

Nikdy nepodepisujte listiny, které jste důkladně nečetli nebo jim nerozumíte.

Popíšeme řešení nejčastějších potíží spotřebitelů s podnikateli při poskytování zboží a služeb. Nejprve obecně, pak vysvětlíme pravidla pro finanční trh, telekomunikační služby a také dodávky energií. Objasníme, jak správní úřady dohlíží na dodržování pravidel na ochranu spotřebitele a kdy dokonce rozhodují spory namísto soudů. Vysvětlíme, s čím Vám pomůže ombudsman. Na konci letáku najdete přehled úřadů dohlízejících na ochranu spotřebitele a také kontakt na některá spotřebitelská sdružení.

Obsah

Obecně o spotřebitelských vztazích 2

Kdo je spotřebitel, kdo podnikatel a co je spotřebitelská smlouva?	2
Kdo rozhoduje spotřebitelské spory?	2
Kdo mi poradí a pomůže?	2
Co když mám potíže se zahraničním podnikatelem?	2
Jak mi pomůže Česká obchodní inspekce (ČOI) a další úřady?	3
Co je nekalá obchodní praktika?	3
Kdy mohu zboží reklamovat?	3
Musí obchodník přijmout reklamaci?	4
Co když podnikatel nevyřídil reklamaci?	4
Předváděcí akce a podomní prodej:	4
Mohu od uzavřené smlouvy odstoupit?	4
Mohou se mnou uzavřít smlouvu po telefonu?	4
Podepsal/a jsem papíry zprostředkovateli dodávek levnější energie a zmeškal/a jsem lhůtu 14 dnů k odstoupení. Co teď?	5
Co je rozhodčí doložka?	5
Nesouhlasím s rozhodčím nálezem. Mohu se bránit? Hrozí mi exekuce?	5
Mohu spor řešit jinak než u soudu?	5
Jak zahájím mimosoudní řešení sporu u České obchodní inspekce?	6

Finanční trh..... 6

Kdo dohlíží na ochranu práv spotřebitelů na finančním trhu?	6
Které spory rozhoduje finanční arbitr?	7
Kdo vyřeší spor o televizní nebo rozhlasové poplatky?	7

Elektronické komunikace a pošta..... 7

Kdo rozhodne můj spor s mobilním operátorem, poskytovatelem internetu nebo jiných služeb elektronických komunikací?	7
Může mi poskytovatel sám zvýšit cenu?	8
Česká pošta mi nedoručila balík, i když jsem byl/a doma!	8

Energie (elektřina, plyn, teplo)..... 8

Co když mi dodavatel přerušil dodávku elektřiny, plynu či tepla?	8
Co s nevýhodnou smlouvou na elektřinu/plyn uzavřenou mimo provozovnu dodatele?	8
Kdo může rozhodnout můj spor s dodavatelem energie?	8
Co dělá Energetický regulační úřad a Státní energetická inspekce?	9

S čím mi pomůže ombudsman? 9

Kde najdu, co už ombudsman zjistil a řekl? ...	9
--	---

Přehled úřadů dohlízejících na ochranu spotřebitele 10

Obecně o spotřebitelských vztazích



Kdo je spotřebitel, kdo podnikatel a co je spotřebitelská smlouva?

Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.

Podnikatelem je ten, kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem dělat to soustavně za účelem dosažení zisku (jen ve vztahu k této činnosti).

Spotřebitelská smlouva je smlouva mezi spotřebitelem a podnikatelem.



Kdo rozhoduje spotřebitelské spory?

Většinu sporů můžete předložit k rozhodnutí **soudu** nebo **rozhodci** (pokud si to strany sjednaly). V některých případech rozhodují namísto soudu správní úřady (např. Český telekomunikační úřad, Energetický regulační úřad nebo finanční arbitráž).

Také se můžete pokusit o **mimosoudní řešení (dohodu)**. Podrobnosti vysvětlíme.



Kdo mi poradí a pomůže?

Pokud se chcete poradit, obraťte se na spotřebitelskou poradnu nebo na advokáta (v právně složitějších věcech, kde za Vás advokát případně bude jednat i před soudem – zastupovat Vás).

