

Ochrana spotřebitele

Nikdy nepodepisujte listiny, které jste důkladně nečetli a jejichž obsahu nerozumíte.

I. Obecné informace

V tomto letáku najdete nejčastější potíže, s nimiž se setkáte jako spotřebitel při poskytování zboží a služeb podnikateli, a radu, jak je řešit. V řadě případů Vám může pomoci některý z úřadů dohlížejících nad dodržováním pravidel stanovených k ochraně spotřebitele. Teprve když Vám nepomůže příslušný úřad, můžete se obrátit na ombudsmana. Napovíme Vám, jak.

1. Kdo je spotřebitel, podnikatel a co je spotřebitelská smlouva?

Spotřebitelem je každá fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo při výkonu svého povolání a uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.

Podnikatelem je osoba, která samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku.

Spotřebitelská smlouva je smlouva mezi spotřebitelem a podnikatelem.

2. Může ombudsman prošetřit jednání podnikatele?

Nikoliv. Ombudsman se může zabývat pouze nezákonným či jinak nesprávným postupem úřadů. Není oprávněn zasahovat do sporů mezi podnikateli a spotřebiteli. Tyto spory může řešit soud, rozhodce (pokud si strany sporu sjednali rozhodčí doložku; viz otázka č. 12) nebo prostřednictvím mimosoudního řešení sporu (viz otázky č. 14 a 15).

3. Který úřad dohlíží na to, zda podnikatel dodržuje zákon o ochraně spotřebitele a související předpisy?

Je to zejména Česká obchodní inspekce (dále také „ČOI“), která může prověřit, zda se podnikatel nedopustil vůči spotřebiteli nezákonného jednání (např. klamavé nebo agresivní praktiky, nedodržení lhůty pro vyřízení reklamace apod.). Zjistí-li nezákonné jednání, může uložit pokutu. Nemůže však vstupovat do uzavřených smluvních vztahů a rozhodovat spory (tj. nemůže prohlásit smlouvu za neplatnou, rozhodnout o vrácení kupní ceny apod.). Nad ochranou spotřebitele dohlíží i další úřady, např. živnostenské úřady, Český telekomunikační úřad, Státní zemědělská a potravinářská inspekce, Státní veterinární správa. Základní seznam kontaktů na tyto úřady je uveden v příloze tohoto letáku. Činnost všech těchto úřadů je ombudsman oprávněn prošetřit.

4. Co mohu dělat, když mám spor s podnikatelem sídlícím v zahraničí?

Sídlí-li podnikatel v jiném členském státě Evropské unie, v Norsku nebo Islandu, můžete se obrátit na Evropské spotřebitelské centrum. Toto centrum poskytuje bezplatné informace a rady v případě stížností na kvalitu zakoupených výrobků a služeb či na chování/jednání obchodníků, bezplatnou pomoc při hledání smírného řešení problémů s obchodníkem. Dále zprostředkovává pomoc spotřebitelům při mimosoudním řešení jejich sporů s obchodníky. Podrobnosti o jeho činnosti naleznete na internetových stránkách www.evropskyspotrebitelem.cz.

Pokud podnikatel sídlí mimo území členských zemí Evropské unie, Norska nebo Islandu, hledejte pomoc přímo u orgánů ochrany spotřebitele dané země.

5. Podal/a jsem podnět úřadu. Mám právo dozvědět se výsledek jeho šetření?

Ano. Pokud v podnětu požádáte, abyste byl/a o výsledku jeho prošetření informován/a.

6. Nekalé obchodní praktiky

Jedná se o určité typy chování podnikatelů vůči spotřebitelům, které zákon v souladu s evropským právem zakazuje. Cílem těchto praktik je ovlivnit spotřebitele tak, aby učinil nákup, který by jinak

