

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 Apetýt „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!

SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ



Užitečné odkazy:

www.asociace-sos.cz

SOS – Asociace, z. s.
Mečová 5
602 00 Brno

Poradenství

tel.: 900 10 10 10 (10,- Kč/min.) – každý všední den od 9 do 18 hod.

e-mail: poradna@asociace-sos.cz

osobní poradna: PO–PÁ od 9 do 18 hod.

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:



Bezpečnostní agentura a Vaše práva



Znáte svá práva? ...poradíme Vám!

SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ
SOS
ASOCIACE

Bezpečností agentura, ochranka, soukromý detektiv, černý šerif, soukromá bezpečnostní služba. To vše označuje zaměstnance bezpečnostních agentur či obchodů a jiných institucí, kteří už se stali jejich součástí tak, že je mnohdy ani nevnímáte nebo je jen tak přehlédnete. Všimnete si jich, až když se pozastavíte nad nepřiměřeným, nevhodným jednáním či chováním některých z nich. Jak je to s jejich právy? A jak je to s právy Vás, zákazníků? Chraňte si Vaše práva!

Už se Vám stalo, že jste byli svědky arogantního jednání zaměstnance některé z hlídacích či bezpečnostních služeb nebo soukromého detektiva obchodního domu? Stali jste se objektem nevhodného chování dokonce Vy osobně? Nevěděli jste jak se bránit? Nevíte, jaká práva takový zaměstnanec má?

Česká právní úprava prozatím nezakotvuje žádná ustanovení, která by určovala zvláštní postavení a pravomoci soukromých bezpečnostních agentur či jejich zaměstnanců. Z toho tedy plyne, že zaměstnanci bezpečnostních agentur nemají žádná zvláštní oprávnění, ale pouze práva jako každý jiný běžný občan.

Zadržení

Trestní řád stanoví, že osobní svobodu osoby, která byla přistižena při trestném činu nebo bezprostředně poté, smí omezit kdokoli, pokud je to nutné ke zjištění její totožnosti, k zamezení útěku nebo k zajištění důkazů. Je však povinen tuto osobu předat ihned policejnímu orgánu. Přistižení při trestném činu však není pouhé „pípání“ bezpečnostního rámu při odchodu z obchodu. Jiná by však byla situace, pokud by bezpečnostní agentura viděla, že zákazník například

dává něco do kapsy. V případě neoprávněného zadržení je možné si stěžovat vedení obchodu a požadovat satisfakci za protiprávní zásah do osobnostních práv, je také možno uvažovat o trestním oznámení pro omezování osobní svobody.

Prokázání totožnosti

Absolutně nepřipustné je jakékoli hrubé, vulgární či násilné chování zaměstnanců bezpečnostních agentur. Tito pracovníci po Vás **nemají právo žádat sdělení či prokázání Vaší totožnosti ani podání jakéhokoliv vysvětlení.** Ověřovat Vaší totožnost může pouze policista či strážník obecní (městské) policie, kterou musí za tímto účelem zaměstnanec bezpečnostní agentury přivolat.

Pokud by Vás nějakým způsobem zaměstnanec bezpečnostní agentury donutil bez Vašeho souhlasu k předložení občanského průkazu a navíc si opsal Vaše osobní údaje, je zákon na Vaší straně. Máte nejen právo si na takového zaměstnance ihned stěžovat vedení obchodního domu, ale můžete také podat podnět k Úřadu pro ochranu osobních údajů a žádat prošetření celé věci.

Osobní prohlídky

Bezpečnostní agentura také nemá právo jakkoliv zasahovat do Vaší osobní svobody prováděním prohlídky osoby či tašek a jiných osobních věcí bez Vašeho souhlasu. Pouze policista může v případě osoby přistižené při trestném činu provádět takovou prohlídku bez souhlasu kontrolované osoby. Osobní prohlídku smí navíc provádět pouze osoba stejného pohlaví.

V některých obchodech se lze setkat u vchodu s nápisem, že se zákazníci vstupem do prodejny zavazují k případné prohlídce pracovníkem bezpečnostní agentury. Taková prohlášení jsou právně irelevantní, protože spotřebitel s takovými podmínkami nevyslovuje informovaný souhlas, který vyžaduje každý zásah do tělesné inte-

grity člověka. Takový informovaný souhlas spotřebitel dává až v případě, že je o prohlídce požádán pokladní či pracovníkem bezpečnostní agentury a spotřebitel výslovně souhlasí. K souhlasu však nemůže být nucen.

Přivolaný policista může taktéž požadovat vysvětlení od osoby, která může přispět k odhalení trestného činu nebo přestupku.

Právní prostředky ochrany

V případě porušení Vašich práv ze strany pracovníků bezpečnostní agentury je možno uvažovat jednak o podání stížnosti vedení obchodního domu či vedení bezpečnostní agentury samotné. Dále je možno uvažovat o soudní ochraně za zásah do Vašich osobnostních práv, v takovém řízení je možno žádat jak o odškodnění hmotné škody (roztržená košile apod.), tak o odškodnění nemajetkové újmy (psychický šok apod.).

V případě závažného zásahu do Vašich práv ze strany pracovníků bezpečnostní agentury je také na místě uvažovat o podnětu dozorovým orgánům, například Úřadu pro ochranu osobních údajů v případě neoprávněného nakládání s osobními údaji, nebo též o oznámení přestupku či trestného činu z důvodu omezování osobní svobody nebo ublížení na zdraví.

Pamatujte: Bezpečnostní agentura je v obchodě proto, aby chránila majetek prodejce a bezpečnost jeho zaměstnanců i zákazníků. Je tak třeba respektovat jejich práci, na druhou stranu je také třeba znát svá práva a na jejich dodržení trvat.