

NA CO SE MŮŽETE V TOMTO ČÍSLE TĚŠIT:

ROZHOVOR S vedoucím
osobních poraden
v Královéhradeckém kraji
- Ing. Josefem Černým

AKTUALITY & UDÁLOSTI

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

TIPY na POUTAVÉ ČLÁNKY

**Na co si dát POZOR při uzavírání
NÁJEMNÍ SMLOUVY BYTU**

**ODSTOUPENÍ od smlouvy
o DODÁVCE ENERGIÍ**

**SPOTŘEBITELSKÉ
ZKUŠENOSTI**



ÚVODNÍ SLOVO GERTY MAZALOVÉ

Zdravím Vás ze stránek dalšího vydání našeho elektronického časopisu SOSák, v němž Vám opět přinášíme řadu informací o naší činnosti, která se neustále rozšiřuje. Snažíme se bránit práva spotřebitelů, a to jak v našich poradnách, tak i v rámci našich dalších aktivit. Za jednu z nejdůležitějších považujeme naši činnost směřující k výkladům nové civilní legislativy. Nový občanský zákoník, ač je účinný již druhým rokem, stále přináší řadu nejasností. Tyto se snažíme řešit tak, aby byla zachována maximální ochrana našich spotřebitelů. Tuto činnost vykonáváme nejen v rámci mediálních vystoupení, ale též v rámci naší legislativní činnosti, když naši právníci připravili již několik návrhů na změnu legislativy. Podílíme se též na přípravách postojů ČR k nové evropské legislativě tak, aby nepoškodily postavení spotřebitelů. Jsme velmi rádi za vstřícnost předsedy Ústavněprávního výboru Poslanecké sněmovny JUDr. Jeronýma Tejce, který s námi na mnoha našich návrzích spolupracuje a aktivně je prosazuje. Za jeden z velkých úspěchů považujeme, že se nám podařilo přesvědčit poslance o nutnosti zachovat § 11a Energ. zákona, který prodlužuje lhůtu spotřebitelům k odstoupení od neuváženě podepsaných smluv podomními prodejci energií. Tento návrh jsem obhájila na půdě parlamentu. Veškeré naše legislativní snahy a návrhy najdete na našich stránkách (jsou také obsahem naší Výroční zprávy).

Klademe stále větší důraz na vzdělávání našich poradců, kteří se musí účastnit pravidelných školení a zkoušek v oblasti spotřebitelského práva a sledovat veškeré změny v legislativě. I z toho důvodu nám věnují pozornost média, jsme zvaní na různá školení i mezinárodní konference vysokých škol, školení zaměstnanců velkých firem a podnikatelských subjektů.



Z větších akcí uvedu jako příklady třeba Mezinárodní konferenci Mendelovy univerzity v Brně - Firma a konkurenční prostředí, kde jsem přednášela jako host s prezentací na téma: Podnikání z pohledu spotřebitele.



<http://www.asociace-sos.cz/mezinardni-konference-firma-a-konkurencni-prostredi-s-ucasti-sos-asociace/>

Dále 8. mezinárodní vědecká konference Vysoké školy hotelové a obchodní s účastí SOS - Asociace s prezentací na téma: Cestovní ruch, hotelnictví a gastronomie jako fenomén 21. století. Za naši asociaci jsem vystoupila s prezentací Ochrana spotřebitele v oblasti potravin, cestovního ruchu a hotelnictví.



<http://www.asociace-sos.cz/8-mezinardni-vedecka-konference-vysoke-skoly-obchodni-a-hotelove/>

Besedy, přednášky, rozhlasové relace probíhají i v ostatních krajích. Např. pí Libuše Oulehlová, byla vyhodnocena jako nejlepší vedoucí pracovnice za krajské poradny v Jihočeském kraji – České Budějovice a Tábor. O jejích kvalitách svědčí nejen dobré a odborné vedení, ale také množství besed a akcí, např. besedy pro Autoklub Č. Budějovice, pro Evropskou školu regionálních studií, výstava „Vzdělávání a řemeslo“, zase výstava „HOBBY“ - a další.