neučinil. Zakázány jsou **klamavé praktiky** (klamavá konání/opomenutí), které uvádí spotřebitele v omyl, a **agresivní praktiky**, které obtěžováním či donucováním zhoršují možnost svobodné volby. Nekalé praktiky jsou zakázány i v reklamě. Zákon vedle obecných charakteristik nekalých praktik obsahuje seznam konkrétních praktik, které se považují za nekalé za všech okolností (tzv. černá listina). Zakázána je např. skrytá reklama, vábivá reklama (tj. lákání zákazníků na nízké ceny konkrétních produktů, přičemž podnikatel nemá přiměřené zásoby tohoto zboží), nepravdivé tvrzení, že výrobek (služba) vyléčí nemoc, zasílání nevyžádaných zásilek se složenkou k platbě, které vyvolává pocit, že si spotřebitel zboží objednal, inzerování klamných výher, vytváření dojmu, že spotřebitel nesmí opustit místnost při tzv. prodejních zájezdech a předváděcích akcích apod. Všechny nekalé praktiky je oprávněna prošetřit a pokutovat ČOI či další specializované úřady jako Český telekomunikační úřad, Česká národní banka či Státní zemědělská a potravinářská inspekce.

7. Co mám dělat, když podnikatel odmítl přijmout reklamaci zakoupeného zboží?

Pokud podnikatel zboží k reklamaci nepřijme, je dobré žádat potvrzení o nepřijetí a konzultovat další postup s odborníkem (viz otázka č. 11). Vedle toho můžete podat podnět ČOI, jež prošetří, zda se tím podnikatel nedopustil přestupku, za který mu může uložit pokutu.

Podnikatel je totiž povinen přijmout reklamaci ve své provozovně (není-li v záručním listě uveden jiný servis) a musí o jejím přijetí vydat písemné potvrzení, kde bude mj. uvedeno, jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje. Způsoby vyřízení reklamace stanoví občanský zákoník a podnikatel se nemůže od těchto ustanovení odchýlit.

8. Co mám dělat, když podnikatel nevyřídil reklamaci v zákonné lhůtě?

Podnikatel je povinen vyříditi reklamaci nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se nedohodne se spotřebitelem na delší lhůtě. Vyřízením reklamace se rozumí oprava, výměna zboží, vrácení kupní ceny nebo i zamítnutí reklamace. Pokud podnikatel reklamaci ve lhůtě nevyřídí, dopouští se přestupku, za který mu může Česká obchodní inspekce udělit pokutu. ČOI však nezkontroluje oprávněnost způsobu vyřízení reklamace (její případné zamítnutí). Nejste-li spokojen/á s vyřízením reklamace, můžete podat návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu (viz otázky č. 14 a 15) nebo se obrátit na soud.

9. Podomní prodej, předváděcí akce a smlouvy uzavírané po telefonu

Při těchto formách nabídek zboží a služeb může dojít k nežádoucímu ovlivnění vůle spotřebitele (např. překvapením v bytě spotřebitele, manipulacemi při skupinových předváděcích akcích apod.). Občanský zákoník proto chrání spotřebitele tak, že od spotřebitelské smlouvy uzavřené mimo provozovnu podnikatele lze až na drobné výjimky **odstoupit ve lhůtě 14 dnů od uzavření smlouvy**; odstoupení není třeba nijak zdůvodňovat. Spotřebiteli nemůže hrozit za výkon tohoto práva jakákoliv sankce. Odstupuje se zasláním odstoupení od smlouvy na adresu k tomuto účelu uvedenou ve smlouvě. Smlouvu je třeba pečlivě číst, neboť někdy je tento údaj uveden nepatrným písmem v záplavě jiného textu. Pokud podnikatel spotřebitele o možnosti odstoupení nepoučil, prodlužuje se lhůta pro uplatnění tohoto práva o 1 rok.

10. Telefonicky jsem uzavřel/a smlouvu se zprostředkovatelem (přislíbil mi zajistit levnějšího dodavatele energií) a udělal/a jsem mu plnou moc. S činností zprostředkovatele nejsem spokojen/a, již mi však uplynula lhůta 14 dnů pro odstoupení. Co mám dělat?

Pokud jste nestihli odstoupit, zvažte **odvolání plné moci**, neboť díky ní může zprostředkovatel Vaším jménem uzavřít smlouvu o dodávkách energií s jinými dodavateli. Kromě toho je namístež vypovědět smlouvu se zprostředkovatelem. **Dejte si však pozor a přečtěte si pozorně smlouvu, aby s předčasnou výpovědí nebyla spojená sankce** (smluvní pokuta). Sankce by měla být sjednána přímo ve smlouvě, nikoli drobným písmem ve Všeobecných obchodních podmínkách. Více k této záležitosti najdete na stránkách ČOI – <https://www.coi.cz/pro-spotrebitele/aukce-energi>.

