

ČASOPIS PRO SPOTŘEBITELE



1/2025

BRÁNIT SVÁ PRÁVA MÁ SMYSL

OBSAH

03	Úvodní slovo
04	Co připravujeme
06	Přednášky
07	SOS - Asociace v médiích
10	Rozhovor
12	Příběhy spotřebitelů
13	Prodej zboží na online platformách
15	Podvodné telefonáty a sms zprávy
17	One play a O2
19	Jak na reklamaci vyúčtování vody
20	Dotazy spotřebitelů
22	Pochvaly
23	Jak se na nás můžete obrátit
24	Členství
25	Garance ochrany spotřebitele GOS
26	Kdo nás podporuje
27	Jak nás můžete podpořit

ÚVODNÍ SLOVO

Vážení čtenáři, milí podporovatelé,

s velkou radostí a pokorou bych vám chtěl oznámit, že jsem **převzal funkci předsedy Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace, z.s. (SOS – Asociace)**. Jmenuji se **JUDr. Ondřej Zelenka** a vedle této role **působím také jako advokát a mediátor**. Tato kombinace mi umožňuje propojit právní praxi s aktivním prosazováním práv spotřebitelů a navázat na práci svých předchůdců s plným odhodláním pokračovat v ochraně práv spotřebitelů a rozvíjet naši činnost dál.

Naše organizace byla založena v roce 2003 s cílem chránit a prosazovat práva spotřebitelů v České republice. Od té doby jsme se stali jedním z nejvýznamnějších subjektů v oblasti spotřebitelské ochrany. **Naším hlavním posláním je poskytovat bezplatné poradenství, vzdělávat veřejnost a aktivně se podílet na tvorbě legislativy, která ovlivňuje životy nás všech.** Sídlo naší organizace se nachází v Brně, odkud koordinujeme činnost našich regionálních poraden rozmístěných po celé České republice.

Kromě osobního poradenství **se zaměřujeme na rozvoj digitálních nástrojů, které umožňují spotřebitelům** získat rychlou a efektivní pomoc. Jedním z nich je E-spotřebitel, online znalostní databáze, kde lze najít odpovědi na nejčastější spotřebitelské dotazy. Dále nabízíme širokou škálu informačních materiálů, včetně brožur, letáků a vzorových dopisů, které pomáhají spotřebitelům řešit jejich problémy samostatně.



Díky **mediálnímu vlivu**, který jsme si za léta naší činnosti vybudovali, můžeme upozorňovat na nespravedlnosti a nekalé obchodní praktiky, čímž nejen pomáháme jednotlivcům, ale přispíváme i ke zlepšení legislativy. Pravidelně se účastníme komentování návrhů zákonů a implementace evropských směrnic, čímž se snažíme zajistit, aby pravidla byla nejen dobře formulovaná, ale především funkční v praxi.

Jednou z **klíčových oblastí naší činnosti je také vzdělávání a osvěta**. Pořádáme besedy, workshopy a informační kampaně, jejichž cílem je poskytnout spotřebitelům praktické znalosti a nástroje k tomu, aby se mohli lépe bránit vůči neférovým praktikám. Abychom mohli tuto činnost dále rozvíjet, **vážíme si jakékoli podpory – ať už formou členství, dobrovolnické pomoci nebo finančního příspěvku.**

Věřím, že společně můžeme naše sdružení posunout ještě dál a posílit ochranu práv spotřebitelů. Děkuji vám za vaši důvěru a těším se na další společnou cestu.

JUDr. Ondřej Zelenka
Předseda SOS – Asociace, z.s.

CO PŘIPRAVUJEME

KVĚTOVÉ PŘEDNÁŠKY V BRNĚNSKÉ PORADNĚ

V rámci každoroční akce „Týden pro rodinu“ jsme si pro
Vás připravili zajímavé přednášky.




SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ

**SRDEČNĚ VÁS ZVEME NA
PŘEDNÁŠKY V RÁMCI AKCE
„TÝDEN PRO RODINU“**

**KDE: ČESKÁ 141/31, BRNO, 2.
PATRO**

PONDĚLÍ 19.5., 14:00 – 15:00
**CO JE GREENWASHING A JAK HO
ROZPOZNAT**

STŘEDA 21.5., 14:00 – 15:00
ZÁJEZD A JEHO REKLAMACE

VSTUP ZDARMA




MINISTERSTVO
PRŮMYSLU A OBCHODU

STŘEDA 21.5.

