

Na co se můžete v tomto čísle těšit:

Úvodní slovo paní předsedkyně

Aktuality a události

Průzkumy

Články

Spokojený spotřebitel

Spotřebitelské dotazy

Informace o členství

Informace o člancích na Facebooku a na webu

Seznam našich poraden

Poděkování donorům a všem, kteří nás podporují

Na co se můžete těšit v příštím čísle

Kdo nás podporuje



Tak již kráčíme do dalšího roku. V minulém roce jsme společnými silami překonali běžné změny a problémy a spolu je překonáme i v tomto roce. Jak všichni naši příznivci vědí, jsme opravdu jediná organizace, která poskytuje bezplatné poradenství všem našim spotřebitelům. V současné době se nám podařilo udržet i poradny mimo Brno – tedy i v dalších krajích České republiky. Pro spotřebitele tedy pracují naši odborní právní poradci v poradnách, např. v Jihomoravském kraji, kde máme právní centrum na Mečové ulici č. 5- na Staré radnici, a to již od roku 2002.

Poradci, kteří jsou zejména studenti brněnské a pražské právnické fakulty, musí všichni projít školením, které je zakončeno zkouškami. Ti, kteří projdou “ bez ztráty kytičky” – úspěšně absolvují testy, obdrží Certifikát odborného poradce. Pracují u nás pouze odborníci, tedy držitelé Certifikátu, kteří perfektně znají spotřebitelskou problematiku a dovedou spotřebitelům dobře a kvalitně poradit a často jim i pomoci k vrácení jejich peněz.

Bohužel i nás postihla doba zdražování, musíme platit nájem u osobních poraden, které jsou nyní značně navýšeny a jako opravdu nezisková organizace, nemůžeme vydělávat na těch, kteří k nám chodí žádat

o pomoc. Část finančních prostředků, kterou nám přidělí Ministerstvo průmyslu a obchodu na nájem nestačí, a proto jsme zavedli členství v SOS Asociace, z.s., kde nám za poskytnutí různých výhod mohou spotřebitelé přispívat dobrovolnou částkou na naši činnost.

Na náš bankovní účet č. 2600115708/2010 nám mohou příspěvkem nejenom spotřebitelé, ale přispět i obce a města, ve kterých máme své poradny.

Těm spotřebitelům, obcím a městům, kteří si váží naší práce a přispěli na naši činnost chci velice poděkovat, protože díky vám jsme zatím nemuseli žádnou osobní poradnu zrušit, ačkoli jejich udržení je v této době velice náročné.

Gerta Mazalová

Předsedkyně SOS-Asociace, z.s.

Od začátku roku 2023 SOS-Asociace, z.s. uspořádala velkou řadu přednášek pro spotřebitele a studenty na různá témata a účastnili jsme se také několika akcí.

Vybrali jsme pro vás několik fotografií z těchto přednášek a akcí, ze kterých jsme pro vás poříдили fotografie.

I v tomto jsme se zúčastnili Senior Akademie, kterou pořádá Městská policie Brno v krásném prostředí zámku Riviéra v Brně. Na tyto přednášky se vždy moc těšíme, protože účastníci Senior Akademie jsou vždy pozorní, nebojí se nám klást doplňující otázky na probírané téma a díky tomu se vždy rozproudí zajímavá diskuze.



SOS-A, z.s. přednášelo pro seniory v knihovně Centra sociálních a zdravotních služeb Prahy 17



Účastnili jsme se Veletrhu prarodinných a seniorských organizací v Brně



V úterý 13. 6. 2023 nás mohli spotřebitelé navštívit na Moravském náměstí v Brně v rámci Veletrhu prarodinných a seniorských organizací. Mnoho spotřebitelů se zastavilo u našeho stánku, kde jsme se informovali o naší činnosti a předali jim letáčky se spotřebitelskou tematikou.

O naší činnosti na veletrhu promluvil pan Mgr. Pavel Prokop.



Školení poradců SOS – Asociace, z.s.

Na konci dubna proběhlo v Brně školení odborných právních poradců, kteří působí ve 14 poradnách po celé České republice, pod vedením paní předsedkyně Gerty Mazalové a právníků Mgr. Pavla Prokopa a Mgr. Aleny Máčové. Školení se zaměřilo na novely zákonů z oblasti spotřebitelského práva a na praktické řešení aktuálních problémů, se kterými se na nás spotřebitelé v tuto chvíli obracejí nejčastěji.



Průzkum

Naši odborní právní poradci se během letních prázdnin vydali na průzkum brněnských restaurací, kaváren a dalších podniků, aby prověřili kvalitu nabízených nápojů, zmrzlin, ale i celkovou kvalitu poskytovaných služeb. Na jeden z průzkumů do kavárny nedaleko brněnské spotřebitelské poradny se vypravily naše právní poradkyně Klára a Mirka.

Pro průzkum si naše odborné právní poradkyně vybraly kavárnu Café Momenta na Zelném trhu. Návštěvníci



kavárny si mohou vybrat sezení na zahrádce s pohodlnými pohovkami pod slunečníky, nebo vevnitř s moderně zařízeným interiérem. Obsluha kavárny byla velmi všímavá a velmi rychle se nám věnovala. Nabídka nápojů, jídel a zákusků je velmi široká, takže si na své přijdou milovníci sladkého i slaneého. Ceny byly mírně vyšší, ale kvalita nápojů i pochutin tomu odpovídala.

