

# 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: 296 366 360
- 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: 545 125 911
- Inspektorát Moravskoslezský  
a Olomoucký: 596 964 675

**d**  
Test

#### Publikace Jak nepadnout do pastí.

Podle právního stavu k 1. červnu 2012.

Připravili: redakční kolektiv, ilustrace Jiří Novák.

dTest, vydavatel Občanské sdružení spotřebitelů TEST

(IČO: 45770760) se sídlem Moskevská 415/1, 101 00 Praha 10–Vršovice.

Šéfredaktorka JUDr. Ida Rozová.

Technické zpracování Elena Saltuariová, Revoluce 1575/2, Praha 4.

Tisk: Česká Unigrafie, a.s., divize Zádveřice.

Přetisk zapovězen.

© Občanské sdružení spotřebitelů TEST, Praha

## O dTestu

Jsme nezisková organizace - Občanské sdružení spotřebitelů TEST. Od roku 1992 měsíc co měsíc publikujeme testy výrobků na stránkách časopisu dTest. Pomocnou ruku podáváme i v dalších oblastech, ve kterých může spotřebitel narazit na různá úskalí a pastě. Během naší existence jsme odhalili již více než 500 nebezpečných výrobků, které ohrožovaly zdraví dětí i dospělých. Detailním testům jsme podrobili již více než 10 000 výrobků, jejichž výsledky ukazují úplně jinou pravdu, než jakou se spotřebitel dozví z reklamy.

### Testy pro dobré nákupy

#### Objektivně

Výrobky nakupujeme anonymně v běžné obchodní síti. Výrobci ani prodejci nemohou ovlivnit náš výběr. Testy probíhají v nezávislých laboratořích. Pro hodnocení výrobků používáme objektivní kritéria.

#### Nezávisle

Náklady na testy a další naši činnost hradíme z předplatného a veřejných zdrojů. Spolupracujeme s největšími evropskými a světovými spotřebitelskými organizacemi.

#### Bez reklam

Inzerenti ovlivňují nezávislost médií. V našem časopise ani na našich webových stránkách žádnou reklamu nenajdete.

## Milí čtenáři



Vím, jak strašně těžko se říká slůvko - Ne! V mnoha životních situacích je ale kouzelným slůvkem, které nás chrání před obrovskými problémy. Dokonce i před takovými, kdy se už ani nechce žít. Setkala jsem se a stále se setkávám s osudy lidí, kteří udělali velkou životní chybu - přijali pozvání na předváděcí akci či si domů pustili dealera a podepsali kupní smlouvu. Přišli o životní úspory, zadlužili se na dlouhá léta a horko těžko dávají dohromady měsíční splátky a hodně z těch, kteří se rozhodli neplatit, nakonec přišli o všechno, dokonce i o střechu nad hlavou. Setkala jsem se a stále se setkávám s lidmi, kteří říkali - Mně se to stát nemůže. Stalo se jim to. Přes veškerá svá předsevzetí spadli do pasti.

Proč jsou předváděcí akce a dealeri zvonící u dveří takovým zlem? Mistrně hrají na strunu, kterým se tak snadno podléhá. Nemoci, které trápí, a touha po znovunabytí zdraví. Vůbec jim nejde o vaše zdraví a zdraví vašich blízkých. Jde jim pouze a jenom o vaše peníze! A když budete jejich vábívkem osidlům odolávat, nasadí těžký kalibr, kterým vás zlomí - psychický nátlak, vyhrožování, agresi.

Naučte se včas říkat - Ne! Jakmile objevíte ve schránce pozvánku, řekněte „ne“ a hned ji roztrhejte a hodte do koše. Když přijde sousedka či soused, abyste spolu jeli na předváděcí zájezd, řekněte „ne“. Zazvoní-li u dveří dealer, řekněte „ne“ a dveře zavřete. Vězte, že lepší radu, jak se spolehlivě ochránit, vám nikdo nedá.

