

Jak si zajistit ochranu svých práv jako spotřebitel?

24.8.2023 - | DTest

Pokud řešíte jakýkoli spotřebitelský problém, je vám k dispozici také naše bezplatná právní poradna, a to každý všední den od 9 do 17 hodin na tel. čísle 299 149 009 nebo elektronicky skrze tzv. e-poradnu.

Znejte svá práva a držte se jich

Než se vesele pustíte do on-line nákupu, seznamte se s vašimi právy. Proto, abyste svým právům porozuměli, nemusíte být právníky ponořenými v zákonících. Na internetu najdete dnes již spoustu ověřených článků, které vaše práva podávají čtivým způsobem. To vám poskytne základní vhled o tom, co můžete očekávat od prodejců a poskytovatelů služeb. Informace o vašich právech poskytujeme také na našich webových stránkách www.dtest.cz. Šířeji problematiku rozebíráme v našich tištěných časopisech.

Uchovávejte si důkazy. Ať už se jedná o vady zboží, komunikaci s prodejcem či nekvalitně provedenou službu, vše si zdokumentujte. Důkazy se vám budou hodit při vymáhání svých práv.

Mimosoudní řešení sporů

Pokud se cítíte při řešení problému s podnikatelem ztracení, nemusíte hned mířit k soudu. Bránit se můžete i mimosoudně, a to bezplatně. Česká obchodní inspekce (ČOI) umožňuje spotřebitelům bránit se ve všeobecných spotřebitelských sporech s podnikateli mimosoudní cestou. Cílem takového řešení sporu je smírné urovnání.

Řízení můžete zahájit na vlastní návrh ústně do protokolu, písemně nebo prostřednictvím on-line formuláře na www.coi.cz. Z návrhu musí být jasné, koho se spor týká a co je podstatou sporu. Spor by měl být vyřešen do 90 dnů. Ve zvlášť složitých sporech může ČOI tuto lhůtu prodloužit o dalších 90 dnů. Než se však na Českou obchodní inspekci s návrhem na zahájení obrátíte, musíte se pokusit o vyřešení situace s podnikatelem sami. Až když jste neúspěšní, máte možnost využít pomoci ČOI.

S tímto řešením však neotálejte. Návrh na zahájení mimosoudního řízení může spotřebitel podat nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé.

Česká obchodní inspekce není jediným správním úřadem, který může pomoci. V případě, že řešíte spor v oblasti finančních služeb, můžete se obrátit na finančního arbitra. Pokud se jedná o spor v elektronických komunikacích a poštovních službách, bude nápomocný Český telekomunikační úřad. A pro elektroenergetiku, plynárenství a tepleňství je určen Energetický regulační úřad.

Za dTest poskytujeme také službu mimosoudního řešení sporu, kde zprostředkovává dosažení dohody mezi spotřebitelem a podnikatelem ve sporech, které by jinak hrozily eskalací, až třeba do podoby soudní pře. Na stránkách <https://www.vasestiznosti.cz/> vyplníte formulář s potřebnými informacemi, vaši stížnost pak také uveřejníme. Celý proces je pro obě strany dobrovolný.

Předžalobní výzva a soud

V krajních případech nemusí ani mimosoudní řešení sporů přinést uspokojivé řešení. Předžalobní výzva může být finální šanci upozornit na nutnost vyřešení povinnosti před podáním žaloby. V rámci této výzvy má podnikatel poslední příležitost plnit dobrovolně, a vyhnout se tak soudnímu řízení.

Pokud je předžalobní výzva zaslána a později dojde k soudnímu sporu, v kterém spotřebitel uspěje, může od prodejce požadovat náhradu nákladů spojených se soudním řízením.

<https://www.dtest.cz/clanek-10396/jak-si-zajistit-ochranu-svych-prav-jako-spotrebitel>