TRVEJTE NA SVÝCH PRÁVECH

SENIOŘI
Spotřebitelská brožura

SOS ASOCIACE
SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ



O NÁS / REKLAMACE ZBOŽÍ A SLUŽEB
SMLOUVY UZAVŘENÉ MIMO OBCHODNÍ PROSTORY A PO TELEFONU / ENERGIE / ZÁJEZD
PACIENT SPOTŘEBITEL / NEKALÉ OBCHODNÍ PRAKTIKY / DOZOROVÉ ORGÁNY
INFORMACE O ČLENSTVÍ



SOS ASOCIACE
SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ

O NÁS

Jsme nestátní nezisková organizace založená za účelem pomáhat spotřebitelům a prosazovat jejich práva.

Jako samostatná organizace pomáháme spotřebitelům od roku 2009. V ochraně spotřebitele volně navazujeme na odkaz organizace, jíž jsme dříve sami byli součástí jako spotřebitelská poradna v Brně již od roku 2003.

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

- **Jihočeský (České Budějovice, Tábor)**
- **Jihomoravský (Brno)**
- **Královéhradecký (Albrechtice nad Orlicí)**
- **Moravskoslezský (Nový Jičín, Ostrava)**
- **Olomoucký (Prostějov)**
- **Plzeňský (Plzeň)**
- **Praha (hlavní město Praha)**
- **Zlínský (Zlín)**

NAŠE ČINNOST

- Poskytujeme osobní, telefonické a elektronické poradenství pro spotřebitele.
- Pořádáme besedy a přednášky.
- Spolupracujeme s médii, dozorovými orgány i dalšími organizacemi.
- Na našem webu publikujeme mnoho zajímavých článků a informací pro spotřebitele.
- Snažíme se zlepšovat spotřebitelsko-podnikatelské prostředí v rámci školení podnikatelů.
- Realizujeme program Garance ochrany spotřebitele (GOS), v jehož rámci propůjčujeme podnikatelům s prověřenými obchodními podmínkami naši značku GOS, která spotřebitlům pomáhá v orientaci na trhu.
- Podílíme se na připomínkování zákonů.

Jsme členy Spotřebitelského poradního výboru při MPO ČR, Asociace nestátních neziskových organizací JMK a pracovních komisí některých ministerstev.

Jsme tu pro Vás a vždy Vám rádi pomůžeme zorientovat se ve svých právech!
Sledujte nás také na našem webu www.asociace-sos.cz a na našem Facebooku.

REKLAMACE ZBOŽÍ A SLUŽEB

Problematiku reklamace zboží a služeb upravuje zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele a zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Reklamace je uplatnění práva z vadného plnění. Jinými slovy je to tedy proces uplatnění práv kupujícího, když se na výrobku vyskytne vada.

CO MOHU REKLAMOVAT?

Reklamovat se dá vše, co bylo předmětem kupní smlouvy. Ať už to bylo zboží zakoupené v obchodě, na internetu či po telefonu, služby či koupený domácí mazlíček.

KDY MOHU REKLAMOVAT A KDE MOHU REKLAMOVAT?

Reklamace zboží je možná ve lhůtě do dvou let od nákupu v obchodě nebo od převzetí v případě nákupu na internetu. Při koupi použité věci může být doba zkrácena až na jeden rok. Spotřebitel může reklamovat v kterékoli provozovně prodávajícího, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaných výrobků nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání. Právo na opravu je možno uplatnit též v záručním servisu, byl-li takový prodávajícím určen. Pracovník pověřený reklamacemi musí být vždy přítomen. V případě zakoupení zboží distančním způsobem doporučujeme reklamaci uplatnit způsobem upraveným v obchodních podmínkách (v reklamačním řádu) prodávajícího.

