

## PRAWA KONSUMENTA W REPUBLICE CZESKIEJ

### GWARANCJA



- sprzedający jest zobowiązany do udzielania gwarancji jakości na sprzedawany towar (§ 2113 Kodeksu cywilnego; *Občanský zákoník – dálej kc*);
- przez udzielenie gwarancji jakości rozumie się również zamieszczenie informacji o okresie tej gwarancji lub terminie przydatności na opakowaniu produktu lub w ulotce informacyjnej;
- gwarancja nie musi mieć formy pisemnej;
- jeżeli w umowie i w deklaracji o gwarancji wystąpią różne okresy gwarancji, za obowiązujący uważa się dłuższy z nich; strony mogą umownie ustalić inny okres gwarancji niż wskazany na opakowaniu.

### ODPOWIEDZIALNOŚĆ SPRZEDAJĄCEGO ZA WADY



- jeżeli kupujący stwierdzi wady nabytej rzeczy, powinien to zgłosić sprzedającemu;
- jeżeli wada zostanie uznana za istotne naruszenie warunków umowy, kupujący ma prawo do:
  - usunięcia wady poprzez dostarczenie nowej rzeczy bez wady lub dostarczenie brakującej rzeczy;
  - usunięcia wady poprzez naprawę rzeczy;
  - proporcjonalnej obniżki ceny nabycia rzeczy;
  - odstąpienia od umowy;
- jednocześnie ze zgłoszeniem samej wady (lub niezwłocznie po jej zgłoszeniu) kupujący oznajmia sprzedającemu, które z ww. praw wybiera; zmiana prawa wybranego przez kupującego nie jest możliwa bez zgody sprzedającego;
- jeżeli kupujący nie oznajmił niezwłocznie sprzedającemu, które z praw wybiera, może skorzystać z przepisów o wadach powodujących nieistotne naruszenie warunków umowy, na podstawie których może domagać się:
  - usunięcia wady lub,
  - proporcjonalnej obniżki ceny nabycia rzeczy.
- kupujący ma obowiązek zgłosić wadę niezwłocznie po jej zauważeniu, nie później jednak niż 24 miesiące od momentu przekazania rzeczy kupującemu (§ 2165 kc);
- jeżeli wada na rzeczy pojawiła się w ciągu 6 miesięcy od przejęcia przedmiotu przez kupującego, zakłada się, że wada ta istniała już w momencie przejęcia rzeczy przez kupującego (§ 2161 ust. 2 kc);

## UMOWA SPRZEDAŻY ZAWARTA NA ODLEGŁOŚĆ



- kupujący ma prawo odstąpić od umowy bez podania przyczyn do 14 dni od jej zawarcia:
  - w przypadku umowy kupna – od dnia przejęcia towaru;
  - jeżeli towar dostarczany jest w partiach – od dnia przejęcia ostatniej partii towaru;
  - jeżeli przedmiotem umowy są regularne dostawy – od dnia przejęcia pierwszej dostawy;
- przepis ten obowiązuje również w przypadku, kiedy umowa została zawarta poza stałym punktem sprzedaży;
- sprzedawca jest zobowiązany poinformować kupującego na piśmie o możliwości odstąpienia od umowy oraz udostępnić formularz odstąpienia od umowy (w przypadku, gdy kupujący nie został poinformowany o prawie odstąpienia od umowy zgodnie z § 1820 ust. 1 f), ma on prawo do odstąpienia od umowy w okresie 1 roku i 14 dni (§ 1829 ust. 2 kc));

## INTERPRETACJA TREŚCI UMOWY NA KORZYŚĆ KONSUMENTA



- jeżeli możliwe są różne interpretacje treści umowy, należy wybrać tę, która jest korzystniejsza dla konsumenta (§ 1812 kc);
- nie uwzględnia się postanowień umowy odbiegających od przepisów ustawy o ochronie konsumenta (przepis ten znajduje zastosowanie również w przypadku, kiedy konsument zrzeknie się uprawnień, które przyznaje mu ustawa);
- niedozwolone są takie postanowienia umowy, które wywołują znaczącą nierównowagę praw i obowiązków stron na niekorzyść konsumenta (§ 1813 kc; nie dotyczy to jednak przedmiotu umowy i ceny, o ile konsument jest o nich jasno poinformowany; otwarty katalog zakazanych postanowień umownych zawiera § 1814 kc);

