

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 frekvencích 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:



MINISTERSTVO
PRŮMYSLU A OBCHODU



SIEMENS
Ingenuity for life

Zlínský kraj

e-on

Jihomoravský kraj

B | R | N | O

Vyškov

tábor

Jihočeský kraj



PROSTĚJOV
STATUTÁRNÍ MĚSTO



BYSTRICE
nad Pernštejnem

České
Budějovice

Dozorové orgány



Znáte svá práva? ...poradíme Vám!



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
- Česká 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 re-

klamací, nevyřízení reklamace ve lhůtě 30 dnů či jiné porušení právních předpisů ČR.

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 však kromě své dozorové pravomoci také subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Nemá však pravomoc přímo spor mezi spotřebitelem a prodávajícím rozhodovat, poskytuje pouze tzv. konciliaci, 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. Spotřebitel se tak může obrátit na ERÚ, který na návrh zákazníka v postavení spotřebitele odebírajícího elektřinu, plyn nebo tepelnou energii pro spotřebu v domácnosti rozhoduje spory mezi zákazníkem a držitelem licence o splnění povinností ze smluv, jejichž předmětem je dodávka nebo distribuce elektřiny, plynu nebo tepelné energie a spory o určení, zda právní vztah mezi zákazníkem a držitelem licence, jehož předmětem je dodávka nebo distribuce elektřiny, plynu nebo tepelné energie, vznikl, trvá nebo zanikl, a kdy se tak stalo.

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 nezaobí-

rá porušením zákona ve formě např. nepřijetí reklamace, tato pravomoc přísluší České obchodní inspekci.

Státní zemědělská a potravinářská inspekce

SZPI provádí kontrolu tzv. od vidlí až po vidličku, tedy celý proces, kterým potravina projde, než se dostane spotřebiteli na talíř. Na SZPI se může spotřebitel obrátit také v případech, 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 jinými osobními údaji. 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 osob působících na finančním trhu, typicky se jedná o banky a pojišťovny. Vykonává též dohled nad dodržováním povinností při poskytování spotřebitelských úvěrů, a to jak bankami, tak nebankovními poskytovateli či zprostředkovateli.

Finanční arbitř

Finanční arbitř není dozorovým orgánem, ale orgánem zřízeným pro rozhodování sporů v oblasti finančních služeb. Rozhoduje spory ze spotřebitelských úvěrů, spory ze stavebního spoření, spory z životního pojištění či spory s poskytovateli platebních či 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 povinná zaplatit navrhovateli, nejméně však 15.000,- Kč.