

SOSák

ELEKTRONICKÝ ČTVRTLETNÍK SOS - ASOCIACE, z. s.

*Znáte svá práva?
...poradíme Vám!*

NA CO SE MŮŽETE V TOMTO ČÍSLE TĚŠIT:

ROZHOVOR S vedoucím
osobní poradny v Jihlavě
Ing. Antonínem Hanákem



AKTUALITY & UDÁLOSTI

**Perličky pro zasmání
& CO JSME PRO VÁS PŘIPRAVILI**

TIPY na POUTAVÉ ČLÁNKY

**KRACH CESTOVNÍ KANCELÁŘE
a nároky spotřebitelů**

**Pracovníci SOS – Asociace, z. s.
prováděli PRŮZKUMY
RESTAURACÍ A CUKRÁREN**

**SPOTŘEBITELSKÉ
ZKUŠENOSTI**

ÚVODNÍ SLOVO GERTY MAZALOVÉ

Vážení přátelé,

chtěla bych Vám představit další, již 11. číslo našeho elektronického časopisu SOSák, kde najdete informace o některých z našich mnoha činností v oblasti ochrany spotřebitele.

V tomto SOSáku Vám tak například představíme v krátkém rozhovoru vedoucího naší osobní bezplatné poradny v krajském městě Jihlavě, Ing. Antonína Hanáka. Postupně také uvádíme v SOSáku



i rozhovory s držiteli naší značky GOS – Garance ochrany spotřebitele, kterou naše organizace uděluje těm seriózním podnikatelům a prodejcům, jejichž obchodní podmínky splňují nejen zákonné požadavky, ale též Kodex GOS. U těchto certifikovaných prodejců tak může spotřebitel nakupovat s vědomím, že vůči němu nebudou použity nezákonné praktiky a že prodejci záleží na dodržení práv spotřebitelů.

Stále častěji pořádáme v rámci prevence a lepší informovanosti spotřebitelů besedy, přednášky s prezentacemi po celé ČR, o které jsme žádáni nejen spotřebitelskou veřejností, ale i podnikateli a jejich svazy. Takto jsme byli o přednášky, na téma ochrany spotřebitele, pro její zaměstnance, požádáni například společností ArcelorMittal Ostrava a. s., která byla vyhlášena zaměstnavatelem roku 2015 v kategorii nad 5 000 zaměstnanců na regionální i celostátní úrovni. Je zřejmé, že i vzdělávání v oblasti ochrany spotřebitele patří do starosti zaměstnavatele o zaměstnance. O to více si vážíme ocenění naší práce, které nám tato společnost za tuto spolupráci vyslovila v jejich časopise ArcelorMittal ročník VI č. 6 v „Týdnu vzdělávání“, a také pochvaly, kterou nám zaslali zároveň s žádostí o další přednášku na žádost jejich zaměstnanců.

Naši právníci neustávají ve své práci na zlepšení legislativy v oblasti ochrany spotřebitelů. Aktuálně se například projednává novela zákona o ochraně spotřebitele. Zabýváme se však dlouhodobě i dalšími tématy, například legislativou v oblasti cestovního ruchu. Nyní je připravována novelizace zákona o cestovním ruchu, která mj. reaguje na nedávný nález

Ústavního soudu o tom, že v případě krachu cestovní kanceláře je pojišťovna z pojištění proti úpadku povinna vyplatit spotřebitelům 100 % ceny zájezdu tak, jako to platí ve všech ostatních členských státech EU.

V našich poradnách bohužel stále sledujeme další nové nekalé praktiky, nyní aplikované zejména vůči seniorům. Spotřebitelé jsou telefonicky lákáni na různé slevové karty do prostor těchto prodejců, kde pod tlakem podepíší smlouvy, od kterých však již nelze do 14 dnů odstoupit. V tiskové zprávě, kterou najdete na našich webových stránkách www.asociace-sos.cz najdete naše varování stejně jako další informace.

Na našich stránkách také postupně zveřejňujeme i zprávy z průzkumů, které naši poradci a poradkyně prováděli v cukrárnách, kavárnách, dětských kavárnách, restauracích i stánkách a jejichž výsledky jsme pak předali našim státním dozorovým orgánům, se kterými máme velmi dobrou spolupráci.