## Proč se vyhýbat předváděcím akcím a dealerům



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

**Nabízené zboží je předražené,** 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, galantnosti, krásné řeči a na konci agrese. Bez skrupulí zamknou dveře předváděcí místnosti, odeberou občanské průkazy, přikážou 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 podpisu a přesvědčili jste se o nesouladu mezi propagovanými a skutečnými vlastnostmi, máte ještě šanci od smlouvy odstoupit. Bude to ale krkolomná cesta bez záruky na úspěch. Prodejce bude dělat mrtvého brouka a najdete-li odvalu jít k soudu, dostanete se do důkazní nouze. Jak dokážete klam, když v návodu 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 asistenti prodávajícího odvedena pryč od ostatních účastníků. Vyžádali si od ní občanský průkaz a nutili k podpisu kupní smlouvy na kuchyňský robot za 35 000 Kč, ke 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 pokusila od uzavřené 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 kulturou, hlavním cílem je předvádění zboží a nevybíravé nucení k podpisu pod kupní smlouvou. Často na pozvánce 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 dárků vyobrazených na pozvánce jsou téměř vždy jen ilustrační a slouží jako spolehlivé vnaidlo. Kdo z nezasevčených by odolal? Známý jsou případy, kdy třeba dárek – vánoční stříbrný řetěz měřil pouhých 40 cm, deka merino, tedy z jemné ovčí vlny, byla stoprocentní syntetikou, úžasné nástěnné hodiny se proměnily v dětský budík, indukční vařič byl nevařící atrapou...

**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 firmy, které už jsou v tomto oboru podnikání nechvalně známé, 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 30 000 Kč 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. Když se po roce marného doprošování pan Karel rozhodl od smlouvy odstoupit, prodejce doslova zmizel ze světa.

## Proč lidé podléhají

Nejllepší 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 s vrstevníky, ale něčemu se i naučíte, něco uvidíte a něco 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 nebo kočička nebo 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, buďte s předsevzetím, že určitě nic nepodepíšete, zkuste ještě zavčas přemýšlet o tom, 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 („Chcete, aby vaše vnoučátka trpěla ekzémy a alergiemi?“, „Vy už na tomhle světě nechcete být? Tak pro sebe něco udělejte, peníze nejsou všechno.“ a tak dále a tak podobně). 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!



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. Ač 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.



Nevyléčí, ale naopak si můžete koledovat o zhoršení svého zdravotního stavu. V lepším případě si odvezete superpředražené potravinové doplňky vydávané za zázrak.

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

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 jeho sezóně vína či dokonce něčeho tvrdšího tak nemusí skončit jen bohlavem, ale i velkým průvanem v peněžence. Obsah sklínek či štamprdlat 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. Je-li obzvláště prohnáný, k samotnému podpisu dojde až u vás doma, aby vše budilo zdání, že jste si jej sami pozvali, a tím vás bude chtít zbavit práva od smlouvy následně odstoupit. Fotoaparátlem či kamerou si zdokumentuje váš domov a bude velmi dbát na to, aby vám to neuniklo. Pokud opadne vaše nadšení z předvádění a budete se zdráhat podepsat kupní smlouvu, začne na vás tlačit a vyhrožovat. Budete se bránit, když je prodejce bezskrupulózní dvoumetrový pořízek, který ví přesně, kde bydlíte? Ze strachu podepíšete a necháte se i nafotit či natočit, jak kupní smlouvu podepisujete. Prodejce má v rukou všechny trumfy, kterými vás bude držet v šachu, kdybyste přese všechno, co jste zažili, si to v příštích dnech chtěli rozmyslet.



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 jí bude v konečném součtu stát více než 20 000 Kč.

## Levnější plyn, elektrina a telefonování?



Fenomémem poslední doby jsou nezanedbatelné návštěvy prodejců, kteří se ohánějí velkými úsporami peněz, když změníte dodavatele elektriny či plynu, popř. 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 s právem, 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 elektriny. Až po uplynutí 14denní lhůty k odstoupení od 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 elektrinu, 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 k podnikání dodavatele/prodávajícího (§ 57 občanského zákoníku).

Podstatným a pro spotřebitele zásadním rozdílem oproti smlouvám uzavřeným v běžné obchodní síti je právo od smlouvy písemně odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření. Nedošlo-li dosud ke splnění dodávky zboží či služeb dodavatelem, může spotřebitel od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodů a bez jakékoliv sankce do 1 měsíce. Až rok na odstoupení má v případě, že o tomto právu nebyl informován.

Do května 2012 existovala jedna výjimka – řečené neplatilo u smluv, u kterých si spotřebitel výslovně sjednal návštěvu prodejce za účelem uzavření smlouvy. Toho neseriózní prodejci zneužívali a nutili spotřebitele k podpisu i jakési „pozvánky na osobní návštěvu“, a to přesto, že smlouva byla uzavřena třeba v restauraci.

