TRVEJTE NA SVÝCH PRÁVECH

KRIMI Spotřebitelská brožura

SOS ASOCIACE
SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ

O NÁS / JAK POZNAT PODVODNÉ NABÍDKY A JAK SE PROTI NIM BRÁNIT
JAK POZNAT PODVODNÝ E-SHOP / FINANČNÍ A BANKOVNÍ PODVODY / OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ
DOZOROVÉ ORGÁNY

SOS ASOCIACE
SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ

O nás

Jsme nestátní nezisková organizace založená za účelem pomáhat spotřebitelům a prosazovat jejich práva. Jako samostatná organizace pomáháme spotřebitelům od roku 2009. V ochraně spotřebitele volně navazujeme na odkaz organizace, jíž jsme dříve sami byli součástí jako spotřebitelská poradna v Brně již od roku 2003.

Naše organizace poskytuje osobní poradenství v 10 pobočkách po celé České republice. Naleznete nás v těchto krajích:

- Jihomoravský (Brno)
- Jihočeský (České Budějovice, Tábor)
- Královéhradecký (Albrechtice nad Orlicí)
- Moravskoslezský (Nový Jičín, Ostrava)
- Olomoucký (Prostějov)
- Plzeňský (Plzeň)
- Praha (hlavní město Praha)
- Zlínský (Zlín)

Můžete se na nás obrátit prostřednictvím OSOBNÍHO, MAILOVÉHO a TELEFONNÍHO PORADENSTVÍ a nově také přes aplikaci WHATSAPP.

RÁDI VÁM PORADÍME V TĚCHTO OBLASTECH:

- **Koupě zboží a jeho reklamace**
- **Smlouva o dílo (rekonstrukce, opravy)**
- **Zájezdy**
- **Cestování (letecká, vlaková a autobusová doprava)**
- **Problematika dodávek energií**
- **Telekomunikace a poštovní služby**
- **Pojištění**
- **Finanční služby**
- **Ochrana osobních údajů (GDPR)**
- **Nekalé obchodní praktiky**

NAŠE ČINNOST

- Poskytujeme osobní, telefonické a emailové poradenství pro spotřebitele
- Pořádáme přednášky pro veřejnost, seniory a studenty
- Spolupracujeme s médii, dozorovými orgány a dalšími organizacemi
- Na našem webu a sociálních sítích upozorňujeme na aktuální spotřebitelské problémy
- Školíme podnikatele a tím přispíváme k větší ochraně spotřebitelů
- Realizujeme program Garance ochrany spotřebitele (GOS), v jehož rámci propůjčujeme prověřeným podnikatelům naši značku GOS
- Podílíme se na připomínkování zákonů, díky kterým je zvyšována ochrana spotřebitelů

ČLENSTVÍ V SOS – ASOCIACE

Pro spotřebitele nabízíme možnost stát se naším členem. Jako členové SOS - asociacezískáte tyto výhody:

- 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-ti osobních poradnách, které v takovém počtu poskytujeme jako jediní v ČR,
- budeme Vám zasílat náš čtvrtletní časopis pro spotřebitele a pravidelné Newslettery,
- poskytneme Vám nadstandardní poradenství, poskytneme Vám vzorové dopisy a pomůžeme Vám při jejich sepsání,
- dostanete Členskou kartu, se kterou můžete veškeré výhody u nás čerpat,
- podpoříte naši činnost do budoucna.

Potřebuje poradit i s jiným problémem?

Jsme tu pro Vás a vždy Vám rádi pomůžeme zorientovat se ve svých právech!

Jak poznat PODVODNÉ PRAKTIKY a jak se proti nim bránit

S rozvojem technologií sdílíme na internetu stále více informací – od e-mailu, přes fotky až po čísla platebních karet. Neopatrnost ale může vést k zneužití našich dat, ztrátě soukromí či finančním škodám, a proto je důležité vědět, jak tyto údaje chránit.

JAK POZNAT PODVODNÉ PRAKTIKY?