SAMOTNÁ REKLAMACE

Při reklamaci musí být sepsán písemný doklad (obvykle nazývaný jako reklamační protokol), ve kterém musí být uvedeno, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje a kontaktní údaje spotřebitele. Při vyřízení reklamace musí prodejce vydat písemné potvrzení obsahující potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

REKLAMAČNÍ LHŮTY

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet den po uplatnění reklamace a týká se kalendářních dní, takže běží i přes víkendy, či státní svátky. Pokud poslední den reklamační lhůty připadá na sobotu, neděli či svátek, je jeho posledním dnem nejbližší, následující pracovní den. Reklamační lhůta však může být dohodou stran prodloužena.

POZOR! Jestliže bude reklamační lhůta překročena, může spotřebitel od smlouvy odstoupit anebo požadovat přiměřenou slevu.

VYŘÍZENÍ REKLAMACE

Reklamace může být vyřízena uznáním, či zamítnutím. Vyřízení reklamace je okamžik, kdy prodávající kupujícího informuje o vyřízení reklamace (např. telefonicky, SMS, mailem apod.) a zboží může být vyzvednuto kupujícím. Tento okamžik se nemusí shodovat se skutečným vyzvednutím zboží kupujícím.

V případě neuznání (zamítnutí) reklamace vlastně prodávající tvrdí, že kupující práva z odpovědnosti za vady nemá. V takovém případě musí uvést důvod, proč reklamaci neuznává a kupující se může proti takovému postupu bránit. Pro posouzení vady (např. zda se jedná o vadu nebo o obvyklé opotřebení) se může spotřebitel obrátit na soudního znalce, jejichž seznam nalezne na www.justice.cz. V případě, že výsledek znaleckého posudku bude ve prospěch spotřebitele, a přesto nebude chtít prodejce reklamaci uznat, je možné se pokusit řešit vzniklý spor v rámci mimosoudního řešení spotřebitelských sporů před Českou obchodní inspekcí, nebo se obrátit na soud.
Občanský zákoník výslovně ukládá prodávajícímu povinnost převzít zboží na vlastní náklady k odstranění vady. Vyžaduje-li to demontáž věci, jejíž montáž byla provedena předtím, než se vada projevila, musí provést jak demontáž vadné věci, tak i montáž opravené nebo nové věci. Druhou variantou je, že prodávající uhradí náklady s tím spojené. Jestliže podnikatel reklamaci uzná, musí uhradit spotřebiteli účelně vynaložené náklady, které mu v souvislosti s reklamací vznikly.

SMLOUVY UZAVŘENÉ MIMO OBCHODNÍ PROSTORY A PO TELEFONU

Obchodním prostorem je místo, kde podnikatel trvale nebo obvykle provozuje svou podnikatelskou činnost, ať už se jedná o kamennou prodejnu, stánek na trhu, nebo i prodejní automat. Pokud ovšem uzavřete smlouvu s podnikatelem doma poté, co u Vás zazvonil, nebo v rámci předváděcí akce pořádané v restauraci, jedná se o smlouvu uzavřenou mimo obchodní prostory.

Kdy mohu od smlouvy odstoupit?
Vaším právem je od smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory odstoupit do 14 dnů od převzetí zboží.

POZOR! Pokud dojde k uzavření smlouvy během organizované akce nebo při nevyžádané návštěvě podnikatele u Vás doma, můžete od smlouvy odstoupit do 30 dnů od převzetí zboží!
Zákaz podomního prodeje

Pokud je ve Vašem městě podomní prodej zakázán, a přesto se u vašich dveří prodejce objeví, volejte ihned obecní či městskou policii. Ačkoliv prodejce porušil zákaz podomního prodeje, podepsaná smlouva bohužel zůstává PLATNÁ!

NIKDY se nenechejte přesvědčit k podpisu smlouvy, pokud si nejste jisti jejím obsahem či výhodností. Pokud již smlouvu podepíšete, využijte včas svého právo odstoupit od smlouvy.

POZOR! Podnikatel může spotřebitele telefonicky kontaktovat jen s pouhou nabídkou na uzavření smlouvy a není tedy možné rovnou po telefonu uzavřít závaznou smlouvu. Po uskutečnění takového telefonického hovoru má podnikatel povinnost potvrdit spotřebiteli telefonickou nabídku v textové podobě, kterou je povinen spotřebiteli zaslat bez zbytečného odkladu.