Advokáta najdete na webu České advokátní komory (www.cak.cz). [Přehled spotřebitelských poraden podle krajů](#) je na webu Ministerstva průmyslu a obchodu (<https://www.mpo.cz>) v části *Ochrana spotřebitele – Informace pro spotřebitele*. Některé poradny jsou na konci tohoto letáku.



Co když mám potíže se zahraničním podnikatelem?

Pokud má podnikatel sídlo v jiném členském státě Evropské unie, v Norsku nebo na Islandu, můžete se obrátit na **Evropské spotřebitelské centrum** (www.evropskyspotrebitel.cz). Poskytuje **bezplatně informace a rady** k přeshraničním nákupům výrobků a služeb i **pomoc** při mimosoudním řešení sporu v jiném státě.

V případech spotřebitelských sporů při přeshraničním nákupu zboží a služeb můžete využít také takzvanou **on-line platformu pro řešení spotřebitelských sporů** provozovanou Evropskou komisí (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>).

Pokud podnikatel sídlí mimo Evropskou unii, Norsko nebo Island, zkuste vyhledat pomoc přímo u orgánů ochrany spotřebitele dané země.



Jak mi pomůže Česká obchodní inspekce (ČOI) a další úřady?

ČOI může prověřit, jestli podnikatel porušil pravidla na ochranu spotřebitele (např. jestli použil klamavou nebo agresivní praktiku nebo Vám před uzavřením smlouvy nedal všechny důležité informace).

Pokud zjistí nezákonné jednání, může podnikateli uložit pokutu. Nerozhodne ale Váš spor – nemůže prohlásit smlouvu za neplatnou, uložit podnikateli, aby Vám vrátil kupní cenu apod.

Nad ochranou spotřebitele dohlíží i **další správní úřady**, např. Český telekomunikační úřad, Česká národní banka, Státní zemědělská a potravinářská inspekce, Státní veterinární správa, Energetický regulační úřad.

Přehled těchto úřadů najdete na konci tohoto letáku.



Co je nekalá obchodní praktika?

Zakázaný postup, jímž se podnikatel snaží **ovlivnit spotřebitele** tak, aby si pořídil něco, co by jinak nekoupil. Může mít podobu klamavých nebo agresivních obchodních praktik.

Klamavými praktikami (jednáním/opomenutím) podnikatel uvádí spotřebitele v omyl. **Agresivními praktikami** spotřebitele obtěžuje nebo ho omezuje ve svobodné volbě. Nekalé praktiky jsou zakázané i v **reklamě**.

Zákon obsahuje také **seznam** praktik, které se vždy považují za nekalé („černou listinu“). Například:

nepravdivé tvrzení, že výrobek (služba) vyléčí nemoc

zasílání nevyžádaných zásilek se složenkou k platbě, což ve spotřebiteli vzbuzuje pocit, že si zboží objednal

inzerování klamných výher

vytváření dojmu, že spotřebitel nesmí opustit místnost při tzv. prodejních zájezdech a předváděcích akcích apod.

skrytá reklama

vábivá reklama (lákání zákazníků na nízké ceny výrobků, přestože jich podnikatel nemá dost)

Nekalé praktiky mohou prověřit a pokutovat **dohledové orgány** (ČOI, živnostenské úřady, ČTÚ, Státní zemědělská a potravinářská inspekce, Státní veterinární správa).

Pokud po 6. lednu 2023 uzavřete smlouvu s podnikatelem, který použil zakázanou nekalou praktiku, můžete **od smlouvy odstoupit do 90 dnů** od uzavření **nebo chtít přiměřenou slevu**.



Kdy mohu zboží reklamovat?

Kvůli vadě můžete zboží reklamovat **do dvou let od pořízení**.

Prodávající odpovídá za vady, které zboží mělo při koupi, i když se projeví později.

Nemusíte prokazovat, že zboží mělo vadu už při prodeji (převzetí zboží), pokud jste zboží koupili

- **před 6. lednem 2023** a vada se projevila do **6 měsíců**.
- **po 5. lednu 2023** a vada se projevila do **12 měsíců**.

(Prodávající by naopak musel prokázat, že zboží vadu při prodeji nemělo.)

Pokud se vada projeví později, musíte prokázat, že zboží mělo vadu při prodeji (např. použití nevhodného materiálu, nedostatečné přilepení podrážky apod.).



Musí obchodník přijmout reklamaci?