ŽIJEME V SOULADU S PŘÍRODOU

Naše organizace se zúčastní akce odboru životního prostředí Magistrátu města Brna, která se uskuteční 21. května 2025 od 9.00 do 16.30 hodin u Janáčkova divadla.

Na akci čeká děti vedle vzdělávání o přírodě a šetrném přístupu k ní i řada soutěží, her a skvělá zábava po celý den. Připravena jsou i dvě divadelní představení DIP a NAVLNCE, jedno dopoledne kolem 10.00 hodin a druhé odpoledne asi ve 14.10.

Vystoupí dětská kapela JEKoT, vyšlapete si zdravý drink Fruit Bike. Akci moderuje DJ SCHAFF.

#PřipravBrno

Žijeme v souladu s přírodou ekologická výchova



pripav.brno.cz/evvo-2025

**21. 5. 2025
9.00–16.30 hod.**

**piazzeta
u Janáčkova
divadla**

Akci moderuje
DJ SCHAFF.



ČTVRTEK 12.6.

VELETRH RODINNÝCH A SENIORSKÝCH ORGANIZACÍ

Vyvrcholením kampaně Týden pro rodinu bude dne 12. června 2025 Veletrh rodinných a seniorských organizací, který se uskuteční na Moravském nám. 6, Brno-město u sochy markraběte Jošta Lucemburského. Součástí veletrhu bude celodenní doprovodný program pro děti i dospělé bez omezení věku.

**Přijďte nás navštívit k našemu
stánku!**

PŘEDNÁŠKY

Naše organizace se věnuje přednáškové činnosti a své znalosti předává široké veřejnosti, v klubech seniorů a ve školách. V současné době plné různých on-line podvodů je osvěta spotřebitelů velmi důležitá.



SENIOR AKADEMIE BRNO

I v akademickém roce 2024/2025 jsme se zúčastnili projektu Senior akademie, který pořádá Městská policie Brno. Posluchačům akademie jsme se věnovali ve třech blocích a předseda SOS-Asociace, pan JUDr. Ondřej Zelenka, získal jednu z cen pro Lektora roku.

PŘEDNÁŠKY PRO SENIOR KLUBY

SOS - Asociace přednáší v mnoha Seniorských klubech po celé České republice a naši přednášející si vždy užívají přátelskou a pohodovou atmosféru, která v seniorských klubech panuje.

PŘEDNÁŠKY PRO ŠKOLY

V rámci přednáškové činnosti navštěvujeme základní, střední i vysoké školy. Žáky a studenty učíme, jak se vyznat ve svých právech a jak je prosadit.

PŘEDNÁŠKY PRO OBCE A ŠIROKOU VEŘEJNOST

Přednášky pořádáme i pro širokou veřejnost a obce, kterým záleží na tom, aby se jejich občané nestali oběťmi nekalých obchodních praktik a podvodů.



Rádi uspořádáme přednášku i ve vaší škole, klubu seniorů nebo pro občany vaší obce. V případě zájmu o přednášky nás kontaktujte na mail predseda@asociace-sos.cz. Budeme se na Vás těšit!

SOS - ASOCIACE V MĚDIÍCH

Spolupráce s médii si velmi vážíme a jsem rádi, že díky ní můžeme zamezit, aby se spotřebitelé stali oběťmi podvodů.

Reportáže a články lze zhlédnout po kliknutí na jejich název.

POŘAD TV NOVA NA VAŠÍ STRANĚ

Naše organizace úzce spolupracuje s TV Nova a proto nás můžete pravidelně sledovat v reportážích pořadu Na vaší straně. Vystoupili jsme v těchto reportážích:

Reklamace vozu

Podvedení klienti stavební společnosti

Předváděcí akce a neuznání odsotupení od smlouvy

Balíčky, které jste si neobjednali

Nevyřízená reklamace vadného zboží

Výpověď z obecního bytu

Půjčka, která vás připraví o dům

UDÁLOSTI V REGIONECH NA ČT 1

V Událostech v regionu na ČT 1 jsme se věnovali podvodným e-shopům.



TELEVIZNÍ ZPRÁVY NA CNN PRIMA NEWS

V televizních zprávách CNN Prima NEWS jsme upozorňovali na problémy s doručováním léků do výdejních boxů, koupi alcholu na internetu nezletilými a kyberpodvodům.



