INFORMACE O ČLENSTVÍ

Máte-li pocit, že činnost Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace, z.s. je prospěšná, staňte se naším členem.
O výši svého členského příspěvku si rozhodnete sami.

VÝHODY ČLENSTVÍ

- získáte pravidelné informace o novinkách a nástrahách ve spotřebitelském prostředí,
- budeme Vás zvát na naše akce, besedy a veřejná vystoupení,
- budete přednostně odbaveni v naší elektronické poradně (možno podávat dotazy přes elektronický formulář),
- budete si moci objednat konkrétní čas v našich 10 osobních poradnách, které v takto velké šíři poskytujeme jako jediní v ČR
- přednostně odbaveni v našich 10 osobních poradnách
- budeme Vám zasílat náš magazín SOSák a pravidelné NEWSlettery,
- poskytneme Vám nadstandardní poradenství, poskytneme Vám vzorové dopisy a pomůžeme Vám při jejich sepsání,
- dostanete členskou kartu, se kterou u nás můžete čerpat veškeré výhody,
- podpoříte naši činnost do budoucna.

JAK SE STÁT ČLENEM

Možnost přispívat občasně i pravidelně jakoukoliv částkou dle Vašich možností

1) OSOBNĚ
– na kterékoliv naší poradně nebo v našem centru na adrese Česká 141/31, 602 00 Brno
2) ELEKTRONICKY
- www.asociace-sos.cz/clenstvi/
3) BANKOVNÍM PŘEVODEM
- členský příspěvek můžete zaslat také převodem na číslo účtu 2600115708/2010, jako variabilní číslo uveďte datum narození v úpravě podle tohoto vzoru
- např. pro datum narození 6. 4. 1951 je variabilní symbol 510406
- informujte nás prosím emailem clenove@asociace-sos.cz o úhradě členského příspěvku, ať můžeme ještě před obdržením platby připravit Vaši členskou kartičku. Do předmětu zprávy uveďte „členský příspěvek"

Máte-li zájem o členství v naší organizaci, kontaktujte nás prosím na e-mail: clenove@asociace-sos.cz nebo telefonicky 771 191 191

SOS ASOCIACE
SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ

KDE NÁS NAJDETE:
SOS – Asociace, z. s.
Česká 141/31, 602 00 Brno

PORADENSTVÍ
po – pá 9.00 - 16.00
+420 771 191 191
Whatsapp poradenství
poradna@asociace-sos.cz
www.asociace-sos.cz

Sledujte nás

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

Děkujeme...

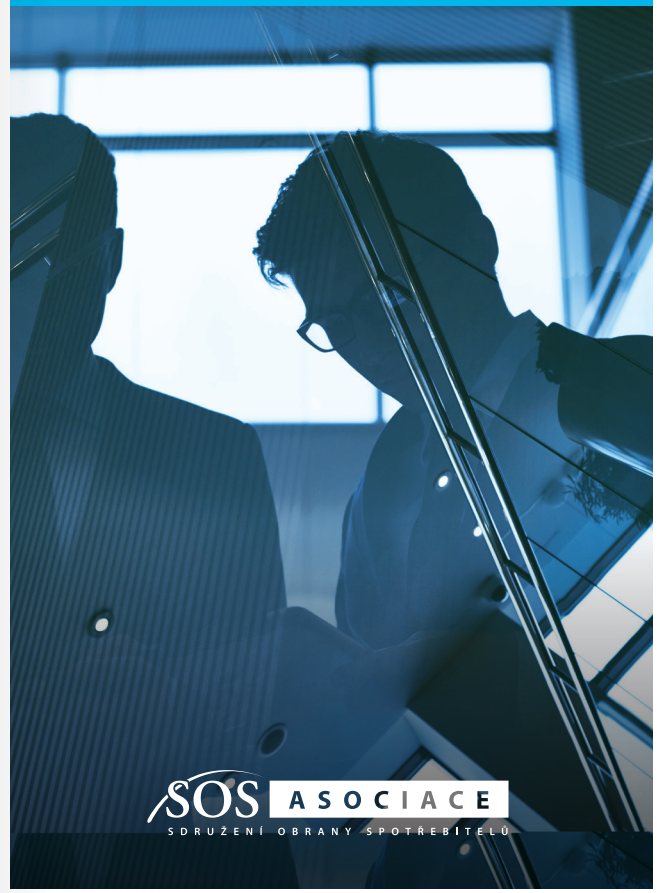
Pomáhají nám:

MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU
BRNO
PRAHA PRAGUE PRAGA PRAG
Jihočeský kraj
tábor
PROSTĚJOV
Vyškov
ADVOKÁTNÍ KANCELÁŘ JUDr. Ondřej Zelenka
SPOTŘEBITELSKÉ FÓRUM
K&P PARTNERS ADVOKÁTNÍ KANCELÁŘ

www.asociace-sos.cz

TRVEJTE NA SVÝCH PRÁVECH

DOZOROVÉ orgány



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.

