

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	Finanční trh	6
Kdo je spotřebitel, kdo podnikatel a co je spotřebitelská smlouva?	2	Kdo dohlíží na ochranu práv spotřebitelů na finančním trhu?	6
Kdo rozhoduje spotřebitelské spory?	2	Které spory rozhoduje finanční arbitr?	6
Kdo mi poradí a pomůže?	2	Kdo vyřeší spor o televizní nebo rozhlasové poplatky?	7
Co když mám potíže se zahraničním podnikatelem?	2	Elektronické komunikace a pošta	7
Jak mi pomůže Česká obchodní inspekce (ČOI) a další úřady?	2	Kdo rozhodne můj spor s mobilním operátorem, poskytovatelem internetu nebo jiných služeb elektronických komunikací?	7
Co je nekalá obchodní praktika?	3	Může mi poskytovatel sám zvýšit cenu?	7
Musí obchodník přijmout reklamaci?	3	Česká pošta mi nedoručila balík, i když jsem byl/a doma!	7
Co když podnikatel nevyřídil reklamaci?	4	Energie (elektřina, plyn, teplo)	7
Podomní prodej, předváděcí akce a smlouvy uzavírané po telefonu	4	Co když mi dodavatel přerušil dodávku elektřiny, plynu či tepla?	7
Podepsal/a jsem papíry zprostředkovateli dodávek levnější energie a zmeškal/a jsem lhůtu 14 dnů k odstoupení. Co teď?	4	Co s nevýhodnou smlouvou o dodávce elektřiny/plynu uzavřenou po telefonu nebo přes internet?	8
Co je rozhodčí doložka?	4	Kdo může rozhodnout můj spor s dodavatelem energie?	8
Nesouhlasím s rozhodčím nálezem. Mohu se bránit? Hrozí mi exekuce?	4	Co dělá Energetický regulační úřad a Státní energetická inspekce?	8
Mohu spor řešit jinak než u soudu?	5	S čím mi pomůže ombudsman?	8
Jak zahájit mimosoudní řešení sporu u České obchodní inspekce?	5	Kde najdu, co už ombudsman zjistil a řekl? ...	8
		Přehled úřadů dohlízejících na ochranu spotřebitele	9

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 můžete najít na webu České advokátní komory (www.cak.cz). [Přehled spotřebitelských poraden podle krajů](#) je na stránkách Ministerstva průmyslu a obchodu (<https://www.mpo.cz>) v sekci *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.evropskyspotrebitelem.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, zda podnikatel neporušil pravidla na ochranu spotřebitele (např. zda neuplatnil klamavou nebo agresivní praktiku nebo nedodržel lhůty pro vyřízení reklamace).

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).

Musí obchodník přijmout reklamaci?

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

- | | |
|------------------------------|--|
| doplnění věci | – když něco chybí |
| oprava | – bezplatné odstranění vady (zahrnuje i výměnu vadné součásti věci) |
| výměna | – ledaže to není přiměřené povaze vady – věc lze opravit |
| přiměřená sleva | – když věc nelze opravit nebo vyměnit, nebo se to nedá udělat včas |
| odstoupení od smlouvy | – když má věc větší počet vad
– když věc nebo její součást nelze vyměnit
– když věc znova není v pořádku po opravě |

Pokud podnikatel **nepřijme** zboží k reklamaci, **požádejte ho, aby Vám o tom vydal potvrzení**. Pak se poradte 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 vyřídít do **30 dnů**, pokud se s Vámi nedomluvil na delší lhůtě.

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

Pokud podnikatel reklamaci ve **lhůtě nevyřídí**, páchá přestupek, za který mu ČOI může dát pokutu. **ČOI však nezkontroluje správnost vyřízení reklamace** (včetně zamítnutí). Pokud s vyřízením reklamace nejste spokojeni, můžete zahájit **mimosoudní řešení** sporu nebo podat žalobu k **soudu**.

Podomní prodej, předváděcí akce a smlouvy uzavírané po telefonu Mohu od uzavřené smlouvy jednoduše odstoupit?

Od spotřebitelských smluv uzavřených **mimo provozovnu** podnikatele můžete (až na pár výjimek) **odstoupit do 14 dnů od uzavření smlouvy**. Nemusíte uvést důvod a od podnikatele Vám za to nic nehrozí (nemůže chtít třeba zaplatit pokutu). Odstoupení od smlouvy pošlete na adresu, která je k tomu určena v uzavřené smlouvě. Někdy nemusí být snadné tuto adresu najít. **Pokud Vás podnikatel nepoučil o možnosti odstoupení, prodlužuje se lhůta k odstoupení o jeden rok.**

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 **nevyhnete 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 sekci *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 exekučním 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 arbitř
elektronické komunikace a poštovní služby	→ Český telekomunikační úřad
elektroenergetika, plynárenství a teplárenství	→ Energetický regulační úřad

V ostatních případech můžete využít **alternativního urovnání (řešení) sporů**. Tehdy se můžete 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 zahájit 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):

- strany sporu (sebe a podnikatele),
- skutečnosti podstatné pro posouzení věci (úplně a srozumitelně),
- čeho se domáháte (co žádáte),
- den (datum), kdy jste to, oč 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 www.coi.cz v sekci *Pro spotřebitele*.

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,
- 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 arbitř?

Finanční arbitř 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 arbitř 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 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 vyzumět 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 o dodávce elektřiny/plynu uzavřenou po telefonu nebo přes internet?

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).

Podrobnosti najdete v [Desateru obrany před šmejdý v energetice](#) nebo brožuru [Jak se bránit nekalým obchodním praktikám](#) na webu ERÚ www.eru.cz v sekci *Pro spotřebitele – Možnosti obrany spotřebitelů v energetice – Co s podomním prodejcem*.



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 držitel 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 kontroluje například dodržování 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 dohlížejí 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 sekci *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-spotrebitel

bankovní služby, pojišťovnictví, kapitálové trhy

zelená linka 800 160 170

Ministerstvo financí: www.mfcr.cz

Finanční arbitř: 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 rozhlase 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