

Trvejte na svých právech!

Státní dozorové orgány:

Česká obchodní inspekce (www.coi.cz) – především kontroluje poctivost služeb a prodeje.

Státní veterinární správa (www.svscr.cz) – chrání spotřebitele před zdravotně závadnými produkty živočišného původu.

Státní zemědělská a potravinářská inspekce (www.szpi.gov.cz) – kontroluje značení a kvalitu potravin jiného než živočišného původu.

Živnostenské úřady – kontrolují oprávněnost podnikání, zasahují, pokud prodejce odmítá vydat kupní doklad, prodejna není řádně označena, byla zrušena, nebo zde není osoba mluvící česky.

Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz) – kontroluje poskytovatele telekomunikačních služeb, včetně služeb poštovních.

Energetický regulační úřad (www.eru.cz) – regulace cen a ochrana oprávněných zájmů zákazníků a spotřebitelů v oblasti energií.

SOS – Asociace, z. s.

- Chráníme Vaše práva tam, kde Vaše síly nestačí.
- Poskytujeme Vám poradenství, informace, vzdělávání.
- Na Vaše problémy upozorňujeme formou spolupráce s médii:

- **tiskem – formou informativních článků**
- **prostřednictvím Českého rozhlasu Brno**, kde Vás v pořadu Apetyt „Spotřebitelský servis“ informuje o aktuální problematice a odpovídá na dotazy naše předsedkyně Gerta Mazalová na telefonech 542 215 678 a 542 218 484 na frekvencích:

Jižní Morava: FM 106,5 MHz
Znojmo: 97,3 MHz
Zlín: 97,5 MHz
Hodonín: 93,6 MHz
Uherský Brod: 107,3 MHz
Uherské Hradiště: 99,1 MHz
Brno-město: 93,1 MHz

- **prostřednictvím České televize** v různých pořadech se spotřebitelskou tematikou.
- **naší účastí na projektu Městské policie Brno – „Senior akademie“**, kde se učíte znát svá práva a prosazovat je v praxi!



Užitečné odkazy:

www.asociace-sos.cz

Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace, z. s.
Mečová 5
602 00 Brno

Poradenství

- tel.: 542 210 549, 542 210 778
- e-mail: poradna@asociace-sos.cz
- osobní poradna

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

Číslo bankovního účtu **2600115708/2010**

Partneři:



...poradíme Vám!
Znáte svá práva? ...poradíme Vám!
Znáte svá práva? ...poradíme Vám!
Znáte svá práva? ...poradíme Vám!
Znáte svá práva? ...poradíme Vám!

Dozorové orgány



Na podnikatele v České Republice dohlíží řada dozorových orgánů, které disponují různými pravomocemi, počínaje možností sankcionovat až po pravomoc rozhodnout ve sporu mezi podnikatelem a spotřebitelem.

Nejdůležitější dozorové orgány, u kterých se může spotřebitel domáhat svého práva, nebo potrestání prodejce jsou:

- Česká obchodní inspekce
- Český telekomunikační úřad
- Energetický regulační úřad
- Státní zemědělská a potravinářská inspekce
- Krajské hygienické stanice
- Živnostenské úřady
- Úřad pro ochranu osobních údajů
- Česná národní banka
- Finanční arbitř
- a další...

Než se obrátíte na některý z těchto orgánů, je nutné se ujistit, že je v jeho pravomoci danou věc řešit! V opačném případě se řešení podnětu zpozdí o měsíce!

Až na níže uvedené výjimky není v pravomoci dozorových orgánů řešit spotřebitelův spor s prodejcem po věcné stránce. Účelem dozorových orgánů je tzv. „dohlížet a sankcionovat“. Avšak i sankcionování může spotřebiteli pomoci, neboť může podnikatele motivovat k nápravě a zejména k dodržování pravidel v další praxi.

Česká obchodní inspekce – www.coi.cz

Tzv. „ČOIka“ kontroluje běžnou činnost podnikatele, pro spotřebitele tak typicky může sankcionovat nepřijímání reklamací, nevyřízení reklamace ve lhůtě 30 dnů či jiné porušení právních předpisů ČR. Provádí též kontrolu v oblasti spotřebitelských úvěrů, např. správnost údaje RPSN.