SOS - ASOCIACE NA ZPRAVODAJSKÉM SERVERU NOVINKY.CZ

Na zpravodajském webu Novinky.cz jsme se vyjadřovali k těmto zajímavým kauzám:

Rodinná firma končí. Podvodný e-shop vytvoří
raz dva umělá intelligence

Slevová džungle v řetězcích ještě víc houstne

Bombastická sleva z nadsazené ceny. Šperky
z teleshoppingu klamou tělem

Senioři v pasti on-line seznamek. Skrytý fígl s
členstvím je obírá o tisíce

Ministerstvo slibovalo aplikaci pro srovnání
cen potravin. Nakonec žádná nebude

Místo lístku na koncert cizí předpis na léky



ČLÁNEK NA TÉMA BANKOVNÍ PODVODY NA PRÁVNÍM PORTÁLU PRÁVNÍ PROSTOR

Protože jsou podvody na internetu jsou stále častějším problémem, přečtěte si náš nový článek na právním portálu Právní prostor



Každý měsíc naleznete v Novinách táborské radnice článek od SOS -Asociace.



Pozor na nové triky šmejdů:

Odbor sociálních věcí vám přináší čtvrtý díl seriálu na téma: *Umělá inteligence jako nástroj zastrašování.*

Podvodníci využívají umělou inteligenci (AI) k vytváření falešných zpráv a dokumentů – často obsahují falešné výhrůžky právním postihem a vytvářejí časový nátlak k okamžité platbě.

Skutečné úřady a soudy nekomunikují přes sociální sítě ani e-mailem – legitimní dokumenty chodí poštou nebo datovou schránkou.

V posledním měsíci zaznamenáváme výrazný nárůst podvodných pokusů, a proto doporučujeme sledovat aktuální trendy, být vždy o krok napřed a používat kritické myšlení.

Zachovejte klid, nikdy neplatte bez ověření a v případě pochybností kontaktujte blízké, právníka nebo policii – sdílením zkušeností pomáháte chránit sebe i ostatní.

SOS ASOCIACE
SOCIÁLNÍ ODBOR SPRÁVNÍKŮ
www.asociace-sos.cz

JUDr. Ondřej Zelenka, MBA, předseda SOS asociace, z.s., advokát

Pokud byste měli zájem o naše články do vašich časopisů a zpravodajů, ozvěte se nám na mail predseda@asociace-sos.cz a my je pro vás rádi připravíme.

ROZHOVOR

Nového předsedu SOS - Asociace, pana JUDr. Ondřeje Zelenku zpovídala bývalá předsedkyně, paní Mgr. Alena Máčová.

JAK DLOUHO ONDRO PRACUJEŠ V SOS-ASOCIACE Z.S.?

Moje cesta v SOS-Asociaci z.s. začala už v době mých studií. Vždy mě přirozeně přitahovalo právo, komunikace a především pomoc lidem v náročných životních situacích. Spotřebitelská problematika mě zaujala právě tím, jak konkrétně a prakticky může právník pomoci běžnému člověku. Postupem času jsem si prošel různými rolemi – začínal jsem jako dobrovolník a poradce v právní poradně, následně jsem působil jako její vedoucí. Nyní mám tu čest zastávat funkci předsedy celé asociace. Jde tedy o více než dlouhodobou spolupráci, která mě profesně i lidsky velmi obohatila.

JAK SE CÍTÍŠ V ROLI NOVÉHO PŘEDSEDY SOS-ASOCIACE? CO TĚ NA TÉTO ROLI NEJVÍCE BAVÍ?

Role předsedy je pro mě nejen velkou ctí, ale i odpovědností. Nejvíce mě naplňuje možnost předávat zkušenosti kolegům a pomáhat rozvíjet jejich odborné i osobní kompetence.



Rád přednáším, vedu školení a diskutuji s poradci o konkrétních případech i trendech v ochraně spotřebitele. Velmi mě baví komunikace s médii i veřejností, protože věřím, že osvěta je klíčem k tomu, aby se spotřebitelé mohli efektivně bránit. Samozřejmě je ale třeba říci, že bez silného a profesionálního týmu by to nešlo. Jsem nesmírně vděčný, že mám kolem sebe špičkové kolegyně a kolegy, se kterými tvoříme pevný základ organizace. Naše úspěchy jsou výsledkem týmové spolupráce, vzájemné důvěry a sdílené vize.