## KŁAMLIWA REKLAMA

Pojęcie reklamy kłamliwej (*klamavá reklama*) zostało zdefiniowane w § 2977 kc. Jest to reklama, „która w związku z prowadzeniem działalności gospodarczej lub wykonywaniem zawodu, mając na celu wsparcie sprzedaży rzeczy ruchomych, nieruchomości lub usług, w tym praw i obowiązków, wprowadza w błąd lub jest w stanie wprowadzić w błąd sposobem prezentacji lub w jakikolwiek inny sposób osoby, dla których jest przeznaczona lub do których dotarła, a przez to jest w stanie wpłynąć na ich zachowania rynkowe”. Reklama stanowi przejaw nieuczciwej konkurencji i jest zakazana (§ 2976 ust. 2a kc).



## USTAWA O OCHRONIE KONSUMENTA



- o ustawa nr 634/1992 o ochronie konsumenta (*Zákon o ochraně spotřebitele*);
- o konsument powinien mieć możliwość kontroli wagi, rozmiarów oraz ilości kupowanego towaru;
- o ustawa zabrania stosowania jakiegokolwiek dyskryminacji konsumentów, co oznacza np., że stosowanie różnych cen dla obcokrajowców i obywateli czeskich jest bezprawne;
- o zgodnie z § 19 ust. 3 ustawy, reklamacje (łącznie z usunięciem wad i uszkodzeń) powinny być załatwiane bez zbędnej zwłoki, najpóźniej w terminie do 30 dni od dnia zgłoszenia, o ile sprzedający nie uzgodni z kupującym terminu dłuższego;

## ORGANY KONTROLNE



Nad dotrzymywaniem praw konsumentów wynikających z obowiązujących przepisów prawnych czuwa **Czeska Inspekcja Handlowa** (*Česká obchodní inspekce*). Adresy kontaktowe poszczególnych inspektoratów (centralnego i siedmiu regionalnych) znajdują się na stronie internetowej tego urzędu: <https://www.coi.cz/en/>.

Informacje na temat praw konsumenckich można również uzyskać w niektórych innych wyspecjalizowanych rządowych i pozarządowych organizacjach:

### Europejskie Centrum Konsumentkie w Republice Czeskiej przy Czeskiej Inspekcji Handlowej

Evropské spotřebitelské centrum při ČOI  
ul. Štěpánská 15, 120 00 Praha 2  
e-mail: [esc@coi.cz](mailto:esc@coi.cz)  
telefon: +420 296 366 155  
[www.evropskyspotrebitel.cz](http://www.evropskyspotrebitel.cz)

Bezpłatnie udziela informacji o prawach konsumentów na wspólnym rynku oraz pomaga w sporach z podmiotami z innych państw członkowskich UE, Norwegii i Islandii dotyczących np. jakości nabytych towarów lub usług.



