

ČASOPIS PRO SPOTŘEBITELE



3/2026

BRÁNIT SVÁ PRÁVA MÁ SMYSL

03	<u>Úvodní slovo</u>
05	<u>Kde jste nás mohli potkat?</u>
08	<u>SOS – Asociace v médiích</u>
10	<u>Představujeme naše poradny</u>
13	<u>Úraz odškodní škola i pojistka dítěte</u>
15	<u>Recenze falešných zákazníků</u>
17	<u>Průvodce údržbou a úpravami v nájemním bytě</u>
19	<u>Příběhy spotřebitelů</u>
22	<u>Staňte se naším členem</u>
23	<u>Jak se na nás můžete obrátit</u>
24	<u>Garance ochrany spotřebitele GOS</u>
25	<u>Kdo nás podporuje</u>
26	<u>Jak nás můžete podpořit</u>

ÚVODNÍ SLOVO

Vážení čtenáři, milí spotřebitelé, členové a podporovatelé SOS – Asociace,

když se ohlédnu za posledními měsíci, mám především pocit velké vděčnosti. Za důvěru, kterou nám každý den dáváte, za všechny dotazy, se kterými se na nás obračíte, za milá slova, která od vás dostáváme, i za každého nového člena, který se rozhodne naši činnost podpořit. Právě to je pro nás tím nejlepším potvrzením, že práce spotřebitelské organizace má stále svůj význam a že je možná potřebnější než kdy dříve.

Základem naší činnosti zůstává poradenství. Nechceme být organizací, která o problémech spotřebitelů pouze hovoří z dálky. Chceme být přímo tam, kde nás lidé potřebují. Proto si velmi zakládáme na zachování osobního poradenství, které doplňujeme telefonickou, elektronickou i dalšími moderními formami komunikace. Už v roce 2025 jsme řešili tisíce případů prostřednictvím osobních poraden, telefonu, WhatsAppu a elektronického poradenství a zájem spotřebitelů potvrzuje, že dostupná individuální pomoc má obrovský význam.

Naše práce ale poradenstvím nekončí. Školíme, přednášíme, organizujeme workshopy a snažíme se vysvětlovat spotřebitelské právo tak, aby mu lidé skutečně rozuměli a dokázali svá práva v běžném životě využít. Vzděláváme přitom nejen spotřebitele, ale také podnikatele a jejich zaměstnance, pro-



tože jsme přesvědčeni, že dobře informovaný podnikatel a dobře informovaný spotřebitel jsou základem férového trhu. I vzdělávání podnikatelů v oblasti reklamací, smluvních vztahů, obchodních podmínek či ochrany osobních údajů patří mezi dlouhodobé aktivity naší organizace.

Současně se snažíme stále přemýšlet nad tím, co můžeme dělat jinak a lépe. Připravujeme nové projekty, hledáme modernější způsoby komunikace, rozvíjíme digitální nástroje, pracujeme s videem a sociálními sítěmi a chceme oslovovat i ty spotřebitele, kteří by do klasické poradny možná nikdy nepřišli. Spotřebitelská ochrana se totiž musí vyvíjet stejně rychle jako prostředí, ve kterém dnes nakupujeme, uzavíráme smlouvy a využíváme služby.

Velmi důležitou součástí naší práce je také odborná činnost. Účastníme se konferencí, pracovních skupin, kulatých stolů a odborných jednání. Nejen proto, abychom zde zastupovali pohled spotřebitelů a přinášeli zkušenosti z každodenní poradenské praxe, ale také proto, abychom se sami neustále

vzdělávali. Spotřebitelské právo dnes zasahuje do digitalizace, umělé inteligence, e-commerce, energetiky, finančních služeb, bezpečnosti výrobků i mezinárodního obchodu. Pokud chceme spotřebitelům kvalitně pomáhat, musíme sledovat celý tento vývoj. SOS se proto účastní odborných fór a pracovních skupin a přenáší zkušenosti z tisíců konkrétních spotřebitelských případů přímo do odborné diskuse.

Velkou radost máme také z rostoucího zájmu médií a veřejnosti. Vystupujeme v televizi, rozhlasu, poskytujeme stanoviska novinářům a píšeme články k tématům, která se spotřebitelů skutečně dotýkají.

Při našem posledním vystoupení v Českém rozhlasu jsme se setkali s mimořádným zájmem posluchačů a množstvím jejich dotazů. Právě takové okamžiky nám ukazují, že lidé informace o svých právech aktivně hledají a že SOS vnímají jako místo, na které se mohou obrátit.

V pořadu Káva o čtvrté jsme se věnovali například bezpečnému nakupování na internetu, falešným e-shopům, reklamacím, podvodům i novým rizikům spojeným s umělou inteligencí.

Za každým naším stanoviskem, článkem, školením nebo mediálním vystoupením ale nakonec stojí konkrétní člověk. Spotřebitel, který neví, jak reklamovat vadné zboží. Senior, který podepsal smlouvu, jejímuž obsahu nerozuměl. Rodina, která přišla o peníze na podvodném e-shopu. Podnikatel, který chce své povinnosti nastavit správně. Právě kvůli nim naši práci děláme.

A proto bych chtěl na závěr především poděkovat. Naším členům za jejich podporu. Spotřebitelům za důvěru. Naším poradcům, zaměstnancům, kolegům a spolupracovníkům za obrovské množství práce, kterou odvádějí.

Partnerům a institucím za spolupráci. A všem, kteří nám napíší obyčejné děkuji.

Možná se to zdá jako maličkost, ale právě taková slova nám opakovaně připomínají, proč má smysl v této práci pokračovat.

Budeme se i nadále snažit být spotřebitelům co nejbližší, naslouchat jim, pomáhat jim a současně hledat nové cesty, jak jejich práva chránit ještě lépe.

Děkuji, že jste s námi.

JUDr. Ondřej Zelenka
Předseda SOS – Asociace, z.s.