Rovněž v Olomouckém kraji proběhly přednášky pro posluchače Univerzity 3. věku, akce „Senioři bez hranic“, „Štafeta seniorů bez hranic“, výstavy, besedy i výstupy v ČR Olomouc.

V Královéhradeckém kraji vedle besed probíhaly pravidelné pořady „dotazy a odpovědi“ pro spotřebitele, kde radil vedoucí poradny Albrechtice a Hradec Králové Ing. Černý spotřebitelům, jak se chovat, aby se vyhnuli různým úskalím při reklamacích apod.

Všechny naše poradny jsou hodnoceny našimi spotřebiteli velmi kladně, dostáváme dopisy s poděkováním za pomoc a mnozí nám posílají i finanční příspěvky na náš účet se slovy: „Jsme rádi, že jste!“.

Naše poradna v Praze pro velký zájem rozšířila poradenskou dobu o další den - pondělí a od 1. 9. 2015 otevíráme další bezplatnou osobní poradnu ve Zlíně.

Společně s Městskou policií v Brně jsme ukončili 9. a zahájili 10. ročník projektu Senior Akademie, který byl vyhodnocen MV ČR jako nejlepší projekt. Také zde nás hodnotí velmi kladně, jak dokládáme diplomem a odznakem Nejlepšího lektora roku.



„Velmi si vážíme tohoto ocenění, o kterém rozhodují účastníci projektu svými hlasy.“

Letos nastoupila do našeho týmu jako ředitelka Ing. Gabriela Zedníčková, která převzala vedení našeho mladého kolektivu a posílila tak naše řady.



Stále více se zvyšuje jak počet vzdělávacích akcí pro naše spotřebitele, besedy, přednášky, semináře, tak i návštěvnost našich webových stránek a přibývají nám také naši členové. To vše svědčí o významu a potřebnosti naší práce pro spotřebitele. Jako každým rokem mimo kontrol si necháváme zpracovat také audit, který pravidelně zveřejňujeme na našich webových stránkách. Díky médiím, ČT, ČR a tisku se naše informace dostávají přímo i ke spotřebitelům, kteří jsou tak rychle informováni a chráněni před častými podvodnými a agresivními praktikami některých prodejců. Naše pevné a bezplatné poradny jsou důležité právě z důvodu osobního kontaktu se spotřebiteli, který je naprosto nezastupitelný v jednání, nenahradí ho žádný telefon, email ani virtuální poradna.

Gerta Mazalová
předsedkyně SOS - Asociace

ROZHOVOR S Ing. JOSEFEM ČERNÝM

- VEDOUCÍM OSOBNÍCH PORADEN V KRÁLOVÉHRADECKÉM KRAJI

Jak dlouho už vedete poradny v Královéhradeckém kraji a jakým způsobem pomáháte spotřebitelům?

Spotřebitelské poradny v Královéhradeckém kraji vedu 9 roků, i když reklamacemi se vlastně zabývám celý svůj profesní život, což je přes 40 roků. Poznal jsem je ale i z druhé strany prodejního pultu jako prodejce spotřebního zboží, a tudíž dovedu jednání některých prodejců pochopit, což ale neznamená omluvit.

Kde a kdy Vás spotřebitelé mohou v případě potřeby zastihnout?

Každý pracovní den na telefonu 494 371 638, když tu nejsem já, je tady záznamník. Osobně od 8 do 12 hodin a od 14 do 16.30 hodin na adrese Na Drahách 110, 517 22 Albrechtice nad Orlicí. Poradna v Hradci Králové je otevřena každou středu na adrese Gočárova 1620, od 13 do 17 hodin.

Být vedoucím dvou poraden je jistě časově náročné, pomáhá Vám někdo při zajišťování činnosti poraden?