Na pití si poradkyně Klára vybrala espresso tonic. Tento kávový nápoj se skládal z růžového tonicu, ledu, espressa a vše bylo dozdobeno snítkou rozmarýny a plátkem grepu. Šlo o velmi osvěžující nápoj, který v takovém horkém počasí skvěle osvěží, na rozdíl od klasické teplé kávy, je tento nápoj skvělou alternativou právě v teplých letních dnech.

Poradkyně Mirka si objednala meruňkovo-limetkovou limonádu. Tato ovocná kombinace byla chutná a sladká. Nevýhodou ale bylo, že nápoj nebyl řádně vychlazený a nebyly v něm kostky ledu, takže nepřinesl tak velké osvěžení, jak by zákazník v horkém letním dni očekával.



Vedle posezení pod slunečníky se nacházel i venkovní bar, ve kterém připravoval barman míchané drinky. Vedle baru byla umístěna cedule s nabídkou řemeslných zmrzlin. Na výběr bylo celkem 6 druhů zmrzlin. Velké mínus spatřujeme v tom, že u nabídky zmrzlin nebyly uvedeny ceny a zákazník tedy nebyl dopředu informován o tom, kolik zmrzliny stojí. Naše poradkyně si vybraly celkem 3 druhy zmrzlin na ochutnávku - kinder čoko, mango a jahodu s proseccem. Všechny vybrané druhy byly velmi chutné a osvěžující v těchto horkých letních

dnech. Zmrzliny byly naservírovány ve skleničkách, což bylo velmi praktické a ekologické. Zmrzlina se z nich dobře jedla, a navíc si ve studené skleničce udržovala déle svoji teplotu.

Vyúčtování ceny proběhlo v pořádku a odpovídalo cenám uvedených na lístku. Obsluha nabídla účtenku s vypsány i nevypsány položkami. Průzkum tedy dopadl velmi dobře.



Zrušené zájezdy na ostrov Rhodos

Řecký ostrov Rhodos zasáhl rozsáhlý požár, který se dotýká velkého množství českých občanů, kteří zde trávili svou letní dovolenou. Zákazníci cestovních kanceláří, kteří se nacházejí v oblastech zasažených požárem jsou nyní evakuováni.



Na co mají tito zákazníci právo?

Pokud cestovní kancelář v průběhu zájezdu kvůli požáru **nemůže zajistit objednané služby, jedná se o vadu zájezdu**. Cestovní kancelář musí bez odkladu a bez dalších poplatků např. poskytnout náhradní ubytování, stravování a další služby podle cestovní smlouvy a v odpovídající kvalitě. Pokud taková opatření nelze učinit, musí cestovní kancelář dopravit zákazníka zpět na místo odjezdu a vrátit mu rozdíl v ceně (tzn. poskytnout mu slevu z ceny zájezdu). Případné vyšší náklady na dopravu hradí kancelář. Pokud budou náhradní služby levnější, musí zákazníkovi uhradit rozdíl. Náhrada majetkové či nemajetkové újmy se v takovém případě neuplatní, neboť se jedná o mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážka, kterou cestovní kancelář nemohla předpokládat.

Cestovní kanceláře by měli v tuto chvíli zájezdy do požárem zasažených oblastí zrušit anebo se s nimi domluvit na změně místa či termínu konání zájezdu. V případě zrušení zájezdu z důvodu nevyhnutelné a mimořádné okolnosti má cestovní kancelář povinnost vrátit zákazníkovi veškeré uhrazené platby za zájezd, avšak nevzniká jí povinnost vůči zákazníkovi k náhradě škody. Některé cestovní kanceláře již dnes oznámily, že cesty na Rhodos ruší.

Pokud by cestovní kancelář zájezd sama nezrušila a ten by směřoval do místa, které je přímo zasažené požáry, může od smlouvy odstoupit i zákazník sám, a to bez zaplacení stornopoplatků. Pokud ovšem zákazník zruší zájezd, který nesměruje do zasaženého místa, bude muset uhradit cestovní kanceláři smluvené stornopoplatky.

Mgr. Alena Máčová

Právník SOS – Asociace, z.s.

Jak reklamovat kadeřnické a kosmetické služby



S vrácením nebo reklamací zboží v obchodě se pravděpodobně setkal každý z nás. Ale že můžeme reklamovat nepovedený účes nebo kosmetickou proceduru, to ne každého napadne. **Ale jde to! Jak a kde tedy můžu podobnou službu reklamovat?**

Je důležité si uvědomit, že i v kosmetickém salónu uzavíráme smlouvu, konkrétně smlouvu o dílo. Smlouvu o dílo pak upravuje §2586 a následující zákona 89/2012 Sb., občanský zákoník. V případě vadného plnění se pak přiměřeně použije ustanovení o kupní smlouvě - §2099 a následující opět občanského zákoníku.

Vytknout vadu provedené služby musí zákazník co nejdříve. Ideálně tedy ve chvíli, kdy jsme ještě v salónu. Pokud si na místě všimneme nedostatků účesu, můžeme po kadeřnici požadovat další úpravy a doplnění. V situaci, že si špatného provedení účesu všimneme později, můžeme požadovat přiměřenou slevu. To pak ale záleží na domluvě.