Na postupy zprostředkovatele můžete upozornit ČOI (viz otázka 3) a v případě sporu se můžete obrátit na subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je ČOI nebo Sdružení

českých spotřebitelů. Spor tyto subjekty nemohou autoritativně rozhodnout, mohou se však pokusit mezi Vámi a zprostředkovatelem najít vzájemnou dohodu (viz otázky 14 a 15).

11. Na předváděcí akci jsem zakoupil/a zboží a prodávající na moje písemnosti nereaguje. Jak mám dále postupovat?

Vzhledem k omezeným možnostem státních orgánů (viz otázky č. 2 a 3) je nezbytné kontaktovat zavčas odborníka a vzniklou situaci řešit. Některé spory mohou být natolik složité, že optimálním řešením je návštěva advokáta jako osoby znalé práva, která Vás může ve vyjednávání s podnikatelem i u soudu případně také zastupovat.

Dále je možno se obrátit na některé spotřebitelské sdružení, které jako nestátní subjekt poskytuje bezplatné poradenství na poli ochrany spotřebitele. Základní kontakty na spotřebitelské organizace naleznete v příloze tohoto letáku. Bezplatné poradenství poskytují také občanské poradny.

12. Uzavřel/a jsem smlouvu, jejíž součástí byla rozhodčí doložka. Co to pro mě znamená?

Pokud spotřebitelská smlouva obsahovala **rozhodčí doložku**, rozhoduje v případě sporu namísto soudu rozhodce/rozhodčí soud. Pokud jste takovou smlouvu uzavřel/a v období od 1. 4. 2012 do 30. 11. 2016, musela být rozhodčí doložka sjednána samostatně (ne jako součást podmínek, jimiž se řídí smlouva hlavní), jinak je neplatná, a před uzavřením doložky Vás měl také podnikatel informovat o zásadních aspektech rozhodčího řízení.

Dojde-li k zahájení rozhodčího řízení ve sporech ze spotřebitelských smluv, rozhodci se musí vždy řídit právními předpisy stanovenými na ochranu spotřebitele.

Od 1. prosince 2016 již není možné spory ze spotřebitelských smluv podřídit rozhodčímu řízení.

13. Obdržel/a jsem rozhodčí nález, s nímž nesouhlasím. Hrozí mi exekuce. Mohu se nějak bránit?

Ano. Rozhodčí nález **může zrušit soud na základě návrhu** spotřebitele. Soud rozhodčí nález zruší, byl-li vydán ve věci, u níž nelze uzavřít platnou rozhodčí smlouvu, nebo v případech, kdy je rozhodčí smlouva z jiných důvodů neplatná, či např. za situace, kdy rozhodčí nález odsuzuje stranu k plnění, které nebylo oprávněným žádáno, nebo k plnění podle tuzemského práva nemožnému či nedovolenému.

Návrh na zrušení rozhodčího nálezu musíte soudu **podat do tří měsíců** od jeho doručení.

Protože rozhodčí nález v takovém případě nahrazuje rozhodnutí soudu (je exekučním titulem), společně s návrhem požádejte soud o odložení vykonatelnosti rozhodčího nálezu, aby proti Vám nemohla být vedena exekuce do doby, než soud o návrhu rozhodne.

Pokud již exekuce nařízena byla, podejte návrh na její odklad do doby, než bude o žalobě rozhodnuto – více o této možnosti najdete v letáku *Exekuce – nejčastější dotazy*.

Pokud se rozhodnete napadnout rozhodčí nález u soudu, vyhledejte právní pomoc advokáta!

14. Lze spotřebitelské spory řešit i jinak než soudně nebo rozhodcem?

Ano. Od února 2016 je možné spory z kupní smlouvy nebo smlouvy o poskytování služeb řešit prostřednictvím mimosoudního řešení sporů.