Podnikatel musí **přijmout reklamaci** ve své provozovně (není-li v záručním listu uveden jiný servis) a vydat Vám o tom **písemné potvrzení**, kde uvede, který způsob vyřízení reklamace žádáte:

- | | |
|---|--|
| oprava nebo výměna | <ul style="list-style-type: none">– To je bezplatné odstranění vady.– Vy volíte, zda chcete opravu nebo výměnu.– Podnikatel to tak udělá, pokud to jde a není to nepřiměřeně drahé ve srovnání s druhou možností (<i>např. pokud chcete neproveditelnou nebo nepřiměřeně drahou opravu, podnikatel Vám věc vymění</i>). |
| přiměřená sleva nebo odstoupení od smlouvy | <ul style="list-style-type: none">– Když se věc nedá opravit nebo vyměnit nebo to podnikatel odmítne udělat nebo je jasné, že to neudělá v přiměřené době nebo by to pro Vás znamenalo značné obtíže.– Když věc znova není v pořádku (opakovaná vada).– Když je vada podstatným porušením smlouvy.– Vy volíte, zda odstoupíte od smlouvy nebo požádáte o slevu. |

Pokud podnikatel **nepřijme** zboží k reklamaci, **požádejte ho, aby Vám o tom vydal potvrzení**. Pak se poraďte s advokátem nebo v poradně, co dál. Vedle toho můžete napsat ČOI, která prošetří, zda podnikatel nepřijetím reklamace spáchal přestupek, a uloží mu případně pokutu.



Co když podnikatel nevyřídil reklamaci?

Podnikatel musí reklamaci zboží vyřídit a vyrozumět Vás o výsledku do **30 dnů**, pokud se s Vámi nedomluvil jinak. Pokud to neudělá, můžete od smlouvy odstoupit nebo žádat přiměřenou slevu.

Vyřízením reklamace se rozumí oprava, výměna, vrácení (části) kupní ceny při slevě nebo odstoupení od smlouvy i zamítnutí reklamace.

Pokud **nejste spokojeni** s vyřízením reklamace, můžete zkusit **mimosoudní řešení** sporu nebo podat žalobu k **soudu**. ČOI vyřízení reklamace prověřit nemůže.



Předváděcí akce a podomní prodej: Mohu od uzavřené smlouvy odstoupit?

Pokud **smlouvu uzavřete mimo provozovnu** podnikatele, většinou od ní můžete **odstoupit do 14 dnů** od uzavření.

Pokud **od 6. ledna 2023** uzavřete smlouvu **na předváděcí akci nebo při podomním prodeji**, můžete od ní **odstoupit do 30 dnů** od uzavření.

Pokud Vám podnikatel **nedal vědět**, že od smlouvy můžete odstoupit, **lhůta se prodlužuje o rok**.

Odstoupení nemusíte zdůvodňovat a podnikatel od Vás nesmí nic chtít (*například pokutu*). Odstoupení pošlete na adresu uvedenou ve smlouvě.



Mohou se mnou uzavřít smlouvu po telefonu?

Pokud Vám **po 6. lednu 2023** někdo zavolá, **smlouvu neuzavřete po telefonu**. Podnikatel Vám nabídku musí poslat. Smlouvu pak uzavřete, až mu dáte souhlas (písemně nebo elektronicky). Jinak platí pravidla pro smlouvy uzavřené mimo provozovnu v předchozí otázce (odstoupení).

Podepsal/a jsem papíry zprostředkovateli dodávek levnější energie a zmeškal/a jsem lhůtu 14 dnů k odstoupení. Co teď?

Pokud jste nestihli odstoupit, můžete sice smlouvu **vypovědět**, ale pravděpodobně už se **nevychnete smluvní pokutě**. Také můžete zkusit **odvolat plnou moc**, což Vám pomůže, pokud za Vás zprostředkovatel ještě neuzavřel smlouvu s novým dodavatelem energie. Pokud už ji uzavřel, **smlouva o dodávce energie se dá vypovědět nejpozději 15. den po zahájení dodávek energie** (novým dodavatelem). Další [informace ke změně dodavatele energie](#) najdete na stránkách ČOI v části *Pro spotřebitele – Aukce energií*.



Co je rozhodčí doložka?