Jestliže si vad všimneme už během úpravy vlasů a ztratíme v kadeřnici důvěru, můžeme okamžitě odstoupit od smlouvy. Kadeřnice pak má nárok na úhradu práce, kterou již provedla.

Pokud není se zhotovitelem díla – kadeřnicí/kosmetičkou – řeč, vždy je možné se obrátit na mimosoudní řešení sporů ČOI či případně soud.

Julie Optlová

Odborná právní poradkyně

SOS – Asociace, z.s.

Pozor na koupi ojetého automobilu

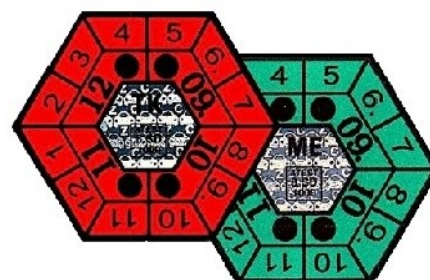


Zájem o koupi ojetých automobilů se v poslední době – i vlivem vysoké inflace – razantně zvýšil. Nákup auta z bazaru s sebou však přináší i řadu **rizik**. Právě o nich si něco povíme v následujícím článku.

Česká obchodní inspekce zjistila při průběžných kontrolách v roce 2018 u více než poloviny autobazarů porušení právních předpisů při nabízení a prodeji ojetin. Před koupí vozidla z autobazaru je tak žádoucí ověřit si serióznost prodejce např. přečtením si o něm pojednávajících **recenzí**. Autobazar nemusí být nutně **prodejcem**, nýbrž **zprostředkovatelem**, na což je třeba dát si z důvodu následné slabší právní ochrany pozor.

Prodejce je povinen spotřebitele v souladu se zákonem o ochraně spotřebitele pravdivě **informovat o vlastnostech ojetiny**, počtu najetých kilometrů, předchozích majitelích i o tom, zdali bylo vozidlo bouráno. Předávací protokol, v němž bývají tyto údaje uvedeny, je nutno před podpisem řádně prostudovat, jelikož prodejce za vady v něm uvedené neodpovídá. Zanedbat by spotřebitel neměl ani pečlivé pročtení obsahu kupní smlouvy a obchodních podmínek prodejce.

Při samotném výběru ojetiny je vhodné pečlivě zkontrolovat její stav, který by měl odpovídat prodejcem uváděnému stáří i počtu najetých kilometrů. Uvádí-li tedy prodejce např. to, že stáří automobilu je jeden rok a počet najetých kilometrů deset tisíc, bývají prosezené sedačky či ošoupaný volant znakem nedůvěryhodnosti těchto údajů. Neodpovídá-li údaj o počtu najetých kilometrů skutečnosti, lze tuto vadu reklamovat. Na webové stránce www.kontrolatachometru.cz si lze ověřit stav tachometru u automobilů, které v minulosti prošly STK.



Rozhodně doporučitelné je zkontrolovat si před koupí ojetiny totožnost VIN kódu uvedeného v technickém průkazu s VIN kódem na karoserii a jiných částech vozu. Technický průkaz by pak měl být originální, jelikož u duplikátu není zjištělná historie vlastníka vozu a často se v něm zamlčuje původ vozidla. Pro posouzení technického stavu vozidla nebývá na škodu zaplatit si **odborníka**. Ten by měl zkonstatovat shodu jím zjištěného stavu auta se stavem vozidla deklarovaným prodejcem. **Zkušební jízda** by měla být při koupi ojetiny samozřejmostí.

Záruční doba může být u ojetého vozidla zkrácena dohodou smluvních stran až na 12 měsíců. V případě **vady** zjištěné na ojetém vozidle, kvůli které spotřebitel nedostal od prodejce slevu a která neodpovídá míře používání či opotřebení vozidla, může spotřebitel v záruční době požadovat **opravu** auta či **slevu z jeho kupní ceny**. Náklady odtahu vozidla v případě takového vady hradí prodejce.

Prodejce je povinen reklamaci přijmout, a vyřídit ji nejpozději do 30 dnů. V případě zamítnuté reklamace se lze obrátit na **soudního znalce** s žádostí o vyhotovení znaleckého posudku, který by měl spotřebiteli pomoci spor o oprávněnost reklamace vyhrát. Věc lze taktéž konzultovat s **Českou obchodní inspekcí** v rámci mimosoudního řešení spotřebitelského sporu. Neustoupí-li přesto prodejce, může se spotřebitel obrátit na **soud**.

Odstoupit od smlouvy lze v případě opakovaného výskytu vady na vozidle či v případě nedodržení lhůty 30 dnů k vyřízení reklamace. Od **smlouvy uzavřené distančně** může spotřebitel odstoupit ve lhůtě 14 dnů od převzetí vozidla.

Vždy je potřeba zvážit, zda se koupě ojetého vozidla spotřebiteli vyplatí. Kupní cena totiž velice pravděpodobně nebude poslední peněžitou částkou investovanou do ojetiny.

Vojtěch Ertl

Odborný právní poradce

SOS – Asociace, z.s.