Většinu sporů řeší **Česká obchodní inspekce** či **Sdružení českých spotřebitelů** (<https://www.konzument.cz/poradenstvi/jak-resit-spory/mimosoudni-reseni-vaseho-sporu.php>), s výjimkou finančních služeb (kde je příslušný **finanční arbitr**), elektronických komunikací a poštovních služeb (kde je příslušný **Český telekomunikační úřad**) a energetiky, plynárenství či teplárenství, kde je příslušný **Energetický regulační úřad**. Na řešení sporů v oblasti neživotního pojištění (pojištění majetku, pojištění odpovědnosti apod.) se specializuje **Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven, z.ú.** (<https://www.ombudsmancap.cz>).

15. Co mohu dělat, když chci věc řešit prostřednictvím mimosoudního řešení sporů?

Bude-li se jednat o spor, který je oprávněna řešit ČOI, podejte návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu ústně do protokolu, písemně nebo prostřednictvím on-line formuláře (dostupný zde <https://www.coi.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/>).

Podání bude považováno za návrh, bude-li obsahovat veškeré předepsané náležitosti. Je důležité do návrhu vlastními slovy popsat, co spotřebitele trápí, co požaduje a musí doložit, že je jeho požadavek oprávněný. Návrh nemusí obsahovat odkazy na zákonná ustanovení, o které spotřebitel opírá svůj požadavek/nárok, ani jeho právní odůvodnění. Se sepsáním návrhu Vám může pomoci odborník (viz otázka č. 11).

Návrh podejte do 1 roku, kdy jste uplatnili své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé. Pro prodávajícího je účast v řízení povinná. Spotřebitel může kdykoli svoji účast v řízení ukončit. Po dobu řízení neběží promlčecí lhůta a zahájením řízení není dotčeno Vaše právo obrátit se na soud.

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu musí být ukončeno do 90 dnů (ve zvlášť složitých případech lze lhůtu prodloužit nejvýše o dalších 90 dnů) a může skončit mj. uzavřením písemné dohody stran.

Postup ČOI při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů je upraven zákonem o ochraně spotřebitele a pravidly, které ČOI na základě zákonného zmocnění vydala.

II. Ochrana spotřebitele ve vybraných životních situacích

16. Ochrana spotřebitele na finančním trhu

Dohled v oblasti ochrany spotřebitele na finančním trhu vykonává Česká národní banka (dále také „ČNB“). Dohled slouží ke kontrole dodržování zákonem vymezených povinností bank, spořitelních a úvěrních družstev, pojišťoven, penzijních fondů, obchodníků s cennými papíry, směnárů a dalších dohlížených subjektů. ČNB dohlíží např. nad dodržováním zákazu nekalých obchodních praktik, zákazu diskriminace spotřebitele a nad dodržováním 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 a povinností při sjednávání spotřebitelského úvěru.

Od 1. prosince 2016 ČNB vykonává dohled i nad nebankovními poskytovateli spotřebitelského úvěru.

Dílčí dohled v oblasti stavebního spoření vykonává také Ministerstvo financí, které zejména kontroluje dodržování podmínek pro poskytování státní podpory.

Předmětem dohledu není řešení sporů vyplývajících ze smluv uzavřených mezi klienty a dohlíženými subjekty (typicky spor mezi klientem a pojišťovnou o výplatu, resp. výši pojistného plnění apod.). Řešení takových sporů náleží soudu. Některé spory může rozhodnout i finanční arbitr (viz otázka č. 18). **Řešením těchto sporů se nemůže zabývat ombudsman.**

Kontakty na ČNB a Ministerstvo financí naleznete v příloze tohoto letáku.

17. Stavební spořitelna mi vypověděla smlouvu o stavebním spoření. Co mohu dělat?

Zda smlouva byla ukončena platně, může rozhodnout pouze soud.

18. Jaké spory řeší finanční arbitr?

Finančnímu arbitrovi přísluší rozhodovat spory:

- při poskytování platebních služeb, vydávání a zpětné výměně elektronických peněz,
- při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru nebo jiného úvěru, zápůjčky či obdobné finanční služby,
- při obhospodařování nebo provádění administrace fondu kolektivního investování nebo nabízení investic do fondu kolektivního investování nebo srovnatelného zahraničního investičního fondu,
- při nabízení, poskytování nebo zprostředkování životního pojištění a stavebního spoření,

- při provádění směnářského obchodu,
- při poskytování investičních služeb nebo při výkonu činností podle § 11 odst. 1 písm. c) až f) zákona o investičních společnostech a investičních fondech.

