SOS ASOCIACE

SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ

ČASOPIS PRO SPOTŘEBITELE



2/2026

BRÁNIT SVÁ PRÁVA MÁ SMYSL

OBSAH

03 Úvodní slovo

05 Kde jste nás mohli potkat?

07 SOS – Asociace v médiích

08 Rozhovor

11 Dovolená bez nepříjemných překvapení

13 Na co máte právo při zpoždění nebo zrušení letu?

16 Jaká práva mají hosté Airbnb?

18 Příběhy spotřebitelů

19 Pochvaly

20 Dotazy spotřebitelů

22 Staňte se naším členem

23 Jak se na nás můžete obrátit

24 Garance ochrany spotřebitele GOS

25 Kdo nás podporuje

26 Jak nás můžete podpořit

ÚVODNÍ SLOVO



Milí čtenáři, vážení členové a podporovatelé,

dovolte mi, abych Vás přivítal u dalšího vydání našeho časopisu, který pro Vás připravujeme s jediným cílem. Pomáhat lidem lépe se orientovat ve světě práva, spotřebitelských vztahů a každodenních situací, ve kterých se může ocitnout každý z nás.

Letošní rok je z právního pohledu dynamický. Čeká nás celá řada legislativních změn, které se dotknou běžného života spotřebitelů i podnikatelů. Již nyní vidíme, že přichází nové povinnosti, nové postupy a nové právní otázky, na které lidé často hledají odpovědi jen velmi obtížně.

Ať už jde o změny v oblasti spotřebitelského práva, bydlení, energetiky, digitálních služeb nebo rodinného práva, je zřejmé, že orientovat se v právním prostředí je pro běžného člověka stále složitější.

Začátkem roku například vstoupila v účinnost tzv. rozvodová novela, která významně mění některé postupy v rodinném právu a dotkne se mnoha rodin.

Vedle toho sledujeme i další změny související s online prostředím, ochranou spotřebitele v digitálním světě, reklamacemi, nekalými obchodními praktikami nebo fungováním různých služeb, které lidé denně využívají.

Právě v takové době je důležité, aby existovala organizace, která dokáže lidem pomoci nejen ve chvíli, kdy už problém nastane, ale také preventivně srozumitelně vysvětlit jejich práva, upozornit na rizika a ukázat jim, jak se mohou účinně bránit. To je poslání, kterému se naše organizace dlouhodobě věnuje.

Každý den se setkáváme s konkrétními lidskými příběhy. S lidmi, kteří přišli o své peníze kvůli podvodníkům. Se seniory, kteří podepsali nevýhodné smlouvy. S rodinami řešícími problémy s bydlením, energiemi nebo reklamací zboží. S lidmi, kteří mají pocit, že proti velkým společnostem nemají šanci. A právě těmto lidem se snažíme ukázat, že na své problémy nemusí být sami.

Naší prioritou pro letošní rok je být ještě dostupnější a pomoci ještě většímu počtu spotřebitelů. Proto připravujeme nové vzdělávací projekty, workshopy a veřejné besedy zaměřené na praktické právní problémy, se kterými se lidé nejčastěji setkávají.

Chystáme také nová videa a online obsah, díky kterým budou důležité právní informace dostupnější široké veřejnosti.

Výrazně rozšiřujeme naši přednáškovou činnost pro školy, seniory i širokou veřejnost, protože věříme, že prevence a vzdělávání jsou nejúčinnější ochranou před podvody a nekalými praktikami.

Nechceme být organizací, která pouze reaguje na problémy. Chceme být organizací, která jim pomáhá předcházet.

Velké poděkování patří všem našim členům, podporovatelům, partnerům, dobrovolníkům i spolupracovníkům.

Velmi si vážíme Vaší důvěry, podpory a přízně. Díky Vám můžeme pokračovat v práci, která má skutečný smysl.

Každý vyřešený případ, každá rada, každá přednáška i každý člověk, kterému se podaří pomoci, je důkazem, že ochrana spotřebitele není jen prázdná fráze, ale důležitá součást fungující společnosti.

Zároveň bych chtěl poděkovat i všem našim členům, kteří stojí při nás dlouhodobě. Vaše podpora nám umožňuje rozvíjet naše služby, poskytovat poradenství a hájit práva spotřebitelů napříč celou Českou republikou.

A pokud naši činnost sledujete, ale ještě nejste členy naší organizace, rád bych Vás tímto vyzval, abyste se k nám přidali.

Členství v naší organizaci není pouze formální záležitostí. Je to podpora myšlenky férového trhu, ochrany slabší strany a aktivní občanské společnosti. Každý nový člen nám pomáhá být silnější, nezávislejší a schopnější pomáhat dalším lidem. Čím více nás bude, tím silnější bude hlas spotřebitelů v České republice.

Pokud Vám naše práce dává smysl, budeme rádi, když se stanete součástí naší organizace, ať už jako členové, podporovatelé nebo lidé, kteří o naší činnosti dají vědět svému okolí.

Před námi je rok plný výzev i změn. My jsme připraveni být u toho a nadále stát na straně spotřebitelů.

Děkuji Vám za Vaši důvěru a přeji Vám příjemné čtení našeho časopisu.

JUDr. Ondřej Zelenka
Předseda SOS – Asociace, z.s.

KDE JSTE NÁS MOHLI POTKAT

SOBOTA 11. DUBNA

ŠKOLENÍ PORADCŮ

V dubnu jsme v Brně uspořádali školení poradců SOS – Asociace, které spojilo vzdělávání, sdílení zkušeností i vzájemnou inspiraci. Společně jsme se věnovali novinkám ve spotřebitelském právu, komunikaci se spotřebiteli i sjednocení poradenské praxe.