Jak si ujednat cenu díla



Když se řekne smlouva o dílo, většina z nás si její použití představí na výstavbě či rekonstrukci domu. Jako smluvní typ má ovšem smlouva o dílo daleko širší využití, a to jak v dalších oblastech běžného života (např. výroba nábytku na míru, zpracování daňového přiznání, oprava roztrhlého kabátu, úklid domácnosti atd.), tak v dlouholetých komplexních projektech typu výstavby atomové elektrárny. Z pohledu spotřebitele se ovšem prve vzpomenuté příklad jeví jako relevantnější.

Při sjednávání smlouvy o dílo je třeba věnovat pozornost vícero aspektů, mezi které patří bezpochyby také **ujednání samotné ceny výsledného díla**. Na první pohled by se mohlo zdát, že půjde o jednu z méně komplikovaných částí smlouvy, ovšem jak bude dále nastíněno, nemusí tomu tak být a způsob, kterým k určení ceny dojde, může mít dalekosáhlé praktické dopady.

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen občanský zákoník) pracuje s předpokladem úplatnosti smlouvy o dílo, není tedy možné uzavřít smlouvu o dílo, která by nepočítala s odměnou pro zhotovitele. Neznačená to ovšem, že pokud ve smlouvě cena nebude vymezena, jedná se o smlouvu neplatnou, občanský zákoník totiž ve svém §2586 odst. 2 zakotvuje „záchranné pravidlo“ pro situace, kdy obě strany počítají (a tedy souhlasí) s tím, že za výsledek bude zaplacen, ovšem nechtějí si cenu díla určit. V takovém případě platí, že ujednanou cenou díla bude cena placená za totéž či srovnatelné dílo v době a místě uzavření předmětné smlouvy (půjde tedy o cenu „obvyklou“). Právě popsaný postup je jedním z druhů stanovení ceny za dílo, se kterým zákon počítá. Jedná se ovšem o způsob, který nelze doporučit a v praxi často znamená nepříjemné komplikace a zbytečné náklady (např. finanční prostředky vynaložené na znalce pro zjištění ceny v místě a čase obvyklé). Další, vhodnější způsoby nalezneme v §2610 až §2614 a dále v §2620 až §2622 občanského zákoníku. Jedná se o následující možnosti sjednání ceny díla:

1. **přímé určení ceny (pevná cena)**
2. **sjednání způsobu určení ceny**

3. cena podle rozpočtu

4. cena stanovená odhadem

Jak již bylo naznačeno, pokud je cena stanovena způsobem, který pro získání znalosti o výsledné částce k platbě potřebuje další úkony, není to obvykle preferovaný způsob jejího určení (a to zpravidla pro obě strany). Z tohoto pohledu je poté nejvýhodnější sjednání **pevné ceny díla**. V tomto případě nalezneme ve smlouvě o dílo přesnou částku, za kterou se zhotovitel zavazuje dílo zhotovit. Vzhledem k této částce bylo judikurní dovozeno, že jejím obsahem je i DPH, není tedy možné, aby se zhotovitel dožadoval zaplacení konečné ceny díla (stanovené ve smlouvě) povýšené o hodnotu DPH. Zajímavostí je, že o pevnou cenu díla se může jednat i pokud bude smlouva v části o ceně odkazovat na přiložený rozpočet, který bude obsahovat přesně definovanou cenu vzhledem k jednotlivým položkám svého obsahu. Podstatné je z hlediska objednatele především to, že zhotovitel nemůže žádat změnu takto stanovené ceny. Pokud tedy dojde např. ke zvýšení cen materiálů potřebných pro zhotovení díla, toto riziko nese zhotovitel a do výsledné ceny díla se takovéto zdražení nepromítne. Zákon ovšem z tohoto pravidla zakotvuje výjimku pro případ, kdy nastane zcela mimořádná nepředvídatelná okolnost, která zhotovení díla ztěžuje natolik, že zvýšení ceny je spravedlivé. Tyto situace jsou ovšem posuzovány vždy individuálně vzhledem ke konkrétnímu případu a k tomuto zhodnocení je příslušný pouze soud.

Frekventovaným způsobem stanovení ceny pak je také **vyhotovení rozpočtu**. Výhodou tohoto způsobu ujednání ceny díla je možnost reakce na situace, které nastanou během zhotovování díla, své uplatnění proto rozpočet často nalezne v případě staveb. Pro své vlastnosti rozlišujeme tři typy rozpočtu, a to rozpočet **úplný a nezávazný, rozpočet neúplný a závazný a rozpočet neúplný a nezávazný**. Úplnost rozpočtu znamená, že zhotovitel nemůže zvýšit cenu díla ani v případě, že jsou nutné tzv. vícepráce, tedy pokud je například nezbytné provést další výkopové práce vzhledem k podloží stavebního pozemku. Naopak, pokud bude rozpočet neúplný, zhotovitel bude moci za takovéto práce zvýšení ceny díla požadovat. Je ovšem nezbytné upozornit na povinnost zhotovitele oznámit objednateli nutnost zvýšení ceny díla bez zbytečného odkladu poté, co tuto nevyhnutelnost zjistí. Pokud by tak zhotovitel neučinil, jeho právo na zvýšení ceny bez dalšího zaniká, tedy pokud zhotovitel bude požadovat vyšší finanční částku za jeho zhotovení díla až po jeho dokončení s odkazem na vícepráce proběhlé např. na počátku výstavby, nebude na takto povýšenou částku mít nárok.