## Niezależne organizacje konsumenckie w Republice Czeskiej

Organizacja	Logo	Kontakt
<p><b>Stowarzyszenie Obrony Konsumentów „Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace, z.s.“</b> Mečová 5, 602 00 Brno <a href="http://www.asociace-sos.cz">www.asociace-sos.cz</a></p>		<p>tel.: +420 542 210 549 <a href="mailto:poradna@asociace-sos.cz">poradna@asociace-sos.cz</a></p>
<p><b>dTest, o.p.s.</b> ul. Černomořská 419/10, 101 00 Praha 10 - Vršovice <a href="http://www.dtest.cz">www.dtest.cz</a></p>		<p>+420 299 149 009 <a href="mailto:dtest@dtest.cz">dtest@dtest.cz</a></p>
<p><b>Stowarzyszenie Czeskich Konsumentów „Sdružení českých spotřebitelů“</b> ul. Pod Altánem 99/103, 100 00 Praha 10 - Strašnice <a href="http://www.konzument.cz">www.konzument.cz</a></p>		<p>tel.: +420 495 215 266 +420 261 263 574 <a href="mailto:spotrebitel@regio.cz">spotrebitel@regio.cz</a></p>
<p><b>Stowarzyszenie Poradni Obywatelskich „Asociace občanských poraden“</b> ul. Sabinova 3, 130 00 Praha 3 <a href="http://www.obcanskeporadny.cz/">http://www.obcanskeporadny.cz/</a></p>		<p>tel. +420 284 019 220 tel. kom. +420 774 529 966 <a href="mailto:aop@obcanskeporadny.cz">aop@obcanskeporadny.cz</a></p>
<p><b>Obywatelskie Stowarzyszenie na rzecz Bezpieczeństwa Żywności i Ochrony Konsumenta „Občanské sdružení pro bezpečnost potravin a ochranu spotřebitele“</b> ul. Třanovského 2392, 738 01 Frýdek Místek</p>		<p>tel.: +420 602 382 424 <a href="mailto:davidpesekfc@gmail.cz">davidpesekfc@gmail.cz</a></p>
<p><b>Sieć poradni ekologicznych RCz „Síť ekologických poraden České republiky“ (STEP)</b> ul. Panská 9, 602 00 Brno <a href="http://www.ekoporadna.cz">www.ekoporadna.cz</a></p>		<p>Bc. Tereza Garbová tel.: +420 778 767 964 <a href="mailto:tereza.garbova@ekoporadna.cz">tereza.garbova@ekoporadna.cz</a></p> <p>Mgr. Renata Placková tel.: +420 737 136 911 <a href="mailto:renata.plackova@ekoporadna.cz">renata.plackova@ekoporadna.cz</a></p>

<p><b>Generation Europe</b> Vratislavova 59/5 128 00 Praha 2 <a href="http://www.generationeurope.cz">www.generationeurope.cz</a></p>		<p><a href="mailto:info@generationeurope.cz">info@generationeurope.cz</a> tel.: +420 234 697 965</p>
<p><b>Spotřebitel net</b> Bělehradská 118 120 00 Praha 2 <a href="http://www.spotřebitel.net">www.spotřebitel.net</a></p>		<p><a href="mailto:spotřebitel@spotřebitel.net">spotřebitel@spotřebitel.net</a> tel.: +420 775 476 080 tel.: + 420 603 791 093</p>
<p><b>Stowarzyszenie Obrony Konsumentów Moraw i Śląska „Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska”</b> Střelníční 8/75 702 00 Ostrava <a href="http://www.sos-msk.cz">www.sos-msk.cz</a></p>		<p><a href="mailto:ostrava@sos-msk.cz">ostrava@sos-msk.cz</a> <a href="mailto:poradna@sos-msk.cz">poradna@sos-msk.cz</a> tel.: +420 596111252</p>
<p><b>Zachodnioczeskie Stowarzyszenie Obrony Konsumentów „Západočeské sdružení obran spotřebitelů”</b> Majerova 1904/4 301 00 Plzeň <a href="http://www.spotrebitele.org">www.spotrebitele.org</a></p>		<p><a href="mailto:poradna@spotrebitele.org">poradna@spotrebitele.org</a> poradnia czynna w pon. i czw. (godz. 15.00 – 17.00) tel.: +420 721 950 386 tel.: +420 721 950 431 tel.: +420 721 950 432</p>

Aktualne dane kontaktowe wybranych czeskich organizacji konsumenckich dostępne są na stronie Ministerstwa Przemysłu i Handlu Republiki Czeskiej (*Ministerstvo průmyslu a obchodu České republiky*): [Contact Information of consumers organizations | MPO](#).

*Material został zaktualizowany przez Zagraniczne Biuro Handlowe PAIH w Pradze*