KDO DOHLÍŽÍ NA PODNIKATELE?

Na podnikatele v ČR dohlíží řada **dozorových orgánů**. Mají právo ukládat sankce, kontrolovat dodržování pravidel, a v některých případech dokonce rozhodovat spory mezi podnikatelem a spotřebitelem, nejčastějšími z nich 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 arbitr
- 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!

Účelem dozorových orgánů je tzv. **„dohlížet a sankcionovat"**.

ČESKÁ OBCHODNÍ INSPEKCE – ČOI

ČOI **kontroluje běžnou činnost podnikatele** (např. odmítání reklamací, překročení 30denní lhůty pro vyřízení).

ČOI nemá **pravomoc rozhodnout spor** mezi prodejcem a spotřebitelem. Nahlásit nezákonnou činnost prodejce se ale vyplatí, spotřebitel tak pomůže sankcionovat podvodníka, čímž chrání další spotřebitele a do ruky se mu dostává materiál pro argumentaci v případném soudním sporu.

ČOI zprostředkovává **ADR – mimosoudní řešení spotřebitelských sporů**. Spor mezi spotřebitelem a prodávajícím ČOI nemůže rozhodnout, ale v rámci tohoto řízení poskytuje tzv. konciliaci, tzn. snaží se přimět strany k řešení sporu dohodou. Pokud jde o spor podnikatelem z jiné země EU, Norska či Islandu, může se obrátit na **Evropské spotřebitelské centrum – www. evropskyspotrebitel.cz**

ČESKÝ TELEKOMUNIKAČNÍ ÚŘAD – ČTÚ

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 výši vyúčtování **rozhoduje pouze ČTÚ**, nelze se tedy při řešení sporu obracet na soud.
Český telekomunikační úřad je také subjektem příslušným p**ro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů** v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb.

ENERGETICKÝ REGULAČNÍ ÚŘAD – ERÚ

ERÚ dohlíží na činnost v energetickém sektoru. Jeho hlavní úkoly zahrnují: regulaci cen energií, udělování licencí pro podnikání v energetice, ochranu spotřebitelů a podporu hospodářské soutěže. Řeší **spory mezi spotřebiteli a dodavateli energií** (elektřina, plyn, teplo).
ERÚ rozhoduje spory o určení, zda právní vztah mezi zákazníkem a držitelem licence **vznikl, trvá nebo zanikl**, a kdy se tak stalo.

Spotřebitelé mohou také na ERÚ **podávat podněty** k prošetření porušení energetického zákona ze strany dodavatele.

ŽIVNOSTENSKÉ ÚŘADY – ŽÚ

Kontrolují **činnost podnikatelů** podle živnostenského zákona (zákon č.č. 455/1991 Sb.).
ŽÚ podnikatele **kontrolují, pokutují** a mohou jim **odebrat** živnostenské oprávnění.

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

STÁTNÍ ZEMĚDĚLSKÁ A POTRAVINÁŘSKÁ INSPEKCE – SZPI

SZPI má dozor nad **kvalitou a bezpečností potravin** „od vidlí až po vidličku". SZPI **řeší i hygienu** v restauracích a provozovnách.

ÚŘAD PRO OCHRANU OSOBNÍCH ÚDAJŮ – ÚOOÚ

Kontroluje, že osobní údaje (jméno, adresa, e-mail, data narození, ...) 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

ČNB kontroluje činnost osob působících na finančním trhu, typicky se jedná o banky a pojišťovny, poskytovatele spotřebitelských úvěrů. ČNB má pravomoc ukládat sankce v oblasti finančních služeb.

FINANČNÍ ARBITR

Finanční arbitr není klasickým dozorovým orgánem, ale samostatným rozhodčím orgánem, je orgánem zřízeným pro **rozhodování sporů v oblasti finančních služeb** (spory ze spotřebitelských úvěrů, stavebního spoření, životního pojištění či spory s poskytovateli platebních či investičních služeb).
Jeho rozhodnutí je závazné a může zahrnovat i sankci pro finanční instituci.

ÚŘAD PRO CIVILNÍ LETECTVÍ

Úřad pro civilní letectví dohlíží na plnění povinností leteckého dopravce týkajících se **zrušeného letu, zpoždění letu, odepření nástupu na palubu, neposkytnutí péče.**
Pravomoc má j**en u letů z ČR nebo provozovaných dopravcem EU**.
V kompetenci Úřadu není dohled nad událostmi, které se týkají zavazadel, letů mimo EU, které nejsou provozovány evropským dopravcem.

Potřebuje poradit
i s jiným problémem?