Přátelská atmosféra a aktivní zapojení účastníků opět potvrdily, jak důležitá jsou podobná setkání pro poskytování kvalitního poradenství spotřebitelům.





ÚTERÝ 21. DUBNA

DEN ZEMĚ S MOUDROSTÍ LET

Letos se prostory brněnského „Skleníku“ na Mendlově náměstí opět zaplnily energií, tvořením a inspirativními příběhy.

K příjemné atmosféře jsme přispěli i my s naší prezentací u informačního stolu. O nabízené informace a letáky byl mezi seniory obrovský zájem, což nás velmi potěšilo a potvrdilo smysl naší účasti. Den Země v Brně tak opět ukázal, že ochrana přírody a zájem o naši planetu spojují lidi bez ohledu na věk.

11. – 15. KVĚTNA

TÝDEN PRO RODINU

Během května jsme uspořádali sérii pěti bezplatných přednášek zaměřených na nejčastější právní situace v rodinném životě i témata pro všechny, kteří rádi cestují.

Společně jsme otevřeli témata předmanželských smluv, partnerských sporů, společného jmění manželů, rozvodových změn i praktických situací spojených s cestováním.

Velmi si vážíme všech, kteří dorazili, aktivně se zapojovali do diskuze a pokládali zajímavé dotazy.





STŘEDA 20. KVĚTNA

ŽIJEME V SOULADU S PŘÍRODOU

Třídění odpadu a nejrůznější „chytáky“ si mohli návštěvníci vyzkoušet na našem stánku během akce, která se konala v brněnském Björnsonově sadu.

Největší zájem byl o otázky kolem správného třídění specifických obalů a materiálů a velkou radost nám udělalo i nadšení dětí, které hra na třídění očividně bavila.

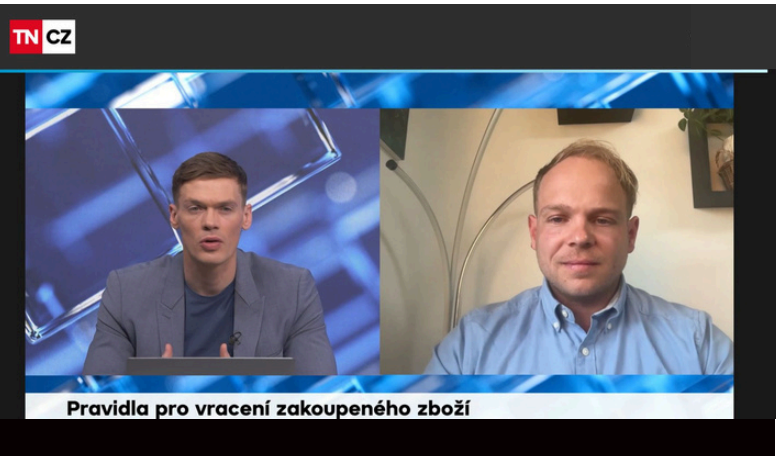
Děkujeme všem, kteří se u našeho stánku zastavili, zapojili se do aktivit a sdíleli s námi své dotazy i zkušenosti.

SOS - ASOCIACE V MÉDIÍCH

Spolupráce s médii si velmi vážíme a jsem rádi, že díky ní můžeme zamezit, aby se spotřebitelé stali obětmi podvodů.

DOBRÉ RÁNO NA ČT

V pořadu Dobré ráno na České televizi jsme rozebírali zdražování zájezdů, důvody růstu cen i situace, kdy cestovní kanceláře mohou cenu zájezdu navýšit.



DO HLOUBKY NA TV NOVA

V pořadu Do hloubky na TV Nova jsme se věnovali novým pravidlům pro e-shopy a změnám, které ovlivňují práva spotřebitelů při online nakupování.

ČLÁNEK NA ARECENZE.CZ

V článku na arecenze.cz jsme se věnovali sousedským vztahům a tomu, jak řešit nejčastější konflikty mezi sousedy právní cestou i dohodou.

ČLÁNKY NA DENÍKN.CZ

Pro Deník N jsme komentovali zavádění jednotné nabíječky pro notebooky a vysvětlili, co tato změna přinese spotřebitelům v praxi.

V dalším článku jsme se věnovali pravidlům zdražování zájezdů ze strany cestovních kanceláří a vysvětlili, kdy je navýšení ceny oprávněné a jaká práva mají klienti, pokud se zájezd po uzavření smlouvy zdraží.

ČLÁNEK NA NOVINKY.CZ

Na Novinky.cz jsme upozornili na problematiku slev v obchodních řetězcích a na to, jak obchodníci pracují s cenami a marketingem, aby slevy působily výhodněji, než ve skutečnosti jsou.

Pokud byste měli zájem o naše články do vašich časopisů a zpravodajů, ozvěte se nám na predseda@asociace-sos.cz a my je pro vás rádi připravíme.

ROZHOVOR

Už více než sedm let je Alena Máčová jednou z tváří SOS – Asociace na Senior akademii v Brně. Každoročně zde pomáhá seniorům orientovat se ve spotřebitelských právech a chránit se před podvodníky.

V rozhovoru vzpomíná na své začátky, sdílí zkušenosti z přednášek a přibližuje, s jakými problémy se senioři nejčastěji potýkají.

PANÍ MÁČOVÁ, SENIOR AKADEMIE V BRNĚ SE ÚČASTNÍTE JIŽ OD ROKU 2018. CO VÁS K TÉTO ČINNOSTI PŘIVEDLO?