Od 1. 9. 2015 jsme na žádost mnoha občanů města Zlín také otevřeli v centru Zlína novou bezplatnou osobní poradnu (najdete ji také na našem webu), kterou vede poradkyně Halina Bílková, která si také, jako všichni naši poradci, musela po řádném školení a zkoušce obhájit Certifikát odborného poradce. Od 1. 10. 2015 jsme také rozšířili poradenskou dobu v městě Prostějově, kde nastoupil jako poradce Adam Plajner, vedoucí sekce mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (ADR).

16. 9. 2015 jsme opět zahájili další již 10. ročník Senior Akademie, který je projektem MP Brno a společně připravujeme další projekt s MČ Brno střed a herci divadla FACKA.

Na pozvání prorektorky Masarykovy univerzity, paní prof. JUDr. Naděždy Rozehnalové, CSc. jsme byly s naší ředitelkou Ing. Gabrielou Zedníčkovou hosty na konferenci pořádané k 25letému založení Univerzity třetího věku na Masaryko-

vě univerzitě. S paní prorektorkou jsme se také dohodly na spolupráci při pořádání dalšího ročníku Akademie 3. věku.

Z každého úspěchu a poděkování, které dostáváme, máme velkou radost, protože naše práce má výsledky. Neustále narážíme na nekalé praktiky některých obchodníků, kteří vymýšlejí neustále nové a záluďnější taktiky. V tomto směru bude naše činnost nikdy nekončícím bojem, je však vždy velmi povzbuzující, když vidíme, že skutečně pomáháme těm, kteří naši pomoc potřebují. Tuto pomoc bychom samozřejmě nemohli poskytovat bez podpory našich donorů, kteří nám na provozy našich poraden finančně přispívají, zejména Ministerstvo průmyslu a obchodu, kraje, města, obce a všichni, jejichž jména a loga najdete také na našich webových stránkách. Náš největší dík však patří našim spotřebitelům, a to za jejich důvěru, s níž se na nás obracejí.

Za to všechno děkujeme.

*Gerta Mazalová
předsedkyně SOS - Asociace, z. s.*



ROZHOVOR S Ing. ANTONÍNEM HANÁKEM - VEDOUCÍM JIHLAVSKÉ OSOBNÍ PORADNY

Kam se mohou obracet pro radu či pomoc spotřebitelé z Vysočiny?

V kraji Vysočina jsou pro potřeby spotřebitelů k dispozici dvě poradny, a to ve Velkém Meziříčí a v Jihlavě.

Rád bych se zmínil o pobočce v Jihlavě, která zahájila svoji činnost v září 2013. Po předchozích dvou vedoucích, od října r. 2014 až po současnost, poskytují poradenství a pomáhají spotřebitelům vedoucí pobočky Ing. Antonín Hanák a odborná poradkyně Markéta Žáková.

Jakou formou radíte vašim spotřebitelům?

Formy poradenství spotřebitelům jsou různé, a to buď elektronicky, telefonicky nebo osobně. Nejčastější a také prakticky nejvýhodnější forma poradenství spotřebitelům je poradenství osobní. Problémy se tímto způsobem lépe vysvětlí, poradce může do přinesených podkladů nahlédnout, prostudovat je, lépe a rychleji se zorientovat. Méně je využívána forma elektronická, a to z toho důvodu, že nejčastějšími klienty

jsou občané vyššího věku, kteří s internetem pracují méně.



Kde a kdy vás spotřebitelé mohou v případě potřeby zastihnout?

Spotřebitelé, kteří nemohou problém sami vyřešit, a potřebují odborně pomoci, se mohou na nás obrátit osobně, a to každé pondělí od 10:00 – 15:00 hod. a najdou nás v budově Živnostenského úřadu Jihlava na ulici Třebízského 16, v 1. poschodí.

Pokud by jim ke konzultaci stačil telefon nebo e-mail, tak mohou volat kterýkoliv pracovní den na číslo 721 904 668, anebo mohou použít e-mail hanak@asociace-sos.cz a z naší strany bude obratem reagováno s cílem problém vyřešit.



Kdo vám pomáhá v činnosti vaší poradny?

Při činnosti naší poradny nám účinně pomáhá naše centrála v Brně na Mečové ulici č. 5, v čele s naší předsedkyní, paní Gertou Mazalovou, která je velice zkušenou odbornicí, a kde jsou také specializované skupiny odborných právních poradců, kteří jsou, tak jako tým v Jihlavě, průběžně vzděláváni na pravidelných školeních a absolvují zkoušky z oblasti spotřebitelského práva.