Uzavření rozhodčí doložky obecně znamená, že budoucí spory, které by z daného vztahu mohly vzniknout, **místo soudu** (nebo správního úřadu) **rozhodne rozhodce** nebo rozhodčí soud. Od **prosince 2016** již u spotřebitelských smluv **nelze sjednat** rozhodčí doložku (až na výjimky).



Nesouhlasím s rozhodčím nálezem. Mohu se bránit? Hrozí mi exekuce?

Ano. Do **tří měsíců** od doručení rozhodčího nálezu můžete podat **žalobu k soudu**. **Soud rozhodčí nález zruší, pokud** se týká věci, ve které nelze sjednat rozhodčí smlouvu, když je rozhodčí smlouva neplatná z jiných důvodů nebo když Vás odsuzuje k plnění, které podnikatel nežádal nebo plnění podle českého práva není možné či dovolené.

Rozhodčí nález je obecně exekucním titulem (podkladem pro nucené vymožení dluhu), proto **společně s návrhem na zrušení rozhodčího nálezu požádejte soud o odložení vykonatelnosti rozhodčího nálezu**, abyste zabránili exekuci, než soud o návrhu rozhodne.

I když jste se dosud nebránili a nyní běží exekuce, můžete za určitých podmínek uspět s **návrhem na zastavení exekuce**.

V těchto případech každopádně **doporučujeme vyhledat pomoc advokáta** (advokátky).



Mohu spor řešit jinak než u soudu?

V některých případech zákon přímo svěřuje **rozhodování** sporu **správnímu úřadu** namísto soudu.

povaha věci (sporu)

Na koho se můžete obrátit?

finanční služby



Finanční arbitr

elektronické komunikace a poštovní služby



Český telekomunikační úřad

elektroenergetika, plynárenství a teplárenství



Energetický regulační úřad

V ostatních případech můžete využít **alternativního urovnání (řešení) sporů**. → další strana

Můžete se obrátit na **Českou obchodní inspekci** nebo jiné pověřené subjekty:

povaha věci (sporu)

Na koho se můžete obrátit?

všeobecné spotřebitelské spory



Česká obchodní inspekce
Sdružení českých spotřebitelů

služby advokátů



Česká advokátní komora

neživotní pojištění s výjimkou pojištění
odpovědnosti z provozu vozidel



Česká obchodní inspekce
Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven



Jak zahájím mimosoudní řešení sporu u České obchodní inspekce?

Návrh můžete podat ústně do protokolu, písemně nebo prostřednictvím [on-line formuláře](#) na www.coi.cz. Podejte ho **nejpozději do roka** od chvíle, kdy jste o daném problému poprvé jednali s podnikatelem.

V návrhu uveďte (označte):

- a) strany sporu (sebe a podnikatele),
- b) skutečnosti podstatné pro posouzení věci (úplně a srozumitelně),
- c) čeho se domáháte (co žádáte),
- d) den (datum), kdy jste to, oč nyní žádáte, poprvé žádali na podnikateli,
- e) datum a podpis

a přiložte písemnosti, kterými dokládáte svá tvrzení (smlouvu, korespondenci s podnikatelem).

Pokud nepoužijete formulář, může Vás k tomu ČOI vyzvat. Také Vám napíše, když bude potřeba něco doplnit.

Spor by měl být vyřešen (ideálně uzavřením dohody) do **90 dnů**. Ve zvláště složitých případech může ČOI lhůtu prodloužit nejvýše o dalších 90 dnů. Po dobu řešení sporu neběží promlčecí lhůta. Řešení sporu můžete kdykoliv ukončit. Podáním návrhu se nevzdáváte práva obrátit se na soud.

[Podrobné informace o mimosoudním řešení sporů](#) najdete na www.coi.cz v části *Pro spotřebitele*.

Finanční trh



Kdo dohlíží na ochranu práv spotřebitelů na finančním trhu?

Česká národní banka (ČNB)

kontroluje dodržování zákonných povinností

- bank,
- spořitelních a úvěrních družstev,
- pojišťoven,
- penzijních fondů,
- obchodníků s cennými papíry,
- směnárů,
- nebankovních poskytovatelů spotřebitelských úvěrů a dalších.

dohlíží např. na dodržování

- zákazu nekalých obchodních praktik,
- zákazu diskriminace spotřebitele,
- povinností a pravidel pro informování o ceně služeb a způsobu jejich stanovení,
- povinností stanovených občanským zákoníkem pro uzavírání smluv o finančních službách uzavíraných na dálku,
- povinností při sjednávání spotřebitelského úvěru.