ENERGIE

Problematiku dodávek energií a zprostředkovatelskou činnost v energetickém odvětví upravuje zákon č. 458/200 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon).

Jak lze ukončit smlouvu s dodavatelem energií
Pokud je smlouva uzavřena na dálku či v rámci podomního prodeje, lze ji vypovědět kdykoli do 15. dne po zahájení dodávek.

Spotřebitel je také oprávněn vypovědět smlouvu v případě zániku vlastnického nebo užívacího práva k nemovitosti (prodej domu, konec nájmu, stěhování apod.). Výpovědní doba pak činí 15 dnů a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení oznámení výpovědi. Smlouva na dobu neurčitou se vypovídá ke konci čtvrtletí výpovědí podanou 3 měsíce předem nebo dle podmínek uvedených ve smlouvě. Smlouva na dobu určitou se vypovídá k datu „výročí" smlouvy nebo ji lze ukončit v průběhu jejího trvání se sankcí za předčasné ukončení smlouvy.

POZOR! Pokud je se spotřebitelem uzavřena smlouva na dobu určitou delší než 36 měsíců, po uplynutí této doby se stává smlouvou na dobu neurčitou a lze ji vypovědět.

Smlouvy s dynamickým určením cen (dříve spotový tarif)

U těchto smluv se mění cena za dodávky energií podle výkyvů cen na burze a odběrné místo musí být vybaveno průběhovým měřením elektřiny nebo plynu. Jednostranná změna z klasického tarifu na takto dynamicky určenou cenu není možná a je neplatná.

POZOR! Smlouvu s dynamickým určením cen lze vypovědět s 1měsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi dodavateli energií.

AUTOMATICKÉ PRODLOUŽENÍ SMLOUVY

K automatickému prodloužení dochází tehdy, pokud je to uvedeno ve smlouvě., tzn. když je tam prolongovací klauzule. Od 01.01.2024 dodavatel musí spotřebiteli nejméně 30 dnů před datem prolongace oznámit cenu za dodávku, výši smluvní pokuty a dobu, na kterou se smlouva prodlužuje. Pokud smlouva odkazuje na obchodní podmínky, musí poskytnout text podmínek nebo odkaz na webové stránky, kde jsou uveřejněny. Součástí oznámení je také poučení o právu spotřebitele smlouvu vypovědět, a to až do dvacátého dne před uplynutím doby jejího trvání.
Pokud obchodník svoji povinnost nesplní, hledí se na smlouvu po prolongaci jako na smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou. Z toho plyne možnost ji kdykoliv – bez uvedení důvodu a jakýchkoliv sankcí – ukončit, standardně tříměsíční výpovědní doba začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi dodavateli. Spotřebitel může zabránit automatickému prodloužení smlouvy do 20. dne před uplynutím sjednané doby trvání smlouvy.

ZVÝŠENÍ CENY ENERGIÍ A ZMĚNA OBCHODNÍCH PODMÍNEK

Dodavatel musí spotřebitele adresně a prokazatelně informovat o zvýšení ceny energií a změně obchodních podmínek. Pokud spotřebitel se zvýšením ceny energií nebo změnou obchodních podmínek nesouhlasí, může bez postihu odstoupit od smlouvy do 10 dnů před dnem účinnosti změny.

POZOR! Pokud spotřebitele dodavatel o zvýšení ceny nebo změně obchodních podmínek neinformuje, změna je neúčinná!

POZOR! Jednostranná změna z klasického tarifu na spotový tarif není možná a je neplatná!

VYÚČTOVÁNÍ ELEKTŘINY A PLYNU

Dodavatelé elektřiny a plynu jsou povinni uvádět na vyúčtování veškeré údaje pravdivě a v přehledné, srozumitelné a čitelné podobě. Pravidelné roční vyúčtování elektřiny a plynu se řídí vyhláškou ERÚ č. 207/2021 Sb., o vyúčtování dodávek a souvisejících služeb v energetickém odvětví.