Podvodníci přicházejí se stále sofistikovanějšími podvody a jejich **nabídky mohou působit velmi důvěryhodně**.

Hlavní znaky a rady, jak se bránit:

Neuvěřitelné nabídky nebo sliby

- Podvodníci často slibují nereálné výhody (například extrémně vysoké výnosy z investic) nebo rychlé zbohatnutí.

Příklad: *Podvodné investiční nabídky, kde vám někdo slibuje návratnost několika tisíc procent ročně, což je obvykle nerealistické.*

Nátlak na rychlé rozhodnutí

- Urgentní a naléhavé požadavky jsou často známkou podvodu. Podvodníci vás mohou tlačit do rychlého rozhodování pod záminkou, že nabídka „trvá pouze dnes", nebo že máte jen omezený čas na zajištění výhodné nabídky.

Příklad: *E-maily nebo telefonáty, které vás nutí k okamžitému převodu peněz nebo k poskytnutí osobních údajů.*

Neověřené kontakty nebo neznámé osoby

- Podvodníci se často vydávají za známé instituce, firmy nebo osoby, ale mohou mít špatně napsané názvy, podezřelé e-mailové adresy nebo telefonní čísla.

Příklad: *E-maily, které vypadají, jako by byly z vaší banky, ale obsahují chyby v jazyce nebo neznámé kontaktní údaje.*

Požadavky na osobní a citlivé údaje

- Nikdy nesdělujte své osobní a citlivé údaje (jako číslo účtu, přihlašovací údaje, číslo kreditní karty) bez důkladné verifikace, že daný požadavek je legitimní. Banky ani jiné instituce po vás tyto údaje nikdy nebudou chtít.

Příklad: *Požadavek na zaslání přihlašovacích údajů k online bankovnictví prostřednictvím e-mailu nebo SMS zprávy.*

Neznámé nebo nesprávně fungující webové stránky

- Podvodné webové stránky mohou mít chybějící kontaktní informace nebo podezřelou grafiku

Příklad: *Webová stránka s nabídkou výhodného zboží neobsahuje žádné kontaktní informace nebo obchodní podmínky.*

Podivné platební metody

- Požadavek na platbu prostřednictvím neověřených metod, jako je kryptoměna, převody přes neoficiální platformy (např. Western Union) nebo platby na neznámé účty.

Příklad: *Případ, kdy vás někdo požádá, abyste zaplatili za zboží či službu přes neověřenou platební platformu, která není podporována známými finančními institucemi.*

Gramatické chyby a špatný jazyk

- Podvodné e-maily často obsahují gramatické chyby, nesmyslné formulace nebo zvláštní styl psaní, který je odlišný stylu komunikace s oficiálními institucemi.

Příklad: *E-mail od „vaší banky", který obsahuje chyby v textu.*

JAK SE BRÁNIT PROTI PODVODNÝM PRAKTIKÁM?

Buďte skeptičtí vůči nečekaným nabídkám

- Pokud dostanete nevyžádaný e-mail, telefonát nebo zprávu s nabídkou, která vám připadá podezřelá nebo neuvěřitelná, zkontrolujte její legitimitu.

Tip: Neposkytujte osobní údaje, pokud nevíte, kdo se ptá.
Ověřte si informace přímo u dané instituce.

Můžete nás sledovat také na Instagramu

Neposílejte peníze neznámým osobám
- Nikdy nezasílejte peníze, gift cards, nebo kryptoměny nikomu, u koho si nejste jisti jeho identitou. Ověřené společnosti nebo osoby nikdy nepožadují platby touto formou.

Tip: Pokud vám přijde e-mail s tím. že jste vyhráli peníze nebo jinou výhru, ale musíte zaplatit „poplatek" nebo „daně" před tím, než vám bude výhra vyplacena, jedná se o podvod.

Používejte silné a jedinečná hesla
- Pro přístup k vašim bankovním účtům, online účtům, anebo e-mailu použijte silná a jedinečná hesla.