V listopadu 2018 jsem jako studentka Právnické fakulty Masarykovy univerzity nastoupila do SOS – Asociace na pozici právní poradkyně a vedoucí brněnských poradců.

Paní Gerta Mazalová, zakladatelka a dlouholetá předsedkyně našeho sdružení, mne ihned v prosinci 2018 oslovila, abych se s ní účastnila přednášek na Senior akademii.

Díky ní jsem viděla, jak skvěle dokázala s lidmi komunikovat a vzbudit u nich zájem o přednášená témata. Každý rok Senior akademie s Gertou Mazalovou byla úžasná škola a do dnešních dnů z toho čerpám a s láskou na ni vzpomínám.

JAKÁ TÉMATA NEJČASTĚJI NA SENIOR AKADEMII PŘEDNÁŠÍTE?

Na Senior akademii se zaměřuji na spotřebitelská práva, nekalé obchodní praktiky, problematiku kupních smluv, reklamací, smluv o dílo, zájezdů, práva



Mgr. Alena Máčová při přednášce na Senior akademii v Brně.

pacientů a různé typy podvodů, zejména těch internetových a telefonických.

JAK BYSTE POPSALA SENIOR AKADEMII JEDNOU VĚTOU?

Senior akademie je pro mě srdcovou záležitostí. Jak jsem již říkala, bylo to místo, kde jsem poprvé přednášela o spotřebitelském právu. S velkou radostí vzpomínám na naši spolupráci se skvělým panem Fialou, který Senior akademii dlouhá léta vedl. I dnes si živě vzpomenu na jeho básničky, které posluchačům vždy přednášel o Mikuláši.

Když pan Fiala odešel do zasloužené penze, převzala jeho roli paní Kubišová, která ve vedení Senior akademie velmi úspěšně pokračuje a s kterou nyní velmi rádi spolupracujeme. Díky lidem, kteří Senior akademii připravují, je fenoménem a každý rok je doslova „rvačka“ mezi seniory o to, aby se jí mohli zúčastnit.



Jedna z přednášek Senior akademie v Brně.

CO PRO VÁS OSOBNĚ ZNAMENÁ PRÁCE SE SENIORY V OBLASTI SPOTŘEBITELSKÝCH PRÁV?

Je to pro mě smysluplná a velmi lidská práce. Mám ráda lidi a díky tomu si práci s nimi užívám. Senioři jsou také často vděční za každou praktickou radu a mám pocit, že naše činnost má okamžitý dopad na jejich bezpečí a jistotu.

JAK SE PROBLÉMY SENIORŮ MĚNÍ?

Problémy seniorů se v posledních letech výrazně proměňují a stále více se přesouvají do online prostředí.

Zatímco dříve převažovaly spíše osobní či „podomní“ podvody, dnes dominují především internetové a telefonické podvody.

Senioři se čím dál častěji setkávají s falešnými e-shopy, podvodnými telefonáty nebo zprávami vydávajícími se za banky či úřady, což vyžaduje větší důraz na prevenci a vzdělávání v oblasti digitální bezpečnosti.

CO BYSTE DOPORUČILA SENIORŮM?

Doporučila bych seniorům především nenechat se vyvést z míry. Podvodníci často vytvářejí časový tlak a snaží se vyvolat obavy, aby člověk jednal bez rozmyslu. V takové chvíli je důležité se zastavit, nejednat unáhleně a vše si v klidu ověřit.

Zároveň považuji za klíčové nebát se požádat o pomoc – ať už své blízké, nebo odborníky. Včasná konzultace může předejít závažným problémům a finančním ztrátám.



Gerta Mazalová (uprostřed), zakladatelka SOS – Asociace, stála u zrodu dlouholeté spolupráce se Senior akademií. Její odkaz, zkušenosti a láska k práci s lidmi inspirují naše přednášející dodnes.

Zároveň považuji za klíčové nebát se požádat o pomoc – ať už své blízké, nebo odborníky. Včasná konzultace může předejít závažným problémům a finančním ztrátám.

Doporučila bych také nespoléhat se pouze na informace z internetu nebo umělé inteligence. Ty mohou být užitečné, ale nenahradí odborné poradenství v konkrétní situaci. Pokud si senioři nejsou jistí, měli by se vždy obrátit na odborníky a řešit svůj problém co nejdříve.

Nejste na to sami, pomoc existuje.

CO VÁS VE VAŠÍ PRÁCI NAPLŇUJE?

Pocit, že naše činnost má reálný dopad na životy lidí. Na Senior akademii jsem přednášela každý rok od roku 2018 a to i v 8. měsíci těhotenství a i s ročním synem, který si po dobu mé přednášky hrál s tatínkem vedle v jiné místnosti.

Jsem ráda, že se naše organizace může Senior akademie zúčastnit a těším se na další roky naší spolupráce.

V LETOŠNÍM ROCE JSTE PŘEVZALA PAMĚTNÍ LIST ZA DLOUHOLETOU SPOLUPRÁCI A PODPORU VZDĚLÁVÁNÍ SENIORŮ V OBLASTI SPOTŘEBITELSKÝCH PRÁV.

CO PRO VÁS TOTO OCENĚNÍ ZNAMENÁ?

Převzetí pamětního listu při příležitosti 20. výročí Senior akademie Brno pro mě bylo velkou ctí a zároveň velmi milým překvapením. Vnímám ho především jako ocenění dlouholeté spolupráce mezi SOS Asociací a Senior akademií, které patří všem kolegům, kteří se na přednáškách v průběhu let podíleli.