KAM CHCEŠ, ABY SOS-ASOCIACE SMĚŘOVALA?

Mojí vizí je, aby SOS-Asociace i nadále rostla v odbornosti, důvěryhodnosti a dosahu. Chceme zůstat silným hlasem spotřebitelů, jejich ochráncem i partnerem.

Kromě klasické poradenské činnosti vidím velký potenciál ve vzdělávání – chceme rozšířit počet školení a workshopů pro poradce, ale i pro širokou veřejnost.

Dále chci posílit naši spolupráci s obcemi, kraji a velkými firmami, protože věřím, že spotřebitelská ochrana má přesah do mnoha oblastí veřejného i soukromého života. V tomto směru je pro nás důležitá také značka GOS – Garance ochrany spotřebitele, kterou chceme aktivně nabízet jako nástroj zvyšující důvěru mezi zákazníkem a poskytovatelem služeb.

Naše směřování považuji za správné, a pokud udržíme tempo a hodnoty, které nás provází, čeká SOS-Asociaci velmi silná budoucnost.

KROMĚ ROLE PŘEDSEDY JSI ADVOKÁTEM. PROČ SIS VYBRAL PRÁVĚ TUTO PROFESI?

Advokacie pro mě byla jasnou volbou – vnímám ji jako službu veřejnosti a nástroj, jak pomáhat lidem orientovat se ve složitém právním systému. Už od studentských let mě přitahovala právě oblast spotřebitelského práva, kde jsou lidé často v nevýhodném postavení vůči silnějším subjektům – bankám, dodavatelům energií, operátorům apod.

Rád stojím na straně slabšího, protože věřím, že spravedlnost musí být dostupná všem, nejen těm, kdo si ji mohou dovolit. V rámci své praxe nejen zastupuji klienty, ale také školím, publikuji a věnuji se osvětě. Věřím, že prevence a vzdělání jsou mnohdy účinnější než samotný soudní spor.

JE NĚJAKÝ PŘÍBĚH SPOTŘEBITELE, NA KTERÝ NEZAPOMENEŠ?

Ano, jeden příběh mi utkvěl v paměti dodnes – a často ho zmiňuji i na školeních. Šlo o starší paní z menšího města, která přišla o téměř celý svůj důchod kvůli nevýhodné smlouvě uzavřené po telefonu. Týkala se změny dodavatele energií a smlouva byla tak složitě napsaná, že by jí neporozuměl ani právník na první přečtení.

Paní se obrátila na naši poradnu ve chvíli, kdy jí hrozila exekuce kvůli „smluvní pokutě“. Díky rychlé spolupráci s právníky, mediátory i místní samosprávou se nám podařilo celou věc vyřešit mimosoudní cestou, smlouva byla zneplatněna a paní se podařilo zachránit nejen finance, ale i klid a důstojnost.

Tento případ mi připomíná, proč to všechno děláme – a jak důležité je mít silné instituce, jako je SOS-Asociace, které umí lidem opravdu pomoci.

Moc Ti děkuji Ondro za rozhovor. Jsem moc ráda, že jsem si jako svého nástupce zvolila právě tebe a já se tak mohla chopit své další životní role, role maminky. Do budoucna přeji tobě a celé naší organizaci, aby se jí dařilo a mohla stále pomáhat potřebným lidem.

PŘÍBĚHY SPOTŘEBITELŮ

NECHTĚNÉ PŘEDPLATNÉ

Pan Jan H. (59 let) se obrátil na naši poradkyni dne 16. 01. 2025. Při náhodné kontrole výpisu z účtu si všiml, že je mu každý měsíc strháváno z účtu 299 Kč za jakési “prémiové služby”, u kterých však nemá ani tušení, o co by se mohlo jednat.

Na základě otázek naší poradkyně si pan Jan vzpomněl, že si před půl rokem stáhl do telefonu aplikaci na sledování videí, kde mu byla nabídnuta sedmidenní zkušební verze zdarma. Bez dalšího varování však přešla do placeného režimu a začala panu Janovi účtovat měsíční poplatek.

Pan Jan se snažil vysvětlit, že aplikaci ihned druhý den po uplynutí lhůty z telefonu aplikaci vymazal.