Úplnost rozpočtu nás tedy zajímá vzhledem k činnosti zhotovitele, provedení prací „navíc“, pokud ovšem jde o možnost zvyšování cen za jednotlivé položky uvedené v rozpočtu, pak hovoříme o závaznosti rozpočtu. Jestliže si tedy rozpočet ujednáme jako nezávazný, zhotovitel bude moci navýšit cenu o výši, ve které jeho účelně vynaložené náklady převýší částku danou rozpočtem (pokud opět použijeme příklad se zvýšením cen materiálu, zhotovitel s takto sjednaným rozpočtem bude moci po objednateli požadovat rozdíl mezi skutečnou cenou materiálu a cenou uvedenou v rozpočtu). Co se týče oznamování navýšení, platí stejná pravidla jako v případě neúplného rozpočtu. Jak v případě neúplnosti, tak v případě nezávaznosti má zároveň objednatel možnost odstoupit od smlouvy v případě, že objednatel požaduje navýšení o více než 10% oproti ceně dle rozpočtu.

Dalším nástrojem sjednání ceny je **odhad**. O tomto způsobu určení ceny je vhodné uvažovat především v případech, kdy je prováděné dílo ceněno na základě odpracovaných hodin. Může jít například o situaci, kdy si najmeme osobu, aby nám z poskytnutých planěk postavila plot. Zhotovitel odhadem stanoví (předpokládanou) cenu na základě času, který očekává, že mu stavba plotu zabere a své hodinové sazby. U této možnosti je třeba počítat se specifickým pojetím možnosti navýšení ceny. Zákonodárce totiž vzhledem k nepodstatnému navýšení ceny stanovil princip implicitní akceptace, což znamená, že objednatel musí počítat s tím, že k určitému navýšení ceny může dojít, a pokud je takové navýšení nepodstatné, platí, že s ním objednatel „automaticky“ souhlasí. Jak je zřejmé, je nutné určit, co je to nepodstatné navýšení ceny, a kdy již musíme mluvit o navýšení podstatném. Zákon na tuto otázku odpověď nedává, dlouhodobě se ovšem dovozuje, že pokud je navýšení ceny díla do 10%, jedná se vždy o navýšení nepodstatné. V určitých případech je však možné za nepodstatné navýšení považovat zvýšení ceny až do 20%, a je tedy nutné podstatnost zvýšení usuzovat individuálně vzhledem k okolnostem.

Posledním využitelným prostředkem pro ujednání ceny díla je **„pouhé“ sjednání způsobu určení ceny díla**. V případě, že by mělo dojít ke sjednání ceny tímto způsobem, je třeba se zaměřit především na to, aby ujednání bylo dostatečně určité, pokud by tomu tak nebylo, považovalo by se totiž za neplatné. Jestliže se má zajistit, že cenu bude možné s jistotou určit, je třeba ve smlouvě nastavit pravidla, podle kterých bude výsledná částka zjištěna (např. vypočítána na základě stanoveného vzorce). Ačkoliv v praxi nejsou neobvyklá prohlášení typu „až se to dodělá, řekneme si, kolik to stálo“, z pohledu práva nelze v takovém případě hovořit o určení ceny díla. Co ovšem přípustné bude, je stanovení rozmezí ceny, či alespoň jejího maxima, kdy ke konečnému určení dojde až na základě prozatím neznámých okolností (např. zhotovitel našeho imaginárního plotu výslednou cenu bude moci určit až po zjištění ceny impregnačního nátěru na plaňky, ale zároveň stanoví, že konečná cena nepřesáhne 20 000 Kč).

Jak ze všech výše uvedených informací vyplývá, při rozhodování se o tom, jakým způsobem ve smlouvě o dílo ke sjednání ceny dojde, je třeba brát v potaz jak charakter plnění, tak další okolnosti dané situace. Především je třeba uvažovat o tom, nakolik je zhotovované dílo komplexní, a jak velkou míru flexibility tedy od ustanovení o ceně očekáváme.

Veronika Hladká

Odborný právní poradce

SOS – Asociace, z.s.



Spokojený spotřebitel

Vždy jsme nesmírně rádi, když nás navštíví spokojený spotřebitel, které mu jsme pomohli v jeho tíživé situaci. Pan Břetislav Hansík s námi řešil několik měsíců trvající spor se zprostředkovatelem energií a s dodavatelem energií, který mu byl touto společností domluven bez jeho vědomí v tzv. aukci energií. Panu Hansíkovi jsme napsali několik dopisů s odpovídající právní argumentací a díky tomu se jeho problém vyřešil. Takovéto zpětné vazby od našich spotřebitelů nám dávají vědomí, že naše práce má smysl a přinášejí nám chuť do další pomoci spotřebitelům.



