



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název školy: ***SŠ spojů a informatiky Tábor***

Autor: ***Ing. Milena Cibulková***

Název: ***VY_62_INOVACE_FGA_17***

Číslo projektu: ***CZ.1.07/1.5.00/34.1021***

Název projektu: ***Moderní škola – inovace výuky na SŠSI Tábor***

Ochrana spotřebitele

Základní práva spotřebitele

1. Právo na bezpečnost:

- zákaz prodeje nebezpečných výrobků
- zdravotní nezávadnost
- správné skladování
- hygienické podmínky prodeje

2. Právo na informace:

- návod na používání, předvedení užívání výrobku
- upozornění na nebezpečí
- vlastnosti výrobků nebo charakter služeb
- řádné označení výrobků na obalu či etiketě (materiálové složení, technické parametry, datum spotřeby či minimální trvanlivost u potravin)
- označení cenou

3. Právo na informace o podmínkách reklamace:

- reklamační podmínky musejí být přístupné v každé provozovně dodavatele

4. Právo spotřebitele u smluv sjednaných mimo provozovnu dodavatele - zásilkový obchod, internetový obchod, podomní prodej aj.

- lhůta na rozmyšlenou je 14 dní
- reklamační podmínky musejí být zveřejněné před uskutečněním prodeje
- kupující musí být informován o obchodním jménu a adrese dodavatele a o reklamačních podmínkách, pokud tak dodavatel neučiní, lhůta na rozmyšlenou se prodlužuje na 3 měsíce

Ochrana spotřebitele na finančním trhu

Pokud není klient spokojen se službami finanční instituce, může služby také reklamovat:

1. Reklamace na místě:

- reklamační řád finanční instituce
- etická pravidla jednání finanční instituce s klienty

2. Pomoc mimo finanční instituci:

- rada u profesní asociace: např. Bankovní asociace, Asociace finančních zprostředkovatelů a finančních poradců
- rada u Sdružení obrany spotřebitelů ČR

3. Mimosoudní ochrana:

- finanční arbitr – řeší zejména spory mezi bankami a klienty když částka sporu nepřevyšuje 50 000 Eur a řeší spory mezi vydavatelem a držitelem platebních karet
- mediace – řešení sporu dohodou za pomoci neutrální osoby tzv. mediátora

4. Soudní ochrana:

- žaloba k okresnímu soudu v místě sídla finanční instituce za pomoci právního poradce

Test

1. Finanční arbitr není oprávněn řešit spory

- a) související se zneužitím platební karty
- b) související s opožděným převodem peněz zapříčiněný bankou
- c) související s chybným pojistným plněním pojišťovnou

2. Při koupi potravin v souvislosti s ochranou spotřebitele kontrolujeme

- a) zemi původu
- b) datum spotřeby či minimální trvanlivost
- c) kalorickou hodnotu

3. Práva spotřebitele daná zákonem popřená podmínkami konkrétní smlouvy

- a) jsou i nadále platná a lze je vymáhat bez ohledu na podpis smlouvy, která je popírá
- b) nelze vymáhat, neboť podpisem smlouvy jsme se jich vzdali
- c) jsou i nadále platná, ale nelze je vymáhat soudně

Řešení

1 - c

2 - b

3 - a

Zdroje:

- KLÍNSKÝ, Petr. *Finanční gramotnost: obsah a příklady z praxe škol*. Praha: Národní ústav odborného vzdělávání, 2008, 96 s. ISBN 978-80-87063-13-2.
- Česká republika. Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. In: *Sbírka zákonů*. 1992.
- Česká republika. Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník. In: *Sbírka zákonů*. 1992.
- *Občanské sdružení spotřebitelů TEST* [online]. 2012 [cit. 2013-07-21]. Dostupné z: www.dtest.cz
- *Česká obchodní inspekce* [online]. 2012 [cit. 2013-07-21]. Dostupné z: <http://www.coi.cz/>
- *Sdružení obrany spotřebitelů - Asociace* [online]. 2012 [cit. 2013-07-21]. Dostupné z: <http://www.asociace-sos.cz/>