Činnost je to sice časově náročná, ale pokud práce někoho baví, čas příliš nevnímá, navíc mi podle svých možností pomáhá manželka. Poradcem v Hradci je fundovaný právník JUDr. Neškudla, který je zcela samostatný a moji pomoc požaduje jen výjimečně.



Zbývá Vám čas i na další aktivity v oblasti spotřebitelské osvěty a prevence při ochraně spotřebitelů, např. v mediální oblasti?

Tady nejde ani tak o čas, jako bohužel o nízký zájem o prevenci ze strany seniorů, seniorklubů, i obecních úřadů

v obcích. Nevím, jaké zkušenosti mají v ostatních krajích, ale i přes dostatečné předchozí oznámení o chystané besedě, formou plakátů a příp. i ohlášení v místním rozhlasu, přijde někdy bohužel jen 5 lidí. Někteří spotřebitelé prostě o prevenci nemají zájem. Proto se snažím o šíření spotřebitelských znalostí alespoň každodenním odpovídáním na dotazy v Českém rozhlasu Hradec Králové a Pardubice. Sledovanost rubriky „Ptáme se za Vás“ patří k nejvyšším. Tady lidé mohou poslouchat příběhy jiných spotřebitelů.

Využívají Vašich služeb spotřebitelé a jak je hodnotí?

Služby využívány jsou, pokud jde o počty dotazů, je jich stále více. A jak je hodnotí – jen opravdu sporadicky se někdo ozve s přímým poděkováním, že mu naše rada pomohla. Spíše se tentýž člověk ozve třeba za rok a jeho telefonát nebo e-mail začíná slovy „...tenkrát jste mi dobře poradil a já bych zase něco potřeboval...“. A jedna kuriozita – přišel senior, kterému prodejce nedodržel 30 denní lhůtu, na telefonáty ani e-maily nereagoval. Spotřebiteli jsem tedy na počkání napsal odstoupení od smlouvy, včetně obálky s modrým pruhem, on to podepsal a odnesl na poštu. Jenomže za 14 dnů byl zpátky, že mu prodejce peníze stejně nevrátil, a že

jsem mu tedy vlastně nepomohl. Takže i takové může být ohodnocení práce poradce.

Co byste chtěl ve Vaší práci ještě zlepšit?

Rád bych vymyslel nějaký způsob, jak seniory více motivovat, aby chodili na preventivní besedy. Na prevenci kladu největší důraz. Pokud jsou spotřebitelé proškoleni, pak tak lehce nenaletí na praktiky některých nepoctivých prodejců. Pokud však chci mít alespoň nějakou návštěvnost na našich akcích, musím přijít v den a hodinu, kdy se v dané obci lidé pravidelně scházejí, ideálně v době výroční schůze. Beseda je nakonec zajímavá, diskutují, vyměňují si zkušenosti nejen z předváděcích akcí ale i ze samoobsluh, kde jim třeba chtěli prohlížet tašku, což je samozřejmě protiprávní. Postupovat stejně jako Šmejdi – inzerovat občerstvení zdarma, to samozřejmě nemůžeme. Ale stejně stále věřím, že spotřebitelé pochopí, že jejich jediná obrana proti šmejdům je znalost jejich práv, kterou získají právě na našich besedách a akcích, kde je vždy rád vybavím informacemi.

☺

Ing. Josef Černý
vedoucí osobních poraden
v Královéhradeckém kraji

AKTUALITY & UDÁLOSTI

MEZINÁRODNÍ KONFERENCE FIRMA A KONKURENČNÍ PROSTŘEDÍ S ÚČAS- TÍ SOS - ASOCIACE

Dne 5. 3. 2015 proběhla na půdě Mendelovy univerzity konference s mezinárodní účastí, na níž byla hlavním hostem naše předsedkyně Gerta Mazalová. Hovořila zde o problematice privátních značek, značce GOS, konkurenceschopnosti našeho importovaného zboží a o podnikatelském prostředí, ve kterém se vyskytují „šmejdi“ a kazí tak pověst všem seriózním podnikatelům. Celý článek, včetně programu konference naleznete na našem webu.