Kontrolujte webové adresy (URL)
- Před kliknutím na odkaz v e-mailu zkontrolujte, zda adresa začíná „https://" (což znamená šifrování) a jestli je název domény správný. Podvodníci často používají domény, které vypadají podobně, ale mají jemné rozdíly (např. rozdílnou koncovku „.com" místo „.cz").

Pravidelně monitorujte účty
- Pravidelně kontrolujte své bankovní výpisy, elektronické bankovnictví. Pokud zjistíte nějakou podezřelou transakci nebo něco neobvyklého, neprodleně kontaktujte svou banku.

Ověřujte telefonáty a e-maily
- Pokud obdržíte podezřelý telefonát nebo e-mail od nějaké společnosti (např. vaší banky), zavolejte zpět na oficiální telefonní číslo, které najdete na jejich webových stránkách, a ověřte si informace.
- Pamatujte: Banka nikdy nebude chtít vaše heslo ani PIN.

Zabezpečte své zařízení
- Aktualizujte software a antivirus na svých zařízeních, abyste se chránili před malwarem a phishingovými útoky.

Tip: Nikdy neklikejte na odkazy nebo přílohy z neznámých e-mailů nebo zpráv.

Vzdělávejte se v oblasti podvodů
Zůstaňte informovaní o nejnovějších typech podvodů. Některé banky či jiné finanční instituce pravidelně zveřejňují varování a informace o aktuálních podvodných praktikách.

CO DĚLAT, KDYŽ SE STANETE OBĚTÍ PODVODU?
- Okamžitě kontaktujte svoji banku a informujte ji o podezřelé transakci.
- Změňte hesla na všechny online účty které mohou být ohroženy.
- Nahlaste podvod příslušným orgánům (Policie ČR, Finanční arbitr).

Potřebuje poradit i s jiným problémem?

Jak poznat podvodný e-shop

Nenechte se napálit při online nákupech. Nakupování na internetu je pohodlné a rychlé, ale nese i rizika. Podvodné e-shopy přibývají a jejich cílem je jediné – připravit vás o peníze. Naučte se rozpoznat varovné signály a nakupujte bezpečně.

PRÁVNÍ ÚPRAVA
- **Zákon č. 89/2012 Sb.**, občanský zákoník
- **Zákon č. 634/1992 Sb**., o ochraně spotřebitele

ZÁKLADNÍ VAROVNÉ SIGNÁLY
Před každým nákupem na neznámém e-shopu **buďte obezřetní**. Podvodníci se často prozradí několika typickými znaky, nejčastějšími z nich jsou:

Podezřele nízká cena
- pokud nabídka zní příliš dobře, s velkou pravděpodobností jde o podvod. Tlak na **rychlé rozhodnutí**
- Podvodníci často tlačí na **rychlé rozhodnutí – odpočty**, hlášky „poslední kusy skladem", apod.

Chybějící kontaktní údaj
- Seriózní e-shop uvádí název firmy, IČO, adresu, telefon i e-mail.

Vzhled a jazyk e-shopu
- Časté **překlepy, kostrbaté věty** z překladače, **rozmazané obrázky** s cizím vodoznakem – to vše jsou varovné signály.
- Podvodné stránky mívají prázdné sekce „O nás" nebo nefunkční odkazy na sociální sítě.

Podivná adresa (URL) stránek
- Dávejte **pozor na stránky, které napodobují známé značky**, tyto stránky často mají překlepy a jsou zaregistrované na vlastní doméně(.xyz, .top, .buzz).
- Důvěryhodné české obchody používají obvykle **.cz**.

Seznam rizikových e-shopu – ČOI
- Česká obchodní inspekce pravidelně zveřejňuje seznam nebezpečných e-shopů.

Některé podvodné stránky mohou nalákat na extrémně nízkou cenu produktu, ale v posledním kroku objednávky vám naúčtují **neúměrně vysoké „poštovné a balné"** (např. 800 Kč), čímž se celková cena vyrovná nebo i předčí běžnou cenu.

