

SOSÁK...

Elektronický čtvrtletník

Sdružení obrany spotřebitelů - Asociace

Číslo: 2

Obsah:

- › **Úvodní slovo**
- › **Aktuality**
- › **Události**
- › **Co se povedlo?**
- › **Stále v pohotovosti**
- › **Změny**
- › **Z našich případů:**
 - Káňa vs. Zepter**
- › **Článek: NOZ**
- › **Článek: Co to je spotřebitelský ombudsman?**
- › **Víte, že...**



Vážené spotřebitelky a spotřebitelé,

vychází druhé číslo našeho Sosáku, ve kterém najdete informace i zajímavosti z naší práce. Opět poněkud obměňujeme naše dobrovolníky – odborné právní poradce, kteří Vám budou pomáhat i radit v tom, jak se vyhnout úskalím, které Vám připravují někteří nepoctiví prodejci a chránit Vás před těžkými životními situacemi, do kterých se někdy můžete dostat.

V rámci mimosoudních spotřebitelských sporů, které již několik let provádíme, jsme již mnohokrát úspěšně poradili našim spotřebitelům, kteří se dočkali svých peněz, nebo jsme je zachránili před velkými platbami, které by museli uhradit na základě podvodných praktik prodejců.

Jak jistě víte, všechny naše osobní poradny jsou bezplatné, naše poradenství rovněž, pouze telefonní linka s číslem 900 10 10 10 je zpoplatněná částkou 10,- Kč/min., je to částka, která slouží k vytvoření nutné spoluúčasti na projektech, které podáváme na ministerstva, na spoluúčast si totiž musíme vydělat sami a to je pro nás těžké, protože za poradenství ani za naše tiskoviny, letáky, brožury nic neúčtujeme.

Od roku 2010 jsme poskytovali bezplatné služby pro spotřebitele jako jediná spotřebitelská organizace s celorepublikovou působností, která má již 12 osobních poraden v ČR a další připravujeme. V roce 2012, kdy skončilo SOS o. s. v Praze v konkurzu, za které jsme celou dobu pracovali, jsme neuspěli v soutěži formou obálkové metody (o cca 2 tisíce korun), přeplatil nás nový nabyvatel, který získal značky i tehdejší zpoplatněnou telefonní linku, takže jsme v roce 2013 začínali opět znovu. Linka nám byla nečekaně odpojena a na zřízení nové jsme čekali pár měsíců. Teprve postupně se k nám opět spotřebitelé vracejí na naši nynější původní linku, která zatím není výdělečná.

Abychom splnili spoluúčast na projektu, která je zákonná, přispíváme na ni i my sami finančně sponzorskými dary podle svých možností. Z tohoto důvodu jsme se nepřihlásili na Výzvu MPO ČR do dalšího kola, kde se nyní bude rozdělovat 1,6 mil. Kč. na řešení mimosoudních spotřebitelských sporů.

Přesto však budeme i nadále pracovat tak, jak jsme zvyklí a řešit mimosoudní spotřebitelské spory pro naše spotřebitele. Požádali jsme sice o snížení této spoluúčasti, bohužel nám to bylo odmítnuto a bylo nám doporučeno našetřit si finanční prostředky na příští rok, což je pro nás s ohledem na nevýdělečný charakter naší činnosti, nemožné. Státní dotační prostředky se musí vyčerpat vždy do konce roku, inkasovat peníze z těch spotřebitelů, které obírá kdekdo, odmítáme.

Chceme dále zachovat bezplatnou pomoc pro všechny ty, kteří to potřebují a nemohou si dovolit placené právní služby.

Jsme a dále tu chceme být vždy pro Vás – naše spotřebitelky a spotřebitele.

Gerta Mazalová

Předsedkyně SOS - Asociace



Aktuality:

V září pro vás otevíráme další poradnu – a to v Jihlavě a v Bystřici nad Pernštejnem. Více informací můžete získat na našich webových stránkách:

<http://www.asociace-sos.cz/osobni-poradenstvi>

Změna – rozšíření pracovní doby! Bezplatná osobní poradna v Brně (Mečová 5) je nově otevřena každý všední den od 9 do 18 hod.!