Když si uvědomím, že na Senior akademii přednáším již od roku 2018, vybaví se mi spousta krásných setkání, zajímavých diskusí i lidí, které jsem měla možnost poznat. Největší radost mi dělá vědomí, že naše přednášky seniorům skutečně pomáhají lépe se orientovat v každodenních situacích a chránit se před podvody.

Za toto ocenění jsem velmi vděčná a beru ho zároveň jako motivaci pokračovat v práci, která má podle mě skutečný smysl. Děkuji Senior akademii Brno, Městské policii Brno i všem účastníkům za důvěru, které si nesmírně vážím.

Za SOS – Asociaci Alence děkujeme za její dlouholeté nasazení, energii a ochotu předávat své zkušenosti dál. Jsme hrdí, že je součástí našeho týmu, a srdečně jí gratulujeme k tomuto zaslouženému ocenění.



DOVOLENÁ BEZ NEPŘÍJEMNÝCH PŘEKVAPENÍ: NA CO SI DÁT LETOS POZOR

Marek Tasch,
odborní právní poradce
SOS – Asociace

S blížícím se létem pro většinu z nás přichází i dlouho očekávaná a velmi potřebná dovolená. Aby se chvíle odpočinku nezměnily ve chvíle největšího stresu, v následujícím článku si dovoluji určitá rychlá shrnutí, na co dát největší pozor a jaké jsou aktuální trendy podvodníků v této oblasti.

Podvodníci jsou v této době mimořádně aktivní. Lidé netrpělivě vyhlížejí letní dovolené po dlouhé zimě a často vše zařizují na poslední chvíli. Zároveň na dovolených český výletník často ztrácí obezřetnost.

PŘED DOVOLENOU

Prvním potenciálním chytákem mohou být **podezřele výhodné nabídky**. Zvlášť v dnešní době, kdy světem zmítají válečné konflikty, a ceny všeho se mění v podstatě každý měsíc, roste poptávka po levných dovolených. Přesně tohoto využívají i podvodné weby.

Až příliš nízká cena? Zpozorněte a **ověřte si recenze ubytování**, tak i samotné stránky i mimo samotný web nabídky.

Druhým chytákem mohou být **falešné e-maily z ubytování, či falešné SMS zprávy**.

Pokud chcete zaplatit za ubytování až na místě, **nereagujte na výzvy se žádostí o platbu předem nebo doplatek rezervace**. V případě nejasností kontaktujte nejdřív ubytování samotné, se kterým se na všem potřebném domluvte. Lepší je se zeptat dvakrát, nežli poslat peníze jednou podvodníkovi.



NA DOVOLENÉ

Na samotné dovolené je nejdůležitější **chránit si svoji kartu**. Buďte obezřetní například v restauraci, kde by si obsluha vyžádala vaši kartu a chtěla ji například odnést mimo váš dohled.

Stejně tak opatrně při výběru **peněz z ban-**

komatu. Nevybírejte peníze z podezřele vypadajících bankomatů. Během výběru si pohlídejte, zda za Vámi nikdo nestojí, a při zadávání PINu zakryjte klávesnici rukou. Kde je to možné, **platte bezkontaktně**, popř. mobilem.

Druhým tipem je dávat si pozor na **veřejné Wi-Fi sítě**. Silně doporučuji pečlivě zvážit **přihlášení do internetového bankovnictví přes nezabezpečenou veřejnou síť**. Pokud je to možné, vyvarovat se mu.



Třetím a posledním tipem je **obezřetnost ohledně sociálních sítí**. Je krásné sdílet svoje zážitky s ostatními. Čím dál více dnes sociální sítě slouží jako určitý způsob digitální knihovny na uchování vzpomínek.

Zároveň ale pozor na **sdílení své polohy v reálném čase**. Je to v podstatě pozvánka pro zloděje, kterým tímto jasně dáváte najevo, že nejste doma.

PO DOVOLENÉ

Posledním tipem, který lze aplikovat jak na dovolené, tak i po dovolené je **kontrolovat pohyby na účtu**.

Podezřelé platby mohou být signálem, že je něco v nepořádku a dochází ke zneužití Vašich údajů.

Pokud máte bankovní aplikaci, zapněte, resp. **povolte si v ní notifikace o pohybech na účtu v reálném čase**, pomocí kterých budete mít dohled více „v kapse“.

POTŘEBUJETE PORADIT ?

TELEFONICKÉ PORADENSTVÍ

771 191 191

E-MAILOVÉ PORADENSTVÍ

poradna@asociace-sos.cz

OSOBNÍ PORADENSTVÍ

Po celé České Republice

NA CO MÁTE PRÁVO PŘI ZPOŽDĚNÍ NEBO ZRUŠENÍ LETU?

Natálie Drgová,
odborní právní poradkyně
SOS – Asociace



Dovolená má být časem odpočinku, ale někdy ji zkomplikuje už cesta na letiště. Zpožděný nebo zrušený let dokáže pokazit plány i náladu. Málokdo však ví, že v takových situacích mají cestující poměrně silná práva.

Práva cestujících v letecké dopravě upravuje nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) **č. 261/2004**. To se vztahuje na všechny lety odlétající z letišť v Evropské unii bez ohledu na to, jaká letecká společnost let provozuje.

Nařízení se vztahuje také na lety z letišť mimo EU do Evropské unie, pokud je provozuje dopravce se sídlem v EU.

Pokud tedy poletíte z Prahy do Egypta s jakoukoli leteckou společností, ochrana podle nařízení se na vás vztahuje. Stejně tak při letu z Egypta do Prahy se společností Smartwings.

Pokud by však let provozovala například společnost EgyptAir, evropská pravidla se neuplatní a situace by se řešila podle jiných mezinárodních předpisů.