Nově byla tato výjimka ze zákona vypuštěna. Spotřebitel nyní nemůže odstoupit pouze od smlouvy o opravě a údržbě věci provedené v místě určeném spotřebitelem na jeho žádost (typicky to jsou opravy prováděné v domácnostech). To ale neplatí, pokud dodavatel provede jinou než vyžádanou opravu nebo dodá jiné zboží než nutné k provedení opravy nebo údržby.

Pokud vzniknou případné spory ohledně platnosti či neplatnosti uzavřené smlouvy, jakože zajisté vzniknou, nezbude než se v rámci občanskoprávního sporu obrátit na soud. Není lepší se sporům vyhýbat a nic nepodepisovat?



**Vzor pro odstoupení od smlouvy si můžete stáhnout zdarma na [www.dtest.cz/predvadecky](http://www.dtest.cz/predvadecky). Písemné odstoupení je třeba dodavateli/prodávajícímu doručit doporučeně do 14 dnů od podpisu smlouvy. Buď současně, nebo následně co nejdříve byste měli vrátit veškeré smlouvou získané věci, včetně dárků. Dodavatel/prodávající je povinen vám vrátit zaplacené finanční částky do 30 dnů od doručení odstoupení od smlouvy.**

## 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 přece všechno řekl, důsledně trvejte na: Nepodepíši! Umožní-li vám prodejce přečtení smlouvy, vždy podepište každý list, aby následně do smlouvy něco nepodstrčil.

**Nespadněte do pasti.** Obsahuje-li smlouva či její přílohy údaj o tom, že se prodej uskutečnil v provozovně prodávajícího, jste ve velkém ohrožení. Pokud po zboží navzdory všemu toužíte, žádejte o vyškrtnutí tohoto údaje z originálu i všech kopií smlouvy, o uvedení data vyškrtnutí a stvrzení podpisem prodejce. Vhodné by bylo i požadovat, aby bylo výslovně uvedeno, že zboží kupujete mimo prostory obvyklé k podnikání. Odmítne-li, nepodepisujte! V opačném případě si značně zkomplikujete život.

**Pozor na rozhodčí doložku.** Obsahuje-li smlouva, její přílohy či smluvní podmínky rozhodčí doložku, zbystřete. Přestože jsou soudy považovány za neplatné, nevěštlí to nic dobrého. Pokud o zboží navzdory vši logice opravdu stojíte, nechte si doložku před podpisem smlouvy vyškrtnout na originále i kopiích a vyškrtnutí opatřit datem a podpisem prodejce. Odmítne-li, nepodepisujte!

**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. dubna 2012 musí být rozhodčí doložka u spotřebitelských smluv sjednána individuálně a na samostatné listině, která bude obsahovat všechny informace k tomu, aby každý uměl posoudit její možný dopad. Rozhodcem těchto sporů může být pouze osoba bezúhonná, nestranná, s právnickým vzděláním, která je zapsána na seznamu Ministerstva spravedlnosti. Nejsou-li zákonné podmínky splněny, je rozhodčí doložka neplatná a rozhodce nemá pravomoc spor rozhodovat. Spotřebitel má právo, aby každý rozhodčí nález přezkoumal soud, pokud se na něho poškozený obrátí do 3 měsíců od doručení nálezu.

## 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, upozornujeme, 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 z řad zástupců spotřebitelských organizací nebo České obchodní inspekce.

**Čas pracuje proti vám.** Odstoupit od uzavřené kupní smlouvy bez udání důvodu můžete do 14 dnů od jejího podpisu. Odstoupení musí být písemné a doručení prokazatelné (doporučeným dopisem, nejlépe s dodejkou)! V žádném případě prodejci netelefonujte, nesnažte se ho vyhledat osobně.

**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 odstoupíte 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 zájezd.



