

Neříkejte své „ano“ lehkovážně

Řeč sice nebude o žádosti o ruku, ale i ve spotřebitelských vztazích je třeba dobře si rozmyslet, s kým vstoupíte do svazku smluvního. Již mnoho let se můžete setkávat s nejrůznějšími telefonickými nabídkami a každé vaše neuvážené „ano“ může znamenat závazné přijetí smlouvy. Zakořeněné přesvědčení, že co není na papíře, nikoho nezavazuje, je omyl, který může vaši peněženku hodně bolet.

Nepodceňujte značná rizika

Uzavírání smlouvy po telefonu s sebou nese mnohá rizika. Předně má v drtivé většině případů záznam hovoru pouze druhá strana; tedy podnikatel, který vám nabízí své zboží či služby. Obsahem smlouvy je vše, co jste odsouhlasili v průběhu hovoru. Pokud nemáte, jak si ověřit, co při hovoru zaznělo, budete velmi obtížně prokazovat svá tvrzení.

V praxi se lze dokonce setkat s případy, kdy si podnikatel telefonický hovor účelově sestříhá podle své potřeby a původně nevinná konverzace se změní v účinnou zbraň proti spotřebiteli. To jsou ovšem již extrémní případy. Většinou si spotřebitelé komplikují život sami tím, že v rámci telefonického hovoru kývnou na nabídku, která na první pohled vypadá lákavě. Poté si ale zjistí více informací, popřemýšlejí a své rozhodnutí změní. Problém nastává ve chvíli, kdy spotřebitel zůstane pasivní. Od uzavření smlouvy totiž počíná běžet neúprosná lhůta pro odstoupení, jejíž promeškání se nevyplácí. Je dobré vědět, že u různého typu smluv se může začátek běhu lhůty pro odstoupení od smlouvy lišit. Například při sjednání kupní smlouvy začíná lhůta běžet až od převzetí zboží.

Jak na vyvázání se z nechtěné smlouvy

Odstoupení od smlouvy nikdy neoznamujte podnikateli telefonicky. Pokud si hovor sami nenahrajete, později už neprokážete, že k odstoupení od smlouvy z vaší strany skutečně došlo. Voláte-li zpět na nepřijatý hovor nebo proto, že chcete smlouvu zrušit, dávejte si pozor také na různě zpoplatněné linky. Kromě nechtěného závazku vás může čekat i tučné vyúčtování za telefon.

Promeškání lhůty pro odstoupení od smlouvy pro vás může mít dalekosáhlé důsledky. Pokud si objednáte setrvačný prodej



Ptejme se předem

Když se chystáte nakupovat, těžko vás napadne, že by se hodilo před nákupem nastudovat psychologii, marketing či právo. Jenže obchodníci poznatky z těchto oborů mají a mnohdy je chytrě využívají. Chcete s nimi držet krok? Nejčastější pasti jsme zachytili v sérii článků, které čerpají ze skutečných příběhů z naší poradny. Navštivte www.dtest.cz/ptejme-se.

Často si neuvědomujeme, že se při nakupování zboží či sjednávání smluv o poskytnutí různých služeb můžeme setkat s mnoha triky ze strany obchodníků. Někdy je využívají způsobem, který je v mezích slušného fungování v tržní společnosti, mnohdy ale v míře, která tuto pomyslnou hranici překračuje a může poškodit naše zájmy. Ve smluvním vztahu s obchodníkem jsme jakožto nakupující obvykle tou slabší stranou, a proto je namíste se včas posílit užitečnými informacemi. Nejčastěji totiž chybujeme právě tím, že se neptáme na vlastnosti nakupovaného zboží či služby předem.

pamětních mincí, bude vám schránku v pravidelných měsíčních intervalech zaplavovat nepotřebné zboží, které už nepůjde vrátit. Jestliže odsouhlasíte změnu dodavatele energií či operátora, může vás navíc kromě nevýhodné smlouvy postihnout i sankční poplatek za předčasné zrušení vaší stávající smlouvy.

Smlouva nemusí být jen na papíře

Mezi spotřebiteli stále panuje jakési všeobecné přesvědčení o tom, že co není na papíře, nikoho nezavazuje. Písemné vyhotovení smlouvy ale nemá na platnost ústního ujednání žádný vliv. Podnikatel navíc nemá podle zákona povinnost poskytovat spotřebiteli smlouvu v písemné formě. Jednu z mála výjimek představují smlouvy o elektronických komunikacích, u nichž zákon výslovně stanoví, že poskytovatel služeb musí ihned po uzavření smlouvy dodat spotřebiteli veškeré informace o jejím obsahu v elektronické nebo listinné podobě. Čtrnáctidenní lhůta pro odstoupení od smlouvy pak počíná běžet až od chvíle, kdy jsou spotřebiteli příslušné informace k dispozici.

Již nějakou dobu se v této souvislosti hovoří o zásadní změně. Pokud by se jí podařilo prosadit, musel by obchodník každou nabídku učiněnou telefonicky předložit spotřebiteli také na trvalém nosiči. Smlouva by pak byla uzavřená až v okamžiku, kdy ji spotřebitel písemně potvrdí. Na to si však budeme muset ještě nějakou chvíli počkat.

A na závěr jedno varování pro kupující, kteří, viděno očima zákona, nejsou v postavení spotřebitelů. Může se jednat o případy koupě mezi dvěma občany nebo obchodní smlouvy mezi podnikateli. Kupující ne-spotřebitel, který řekne do telefonu „ano“, od smlouvy bez dobrého důvodu vůbec neodstoupí.



Z naší poradny

V poslední době mě stále obtěžují společnosti, které mi volají a nabízejí mi zboží přes telefon. Jelikož chci mít klid, většinou řeknu „ano“ a dále to už neřeším. Nedávno mě však kolega v práci upozornil, že i přes telefon lze uzavřít smlouvu. Je to pravda?

Arnošt L.

Opravdu lze smlouvu přes telefon uzavřít. Každé vaše „ano“ či jiný souhlasný projev v průběhu hovoru může znamenat závazné přijetí smlouvy. Jejím obsahem je pak vše, co jste odsouhlasil v průběhu hovoru. Zákon umožňuje od smlouvy uzavřené tímto způsobem odstoupit, a to do 14 dní od převzetí zboží. V případě smlouvy na poskytování služeb můžete odstoupit do 14 dnů ode dne jejího uzavření.