KDY VZNIKÁ NÁROK NA FINANČNÍ KOMPENZACI?

Samotné nařízení původně výslovně přiznávalo nárok na finanční odškodnění pouze při zrušení letu nebo odepření nástupu na palubu.

Díky rozhodnutím Soudního dvora Evropské unie však dnes mohou na finanční kompenzaci dosáhnout také cestující, kteří do cílové destinace dorazí se zpožděním **alespoň tři hodiny**.

Výše kompenzace závisí na délce letu:

Délka letu	Zpoždění v cíli	Výše finanční kompenzace
Do 1 500 km (např. Praha – Paříž)	3 hodiny a více	**250 EUR**
Od 1 500 do 3 500 km (nebo v rámci EU nad 1 500 km)	3 hodiny a více	**400 EUR**
Nad 3 500 km (mimo EU, např. Praha – New York)	3 až 4 hodiny	**300 EUR** (zkráceno o 50 %)
Nad 3 500 km (mimo EU)	4 hodiny a více	**600 EUR**

KDY NA KOMPENZACI NÁROK NEVZNIKÁ?

Ne každé zpoždění automaticky znamená nárok na odškodnění. Letecká společnost se může odpovědnosti zprostit, pokud prokáže, že zpoždění **způsobily mimořádné okolnosti**, kterým nebylo možné zabránit ani při vynaložení veškerého rozumného úsilí.

Mezi mimořádné okolnosti patří například **extrémní počasí, politická nestabilita nebo stávka řízení letového provozu**.

Naopak technická závada letadla nebo stávka zaměstnanců samotné letecké společnosti se za mimořádnou okolnost zpravidla nepovažují. V těchto případech nárok na kompenzaci obvykle zůstává zachován.

PRÁVO NA PÉČI BĚHEM ČEKÁNÍ

Finanční kompenzace není jediným právem cestujících. Při delším čekání máte také nárok na takzvanou **péči**.

Pokud je let zpožděn o **více než dvě až čtyři hodiny** (podle délky letu), musí vám aerolinka **zdarma zajistit přiměřené občerstvení a nápoje**. Součástí práva na péči jsou také dva telefonní hovory, e-maily nebo jiné formy komunikace.

Jestliže se odlet přesune na následující den, musí dopravce **zajistit také hotelové ubytování a dopravu mezi letištěm a hotelem**.



Pokud zpoždění přesáhne pět hodin, můžete se rozhodnout, že na let již nepoletíte, a požadovat **vrácení plné ceny letenky do sedmi dnů**.

CO DĚLAT PŘI ZRUŠENÍ LETU?

Pokud letecká společnost let zruší, máte právo vybrat si mezi **vrácením ceny letenky a náhradním spojením do cílové destinace** za srovnatelných podmínek.

V některých případech vzniká také nárok na **finanční kompenzaci**. To platí zejména tehdy, pokud vás aerolinka o zrušení neinformovala alespoň 14 dní před odletem nebo vám nenabídla vhodný náhradní let.

Stejně jako u zpoždění však ani zde nevzniká nárok na odškodnění, pokud bylo zrušení způsobeno mimořádnými okolnostmi.

CO DĚLAT PŘI ZRUŠENÍ LETU?

Prvním krokem by vždy mělo být obrátit se přímo na leteckou společnost.

Pokud aerolinka nereaguje nebo nárok odmítne uznat, můžete podat stížnost k **Úřadu pro civilní letectví**.

Ten dohlíží na dodržování práv cestujících a může dopravci uložit pokutu. Nemůže však letecké společnosti nařídit, aby vám kompenzaci vyplatila.

Pokud se svého nároku nedomůžete, můžete se obrátit také na soud. Nárok na náhradu škody je podle českého občanského zákoníku možné uplatnit **do tří let**.



DOVOLENÁ BEZ STŘECHY NAD HLAVOU: JAKÁ PRÁVA MAJÍ HOSTÉ AIRBNB?

Kateřina Sedláčková
odborní právní poradkyně
SOS – Asociace



Den před odjezdem přijde zpráva: Bohužel musím vaši rezervaci zrušit. Nebo, v horším případě – box na heslo s klíči nefunguje, a tak stojíte za dveřmi bytu v cizím městě se zavazadly v deset hodin večer.

Platforma pro sdílená ubytování Airbnb přinesla revoluci v krátkodobém ubytování, zároveň však otevřela řadu právních otázek, které hotelový sektor v takové míře nezná.

Jaká práva má host, když hostitel zruší rezervaci na poslední chvíli, ubytování neodpovídá inzerátu nebo nastane jiná neočekávaná situace? Odpověď závisí na kombinaci smluvních podmínek platformy, spotřebitelského práva EU a obecných ustanovení občanského zákoníku.

SMLOUVA S PLATFORMOU, NEBO S HOSTITELEM?

Základní právní otázka, která se při problémech s Airbnb vynořuje jako první, zní: kdo je vlastně stranou smlouvy? Airbnb ve svých podmínkách užívání dlouhodobě deklarovalo, že vystupuje pouze jako zprostředkovatel – tedy jako platforma, která spojuje hostitele a hosty, aniž by sama byla smluvní stranou.

Tento přístup byl nicméně zpochybněn judikaturou i legislativou EU. *Směrnice (EU) 2019/2161, tzv. Omnibus směrnice*, zpřesnila požadavky na transparentnost digitálních tržišť.