Spotřebitelé se mohou nově obracet se svými dotazy na novou poradnu v Plzni, kterou jsme pro vás otevřeli již v červnu 2013.

Poradna je Vám k dispozici v pondělí a ve středu od 10 do 12 hod. a od 14 do 16 hod.

Události:

Slavnostní vyřazení absolventů VII. ročníku SENIOR AKADEMIE

V pondělí 15. dubna 2013 proběhlo slavnostní vyřazení absolventů VII. ročníku SENIOR AKADEMIE, na kterém zástupci našeho Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace přednášeli. Za sdružení se slavnostní akce účastnila předsedkyně SOS – Asociace Gerta Mazalová, která si při této příležitosti odnesla cenu „Lektor roku 2012/2013“. Tato cena byla udělena posluchači na základě ankety



Hvězdy nad Kraví horou dne 24. 5. 2013

Stejně jako minulý rok se i tento konala jednodenní zábavná a poučná akce s názvem **Hvězdy nad Kraví horou**, uskutečnila se pátek 24. května 2013 v areálu koupaliště na Kraví hoře. SOS – Asociaci tam reprezentovala předsedkyně Gerta Mazalová a JUDr. Zdeňka Vejvalková.

Konference o dluhovém poradenství

Dne 3. 6. 2013 se v sídle Veřejného ochránce práv udála konference, na níž přednášeli zástupci našeho sdružení: Ladislav Robotka: Spotřebitelské úvěry a Ondřej Brožek: Uzavírání spotřebitelských smluv podle nového občanského zákoníku.

Beseda o spotřebitelském právu na gymnáziu v Pardubicích

Dne 21. 6. 2013 se konala **beseda** se studenty 6. ročníku osmiletého Gymnázia, Pardubice. Odborní právní poradci SOS – Asociace **Ondřej Brožek** a **Martin Loučka** studentům představili činnost našeho sdružení a seznámili je se základy spotřebitelského práva.

Co se povedlo?

Další úspěšně vyřešený případ!

Dne 6. května 2013 vystupovala předsedkyně našeho sdružení Gerta Mazalová v pořadu **Černé ovce**, který pravidelně vysílá Česká televize.

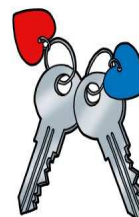
V pořadu byl přednesen spotřebitelský **problém týkající se reklamace nekvalitního křesla**, kterou prodávající nechtěl za žádnou cenu uznat. A to i přesto, že vady křesla byly doloženy nezávislým znaleckým posudkem.

Pan Káňa vs. společnost Zepter

To, že předváděcí společnosti zaměřují svou pozornost především na bezbranné seniory, které v rámci svých předváděcích akcí zmanipulují k podepsání nevýhodných kupních smluv cenově vysoce nadhodnocenému a často podřadnému zboží, není žádnou novinkou. Jsou však i případy, kdy se tyto společnosti neomezují jen na zneužívání seniorů a dokonale nacvičeným manipulačním metodám podlehnou i osoby mladší. **Aby však předváděcí společnost zneužila svého potencionálního zaměstnance, to je případ skutečně ojedinělý.** Přesně to se stalo panu Káňovi z Humpolce, který se na naše sdružení obrátil v zoufalé situaci, kdy na něm společnost Zepter vymáhala pohledávku ve výši přes 40.000,- Kč.