KDO JE PRODEJCE?
Český zákon ukládá každému provozovateli e-shopu povinnost uvádět na webu jasně a srozumitelně své identifikační údaje. Pokud na webu **nenajdete** následující, jedná se nejen o porušení zákona, ale zřejmě i o podvod.

Povinné údaje:
- **Celý název** společnosti nebo **jméno podnikatele**
- **IČO** (Identifikační číslo osoby)
- **Sídlo** nebo adresa provozovny (ne pouze P. O. Box!)
- **Kontakt** (e-mail a ideálně i telefon)
- Údaj o zápisu v obchodním nebo živnostenském rejstříku

JAK SI E-SHOP OVĚŘIT?
- **Prověřte IČO** v obchodním rejstříku
- Zadejte adresu do Google Maps. Existuje na daném místě skutečně daná firma? Toto ověření je však **pouze orientační**, na dané adrese může mít sídlo i více společností.
- **Zavolejte na uvedené číslo**: Pokud je uvedeno telefonní číslo, zkuste na něj zavolat. Odpoví vám někdo profesionálně?

- **Přečtěte si obchodní podmínky** – musí obsahovat reklamace a možnost vrácení zboží do 14 dnů.

OBCHODNÍ PODMÍNKY
Podvodníci na obchodní podmínky často zapomínají, nebo je jen zkopírují z jiného webu. Seriózní obchodní podmínky musí jasně definovat postup pro **reklamaci** a **odstoupení od smlouvy do 14 dnů bez udání důvodu**, což je ze zákona jedno z vašich práv při nákupech přes internet.. Pokud tyto informace chybí nebo jsou zmatené, doporučujeme vám vybrat jiný eshop.

RECENZE A POVĚST E-SHOPU
Nevěřte pouze recenzím přímo na stránkách e-shopu. Skutečnou pověst obchodu odhalíte na nezávislých zdrojích. Podívejte se na nezávislé portály (Heureka.cz, Zboží.cz) a hledejte zkušenosti zákazníků, pokud zde obchod nenajdete, nebo má jen negativní hodnocení, je to vážný varovný signál.

VIRTUÁLNÍ GALERIE
Pozor na tzv. **virtuální galerie**, jedná se o stránky, které se na první phled tváří jako obyčejný e-shop, ve skutečnosti jde o stránky, které zprostředkovávají prodej z Číny.
Typickým problémem těchto e-shopů je, že přijde pozdě, nekvalitní, nebo vůbec.

UŽ SE STALO? CO DĚLAT, KDYŽ JSTE NALETĚLI?
Pokud jste již peníze odeslali a zboží nikde, jednejte rychle. Šance na získání peněz zpět sice není vysoká, ale je nutné se o to pokusit, a hlavně varovat ostatní.

Pokud jste platili KARTOU:
Máte největší šanci na návrat peněz. Ihned kontaktujte svou banku a požádejte o provedení **chargebacku**. Neotálejte, některé banky mají na nahlášení lhůtu – obecně se uvádí **13 měsíců od provedení platby.**

Pokud jste platili BANKOVNÍM PŘEVODEM:
I v tomto případě okamžitě kontaktujte svou banku. Požádejte o **storno platby** nebo o zprostředkování kontaktu s bankou příjemce. Šance na vrácení peněz je malá, ale je nutné to zkusit.

Oznamte podvod ČOI
Podejte podnět České obchodní inspekci (ČOI), čímž dáte úřadu impuls k prošetření. V případě zjištění po

chybení může ČOI **uložit pokutu za porušení zákona**. Vaším podnětem můžete přispět k zařazení podvodného eshopu na **seznam rizikových e-shopů**, a tím varovat další nakupujících.
Ačkoli vám tento krok sám o sobě peníze nevrátí, je zásadní pro postih podvodníků a ochranu ostatních.

ZLATÉ PRAVIDLO

Zlaté pravidlo bezpečného nákupu zní: **Důvěřuj, ale prověřuj**. Věnujte pár minut navíc ověření neznámého prodejce, může vám to ušetřit nejen peníze, ale i mnoho starostí a zklamání.
Nakupujte chytře a bezpečně!

