

SOSÁK

ČÍSLO 5
leden – březen
rok 2014

ELEKTRONICKÝ ČTVRTLETNÍK SOS - ASOCIACE

NA CO SE MŮŽETE V TOMTO ČÍSLE TĚŠIT:

ROZHOVOR S PŘEDSEDKYNÍ

AKTUALITY & UDÁLOSTI

TIPY NA POUTAVÉ ČLÁNKY

PERLIČKY PRO ZASMÁNÍ & CO
JSME PRO VÁS PŘIPRAVILI

VÝPOVĚĎ Z NÁJMU BYTU PODLE NOZ

NÁHRADA ZA NARUŠENÍ
DOVOLENÉ

REDAKČNÍ RADA

Tento bezplatný internetový časopis pro Vás vydává
SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ - ASOCIACE

NA TVORBĚ ČASOPISU SE PODÍLELI:

Ivana Sedláčková

vedoucí mediální skupiny SOS - Asociace

Dominika Nogová

členka mediální skupiny SOS – Asociace

Patrik Lukeš

odborný právní poradce SOS – Asociace

Iva Palkovská

členka redakční rady SOS – Asociace

Barbora Zedníčková

členka redakční rady SOS - Asociace

Co si myslíte o novém občanském zákoníku? Je výhodný pro spotřebitele nebo se naopak postavení spotřebitelů zhoršilo?

Jsem zklamaná, předpokládali jsme, že NOZ bude jasný, zřetelný a srozumitelný pro občany, bohužel se tak nestalo. Naopak je velmi komplikovaný, těžko se v něm mohou orientovat spotřebitelé, když je to složité i pro právníky, kteří se často neshodnou v některých výkladech. Navíc staré judikáty, podle kterých se dalo řídit, nyní již neplatí a nové ještě nejsou.

V mnoha případech se postavení spotřebitelů i zhoršilo, např. při odstoupení od kupní smlouvy mimo prostory obvyklé k podnikání, kdy sice mohou odstoupení poslat ještě čtrnáctý den (dříve to muselo být do 14 dnů od převzetí zboží), ale prodejce jim musí vrátit kupní cenu až 14 dní po obdržení zboží zpět. V praxi nám přibývá stále více spotřebitelů, kteří nemají ani zboží ani peníze, prodejce pak už vůbec nenajdou, nekomunikuje, neexistuje.

Setkala jste se teď v poslední době s nějakým zajímavým případem týkajícím se takzvaných „šmejdů“?

Stále se setkáváme s případy tzv. "šmejdů", kteří jsou při svých podvodech velmi vynalézaví. Předváděcí společnosti se zaměřují i do domácností podle hesla "Nepřijďte Vy k nám, přijdeme my k Vám!" A vnutí se do domácností spotřebitelů, kde jim nabízejí různé produkty, výrobky i služby. Pokud spotřebitel, který se nechal "přesvědčit," smlouvu doma podepíše a nevyužije rychle svého práva odstoupit od kupní smlouvy v zákonné lhůtě, pak má smůlu a musí platit často velmi vysoké částky nejen za zboží a služby, ale také za různé VIP karty, slevové karty apod.

Jak jste se na nový občanský zákoník ve sdružení připravovali?

Již dnes podáváme celý "Soubor návrhů novelizace spotřebitelské legislativy po účinnosti NOZ se zohledněním příkladů z praxe" a Návrh novelizace zákona o ochraně spotřebitele se zaměřením na ochranu spotřebitele při prezentačních akcích" které připravili naši garanti, Mgr. Tomáš Palla a Mgr. Karel Carbol, odborníci na legislativu – zpracovávali již mnoho novel i pro Parlament ČR, většina jejich návrhů na ochranu našich spotřebitelů byla i v minulosti přijata a zapracována do zákonů. Navíc pravidelně jako lektori školí naše poradce, aby byli skutečnými odborníky a mohli kvalifikovaně radit našim spotřebitelům.

Je potřeba dávat na něco obzvláště dobrý pozor?