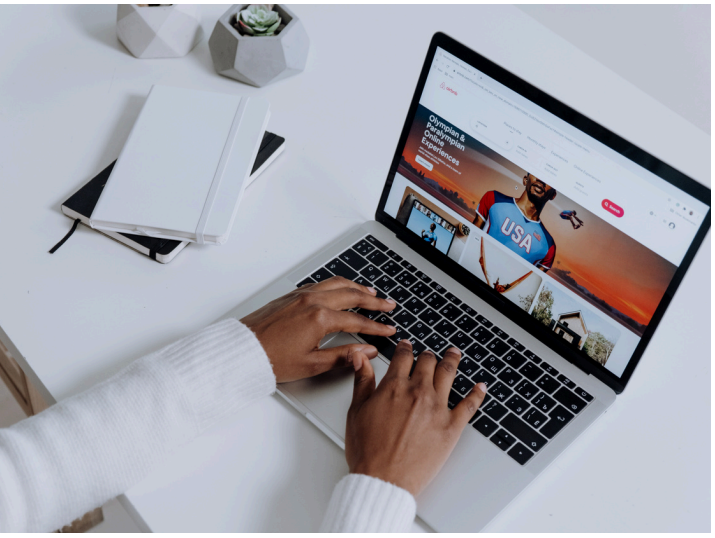
Nařízení (EU) 2022/2065 o digitálních službách (DSA) ukládá platformám povinnosti v oblasti dohledu nad nabídkami a odpovědnosti za obsah.

Právní postavení Airbnb jako pouhého zprostředkovatele pod tlakem evropské regulace postupně oslabuje.

ZRUŠENÍ REZERVACE HOSTITELEM: CO NABÍZÍ PLATFORMA A CO ŘÍKÁ ZÁKON?

Airbnb má svůj interní systém zásad, odměn a sankcí při zrušení rezervace. Pokud hostitel zruší potvrzenou rezervaci, host má nárok na **vrácení celé uhrazené částky** a platforma hostiteli ukládá sankce – typicky **finanční penále a dočasné zablokování kalendáře**.

Tato interní opatření však nezbaví hostitele právní odpovědnosti vůči hostovi. Pokud dojde ke zrušení rezervace ze strany hostitele bez okolností vylučujících odpovědnost, má host právo domáhat se náhrady škody v souladu s *§ 2913 a násl. občanského zákoníku*. Škodou v tomto smyslu mohou být nejen zaplacené ubytovací poplatky, ale i náklady na náhradní ubytování.



UBYTOVÁNÍ NEODPOVÍDÁ INZERÁTU: VADY PLNĚNÍ V PROSTŘEDÍ SDÍLENÉ EKONOMIKY

Situace, kdy ubytování neodpovídá popisu – chybějící vybavení, jiný počet lůžek, než byl inzerován nebo jiná poloha – to vše je dalším zdrojem sporů. Host v takovém případě může reklamovat vadu přímo u Airbnb prostřednictvím **funkce Nahlásit problém.**



Zákonný základ pro tato práva se nachází v ustanoveních o vadném plnění *(§ 1914 a násl. OZ) a rovněž v zákoně č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele*, pokud hostitel jedná v rámci své podnikatelské činnosti. Je-li však hostitel fyzická osoba pronajímající příležitostně vlastní byt, ochranný rámec spotřebitelského práva nemusí dopadat plně.

KAM SE OBRÁTIT?

Host má v případě sporu s platformou nebo hostitelem k dispozici více cest. První a nejrychlejší je kontaktovat zákaznický servis Airbnb a iniciovat vyřešení sporu přímo přes platformu.

Nepovede-li to k výsledku, lze podat **stížnost k České obchodní inspekci (ČOI) nebo zahájit mimosoudní řešení sporu**. Pokud ani tyto cesty nevedou k výsledku, zbývá soudní cesta.

Airbnb a obdobné platformy změnily způsob ubytování. S novými možnostmi přichází i nová rizika. Spotřebitelé by **neměli spoléhat pouze na interní pravidla platforem**, ale znát i svá práva.

PŘÍBĚHY SPOTŘEBITELŮ

MÍSTO VYSNĚNÉ DOVOLENÉ STRES A TISÍCE NAVÍC

Markéta měla na dovolenou v Chorvatsku odjet v neděli ráno. Hotel si rezervovala a zaplatila tři měsíce předem, vše bylo potvrzené a připravené. Nepříjemné překvapení přišlo až v pátek odpoledne, kdy jí ubytovací zařízení e-mailem oznámilo, že z technických důvodů nemůže pobyt poskytnout. Najít na poslední chvíli ubytování v hlavní turistické sezóně nebylo jednoduché. Markéta nakonec našla náhradní apartmán, ale za cenu o 8 000 Kč vyšší, než kolik stála původní rezervace. Hotel jí sice obratem vrátil zaplacenou částku, odmítal však uhradit rozdíl v ceně nového ubytování.

Po posouzení případu jsme Markétě vysvětlili, že vrácení zaplacené ceny neznamená automaticky vyřešení celé situace. Uzavřením rezervace totiž vznikl mezi ní a poskytovatelem ubytování **závazný smluvní vztah**. Pokud ubytovatel rezervaci bez oprávněného důvodu zruší, může spotřebiteli vzniknout nárok nejen na vrácení zaplacených peněz, ale také **na náhradu škody, která mu v souvislosti se zrušením pobytu vznikla**.

V tomto případě představovala škodu právě vyšší cena náhradního ubytování. Spotřebitel může v obdobných situacích požadovat také **náhradu dalších prokazatelných nákladů**, například zvýšených cestovních výdajů souvisejících se změnou plánů.

Doporučili jsme proto Markétě, aby poskytovateli zaslala **písemnou reklamaci** a doložila potvrzení původní rezervace, doklad o zaplacení i doklady k náhradnímu ubytování. Současně jsme jí doporučili **stanovit přiměřenou lhůtu pro vyřízení jejího požadavku**.