KDE JSTE NÁS MOHLI POTKAT

ČTVRTEK 10. ZÁŘÍ

DEN EXPORTU PRAHA 2026

Na konferenci **Den exportu Praha 2026** zastupoval SOS-Asociaci náš předseda Ondřej Zelenka.

Diskutovalo se především o budoucnosti evropského a českého exportu, nových obchodních dohodách a možnostech českých firem na trzích mimo Evropskou unii.

Kromě zajímavých podnětů jsme si odvezli i nové kontakty a konkrétnější představu o tom, jak se bude evropská obchodní politika dál vyvíjet.



STŘEDA 23. ZÁŘÍ

35 LET ÚŘADU PRO OCHRANU
HOSPODÁŘSKÉ SOUTĚŽE

V Lichtenštejnském paláci v Praze jsme se zúčastnili odborného setkání věnovaného **budoucnosti soutěžní politiky a veřejného zadávání**.

Diskutovalo se o vlivu digitalizace a umělé inteligence na fungování trhů, o konkurenceschopnosti evropské ekonomiky i o aktuálních výzvách ve veřejných zakázkách.





ČTVRTEK 24. ZÁŘÍ

FINANČNÍ GRAMOTNOST NA ZŠ

Na **ZŠ J. A. Komenského v Praze** jsme se tentokrát věnovali tématu **finanční gramotnosti**.

Se žáky jsme na praktických příkladech probírali, jak se lépe orientovat v běžných finančních situacích, na co si dát pozor při rozhodování o penězích a proč je důležité přemýšlet nad tím, jak s nimi zacházíme. Cílem bylo přiblížit téma srozumitelně a co nejvíce ho propojit s reálným životem.

PONDĚLÍ 28. ZÁŘÍ

SVÁTEK SENIORŮ V BRNĚ

Také letos jsme byli součástí tradičního **Svátku seniorů na Zelném trhu v Brně**.

U našeho stánku jsme návštěvníkům představovali činnost **SOS-Asociace** a poskytovali **bezplatné spotřebitelské poradenství**.



BRNĚNSKÉ DNY PRO SENIORY 2026

9 PŘEDNÁŠEK

3. ZÁŘÍ – 27. ŘÍJNA 2026

BRNO, ČESKÁ 31



ZÁŘÍ–ŘÍJEN 2026

BRNĚNSKÉ DNY PRO SENIORY

Od září až do konce října pokračujeme v rámci **Brněnských dnů pro seniory** sérií devíti bezplatných přednášek.

Společně otevíráme praktická témata, která se týkají každodenního života spotřebitelů – od reklamací a energií přes smlouvy o dílo až po bezpečné nakupování.

BRNĚNSKÉ DNY PRO SENIORY 2026

Program

ČTVRTEK
1. ŘÍJNA

14:00 - 15:30
Nekalé obchodní praktiky

STŘEDA
7. ŘÍJNA

14:00 - 15:30
Problematika nájemního bydlení

ÚTERÝ
13. ŘÍJNA

14:00 - 15:30
Spotřebitelské úvěry, půjčky a exekuce

ČTVRTEK
22. ŘÍJNA

14:00 - 15:30
Internetové a bankovní podvody

ÚTERÝ
27. ŘÍJNA

14:00 - 15:30
Zodpovědné nakládání s bioodpadem



Místo konání: Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace, z.s.,
Česká 141/31, Brno, 2. patro (k dispozici výtah)

VSTUP ZDARMA

SOS – ASOCIACE V MÉDIÍCH

Spolupráce s médii si velmi vážíme a jsem rádi, že díky ní můžeme zamezit, aby se spotřebitelé stali oběťmi podvodů.

ČESKÝ ROZHLAS

V pořadu **Káva o čtvrté** jsme se věnovali právům spotřebitelů při cestování a situacím, které mohou během dovolené nastat. Posluchačům jsme přiblížili, na co mají nárok v případě problémů se zájezdem a jak postupovat, pokud poskytnuté služby neodpovídají tomu, co cestovní kancelář slíbila.



Ve stejném pořadu byl pak opět hostem náš předseda Ondřej Zelenka, tentokrát s tématem bezpečného nakupování na internetu a stále propracovanějších online podvodů. Upozornil mimo jiné na to, že s rozvojem umělé inteligence je stále jednodušší vytvořit důvěryhodně vypadající falešný e-shop, reklamu nebo jiné podvodné prostředí. Řeč byla také o složitější vymahatelnosti práva, zejména pokud podvodník působí ze zahraničí. Součástí pořadu byly i konkrétní dotazy posluchačů.

TV NOVA

V pořadu **Do hloubky** jsme se věnovali právům cestujících při zpožděných letech.

Přiblížili jsme, v jakých situacích mohou cestující požadovat pomoc nebo kompenzaci a na co je dobré myslet už přímo na letišti.

V **Hlavních zprávách** komentoval Ondřej Zelenka používání **samoobslužných pokladen**. Reportáž se věnovala případu, kdy pokladna nesprávně načetla zboží a zákazník byl následně obviněn z krádeže.

Mluvili jsme také o tom, že samoobslužné pokladny mohou pro část zákazníků znamenat úsporu času, zatímco pro jiné jsou komplikované. Do budoucna se navíc očekává větší zapojení umělé inteligence, která by měla nákupy ještě více automatizovat.



Ve zprávách CNN Prima News vysvětloval Ondřej Zelenka princip personalizovaných cen, kdy může online prodejce zobrazovat různým zákazníkům rozdílné ceny podle informací, které o nich má.

V reportáži zazněl také případ z USA, při němž byla klientovi výrazně navýšena cena letenky poté, co systém vyhodnotil jeho naléhavou potřebu cestovat kvůli úmrtí v rodině. Upozornili jsme proto na potřebu transparentnosti při využívání osobních údajů a automatizovaného rozhodování při tvorbě cen.

POTŘEBUJETE PORADIT ?