Dobrý den,

koupili jsme si s manželkou zájezd do Turecka na 11 dní a 10 nocí. Nyní však cestovní kancelář změnila časy letů na pozdní večerní odlet z ČR a na cestu zpátky do ČR se vydáváme v brzkých ranních hodinách. Což tedy znamená, že se nám pobyt v Turecku zkrátí z 11 dní na 9 dní. CK zdůrazňuje, že počet nocí zůstává zachován. My jsme si ovšem zaplatili pobyt na 11 a ne na 9 dní. Má CK právo takto zkrátit počet dnů našeho pobytu? Mohu se proti tomu nějak bránit? Předem děkuji za radu.



S pozdravem

Luděk Kopřiva

Vážený pane Kopřivo,

reaguji na Váš dotaz týkající se změny časů letů a zkrácení Vaší dovolené.

Spotřebitelé se na nás v poslední době hojně obrací právě s obdobným dotazem, jako máte Vy. Cestovní kanceláře změni časy letů a tím se zákazníkům zkrátí doba strávená v cílové destinaci, přičemž počet nocí zůstává zachován.

Cestovní kancelář jakožto pořadatel zájezdu může dle § 2531 občanského zákoníku změnit časy letů pouze, pokud si toto právo vyhradila ve smlouvě, pokud se jedná o nevýznamnou změnu a pokud to oznámí zákazníkovi v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem údaje o změně. Pro platnou změnu závazku musí být všechny tyto body splněny současně. Za významnou změnu časů odjezdů nebo příjezdů se považuje situace, pokud by například cestujícímu změna způsobila značné nesnáze nebo další náklady, například v případě změn v přepravě nebo ubytování. Aby se tedy jednalo o nevýznamnou změnu, musí se jednat o změnu času letu pouze například pouze o několik hodin, nikoliv o celý den, čímž by se zkrátila doba pobytu o jednu noc. Což se ve Vašem případě nestalo a počet nocí zůstal stejný.

V případě, že cestovní kancelář změni čas letu, máte možnost od smlouvy odstoupit, aniž byste musel hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než 5 dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Pokud byste neodstoupil, platí, že se změnou zájezdu souhlasíte.

Pokud cestovní kancelář změni nějakým způsobem závazek ze smlouvy, musí o tom zákazníka jasným a srozumitelným způsobem informovat. Musí také informovat o dopadu navrhovaných změn na cenu zájezdu, lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od smlouvy, důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od smlouvy a dále také údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.

Pokud by důsledkem navrhovaných změn došlo ke snížení jakosti zájezdu nebo ke snížení nákladů, které cestovní kancelář v souvislosti se zájezdem má, máte nárok na přiměřenou slevu. Zejména se jedná o situace, kdy vám cestovní kancelář nabídne ubytování v jiném hotelu než v tom, který jste si objednali či Vám nabídne právě změnu času odletu či příletu.

S pozdravem a přáním pěkné dovolené

Klára Červinková

odborná právní poradkyně

SOS – Asociace, z.s

Dobrý den,

chtěl jsem se zeptat, jak jednat v případě nedoručení zboží objednaného přes e-shop. Zboží jsem uhradil předem prostřednictvím on-line platby kartou. Balíček se zbožím mi ani po několika dnech nedorazil a prodávající nereaguje na e-maily ani telefonáty. Poradíte mi prosím další postup? Existuje nějaká možnost, jak získat zpět své peníze?

Děkuji předem za pomoc

Josef Svoboda

Dobrý den vážený pane Svobodo,

odpovídám na Váš dotaz ohledně nedoručení a předem zaplaceného zboží.

Uvádíte, že jste zboží zakoupil prostřednictvím e-shopu, jedná se proto o uzavření tzv. distanční smlouvy, na



kterou se podle občanského zákoníku vztahují pravidla zvýšené ochrany spotřebitele. Ze zákona tak můžete odstoupit do 14 dní od doručení zboží, a to bez udání důvodu. Pokud Vám zboží dosud nebylo doručeno, můžete odstoupit i před doručením. Jako první krok je proto třeba odstoupit od kupní smlouvy. To lze učinit telefonicky, osobně či písemně (včetně elektronické formy). Spotřebitelům doporučujeme zvolit písemnou elektronickou formu, která je zdarma a lze díky ní dodatečně prokázat, že odstoupení bylo prodávajícímu skutečně zasláno. Pro odstoupení můžete využít vzor dostupný na našich webových stránkách na odkazu <https://www.asociace-sos.cz/vzory-dopisu/>. Odstoupe-

ním se kupní smlouva ruší od počátku. Po doručení odstoupení od kupní smlouvy prodávajícímu má prodávající lhůtu 14 dnů na vrácení peněz. Pokud by v této lhůtě nebyly peníze zaslány zpět na Váš účet, pak můžete využít tzv. chargeback službu. Jedná se o "reklamaci platby", při které dochází k vystornování odeslané platby a vrácení peněz zpět na účet, ze kterého odešly. Službu nabízí všechny banky a vydavatelé platebních karet v České republice a je poskytována bez poplatku. Chargeback je možné využít pouze u platby on-line kartou. Na bankovní převody se tato možnost nevztahuje. Každá banka má jiné podmínky, proto se prosím případně informujte přímo u svého bankovního poskytovatele. Povětšinou je třeba vyplnit formulář a doložit dokumenty o uzavření kupní smlouvy a odstoupení od kupní smlouvy.