Řízení před finančním arbitrem je bezplatné, zahajuje se na návrh spotřebitele. Finanční arbitr usiluje o smírné řešení sporu a jeho rozhodnutí je přezkoumatelné soudem.

Nesouhlasí-li účastník řízení s nálezem finančního arbitra, může do 15 dnů ode dne jeho doručení podat odůvodněné námitky. Včas podané námitky mají odkladný účinek. Rozhodnutí o námitkách je pak možné napadnout žalobou podle části páté občanského soudního řádu, a to ve lhůtě 2 měsíců od doručení tohoto rozhodnutí.

Postupem finančního arbitra se ombudsman může zabývat.

Další informace, včetně průvodce podáním návrhu, naleznete na www.finarbitr.cz.

19. Česká televize/Český rozhlas požaduje uhradit poplatky. Může mi ombudsman pomoci?

Ne. Ochránce nemůže prověřit, zda úhradu poplatku požadují oprávněně. Předmět rozhlasových a televizních poplatků, základ, výši a způsob jejich placení včetně možnosti osvobození a rovněž přírůžku k dlužným poplatkům najdete v zákoně o rozhlasových a televizních poplatcích a rovněž na internetových stránkách České televize <https://tvp.ceskatelevize.cz/> a Českého rozhlasu <https://zis-ext.rozhlas.cz/PagesFO/FAQFO.aspx>.

III. Ochrana spotřebitele při poskytování telekomunikačních služeb

20. Co mohu dělat, když mám spor s mobilním operátorem, poskytovatelem internetu či jiných služeb elektronických komunikací?

Pravomoc k rozhodování sporů týkajících se poskytování tzv. služeb elektronických komunikací není dána soudu, ale úřadu – **Českému telekomunikačnímu úřadu** (dále také „ČTÚ“).

Je-li předmětem sporu vyúčtování ceny za služby nebo kvalita poskytovaných služeb, musí spotřebitel nejprve vadné poskytnutí služby nebo chybné vyúčtování služeb **reklamovat**. Reklamací je třeba uplatnit do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny, není-li vyúčtování dodáváno, do 2 měsíců od poskytnutí služby. Také reklamací na poskytovanou službu musí spotřebitel uplatnit nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby. **Není-li reklamací uplatněna včas, právo zanikne**. Reklamací by měla být vyřízena do 1 měsíce od jejího doručení poskytovateli služeb (v zákonem stanovených případech může být lhůta k vyřízení dvouměsíční). Nevyhoví-li poskytovatel služby podané reklamací, je spotřebitel oprávněn podat u ČTÚ návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamací nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamací.

21. Může poskytovatel služeb změnit dosavadní smlouvu (zvýšit cenu, změnit další podmínky)?

Ano, může. Musí Vás však o změně informovat měsíc předem způsobem, který jste si zvolil(a) pro zasílání vyúčtování, a také v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Změní-li podstatné náležitosti smlouvy nebo ustanovení, která vedou ke zhoršení Vašeho postavení, musí Vás prokazatelně informovat o právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti změny, a to bez sankce, nebudete-li nové podmínky akceptovat.

22. I když jsem byl/a doma, Česká pošta mi balík nedoručila a ve schránce zanechala upozornění, že si ho mám vyzvednout na pobočce. Tento její postup se mi nelíbí. Mohu si někde stěžovat?

Ano. Můžete se obrátit na ČTÚ, který zastává funkci tzv. poštovního regulačního úřadu.

IV. Ochrana spotřebitele při dodávkách elektřiny, plynu a tepla

23. Co mohu dělat, když mi dodavatel přerušil dodávku elektřiny, plynu či tepla?

Podle energetického zákona může dodavatel ukončit či přerušit dodávky elektřiny (plynu, tepla), pokud se jedná o tzv. neoprávněný odběr. Ten může spočívat například v opakovaném neplnění platebních povinností, zásahu do měřicího zařízení (které proto spotřebu neměřilo, měřilo ji nesprávně nebo zásah změnil údaje o spotřebě), případně v neumožnění přístupu k měřicímu zařízení přes předcházející výzvu.