Ani ČNB nemůže přímo řešit (rozhodovat) spory mezi spotřebiteli a podnikateli. To přísluší soudu, někdy finančnímu arbitrovi.

Ministerstvo financí kontroluje dodržování podmínek pro poskytování státní podpory stavebního spoření.



Které spory rozhoduje finanční arbitr?

Finanční arbitr rozhoduje spory při

- poskytování **platebních služeb**, vydávání a zpětné výměně **elektronických peněz**,
- nabízení, poskytování nebo zprostředkování **spotřebitelského úvěru** nebo jiného úvěru, zápůjčky či obdobné finanční služby,
- obhospodařování nebo provádění administrace **fondů kolektivního investování** nebo nabízení investic do fondů kolektivního investování nebo srovnatelného zahraničního investičního fondu,
- nabízení, poskytování nebo zprostředkování **životního pojištění** a **stavebního spoření**,
- provádění **směnářského obchodu**,
- poskytování **investičních služeb** nebo při výkonu určitých činností podle zákona o investičních společnostech a investičních fondech.

Řízení může zahájit jen **spotřebitel**. Finanční arbitr usiluje o **smírné řešení**. Řízení je **bezplatné**.

Proti rozhodnutí (nález) finančního arbitra lze do **15 dnů** od doručení podat odůvodněné **námítky**. Včas podané námítky mají odkladný účinek. Proti konečnému rozhodnutí lze do **2 měsíců** od doručení podat **žalobu** k soudu (podle části páté občanského soudního řádu).

Podrobnosti, včetně [průvodce podáním návrhu](#), najdete na webu finančního arbitra (www.finarbitr.cz).



Kdo vyřeší spor o televizní nebo rozhlasové poplatky?

Tyto poplatky (i pravidla pro osvobození, nebo naopak přírážky) upravuje [zákon o rozhlasových a televizních poplatcích](#). Když nezaplatíte, podá Česká televize nebo Český rozhlas **žalobu k soudu** a ten rozhodne. Když Vám soud uloží zaplatit, budete muset nahradit také náklady řízení (soudní poplatek a náklady za jejich advokáta).

Podrobnosti k poplatkům najdete také webu [České televize](#) a [Českého rozhlasu](#).

Elektronické komunikace a pošta



Kdo rozhodne můj spor s mobilním operátorem, poskytovatelem internetu nebo jiných služeb elektronických komunikací?

Namísto soudu rozhoduje **Český telekomunikační úřad (ČTÚ)**.

Pokud nesouhlasíte s vyúčtováním nebo s kvalitou poskytovaných služeb, musíte je nejprve **reklamovat u poskytovatele, a to do 2 měsíců** (od dodání vyúčtování ceny; pokud se vyúčtování nedodává, do 2 měsíců od poskytnutí služby, anebo od vadného poskytnutí služby). Když lhůtu zmeškáte, právo zanikne. Poskytovatel reklamaci vyřídí do 1 měsíce (v některých případech do 2 měsíců). Pokud poskytovatel reklamaci nevyhoví, můžete u **ČTÚ** podat **návrh na zahájení řízení** o námítce proti vyřízení reklamace nejpozději **do 1 měsíce** ode dne doručení vyřízení reklamace.

Může mi poskytovatel sám zvýšit cenu?

Ano, může. Informaci o každé změně smlouvy ale musí **alespoň měsíc předem** vyvěsit také v každé své provozovně i na svých stránkách na webu a vyrozumět Vás o zveřejnění.

O změně ceny (a některých jiných změnách smlouvy) Vás také musí **vyrozumět** stejným postupem, jako Vám zasílá vyúčtování, a **informovat** Vás **o právu ukončit smlouvu** ke dni nabytí účinnosti změny, pokud na nové podmínky nepřistoupíte. Za ukončení Vás nesmí postihnout.

Česká pošta mi nedoručila balík, i když jsem byl/a doma!

Pokud se Česká pošta ani nepokusila doručit Vám balík a rovnou Vám do schránky hodila výzvu k jeho vyzvednutí na pobočce, můžete napsat stížnost **Českému telekomunikačnímu úřadu**.