TELEFONICKÉ
PORADENSTVÍ



771 191 191



E-MAILOVÉ
PORADENSTVÍ

poradna@asociace-sos.cz



OSOBNÍ
PORADENSTVÍ

Po celé České republice

Pro Měšec.cz jsme se věnovali pravomocím pracovníků ostrahy v obchodech. Přiblížili jsme hranice toho, co může ostraha vůči zákazníkovi požadovat a jaká práva má spotřebitel v situaci, kdy je například podezřelý z krádeže.

ČLÁNKY NA NOVINKY.CZ

Pro Novinky.cz jsme se věnovali samoobslužným technologiím na letištích a tomu, jak se jejich rozšiřování promítá do zkušenosti cestujících.

Téma otevřelo také otázku, jak se mění služby, na které byli cestující dosud zvyklí při osobním odbavení.

V dalším článku jsme vysvětlili, co všechno může být považováno za školní úraz a jak mají rodiče postupovat, pokud se dítě zraní při výuce, o přestávce nebo na školní akci.

Ondřej Zelenka upozornil také na to, že rodiče by se neměli nechat automaticky odbýt tvrzením, že si dítě zranění způsobilo samo. Důležité je úraz řádně zaznamenat, uchovat lékařské zprávy a případně uplatnit také vlastní úrazové pojištění dítěte.

ČLÁNEK NA DENÍK N

Pro Deník N jsme komentovali spotřebitelské chování spojené s obdobím konce školního roku a zvýšenými nákupy. Téma se zaměřovalo na to, jak podobné příležitosti využívají obchodníci a na co by si měli spotřebitelé při nákupech a marketingových akcích dávat pozor.

PŘEDSTAVUJEME NAŠE PORADNY – BRNO

v tomto čísle našeho časopisu zahajujeme nový seriál, ve kterém vám postupně představíme všechny poradny Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace, z.s. Poznáte nejen místa, kde pomáháme spotřebitelům řešit jejich každodenní problémy, ale také poradce, kteří za naší prací stojí. Začneme tam, kde sídlí naše centrála a odkud koordinujeme činnost poraden po celé České republice – v Brně.

KDE JSOU NAŠE KOŘENY

Příběh spotřebitelského poradenství pod hlavičkou Sdružení obrany spotřebitelů se začal psát již v roce 1993. V Jihomoravském kraji působíme od roku 2006 a od té doby jsme prošli řadou změn.

Měnily se adresy, podmínky i rozsah naší činnosti, jedno však zůstává stejné – **snaha pomáhat spotřebitelům orientovat se v jejich právech a bránit se nekalým praktikám.** S rozvojem organizace je neodmyslitelně spjata také její dlouholetá **zakladatelka Gerta Mazalová**, která stála u budování spotřebitelského poradenství v našem regionu i v celé republice. Na její práci navázala **Alena Máčová** a v současnosti organizaci vede **Ondřej Zelenka**. Díky jejich úsilí se podařilo zachovat a dále rozvíjet síť poraden, která dnes pomáhá spotřebitelům napříč Českou republikou.

Mnoho let nás mohli lidé navštěvovat na adrese Mečová 5 v centru Brna. V roce 2024 jsme se přestěhovali do nových prostor na **ulici Česká 31**, kde sídlí naše organizace dodnes. Díky výhodné poloze v sa-



Bývalé ředitelky SOS-Asociace Gerta Mazalová a Alena Máčová.

motném centru města je poradna snadno dostupná pro všechny, kteří potřebují radu nebo pomoc.

MÍSTO, KDE SE POTKÁVÁ PORADENSTVÍ, VZDĚLÁVÁNÍ I PREVENCE

Brněnská centrála je srdcem celé naší organizace. Působí zde tým přibližně deseti zkušených poradců, kteří se střídají tak, aby byl **po celou provozní dobu poradny zajištěn odborný servis pro spotřebitele.** Klienti se na nás mohou obracet **osobně, telefonicky i elektronicky** a vždy se jim snažíme věnovat s maximální péčí.



Původní kancelář na Mečové ulici v Brně.

Naši poradci však nepůsobí pouze v kanceláři. Kromě každodenního poradenství zajišťují také přednášky, semináře, besedy a další vzdělávací akce. Právě díky jejich odbornosti a dlouholetým zkušenostem dokážeme nejen pomáhat při řešení konkrétních spotřebitelských problémů, ale také **předcházet situacím, do kterých by se spotřebitelé mohli dostat**. Ať už jde o reklamace, smlouvy, internetové podvody nebo finanční gramotnost, naším cílem je být lidem spolehlivým průvodcem ve světě spotřebitelských práv.

Mnozí návštěvníci přicházejí s pocitem, že jejich problém je příliš složitý nebo že už nelze nic dělat. Praxe nám ale ukazuje, že často stačí odborná rada, vysvětlení právních možností nebo pomoc s formulací reklamace či výzvy obchodníkovi. Právě od toho jsme tady.

S ČÍM SE NA NÁS MŮŽETE OBRÁTIT?

Možná vás překvapí, jak pestrou škálu problémů naši poradci řeší. Nejčastěji pomáháme s **reklamacemi zboží a služeb, internetovými nákupy, odstoupením od smluv uzavřených na dálku, spory s obchodníky nebo s nekalými obchodními praktikami**.

Zabýváme se také problémy v oblasti energií, telekomunikací a finančních služeb, pomáháme lidem, kteří se stali obětí podvodných nabídek, a radíme v otázkách spotřebitelských úvěrů či dluhové problematiky. V posledních letech navíc stále častěji **řešíme internetové a telefonické podvody**, které cílí zejména na seniory a další zranitelné skupiny spotřebitelů.



Brněnskou poradnu najdete na České 31.

NEJSME JEN PORADNA

Naše práce nekončí za dveřmi kanceláře. V Brně a celém Jihomoravském kraji se vedle individuálního poradenství intenzivně věnujeme také vzdělávání a prevenci. Pořádáme

přednášky pro školy, semináře a besedy pro veřejnost i seniorská centra. S našimi poradci se můžete v průběhu září a října pravidelně setkávat také na přednáškách pořádaných v rámci brněnského projektu **Dny pro seniory**, kde se věnujeme aktuálním spotřebitelským tématům, bezpečnému nakupování i prevenci podvodů. Podrobný program akcí naleznete na našich webových stránkách.