V případech, kdy je to nutné a pomůže to k vyřešení problému, se obracíme na státní kontrolní orgány, ať už jde o ČOI, ERÚ, ČTÚ, SZPI a po konzultaci s nimi sdělíme spotřebitelům, jak mají dále správně postupovat až do úspěšného dořešení jejich problému.

Jak byste blíže specifikoval činnost vaší poradny?

Svoji činnost v jihlavské pobočce neomezujeme jen na poradenskou činnost formami, které jsem zmínil výše, ale jsem také pravidelně zván do Českého rozhlasu regionálního vysílání kraje Vysočina, kde v části „okénko hostů“ vysvětluji, jak se chránit před nekalými praktikami prodejců, jak vrátit nevhodné dárky, jak postupovat při reklamaci zboží a odpovídám na e-mailové dotazy, které do rozhlasu během vysílání nebo po skončení relace dochází.

Také spolupracuji s deníkem Jihlavské noviny, který otiskuje články o spotřebitelské problematice. Současně bych chtěl upozornit na naše webové stránky www.asociace-sos.cz, kde je mnoho informací o naší činnosti.

Jsou spotřebitelé s vašimi službami spokojeni?

Spotřebitelé z Jihlavy a jejího okolí našich bezplatných služeb využívají a největší odměnou je pro nás, když se problém vyřeší a spotřebitelé nám telefonicky nebo osobně následovně poděkují.



Ing. Antonín Hanák
vedoucí osobní poradny v Jihlavě

AKTUALITY & UDÁLOSTI

KONFERENCE K 25 LETÉMU ZALOŽENÍ UNIVERZITY TŘETÍHO VĚKU NA MASARYKOVĚ UNIVERZITĚ

16. září 2015 se konala v prostorách Krajského úřadu Jiho-moravského kraje konference k 25 letému založení Univerzity třetího věku na Masarykově univerzitě.

Cílem této konference bylo oficiálně oslavit 25 let činnosti Univerzity třetího věku. Záměrem bylo také, aby konference zahrnula co možná nejširší spektrum pohledů na současný život seniorů. Vystoupili na ní nejen zástupci realizátorů vzdělávacích aktivit pro seniory, ale také významní odborníci z řad sociologů, ekonomů, právníků, pedagogů anebo pracovníků v sociální péči. Na pozvání paní proktorky prof. JUDr. Naděždy Rozehnalové, CSc. se akce zúčastnily také dvě zástupkyně naší SOS – Asociace, z. s., předsedkyně Gerta Mazalová a ředitelka Ing. Gabriela Zedníčková.



ZAHÁJENÍ X. ROČNÍKU SENIOR AKADEMIE

V Zastupitelském sále na Nové radnici v Brně, proběhlo dne 14. 9. 2015 slavnostní zahájení v pořadí již X. ročníku Senior akademie. Jde o speciální studijní program podobný celoživotnímu vzdělávání a je určen výhradně seniorům. Předměty studia jsou orientovány na témata kriminálních, pořádkových, dopravních nebo požárních rizik, která seniory v současné společnosti ohrožují. Vzdělávací témata se rozšířila za uplynulých devět let o mnoho předmětů, jako jsou problematiky spotřebitelské, zdravotní, sociální, psychologické a také finanční. Systém celoživotního vzdělávání seniorů zahrnuje čtyři úrovně vzdělávacích programů a úroveň komunitního dobrovolnictví.

Základní program se orientuje na problematiku „JAK SE NESTÁT OBĚTÍ“, pokročilý program připravuje seniory na jejich úlohu „OZNAMOVATELE, SVĚDKA, POŠKOZENÉHO“ a jejich komunikaci se státní správou, samosprávou a složkami IZS.

Také letos přispěje SOS – Asociace, z. s. svými přednáškami na témata např. Nájemní smlouvy, Práva spotřebitelů a další, ke zlepšení informovanosti seniorů. Věříme, že pro seniory budou naše přednášky, které si pro ně připravila předsedkyně SOS - Asociace, z. s. Gerta Mazalová, spolu se svými poradci, zajímavé, užitečné a přínosné.

