



sozial
MINISTERIUM

Ochrana spotřebitele

VÍCE ZNALOSTI O OCHRANĚ SPOTŘEBITELE

*Vzdělávání spotřebitelů zaměřené
na migranty/ky*

Stav: květen 2015

Více znalosti o ochraně spotřebitele

Povinnost uvádět cenu

Cena zboží (s DPH) musí být dobře viditelná.

Odhad nákladů

Před větším nákupem nebo pře uzavřením smlouvy s řemeslníkem si sežeňte víc nabídek cen. Nabídky jsou závazné a nelze je zvedat o náklady, pokud se s nimi nepočítalo.

Platební podmínky

Platební podmínky si domluvte vždy PŘED uzavřením smlouvy.

Prodej na splátky

Věnujte pozornost né jenom často vysokým úrokům, ale i dalším nákladům, které musíte dodatečně zaplatit ke kupní ceně.

Úvěr

Porovnejte více nabídek a všímejte si nejen roční úrokovou sazbu („effektiver Jahreszins-satz“) ale hlavně roční procentní sazbu nákladů (RPNS), která zahrnuje veškeré náklady spojené s vyřízením, čerpáním, správou a splacením úvěru. Využití úvěrového zprostředkovatele je ve většině případů dražší.

Více znalosti o ochraně spotřebitele

Přečerpání úvěru

Toto je velice drahá forma úvěru, které by jste se měli raději vyhnout.

Ručení

Ručení není žádná formalita nebo přátelská laskavost. Ručte jen v případě, že sumu, za kterou ručíte, opravdu můžete zaplatit.

Neobjednané zásilky

Nemusíte je zaplatit ani poslat zpátky.

Kupní smlouva

Nákup se uskutečňuje vždy formou smlouvy mezi prodávajícím a kupujícím. Ve všeobecnosti se koupě realizuje hlavně přímou výměnou zboží za peníze. Ústní smlouvy jsou také platné. Při rozsáhlejších nákupech by jste z důvodu prokazatelnosti měli smlouvy uzavírat vždy písemně.

Způsobilost k právním úkonům

Osoby starší 18 let jsou plnoprávní a mohou uzavírat všechny smlouvy. Děti a mladiství jsou chráněni a jen do jisté míry právně způsobilí.

Všeobecné obchodní podmínky

Většinou jsou formou přílohy ke smlouvě a často jsou psané malým písmem. Podpisem

Více znalosti o ochraně spotřebitele

smlouvy souhlasíte s danými obchodními podmínkami. Před podepsáním si vezměte formuláře sebou domů a přečtěte si je v klidu. Při nejasnosti se poraďte s pracovníky společnosti pro ochranu spotřebitele.

Automatické prodloužení smlouvy a výpovědní podmínky

Při dlouhodobých smlouvách si dávejte pozor na pravidla uvedené ve smlouvě a výpověď podávejte doporučeným dopisem v nejbližším možném termínu.

Ústní vedlejší dohody

Ústní dohody a sliby by jste měli z důvodu prokazatelnosti bezpodmínečně napsat do smlouvy.

Smlouvy jsou závazné

Uzavřené smlouvy všeobecně nelze jednostranně a bez sankcí vypovědět.

Stornopoplatky

Jsou uvedené především ve všeobecných obchodních podmínkách a jsou požadované v případě neoprávněného odstoupení od smlouvy.

Právo na odstoupení

Jenom v některých případech, jako například při podomním prodeji nebo při smlouvách uzavřených na dálku (například při nákupu přes internet), lze od smlouvy bezplatně odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření.

Opožděné dodání

Pokud firma nedodá zásilku v dohodnutém termínu, po uplynutí 14-denní lhůty můžete od smlouvy odstoupit (doporučeným dopisem).

Zákonní záruční doba

Při vadném plnění máte nárok na opravu nebo výměnu zboží, snížení ceny nebo vrácení peněz. Záruční doba při movitých věcech (jako je např. televize) jsou 2 roky a při nemovitostech (např. dům) jsou 3 roky.

Dobrovolná záruka

Mimo zákonné záruky dávají některé firmy ještě dodatečné garance, že vadné zboží opraví nebo vymění (záruční dohoda).

Více znalosti o ochraně spotřebitele

„Ochrana spotřebitele“ zahrnuje všechny opatření a právní předpisy chránící kupující a prodejce zboží a služeb před problémy, které mohou nastat při nákupu a prodeji. Jedná se o ochranu před podvodem a před prodejem nekvalitních a zdraví ohrožujících produktů.

Spotřebitele jsou osoby, které nakupují od firm zboží nebo služby.

Stále a stále se vyskytují firmy, které využívají neznalost spotřebitelů pro vlastní obohacení.

Z tohoto důvodu předpisy na ochranu spotřebitele slouží na řešení typických problémů, které vznikají spotřebitelům, například při získávání informací, nebo při agresivních metodách prodejců.

Ochrana spotřebitele zahrnuje hodně oblastí. Ať to je bydlení, jídlo, cestování, telefonování nebo spoření – téměř neexistuje oblast, které by se právní ochrana spotřebitele nedotýkala. Též uzavření úvěrové nebo pojistné smlouvy by si měl člověk předem dobře promyslet, aby se vyhnul možným problémům.

Projekt „Více znalosti o ochraně spotřebitele“ by měl přispět k tomu, aby cizinci byli lépe

Více znalosti o ochraně spotřebitele

informování o svých právech a možnostech ochrany.

VÍCE INFORMACÍ K OCHRANĚ SPOTŘEBITELÉ – OTÁZKY:

Ministerstvo práce, sociálních věcí a obrany spotřebitelů (BMAŠK)

[*www.konsumentenfragen.at*](http://www.konsumentenfragen.at)

[*www.sozialministerium.at*](http://www.sozialministerium.at)

Informace sdružení ochrany spotřebitelů (VKI)

[*www.konsument.at*](http://www.konsument.at)

[*www.verbraucherrecht.at*](http://www.verbraucherrecht.at)

Pracovní komora (ve všech spolkových krajinách)

[*www.arbeiterkammer.at*](http://www.arbeiterkammer.at)

Více znalosti o ochraně spotřebitele

Informace – peníze a tarify

www.bankenrechner.at

www.haushaltsbudget.arbeiterkammer.at

www.schuldnerberatung.at

www.e-control.at/tk (elektřina a plyn)

www.spritpreisrechner.at (pohonné hmoty)

Mobil a internet

www.internetombudsmann.at

www.saferinternet.at

www.internetprovider.arbeiterkammer.at

www.handy.arbeiterkammer.at

Úřady

www.help.gv.at

IMPRESSUM:

Verlags- und Herstellungsort: Wien

Titelbild: © istockphoto.com/bmask

Druck: Sozialministerium – Zentrale Dienste

Medieninhaber und für den Inhalt verantwortlich:

**BUNDESMINISTERIUM
FÜR ARBEIT, SOZIALES
UND KONSUMENTENSCHUTZ**

Stubenring 1, 1010 Wien

Tel.: +43 1 711 00 – 0

sozialministerium.at