Snažíme se lidem pomáhat nejen v okamžiku, kdy problém nastane, ale také předcházet situacím, které by je mohly finančně nebo právně poškodit.



Naši poradci při práci v brněnské pobočce.

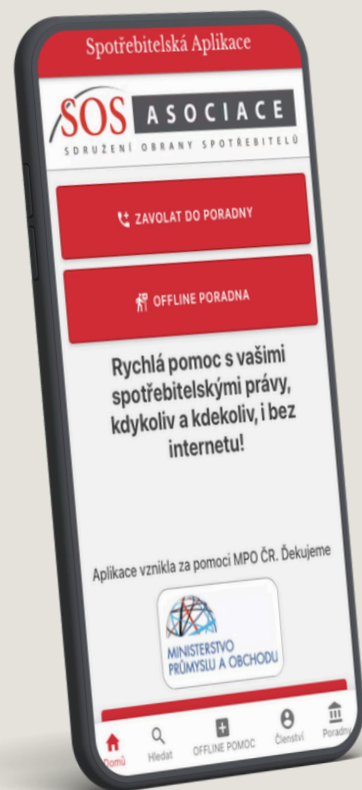
POZNEJTE NÁS BLÍŽ

V příštích číslech vám představíme další naše poradny po celé České republice a samozřejmě také jejich poradce. Dozvíte se, kdo odpovídá na vaše dotazy, s jakými případy se setkává nejčastěji a co je na práci pro spotřebitele nejvíce motivuje.

Ať už vás trápí reklamace, nevýhodná smlouva, problém s e-shopem nebo podezřelá nabídka, nemusíte na řešení svých starostí zůstat sami.

V brněnské poradně na adrese **Česká 31** vás rádi přivítáme a pomůžeme najít cestu k řešení.

Stáhněte si aplikaci pro spotřebitele



Mějte poradenství vždy po ruce.



ÚRAZ ODŠKODNÍ ŠKOLA I POJISTKA DÍTĚTE. NA CO SI DÁT POZOR

Tomáš Volf
redaktor *Novinky.cz*

**Článek přebíráme ve spolupráci
s *Novinky.cz*. Původní verzi článku
najdete [ZDE](#).**

Začátkem školního roku přibývá dětských úrazů při výuce, o přestávkách nebo školních akcích. Úrazy primárně eviduje škola a odškodňuje z pojistky odpovědnosti. Podle odborníků by se rodiče neměli nechat odbýt tvrzením, že si žák zranění zavinil sám. Navíc se vyplatí úrazové pojištění dítěte.

„Školním úrazem není jen úraz při tělocviku. Odpovědnost školy se vztahuje na úrazy, které vzniknou při vyučování nebo v přímé souvislosti s ním. Typicky tedy může jít i o úraz o přestávce, na školním výletě, exkurzi, lyžařském kurzu nebo jiné akci organizované školou,“ řekl Novinkám Ondřej Zelenka, advokát a předseda Sdružení obrazy spotřebitelů.

Rodiče by měli vědět, že u úrazu dítěte není obecně podmínkou odškodnění, aby nejprve prokázali konkrétní pochybení učitele. Odpovědnost školy za školní úraz je totiž založena na zvláštním režimu zákoníku práce.

Primárně úraz eviduje škola a u významnějšího úrazu rodiče také informuje.

„Rodičům bych doporučil ověřit, že byl úraz školou řádně zaznamenán, a zejména u závažnějších úrazů si záznam vyžádat a uchovat veškeré lékařské zprávy a další doklady související s léčením,“ vysvětlil Zelenka. Pokud má dítě vlastní úrazové pojištění, rodič následně oznámí úraz také své pojišťovně.



Rozdíl Zelenka vidí mezi běžným úrazem a situací, kdy dítě samo evidentně riskuje. Když si dítě při tělocviku zlomí nohu při cvičení nebo o přestávce upadne a udeří se o topení, jedná se typicky o školní úraz. Jestliže ale například žák navzdory jasnému zákazu skáče přes zábradlí ze schodů, může být jeho vlastní jednání pro rozsah odškodnění významné.

„Ani tehdy bych ale rodičům nedoporučoval přijmout jednoduchý závěr školy: Mohl si za to sám, takže nic nedostane. Zákon stanoví poměrně přísné podmínky, za nichž lze odpovědnost omezit nebo vyloučit, a pouhá běžná neopatrnost sama o sobě nestačí,“ dodal Zelenka.

DESETITISÍCOVÉ ČÁSTKY

Pro představu, odškodné u zlomeného kotníku může činit jen na bolestném kolem 50 tisíc korun, u komplikovanější zlomeniny mohou být částky podstatně vyšší a při trvalých následcích se vedle bolestného řeší i ztížení společenského uplatnění.

Advokát upozornil, že se vyplatí mít komerční úrazové pojištění dítěte, protože tyto peníze se vyplácejí odděleně vedle odškodnění od školy.

Rozdíl může být i v rychlosti výplaty po úrazu. Ta může trvat i týdny a měsíce. Některé pojišťovny ale slibují vyplacení rychlé zálohy krátce po úrazu, což pomůže řešit náklady či ušlé příjmy rodičů kvůli ošetřování.

„Pokud je dítě pojištěné individuálně, dostane pojistné plnění z tohoto pojištění vždy nad rámec toho, co dostane od školy. Toto pojištění tedy má smysl vždy, ve škole se stane jen nějaké menší procento úrazů, a při úraze ve škole klient o nic nepřichází,“ potvrdil mluvčí pojišťovny Kooperativa Milan Káňa.

Samotné úrazové pojištění dítěte vyjde v jejich případě okolo pěti set korun měsíčně. Zhruba dvojnásobně dražší je komplexní životní a úrazové pojištění, které kryje i další rizika, jako invaliditu nebo vážné onemocnění.



