



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: Mohu od uzavřené smlouvy odstoupit? ..... | 4        |
| Mohou se mnou uzavřít smlouvu po telefonu? .....                            | 5        |
| Co je rozhodčí doložka? .....   | 5        |
| Mohu spor řešit jinak než u soudu? .....                                    | 5        |
| Jak zahájím mimosoudní řešení sporu u České obchodní inspekce? .....        | 5        |
| <b>Finanční trh.....</b>  | <b>6</b> |
| Kdo dohlíží na ochranu práv spotřebitelů na finančním trhu? .....           | 6        |
| Které spory rozhoduje finanční arbitr? .....                                | 6        |
| Kdo vyřeší spor o televizní nebo rozhlasové poplatky? .....                 | 7        |

### **Pošta a elektronické komunikace ..... 7**

|   |           |
|---|-----------|
| Kdo rozhodne můj spor s poskytovatelem poštovních služeb, mobilním operátorem, poskytovatelem internetu nebo jiných služeb elektronických komunikací? ..... | 7         |
| Může mi poskytovatel sám zvýšit cenu? .....   | 7         |
| <b>Energie (elektřina, plyn, teplo).....</b>  | <b>8</b>  |
| Podepsal/a jsem papíry zprostředkovateli dodávek levnější energie. Co teď? .....  | 8         |
| Uzavřel/a jsem nevýhodnou smlouvu na elektřinu/plyn mimo provozovnu dodatele...8  |           |
| Co když mi dodavatel přerušil dodávku elektřiny, plynu či tepla? .....  | 8         |
| Kdo může rozhodnout můj spor s dodavatelem energie? .....   | 8         |
| Co dělá Energetický regulační úřad a Státní energetická inspekce? .....   | 9         |
| <b>S čím mi pomůže ombudsman? .....</b>   | <b>9</b>  |
| Kde najdu, co už ombudsman zjistil a řekl? ...9   |           |
| <b>Přehled úřadů dohlízejících na ochranu spotřebitele .....</b>  | <b>10</b> |
| <b>Kontaktní adresy poboček některých spotřebitelských sdružení .....</b>   | <b>11</b> |

## 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 arbitř).

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](http://www.cak.cz)).

Odkazy na spotřebitelské organizace, kde Vám poradí, najdete na webu Ministerstva průmyslu a obchodu ([mpo.gov.cz](http://mpo.gov.cz)) v části Ochrana spotřebitele → Průvodce pro spotřebitele → [Spotřebitelské organizace](#), nebo Ochrana spotřebitele → [Užitečné kontakty](#). 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](http://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://consumer-redress.ec.europa.eu/index\\_cs](https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_cs)).

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:

- |  |   |
|--|---|
| – <b>nepravdivé tvrzení</b> , že výrobek (služba) vyléčí nemoc   | – <b>vytváření dojmu, že spotřebitel nesmí opustit místnost</b> při tzv. prodejních zájezdech a předváděcích akcích apod. |
| – <b>zasílání nevyžádaných zásilek se složenkou</b> k platbě, což ve spotřebiteli vzbuzuje pocit, že si zboží objednal | – <b>skrytá reklama</b>   |
| – <b>inzerování klamných výher</b>   | – <b>vábivá reklama</b> (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 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 se vada 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:

|   |   |
|---|---|
| <b>oprava nebo výměna</b>                         | <ul style="list-style-type: none"><li>– To je bezplatné odstranění vady.</li><li>– Vy volíte, zda chcete opravu, nebo výměnu.</li><li>– 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>).</li></ul>  |
| <b>přiměřená sleva nebo odstoupení od smlouvy</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>– 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.</li><li>– Když věc znova není v pořádku (opakovaná vada).</li><li>– Když je vada podstatným porušením smlouvy.</li><li>– Vy volíte, zda odstoupíte od smlouvy, nebo požádáte o slevu.</li></ul> |

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 a nemůže již ani uložit pokutu za vyřízení reklamace po lhůtě.

## 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 smlouvu uzavřete **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?

Ne. Pokud Vám 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).

## 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.

U spotřebitelských smluv nyní až na výjimky **nelze sjednat** rozhodčí doložku.