Poradkyně panu Janovi sdělila, že podobné případy jsou bohužel běžné. Podmínky bývají napsané drobným písmem a lidé často ani netuší, že souhlasí s automatickým strháváním peněz. V tomto případě šlo o jasné porušení evropských pravidel o ochraně spotřebitele, která vyžadují, aby byl zákazník jasně informován o podmínkách předplatného.

Poradkyně sepsala s panem Janem oficiální žádost o zrušení předplatného a vrácení neoprávněně odebraných plateb. Zároveň upozornila na možnost podání stížnosti na Úřad pro ochranu osobních údajů a České obchodní inspekci.

Do dvou týdnů se ozval zástupce společnosti. Přiznal pochybení a vrátil celou částku za posledních šest měsíců.

PRODEJ ZBOŽÍ NA ONLINE PLATFORMÁCH

**Barbora Titlová, odborná právní poradkyně
SOS - Asociace**

Prodáváte na Vinted, Bazoši či na Facebook Marketplace? Pozor na hranici mezi občasným prodejem a podnikáním.

Online platformy jako Vinted, Bazoš či Facebook Marketplace se těší obrovské popularitě. Lidé zde jednoduše a rychle prodají nepotřebné a použité věci, zejména oblečení, které už nenosí, nebo už nejsou prostě trendy. Stále častěji se však objevují profily, které připomínají spíše takové drobné e-shopy, než běžné uživatele zbavující se přebytků. Nabízejí desítky položek, často nové zboží s visačkami, očividně nakoupené za účelem dalšího prodeje.

- **Kde leží hranice mezi občasným prodejem a podnikáním a jaké to má důsledky? Dá se proti tomu bránit?**
- **Kdy už nejde jen o „vyklízení skříně“?**

Český právní řád definuje podnikání jako soustavnou činnost provozovanou samostatně, vlastním jménem, na vlastní odpovědnost a za účelem dosažení zisku (§ 420 Občanského zákoníku). Podstatné jsou zde následující pojmy:



Soustavnost: Nejde o jednorázový nebo nahodilý prodej (např. prodej oblečení po dítěti, ze kterého jste vyrostli). Pokud ale pravidelně nakupujete zboží (i použité) s cílem ho dále se ziskem prodat, opakovaně nabízíte velké množství podobných věcí (např. každý týden přidáváte nové kousky, které měli zrovna v akci) může se již jednat o soustavnou činnost.

Účel dosažení zisku: Cílem není jen zbavit se nepotřebného, ale vydělat si (či „přivydělat si“). Důkazem či indicií může být právě prodej nového zboží (třeba ve více velikostech, barvách), zboží nakoupeného ve velkém, nebo výrazně vyšší ceny, než za jaké bylo zboží původně pořízeno (např. u předprodeje limitovaných edic, exkluzivnějšího zboží).

Neexistuje přesný počet prodaných kusů nebo konkrétní vydělaná částka, která by automaticky znamenala podnikání. Vychází se vždy celkový charakter činnosti. Pokud však aktivita na online platformách vykazuje znaky soustavnosti a cílení na zisk, pravděpodobně už jde o podnikání. Nutno podotknout, že v právní teorii existuje více metodik pro „ověření“ podnikatele.

Jaké to to může mít důsledky?

Pokud taková činnost naplňuje znaky podnikání, má to několik zásadních důsledků:

- **Potřeba živnostenského oprávnění:**

K legálnímu podnikání tohoto typu je zpravidla nutné mít živnostenské oprávnění. Nejčastěji půjde o volnou živnost dle živnostenského zákona. Provozování podnikatelské činnosti bez oprávnění je nelegální a hrozí za něj pokuta od živnostenského úřadu v nemalých částkách.

- **Daňové povinnosti:**

Příjmy z podnikání podléhají dani z příjmů. Je nutné vést evidenci příjmů a výdajů, podávat daňové přiznání a platit daň. Zároveň může vzniknout povinnost k platbě zdravotního pojištění jako OSVČ. Finanční úřad může při kontrole doměřit daň i několik let zpětně, včetně opět vysokých pokut.

- **Práva kupujících:**

Pokud vystupujete jako podnikatel (leč neoficiálně), kupující vůči vám mají silnější práva než při nákupu od soukromé osoby. Na kupující se vztahuje právní úprava ochrany spotřebitele. Tato ochrana zahrnuje mimo jiné právo na odstoupení od smlouvy do 14 dnů bez udání důvodu (pokud jde o distanční nákup) a další nároky z vad. U použitého zboží lze také uplatnit práva z vadného plnění, avšak lhůty pro její uplatnění mohou být zkráceny až na polovinu, tedy na 12 měsíců. Více o právu z vadného plnění, naleznete v našich starších příspěvcích.