DIVADELNÍ PŘEDSTAVENÍ PRO SENIORY

Ve spolupráci MČ Brno-střed, Městské policie Brno a SOS - Asociace, z. s. připravujeme společně pro naše seniory interaktivní divadelní představení. Prozradit můžeme pouze tolik, že představení bude uvedeno v podání herců divadla FACKA a již nyní musíme konstatovat, že je na co se těšit! Distribuci vstupenek bude zajišťovat Městská policie Brno.



KRACH CESTOVNÍ KANCELÁŘE A NÁROKY SPOTŘEBITELŮ



I cestovní kanceláře, stejně jako jakékoli jiné podnikatelské subjekty, někdy prostě krachují. Na tom nelze nic změnit. Problém je v tom, že poskytování služeb cestovního ruchu je poměrně specifické. Spotřebitel si tak řádně zaplatí vysněnou dovolenou a pak se na poslední chvíli dozví, že cestovní kancelář zkrachovala, takže se nikam nejede. Děti pláčou, manželka je zoufalá, všichni mají po náladě.

Evropský zákonodárce proto stanovil, že zákazníci mají být pro tyto situace speciálně chráněni a členské státy tak mají zajistit, aby se v případě krachu cestovní kanceláře dostali v pořádku zpět domů a také, aby dostali zpět cenu zájezdů, na které mnohdy celý rok šetřili.

V České republice byl nastaven systém povinného pojištění cestovních kanceláří proti úpadku. Mnoho spotřebitelů však ještě donedávna utrpělo další nemilé překvapení, když zjistili, že nejenom, že nikam neodjedou, ale navíc, že z částky zaplacené ceny zájezdu se jim vrátí pouze určitá část. Mnohdy tak nedostali více, než 20 – 30 % ceny zájezdu. Podle toho, v jaké výši měla cestovní kancelář sjednané pojištění s příslušnou pojišťovnou.

Někteří spotřebitelé se však s takovou situací nespokojili a obrátili se na soudy s tím, že požadují po pojišťovně cestovní kanceláře navrácení celé jimi uhrazené ceny zájezdu. A v konkrétních případech jim soudy začaly dávat za pravdu, na druhou stranu však mnoho skutkově shodných sporů končilo přesně opačně – vítězstvím pojišťovny. Proto

se do situace vložil v červenci 2015 na návrh jedné z pojišťoven i Ústavní soud. Ústavní soud se případem zabýval bez ohledu na bagatelní částku sporu, neboť konstatoval, že v souhrnu počtu případů se jedná potenciálně o daleko vyšší částky a „význam řešení této otázky je nepochybný s ohledem na dopad rozhodnutí Ústavního soudu na právní jistotu a stabilitu práva i uzavíraných smluv aktérů v této oblasti právního styku..., nehledě na důsledky, které by mohla nejednotná judikatura obecných soudů vyvolat“.

Ústavní soud konstatoval, že je jednoznačné, že podle právní úpravy, mají spotřebitelé od pojišťovny nárok na vyplacení 100 % ceny zájezdu. Ústavní soud konstatoval, že podle evropské směrnice o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy platí, že pojišťovna je povinna vrátit zákazníkům poškozeným úpadkem cestovní kanceláře plnou cenu zájezdu. V tomto směru český Ústavní soud odkázal na dřívější judikaturu Soudního dvora Evropské Unie. Dle nálezu Ústavního soudu lze tedy české právo vyložit tak, aby odpovídalo evropské úpravě. Není tedy možné, aby smlouva mezi pojišťovnou a cestovní kanceláří poškodila spotřebitele v zaručených právech na vrácení 100 % ceny zájezdu.

Rozhodnutí Ústavního soudu znamená paušálně stanovenou povinnost cestovních kanceláří doplatit všem poškozeným klientům plnění do 100 %, ale pouze judikatorní výklad právní úpravy, který by měl být respektován nižšími soudy. Tzn., že klienti, kteří od pojišťovny 100 % ceny zájezdu neob-

drží, se budou muset i nadále domáhat svých práv soudní cestou. Klient má na uplatnění svých nároků 4 roky od úpadku CK, neboť tříletá promlčecí doba práva na pojistné plnění počíná běžet za jeden rok od pojistné události.

Cestovním kancelářím se sice nález Ústavního soudu nelíbí, pojišťovny s ním také nesouhlasí, nicméně spotřebitelům bylo tímto nálezem jasně garantováno právo, které jim vyplývá z evropských právních předpisů a náleží tak spotřebitelům ve všech členských státech Evropské Unie. Proto tento nález vítá i SOS – Asociace, z. s.