Obchodník s elektřinou či plynem provede bezplatně řádné vyúčtování nejméně jednou ročně tak, aby délka zúčtovacího období nepřesáhla 14 kalendářních měsíců po sobě následujících, a to do 15 dnů od uskutečnění zdanitelného plnění (tzn. ode dne odečtu z měřícího zařízení, případně dne zjištění skutečné spotřeby). Dodavatel poskytne zákazníkovi bezplatně mimořádné vyúčtování do 15 dnů ode dne uskutečnění zdanitelného plnění, pokud zákazník ukončil odběr elektřiny nebo plynu v odběrném místě nebo změnil dodavatele elektřiny nebo dodavatele plynu.

REKLAMACE VYÚČTOVÁNÍ ELEKTŘINY A PLYNU

Zjistí-li spotřebitel, že vyúčtování elektřiny či plynu neodpovídá skutečnosti nebo je jinak chybné, může jej reklamovat, což je vhodné učinit co nejdříve. Na vyúčtování musí být uveden způsob a lhůta pro uplatnění této reklamace. Dodavatel je povinen vyřídit reklamaci do 15 dnů od podání zákazníkem. Pokud je reklamace uznána musí poté vyrovnat rozdíl v platbách do 30 dnů od obdržení reklamace. Pokud dodavatel reklamaci včas nevyřídí, náleží spotřebiteli finanční náhrada v případě dodávky elektřiny ve výši 600 Kč za každý den, nejvýše 24 000 Kč (více ve vyhlášce ERÚ č. 540/2005 Sb.) a v případě vyúčtování dodávky plynu náhrada ve výši 750 Kč za každý den, nejvýše 7 500 Kč (více ve vyhlášce ERÚ č. 545/2006 Sb.). Podmínkou ale je, že spotřebitel požádá o finanční náhradu včas, což znamená do 60 kalendářních dnů od chvíle, kdy k porušení došlo.

VYÚČTOVÁNÍ TEPELNÉ ENERGIE

Dodavatel tepelné energie provádí odběrateli bezplatně vyúčtování dodávky tepelné energie nejméně jednou za kalendářní rok, a to k 31. prosinci kalendářního roku, který je posledním dnem vyúčtovacího období. Doklad o vyúčtování dodávky tepelné energie za kalendářní rok poskytuje dodavatel odběrateli nejpozději do 28. února následujícího kalendářního roku, pokud se s odběratelem nedohodne jinak.

Pokud jsou náklady na tepelnou energii na vytápění a náklady na poskytování teplé užitkové vody rozúčtovány mezi konečné spotřebitele (například v rámci bytového domu ve správě SVJ), postupuje vlastník (či správce domu) dle vyhlášky MMR č. 269/2015 Sb. a zákona č. 67/2013 Sb. Poskytovatel služeb (např. pronajímatel, či SVJ) musí vyúčtování příjemci (nájemníkovi či vlastníkovi bytu v rámci SVJ) doručit nejpozději do 4 měsíců od skončení zúčtovacího období. Nejpozději do 5 měsíců od skončení zúčtovacího období musí poskytovatel příjemci, na základě jeho písemné žádosti, umožnit nahlédnutí do podkladů k vyúčtování. Pokud poskytovatel vyúčtování neposkytne nebo odmítne příjemci nahlédnout do podkladů k vyúčtování, má příjemce právo na zaplacení pokuty příjemcem ve výši 50 Kč za každý den prodlení. Případné námitky proti způsobu a obsahu rozúčtování tepelné energie předloží příjemce služeb poskytovateli nejpozději do 30 dnů ode dne doručení vyúčtování, vlastník (či správce) má pak 30 dnů na její vyřízení. Finanční vyrovnání provedou poskytovatel a příjemce služeb v dohodnuté lhůtě, nejpozději však ve lhůtě čtyř měsíců ode dne doručení vyúčtování.