Banka na základě Vámi dodaných podkladů vyhodnotí, zda jsou existující oprávněné důvody pro storno platby. Tento proces může trvat několik dní i týdnů. V případě, že banka Vaši žádosti vyhoví, dojde k uvolnění peněz zpět na Váš účet.

Závěrem doplňuji, že pokud se jednalo o zboží v hodnotě 10 000 Kč a výš, můžete se obrátit na Policii ČR a podat trestní oznámení pro podezření z podvodu.

Máte-li další otázky, neváhejte se na nás znovu obrátit.

S pozdravem

Miroslava Losová

odborná právní poradkyně

SOS – Asociace, z.s.

Informace o členství

Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace je největší spotřebitelskou organizací v České republice, která provozuje po celém území 15 osobních bezplatných poraden v 9 krajích a nabízí spoustu dalších služeb. Naší snahou je pomoci spotřebitelům při řešení problémů z oblasti spotřebitelského práva a eliminovat poškozené spotřebitele, kteří se již dostali do nepříznivé situace. Kromě obrany práv spotřebitelů stojíme také na straně poctivých a férových podnikatelů. Již přes deset let se tomuto cíli usilovně věnujeme a zaznamenáváme stále více úspěchů. V čele sdružení stojí předsedkyně Gerta Mazalová, která již dlouhé roky hájí práva spotřebitelů a má mnohaleté zkušenosti v této problematice. Máte-li pocit, že je naše činnost prospěšná, staňte se našim členem. O výši svého členského příspěvku si rozhodnete sami.

Výhody členství

[získáte pravidelné informace o novinkách a nástrahách ve spotřebitelském prostředí,](#)

- budeme Vás zvát na naše akce, besedy a veřejná vystoupení,
- budete přednostně odbaveni v naší elektronické poradně (možno podávat dotazy přes elektronický formulář),
- budete si moci objednat konkrétní čas v našich 15-ti osobních poradnách, které v takto velké šíři poskytujeme jako jediní v ČR
- přednostně odbaveni v našich 15-ti osobních poradnách
- budeme Vám zasílat náš čtvrtletní magazín SOSák a pravidelné NEWSlettery,
- poskytneme Vám nadstandardní poradenství, poskytneme Vám vzorové dopisy a pomůžeme Vám při jejich sepsání,
- dostanete Členskou kartu, se kterou můžete veškeré výhody u nás čerpat, podpoříte naši činnost do budoucna.

Jak se stát členem – možnost přispívat občasně i pravidelně jakoukoliv částkou dle Vašich možností

1. **osobně** – na kterémkoliv naší poradně nebo v našem centru Brno, Mečová 5
2. **elektronicky** – pod tímto odkazem
3. **bankovním převodem**
 - členský příspěvek můžete zaslat také převodem na číslo účtu **2600115708/2010**, jako variabilní číslo uveďte datum narození v úpravě podle tohoto vzoru – např. pro datum narození 6. 4. 1951 je variabilní symbol 510406
 - Informujte nás prosím emailem clenove@asociace-sos.cz o úhradě členského příspěvku, ať můžeme ještě před obdržением platby připravit Vaši členskou kartičku. Do předmětu zprávy uveďte „členský příspěvek“

Máte-li zájem o členství v naší organizaci, kontaktujte nás prosím na e-mail:

clenove@asociace-sos.cz nebo telefonicky na číslo 542 210 549



Na facebooku v letních měsících běží letní seriál, který se věnuje tématům zájezdů, letecké dopravy a reklamaci sezónního zboží.

Nenechte si ujít zajímavé články,
které naleznete na našem webu www.asociace-sos.cz, na téma:

Nákupní galerie jako „převlečený“ e-shop – aneb na co si dát pozor při nákupu na internetu

Klára Červinková, odborná právní poradkyně SOS-A, z.s.

Stále častěji se v naší poradně setkáváme s problematikou nákupních galerií. Spotřebitelé si často myslí, že nakupují na klasickém e-shopu, ve skutečnosti se ovšem jedná o tzv. „virtuální galerii“, jejímž prostřednictvím nabízejí zboží externí subjekty. Většinou se jedná o společnost se sídlem v Číně či jinde mimo ČR. Pro spotřebitele je tedy často obtížné ověřit jejich skutečnou existenci či důvěryhodnost, a proto si o takovýchto e-shopech můžete z našeho článku dozvědět více.

Na co vše si dát pozor v procesu pořizování fotovoltaické elektrárny

Vojtěch Ertl, odborný právní poradce SOS-A, z.s.

Nejen v souvislosti s energetickou krizí vzrostl v poslední době zájem o fotovoltaické elektrárny. Na co by si spotřebitelé měli dát v procesu jejich pořizování pozor, si povíme v tomto článku.

Reklama pokojových rostlin

Miroslava Losová, odborná právní poradkyně SOS-A, z.s.

S příchodem slunečných a teplých dní je příroda plná rozkvetlých květů a nádherně zelených rostlin. Mnoho lidí v tomto čase zatouží mít část přírody doma a nakupuje pokojové nebo řezané květiny, případně sazenice na zahrádky nebo do truhlíků. Někdy se může stát, že radost z krásy zkaží špatný stav rostliny nebo její úhyn. Ne všichni spotřebitelé ale tuší, že i na rostliny se vztahuje záruční doba, proto jsme si pro Vás připravili několik rad, jak tuto nepříjemnou situaci řešit.