RADIOŽURNÁL S GERTOU MAZALOVOU

Na vlnách Českého rozhlasu se posluchači pravidelně setkávají s Gertou Mazalovou. V ranním interview v Radiožurnálu dne 2. 5. 2015 odpovídala na dotazy ohledně „kazítek“ v různém spotřebním zboží, dne 5. 5. 2015, dále pak radila v Žurnálservisu jak správně vypovědět kreditní kartu. Odkazy na vysílání naleznete na našich stránkách.

NOVÁ OSOBNÍ PORADNA VE ZLÍNĚ

Na četné dotazy spotřebitelů Zlínského kraje můžeme s radostí odpovědět, že již 1. 9. 2015 přímo v centru Zlína bude otevřena další bezplatná osobní a pevná poradna. Zlíňští občané se tak mohou obracet se svými problémy přímo na naše odborné a proškolené poradce. Bližší informace Vám včas poskytneme prostřednictvím našich webových stránek.

OSOBNÍ PORADNA V PRAZE ROZŠÍŘILA SVÉ PORADNÍ DNY O PONDĚLÍ

Díky podpoře Ministerstva průmyslu a obchodu jsme mohli uskutečnit zamýšlené rozšíření poradenských dní v Praze. Pražská poradna, která se nachází na adrese: **Na Poříčí 1041/12, 110 00 Praha – Nové Město v Paláci YMCA**, je pro spotřebitele otevřena každé pondělí od 16 do 18 hod., středu od 16 do 18 hod. a pátek od 15 do 18 hod.

SLAVNOSTNÍ VYŘAZENÍ ABSOL- VENTŮ IX. ROČNÍKU SENIOR AKADEMIE

V Zastupitelském sále na Nové radnici v Brně, proběhlo dne 16. 4. 2015 úspěšné zakončení v pořadí již IX. ročníku Senior Akademie za rok 2014. Naše předsedkyně Gerta Mazalová, obdržela již po třetí titul Nejlepší lektor roku. O hodnocení lektorů rozhodují každoročně absolventi Senior Akademie svým hlasováním. Navštivte naše internetové stránky, kde jsou ke shlédnutí také fotografie z celé akce.



ŠKOLENÍ PODNIKATELŮ

S novými školícími okruhy úspěšně školíme podnikatele. Podívejte se na nové obsahové okruhy školení pro podnikatele na našich webových stránkách. Proškolený podnikatel-prodejce nemá později žádné problémy se svými zákazníky.

NA CO SI DÁT POZOR PŘI UZAVÍRÁNÍ NÁJEMNÍ SMLOUVY BYTU

Nájem bytu a domu se řídí speciálními ustanoveními, jež nalezneme v § 2235 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění (dále jen NOZ). Pro tyto případy se nepoužijí obecná ustanovení o nájmu § 2201 a násl., která zahrnují širší okruh vztahů. Nový občanský zákoník je založen na smluvní volnosti stran, a proto se i nájemní smlouva řídí pravidly, na kterých se strany v nájemní smlouvě dohodly, pokud nejsou v rozporu se zákonem.

Hned na začátek je důležité upozornit na zásadní rozdíl mezi nájmem a podnájmem. Při uzavírání smlouvy o nájmu Vám byt pronajímá zpravidla přímo vlastník a můžete se domáhat mnoha práv, které zákon poskytuje. Smlouvu o podnájmu naopak uzavíráte s nájemcem a rozsah Vašich práv je značně limitován. Proto je nutné být ostražitým, když, např. jako student, uzavíráte nájemní smlouvu uprostřed semestru na studentském bytě s jiným studentem, zdali je opravdu vlastníkem bytu nebo pouze nájemníkem. Název smlouvy totiž není rozhodující, rozhodující je obsah.