Samozřejmě doporučujeme spotřebitelům velkou obezřetnost při podpisování jakýchkoliv smluv, před podpisem si vyžádat smlouvu k prostudování, pokud jim to prodejce nebo dealer neumožní, pak smlouvu zásadně nepodepisovat. Ušetří si tím později mnoho perných chvil. NOZ s účinností od ledna 2014 totiž připravil spotřebitele o možnost odstoupit od smluv o zájezdu uzavřených na předváděcích akcích, kterou dříve měl. Nyní stanovuje výjimku, která znemožňuje takové odstoupení od smluv o zájezdu.

Dále snižuje výhodu prvních 6 měsíců od koupě zboží, už nelze požadovat automaticky výměnu místo opravy, posuzuje se přiměřenost. Za výhodu považujeme možnost odstoupení od smlouvy ještě čtrnáctý den od převzetí zboží (dříve bylo jen do 14 dnů), ale negativně hodnotíme změnu v neprospěch spotřebitele, kdy prodejce musí vrátit finanční prostředky až do 14 dnů po obdržení zboží.

Toto ustanovení je silně v neprospěch spotřebitele, který může zůstat (a také často

zůstává - jak ukazují mnohé případy z našich poraden) bez peněz i bez zboží. Není zde již dřívější možnost zadržovacího práva - navrácení zboží proti penězům.

Ve sporných případech se na nás obrací stále více spotřebitelů (ať už přímo v poradnách nebo prostřednictvím Živnostenských úřadů v rámci projektu "Spotřebitelský ombudsman, který vyvinulo MPO ČR). Naši poradci vyřizují desítky mimosoudních spotřebitelských sporů z velké části kladně, protože jdou až do konce

sporu s prodejcem, nespokojí se pouze tím, že pošlou věc na ČOI, která dá sice prodejci pokutu, ale to jim nevrátí jejich peníze. Snažíme se docílit vždy toho, aby spotřebitel byl úspěšný, a to se nám ve velké míře daří.

Gerta Mazalová
předsedkyně SOS - Asociace

AKTUALITY & UDÁLOSTI

SOS – ASOCIACE NA BESEDÁCH PRO SPOTŘEBITELE

Odborní právní poradci SOS – Asociace se pravidelně účastní besed pro spotřebitele zaměřené na spotřebitelské právo. Tyto besedy jsou obzvláště užitečné vzhledem k tomu, že od 1. 1. 2014 je účinný nový občanský zákoník.

Na besedách naši poradci spotřebitele seznamují s různými smluvními typy podle občanského zákoníku, možnostmi uzavírání smluv, možnostmi odstoupení od smluv, postupem při reklamaci, s nejčastějšími problémy s dodavateli energií a s mnohým dalším.

Letos jsme přednášeli například:

- Dne 9. 1. 2014 v Poradenském centru Městské policie Brno
- Dne 6. 2. V Brodě nad Dyjí ve „Vesničce seniorů“
- Dne 10. 2. 2014 v Městské knihovně v Hodoníně
- Dne 17. 2. ve Vyškově
- Dne 19. 2. 2014 v Domě důstojného stáří v Brně - Maloměřicích

- Dne 28. 2. 2014 v Domově pro seniory Mikuláškově náměstí v Brně – Starém Lískovci
- Dne 3. 3. 2014 v Husově sboru v Brně
- 5. 3. v Tišnově v zasedacím sále radnice a další beseda v Penzionu důchodců Tišnov
- 11. 3. v Jihlavě v malé scéně, Tolstého

A na mnohých dalších místech. Chcete-li se také zúčastnit některé z budoucích besed, sledujte náš web pro aktuální informace.

ŠKOLENÍ PORADCŮ

Dne 8. února podstoupili naši odborní právní poradci další několikahodinové školení na novou právní úpravu. Školení vedl odborník na problematiku spotřebitelského práva, Mgr. Tomáš Palla a Mgr. Karel Carbol.