## 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 arbitř ( <a href="http://finarbitr.gov.cz">finarbitr.gov.cz</a> ) |
| elektronické komunikace a poštovní služby      | → Český telekomunikační úřad ( <a href="http://ctu.gov.cz">ctu.gov.cz</a> )  |
| elektroenergetika, plynárenství a teplárenství | → Energetický regulační úřad ( <a href="http://eru.gov.cz">eru.gov.cz</a> )  |

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

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 ( <a href="http://coi.gov.cz">coi.gov.cz</a> )<br>OnlineADR.cz, z. ú. ( <a href="http://onlinemediator.cz">onlinemediator.cz</a> )                         |
| služby advokátů   | → Česká advokátní komora ( <a href="http://cak.cz">cak.cz</a> )  |
| neživotní pojištění s výjimkou pojištění odpovědnosti z provozu vozidel | → Česká obchodní inspekce ( <a href="http://coi.gov.cz">coi.gov.cz</a> )<br>Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven ( <a href="http://ombudsmanacap.cz">ombudsmanacap.cz</a> ) |

## Jak zahájím mimosoudní řešení sporu u České obchodní inspekce?

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

**V návrhu uveďte (označte):**

- strany sporu (sebe a podnikatele),
- skutečnosti podstatné pro posouzení věci (úplně a srozumitelně),
- čeho se domáháte (co žádáte),
- den (datum), kdy jste to, o čem nyní žádáte, poprvé žádali na podnikateli,
- 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 zvlášť 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 [coi.gov.cz](https://coi.gov.cz) v části Pro spotřebitele.

## Finanční trh

### Kdo dohlíží na ochranu práv spotřebitelů na finančním trhu?

Česká národní banka (ČNB): [cnb.cz](https://cnb.cz)

#### kontroluje dodržování zákonných povinností

- bank,
- spořitelních a úvěrních družstev,
- pojišťoven,
- penzijních fondů,
- obchodníků s cennými papíry,
- směnárén,
- 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 například 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**, **stavebního spoření** nebo **penzijních produktů** (penzijní připojištění se státním příspěvkem, doplňkové penzijní spoření nebo panevropský osobní penzijní produkt),
- 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 (nálezu) 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 [finarbitr.gov.cz](http://finarbitr.gov.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](#).

### Pošta a elektronické komunikace

Na plnění povinností poskytovatelů poštovních služeb a služeb elektronických komunikací dohlíží **Český telekomunikační úřad** ([ctu.gov.cz](http://ctu.gov.cz)).

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

Namísto soudu rozhoduje **Český telekomunikační úřad** (ČTÚ): [ctu.gov.cz](http://ctu.gov.cz).

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 námitce 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 vyzrozumět 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.



## Energie (elektřina, plyn, teplo)

### Podepsal/a jsem papíry zprostředkovateli dodávek levnější energie. Co teď?

**Smlouvu o zprostředkování můžete kdykoliv vypovědět nebo odvolat zmocnění k uzavření smlouvy** o dodávce energií, nebo ke změně nebo zrušení závazku z takové smlouvy. Zprostředkovatel po Vás nemůže žádat pokutu.

**Smlouvu o dodávce energií** (kterou již za Vás zprostředkovatel uzavřel na základě zmocnění) **můžete vypovědět nejpozději do 15. dne po zahájení dodávek energie** (novým dodavatelem). Více najdete na webu Energetického regulačního úřadu ([eru.gov.cz/spotrebitei](http://eru.gov.cz/spotrebitei)).

### Uzavřel/a jsem nevýhodnou smlouvu na elektřinu/plyn mimo provozovnu dodatele

Od smlouvy o dodávce elektřiny nebo plynu uzavřené 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).

Další informace a pomoc najdete také na webu Energetického regulačního úřadu ([eru.gov.cz/spotrebitei](http://eru.gov.cz/spotrebitei)).

### 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).

### 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**.

V ostatních případech Energetický regulační úřad nemůže rozhodnout spor, může Vám ale poradit nebo zkusit případ vyřešit neformálně. Tehdy ale dodavatelé nemusejí ERÚ odpovédět, zaslat potřebné dokumenty ani se řídit jeho doporučením. Kontaktujte oddělení ochrany spotřebitele [Praha](#) nebo [Jihlava](#).



## Co dělá Energetický regulační úřad a Státní energetická inspekce?

**Energetický regulační úřad** kromě rozhodování některých sporů s dodavateli energie například kontroluje, jestli dodavatelé energií a zprostředkovatelé těchto dodávek dodržují své povinnosti 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?

**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.

[Dětský ombudsman](#) od 1. července 2025 namísto ombudsmana řeší případy, které se dotýkají práv dětí do 18 let, s výjimkou diskriminace.

**Ombudsman nemůže sám hodnotit jednání podnikatelů.**

## Kde najdu, co už ombudsman zjistil a řekl?

Na [ochrance.cz](https://ochrance.cz) v části ESO ([Evidence stanovisek ochránce](#)).

Můžete hledat:

- **podle oblasti práva** – zadejte *216.6 Správa na úseku podnikání* nebo *1216.6 Správa na úseku podnikání*, pokud hledáte případy dětského ombudsmana od července 2025, **nebo**
- „**fulltextem**“ – napište slova, která Vás zajímají.