Další pozitivní změnou pro naše spotřebitele může být nyní projednávaná novela zákona o podnikání v oblasti cestovního ruchu, která již byla schválena sněmovnou dne 16. 9. 2015. Nově by tak například cestovní agentury měly u prodáváných zájezdů uvádět, která cestovní kancelář daný zájezd organizuje. Novela dále reaguje na výše zmíněný nález Ústavního soudu a přímo do zákona včleňuje výslovné ustanovení o tom, že při úpadku cestovní kanceláře mají její klienti nárok na vrácení uhrazené ceny zájezdu v plné výši.

Gerta Mazalová
předsedkyně SOS – Asociace, z. s.



Pracovníci SOS – Asociace, z. s. prováděli PRŮZKUMY RESTAURACÍ A CUKRÁREN

Rok se s rokem sešel a měli jsme opět další léto. Pro odborné právní poradce z SOS – Asociace, z. s. to znamenalo jediné... v rámci spotřebitelských průzkumů vykročili do ulic města **Brna** a zkoumali kvalitu poskytovaných služeb na letních zahrádkách restaurací a v prodejnách zmrzliny. I letos tomu nebylo jinak, zaměřili se především na kontrolu míry točeného piva a točené limonády a také balené a nebalené zmrzliny. V neposlední řadě také prověřili dětské kavárny. Tyto průzkumy probíhaly průběžně během srpna 2015 a prověřeno bylo celkem 25 podniků v Brně (5 cukráren, 13 restaurací či pivnic, 4 obchody s balenou zmrzlinou a 3 dětské kavárny).



V rámci našich průzkumů jsme narazili na velké množství provozoven, ve kterých jsme byli spokojeni s poskytovanými službami, ale bohužel jsme se setkali i s mnohými pochybeními. Například v cukrárnách s porcovanou popř. točenou

zmrzlinou jsme se setkávali především s problémy s vydáváním účtenek a také s několika případy „náhlého zdražení“ porce při žádosti o tuto účtenku. Dalším neméně důležitým bodem byla hygiena. Důraz byl kladen na teplotu v boxech, omývání kleští u porcované zmrzliny a ochranu kornoutku. Velice nás udivilo také zjištění, že i v současné době se stále ještě nalezne cukrárna, kde zcela chybí údaje o provozovně a obsluha nedokáže vyplnit paragon!

Jako každým rokem se poradci velmi podrobně věnovali průzkumům piva, sledovali poctivost míry a to především kvůli jejímu nedotáčení. Bylo navštíveno poměrně mnoho podniků, ať už v samotném centru, nebo v jeho okolí. V převážné většině restaurací byla piva točena na míru přesně a vyzdvihujeme velice milou obsluhu, ale opět jsme se setkali s chybějícím označením provozovny, chybějícími cenami i objemy na nápojovém lístku a také s neochotou zaměst-

nanců apod. Z průzkumů piva jsou tedy naše pocity velice různorodé.



V neposlední řadě se naši poradci zaměřili na dětské kavárny. V těchto podnicích jsou nejčastějšími hosty maminky na mateřské dovolené se svými malými ratolestmi. Poradci se zde zaměřili na kontrolu označení podnikatele či provozovny, čistotu a bezpečnost dětských hřišť, čistotu toalet, podávání vody ke kávě, uvádění cen na nápojovém lístku a vydávání přehledných účtenek. Uvedení údajů o provozovně bylo v pořádku, podávání vody ke kávě také, bohužel v jednom případě pouze za poplatek, ale i tak si dětské kavárny vedly celkem dobře.

Při kontrole několika podniků se k našim poradcům připojili redaktoři z brněnských deníků Rovnost a Rozhled a dokonce naše pozvání přijala i Česká televize.

Skvělou práci odvedli také poradci v dalších městech, z nichž uvádíme například **Plzeň, Vyškov a České Budějovice**. Naši poradci však zavítali i do dalších měst a obcí ČR.