Pokud Vám byla přerušena dodávka (nebo Vám přerušeni bezprostředně hrozí) a zároveň se domníváte, že jste se neoprávněného odběru nedopustil, můžete se obrátit na **Energetický regulační úřad** (dále také „ERÚ“). Jemu přísluší rozhodovat spory o omezení nebo přerušování dodávek elektřiny, plynu nebo tepelné energie z důvodu neoprávněného odběru. Zjistí-li ERÚ, že k neoprávněnému odběru nedošlo, může dodavateli uložit, aby dodávku obnovil (pokračoval ve stávající dodávce).

24. Přes internet nebo po telefonu jsem uzavřel/a smlouvu o dodávce elektřiny/plynu. Nezdá se mi výhodná. Mohu od ní odstoupit?

Od 1. ledna 2016 je možné od smlouvy o dodávce elektřiny nebo plynu, uzavřené po telefonu, přes internet nebo mimo prostory obvyklé k podnikání držitele licence, do 14 dnů ode dne jejího uzavření odstoupit. Uzavře-li spotřebitel tímto způsobem smlouvu o dodávce elektřiny nebo plynu, **kterou dojde ke změně dodavatele**, je oprávněn ji vypovědět bez sankce do 15. dne po zahájení dodávky elektřiny nebo plynu. Pro zachování lhůty postačí, pokud je odstoupení písemně odesláno před jejím uplynutím. Výpovědní doba pak činí 15 dnů a počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení výpovědi.

Více k této záležitosti najdete v Desateru obrany před šmejdou v energetice, které vydal ERÚ, či v jeho brožuře Jak se bránit nekalým obchodním praktikám; oba materiály jsou dostupné na <https://www.eru.cz/cs/informacni-centrum/co-s-podomnim-prodejcem>.

25. Kdo může rozhodnout můj spor s dodavatelem elektřiny nebo plynu?

Energetický regulační úřad na návrh zákazníka odebírajícího elektřinu nebo plyn pro spotřebu v domácnosti nebo zákazníka/podnikající fyzické osoby rozhoduje spory mezi zákazníkem a držitelem licence o splnění povinností ze smluv, jejichž předmětem je dodávka nebo distribuce elektřiny nebo plynu, spory o určení, zda takový právní vztah vznikl, trvá nebo zanikl, jakož i spory o poskytnutí náhrady za nedodržení stanovených standardů kvality dodávek a služeb v elektroenergetice nebo plynárenství.

26. Kontrolní oprávnění Energetického regulačního úřadu a Státní energetické inspekce

Energetickému regulačnímu úřadu přísluší kontrolovat dodržování energetického zákona, zákona o podporovaných zdrojích energie, cenových předpisů v oblasti energetiky, některých dalších energetických předpisů, jakož i vybraných ustanovení zákona o ochraně spotřebitele.

Státní energetická inspekce (dále také „SEI“) pak kontroluje dodržování zákona o hospodaření energií (včetně pravidel pro vytápění a dodávku teplé vody – nikoliv však rozúčtování nákladů), cenových předpisů v oblasti podpory výroby elektřiny z obnovitelných zdrojů energie, kombinované výroby elektřiny a tepla a druhotných energetických zdrojů.

V případě, kdy ERÚ nebo SEI zjistí porušení právních předpisů, jsou oprávněny uložit sankci, např. ve formě pokuty. Nepřísluší jim však zasahovat přímo do vztahu mezi zákazníkem (spotřebitelem) a dodavatelem (obchodníkem s elektřinou, provozovatelem distribuční soustavy), nejde-li o výše popsané rozhodování sporů.

Seznam a kontakty na ERÚ a SEI a jejich územní pracoviště naleznete v příloze tohoto letáku.