Potřebuje poradit
i s jiným problémem?

Finanční a bankovní podvody

Finanční a bankovní podvody jsou protiprávní jednání, při nichž pachatelé zneužívají finanční operace, majetek nebo důvěrné údaje s cílem obohatit se na úkor jiných. Tyto praktiky mají mnoho forem – my Vám přinášíme přehled těch nejčastějších.

DRUHY FINANČNÍCH A BANKOVNÍCH PODVODŮ

Podvody s kreditními kartami
- **Phishing:** Podvodníci se snaží získat údaje, jako jsou čísla kreditních karet, prostřednictvím falešných e-mailů nebo webových stránek.
- **Skimming:** Zařízení na bankomatech nebo platebních terminálech, které kopíruje informace z kreditních karet.

Podvody s investicemi
- **Ponziho schéma:** Podvodníci lákají nové investory na vysoké výnosy z vkladu, přičemž výnosy pro starší investory se platí z vkladů nových investorů, dokud tento systém nezkrachuje.
- **Pump and dump:** Podvodníci uměle navyšují ceny akcií, aby ji následně prodali za vysokou cenu, zatímco ostatní investoři na to doplatí.

Podvody s hypotékami
- **Falešné hypoteční poradenství:** Podvodníci se vydávají za odborníky na hypoteční poradenství, vybírají poplatky, ale neposkytují reálné služby.

Podvody v online bankovnictví
- **Malware a Ransomware:** Podvodníci prostřednictvím škodlivého softwaru (malware) získají přístup k účtu oběti
- **Vishing:** Telefonní podvody, při nichž se podvodníci vydávají za falešné zástupce bank s cílem získat přihlašovací údaje.

JAK SE VYHNOUT FINANČNÍM A BANKOVNÍM PODVODŮM?

Bránit se finančním podvodům je klíčové pro ochranu vašich peněz a osobních údajů. Podvodníci se stále vyvíjejí a přicházejí se stále sofistikovanějšími metodami, jak obelstít jednotlivce nebo firmy, ale existuje několik zásadních kroků, kterými můžete riziko minimalizovat.

Buďte ostražití a skeptičtí vůči příliš výhodným nabídkám
- **Neuvěřitelně vysoké sliby:** Nabídka neuvěřitelně vysokých výnosů nebo příliš výhodných nabídek, je často signálem podvodu.
- **Vyhněte se tlaku:** Pokud na vás prodejce naléhá k okamžitému rozhodnutí (např. nabídka, která platí jen dnes), buďte obezřetní. Podvodníci často používají nátlak k tomu, aby vás přiměli k rozhodnutí bez rozmyšlení.

Ověřujte nabídky a společnosti
- **Prověřte legitimitu:** Pokud obdržíte nabídku na investice, půjčky nebo produkty, firmu si prověřte (např. prostřednictvím obchodního rejstříku, recenzí).
- **Falešné webové stránky:** Zkontrolujte URL adresu a doménu webových stránek, podvodníci používají domény, které se jen lehce liší od těch oficiálních (např.: „.com" místo „.cz").
- **Sociální sítě a recenze:** Zkontrolujte si, jestli má firma na sociálních sítích aktivní profil. Pokud firma neexistuje online nebo nemá žádné pozitivní recenze, je lepší se jí vyhnout.

Nikdy neklikejte na podezřelé odkazy nebo přílohy
- **Phishing:** Své citlivé údaje nesdělujte nikkomu přes e-mail ani přes telefon, pokud si nejste jisti, že komunikujete s legitimní osobou. Nikdy neklikejte na odkazy v nevyžádaných e-mailech.
- **Kontrolujte URL adresy:** Ujistěte se, že webové stránky jsou správně zabezpečeny (https://) a že jsou autentické.
- **Přílohy:** Buďte opatrní při otevírání příloh nebo stahování souborů z neznámých e-mailů nebo zpráv.