Ve **Vyškově** se poradci zaměřili především na kvalitu balené i nebalené zmrzliny a samozřejmě i kvalitu poskytovaných služeb v restauračních zařízeních. U balené i nebalené zmrzliny byli poradci většinou spokojeni. Balená zmrzlina byla přehledně uspořádána v boxu, teplota v boxech byla uvedena a ceny byly viditelně umístěny. U nebalené zmrzliny byly řádně dodržovány hygienické normy, jako jsou používání rukavic ze strany prodejce, kornout podáván zákazníkovi v ubrousku a omývání kleští. Problém zde byl pouze s vydáváním účtů. Na druhou stranu restauracím ve Vyškově nebylo co vytknout! Míra natočeného piva byla naprosto bezchybná, účtenky byly vydávány automaticky, pouze zřídka na vyžádání, čistota, příjemná obsluha. Kéž by tak jako



ve Vyškově dopadly všechny námi navštívené restaurace v ČR!

V **Židlochovicích** si naši poradci prohlédli místní samoobsluhu a provedli malý průzkum v místní restauraci a pizzerii. Ke kávě byla automaticky přinesena malá sklenice s vodou a malý, ale za to velmi chutný zákusek s krémem. Obsluha byla velmi příjemná a milá, prostředí velmi čisté a útulné, zahrádka olemovaná zelení, prostě v Židlochovicích nám bylo velmi dobře.



Také v **Plzni** se poradci zaměřili především na hodnocení dětských kaváren a restauračních zařízení. Plzeňská SOS - Asociace, z. s. se vydala celkem do 6 podniků, jednalo se především o zařízení, která se nacházejí v centru města, a proto jsou hojně navštěvována. Restaurace dopadla vskutku dobře. Pivo bylo natočeno na míru, pouze v jedné z restaurací byli poradci odrazeni od pití a to špinavou sklenicí.



Ostatní podniky byly hodnoceny jak čistotou, tak i skvělou atmosférou na výbornou.



U dětských kaváren bylo hodnocení poněkud horší, poradci se ve dvou případech setkali buď s nepříjemnou, nebo pomalou obsluhou. Ale samozřejmě se našla i naprosto bezchybná kavárna, která se mohla pochlubit nejen příjemnou obsluhou, ale i čistým a nadstandardně vybaveným prostředím. A která to je? Dozvíte se na našich webových stránkách.

Také v **Českých Budějovicích** probíhaly průzkumy nejen kaváren, dětských kaváren a restaurací, ale i obchodních řetězců, kde se poradci zaměřili především na skladování balené zmrzliny a zároveň testovali kvalitu podávání nebalené zmrzliny. Kavárny i restaurace byly hodnoceny velmi kladně. Příjemná obsluha a kvalitní služby, tím vším se mohou tyto zařízení v Českých Budějovicích pochlubit!

Testování kvality skladování balené zmrzliny v několika obchodních řetězcích v Českých Budějovicích dopadlo také na jedničku, ovšem až na jeden řetězec, kde nebylo možno zjistit teplotu v mrazicím boxu, neboť chyběl teploměr, zmrzlina se roztékala a obsluha odmítala tuto informaci poskytnout.



Pokud vás zajímají konkrétní výsledky jednotlivých průzkumů, neváhejte navštívit naše stránky <http://www.asociace-sos.cz/pruzkumy-2015/>, kde jsou tyto informace vyvěšeny.

Cílem našich průzkumů je nejen prozkoumat kvalitu a úroveň poskytovaných služeb a informovat tak spotřebitele, ale také pomoci podnikatelům, kteří poskytují služby kvalitně a poctivě tím, že jim nabízíme naši značku kvality GOS. Tato značka je udělena poctivým podnikatelům za účelem ochrany jich samotných a hlavně jejich spotřebitelů a současně garantuje dodržování práv spotřebitelů vyplývajících jak ze zákona, tak nadstandardně z Kodexu garance ochrany spotřebitele (Kodex GOS). Pro držitele této značky plyne mnoho dalších výhod, mimo jiné i zveřejnění na našich stránkách, které navštěvuje průměrně 30 tis. spotřebitelů každý měsíc. Veškeré podrobnosti můžete nalézt přímo zde: <http://www.asociace-sos.cz/gos/>.

Ing. Gabriela Zedníčková
ředitelka SOS - Asociace, z. s.



TIPY NA DALŠÍ ČLÁNKY Z NAŠICH STRÁNEK

NOVÉ LOGO PRO ČESKOU POTRAVINU

- Návrh novely zákona a s ním spojená vyhláška Ministerstva zemědělství zavede jednotné značení českých potravin. Výrobci a prodejci tak budou moci po splnění několika podmínek toto označení užívat. Jiná označení prodejci nebudou smět používat.