ZÁJEZD

Problematiku zájezdů upravuje zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

NÁLEŽITOSTI SMLOUVY

Smlouva o zájezdu nemusí být písemná a je možné ji uzavřít i ústně. Bezprostředně po jejím uzavření však musí pořadatel zákazníkovi vydat písemné potvrzení o zájezdu. To může být nahrazeno kopií smlouvy o zájezdu, pokud byla uzavřena písemně. Spolu s

potvrzením o zájezdu vydá pořadatel zákazníkovi doklad o sjednaném pojištění pro případ úpadku.

ZMĚNY VE SMLOUVĚ

Cenu může pořadatel zájezdu zvýšit nejpozději 20 dnů před zahájením zájezdu, je-li to ujednáno ve smlouvě a pouze v případě, že se zvýší cena za dopravu včetně cen pohonných hmot či jiných poplatků zahrnutých v ceně zájezdu, nebo směnný kurz české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu.

Pořadatel může změnit závazek ze smlouvy, pokud si toto právo vyhradil ve smlouvě, jde-li o nepodstatnou změnu a oznámí-li zákazníkovi v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem údaje o změně.

Navrhne-li pořadatel zvýšení ceny zájezdu o více než 8 %, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od smlouvy ve lhůtě podle smlouvy, aniž by musel hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Totéž platí i pro případy, kdy je pořadatel z důvodu vnější okolnosti nucen podstatně změnit některou z hlavních náležitostí zájezdu.

ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

Zákazník má vždy právo odstoupit od smlouvy o zájezdu, je však povinen zaplatit odstupné (tzv. stornopoplatky) ve výši dle sjednané smlouvy o zájezdu. Jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu, může zákazník odstoupit od smlouvy bez zaplacení storno poplatků. Zákazník může také odstoupit od smlouvy bez zaplacení odstupného, pokud zájezd trpí podstatnou vadou. V ostatních případech musí zákazník pořadateli zaplatit odstupné (stornopoplatky) podle smlouvy. Výše odstupného musí být přiměřená.

REKLAMACE ZÁJEZDU

Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se smlouvou. Vadu je nezbytné vytknout bez zbytečného odkladu. Veškeré problémy je nutné řešit přímo na místě a pořídit si důkazy pro případný spor. Nápravu může zákazník zjednat i sám, pokud pořadatel neodstraní vadu ani v přiměřené lhůtě, kterou mu zákazník určí. Poté má zákazník právo na náhradu nezbytných nákladů.

Dle občanského zákoníku máte také nárok na náhradu újmy za narušení dovolené. Tuto náhradu je možné žádat v případě, že pořadatel porušil povinnost, za niž odpovídá, čímž došlo k narušení dovolené a vzniku újmy na straně zákazníka, zejména v případě zmaření či podstatného zkrácení zájezdu.

PACIENT SPOTŘEBITEL

Lékař je povinen pacienta srozumitelně poučit o jeho zdravotním stavu a případné léčbě. Je přitom povinen dbát pacientovi rozumové vyspělosti. Ošetřovaný také musí mít možnost poučení uvážit a klást případné dotazy. Klíčový je také souhlas ošetřovaného, který je vyžadován ke každému úkonu v rámci péče o zdraví, ledaže zákon stanoví, že třeba není.

(NE)HRAZENÉ VÝKONY/SLUŽBY LÉKAŘE POJIŠŤOVNOU

Seznam hrazených položek zdravotní pojišťovnou je stanoven zákonem o veřejném zdravotním pojištění č. 48/1997 Sb. Konkrétněji lze vyjmenovat např. preventivní prohlídky v předepsaných intervalech. Dále jsou hrazeny „běžné" úkony jako nezbytné odběry krve či ambulantní vyšetření. Stejný zákon též stanovuje konkrétní seznam výkonů, které jsou naopak plně hrazeny ze strany pacienta, popř. se na nich pacient zčásti podílí.

POZOR! V každé kategorii léčiv musí existovat i minimálně jedna bezplatná varianta.

V souvislosti s úkony prováděnými přímo v ordinaci je též nutno počítat s tím, že pacient nutně nezná konkrétní zákon – to se projevuje v povinnosti lékařů dát pacientovi včas vědět o seznamu hrazených úkonů a jejich ceny. Tak se může stát primárně ceníkem vyvěšeným v čekárně či ordinaci (popř. i na internetu).