ČOI je typický příklad dozorového orgánu, který nemá pravomoc rozhodnout spor mezi prodejcem a spotřebitelem. Nahlásit nezákonnou činnost prodejce se ale vyplatí! Spotřebitel tak pomůže sankcionovat podvodníka, chrání další spotřebitele a do ruky se spotřebiteli dostává materiál pro argumentování v soudním sporu.

ČOI je od 1. 2. 2016 také subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. **Nemá však pravomoc přímo spor mezi spotřebitelem a prodávajícím rozhodovat**, poskytuje pouze tzv. conciliaci, tzn. snaží se přimět strany k řešení sporu dohodou.

Český telekomunikační úřad – www.ctu.cz

Tzv. „ČTÚ“ provádí dozor nad telefonními operátory, poskytovateli připojení k internetu apod. Pokud spotřebitel nesouhlasí s provedením reklamace u svého operátora, má právo se obrátit na ČTÚ. Spory o výši vyúčtování **obligatorně rozhoduje** pouze ČTÚ, nelze se tedy obracet na soud.

Energetický regulační úřad – www.eru.cz

Stejně jako ČTÚ dozoruje činnost telefonních operátorů, dozoruje ERÚ činnost dodavatelů energií. V případě nesouhlasu s vyřízením reklamace se spotřebitel může obrátit na ERÚ, pokud se tak s dodavatelem domluví, tzn., že tento Úřad **rozhoduje fakultativně**.

Živnostenské úřady

Pravomoci živnostenského úřadu vychází ze zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání, v účinném znění. ŽÚ kontrolují, pokutují a disponují s živnostenským listem daných podnikatelů.

Živnostenský úřad se nezaobírá porušením zákona ve formě např. nepřijetí reklamace, tato pravomoc přísluší České obchodní inspekci.

Státní zemědělská a potravinářská inspekce

SZPI provádí nově od roku 2015 kontrolu tzv. od vidlí až po vidličku, tedy celý proces, kterým potravin projde, než se dostane spotřebiteli na talíř. Na SZPI se může spotřebitel obrátit také v případě, kdy je nespokojen s hygienickým standardem v restauračních zařízeních.

Úřad pro ochranu osobních údajů

Typicky při nákupu na internetových portálech spotřebitel často poskytuje prodejci osobní údaje o své osobě, jako je jméno a příjmení v kombinaci s bydlištěm a datem narození či dokonce s rodným číslem. Prodejci pak spolu s e-mailovou adresou tyto údaje uchovávají, čímž vstupují pod dozor Úřadu pro ochranu osobních údajů, který kontroluje, že osobní údaje jsou uchovávány tak, aby nedošlo k jejich úniku či zneužití. Má-li spotřebitel podezření, že s jeho osobními údaji není zacházeno v souladu se zákonem, může se na tento úřad obrátit.

Česká národní banka

ČNB kontroluje činnost podnikatelů a společností poskytujících finanční služby, typicky se jedná o banky a pojišťovny. O svůj dozor se u nebankovních úvěrů dělí s Českou obchodní inspekcí, vždy je tedy lepší pečlivě prohlédnout např. webové stránky nebo se zeptat SOS – Asociace, z. s., na který orgán se vlastně obrátit.

Finanční arbitř

Finanční arbitř není dozorovým orgánem, ale orgánem zřízeným pro rozhodování sporů v oblasti finančních služeb. Rozhoduje finanční spory ze všech úvěrů poskytovaných spotřebitelům (tedy i hypoteční úvěry či úvěry nižší než 5.000,- Kč), spory ze stavebního spoření a z oblasti poskytování investičních služeb. V nález, jímž arbitř vyhovuje, byť i jen zčásti, návrhu navrhovatele, uloží současně instituci povinnost zaplatit sankci ve výši 10 % z částky, kterou je instituce podle nález povinna zaplatit navrhovateli, nejméně však 15.000,- Kč.