

TRVEJTE na svých PRÁVECH!

STÁTNÍ DOZOROVÉ ORGÁNY:

Česká obchodní inspekce inspekce (www.coi.cz) – především kontroluje poctivost služeb a prodeje.

Státní veterinární správa (www.svs.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**, 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	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!



KDE NÁS NAJDETE:
SOS – Asociace, z. s.
Mečová 5, 602 00 Brno

PORADENSTVÍ
po – pá 9.00 - 16.00
tel.: 542 210 549, 542 210 778
poradna@asociace-sos.cz
www.asociace-sos.cz

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:



B | R | N | O |

Jihomoravský kraj



Jihočeský kraj



Město Plzeň



Vyškov

www.asociace-sos.cz

TRVEJTE NA SVÝCH PRÁVECH

DOZOROVÉ
orgány



SOS ASOCIACE
SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ

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.

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 pozdí 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 reklamací, nevyřízení reklamace ve lhůtě 30 dnů apod.

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 mu dostává materiál pro argumentaci v případném soudním sporu.

ČOI dále zprostředkovává tzv. ADR řízení nebo-li **mimosoudní**

řešení spotřebitelských sporů. Spor mezi spotřebitelem a prodávajícím ČOI nemůže rozhodnout, ale v rámci tohoto řízení poskytuje tzv. conciliaci, tzn. snaží se přimět strany k řešení sporu dohodou a na konci tohoto řízení vydá ČOI ke sporu mezi spotřebitelem a podnikatelem své stanovisko.

Má-li spotřebitel problém s podnikatelem z jiné země EU, Norska či Islandu, může se obrátit na **Evropské spotřebitelské centrum** – www.evropskyspotrebitel.cz

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 při řešení sporu obracet na soud. Český telekomunikační úřad je také subjektem příslušným **pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů** v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb.

ENERGETICKÝ REGULAČNÍ ÚŘAD – www.eru.cz

Stejně jako ČTÚ dozoruje činnost telefonních operátorů, dozoruje ERÚ činnost dodavatelů energií. ERÚ na návrh zákazníka v postavení spotřebitele odebírajícího elektřinu, plyn nebo tepelnou energii pro spotřebu v domácnosti rozhoduje spotřebitelské spory mezi ním a držitelem licence o splnění povinností ze smluv, jejichž předmětem je dodávka nebo distribuce elektřiny, plynu nebo tepelné energie. Dále ERÚ rozhoduje spory o určení, zda právní vztah mezi zákazníkem a držitelem licence, jehož předmětem je dodávka nebo distribuce elektřiny, plynu nebo tepelné energie, vznikl, trvá anebo zanikl, a kdy se tak stalo. Spotřebitelé mohou také na **ERÚ** podávat podněty k prošetření porušení ustanovení energetického zákona dodavateli.

ŽIVNOSTENSKÉ ÚŘADY

Pravomoc živnostenského úřadu vychází ze zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání, v účinném znění. ŽÚ kontrolují, pokutují a disponují s živnostenským listem podnikatelů. Živnostenský úřad se ovšem nezaobírá 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 celého procesu, kterým potravina projde, než se dostane spotřebiteli na talíř. Na SZPI se může spotřebitel obrátit také v případě, kdy je nespokojen s hygienickým standardem v restauračních zařízeních.

ÚŘAD PRO OCHRANU OSOBNÍCH ÚDAJŮ

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 spotřebitelských úvěrů.

FINANČNÍ ARBITR

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 nálezů, jímž arbitř vyhovuje, byť i jen zčásti, návrhu navrhovatele, uloží současně instituci povinnost zaplatit sankci ve výši 10 % z částky, kterou je instituce podle nálezů povinna zaplatit navrhovateli, nejméně však 15.000Kč. Dozorovým orgánem (tj. orgánem udělujícím sankce) pro oblast finančních služeb je Česká národní banka.

ÚŘAD PRO CIVILNÍ LETECTVÍ

Úřad pro civilní letectví dohlíží na plnění povinností leteckého dopravce týkajících se náhrad a pomoci cestujícím, obrátí-li se tito cestující na Úřad se svou stížností v případě, že nastane jedna z následujících událostí (věcná příslušnost Úřadu): zrušení letu, zpoždění letu, odepření nástupu na palubu letadla proti vůli cestujících, změna třídy z vyšší na nižší, neposkytnutí péče, a to za podmínky, že se tyto události uskutečnily (místní příslušnost Úřadu): při odletu z letiště umístěného na území České republiky, anebo při odletu z letiště umístěného ve třetí zemi (tj. země mimo EU), byl-li let provozován dopravcem EU.

V kompetenci Úřadu není dohled nad plněním povinností leteckého dopravce v souvislosti s událostmi, jež se týkají zejména: zavazadel, odletu z letiště umístěného na území jiného členského státu EU, odletu z letiště umístěného ve třetí zemi, nebyl-li let provozován dopravcem EU.

Potřebuje poradit
i s jiným problémem?