Jak se může spotřebitel domoci nevrácených peněz od podnikatele?

Jan Solanský, odborný právní poradce SOS-A, z.s.

V době rozšířených nákupů zejména na internetu nebo také aktuálně častých problémů ze strany zhotovitelů objednaných a zaplacených, ale nedodělaných děl, a i v jiných případech, kdy má podnikatel povinnost zaplatit spotřebiteli určitou finanční částku (např. po odstoupení od smlouvy, reklamace vyúčtování energií nebo vrácení přeplatku na zálohách), se může stát a v praxi často děje, že se podnikatel k placení nemá anebo platí až opožděně. Jakým způsobem má poté spotřebitel vůči takovému neplaticímu podnikateli postupovat, aby se svých peněz domohl? Tím se zabýváme v tomto článku, jehož cílem je poskytnout spotřebiteli srozumitelné a praktické informace, jaké kroky v takových případech vůči dlužníkům podniknout.

Poděkování donorům všem, kteří nás podporují



MINISTERSTVO
PRŮMYSLU A OBCHODU

jihomoravský kraj



Moravskoslezský
kraj



Jihočeský kraj



SPOTŘEBITELSKÉ
FÓRUM



e-on



B | R | N | O |

Vyškov



MĚSTO
PROSTĚJOV



Město Plzeň

Poděkování spotřebitelům

Vážení spotřebitelé,

děkujeme Vám, že i v této nelehké době nám stále zachováváte Vaši přízeň, neboť bez vaší podpory by naše sdružení nemohlo existovat. Naše sdružení dostává každý měsíc několik desítek pochval od spokojených spotřebitelů, kterým jsme pomohli vyřešit jejich problémy ať už s podnikateli, sousedy či s dodavateli energií. Za takové pochvaly jsme velmi rádi a vždy nás motivují odvádět naši práci ještě lépe. Protože je vždy dobré problémům předcházet, snažíme se prostřednictvím přednášek v různých klubech seniorů a na řadě základních, středních a vysokých školách seznámit širokou veřejnost s jejich právy a s nejnovějšími nekalými praktikami prodejců.

Jsme velmi rádi, že je naše činnost přínosná a že skutečně pomáháme. Společně jsme již přečkali období covidu, období energetické krize a nyní spolu přecháváme i další těžké období. Velice si vážíme každého z vás a vězte, že Sdružení obrany spotřebitelů bude vždy hájit Vaše práva a domáhat se spravedlnosti.

Děkujeme za Vaši přízeň!



Seznam našich poraden

Koordinační centrum a sídlo organizace se nachází v Brně, bezplatné osobní poradny pak máme aktuálně v těchto krajích:

- Jihočeský (České Budějovice, Tábor)
- Jihomoravský (Brno, Vyškov, Hodonín)
- Královéhradecký (Albrechtice nad Orlicí)
- Moravskoslezský (Nový Jičín, Ostrava)
- Olomoucký (Prostějov)
- Plzeňský (Plzeň)
- Praha (hlavní město Praha)
- Vysočina (Jihlava, Velké Meziříčí)
- Zlínský (Zlín)



V příštím čísle se můžete těšit na...

Na rozhovor s vedoucím poradců v Brně s panem Janem Solanským



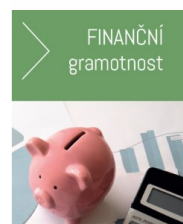
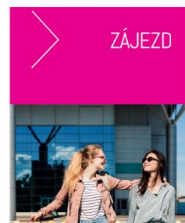
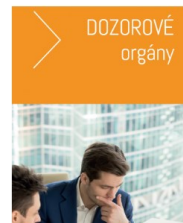
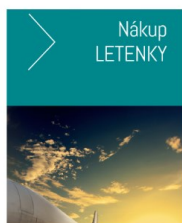
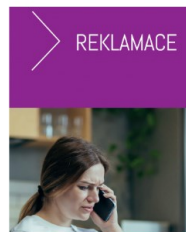
na naše články na téma

- Převzít či nepřevzít zboží aneb jak správně odstoupit od kupní smlouvy
- Jak a kdy se mohu obrátit na Finančního arbitra a další
- Sdílení fotografií na sociálních sítích

na spotřebitelskou poradnu

a na mnoho dalších zajímavých příspěvků!

Brožury a letá



V našich osobních poradnách jsou zdarma k dostání brožury a letáky SOS – Asociace i dalších spolupracujících organizací. Autory brožur a letáků SOS – Asociace jsou přímo naši poradci a najdete v nich odpovědi na otázky z nejrozličnějších oblastí spotřebitelského práva. Všechny brožury a letáky pravidelně aktualizujeme a snažíme se naši nabídku neustále rozšiřovat. Brožury a letáky najdete na <https://www.asociace-sos.cz/pro-spotrebitele/brozury-a-letaky/>

Tento bezplatný internetový časopis pro Vás vydává



**Tento bezplatný internetový časopis pro Vás vydává:
Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace, z.s.**

Na tvorbě časopisu se podíleli:

Gerta Mazalová
předsedkyně SOS-A, z.s.

Mgr. Alena Máčová
vedoucí redakční rady

Milena Sedláčková
grafik