ÚČAST SOS – Asociace NA KONFERENCI K NOVÉMU OBČANSKÉMU ZÁKONÍKU

Dne 6. 2. 2014 se naše organizace účastnila konference s názvem „Nový občanský zákoník, nejdůležitější změny pro firmy a podnikatele“

pořádanou společností B.I.D services s.r.o. v pražském hotelu Jurys Inn.

Účastníky semináře byli především zástupci podnikatelské veřejnosti. Konference byla zaměřena na změny legislativy, které se nejvíce týkají podnikatelské praxe. Přednášejícími proto byli zejména advokáti, kteří se věnují právu obchodních společností a obchodnímu právu jako takovému. Mezi přednášejícími však nechyběl ani vedoucí naší osobní poradny Praha a garant našeho sdružení, Mgr. Tomáš Palla, který účastníky seznámil s tím, jak se nový Občanský zákoník dotkne ochrany spotřebitele a smluvní dokumentace, zejména při e-kontraktaci, dále odpovědnosti za vady a dalších otázek týkajících se vztahů podnikatele a spotřebitele.

Z reakcí účastníků bylo zřejmé, že mnozí podnikatelé se o názory SOS – Asociace velmi zajímají, neboť nová legislativa v mnoha ohledech připouští různé výklady, které snad v budoucnu vyjasní až judikatura. Bez této sjednocující judikatury je však nyní velmi důležité, aby si spotřebitelské organizace i podnikatelská veřejnost vyměňovaly své pohledy na řešení konkrétních problémů, neboť jsou to právě tyto názory, které ovlivní budoucí praxi.

Naše organizace se bude vždy snažit o to, aby úroveň ochrany spotřebitele v České republice dosáhla úrovně vyspělých členských států EU.

DEN OTEVŘENÝCH DVEŘÍ

Ku příležitosti Mezinárodního dne spotřebitelských práv v naší brněnské poradně proběhl den otevřených, který se konal dne **12. 3. 2014 od 9 do 18 hodin v koordinačním centru Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace na Mečové 5 v Brně.** Na návštěvníky čekaly balíčky se zajímavými

brožurami a drobné upomínkové předměty. Účastníci se také dozvěděli novinky z oblasti spotřebitelského práva, nejčastější problémy spotřebitelů a to jak naše poradna funguje. Pro návštěvníky bylo připraveno i malé občerstvení. **Den otevřených dveří probíhal za účasti Klubu novinářů-seniorů jihomoravské regionální organizace Syndikátu novinářů České republiky.**

SOS – ASOCIACE NA VELETRHU SALIMA

Naše asociace se s velkým úspěchem zúčastnila potravinářského veletrhu SALIMA. 25. – 28. února se konal jubilejní čtyřicátý ročník veletrhu SALIMA, na který se přišlo podívat přes 28 tisíc návštěvníků. A my jsme byli u toho s naším stánkem a radili návštěvníkům v otázkách týkajících se potravin.

ÚČAST SOS – ASOCIACE NA VÝSTAVĚ HOBBY

Ve dnech 14. – 18. května jste nás mohli vidět na výstavě Hobby v Českých Budějovicích, kde jsme měli informační stánek.

PORADA VEDOUČÍCH PORADEN SOS - ASOCIACE

Dne 17. května proběhlo setkání vedoucích osobních poraden SOS – Asociace z celé České republiky.

HVĚZDY NAD KRAVÍ HOROU

22. května jste nás mohli navštívit na Kraví hoře v Brně. V našem informačním stánku poskytovaly bezplatné spotřebitelské poradenství předsedkyně sdružení Gerta Mazalová a naše právnička JUDr. Zdeňka Vejvalková.

CO JSME PRO VÁS PŘIPRAVILI

BESEDY PRO SPOTŘEBITELE

Zveme Vás na besedy, které jsou pořádány ve spolupráci s našimi odborníky. Nenechte si ujít příležitost zdokonalit se v aktuálních problematikách!