Forma a obsah smlouvy

Při sjednávání nájemní smlouvy je požadována písemná forma na základě § 2237 NOZ, chráněni jsou však i ti nájemci, kteří smlouvu písemně neuzavřeli. Takový nájemce má po uplynutí tří let užívání bytu v dobré víře stejná práva jako nájemce, který smlouvu uzavřel písemně. Nájemní smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, tj. dvou originálech, každý pro jednu stranu. Svůj stejnopis si pečlivě uschovejte a hlavně zkontrolujte, že je na Vašem vyhotovení podpis obou stran.

Smlouvu si pečlivě prostudujte, než něco po-

depíšete. Zaměřte se na cenu, práva a povinnosti a postup ukončení nájmu. Jakmile je smlouva podepsaná, a není-li v ní obsažena podstatná chyba, smlouva je platná a vás zavazuje k určitému plnění. Pokud si nejste jisti a máte možnost, nejlepší je zanést ji buď nějakému známému zběhlému v právu, nebo na nějakou z našich poraden po celé ČR, kde vám ji bezplatně zkontrolujeme.

Nájemné a jistota

Ustanovení § 2246 stanovují povinnost sjednat ve smlouvě pevnou částkou za jeden měsíc, která se platí vždy měsíc dopředu, pokud není stanoveno jinak. Jestliže smlouva neobsahuje údaje o výši nájmu, má pronajímatel právo požadovat po



nájemci nájemné pro danou lokalitu a typ bytu obvyklé. Tato možnost je pro běžný nájem však pouhou zbytečnou komplikací, proto, jak nabádáme výše, pečlivě pročtěte smlouvu a ujistěte se, že výši nájemného máte vyřešenou. Na co si je třeba dát pozor, jsou energie. Nejlepší samozřejmě je, mít energie napsané na sebe, ale ne vždy je to možné. Vyjasněte si proto, na koho jsou psané jaké energie, jak je to s výší zálohy placenou dodavatelům a co s případným přeplatkem či nedoplatkem. Velký pozor je třeba dát také na úrok z prodlení, který vám pronajímatel může nastavit za opožděnou platbu. Tomu se ve smlouvě nevyhnete, ale pro případ, že zapomenete apod., pohlídejte si, aby jejich výše byla rozumná a případné zpoždění vás nestálo majlant.

Ve smlouvě je možno ujednat peněžitou jistotu, kterou pronajímatel má například pro situaci, kdy nájemce neplatí nájem nebo byt či jeho vybavení poškodí. Tato jistota nesmí být vyšší než šestinásobek měsíčního nájemného. Více se o problematice jistot z nájmu dozvíte na našich webových stránkách, kde o nich chystáme samostatný článek.



Odevzdání bytu

Další důležitou informací ve smlouvě je datum odevzdání bytu, kdy se byt stává přístupným pro nájemce. Obecně se doporučuje toto datum ve smlouvě stanovit, pokud se tak nestane, je datum určeno zákonem jako 1. den v měsíci následující po dni, kdy smlouva nabyla účinnosti ve smyslu § 2242 NOZ.

Ve smlouvě také zpravidla bývá uvedeno příslušenství bytu. Je tedy potřeba si zkontrolovat, zda se toto příslušenství na bytě nachází, protože po skončení nájmu jej bude pronajímatel oprávněně požadovat zpět.

Zakázaná ujednání ve smlouvě

Zákon výslovně zakazuje ve smlouvě sjednat povinnost nájemce zaplatit smluvní pokutu pronajímateli. V takovém případě se k tomuto ujednání nepřihlíží. Dále pronajímatel nemůže stanovit nájemci povinnosti, které jsou z povahy věci nepřiměřené. Za nepřiměřené lze v tomto případě považovat například ujednání zakazující návštěvy, ale podle mnohých názorů i zákaz kouření v prostorách bytu. Lze dovodit, že nájemce může mít v bytě i domácí zvíře, které je k povaze bytu přiměřené, např.: kočka či pes ve smyslu § 2258 NOZ. K tomuto bližší v článku „Mazlíčci na bytě“ na našich webových stránkách. Nelze rovněž nájemci smluvně zakázat přihlásit si trvalé bydliště v nájemním bytě.