ZÁRUČNÍ DOBA U ŽIVÝCH ROSTLIN

- Pokud není stanoveno jinak, je u živých rostlin záruční lhůta 24 měsíců. Práva z projevových vad lze též uplatnit pouze v případě, který je charakteristický pro určitou individuálnost rostlin.

JAK ROZPOZNAT BIOPOTRAVINY OD KONVENČNÍCH POTRAVIN?

- Označení jako „bio“, „stoprocentně přírodní“ nebo „bez konzervantů a barviv“ ještě neznamená, že musí jít nutně o biopotravinu. Takové potraviny musí být označeny jednotným logem a musí být vyznačeno místo, kde byly všechny jeho složky vyrobeny/vypěstovány.

POJIŠŤOVNY BUDOU PLATIT PLNOU CENU ZÁJEZDU PŘI LIKVIDACI ZKRACHOVALÉ CK

- Velkou novinu v ochraně spotřebitele znamená nálezn Ústavního soudu ČR ze dne 16. 7. 2015. Vypořádal se tak s jevem v našich zeměpisných šířkách celkem ne zrovna raritním, a to problémem krachů cestovních kancelář. Nově budou muset pojišťovny vyplatit spotřebiteli celou částku zájezdu, i když jim takový náklad nepokryje pojištění zkrachovalé CK.



SPOTŘEBITELSKÉ ZKUŠENOSTI

I nadále pokračuje projekt Spotřebitelské zkušenosti, který byl zahájen v druhé polovině roku 2013. V rámci tohoto projektu se mohou spotřebitelé na našich internetových stránkách podělit o své zkušenosti s prodejci či poskytovateli služeb a to jak negativní, tak i pozitivní. Zkušenost spotřebitel sděluje vyplněním jednoduchého formuláře přímo na stránkách SOS - Asociace, z. s. nebo písemně v některé z našich osobních poraden. Celý projekt je velmi oblíbený u spotřebitelů a my jsme rádi, že touto cestou můžeme varovat nebo ujišťovat spotřebitele. Od ledna 2015 bylo spotřebitelům dodáno celkem 313 spotřebitelských zkušeností, které jsme zveřejnili na našich internetových stránkách.

Jsme rádi, že nám spotřebitelé píšou pozitivní zkušenosti s prodejci, o kterých jsou tím informováni i ostatní spotřebitelé a tím vědí, kde je bezpečné nakupovat či čerpat služby.

Ukázka jedné pozitivní spotřebitelské zkušenosti:

Obchod: Decathlon v Ostravě

V kamenné prodejně Decathlon v Ostravě jsem si koupila sportovní kalhoty. Bohužel mi neseděly, a proto jsem je až po měsíci vrátila. Obchodník zboží ochotně převzal a peníze mi vrátil.

Veronika, Opava

Pozn.: Obchodník se zde zachoval nad rámec svých povinností!!!



Kateřina Veselá
administrátor



ROZHOVOR S DRŽITELEM ZNAČKY GARANCE OCHRANY SPOTŘEBITELE (GOS)

Jak jste přišel na nápad požádat o značku kvality a serióznosti podnikatele GOS?

Asi před dvěma roky jsme se se značkou kvality poprvé setkali ještě v její původní podobě (SOAP), při nákupu vozidla v jednom brněnském autobazaru a po krátkém zvažování se rozhodli využít ji i pro naši realitní kancelář. Tím rozhodujícím impulsem se stala podobnost dvou na první pohled zdánlivě nesouvisejících oborů (autobazar/nemovitosti), které však spojuje jedna věc, a tou je nikým neregulovaný přístup prakticky kohokoliv k tomuto druhu podnikání, často bez jakýchkoliv potřebných znalostí, plně v duchu „autům a nemovitostem rozumí přece každý“. A podle toho to pak také v praxi vypadá, jedna velká džungle, zákazník má velkou práci a problém najít a odlišit skutečnou kvalitu.

Přinesla Vám naše značka nějaký užitek a byla pro Vás vůbec přínosem?