Používejte silná a unikátní hesla
- **Bezpečné heslo:** Používejte složitá hesla, která obsahují kombinaci písmen, číslic a speciálních znaků. Vytvořte si různá hesla k jednotlivým online účtům. Nevytvářejte jednoduchá hesla jako „123456" nebo „password".
- **Dvoufaktorová autentizace:** Aktivujte dvoufaktorovou autentizaci (2FA) tam, kde je to možné, zejména na bankovních účtech a důležitých online službách. To zajišťuje, že k vašim účtům mají přístup pouze oprávněné osoby.

Monitorujte pravidelně své účty
- **Kontrola transakcí:** Pravidelně kontrolujte výpisy z banky a kreditních karet, abyste zjistili jakékoli neautorizované transakce. V případě, že zjistíte něco podezřelého podezřelého, kontaktujte banku.
- **Upozornění na transakce:** Většina bank nabízí upozornění na podezřelé transakce nebo platby. Aktivujte tuto službu, abyste byli včas informováni o jakýchkoli změnách.

Zabezpečte své zařízení
- **Antivirus a firewall:** Ujistěte se, že vaše zařízení má antivirový software a zapnutý firewall.
- **Aktualizace:** Pravidelně aktualizujte operační systém a software na vašem zařízení.
- **Zabezpečení Wi-Fi:** Ujistěte se, že vaše Wi-Fi je chráněna silným heslem a používá šifrování (např. WPA2 nebo WPA3).

Neposílejte peníze na neznámé účty
- **Platba prostřednictvím gift cards nebo kryptoměn:** Pokud po vás někdo požaduje platbu prostřednictvím gift cards nebo kryptoměn (např. Bitcoin), buďte opatrní – podvodníci tuto formu platby často využívají.

JAK REAGOVAT, KDYŽ SE STANETE OBĚTÍ PODVODU?

- **Okamžitě kontaktujte svou banku:** Pokud zjistíte, že vám z účtu zmizely peníze, okamžitě kontaktujte svou banku.
- **Změňte si hesla a zabezpečte účty:** Pokud došlo k úniku citlivých údajů, změňte si přístupové údaje k účtům (e-mail, bankovní účty, sociální sítě).
- **Nahlaste podvod:** Nahlaste podvod na Policii ČR, v případě bankovního podvodu se můžete také obrátit na Finančního arbitra.

Potřebuje poradit
i s jiným problémem?

Ochrana osobních údajů

Když se řekne osobní údaj, nemusí jít jen o rodné číslo nebo občanský průkaz. Stačí i jméno, e-mail, telefonní číslo nebo fotografie. Ochrana osobních údajů se proto týká každého – firem, živnostníků i zaměstnavatelů.

PRÁVNÍ ÚPRAVA

- Nařízení EU 2016/679 (GDPR)
- Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

- Zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů
- Zákon č. 40/1995 Sb., o regulaci reklamy
- Zákon č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti
- Zákon č.. 500/2004 Sb., správní řád

CO JE TO TEN OSOBNÍ ÚDAJ?

Osobním údajem je **jakýkoliv údaj, za pomoci kterého je možné identifikovat určitou osobu**. Základním kritériem je možnost **určení konkrétní osoby na základě oněch údajů.**

Osobní údaje můžeme rozdělit do třech skupin, a to na:
- obecné osobní údaje
- zvláštní osobní údaje
- údaje (ne) používající ochranu při zpracování

Obecné osobní údaje (přehled nejčastějších)
- Jméno
- Adresa (trvalé bydliště, doručovací adresa)
- Pohlaví, věk, datum narození, rodné číslo
- Pohlaví, osobní stav
- Fotografie, videozáznam, audiozáznam
- Emailová adresa (zvláště, pokud obsahuje jméno a příjmení), telefonní číslo, IP adresa
- Čísla různých osobních dokladů (řidičského průkazu, občanského průkazu, cestovního pasu, karty zdravotní pojišťovny apod.)
- Vzdělání, pracovní minulost atd.