Energie (elektřina, plyn, teplo)

Co když mi dodavatel přerušil dodávku elektřiny, plynu či tepla?

Dodavatel může ukončit nebo přerušit dodávky elektřiny (plynu, tepla) při **neoprávněném odběru**. Tedy také pokud jste opakovaně nezaplatili, zasáhli jste do měřicího zařízení (které pak neměřilo, měřilo špatně nebo jste změnili údaje o spotřebě) nebo jste pracovníky dodavatele nepustili k měřicímu zařízení, přestože jste dostali výzvu.

Pokud se domníváte, že nejde o neoprávněný odběr, a dodávka přesto byla přerušena (omezena), nebo to hrozí, můžete se obrátit na **Energetický regulační úřad** (ERÚ). Pokud zjistí, že nedošlo k neoprávněnému odběru, **může dodavateli uložit, aby dodávku obnovil** (pokračoval v dodávce).

Co s nevýhodnou smlouvou na elektřinu/plyn uzavřenou mimo provozovnu dodatele?

Od smlouvy o dodávce elektřiny nebo plynu uzavřené po telefonu, přes internet nebo mimo provozovnu dodavatele energie můžete **odstoupit do 14 dnů** od uzavření. Pokud takovou smlouvou změníte dodavatele, můžete smlouvu **vypovědět** bez sankce **do 15 dnů od zahájení dodávky elektřiny nebo plynu**. Odstoupení (výpověď) stačí ve lhůtě odeslat (uložte si doklad).

Pokud Vám ale **po 6. lednu 2023** někdo zavolá, **smlouvu neuzavřete po telefonu**. Podnikatel Vám nabídku musí poslat. Smlouvu pak uzavřete, až mu dáte souhlas (písemně nebo elektronicky).

Další informace a pomoc najdete také na webu ERÚ www.eru.cz v části [Spotřebitel](#).

Kdo může rozhodnout můj spor s dodavatelem energie?

Pokud to navrhne spotřebitel (nebo podnikající fyzická osoba), rozhodne **Energetický regulační úřad** spor o

- **splnění povinností ze smluv** o dodávce nebo distribuci elektřiny, plynu nebo tepelné energie (*může třeba držiteli licence uložit povinnost zahájit dodávku energie, provést vyúčtování dodávky, nebo zaslat přeplatek z vyúčtování*);
- **určení, zda vznikl, trvá nebo zanikl** takový právní vztah (smlouva), a **kdy**.

Co dělá Energetický regulační úřad a Státní energetická inspekce?

Energetický regulační úřad například kontroluje, jestli dodavatelé energií a zprostředkovatelé těchto dodávek dodržují své povinnosti zprostředkovatelů v energetických odvětvích či dodavatelů podle energetického zákona, zákona o podporovaných zdrojích energie, regulovaných cen v energetice a některých povinností podle zákona o ochraně spotřebitele.

Státní energetická inspekce kontroluje dodržování zákona o hospodaření energií (včetně pravidel pro vytápění a dodávku teplé vody, ale ne rozúčtování nákladů v domě), regulovaných cen při výrobě elektřiny z obnovitelných zdrojů, kombinované výrobě elektřiny a tepla a druhotných energetických zdrojů.

Stejně jako ostatní úřady mohou za zjištění porušení předpisů například uložit pokutu. ERÚ přísluší rozhodovat vybrané spory, jinak ale přímo nezasahují do vztahů mezi spotřebiteli a dodavateli energií.

S čím mi pomůže ombudsman?

✓ **Prověří postup úřadů**, které dohlíží na ochranu spotřebitele, případně rozhodují spory. K dopisu ombudsmanovi přiložte kopii korespondence s úřadem (podnět ke kontrole a odpověď úřadu), případně rozhodnutí úřadu, své odvolání a rozhodnutí o něm.

✗ **Ombudsman nemůže sám hodnotit jednání podnikatelů.**

Kde najdu, co už ombudsman zjistil a řekl?

Na www.ochrance.cz v části *ESO* ([Evidence stanovisek ochránce](#)).

Můžete hledat **podle oblasti práva** – zadejte *216.6 Správa na úseku podnikání nebo „fulltextem“* – napište slova, která Vás zajímají.