Připravujeme bezplatné besedy na téma:

- 30. 5. 2014 Nájemní vztahy a zájezdy podle NOZ
- 27. 6. 2014 Exekuce, insolvence, úvěry a zadlužování

E-learningové kurzy

Víte o našich e-learningových kurzech pro spotřebitele, které jsou pro vás zdarma? Usnadněte si vyhledávání informací o spotřebitelských smlouvách v novém občanském zákoníku. Naše kurzy najdete na:

<http://www.asociace-sos.cz/e-learning-pro-spotrebitele/>

Vysílání Českého rozhlasu rozšířilo vysílací čas

Pro velký zájem posluchačů, byl rozšířen vysílací čas s Gertou Mazalovou v Českém rozhlase Brno. Nyní můžete poslouchat spotřebitelský servis pravidelně a celou hodinu.

Kromě toho můžete poslouchat také Český rozhlas Praha ve večerních hodinách mezi 20 a 21 hodinou.

Bližší informace a přesné vysílací časy najdete na našich webových stránkách.

Spotřebitelské zkušenosti

Na našich stránkách se stále objevují spotřebitelské zkušenosti, kde se můžete s ostatními podělit o Vaše zážitky s prodejci a pomoci tak případně i ostatním. Zkušenosti mohou být jak negativní, které bohužel stále převažují, tak také pozitivní, pokud chcete vyjádřit svoji spokojenost s nákupem či službou. Neváhejte a kontaktujte nás pro zveřejnění i Vaší zkušenosti!

Otevřeli jsme novou poradnu v Šumperku

Ode dne 1. května se na nás mohou spotřebitelé obracet se svými problémy také v nově otevřené osobní poradně v Šumperku.

Více informací o poradně na www.asociace-sos.cz/osobni-poradenstvi/

DOBŘÍ ZÁVĚR SMUTNÉ KAUZY

ANEB SOS – ASOCIACE POMOHLA VOZÍČKÁŘI

Na naše sdružení se obrátil pan Č., který celý život pracoval v domově důchodců - pomáhal seniorům, aby se necítili osaměle a aby si zvykli na nový život, který přináší mnoho změn a často také pocity vyčlenění ze společnosti.

Sám jednoho dne zůstal odkázaný na invalidní vozík, přestaly mu správně fungovat ledviny, kvůli zánětu sítnice oslepl na jedno oko a zánět bohužel postihl i oko druhé. Jeho zdravotní stav se bohužel neustále zhoršuje. Protože ale není člověkem, který by pouze žehral na svůj osud, rozhodl se, že ještě než zcela oslepne a další nemoci mu zabrání v pohybu úplně, vyrazí ven mezi přátele, vidět svá oblíbená místa, strávit trochu času v přírodě. Bez vozíku své plány, ale uskutečnit nemůže, proto si vypůjčil peníze na devatenácti procentní úrok a vozík objednal u výrobce vozíků. Ten mu slíbil, že pokud uhradí předem celou částku za invalidní vozík, která činila více než 100 000,- Kč, vyrobí mu vozík do 4 týdnů. K této objednávce došlo již v únoru roku 2013.

Ani po roce upomínání však výrobce vozík nedodal. Po celou dobu se pouze vymlouval na své osobní problémy, můžeme se jen domnívat, jestli to bylo způsobeno i tím, že je o stavu pana Č. informován. Pan Č. naštěstí nepolevil a rozhodl se za svá práva bojovat – obrátil se na naše sdružení, které mu pomohlo s kontaktováním policie a úřadů. Nakonec se do celé kauzy podařilo zapojit i Českou televizi. Všichni zúčastnění se snažili panu Č. ze všech sil pomoci. Dnes, po více než roce tohoto snažení se konečně podařilo společnými silami dotáhnout celou kauzu do úspěšného konce. Výrobce doručil panu Č., po mnoha dalších průtazích, vozík osobně do jeho domu a pan Č. tak přestal být nedobrovolným zajatcem ve svém bytě.

Je zcela zarážející, že někteří lidé těží z neštěstí ostatních a profitují na úkor osob, které se nemohou bránit. Naštěstí však naši spotřebitelé nejsou sami a naše sdružení se jim vždy bude snažit ze všech sil pomoci.