Seznam a kontakty jednotlivých úřadů dozírajících nad ochranou spotřebitele

- Česká obchodní inspekce (www.coi.cz)

**Spotřebitelské poradenství poskytuje oddělení poradenské informační služby ČOI
na tel. č. 222 703 404 každý pracovní den od 8:00 do 16:00 hodin**

Ústřední inspektorát
Štěpánská 15, 120 00 **Praha 2**
tel. 296 366 360

Inspektorát Ústecký a Liberecký
Prokopa Diviše 6, 400 01 **Ústí nad Labem**
tel. 475 209 493

Inspektorát Středočeský a Hl. m. Prahy
Štěpánská 15, 120 00 **Praha 2**
tel. 296 366 360

Inspektorát Královéhradecký a Pardubický
Balbínova 821, 500 03 **Hradec Králové**
tel. 495 057 170

Inspektorát Jihočeský a Vysočina
Mánesova 3, 370 21 **České Budějovice**
tel. 387 722 338

Inspektorát Jihomoravský a Zlínský
tř. Kpt. Jaroše 5, 602 00 **Brno**
tel. 545 125 911

Inspektorát Plzeňský a Karlovarský
Houškova 33, 308 57 **Plzeň**
tel. 377 323 596

Inspektorát Moravskoslezský a Olomoucký
Provozní 1, 722 00 **Ostrava-Třebovice**
tel. 596 964 675

- **Obecní živnostenské úřady** (podobné všeobecné zaměření jako ČOI)
- **Krajské hygienické stanice**
- **Celní úřady** (prodej výrobků nebo služeb porušujících práva duševního vlastnictví)
- **Státní zemědělská a potravinářská inspekce** (potraviny, zemědělské a tabákové výrobky)
Ústřední inspektorát
Květná 15, 603 00 **Brno**
tel. 543 540 111; e-mail epodatelna@szpi.gov.cz
- **Státní veterinární správa, krajské veterinární správy a Městská veterinární správa Praha**
Státní veterinární správa České republiky
Slezská 7, 120 00 **Praha 2**
tel. 227 010 142; e-mail e.podatelna@svscr.cz
- **Státní ústav pro kontrolu léčiv** (humánní léčiva)
Státní ústav pro kontrolu léčiv
Šrobárova 48, 100 41 **Praha 10**
tel. 272 185 111; e-mail posta@sukl.cz
- **Český úřad pro zkoušení zbraní a střeliva** (střelné zbraně, střelivo a pyrotechnika)
Český úřad pro zkoušení zbraní a střeliva
Jilmová 759/12, 130 00 **Praha 3**
tel. 284 081 821; e-mail info@cuzzs.cz
- **Česká národní banka** (bankovní služby, pojišťovnictví, kapitálové trhy)
Česká národní banka
Senovážná 3, 115 03 **Praha 1**
tel. 224 411 111, zelená linka 800 160 170; e-mail podatelna@cnb.cz
- **Ministerstvo financí**
Letenská 15, 118 10 **Praha 1**
tel. 257 041 111; e-mail podatelna@mfc.cz
- **Finanční arbitř** (převody finančních prostředků, platební karty, spotřebitelské úvěry apod.)
Kancelář finančního arbitra
Legerova 69, 110 00 **Praha 1**
tel. 257 042 094, e-mail arbitr@finarbitr.cz

Regulace reklamy

Rada pro rozhlasové a televizní vysílání (reklama v rozhlase a TV), Státní ústav pro kontrolu léčiv (reklama na humánní léčiva), Ministerstvo zdravotnictví (reklama na zdravotní péči), Státní rostlinolékařská správa (reklama na přípravky na ochranu rostlin), Ústav pro státní kontrolu veterinárních biopreparátů a léčiv (reklama na veterinární léčivé přípravky), Úřad pro ochranu osobních údajů (nevyžádaná reklama šířená internetem), krajské živnostenské úřady (ostatní případy).

Seznam a kontakty na jednotlivé odbory Českého telekomunikačního úřadu

ČTÚ – odbor pro oblast Praha

Sokolovská 219, Praha 9
Poštovní adresa: poštovní přihrádka 02
225 02 **Praha 025**
tel. 224 004 503; fax: 224 004 828

ČTÚ – odbor pro jihočeskou oblast

Žižkova tř. 1321/1, 370 01 **České Budějovice**
tel. 386 104 111; fax: 386 104 120

ČTÚ – odbor pro západočeskou oblast

Doudlevecká 25, poštovní přihrádka 273
305 73 **Pízeň**
tel. 377 925 911; fax: 377 236 693