Přehled úřadů dohlížejících na ochranu spotřebitele

Česká obchodní inspekce: www.coi.cz

kontakty na jednotlivé inspektoráty: www.coi.cz/kontakty-inspektoraty

poradenská linka pro spotřebitele: od pondělí do pátku 8:00–16:00 hodin, (+420) 222 703 404

obecní živnostenské úřady: www.statnisprava.cz/rstsp/ciselniky.nsf/i/d0056

krajské hygienické stanice: www.statnisprava.cz/rstsp/ciselniky.nsf/i/d0035

ochrana veřejného zdraví: hygienické a hlukové předpisy

celní úřady: www.statnisprava.cz/rstsp/ciselniky.nsf/i/d0248

prodej výrobků nebo služeb porušujících práva duševního vlastnictví

Státní zemědělská a potravinářská inspekce: www.szpi.gov.cz

potraviny, zemědělské a tabákové výrobky

Státní veterinární správa: www.svscr.cz

potraviny živočišného původu

Státní ústav pro kontrolu léčiv: www.sukl.cz

humánní léčiva

Český úřad pro zkoušení zbraní a střeliva: www.cuzzs.cz

střelné zbraně, střelivo a pyrotechnika

Česká národní banka: www.cnb.cz/cs/dohled-financni-trh/ochrana-spotrebitele

bankovní služby, pojišťovnictví, kapitálové trhy

zelená linka 800 160 170

Ministerstvo financí: www.mfcr.cz

Finanční arbitr: www.finarbitr.cz

převody finančních prostředků, platební karty, spotřebitelské úvěry apod.

Český telekomunikační úřad: www.ctu.cz

elektronické komunikace a pošta

Energetický regulační úřad: www.eru.cz

energie (elektřina, plyn, teplo)

Státní energetická inspekce: www.cr-sei.cz

hospodaření energií

Regulace reklamy

Rada pro rozhlasové a televizní vysílání: www.rrtv.cz (reklama v rozhlasu a TV),

Státní ústav pro kontrolu léčiv: www.sukl.cz (reklama na humánní léčiva),

Ministerstvo zdravotnictví: www.mzcr.cz (reklama na zdravotní péči),

Ústřední kontrolní a zkušební ústav zemědělský: www.ukzuz.cz (reklama na přípravky na ochranu rostlin),

Ústav pro státní kontrolu veterinárních biopreparátů a léčiv: www.uskvbl.cz (reklama na veterinární léčivé přípravky),

Úřad pro ochranu osobních údajů: www.uoou.cz (nevyžádaná reklama šířená internetem),

[krajské živnostenské úřady](#) (ostatní případy).

Kontaktní adresy poboček některých spotřebitelských sdružení

Kontakty na spotřebitelská sdružení podle krajů najdete na stránkách Ministerstva průmyslu a obchodu www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/informace-pro-spotrebitele/prehled-spotrebitelskych-poraden-podle-kraju--152488/. Následují kontakty na vybraná sdružení:

Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace (SOS – Asociace): www.asociace-sos.cz

telefonické poradenství: od pondělí do pátku 9:00–16:00 hodin, (+420) 542 210 549 a 542 210 778

osobní poradenství: www.asociace-sos.cz/pro-spotrebitele/kontakty/osobni-poradenstvi

on-line poradna: www.asociace-sos.cz/elektronicke-poradenstvi

Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska: www.sos-msk.cz

telefonické poradenství: od pondělí do pátku 9:00–16:00 hodin, (+420) 608 722 582

osobní poradenství: www.sos-msk.cz/poradny

on-line poradna: www.sos-msk.cz/online-dotazy

e-mail pro spotřebitelské dotazy: poradna@sos-msk.cz

Sdružení českých spotřebitelů: www.konzument.cz

telefonické poradenství: od pondělí do pátku od 9 do 12 a od 13 do 16 hod., (+420) 261 263 574

on-line poradna: www.konzument.cz/poradenstvi/jak-resit-spory/vas-podnet/podani.php

e-mail: scs@konzument.cz

dTEST: www.dtest.cz

telefonické poradenství: od pondělí do pátku od 9 do 17 hod., (+420) 299 149 009 a 222 767 221

on-line poradna: www.dtest.cz/spotrebitelska-poradna