Patrik Lukeš
odborný právní poradce SOS - Asociace

SOS – ASOCIACE JEDNALO S ČESKOU POŠTOU

O PODOMNÍM PRODEJI

Naše organizace již dříve informovala o tom, že vyzvala Českou poštu, s.p. ke zjednání nápravy v otázce podomního prodeje. Spotřebitelé i někteří zaměstnanci pošty se na nás totiž obraceli s dotazy, jak je možné, že pošta prostřednictvím svých doručovatelů při pochůzkovém doručování

poštovních zásilek provádí zároveň nabízení zboží a služeb, a to i v obcích a městech, kde je nařízením obce zakázán podomní prodej.

K problému byla proto svolána schůzka zástupců našeho sdružení a vedení České pošty, s.p., která se uskutečnila dne 30.4. 2014 v Praze.

SOS – Asociace na ní prezentovalo svůj postoj, že v obcích, které zakázaly v tržním řádu podomní prodej, platí tento zákaz bez výjimky. Jakékoliv nabízení zboží a služeb na území takové obce považuje naše organizace za porušení takového zákazu. Konkrétní tržní řády přitom přímo specifikují, že podomním prodejem je i samotné nabízení zboží a služeb, proto považujeme za porušení zákazu i pouhé sdělování informací o produktech, jež má vést k následnému uzavření smlouvy. Považujeme za nešťastné nastavení takového systému odměňování poštovních doručovatelů a doručovatelek, které je nutí k tomu, aby spotřebitele přiměli k uzavření smlouvy.

Gerta Mazalová, předsedkyně SOS – Asociace k tomu dodává: *„Bezvýjimečnost zákazu podomního prodeje je důležitá zejména proto, aby nedošlo ke zneužívání takových výjimek podomními prodejci, kteří používají nekalé obchodní praktiky a poškozují tak spotřebitele. Naše organizace se tedy touto iniciativou zejména snaží bránit úroveň ochrany spotřebitele, které již bylo dosaženo.“*

Zástupci České pošty, s.p. uvedli, že situaci nahlíží ve dvou rovinách. Jednou částí problematiky je podle jejich názoru prodej doplňkového sortimentu zboží a druhým okruhem je informování o službách z finančního nebo bankovního sektoru. Z hlediska prodeje zboží byla naše organizace ujištěna, že dne 3. 4. 2014 odešel do celé doručovací sítě pokyn, který určuje, že v obcích s obecními vyhláškami regulujícími podomní prodej, nebude aktivně

nabízen žádný doplňkový sortiment zboží. Tuto informaci přijala naše organizace pozitivně s tím, že budeme samozřejmě dále sledovat, jak je tento pokyn uplatňován v praxi.

Co se týká finančních a bankovních služeb, Česká pošta se vyjádřila tak, že neprodává produkty přímo na místě doručovatelem, ale o portfoliu produktů pouze informuje a spotřebitel smlouvu uzavírá až na pobočce, což podle stanoviska České pošty, s.p. neporušuje zákaz podomního prodeje. V informování o portfoliu produktů finančních a bankovních služeb doručovateli a doručovatelkami hodlá tedy pošta pokračovat. V tomto bodě tedy ke shodě nedošlo. Pošta však přislíbila, že zašle do celé sítě opakované upozornění, aby byla vždy v rámci předávání informací zákazníkovi dodržována etická pravidla.

Gerta Mazalová, předsedkyně SOS – Asociace komentuje schůzku takto: *„Jednání s poštou považujeme za přínosné, nicméně nedošlo k úplné shodě. Uvítali jsme zastavení prodeje doplňkového zboží doručovateli, nicméně i nadále považujeme i samotné informování o finančních a bankovních službách doručovateli a doručovatelkami České pošty za protiprávní tam, kde je podomní prodej zakázán. Naše organizace bude dále situaci monitorovat. Věříme, že jednání přineslo alespoň nějaký posun.“*

Redakce SOS – Asociace

VÝPOVĚĎ Z NÁJMU BYTU PODLE NOZ

Jeden z našich článků se věnuje výpovědi z nájmu bytu podle nového občanského zákoníku. Článek v kompletním znění si můžete přečíst na našich webových stránkách.