Nenechte se odbýt.
I úraz ve škole může být odškodněn.

SOS ASOCIACE
SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ

RECENZE FALEŠNÝCH ZÁKAZNÍKŮ

Marek Tasch,
odborní právní poradce
SOS – Asociace

Pět hvězdiček, nadšený komentář a fotka „spokojeného zákazníka“. Jenže co když ten člověk produkt nikdy ani neviděl? V digitálním světě, kde recenze často rozhodují o tom, co koupíme, se důvěra stala cennou měnou — a právě tu začaly podkopávat falešné hodnocení psané na zakázku.

Postupně se ustálil systém 1–5 hvězdiček, kdy 1 hvězdička značí nejhorší a 5 nejlepší kvalitu. Grafický přehled však značí pouze průměr, který tak může v určitých případech dost zkreslovat.

Významnějším kritériem tak může být třeba počet recenzí, kde už při velkém množství může být průměr více vypovídající. Ve výsledku tak může být produkt s o trochu nižším hvězdičkovým průměrem, ale zato velkým počtem recenzí, spolehlivější, než méně recenzovaný produkt s průměrem vyšším.

Z tohoto důvodu je 5 hvězdiček v hodnocení spíše podezřelé, nežli dokonalé. Toho už si všimli i zákazníci, kteří tato hodnocení před samotným nákupem začali **filtrvat právě na negativní recenze**, které mají ukázat realističtější a důvěryhodnější pohled na výrobek, včetně jeho případných nedostatků. Jenže i **negativní recenze mohou být falešné**.

Podle různých odhadů a odborných výzkumů je zhruba necelá **pětina recenzí na internetu falešná**.

Boj s těmito recenzemi však bude na dlouhou trať a nelze se tomuto problému vyhnout zcela.

Jedním z prvních kroků je ověřování uživatelských účtů a jejich nákupů, který by měl ztížit možnost vůbec psát falešné recenze.



Nicméně, tuto povinnost stanovenou zákonem zpravidla stejně dodržují pouze větší e-shopy, naopak malé, často anonymní, obchody často tuto povinnost vůbec neřeší. Důvěryhodnost a rozmanitost falešných recenzí dnes navíc ještě **podpořil rozvoj generativní AI**.

CO TEDY DĚLAT A JAK VYUŽÍT RECENZE NA MAXIMUM?

Samo hodnocení výrobku zobrazené hvězdičkami není špatně, ale zkontrolujte si, **kolik lidí skutečně výrobek hodnotilo**. Relevantnější výpovědní hodnotu bude mít průměr z 400 recenzí, než ten vytvořený z 5. V hodnoceních se dívejte na **recenze ověřených zákazníků** a ověřených nákupů. Ve větším množství recenzí se snažte najít tu, která skutečně popisuje to, co od výrobku očekáváte.

U hotelů, restaurací, hospod, služeb apod. se zaměřujte zejména na **novější recenze** (to, že bylo ubytování skvělé před 10 lety nemusí nutně znamenat, že je stejně dokonalé dnes). To samé platí u elektroniky, která je náchylná na aktualizace softwaru. Starší elektronika běžící na starém operačním systému už nemusí splňovat ani technické požadavky, ani bezpečnostní kritéria.

Zároveň větší množství neověřených recenzí (nejčastěji bývají velmi kladné) podobného obsahu, zveřejněných v krátkém časovém sledu může také indikovat faleš-



nost a měli byste se před ním mít na pozoru.

A jako osobní tip přidávám poslední věc – **nevybírejte produkt pouze podle recenzí zveřejněných na stránkách prodejce**. Zkuste si najít např. nezávislou videorecenzi na daný produkt, popř. vyhledat i **jiné zdroje**, kde se dá hodnocení dohledat.

Přednášky pro školy po celé ČR

Témata:

- ✓ bezpečné nakupování,
- ✓ finanční gramotnost,
- ✓ bezpečnost v online prostředí,
- ✓ práva spotřebitele,
- ✓ ochrana životního prostředí,
- ✓ ...a další podle zájmu školy.

SOS ASOCIACE
SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ

Objednejte si přednášku

prednasky@asociace-sos.cz

www.asociace-sos.cz

PRŮVODCE ÚDRŽBOU A ÚPRAVAMI V NÁJEMNÍM BYTĚ: PRÁVA A POVINNOSTI PODLE ZÁKONA

Natálie Drgová
odborní právní poradkyně
SOS – Asociace

Vztah mezi pronajímatelem a nájemcem je v českém právním řádu primárně upraven občanským zákoníkem (zákon č. 89/2012 Sb., dále jen „OZ“). Jedním z nejčastějších bodů sváru bývá otázka, kdo má hradit opravy v bytě a jaké úpravy si může nájemce dovolit bez souhlasu majitele. Základní rozdělení povinností stanovuje § 2257 OZ, podle kterého pronajímatel udržuje byt a dům ve stavu způsobilém k užívání, zatímco nájemce provádí a hradí pouze běžnou údržbu a drobné opravy související s užíváním bytu.

BĚŽNÁ ÚDRŽBA A DROBNÉ OPRAVY: KDE LEŽÍ HRANICE?

Jelikož občanský zákoník tyto pojmy detailně nedefinuje, odkazuje se v praxi na nařízení vlády č. 308/2015 Sb.. Toto nařízení dělí povinnosti nájemce do tří kategorií:

1) Běžná údržba: Rozumí se jí udržování a čištění bytu a jeho vybavení, které se provádí obvykle při užívání. Podle § 2 tohoto nařízení sem spadá zejména malování, opravy omítek, tapetování, čištění podlah, obkladů a zanesených odpadů až ke svislým rozvodům. Patří sem i pravidelné prohlídky a čištění spotřebičů, jako jsou digestoře, sporáky, vodovodní baterie nebo kontrola funkčnosti hlásičů kouře.