Štěpán Houdek
Odborný právní poradce SOS – Asociace

ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY O DODÁVCE ENERGIÍ

1) ODSTOUPENÍ OD SMLUV UZAVŘENÝCH MIMO OBCHODNÍ PROSTORY

Možná se vám tak stalo, že u dveří zazvoní pěkně oblečený muž či elegantní žena a nabízí vám nejvýhodnější, nejšetnější a nejbezpečnější smlouvu na dodávky elektřiny a/ nebo plynu. Pozvete je domů, necháte se přemluvit a smlouvu podepíšete. Následně se vám tato smlouva přestane zamlouvat a nejrady byste odstoupili. Je to ale možné?

Ano, dokonce máte dvě možnosti. Dle § 1829 odstavce 1 občanského zákoníku máte právo odstoupit od smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory ve lhůtě čtrnácti dnů ode dne uzavření smlouvy. Tedy podle občanského zákoníku můžete odstoupit odeslat nejpozději čtrnáctý den od podpisu smlouvy.

Druhou možností je odstoupení podle energetického zákona. V § 11a odstavci 2 tohoto zákona naleznete ustanovení, které vám umožňuje odstoupit od smlouvy ve lhůtě, která bude obvykle podstatně delší než výše uvedená čtrnáctidenní. Od smlouvy o dodávkách elektřiny nebo plynu, která je uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání s energiemi, můžete písemně odstoupit bez uvedení důvodů a bez jakékoliv sankce ve lhůtě do pěti dnů před zahájením dodávky energií.

Uzavřete-li tedy doma, po telefonu či na internetu smlouvu o dodávkách energií, společnost vám oznámí datum, od kterého vám začne elektřinu či plyn dodávat. V tuto chvíli můžete nejpozději šestý den před počátkem dodávek odeslat odstoupení od smlouvy a společnost je povinna plánovanou dodávku energií zastavit. Nicméně nezapomeňte informovat o odstoupení i vaši stávající energetickou společnost, aby nepřerušili dodávku elektřiny či plynu a vy jste se tak nestali „černými odběrateli“.

Odstoupení od smlouvy sepište ve formátu dopisu. Tedy nezapomeňte napsat adresu sídla nebo jinou stanovenou adresu a identifikační číslo obchodníka, vaši adresu a kontakt, předmět dopisu, vyličte vzniklou situaci a přesně určete smlouvu a odběrné místo, samozřejmě uveďte datum a dokument podepíše. Vzor naleznete na našich webových stránkách www.asociace-sos.cz

2) ODSTOUPENÍ V PŘÍPADĚ ZMĚNY SMLUVNÍCH PODMÍNEK ČI ZVÝŠENÍ CENY

Jestliže váš stávající dodavatel energií změní smluvní podmínky či zvýší cenu (neplatí při snížení ceny), pak máte právo podle § 11a odst. 3 energetického zákona od smlouvy odstoupit. Společnost je povinna vás adresně informovat nejméně třicet dnů před změnou a poučit



vás o možnosti odstoupit. V tomto případě pak můžete od smlouvy odstoupit nejpozději jedenáctý den před účinností změny.

V případě, že vás dodavatel včas neupozorní a o zdražení či změně jiných podmínek se dozvíte například až z vyúčtování, lhůta na odstoupení se prodlužuje a to na tři měsíce od účinnosti změny.

I tento vzor odstoupení od smlouvy naleznete na internetových stránkách www.asociace-sos.cz. Nezapomeňte k odstoupení přiložit i kopii uzavřené smlouvy, popřípadě vyúčtování či dopis, ze kterého jste se o nastalé změně dozvěděli.