Podstatnou věcí je to, že přestože byl nájemní vztah uzavřen za účinnosti „starého“ občanského zákoníku (účinného do konce roku 2013), bude se platnost/neplatnost výpovědi, výpovědní důvody a výpovědní lhůta řídit již novou zákonnou úpravou v případě, že pronajímatel či nájemce budou nyní nebo později chtít nájemní vztah ukončit výpovědí.

Výpovědní doba je i nadále pro obě strany tříměsíční a běží od prvního dne kalendářního měsíce následujícího poté, co výpověď došla druhé straně. Výpověď musí být písemná a pro počátek výpovědní doby je důležitý okamžik jejího dojití, nikoli pouze odeslání.

Jestliže výpověď dává pronajímatel nájemci, je pronajímatel povinen nájemce poučit o jeho právu vznést proti výpovědi námitky a navrhnout přezkoumání oprávněnosti výpovědi soudem. Pokud tak neučiní, výpověď bude neplatná.

Nájemce může vypovědět nájem na dobu neurčitou bez udání důvodu. Nájem na dobu určitou však bude moci vypovědět pouze tehdy, jestliže se změny okolností, z nichž strany při vzniku smlouvy zřejmě vycházely do té míry, že po nájemci není možné rozumně požadovat, aby v nájmu nepokračoval.

Pronajímatel bude moci vypovědět nájem pouze ze zákonem stanovených důvodů, které jsou rozděleny do dvou skupin – pro první z nich bude moci vypovědět nájem jak na dobu určitou, tak

na dobu neurčitou, pro druhé z nich bude možné vypovědět pouze nájem na dobu neurčitou.

Mezi důvody, kvůli nimž může pronajímatel vypovědět nájem na dobu určitou i na dobu neurčitou patří například hrubé porušení povinností vyplývajících z nájmu ze strany nájemce, nutnost využít byt jinak z důvodu veřejného zájmu, úmyslný trestný čin nájemce proti pronajímateli, nebo členu jeho domácnosti nebo proti cizímu majetku, který se nachází v domě, nájem je možné vypovědět také z jiného závažného důvodu.

Pronajímatel může vypovědět nájem na dobu neurčitou také tehdy, pokud potřebuje byt pro sebe nebo svého manžela, který hodlá opustit rodinnou domácnost a za předpokladu, že byl podán návrh na rozvod nebo bylo manželství již rozvedeno, nebo pokud pronajímatel potřebuje byt pro svého příbuzného nebo příbuzného svého manžela, což je omezeno na předky, potomky nebo sourozence.

Iva Palkovská
odborná právní poradkyně SOS - Asociace



NÁHRADA ZA NARUŠENÍ DOVOLENÉ

Institut náhrady za narušení dovolené je pro český právní řád novinkou, avšak v mnohých státech Evropské unie je již dlouho znám pod pojmem *Náhrada za ztrátu radosti z dovolené* (Nizozemí, Německo, Rakousko, Estonsko, Belgie aj.). Právní úprava tohoto institutu vychází z evropské směrnice, která předpokládá, že škodou se rozumí pouze újma majetková, a proto výslovně zakotvuje také nutnost řešení újmy nemajetkové, kterou je právě narušení dovolené.

Toto odškodnění by se mělo týkat případů, kdy se pořadatel zájezdu k něčemu zaváže a následně to nedodrží, např. pokud v katalogu garantuje určitý typ pláže, vzdálenost k moři nebo pokud byla dovolená narušena nemocí způsobenou porušením hygienických předpisů hotelem. Účelem tohoto institutu je taková nabídka cestovních kanceláří (cestovních agentur), která také odpovídá skutečnosti.