2) Drobné opravy podle věcného vymezení: § 4 nařízení obsahuje seznam konkrétních oprav, které vždy hradí nájemce bez ohledu na cenu. Jde například o opravy podlahových krytin a výměny prahů, opravy částí dveří a oken (včetně kování, klik a zámků), výměny vypínačů, zásuvek či opravy vodovodních výtoků, sprch a splachovačů.

3) Drobné opravy podle finančního limitu: Pokud oprava není uvedena ve věcném seznamu, považuje se za drobnou tehdy, jestliže náklad na jednu opravu nepřesáhne částku 1 000 Kč (§ 5 nařízení). Zároveň je stanoven roční limit pro součet nákladů na tyto opravy, který nesmí překročit 100 Kč na m² podlahové plochy bytu za kalendářní rok (§ 6 nařízení).

ÚPRAVY BYTU PROVÁDĚNÉ NÁJEMCEM

Pokud má nájemce v úmyslu provést v bytě změnu (např. stavební úpravu), musí se řídit § 2263 OZ. Základním pravidlem je, že **nájemce může provádět úpravu, přestavbu nebo jinou změnu bytu či domu pouze se souhlasem pronajímatele**. Souhlas by měl mít ideálně písemnou formu pro účely dokazování.

Výjimku představují situace, kdy je úprava nezbytná **vzhledem ke zdravotnímu postižení nájemce nebo člena jeho domácnosti**. Pokud v takovém případě pronajímatel odmítne udělit souhlas bez vážného důvodu, může jej nahradit soud. Důležitým aspektem je ukončení nájmu – podle § 2263 odst. 2 OZ je **nájemce povinen při skončení nájmu odstranit provedenou změnu a uvést byt do původního stavu**, ledaže se strany dohodnou jinak.

Situace, kdy ubytování neodpovídá popisu – chybějící vybavení, jiný počet lůžek, než byl inzerován nebo jiná poloha – to vše je dalším zdrojem sporů. Host v takovém případě může reklamovat vadu přímo u Airbnb prostřednictvím **funkce Nahlásit problém**.

KDY MUSÍ NÁJEMCE STRPĚT ÚPRAVY PRONAJÍMATELE?

Povinnost nájemce tolerovat úpravy bytu ze strany majitele řeší § 2259 až § 2262 OZ. Obecně platí, že **pronajímatel může provádět úpravy jen se souhlasem nájemce**. Souhlas však není nutný v případech, kdy:

- hrozí bytu nebo domu přímo **závažná újma** (např. havarijní stavy),
- úpravu **nařídil orgán veřejné moci** (např. stavební úřad z důvodu bezpečnosti),

- se nesníží hodnota bydlení a **úpravu lze provést bez většího nepohodlí pro nájemce**.

Pokud úprava vyžaduje vyklizení bytu, musí pronajímatel nájemci doručit oznámení **alespoň 3 měsíce předem** a zavázat se k náhradě účelných nákladů na vyklizení. U krátkodobých úprav (do týdne) stačí oznámení **10 dnů předem**.

OZNAMOVÁNÍ VAD A DŮSLEDKY NEČINNOSTI

Právní úprava v § 2264 a § 2265 OZ klade na nájemce povinnost **neprodleně oznámit pronajímateli vadu, kterou má majitel odstranit** (tedy ty nad rámec drobné údržby). **Nájemce musí zároveň učinit vše pro to, aby se škoda nezvětšovala**.

Pokud pronajímatel vadu neodstraní v přiměřené době po oznámení, dává zákon nájemci dvě možnosti:

- 1) Provést opravu sám a požadovat po pronajímateli úhradu nákladů.
- 2) Požadovat slevu z nájemného, ovšem pouze v případě, že vadu oznámil bez zbytečného odkladu.

Pokud by vada představovala hrubé porušení povinností pronajímatele a ten ji přesto neodstraní, má **nájemce právo na vypovězení nájmu**. Naopak, pokud vadu **způsobil sám nájemce, je povinen ji odstranit na vlastní náklady**. Pokud tak neučiní, může ji opravit pronajímatel a náklady po nájemci vymáhat.

PŘÍBĚHY SPOTŘEBITELŮ

ZAPLATIL JSEM VÍC ZA LETENKU, PROTOŽE SYSTÉM ZNAL MOJE DATA

Zdroj: CBS News – JetBlue lawsuit alleges airline used personal data to charge customers higher ticket prices

Představte si běžnou situaci. Hledáte letenku, najdete spoj, který vám vyhovuje, ale nákup si chcete ještě rozmyslet. Stránku zavřete a vrátíte se o něco později. Stejný let, stejný termín, stejné místo, ale cena je najednou vyšší.

U letenek není podobná situace sama o sobě ničím neobvyklým. Ceny se mění podle obsazenosti letadla, zbývající kapacity, času do odletu nebo aktuální poptávky. Tomu říkáme dynamická cenotvorba. Co když ale cena nevzrostla všem? Co když systém jednoduše zjistil, že právě vy o cestu stojíte natolik, že pravděpodobně zaplatíte více?

Právě takovou otázku nyní řeší americký soud.

SPOTŘEBITEL TVRDÍ – SLEDOVALI MĚ A PODLE TOHO MĚNILI CENU

V dubnu 2026 byla v USA podána žaloba proti letecké společnosti JetBlue. Newyorčan Andrew Phillips v ní tvrdí, že letecká společnost při nákupu letenek sledovala údaje zákazníků a využívala je také při stanovování ceny. Podle žaloby měl systém



pracovat například s internetovým chováním uživatele a dalšími údaji, podle nichž mohl odhadovat jeho ochotu zaplatit.

Žaloba tvrdí, že když spotřebitel vyhledávání letenky opustil a později se k němu vrátil, mohla mu být zobrazena vyšší cena. Phillips současně namítá, že spotřebitelé nebyli o takovém využívání svých údajů dostatečně informováni.

Celou věc ještě více zviditelnil příběh jiného cestujícího. Ten na sociální síti uvedl, že se během jediného dne cena jeho letenky zvýšila o 230 dolarů. Letenku přitom potřeboval kvůli cestě na pohřeb. Zákaznická podpora JetBlue mu následně doporučila vymazat cache a cookies nebo použít anonymní režim prohlížeče. Společnost později tuto odpověď odstranila a uvedla, že zaměstnanec zákaznické podpory poskytl nesprávnou radu.