Hotel nejprve odpovědnost odmítal s odkazem na technické problémy. Markéta však na svém nároku trvala a po opakované výzvě k úhradě a upozornění na možnost soudního vymáhání hotel nakonec rozdíl v ceně náhradního ubytování uhradil.

Pokud se ocitnete v podobné situaci, **uchovejte si veškerou komunikaci**, potvrzení rezervací i doklady o vzniklých nákladech. Právě pečlivá dokumentace bývá často klíčem k úspěšnému uplatnění vašich práv.

Kateřina Sedláčková
odborní právní poradkyně
SOS – Asociace

POCHVALY

Vždy, když obdržíme poděkování od spotřebitelů, víme, že naše práce má smysl!

Hello again Mr. Tasch,

I take note of the matter.

Thank you for the information you have given me.

I will send you a contribution as soon as possible.

Kind regards from Italy,
Ciao

Pierpaolo

Dobrý den,

velmi Vám děkuji za Vaši odpověď a za podrobné vysvětlení mé situace z pohledu práva.

Vaše analýza rozdílu mezi přímou platbou a uplatněním poukazu pro mě byla velmi přínosná a pomohla mi lépe porozumět právnímu rámci v této oblasti.

Oceňuji Váš čas a odborný pohled na věc, zejména vysvětlení pojmu „podstatné porušení smlouvy“ v tomto konkrétním kontextu.

Ještě jednou děkuji za Vaši pomoc a za činnost, kterou pro spotřebitele vykonáváte.

S pozdravem, Valeriya

Dobrý den, paní Drgová,

moc Vám děkuji za Vaši milou a podrobnou odpověď, za Váš čas i ochotu mi poradit.

Velmi si vážím toho, že jste mi situaci tak srozumitelně vysvětlila a nasměrovala mě, jak dál postupovat. Vaše informace mi opravdu pomohly lépe se zorientovat v celé věci a dodat jistotu v dalších krocích.

Děkuji také za odkaz na seznam znalců i za praktická doporučení, která se budu snažit využít.

Ještě jednou Vám srdečně děkuji za vstřícnost a pomoc.

S úctou a přáním hezkého dne
Jakub

DOTAZY SPOTŘEBITELŮ

Dobrý den,

obracím se na Vás s dotazem ohledně svých spotřebitelských práv.

Měla jsem dárkový poukaz na konkrétní službu (saunový rituál). Na základě tohoto poukazu jsem si zarezervovala konkrétní termín, který mi byl poskytovatelem potvrzen.

V den konání jsem se dostavila na místo v dohodnutý čas. Přímo na místě jsem pak strávila přibližně hodinu čekáním, zatímco se poskytovatel snažil technickou závadu (poruchu sauny) opravit. Služba však nakonec byla zrušena.

Ostatním účastníkům, kteří za službu platili hotově nebo kartou, byla zaplacená částka vrácena. Mně však poskytovatel odmítá peníze vrátit s argumentem, že se jedná o dárkový poukaz, a nabízí mi pouze náhradní termín. Vzhledem k mým nadcházejícím lékařským zákrokům a plánovanému odjezdu z Prahy mi však žádný náhradní termín nevyhovuje.

Chtěla bych se zeptat:

1. Mám v tomto případě právo na odstoupení od smlouvy a vrácení peněz v hotovosti/na účet, když služba nebyla poskytnuta v dohodnutém termínu vinou poskytovatele?

2. Je postup poskytovatele, kdy vrací peníze pouze „platícím“ zákazníkům, ale nikoliv držitelům poukazů, v souladu se zákonem o ochraně spotřebitele?

Předem děkuji za Vaši odbornou radu.

S pozdravem,

S. V.

Dobrý den, vážená paní S.,

děkujeme za Váš dotaz. Obecně poukaz není platební prostředek ve smyslu peněz. Je to závazek obchodníka v budoucnu poskytnout nějaké plnění. Jedná se tedy o závazkový vztah. Tím, že byl poukaz uplatněn a termín potvrzen, je závazek konkrétní.

V tomto případě tedy došlo k porušení plnění závazku ze smlouvy. V takových případech

se poskytuje přiměřená doba na nápravu.

Odstoupení od smlouvy podle § 2002 Občanského zákoníku je možné pouze v případě podstatného porušení smlouvy. To je takový "neurčitý" právní pojem. Většinou se vykládá tak, že kdybyste věděla, že k takovému porušení dojde, smlouvu byste neuzavřela. I tento výklad je velmi abstraktní, protože z logiky věci člověk počítá od začátku s tím, že nedojde k žádnému porušení smlouvy. Toto podstatné porušení smlouvy tak navazuje pravě na poskytnutí prostoru pro nápravu.

Ve Vašem případě tedy došlo k porušení povinnosti plynoucí ze smlouvy. Ovšem pokud Vám byl nabídnut náhradní termín, a i s přihlédnutím k tomu, že zrušení bylo nepředvídatelné i z jejich strany, jelikož se jednalo o technickou závadu, lze dojít k názoru, že se nejedná o podstatné porušení smlouvy.

Právo na odstoupení od smlouvy a vrácení peněz Vám nevzniká, jelikož Vám nabídli nové termíny.

Natálie Drgová
Odborní právní poradkyně,
Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace, z.s.

Pokud máte podobnou zkušenost, neváhejte se obrátit na naše poradny.
Jsme tu, abychom vám pomohli — a nenechali vás v tom samotné.