Je důležité si uvědomit, že zákazníkovi nepřísluší náhrada za cokoli, co mu dovolenou subjektivně pokazí, např. počasí, hádka s rodinou apod. Pořadatel také nezodpovídá za překážky, které vznikly v důsledku vyšší moci (objektivně nepředvídatelná a neodvratitelná náhoda). Povinnost nahradit škodu se také poměrně sníží, pokud událost vznikla následkem okolností, které se přičítají zákazníkovi.

Náhrada za narušení dovolené přísluší zákazníkovi pouze v tom případě, pokud účelem zájezdu byla opravdu dovolená (rekreace), nikoliv v případě služební cesty, školení apod. Konkrétní výše náhrady pak bude posuzována podle míry porušení povinností pořadatele zájezdu. Zohledněny by také měly být okolnosti jako cena zájezdu, účel či osobní význam. Např. jinak bude posuzována dovolená na přehradě v ČR než cesta kolem světa, na kterou se rodina chystá několik let.

Dominika Nogová
odborná právní poradkyně SOS - Asociace

TIPY NA DALŠÍ ČLÁNKY Z NAŠICH STRÁNEK

POZOR NA PODVODNÉ VÝHRY NA INTERNETU

SOS – Asociace varuje před podvodnými internetovými stránkami, které oznamují spotřebitelům, že vyhráli nějakou věcnou cenu případně i peněžní částku. Jak postupovat na:

<http://www.asociace-sos.cz/pozor-na-podvodne-vyhry-na-internetu-2/>

ŠMEJDI SE SNAŽÍ OBCHÁZET ZÁKON

Od 15. ledna 2014 nabyla účinnosti novela zákona o ochraně spotřebitele. Jaké povinnosti mají nyní provozovatelé předváděcích akcí a jak se tyto povinnosti snaží obcházet?

Více v tiskové zprávě: <http://www.asociace-sos.cz/tiskova-zprava-smejdi-se-snazi-obchazet-zakon/>

REKLAMACE: TIPY A TRIKY

V životě každého z nás se vyskytnou vadné výrobky. Někteří tyto výrobky prostě vyhodí, ale ti co znají svá práva, neváhají a dožadují se jich. Reklamujete vadné výrobky?

Pokud ano, tak pro vás mám několik rad, které by vám mohly pomoci na

<http://www.asociace-sos.cz/reklamace-tipy-a-triky/>

PODLE NOZ SPOTŘEBITELÉ NEMOHOU ODSTOUPIT OD SMLUV O ZÁJEZDU UZAVŘENÉ NA PŘEDVÁDĚCÍ AKCI

Od 1. 1. 2014 vstoupil do účinnosti nový občanský zákoník, který přinese celou řadu změn. Jedna z nich se přímo dotkne i spotřebitelů, kteří uzavřou cestovní smlouvu na předváděcí akci. Chcete vědět více? Čtěte na:

<http://www.asociace-sos.cz/novy-obcansky-zakonik-pripravi-spotrebitele-o-moznost-odstoupit-od-smluv-o-zajezdu-uzavrenych-na-predvadecich-akcich-2/>

SOCIÁLNÍ ZABEZPEČENÍ I. ČÁST

Víte, jaké jsou změny u dávek pro osoby se zdravotním postižením? Pokud ne a chtěli byste to vědět, uděláte nejlépe, když si přečtete článek z naší poradny pro sociální zabezpečení a rodinně-právní poradenství na:

<http://www.asociace-sos.cz/socialni-zabezpeceni-v-roce-2014-cast-1/>

SLUŽBY – PLNĚNÍ SPOJENÁ S UŽÍVÁNÍM BYTU

Zajímá vás stanovení a rozúčtování služeb spojených s užíváním bytu v domě s byty? Pak si přečtete článek na:

<http://www.asociace-sos.cz/sluzby-plneni-spojena-s-uzivanim-bytu/>

GARANCE OCHRANY SPOTŘEBITELE

Naše Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace je spotřebitelská organizace, která již několik let působí v České republice a snaží se o zlepšování vztahu mezi spotřebiteli a jejich dodavateli zboží a služeb. V rámci této činnosti máme dlouhodobé zkušenosti, zpracováváme pravidelně obchodní podmínky mnoha podnikatelům tak, aby byly v souladu s platnou právní úpravou ČR, a zároveň dbáme, aby byly výhodné pro spotřebitele. Z důvodu zájmu spotřebitelské a podnikatelské veřejnosti jsme rozhodli v této činnosti pokračovat a připravili jsme pro Vás značku Garance Ochrany Spotřebitele – GOS. Tato „značka kvality“, jako nejpřísnější značka ochrany spotřebitele v ČR,

jasně prokazuje zájem podnikatele, chovat se ke svým spotřebitelům nejen v souladu se zákonem, ale také s ohledem na požadavek dodržování určitých etických standardů ve vztahu k zákazníkům - spotřebitelům. Od samého počátku udílení značky GOS spolupracujeme s médii, která tuto novou značku velmi kladně hodnotí a věnují ji stále více pozornosti.



PERLIČKY Z PORADNY

V jiném obchodě se spotřebitelka dozvěděla, že její reklamační byla zamítnuta s následujícím odůvodněním: „Reklamační nebyla uznána z důvodu vady materiálu.“

Když prodejce zamítne reklamací z tohoto důvodu, jaká vada by asi na výrobku musela být, aby reklamací bylo vyhověno?

Značková obuv NIKE: po měsíci nošení se trhá síťka, udělaly se drobné dírký.

Reklamační zamítnuta s odůvodněním, že je chyba ve spotřebitelových nohách.

Reklamační tlačítka na zapnutí a vypnutí tabletu, které se po 2 měsících používání pokazilo, byla zamítnuta: „Mechanicky opotřebováno“.

Je vůbec možné tlačítko používat jinak než mechanicky?

A teď perlička „z druhé strany“

Spotřebitel chtěl vrátit zakoupenou záchodovou mísu. Prý proto, že je moc hlučná...

Reklamoval jsem vozidlo z důvodu zatékání.

Servis mi sdělil, že neměli možnost přezkoumat závady, protože v dotyčné době nepršelo!

O NÁS

JAK NÁS KONTAKTOVAT?

Pro větší pohodlí spotřebitelů jsou osobní poradny rozmístěny po celé republice – najdete nás v Brně, Vyškově, Táboře, Českých Budějovicích, Hradci Králové, Albrechticích nad Orlicí, Novém Jičíně, Olomouci, Prostějově, Velkém Meziříčí, Jihlavě, Bystřici nad Pernštejnem, Plzni, Uherském Brodě, Praze. Nově jsme také otevřeli osobní poradnu v Šumperku.

Další možností je zavolat nám na naši poradenskou linku – na čísle 900 10 10 10 (10,- Kč za min.) jsme vám k dispozici každý pracovní den vždy od 9 do 18 hodin, stejně jako v osobních poradnách.

Také je Vám k dispozici náš e-mail, kde zodpovíme Vaše dotazy. Kontaktujte nás na adrese poradna@asociace-sos.cz.

KDE NÁS NAJDETE?

Naše osobní poradna v Brně se nachází v Koordinačním centru na ulici Mečová 5, ve třetím patře.

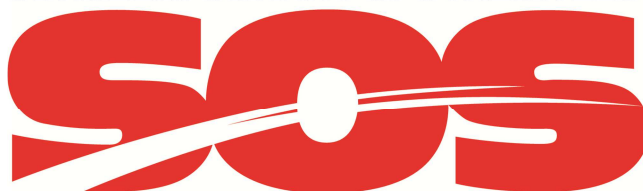
KDO NÁS PODPORUJE?

Tímto děkujeme našim donorům, bez nichž by naše asociace nemohla fungovat:

- Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR
- Ministerstvo pro místní rozvoj ČR
- Městská policie Brno
- Město Brno
- Jihomoravský kraj

Děkujeme všem spotřebitelům, kteří podpořili naši činnost libovolným finančním příspěvkem. Jako vyjádření poděkování Vás rádi uveřejníme na webových stránkách. Pokud chcete být jmenovitě zveřejněni na našem webu, napište nám Váš souhlas.

SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ



ASOCIACE