Příběh pana Káni začal v létě 2012, kdy po ztrátě zaměstnání hledal nové místo. V srpnu roku 2012 dostal od společnosti Zepter email s pozváním na konkurz, kde mu byla nabídnuta práce na pozici řidiče na rozvoz zboží, kterou přijal a podepsal pracovní smlouvu. Následně proběhla pracovní porada a školení, v rámci kterého se měl mimo jiné naučit i to, jak se vypisují smlouvy se zákazníky. **Jednu z nich ho nechali cvičně sepsat a podepsat s tím, aby viděl, jak to vypadá, poté smlouvy vzali a propustili ho s tím, že mu dají vědět.** Ještě předtím než odešel, mu bylo ještě

Spotřebitelé se nakonec obrátili s prosbou o pomoc na naše sdružení a celý spor byl **úspěšně vyřešen v rámci mimosoudních řešení spotřebitelských sporů.** Jedná se tak o další úspěšný případ, kdy naše sdružení pomohlo spotřebiteli v pro něj neřešitelné situaci.



řečeno, aby se na první tři měsíce přihlásil opět na Úřad práce a pobíral podporu v nezaměstnanosti, než začne vydělávat. To se mu samozřejmě nelíbilo a rozhodl se, že tuto práci dělat nechce. Zavolal proto do společnosti, aby všechno zrušili, že o práci nemá zájem.

Jaké však bylo pro pana Káňu překvapení, když mu za několik dní došla smlouva, kterou s ním v rámci školení „cvičně“ sepsali, na zboží v hodnotě okolo 40 tisíc korun. Kromě upomínek společnost přerušila jakoukoli komunikaci a až v říjnu dostal pan Káňa od společnosti Zepter dopis, ve kterém mu sdělili, že odstupují od smlouvy, ale chtějí po něm storno poplatek 25 % z ceny výrobků, což činí 10.800,- Kč. **V listopadu se už zoufalý pan Káňa rozhodl obrátit se na naše sdružení, kdy jsme podnikli všechny možné kroky k prosazení jeho práv.** Bylo zahájeno rovněž i mimosoudní řešení sporu tzv. ADR, které však bylo pro nulovou spolupráci společnosti Zepter ukončeno nedohodou. O případ se poté začala zajímat i Česká televize - pořad Černé ovce. **Z obavy medializace se nakonec společnost Zepter rozhodla vyřešit případ ještě před koncem natáčení reportáže a to tak, že spornou smlouvu raději zrušila.**

Na co pozor...

**Pozor na podvodný e-shop:
Master e-shop – [informace o
probíhajícím vyšetřování na
našem webu!](#)**

**Pozor znovu se objevily
upomínky pro poškozené z
kauzy OIG! [Aktuální informace
na našich webových stránkách!](#)**

Spotřebitelský ombudsman

„Prosím Vás a může nás ten spotřebitelský ombudsman zastupovat i u soudu?“

Asi stejně jako všechny, kteří se s tímto pojmem setkáváte poprvé, Vás napadne: „Aha, tak to je nějaký ten pán, něco jako veřejný ochránce práv – ombudsman, že?“ To je ale omyl. Tento název totiž skrývá nikoli osobu, ale systém. A cože tento systém nabízí a kde ho najdeme? Tento systém najdeme na některých živnostenských úřadech – dle informací je jich do dnešního dne celkem 227. K čemu takový „Spotřebitelský ombudsman“ slouží? Slouží především k ochraně spotřebitele a lepšímu domáhání se Vašich práv – přirozeně.

A jak to vlastně v praxi probíhá?

Vy, jako spotřebitel, přijdete na živnostenský úřad s nějakým problémem. Například když firma poruší smlouvu a nemůžete se sami domoci toho, aby Vám třeba vrátili peníze.

Na živnostenském úřadě s Vámi sepíše protokol a ten již předají konkrétní organizaci – například nám – k vyřízení. A jakmile se dostane protokol k nám, začínáme ho řešit jako tzv. ADR, což znamená

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (z anglického alternative dispute resolution). Naši poradci poté postupují běžným způsobem: kontaktují prodejce, vysvětlují situaci a informují spotřebitele o tom, jak řešení sporu probíhá a o jeho výsledku.