Navzáni na předchozí. Pokud ve vašem oboru neexistuje opravdu účinná regulace, která je daná legislativou, a která by oddělila „zrno od plev“, pak hledáte sami způsob, jak dát svým zákazníkům najevo, že právě vy a vaše firma patříte do té skupiny, která ctí pravidla, byť nepsaná, a které tak mohou důvěřovat. Značka tedy naší kanceláři pomáhá navázat tolik potřebnou důvěru s naším zákazníkem, především díky tomu, že samotné SOS – Asociace, z. s. má mezi nimi výbornou znalost a dobrý zvuk.

Obrací se na Vás po získání značky GOS více zákazníků – spotřebitelů?

Žádná značka není samospasitelná, je jen jakýmsi potvrzením toho, že jsme se v našem podnikání vydali



správnou cestou. Avšak ona kvalita a serióznost musí vycházet především z naší vlastní práce a pak přijdou i zákazníci. Většinou ne hned ze dne na den, ale postupně. Svoji pozici je potřeba si trpělivě budovat.

Jak dlouho jste držitelem značky GOS?

Sečteno i s její původní podobou jsme držitelem druhé, po sobě jdoucí období.

Doporučil byste dalším podnikatelům značku GOS?

Snad bude dostatečně výstižnou odpovědí na tuto vaši otázku, že za nás značce plně důvěřujeme!

Máte v plánu prodloužení certifikátu značky GOS na příští rok?

Určitě.

Mgr. Vladimír Brom
Amazing reality, s. r. o.



PERLIČKY Z PORADNY

ZKLAMANÝ ZÁKAZNÍK

Poněkud zaskočen byl spotřebitel, který reklamoval kolečkové brusle, z důvodu, že ho tlačí a dělají se mu puchýře. Prodejce sdělil, že na špatně zvolenou velikost obuvi se reklamace nevztahuje...

„Že by pánovi vyrostla noha?!“

AUTO BEZ SMLOUVY

Koupil jsem v autobazaru auto a nedostal jsem kopii kupní smlouvy. Co mám dělat?

„Modlete se!“

ZÁHADNÉ TRIČKO...

Ve značkové prodejně jsem zakoupil tričko, ale bohužel už nemám doklad o koupi a ani na výpisu z účtu se platba neobjevila, takže jsem to platil asi hotově a nepamatuji si ani přesný datum, jen měsíc...

„A koupil to tričko pán určitě?“

ROZVOD? ...A ZA KOLIK?

Přišel pán do poradny a ptá se: „Chtěl bych se rozvést, chci vědět, kolik by to stálo a čím mám začít?!“

„Nejlépe snad advokátem...“



O NÁS

JAK NÁS KONTAKTOVAT?

Naše bezplatné osobní poradny jsou rozmístěny po celé republice – najdete nás v Brně, Vyškově, Táboře, Českých Budějovicích, Hradci Králové, Albrechticích nad Orlicí, Novém Jičíně, Opavě, Olomouci, Prostějově, Šumperku, Velkém Meziříčí, Jihlavě, Bystřici nad Pernštejnem, Plzni, Uherském Brodě, Zlíně a v Praze.

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

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

KDE NÁS NAJDETE

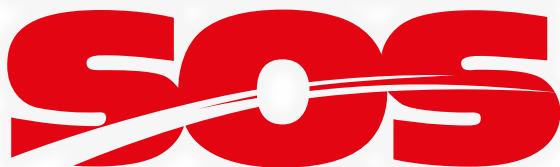
Naše osobní poradna v Brně se nachází v Koordinačním centru, ulice Mečová 5, ve třetím patře.

KDO NÁS PODPORUJE?

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

- Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR
- Jihomoravský kraj
- Magistrát města Brna
- Městská policie Brno
- Město Vyškov
- Jihočeský kraj
- Statutární město České Budějovice
- Město Tábor
- Královéhradecký kraj
- Město Bystřice nad Pernštejnem
- Město Prostějov

SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ



ASOCIACE

Děkujeme všem našim členům za jejich podporu, ať už morální nebo finanční. Jako vyjádření poděkování Vás rádi uveřejníme na [webových stránkách](#). Pokud souhlasíte se zveřejněním Vašeho jména na našem webu, napište nám Váš souhlas.



REDAKČNÍ RADA

Tento bezplatný internetový časopis pro Vás vydává

SOS – Asociace, z. s.

NA TVORBĚ ČASOPISU SE PODÍLELI:

Vedoucí redakční rady:

Ing. Gabriela Zedníčková



Administrátor:

Kateřina Veselá



Odborní právní poradci:

Josef Doubek,



Břetislav Martínek