CO KDYŽ SE NĚCO POKAZÍ

Může se jednat o nedbalost, kdy například po operaci v těle zůstane chirurgický nástroj, popř. špatně vyčištěná a zašitá rána začne hnisat. V jiných případech se může stát (a bohužel stává), že si lékař není vědom práv pacienta a v tom důsledku mu některá práva odepře. V prvém případě se věc řeší jako „obvyklá" náhrada škody a nemajetkové újmy na zdraví (v podstatě jako by ji způsobil kdokoli jiný než lékař). Pro takovéto spory se doporučuje snažit se dohodnout mimosoudně, neboť soudní spory v této oblasti jsou dlouhé a finančně náročné. V případě pochybení, jež se týká péče samotné, je možné podat stížnost k úřadu, jenž vydal oprávnění k poskytování zdravotních služeb (nejčastěji kraj). Tato stížnost však neslouží k vydobytí náhrady škody.

V případě, že se lékař chová k pacientovi nekorektně, co se týče chování, se postupuje skrze stížnosti. Pokud lékař pracuje v rámci nemocnice, je prvním krokem stížnost nemocnici jako takové. Pokud má pacient důvodně za to, že k nápravě ani tak nedošlo, je možnost dát na konkrétního lékaře stížnost přímo na Českou lékařskou komoru (v případě zubařů na Českou stomatologickou komoru).

PREVENCE A PREVENTIVNÍ PROHLÍDKY

V rámci všeobecného zájmu na zdraví celého obyvatelstva je schválena základní lékařská péče. Konkrétní obsah a časový harmonogram těchto preventivních prohlídek je určen vyhláškou Ministerstva zdravotnictví č. 70/2012 Sb., o preventivních prohlídkách. Ve stručnosti je jejich obsahem doplňování anamnézy, změření tlaku, test moči, změření tělesného indexu, orientační vyšetření zraku a sluchu a např. kontrola očkování. Tento obsah je společný každé prohlídce, na kterou mají dospělí nárok jednou za 2 roky.

Především s přibývajícím věkem je v určitých intervalech obsah o něco specifičtější. Objevuje se zde možnost preventivního testu cholesterolu či případně vyšetření glykémie (tedy hladiny cukru v krvi). Výraznějším mezníkem je pro pacienta zejména dosažení 40 let věku, kdy už má nárok na vyšetření EKG (poté následně ve čtyřletých intervalech). U žen ve věku 45 let lékař zpravidla doporučí mamografické vyšetření, které by se následně mělo opakovat ve dvouletých intervalech.

NEKALÉ OBCHODNÍ PRAKTIKY

Nekalé obchodní praktiky upravuje zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
Nekalé obchodní praktiky se rozdělují na kategorii klamavých praktik a agresivních obchodních praktik a na výčet praktik, které jsou vždy nekalé – tzv. černá listina nekalých obchodních praktik.

POZOR! Užití nekalých obchodních praktik je zakázané.

Praktika je klamavá tehdy, když podnikatel uvede nepravdivou informaci a ta má vliv na Vaše rozhodnutí o koupi zboží či pokud potřebnou informaci záměrně vůbec neuvede. Klamavá může být i praktika obsahující pravdivou informaci, pokud je ta informace poskytnuta takovým způsobem, že Vás může uvést v omyl, a mohli byste tak učinit rozhodnutí o koupi, které byste jinak neučinili.
Praktika je agresivní tehdy, když na vás podnikatel vyvíjí nátlak, obtěžuje Vás nebo k něčemu nutí, a to celé směřuje k tomu, abyste si koupili určitou

věc nebo objednali službu. Nátlak musí být takové intenzity, že výrazně zhorší schopnost svobodně se rozhodnout v dané věci.
Obchodní praktiky, které jsou vždy nekalé nalezneme v seznamu konkrétních praktik, který je přílohou k zákonu o ochraně spotřebitele.

