravidel, kterých je potřeba se držet, pokud se nechcete dostat do problému:

- Pokud se vám dotyčný neprokáže žádným průkazem, vyžádejte si ho.
- Pokud vám prodejce tvrdí, že jde kontrolovat elektroměr či vodoměr, nevěřte mu. Odečty jsou vždy dopředu oznámeny přímo firmou, která je provádí.
- Jestliže si jej pustíte do bytu (lepší je to nedělat), nenechávejte jej nikdy v místnosti samotného. Nedávejte mu do ruky žádné osobní doklady, faktury, smlouvy.
- Nic hned nepodepisujte, nenechte se do ničeho nutit, nechte si čas na rozmyšlení, nebo na poradu s rodinou či některou z poraden.
- Stane-li se vám, že jste smlouvu podepsali, řekněte o tom své rodině či blízkým. Na odstoupení od smlouvy máte jen 14 dní od uzavření.

Proti podomním prodejčům bojují některá města vyhláškami o zákazu takového prodeje. Tento zákaz platí již ve více než šesti stech měst a obcí, včetně např. Prachatic. Na základě takové vyhlášky může být prodejce vykázan, může mu být udělena pokuta. Pokud vás takový prodejce navštíví, kontaktujte např. městskou policii, která případ převezme.

S případným odstoupením od smlouvy se můžete obrátit na Bezplatnou právní poradnu či Občanskou poradnu. Kontakty najdete na začátku tohoto kalendáře.





*Pokud exekutor zabaví majetek, který je váš,
podejte vylučovací žalobu.*

ZÁŘÍ

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14
15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28
29 30

Velmi často do poradny přicházejí klienti, které navštívil exekutor a během své návštěvy zabaví majetek, který nepatří dlužníkovi. Jak v tomto případě postupovat?

Prvním krokem je, doložit exekutorovi na místě relevantní důkazy o tom, že zabavovaný majetek není váš. To je někdy bohužel velmi složité, protože vás exekutor, bude přesvědčovat o tom, že musíte mít doklad, vystavený nejlépe na jméno toho, kdo jej kupoval. Taková povinnost však neexistuje a téměř žádný prodejce takové potvrzení nevystaví.

Pokud s exekutorem i po předložení důkazů není řeč, nezbyvá, než proti soupisu majetku podat tzv. vylučovací žalobu. V této žalobě, jež podává ten, komu byl majetek neoprávněně postižen exekucí, uvede majetek, který byl postižen exekucí a který nepatří dlužníkovi. I s vylučovací žalobou mohou napomoci pracovníci Občanské poradny i Bezplatné právní poradny.

Některé neřešené problémy či neodpovědné, ledabylé chování spotřebitelů vede až k exekucím. V některých případech dochází k exekucím i z důvodu oklamání spotřebitele. Nenechávejte to dojít až sem. Čím dříve se na některou z poraden obrátíte, tím lépe bývá problém řešitelný. Neváhejte také s pracovníky konzultovat věci při pochybnostech, mnoha problémům se dá předejít.

*Nechcete-li nebo nemůžete-li se obrátit na pracovníky přímo v poradně, **můžete využít i zcela anonymní webovou poradnu** na webu: **poradna.krumlov.cz** (tato je ale pouze doplňkem poradenských služeb, většinu potíží lépe vyřešíte s poradcem osobně - i zde zaručujeme v případě přání naprostou anonymitu.*

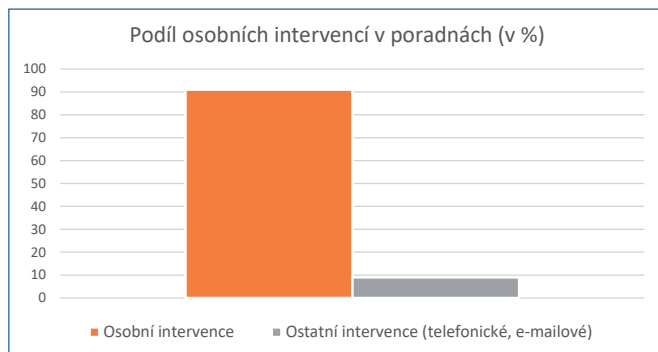


Co musí obsahovat záruční list? Vedle vysvětlení samotné záruky musí obsahovat jméno a příjmení, název nebo obchodní firmu prodejce, jeho identifikační číslo, sídlo (jde-li o právnickou osobu) nebo bydliště (jde-li o fyzickou osobu). **Při reklamaci nemusíte nutně záruční list dokládat.**

Nebrání-li tomu povaha věci, může jako záruční list sloužit pouhý doklad o koupi, který obsahuje zákonem stanovené údaje.

K uplatnění záruky není potřeba ani původní obal od zboží, na ten se totiž záruka nevztahuje. Nejste tedy povinni uchovávat po dobu záruční doby krabice či další obaly od zakoupeného zboží.

Pokud vám prodejce odmítne převzít zboží k reklamaci a zdůvodňuje to pouze tím, že jej nemáte v původním obalu, pak se obraťte na Českou obchodní inspekci. Ta může na základě provedeného šetření uložit prodejci za takové jednání pokutu.