Přednášky pro školy

po celé ČR

SOS ASOCIACE
SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ

Témata:

- bezpečné nakupování,
- finanční gramotnost,
- bezpečnost v online prostředí,
- práva spotřebitele,
- ochrana životního prostředí,
- ...a další podle zájmu školy.

Objednejte si přednášku

prednasky@asociace-sos.cz
www.asociace-sos.cz

STAŇTE SE NAŠÍM ČLENEM

QR Platba

Máte-li pocit, že je naše činnost prospěšná, staňte se našim členem.
O výši svého členského příspěvku si rozhodnete sami.

VÝHODY ČLENSTVÍ

- pravidelné informace o novinkách a nástrahách ve spotřebitelském světě,
- pozvánky na naše akce, besedy a veřejná vystoupení,
- přednostní odpověď v elektronické poradně a možnost rezervace času v jedné z 10 osobních poraden po celé ČR,
- čtvrtletní magazín SOSák a pravidelné newslettery,
- nadstandardní poradenství, vzorové dopisy a pomoc s jejich sepsáním,
- členská karta pro využívání všech výhod,
- podpora naší činnosti a ochrany spotřebitelů v budoucnu.

JAK SE STÁT ČLENEM

Přispívat můžete občasně i pravidelně jakoukoliv částkou dle Vašich možností.

- **osobně** – na kterékoliv naší poradně
- **elektronicky** – https://www.asociace-sos.cz/clenstvi/
- **bankovním 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 obdržením platby připravit Vaši členskou kartičku. Do předmětu zprávy uveďte „členský příspěvek“.

MÁTE ZÁJEM O ČLENSTVÍ?
NAPIŠTE NÁM NA CLENOVE@ASOCIACE-SOS.CZ
NEBO ZAVOLEJTE NA 771 191 191.

JAK SE NA NÁS MŮŽETE OBRÁTIT

TELEFONICKÉ PORADENSTVÍ

+420 771 191 191

Každý všední den od 9 do 16 hodin

WHATSAPP PORADENSTVÍ

+420 771 191 191

E-MAILOVÉ PORADENSTVÍ

poradna@asociace-sos.cz

OSOBNÍ PORADENSTVÍ

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

- Praha
- Plzeňský - Plzeň
- Jihočeský - České Budějovice, Tábor
- Královéhradecký - Albrechtice nad Orlicí
- Moravskoslezský - Nový Jičín, Ostrava
- Olomoucký - Prostějov
- Zlínský - Zlín

Kontakty na naše poradny naleznete na www.asociace-sos.cz

GARANCE OCHRANY SPOTŘEBITELE GOS

Program GOS je vytvořen SOS – Asociací za účelem ochrany spotřebitelů a poctivých podnikatelů, před nekalými až podvodnými praktikami některých podnikatelských subjektů. Jsme si vědomi, že podnikatelé i spotřebitelé mají zájem o vzájemné seriózní vztahy, především aby si obě strany mohly být jisty, že obchodní podmínky, kterými se smlouva řídí, jsou v souladu se zákonem a podnikatel v rámci své obchodní činnosti nepoškozuje práva spotřebitele.

VÝHODY GOS

- konzultace s advokátem zapsaným u České advokátní komory zdarma,
- revize a připomínkování obchodních podmínek ve spolupráci s přední advokátní kanceláří,
- udělení certifikátu GOS s možností jeho využití pro vlastní propagaci,
- bezplatné poradenství v oblasti spotřebitelského práva – osobně, telefonicky i online,
- pomoc s mimosoudním řešením sporů mezi podnikatelem a zákazníkem,
- posílení důvěry spotřebitelů ve férový přístup vašeho podnikání.

Garance Ochrany Spotřebitele
SOS
Asociace
GOS

MÁTE-LI ZÁJEM O UDĚLENÍ ZNAČKY GOS, KONTAKTUJTE NÁS PROSÍM NA E-MAIL: PREDSEDA@ASOCIACE-SOS.CZ

KDO NÁS PODPORUJE

K&P PARTNERS,
ADVOKÁTNÍ KANCELÁŘ

ADVOKÁTNÍ KANCELÁŘ
JUDR. ONDŘEJ ZELENKA

Ministerstvo průmyslu a obchodu

SPOTŘEBITELSKÉ FÓRUM

BRNO

PRAHA PRAGUE PRAGA PRAG

tábor

Město Plzeň

PROSTĚJOV
STATUTÁRNÍ MĚSTO

Jihočeský kraj

DĚKUJEME VŠEM NAŠIM DONORŮM
ZA PODPROU NAŠÍ ČINNOSTI!

JAK NÁS MŮŽETE PODPOŘIT

DARUJME.CZ

Podpořte naši organizaci prostřednictvím Darujme.cz.

GIVT - NAKUPUJTE SRDCEM

Nakupujte zboží přes Givt a každým nákupem podpořte naši činnost.

ČLENSTVÍ V SOS - ASOCIACI

Staňte se naším členem a buďte součástí organizace, která pomáhá. Více informací o členství naleznete na str. 22 a na našich webových stránkách.

Naši organizaci můžete podpořit příspěvkem v jakékoli výši na číslo transparentního bankovního účtu: 2600115708/2010.

DĚKUJEME VŠEM ZA PODPROU NAŠÍ ČINNOSTI!

SOS ASOCIACE
SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ

Česká 141/31, 602 00 Brno
IČO: 22832793
poradna@asociace-sos.cz
Tel: 771 191 191

Sledujte naši činnost na našich webových stránkách a sociálních sítích.

WWW.ASOCIACE-SOS.CZ

V září se můžete těšit na další číslo našeho časopisu.

Časopis pro Vás vytvořili:
Tým SOS – Asociace, z.s. pod vedením Dominiky Franekové