

d Test

objektivně
nezávisle
bez reklam

Výsledky
jediných skutečně
nezávislých testů
v ČR a SR
a spousta
užitečných
informací pro
spotřebitele
každý měsíc
ve vaší schránce
a denně na
www.dtest.cz

Děkujeme Vám za stažení materiálů z www.dtest.cz.

Rádi bychom Vám nabídli předplatné našeho časopisu a přístupů do předplatitelské části našeho webu.

Díky němu budete mít přístup ke všem informacím, které publikujeme. Peníze, jež zaplatíte za předplatné, využijeme k financování náročných testů a dalších aktivit chránících spotřebitele.

Předplatné dTestu můžete objednat [zde](#).



Výrobci nemají žádnou možnost ovlivnit testování.

Komerční subjekty nemají možnost ovlivnit obsah časopisu prostřednictvím inzerce.



Vzor časopisu dTest

Podnět České obchodní inspekci pro porušování zákona o ochraně spotřebitele

Zpracováno: Duben 2016

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

Kdy je tento vzor vhodný?

Vzor lze využít v případech, kdy dochází k porušování zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění. Příslušným dozorovým orgánem je ve většině případů Česká obchodní inspekce.

Jak tento vzor využít?

Zákon o ochraně spotřebitele upravuje řadu aspektů týkajících se prodeje a poskytování služeb. Za nejdůležitější lze považovat tato ustanovení zákona:

§ 3 – poctivost prodeje výrobků a poskytování služeb (prodej výrobků ve správné hmotnosti, míře nebo množství, v předepsané nebo schválené jakosti a za ceny sjednané v souladu s cenovými předpisy, zejména zákonem č. 526/1990 Sb., o cenách, v platném znění);

§ 4 – zákaz užívání nekalých obchodních praktik;

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

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

§ 6 – zákaz diskriminace spotřebitele;

§ 9 – povinnost informovat spotřebitele o vlastnostech a charakteru poskytovaných služeb;

§ 10 – pravidla pro označování výrobků;

§ 11 – povinnost prodejce poskytnout informace spotřebiteli písemně a v českém jazyce;

§ 12 – povinnost informovat o ceně;

§ 13 – povinnost poučit o podmínkách reklamace;



§ 16 – povinnost prodejce na žádost spotřebitele vydat doklad o zakoupení výrobku;

§ 19 – povinnosti při uplatňování a vyřizování reklamací (vystavení reklamačního protokolu, lhůty pro vyřízení reklamáce).

Spotřebitel, který je přesvědčen, že došlo k porušení ustanovení zákona o ochraně spotřebitele, se může obrátit na regionální či ústřední inspektorát České obchodní inspekce. 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, zemědělských a tabákových výrobků. Zároveň není oprávněna řešit spotřebitelské problémy týkající se telekomunikací, poštovních služeb a dodávek energií. V těchto případech jsou k řešení příslušné jiné úřady státní správy.

Upozornění

Při podávání podnětu je nutné si uvědomit, že ČOI bude řešit porušení zákona o ochraně spotřebitele z pohledu veřejnoprávního, nikoli soukromoprávního. Výsledkem tak může být uložení pokuty danému podnikateli, nikoli rozhodnutí v konkrétní věci ve prospěch spotřebitele.

Důležité zákony a dokumenty

- Zákon o ochraně spotřebitele, č. 634/1992 Sb.
- Zákon o České obchodní inspekci, č. 64/1986 Sb.

Související vzory

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

Obecná doporučení

Před využitím tohoto vzoru je nutné si ověřit zejména podle výše uvedených podmínek, zda je vzor vhodný pro konkrétní situaci. Text vzoru je potřeba upravit podle skutečného případu. Výsledný text je nutné vždy 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
Datum mého narození
Moje adresa
Můj telefon a e-mail

Česká obchodní inspekce
Inspektorát pro

Adresa inspektorátu

Praha, 1. dubna 2016

Podnět ve věci porušení zákona o ochraně spotřebitele

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

S pozdravem

.....
(vlastnoruční podpis)

Přílohy:
Kopie protokolu o přijaté reklamaci,
Kopie prodejního dokladu

předplatné časopisu dTest 5 důvodů, proč si ho pořídit

1. Peníze vložené do předplatného se vám mohou vrátit už během jediného nákupu. Naše nezávislé testy ukazují, že dražší výrobky nemusí být lepší než levnější konkurence. S dTestem efektivně nakoupíte a ušetříte.

2. Jako předplatitelé získáváte zdarma přístup do unikátní databáze tisíců testů na www.dtest.cz.

3. S předplatným dTestu se stanete součástí velké rodiny spotřebitelů, kterou jen tak někdo neoklame. Informujeme o nástrahách trhu a **bojujeme za spotřebitelská práva**.

4. Praktické dárky, které dostávají naši předplatitelé, potěší a **usnadní život**.

5. Pro zachování skutečné nezávislosti nezveřejňujeme žádnou reklamu. **Příjmy z předplatného jsou hlavním zdrojem financování našich testů i ostatních aktivit.**

předplatné dTestu
objednávejte [zde](#)



Předplatné dTestu objednávejte na www.dtest.cz/predplatne nebo telefonicky na čísle 241404922.

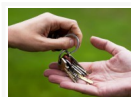
**Aktuálně na
www.dtest.cz**



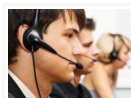
Test gothajských salámů
[více](#)



Online nákup použitého zboží
[více](#)



Odevzdání bytu pronajímateli
[více](#)



Telefonická poradna
[více](#)