Veronika Antošová
odborná právní poradkyně
SOS – Asociace

TIPY NA DALŠÍ ČLÁNKY Z NAŠICH STRÁNEK

SPORY SPOTŘEBITELŮ S OPERÁTORY O PENĚŽITÁ PLNĚNÍ BUDOU ZŘEJMĚ ŘEŠIT SOUDY

- Návrh zákona, který převede kompetenci řešit spory z Českého telekomunikačního úřadu na soudy, by měl zpracovat a předložit vládě nejpozději do 30. září 2015 ministr spravedlnosti ve spolupráci s ministerstvem průmyslu a obchodu.

STÁT EU MŮŽE ZAKÁZAT ŘÍZENÍ LIDEM S ŘIDIČSKÝM PRŮKAZEM Z JINÉ ZEMĚ EU

- Soudní dvůr evropské unie rozhodl, že pokud se občan Evropské unie dopustí závažného dopravního provinění, může mu být zakázáno řízení i v jiném státě EU. Daný stát ale zároveň musí určit, za jakých podmínek lze získat povolení řídit zpět.

BEZHOTOVOSTNÍ VÝKUP KOVŮ

- První březen přinesl podstatnou změnu ve výkupu kovů, která by měla zajistit lepší kontrolovatelnost a snížit kriminalitu v oblasti jejich nelegálního výkupu. Jedná se o to, že fyzické osoby již nemohou obdržet za určité okruhy odpadů hotovost jako dříve, ale úhradu dostanou bezhotovostní platbou. Přesný typ bezhotovostní platby určí připravovaná novela zákona o odpadech, prozatím ministerstvo ŽP doporučuje úhradu převodem na účet, nebo poštovní poukázkou.

OZNAČOVÁNÍ POTRAVIN

- Počátkem roku vstoupila v platnost novela zákona o potravinách a tabákových výrobcích, která přinesla obchodníkům nové povinnosti v označování výrobků. Byly do ní zapracovány nařízení Evropské unie a došlo tak ke sjednocení povinností týkajících se označování potravin v celé Unii.



SPOTŘEBITELSKÉ ZKUŠENOSTI

S velkým úspěchem a zájmem dále 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, jak negativní tak i pozitivní, s prodejci či poskytovateli služeb.

Prodejci se nám po uveřejnění negativní zkušenosti často omlouvají a omlouvají za vzniklé potíže a snaží se daný problém vyřešit se spotřebitelem, nebo naopak podotýkají, abychom negativní zkušenost smazali. Nicméně to by tento projekt nemohl být v provozu, protože právě negativní zkušenosti slouží spotřebitelům jako tzv. varovný signál, upozorňující ostatní spotřebitele na nepoctivé prodejce. Naopak za zveřejněné pozitivní zkušenosti nám prodejci často děkují.

Zkušenost spotřebitel sděluje vyplněním jednoduchého formuláře přímo na stránkách SOS - Asociace, nebo písemně v některé z našich osobních poraden.

Celý projekt je velmi oblíbený u spotřebitelů a my jsme rádi, že touto cestou si mohou spotřebitelé vyměňovat mezi sebou jak kladné, tak i negativní spotřebitelské zkušenosti.

Kateřina Veselá
administrátor



ROZHOVOR S DRŽITELEM ZNAČKY GARANCE OCHRANY SPOTŘEBITELE (GOS)

Můžete nám říci, jak jste se o značce GOS dozvěděla?

Naše Vysoká hotelová a obchodní škola, ve které pracuji jako tajemnice, stejně jako řada dalších vysokých škol v Brně dlouhodobě spolupracuje s SOS - Asociací, která umožňuje našim studentům docházet do poradny, kde v rámci praxe získávají cenné zkušenosti. Předsedkyně SOS - Asociace pí Gerta Mazalová, která na naší škole přednáší na témata, jako cestovní ruch a hotelnictví představila i Vaši značku kvality a serióznosti – Garanci ochrany spotřebitele (GOS), po bližší informaci jsem se pro ni rozhodla a rozhodně nelituji.

