

## **PODÁNÍ PODNĚTU NA ČOI**

Domníváte-li se, že ve Vašem případě byly porušeny povinnosti při prodeji výrobků – např. poctivost prodeje, zákaz nekalých obchodních praktik, zákaz diskriminace spotřebitele, informační povinnosti ohledně vlastností a způsobu použití výrobků, řádná informace o uplatňování reklamace spotřebitelem atd. máte možnost podat podnět na Českou obchodní inspekci.

### **PŘÍPADY, KTERÉ SPADAJÍ DO PRAVOMOCI ČESKÉ OBCHODNÍ INSPEKCE**

- neoznačené zboží nebo nabízené služby cenami nebo nesprávné účtování
- nabízení neoznačených výrobků (např. textil, obuv nebo křišťálové sklo bez označení materiálového složení)
- nabízení výrobků bez návodů k použití a správné údržbě v českém jazyce
- nabízení výrobků, které budí podezření, že nejsou bezpečné
- prodávání pohonných hmot, které budí podezření, že nespĺňují požadavky na předepsanou jakost
- používání nekalých obchodních praktik: například uvede nepravdivé údaje o výrobku nebo poskytované službě, uvede nepravdivé údaje nebo zamlčí některé informace, které mohou zásadním způsobem ovlivnit rozhodování spotřebitele, takže spotřebitel např. zakoupí výrobek nebo službu, které by se znalostí těchto informací nezakoupil, neuplatní právo, kterého by jinak využil, apod. Klamavou obchodní praktikou je i prodej padělků.
- nevydání dokladu o koupi na vyžádání se všemi náležitostmi
- neinformování spotřebitele o právech při uplatnění reklamace
- nevystavení dokladu o přijetí reklamace ani o tom, jakým způsobem reklamaci vyřídil
- nevyřízení reklamace do 30 dnů, popřípadě v delší lhůtě, na které se dohodl
- neposkytnutí jistoty spotřebiteli, že uzavíraná úvěrová smlouva obsahuje veškeré náležitosti a povinné informace.

## Vzor: Podnět České obchodní inspekci

Nejprve je potřeba zvolit inspektorát, kterému je potřeba podnět zaslat. Volíme podle toho, kde se nalézá sídlo společnosti nebo místo podnikání fyzické osoby, jíž se Vaše podání týká:

Česká obchodní inspekce

Kontakty na jednotlivé inspektoráty: <http://www.coi.cz/cz/o-coi/kontakty-inspektoraty/>

Navrhovatel: Jméno a příjmení .....

dat. nar. ....

bytem .....

další kontaktní údaje: e-mail, telefon apod. ....

V....., dne .....

Podnět ve věci porušení zákona o ochraně spotřebitele

Dobrý den,

dne ..... jsem v provozovně ....., IČ ....., v ulici ..... v ..... zakoupil ..... (zboží).

Dne ..... jsem v téže provozovně zboží reklamoval, z důvodu ..... Prodejce mi při převzetí reklamace odmítl vystavit jakýkoliv doklad. V zákonem stanovené lhůtě 30 dnů jsem nebyl informován o vyřízení reklamace, a proto jsem se osobně dostavil do výše uvedené provozovny.

Prodávající mi vrátil reklamované zboží s tím, že reklamaci neuznává. Jako důvod uvedl, že mu reklamaci nevyřídil dodavatel. Opět mi odmítl vydat jakýkoliv písemný doklad.

V chování prodejce spatřuji porušení práv na ochranu spotřebitele zakotvených v občanském zákoníku a zákoně o ochraně spotřebitele.

S ohledem na shora uvedené skutečnosti žádám o prošetření možného porušení zákona ze strany prodejce. V souladu s ust. § 42 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, žádám o informování o výsledcích šetření.

S pozdravem

.....

(vlastnoruční podpis)

Přílohy: kopie kupní smlouvy ze dne ..... (daňový doklad)

obchodní podmínky dodavatele