Každou iniciativu na ochranu spotřebitele vítáme, projekt Spotřebitelský ombudsman je jistě přínosný pro všechny spotřebitele, kteří nemají v blízkosti naše osobní poradny. Pravdou však je, že už dnes jsou spotřebitelé zvyklí naše osobní poradny vyhledávat a podávat podněty k mimosoudnímu řešení svých sporů přímo u nás. Tato možnost pochopitelně trvá i nadále (stejně jako možnost posílat podněty elektronickou cestou či korespondenčně). Více informací naleznou spotřebitelé zde:

www.asociace-sos.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu

Michaela Krejčová
Odborný právní poradce SOS - Asociace



Článek: Záruka dle NOZ

Vzhledem k tomu, že se v poslední době na internetových serverech opět rozhořely diskuze o tom, zda nynější dvouletá záruční doba při koupi spotřebního zboží zůstane zachována i po 1. 1. 2014, kdy nabývá účinnosti Nový občanský zákoník (dále jen „NOZ“), a spotřebitel tudíž může být na pochybách, který z názorů na novou úpravu je pravdivý, znovu zdůrazňujeme, že dle převládajícího výkladu zůstane spotřebitelům práva ze zákonné záruky zachována i po 1. 1. 2014. Dle názorů našich právníků se sice změní zákonný text, nicméně postavení spotřebitele by v otázce zákonné záruky nemělo doznat změn.

Předsedkyně našeho sdružení Gerta Mazalová sama uvádí: „Naše organizace od začátku tvrdí, že je třeba nový zákonný text vykládat ve prospěch spotřebitele tak, že zákonná záruka bude spotřebiteli zachována. Tento náš výklad nyní potvrzuje též Ministerstvo průmyslu a obchodu a Ministerstvo spravedlnosti, jako garant nové legislativy.“ Oficiálně byl tento výklad ministerstvy prezentován dne 14. 5. 2013 ve zprávě Tiskového odboru ministerstva spravedlnosti, dostupného na stránkách <http://obcanskyzakonik.justice.cz>.

Nejsou proto na místě obavy, že zákonná záruka údajně od ledna 2014 skončí, jak nedávno

prezentovala některá média. Zákonný text v § 2165 odst. 1 NOZ říká, že kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne v době 24 měsíců. Tento text přitom představuje změnu oproti původně navrhovanému textu zákona, který hovořil o tom, že se má vada v dané lhůtě pouze projevit. Výskyt vady je něco jiného než projev vady. Právníci, kteří tvrdí, že zákonná záruka skončí, si tedy zřejmě nejsou této drobné změny vědomi, nebo vycházejí z dřívější důvodové zprávy.

Spotřebitelé tedy o svá práva nepřijdou a naše organizace pevně věří, že se k tomuto výkladu po 1. 1. 2014 přikloní také soudy v rámci své rozhodovací činnosti.

SOS – Asociace k této problematice vydala několik tiskových zpráv, ve kterých naleznete naše stanoviska – [dostupné na našich webových stránkách](#).

*Michaela Krejčová
Odborný právní poradce SOS - Asociace*

Víte, že...

Na našich stránkách se také můžete informovat o různých zajímavostech, z právního světa. Připravujeme pro vás souhrn nejdůležitějších informací, které se vážou ke stávajícímu znění občanského zákoníku (jak starého, tak i nového) a dalším aktuálně účinným předpisům.

**Víte, že...
pokud pronajímateli vzniká škoda nebo mu
značná škoda hrozí, může od nájemní smlouvy
odstoupit (tedy ukončit ji bez výpovědní lhůty)?**

Více informací naleznete na www.asociace-sos.cz

Informace

Pokud byste měli jakýkoliv dotaz, volejte na naši poradenskou linku:
900 10 10 10 (10Kč/min)

Nebo pište na: poradna@asociace-sos.cz

Čtvrtletník vydává: Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace,
Mečová 5, Brno IČ 22832793

Děkujeme také našim donorům:

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