ČTÚ – odbor pro severočeskou oblast

Vaníčkova 1594/1, 400 01 **Ústí nad Labem**
tel. 475 309 311; fax: 475 210 572

ČTÚ – odbor pro jihomoravskou oblast

Šumavská 33, 602 00 **Brno**
tel. 541 428 611; fax: 541 214 531

ČTÚ – odbor pro severomoravskou oblast

Sokolská třída 2800/99, 702 00 **Ostrava-
Moravská Ostrava**
tel. 595 693 551; fax: 596 620 252

ČTÚ – odbor pro východočeskou oblast

Velké náměstí 1, 500 03 **Hradec Králové**
tel. 495 518 305; fax: 495 518 305

Podrobnější informace o činnosti Českého telekomunikačního úřadu je možné zjistit na internetové adrese www.ctu.cz; elektronická adresa: podatelna@ctu.cz.

Seznam a kontakty na Energetický regulační úřad a Státní energetickou inspekci

Energetický regulační úřad

Masarykovo náměstí 5, 586 01 **Jihlava**
tel. 564 578 666
podatelna@eru.cz; www.eru.cz

Energetický regulační úřad, disl. pracoviště
Partyzánská 1/7, 170 00 **Praha 7**
tel. 255 715 555

Státní energetická inspekce

Ústřední inspektorát
Gorazdova 24, 120 00 **Praha 2**
tel. 224 907 340
posta@sei.gov.cz; www.cr-sei.cz

Informace o činnosti Státní energetické inspekce a působnosti jednotlivých územních inspektorátů je možné zjistit na internetové adrese <http://www.cr-sei.cz>; elektronická adresa: posta@cr-sei.cz.

Kontaktní adresy poboček některých spotřebitelských sdružení

Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace (SOS – Asociace)

<http://www.asociace-sos.cz>

Telefonické poradenství: tel: 542 210 549;
v provozu všední den od 9 do 18 hod.

Osobní poradenství: Mečová 5, 602 00 Brno
Kontakt na vedoucí poradny:
mazalova@asociace-sos.cz

Koordináční centrum v Brně zajišťuje provoz
osobních poraden i v ostatních krajích
(<https://www.asociace-sos.cz/osobni-poradenstvi/>)

Online poradna: <https://www.asociace-sos.cz/elektronicke-poradenstvi/>

Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska

<http://www.sos-msk.cz>

Telefonické poradenství: tel: 608 722 582;
v provozu všední den od 9 do 16 hod.

Osobní poradenství: Přemyslovců 50, 709 00
Ostrava a ve městech Moravskoslezského,
Olomouckého, Zlínského, Jihomoravského,
Pardubického, Libereckého, Ústeckého a

Českobudějovického kraje. <http://www.sos-msk.cz/poradny/>
E-mail pro spotřebitelské dotazy poradna@sos-msk.cz

Online poradna: <http://www.sos-msk.cz/online-dotazy/>

Sdružení českých spotřebitelů

www.konzument.cz

Pod Altánem 99/103, 110 00 Praha 10 – Strašnice

Telefonické poradenství: tel: 261 263 574;
v provozu pondělí až pátek od 9 do 12 hod.
e-mail: scs@konzument.cz

Občanské sdružení Spotřebitel net

www.spotrebitel.net

Bělehradská 235/118, 120 00 **Praha 2**

Telefonické poradenství: tel: 775 476 080,
222 516 521; v provozu všední den od 9 do 17 h

Osobní poradenství zajišťují poradní místa
v Praze, Třebíči, Frýdku-Místku, Sokolově

a Českých Budějovicích; <http://spotrebitel.net/onas/kontakty>

Online poradna:
<http://spotrebitel.net/poradna/vlojit-dotaz-online>
nebo e-mail spotrebitel@spotrebitel.net

Občanské sdružení spotřebitelů TEST

www.dtest.cz

Černomořská 419/10, 101 00 **Praha 10**
Telefonické poradenství: tel: 299 149 009,
222 767 221
Osobní poradenství: Štefánikova 21, 150 00
Praha 5 (nutno předem telefonicky objednat)

online poradna: <http://www.dtest.cz/spotrebitelska-poradna>

Kontakty na další spotřebitelská sdružení podle krajů naleznete na webových stránkách Ministerstva průmyslu a obchodu <http://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/informace-pro-spotrebitele/prehled-spotrebitelskych-poraden-podle-kraju--152488/>