POZOR! Pokud jste byli poškozeni nekalou obchodní praktikou můžete odstoupit od smlouvy do 90 dnů ode dne uzavření smlouvy či požadovat přiměřené snížení kupní ceny.

Podnikateli, který se dopustí nekalé obchodní praktiky, hrozí postih od příslušného dozorového orgánu. V případě podezření na spáchání nekalé obchodní praktiky můžete podat k dozorovému orgánu podnět.

DOZOROVÉ ORGÁNY

Česká obchodní inspekce kontroluje běžnou činnost podnikatele a na základě podnětu podaného spotřebitelem tak typicky může sankcionovat nepřijímání reklamací, nevyřízení reklamace ve lhůtě 30 dnů apod. ČOI dále zprostředkovává tzv. ADR řízení neboli mimosoudní řešení spotřebitelských sporů.

Energetický regulační úřad dozoruje činnost dodavatelů energií a zprostředkovatelů energií. ERÚ na návrh zákazníka v postavení spotřebitele odebírajícího elektřinu, plyn nebo tepelnou energii pro spotřebu v domácnosti rozhoduje spotřebitelské spory mezi ním a dodavatelem energií, které vymezuje energetický zákon. Spotřebitelé mohou také na ERÚ podávat podněty k prošetření porušení ustanovení energetického zákona dodavateli.

Státní zemědělská a potravinářská inspekce provádí kontrolu tzv. od vidlí až po vidličku, tedy celého procesu, kterým potravina projde, než se dostane spotřebiteli na talíř. Na SZPI se může spotřebitel obrátit také v případě, kdy je nespokojen s hygienickým standardem v restauračních zařízeních.

DALŠÍ DOZOROVÉ ORGÁNY:

Úřad pro ochranu osobních údajů, Česká národní banka Finanční arbitr, Úřad pro civilní letectví, Český telekomunikační úřad.

POMOHLA VÁM NAŠE ČINNOST, MYSLÍTE SI, ŽE JE NAŠE ČINNOST PROSPĚŠNÁ?

Staňte se naším sympatizujícím členem a můžete nám přispívat občasně či pravidelně jakoukoliv částkou dle Vašich možností.

INFORMACE O ČLENSTVÍ

Máte-li pocit, že činnost Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace, z.s. je prospěšná, staňte se naším 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 10 osobních poradnách, které v takto velké šíři poskytujeme jako jediní v ČR
- přednostně odbaveni v našich 10 osobních poradnách
- budeme Vám zasílat náš magazín SOSák a pravidelné NEWSlettery,
- poskytneme Vám nadstandardní poradenství, poskytneme Vám vzorové dopisy a pomůžeme Vám při jejich sepsání,
- dostanete členskou kartu, se kterou u nás můžete čerpat veškeré výhody,
- podpoříte naši činnost do budoucna.

JAK SE STÁT ČLENEM

Možnost přispívat občasně i pravidelně jakoukoliv částkou dle Vašich možností

1) OSOBNĚ
– na kterékoliv naší poradně nebo v našem centru na adrese Česká 141/31, 602 00 Brno
2) ELEKTRONICKY
- www.asociace-sos.cz/clenstvi/
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 obdržením 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.

TRVEJTE na svých PRÁVECH!

Pomohla Vám naše činnost, myslíte si, že je naše činnost prospěšná?
Staňte se naším sympatizujícím členem a můžete nám přispívat občasně
či pravidelně jakoukoliv částkou dle Vašich možností.

Číslo bankovního účtu 2600115708/2010

Děkujeme...

SOS ASOCIACE
SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ

KDE NÁS NAJDETE:
SOS – Asociace, z. s.
Česká 131/41, 602 00 Brno

PORADENSTVÍ
po – pá 9.00 - 16.00
tel.: 542 210 549
poradna@asociace-sos.cz
www.asociace-sos.cz

MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU
BRNO
PRAHA PRAGUE PRAGA PRAG
Jihočeský kraj
Moravskoslezský kraj
Vyškov
tábor
PROSTĚJOV
SPOTŘEBITELSKÉ FÓRUM