ZVLÁŠTNÍ OSOBNÍ ÚDAJE

- Rasový nebo etnický původ
- Politické a náboženské názory
- Zdravotní stav, genetické údaje – DNA, RNA, krevní skupina atd.), biometrické údaje (otisk prstu, Face-ID, podpis atd.)
- Sexuální orientace
- Trestní minulost

ÚDAJE (NE)POUŽÍVAJÍCÍ OCHRANU

Anonymizované údaje- nelze u nich určit subjekt údajů. Jako příklad lze uvést různé poskytování údajů pro statistické účely, kdy typicky příjemce těchto údajů vymaže nepotřebné osobní údaje (např. jméno a příjmení) a dále používá pouze údaje potřebné pro provedení statistiky (např. věk a dosažené vzdělání).

Pseudonymizované údaje ochranu mají, protože u nich lze zpětně dohledat, komu patří. Typickým příkladem může být například nahrazení jména číslem. Do skupiny údajů, které používají ochranu, nepatří osobní údaje zemřelých osob ani údaje právnických osob, včetně orgánů veřejné moci a dalších institucí.

DOZOROVÝ ORGÁN

Dozor nad dodržováním povinností při zpracování osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Při výkonu dozorové činnosti se Úřad řídí zejména nařízením EU 2016/679 a zákonem č. 110/2019 Sb..

Funkcí Úřadu je:
- kontrola dodržování GDPR a českých zákonů
- prošetření stížností spotřebitelů
- ukládání nápravných a sankčních opatření
- dohled na šíření obchodních sdělení

Práce, kterou Úřad provádí, se dá rozdělit na dvě hlavní části:
- na základě kontrolního plánu (veřejně dostupný a anonymizovaný)
- kontrola na základě stížností, a podnětů jiných orgánů

Kontrolu samotnou provádějí zaměstnanci Úřadu na základě písemného pověření. Zahájení kontroly musí být oznámeno a prokázáno pověřením ke kontrole.

PŘESTUPKY TÝKAJÍCÍ SE OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Porušení povinností při zpracování osobních údajů může být přestupek, například:
- neoprávněné zveřejnění údajů (např. rodné číslo, zdravotní stav)
- porušení povinností při nakládání s rodným číslem.

SLOVO ZÁVĚREM

V digitálním světě sdílíme osobní údaje na denní bázi. Při zpracování dat je třeba mít na paměti, že nejde jen o data, ale jde o konkrétní lidí s jejich soukromým a právy. V momentě, kdy víte, koho se údaj týká, jde o osobní údaj. Aneb „s velkou mocí přichází i velká zodpovědnost".

Potřebuje poradit i s jiným problémem?

Jsme tu pro Vás a vždy Vám rádi pomůžeme zorientovat se ve svých právech!

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 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.

Můžete nás sledovat také na Instagramu

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?

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.

Jsme tu pro Vás a vždy Vám rádi pomůžeme zorientovat se ve svých právech!

INFORMACE O ČLENSTVÍ

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 v našem centru na adrese
Česká 141/31, 602 00 Brno

2) ELEKTRONICKY
- https://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 nebo telefonicky:
clenove@asociace-sos.cz, **+420 771 191 191**

TRVEJTE na svých PRÁVECH!

STÁTNÍ DOZOROVÉ ORGÁNY: Česká obchodní inspekce 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 Vám síly nestačí.
– Poskytujeme Vám poradenství, informace, vzdělávání.
– Na Vaše problémy upozorňujeme formou spolupráce s médii:

- **tiskem – formou informativních článků**
- **prostřednictvím Českého rozhlasu Brno,**

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

www.asociace-sos.cz

SOS ASOCIACE
SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ

SOS – Asociace, z. s.
Česká 131/41, 602 00 Brno

PORADENSTVÍ
PO – PÁ 9.00 - 16.00
+420 **771 191 191**
poradna@asociace-sos.cz

Whatsapp poradenství

Pomáhají nám:

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