**Odstoupení od kupní smlouvy musí být zasláno tak, aby se nejpozději v poslední den lhůty, tj. 14. den, dostalo do sféry dispozice adresáta. Jedná se o okamžik, kdy má adresát možnost se seznámit se zaslanou písemností. Tento okamžik nastává doručením dopisu nebo oznámením o uložení doporučené zásilky do poštovní schránky adresáta. Není nutné, aby se s obsahem dopisu adresát skutečně seznámil. Stačí jen, že tu možnost měl. Lhůta 14ti dnů, ve které můžete od kupní smlouvy bez udání důvodů odstoupit, se začíná počítat dnem, který následuje po podpisu smlouvy.**

## 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 provizi. 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 vyvolat 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.**

Nejjednodušší 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 zájezdům spojených s předváděním zboží 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 zájezdy. 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 zájezd, pustíte-li přece jenom podomního prodejce přes práh, buďte informovaným, až lehce pobaveným a nezúčastněným pozorovatelem celé akce. Buďte si ale 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!



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 50 000 Kč. 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 vaše skutečnosti, které naleznete ve vámi podepsané kupní smlouvě. Vyhledejte v ní jméno a příjmení dodavatele (je-li jím fyzická osoba) nebo název firmy (je-li dodavatelem právnická osoba) a dosadte do vzoru, stejně tak identifikační číslo (IČ) dodavatele. 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 odstoupení 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 dodejkou) 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/uvery](http://www.dtest.cz/uvery), zadal do zde uvedených kolonky svůj e-mail, na který mu přijde 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 zaslat tak, aby jej pošta nejpozději poslední den lhůty, tj. den čtrnáctý, doručila adresátovi. Dny se začínají počítat ode dne následujícího po podpisu smlouvy.



**Maminka (88) pana Františka trpí bércovými vředy a je odkázána na jeho pomoc. Proto ho velmi udivilo, když jednoho dne našel v kuchyni krabici s biolampou. Vyprávěla mu, že u nich zazvonil pán, který tvrdil, že jí dokáže pomoci s její chorobou. Když jí ukázal obrázky lidí, jejichž nemoc skončila amputací, a tvrdil, že přístroj dokáže těmto důsledkům předejít, rozhodla se ho koupit. Podepsala jak kupní smlouvu, tak smlouvu úvěrovou. Pan František se sice pokusil jménem maminky od obou smluv odstoupit v zákonem stanovené 14denní lhůtě, prodejce ovšem odmítl odstoupení akceptovat s poukazem na to, že na kupní smlouvě je zaškrtnuto okýnko, dle kterého se předváděcí akce konala v jeho provozovně.**



# Odstoupení od kupní smlouvy uzavřené při předváděcím nebo podomním prodeji

## VZOR

moje jméno a příjmení

moje adresa

můj telefon

jméno a příjmení dodavatele (či název firmy)

IČ dodavatele

adresa dodavatele

Praha, 1. června 2012

### 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 prostory obvyklé k podnikání dodavatele, rozhodl jsem se využít svého práva a v souladu s § 57 odst. 1 zákona č. 40/1964, občanský zákoník, od této smlouvy odstupuji.

Sadu nádobí vám zasílám a zároveň žádám o poukázání zaplacené kupní ceny ve prospěch mého bankovního účtu č. ....

S pozdravem

.....

*(vlastnoruční podpis)*

přílohy:

kopie kupní smlouvy

## Komplexní servis pro spotřebitele

S dTestem získáte jedinečné informace o výrobcích. Testy ukazují, že dražší výrobky nemusí být lepší než levnější konkurence.

dTest poradí, když si nebudete vědět rady. Právní rady získáte každý všední den mezi 9. a 17. hodinou na telefonním čísle 299 149 009.

Chraňte se před nebezpečnými výrobky. dTest informuje o nálezech nebezpečných výrobků. Sledujte [www.nebezpecnevrobky.cz](http://www.nebezpecnevrobky.cz).

Poznejte kvalitu na první pohled. Kvalitu garantovanou objektivními a nezávislými testy časopisu dTest můžete poznat podle Značky kvality dTest.



## 5 důvodů, proč si předplatit dTest

**1. Peníze vložené do předplatného** se vám mohou vrátit už během jediného nákupu. S dTestem efektivně nakoupíte a ušetříte.

**2. Jako předplatitelé** získáváte **zdarma přístup** do unikátní databáze tisíců testů na [www.dtest.cz](http://www.dtest.cz).

**3. Informujeme předplatitele o nástrahách trhu** a bojujeme za spotřebitelská práva.

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

**5. Příjmy z předplatného** jsou hlavním zdrojem financování našich testů i ostatních aktivit.

### Jak objednat dTest

- telefonicky na čísle 241 404 922
- elektronicky vyplněním objednávky na [www.dtest.cz](http://www.dtest.cz)

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