JetBlue samotné obvinění odmítá. Tvrdí, že osobní údaje ani historii prohlížení k indivi-

duálnímu stanovování cen nepoužívá a že cenu letenek ovlivňuje poptávka a dostupnost míst. Spor tedy není důkazem, že dopravce personalizované ceny skutečně používal. Je ale velmi názorným příkladem toho, proč je toto téma pro spotřebitele stále důležitější.

Tady je potřeba rozlišovat dva pojmy.

U **dynamické ceny se cena mění podle okolností na trhu**. Typickým příkladem jsou právě letenky. Ranní cena může být jiná než večerní, protože mezitím někdo koupil další místa, změnila se poptávka nebo systém přeřadil zbývajících sedadla do jiné cenové kategorie.

U **personalizované ceny je však důvodem rozdílu samotný zákazník**. Algoritmus může pracovat například s jeho **předchozími nákupy, historií vyhledávání, zařízením, lokalitou nebo jinými informacemi** a snažit se odhadnout, kolik je konkrétní člověk ochoten zaplatit.



Evropská komise tento rozdíl výslovně rozlišuje: **dynamické ceny reagující pouze na nabídku a poptávku nejsou personalizovanými cenami. Personalizace začíná tam, kde automatizované rozhodování vychází z profilu konkrétního spotřebitele nebo určité skupiny spotřebitelů.**

Právě proto samotné zjištění, že byla letenka při druhém hledání dražší, ještě není důkazem, že nás někdo „potrestal“ za opakované hledání. Výzkum leteckého trhu ostatně v minulosti nenašel důkaz, že by sledované aerolinky systematicky zdražovaly letenky konkrétním zákazníkům podle cookies či použitého zařízení. Samotná personalizace ceny není v Evropské unii automaticky **zakázaná**. Zásadní je ale transparentnost.

Český občanský zákoník ukládá podnikateli při uzavírání smlouvy na dálku povinnost sdělit spotřebiteli, že **cena byla přizpůsobena jeho osobě na základě automatizovaného rozhodování**, pokud k takovému přizpůsobení skutečně došlo. Tuto povinnost najdeme v § 1820 odst. 1 písm. f) občanského zákoníku.

Smysl pravidla je jednoduchý. Spotřebitel by měl vědět, zda vidí cenu, kterou by ve stejné chvíli dostal každý, nebo zda před sebou má nabídku vytvořenou speciálně na základě toho, co o něm obchodník nebo jeho algoritmus ví.



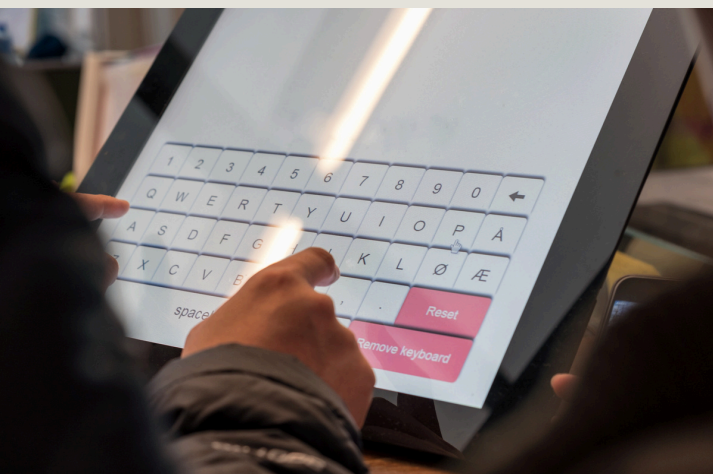
To je podle mě zásadní. Spotřebitel totiž nemůže skutečně posoudit výhodnost nabídky, pokud vůbec netuší, že jeho cena byla stanovena jinak než cena někoho jiného.

Vedle spotřebitelského práva samozřejmě vstupují do hry také **pravidla ochrany osobních údajů**. Pokud podnikatel vytváří profil zákazníka a používá jeho osobní údaje k automatizovanému rozhodování, musí mít pro zpracování odpovídající právní základ a respektovat požadavky GDPR. U některých forem čistě automatizovaného rozhodování mohou vznikat i další práva spotřebitele.

SPOTŘEBITEL TVRDÍ – SLEDOVALI MĚ A PODLE TOHO MĚNILI CENU

Právě v tom je největší problém personalizovaných cen: **spotřebitel často nemá s čím svou nabídku porovnat**.

Jednoduchým testem může být **otevřít stejnou nabídku nepřihlášeně nebo v anonymním režimu**, porovnat ji na jiném zařízení nebo požádat někoho dalšího, aby ve stejnou chvíli vyhledal stejný výrobek či službu.



Ani rozdíl, který takto zjistíme, však automaticky neprokazuje protiprávní personalizaci, cena se mohla mezitím legitimně změnit. Pokud máme skutečné podezření, je dobré **nabídky zdokumentovat**. Pořídit snímky obrazovky, zaznamenat přesný čas, podmínky nabídky a ideálně porovnat stejné plnění ve stejném okamžiku.



DATA MOHOU BÝT CENNĚJŠÍ, NEŽ SI UVĚDOMUJEME

Příběh sporu s JetBlue podle mě ukazuje něco širšího než jen otázku ceny jedné letenky.

V digitálním prostředí už obchodník často nevidí anonymního člověka, který právě přišel do obchodu. Může o nás vědět, co jsme v minulosti koupili, co jsme hledali, jak často se na nabídku vracíme nebo které produkty si prohlížíme.

To samo o sobě nemusí být špatně. Personalizace nám může nabídnout slevu nebo produkt, který skutečně potřebujeme. Stejná technologie ale může být použita i opačně – k odhadu hranice, kolik jsme ještě ochotni zaplatit.