## Přehled úřadů dohlížejících na ochranu spotřebitele

**Česká obchodní inspekce:** [coi.gov.cz](http://coi.gov.cz)

kontakty na jednotlivé inspektoráty: [coi.gov.cz/kontakty-inspektoraty](http://coi.gov.cz/kontakty-inspektoraty)

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

**obecní živnostenské úřady:** [www.statnisprava.cz/rstsp/ciselniky.nsf/i/d0056](http://www.statnisprava.cz/rstsp/ciselniky.nsf/i/d0056)

**krajské hygienické stanice:** [www.statnisprava.cz/rstsp/ciselniky.nsf/i/d0035](http://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](http://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](http://www.szpi.gov.cz)

*potraviny, zemědělské a tabákové výrobky*

**Státní veterinární správa:** [www.svscr.cz](http://www.svscr.cz)

*potraviny živočišného původu*

**Státní ústav pro kontrolu léčiv:** [sukl.gov.cz](http://sukl.gov.cz)

*humánní léčiva*

**Český úřad pro zkoušení zbraní a střeliva:** [cuZZS.gov.cz](http://cuZZS.gov.cz)

*střelné zbraně, střelivo a pyrotechnika*

**Česká národní banka:** [www.cnb.cz/cs/dohled-financni-trh/ochrana-spotrebitel](http://www.cnb.cz/cs/dohled-financni-trh/ochrana-spotrebitel)

*bankovní služby, pojišťovnictví, kapitálové trhy*

*zelená linka 800 160 170*

**Ministerstvo financí:** [mf.gov.cz](http://mf.gov.cz)

**Finanční arbitr:** [finarbitr.gov.cz](http://finarbitr.gov.cz)

*převody finančních prostředků, platební karty, spotřebitelské úvěry apod.*

**Český telekomunikační úřad:** [ctu.gov.cz](http://ctu.gov.cz)

*elektronické komunikace a pošta*

**Energetický regulační úřad:** [eru.gov.cz](http://eru.gov.cz)

*energie (elektřina, plyn, teplo)*

**Státní energetická inspekce:** [sei.gov.cz](http://sei.gov.cz)

*hospodaření energií*

### Regulace reklamy

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

Státní ústav pro kontrolu léčiv: [sukl.gov.cz](http://sukl.gov.cz) (reklama na humánní léčiva),

Ministerstvo zdravotnictví: [mzd.gov.cz](http://mzd.gov.cz) (reklama na zdravotní péči),

Ústřední kontrolní a zkušební ústav zemědělský: [ukzuz.gov.cz](http://ukzuz.gov.cz) (reklama na přípravky na ochranu rostlin),

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

Úřad pro ochranu osobních údajů: [uoou.gov.cz](http://uoou.gov.cz) (nevyžádaná reklama šířená internetem),

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

## Kontaktní adresy poboček některých spotřebitelských sdružení

Odkazy na spotřebitelské organizace, kde Vám poradí, najdete na webu Ministerstva průmyslu a obchodu ([mpo.gov.cz](http://mpo.gov.cz)) v části Ochrana spotřebitele → Průvodce pro spotřebitele → [Spotřebitelské organizace](#), nebo Ochrana spotřebitele → [Užitečné kontakty](#).

Následují kontakty na vybraná sdružení:

**Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace** (SOS – Asociace): [www.asociace-sos.cz](http://www.asociace-sos.cz)

WhatsApp poradenství: od pondělí do pátku 9:00–16:00 h, (+420) 771 191 191, 542 210 549

osobní poradenství: [www.asociace-sos.cz/pro-spotrebitele/kontakty/osobni-poradenstvi](http://www.asociace-sos.cz/pro-spotrebitele/kontakty/osobni-poradenstvi)

on-line poradna: [www.asociace-sos.cz/elektronicke-poradenstvi](http://www.asociace-sos.cz/elektronicke-poradenstvi)

**Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska:** [www.sos-msk.cz](http://www.sos-msk.cz)

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

osobní poradenství: [www.sos-msk.cz/poradny](http://www.sos-msk.cz/poradny)

on-line poradna: [www.sos-msk.cz/online-dotazy](http://www.sos-msk.cz/online-dotazy)

e-mail pro spotřebitelské dotazy: [poradna@sos-msk.cz](mailto:poradna@sos-msk.cz)

**dTEST:** [www.dtest.cz](http://www.dtest.cz)

telefonické poradenství: od pondělí do pátku od 9:00 do 17:00 h, (+420) 299 149 009

on-line poradna: [dtest.cz/poradna](http://dtest.cz/poradna)

řešení stížností: [vasestiznosti.cz](http://vasestiznosti.cz)