Proč jste se pro ni rozhodla, co všechno můžete díky programu GOS vlastně získat?

Když jsem se po kladných ohlasech na vydání své knihy („Láska na první kliknutí aneb jak najít partnera“) rozhodla založit Osobní seznamku, chtěla jsem se zároveň odlišit od těch ostatních a značka GOS mi připadala jako dobrá volba. V rámci programu jsem si nechala zhotovit obchodní podmínky, získala například možnost bezplatného spotřebitelského poradenství, slev na další poskytované služby a v neposlední řadě i reklamu, díky uveřejnění v seznamu držitelů GOS na stránkách SOS - Asociace.

Byla Vám značka GOS již v nějakém případě nápomocna?

Protože jako držitelka značky GOS garantuji svým klientům nadstandardní výhody v podobě dodržování kodexu GOS, těším se jejich důvěře a ozývají se mi zájemci o seznámení z celé republiky. Docela mne překvapilo, že k nám přijeli zájemci i z Prahy.



Jak dlouho jste její držitelkou?

Certifikát a logo GOS užívám od ledna letošního roku.

Myslíte, že je značka GOS vhodná i pro ostatní podnikatele?

Značku GOS bych doporučila těm, kteří chtějí mít v pořádku své obchodní podmínky, mají zájem o vzájemné seriózní vztahy se svými klienty či zákazníky a rádi by svou firmu odlišili a zviditelnili.

Máte v plánu prodloužení certifikátu?

O prodloužení certifikátu uvažuji, protože jsem se značkou spokojená a ráda budu pokračovat v jejím užívání. Navíc za prodloužení na dalších 12 měsíců zaplatím už pouze polovinu původní ceny, tedy 3.000,- Kč, což je vynikající.



Mgr. Hana Vovsová
www.osobni-seznamka.cz

PERLIČKY Z PORADNY

VÁŽENÝ ZÁKAZNÍK

Poněkud zaskočen byl spotřebitel, který reklamoval obuv, protože po 14 dnech od obchodníka obdržel SMS s dotazem na svou váhu a věk.

„Ještě že nechtěl znát i stav!“

METR SEM, METR TAM ...

Spotřebitel zakoupil bezdrátový zvonek, který měl avizovaný dosah 100 metrů. Když ho ale doma zapojil a zkoušel, dosah byl pouze poloviční.

S tímto zjištěním se vydal zvonek reklamovat, načež mu prodejce řekl, že údaje uvedené na zvonku nesmí brát tak vážně ...

TAK SI VYBERTE

V protokolu o opravě myčky je zaškrtnuto: „opraveno, lze používat“

V tom samém protokolu je ale také vyjádření technika, který doporučuje přes opravu raději myčku nepoužívat ...



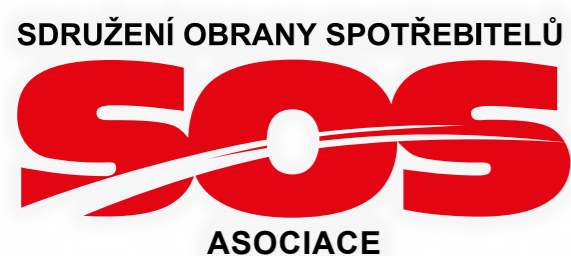
O NÁS

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 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
- Jihomoravský kraj
- Magistrát města Brna
- Městská policie Brno
- Město Vyškov
- Jihočeský kraj
- Statutární město České Budějovice
- Město Tábor
- Královehradecký kraj
- Město Bystřice nad Pernštejnem
- Město Prostějov

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

SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ - ASOCIACE

NA TVORBĚ ČASOPISU SE PODÍLELI:

Vedoucí redakční rady:

Dana Fialová



Administrátor:

Kateřina Veselá



Odborní právní poradci:

Břetislav Martínek,

Veronika Antošová,

Štěpán Houdek





SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ
SOS
ASOCIACE