Mnohé potíže spotřebitelů nejde v poradnách posoudit či vyřešit bez dokladů či dovysvětlení. I proto dlouhodobě v poradně převažují osobní

intervence, tedy návštěva přímo v poradně. Pouze kolem 10% jsou intervence jiné, v podobě e-mailových, telefonických rad, případně prostřednictvím anonymní webové poradny. Nicméně v roce 2017 rostl právě počet dotazů přes webovou poradnu, pracovníci poradny ale upozorňují na to, že prostřednictvím webu se dají většinou zodpovědět jen obecnější dotazy.

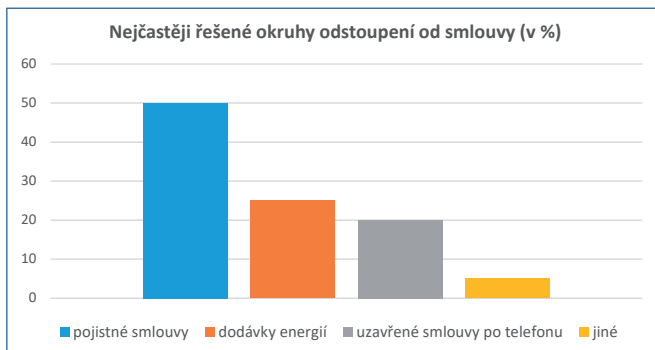


Nezřídka se na naše poradny obracejí lidé, které obeslala Česká kancelář pojistitelů (ČKP), že neuhradili povinné ručení - tedy povinné zákonné pojištění motorových vozidel. Klienti se domnívají, že platit povinné ručení nemuseli.

Mají například přídavný vozík s registrační značkou, který nepoužívají a Česká kancelář pojistitelů jim zašle upomínku. Všechna vozidla, která jsou však vedená v registru vozidel a nesplňují níže uvedené podmínky, musí mít zákonné pojištění, i když s nimi nikdo nejezdí.

Každé motorové vozidlo, které je evidované v registru vozidel musí mít pojištění. Z povinnosti jsou vyjmuta jen vozidla, která jsou vyřazena z provozu, která jsou vyvezena do jiného státu, vozidla zapsaná jako zaniklá a vozidla, která jsou odcizená.

Poznámka: Od ledna 2018 bude také platit, že pokud zanikne povinné ručení k jednomu autu a do 14 dnů nevznikne nové ke stejnému vozidlu, bude dané vozidlo vyřazeno z provozu.



Odstoupení do smlouvy je po reklamaci druhým nejčastějším řešeným tématem v oblasti spotřebitelství. Prim zde hrají nejrůznější pojistné smlouvy nebo situace, kdy byl změněn dodavatel energií. Tyto dvě kategorie činí v oblasti odstoupení od smlouvy až ¾ řešených případů.



Od roku 2014 jsou povinni všichni, kdo chtějí realizovat prodejní akci, tuto předem oznámit na Českou obchodní inspekci (ČOI). Pokud se tak nestane, jedná se o správní delikt, za který může dostat pořadatel nemalou pokutu. Pokud obdržíte pozvánku například na akci s dárkem za účast, dejte si velký pozor, může se jednat o skrytou prodejní akci tzv. „šmejdu“. Na obdobné akce raději nechoďte a v případě nejasností se obraťte na Českou obchodní inspekci (www.coi.cz).

Mimosoudní řešení sporů

Od roku 2016 platí novela zákona o ochraně spotřebitele. Ta přinesla spotřebitelům možnost jednoduššího řešení jejich sporů mimosoudní cestou. Dle oblastí sporů mají mimosoudní řešení v kompetenci následující instituce.

Česká obchodní inspekce řeší např. špatně označené zboží, zboží neobsahující návod, bezpečnost zboží, poskytnutí nepravdivých informací o zboží nebo službě... **Finanční arbitr** řeší spory mezi spotřebitelem a institucí, která zprostředkovává platební služby, úvěry, životní pojištění, stavební spoření... , **Český telekomunikační úřad** řeší spory např. mezi poskytovateli telekomunikací, poštovních služeb a spotřebiteli, ...a **Energetický regulační úřad** řeší spory mezi dodavatelem elektrické energie a plynu a spotřebitelem, ...

Více informací o mimosoudních sporech například na webu poradna.krumlov.cz (sekce ochrana spotřebitele).

Správná řešení testu: 1 B, 2 A, 3 C (test v měsíci květen)





Vydal: ICOS Český Krumlov, o.p.s. a jeho Bezplatná právní poradna ve spolupráci s KreBul, o.p.s. a jeho Občanskou poradnou v prosinci 2017.

Kol. autorů (pracovníci KreBul, o.p.s. a ICOS Český Krumlov, o.p.s.)

Náklad: 1000 ks, neprodejné

Tisk a grafická úprava: Tiskárna Vyšehrad

Děkujeme Jitce Sedlecké za tvorbu obrázků do kalendáře.

Nikdo, kdo chodil Zahradní ulicí v Prachaticích kolem mateřské školy, si nemohl nevšimnout krásných obrázků v oknech, vždy tematicky zaměřených, právě od Jitky Sedlecké, dnes seniorky na plný úvazek, dříve učitelky mateřské školy. Jitka Sedlecká maluje z lásky - přáníčka, pozvánky, ale i návrhy omalovánek (Zdravé město Prachatice, Baráčníci dětem) nebo návrhy do kalendáře i problematice finanční gramotnosti, obrazy krajinek a mnoho dalšího.

ICOS.KRUMLOV.CZ

KREBUL.CZ