A právě zde by měl spotřebitel zbystřit. Moderní ochrana spotřebitele proto nebude jen o tom, zda je na výrobku správná cenovka. Stále častěji půjde také o otázku: **Proč právě já vidím právě tuto cenu a co všechno o mně systém věděl, když ji vy počítal?**

STAŇTE SE NAŠÍM ČLENEM



QR Platba

Máte-li pocit, že je naše činnost prospěšná, staňte se našim členem.
O výši svého členského příspěvku si rozhodnete sami.

VÝHODY ČLENSTVÍ

- pravidelné informace o novinkách a nástrahách ve spotřebitelském světě,
- pozvánky na naše akce, besedy a veřejná vystoupení,
- přednostní odpověď v elektronické poradně a možnost rezervace času v jedné z 10 osobních poraden po celé ČR,
- čtvrtletní magazín SOSák a pravidelné newslettery,
- nadstandardní poradenství, vzorové dopisy a pomoc s jejich sepsáním,
- členská karta pro využívání všech výhod,
- podpora naší činnosti a ochrany spotřebitelů v budoucnu.

JAK SE STÁT ČLENEM

Přispívat můžete občasně i pravidelně jakoukoliv částkou dle Vašich možností.

- **osobně** – na kterékoliv naší poradně
- **elektronicky** – <https://www.asociace-sos.cz/clenstvi/>
- **bankovním 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 obdržáním platby připravit Vaši členskou kartičku. Do předmětu zprávy uveďte „členský příspěvek“.

MÁTE ZÁJEM O ČLENSTVÍ?
NAPIŠTE NÁM NA [CLENOVE@ASOCIACE-SOS.CZ](mailto:clenove@asociace-sos.cz)
NEBO ZAVOLEJTE NA 771 191 191.

JAK SE NA NÁS MŮŽETE OBRÁTIT

TELEFONICKÉ PORADENSTVÍ

+420 771 191 191

Každý všední den od 9 do 16 hodin



WHATSAPP PORADENSTVÍ

+420 771 191 191

E-MAILOVÉ PORADENSTVÍ

poradna@asociace-sos.cz

OSOBNÍ PORADENSTVÍ

Koordinační centrum a sídlo organizace se nachází v Brně, bezplatné osobní poradny pak máme aktuálně v těchto krajích:

- Praha
- Plzeňský - Plzeň
- Jihočeský - České Budějovice, Tábor
- Královéhradecký - Albrechtice nad Orlicí
- Moravskoslezský - Nový Jičín, Ostrava
- Olomoucký - Prostějov
- Zlínský - Zlín

Kontakty na naše poradny naleznete na
www.asociace-sos.cz

GARANCE OCHRANY SPOTŘEBITELE GOS

Program GOS je vytvořen SOS – Asociací za účelem ochrany spotřebitelů a poctivých podnikatelů, před nekalými až podvodnými praktikami některých podnikatelských subjektů. Jsme si vědomi, že podnikatelé i spotřebitelé mají zájem o vzájemné seriózní vztahy, především aby si obě strany mohly být jisty, že obchodní podmínky, kterými se smlouva řídí, jsou v souladu se zákonem a podnikatel v rámci své obchodní činnosti nepoškozuje práva spotřebitele.

VÝHODY GOS

- konzultace s advokátem zapsaným u České advokátní komory zdarma,
- revize a připomínkování obchodních podmínek ve spolupráci s přední advokátní kancelář,
- udělení certifikátu GOS s možností jeho využití pro vlastní propagaci,
- bezplatné poradenství v oblasti spotřebitelského práva – osobně, telefonicky i online,
- pomoc s mimosoudním řešením sporů mezi podnikatelem a zákazníkem,
- posílení důvěry spotřebitelů ve férový přístup vašeho podnikání.



MÁTE-LI ZÁJEM O UDĚLENÍ ZNAČKY GOS, KONTAKTUJTE NÁS PROSÍM
NA E-MAIL: PRESEDA@ASOCIACE-SOS.CZ

KDO NÁS PODPORUJE



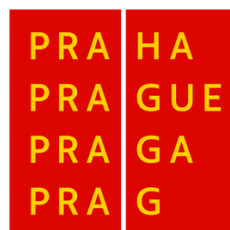
K&P PARTNERS,
ADVOKÁTNÍ KANCELÁŘ



ADVOKÁTNÍ KANCELÁŘ
JUDR. ONDŘEJ ZELENKA



Ministerstvo
průmyslu a obchodu



PROSTĚJOV
STATUTÁRNÍ MĚSTO

Jihočeský kraj

DĚKUJEME VŠEM NAŠIM DONORŮM
ZA PODPROU NAŠÍ ČINNOSTI!

JAK NÁS MŮŽETE PODPORIT

DARUJME.CZ

Podpořte naši organizaci
prostřednictvím [Darujme.cz](https://darujme.cz).



GIVT - NAKUPUJTE SRDCEM

Nakupujte zboží přes [Givt](https://givi.cz) a každým
nákupem podpořte naši činnost.



ČLENSTVÍ V SOS - ASOCIACI

Staňte se naším členem a buďte
součástí organizace, která pomáhá.
Více informací o členství naleznete
na str. 22 a na našich [webových stránkách](#).

**Naši organizaci můžete podpořit
příspěvkem v jakékoli výši na číslo
transparentního bankovního účtu:
2600115708/2010.**

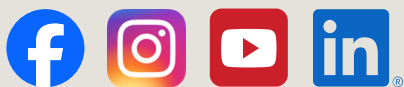
**DĚKUJEME VŠEM ZA PODPROU
NAŠÍ ČINNOSTI!**



Česká 141/31, 602 00 Brno
IČO: 22832793
poradna@asociace-sos.cz
Tel: 771 191 191

Sledujte naši činnost na našich webových stránkách a sociálních sítích.

WWW.ASOCIACE-SOS.CZ



V prosinci se můžete těšit na další číslo našeho časopisu.

Časopis pro Vás vytvořili:
Tým SOS – Asociace, z.s. pod vedením Dominiky Franekové