Jak se proti tomu "bojovat"?

- **Informovanost:**

Vědět, že pokud nakupujete od někoho, kdo očividně podniká (leč to nepřiznává), můžete mít teoreticky větší práva, ale jejich vymáhání může být složité, drahé a hlavně zdouhavé. Zároveň je potřeba si být vědom rizik, že takový prodejce nemusí dodržovat standardy jednak podnikatelů, tak i běžného prodejce. Možná je tedy lepší si ověřit, o koho a co kupujete.

- **Nahlášení platformě:**

Většina platform má mechanismy pro nahlášení podezřelých profilů nebo nekalých praktik. Platforma může takového uživatele prověřit a případně zablokovat, pokud porušuje její podmínky. Platformy mají často (pozor ne vždy!) zakázaný komerční prodej.

- **Podnět úřadům:**

V krajním případě lze podat podnět na příslušný živnostenský úřad nebo finanční úřad, pokud máte důvodné podezření na nelegální podnikání či daňové úniky. To je ale spíše krajní řešení.

Online secondhand platformy jsou skvělým nástrojem. Je však důležité rozlišovat mezi běžným prodejem nepotřebných věcí a soustavnou činností za účelem zisku. Ta druhá už je podnikáním se všemi povinnostmi, které k němu patří. Ignorování těchto povinností není jen nelegální a rizikové pro samotného prodejce, ale také narušuje férové prostředí pro poctivé nahodilé prodejce a může mást i kupující ohledně jejich práv. A o sociálních dopadech zas někdy jindy.

PODVOVNÉ TELEFONÁTY A SMS ZPRÁVY

Natálie Rojová, odborná právní poradkyně
SOS - Asociace

Pokud vám volá neznámé číslo, je důležité být obezřetný. Volající se může snažit vylákat citlivé osobní nebo bankovní údaje. Je však dobré rozlišovat mezi nevyžádanými hovory, které jsou spíše obtěžující, a podvodnými hovory, které vás mohou vážně ohrozit.



Nevyžádané hovory

Nejčastějšími případy nevyžádaného volání jsou marketingové hovory. Ty jsou obvykle generovány call centry obchodních společností, které nabízejí své služby či produkty.

Od července roku 2022 je možné účastníka kontaktovat, pouze pokud je u něj v telefonním seznamu jeho operátora výslovně uvedeno, že si přeje být kontaktován za účelem marketingu. Nemáte-li ve veřejném telefonním seznamu uveden souhlas s marketingovými hovory a přesto vám stále někdo volá a nabízí zboží, je možné podat podnět na Český telekomunikační úřad a ten může volajícího pokutovat, neboť nerespektování výše uvedeného pravidla je přestupkem.

- **Pozor:** Marketingovým hovorem není například hovor z e-shopu o vaší objednávce nebo průzkum veřejného mínění. Pokud je, třeba nejprve volajícího identifikovat, můžete požádat svého telefonního operátora o sdělení identity volajícího – a to i u skrytých čísel. **Tuto žádost však musíte podat nejpozději do 2 měsíců od uskutečnění hovoru.**

Podvodné hovory – kdy zbystřit?

Ted' se ale pojdme podívat na hovory podvodné, kdy si volající kladou za cíl vylákat znás citlivé informace – nejčastěji bankovní údaje. Popíšeme si, jak by takový podvodník mohl postupovat a kdy bychom měli zbystřit a hovor rychle ukončit.

Podvodníci se snaží vylákat přístupové údaje k vašemu bankovnímu účtu, často velmi promyšleným způsobem. Obvykle vše začíná SMS zprávou, která může přijít i několik dní před samotným telefonátem.

Jak vypadá typický scénář podvodu:

- **Přijde vám SMS zpráva – např. o příspěvcích na bydlení, dávkách apod.**

Obsahuje odkaz na falešnou stránku, která vypadá jako přihlašovací stránka k vašemu internetovému bankovníctví nebo Bank iD.

Odesílatel může být uveden jako např. Česká správa sociálního zabezpečení (ČSSZ) nebo Ministerstvo práce a sociálních věcí. Avšak ČSSZ sama na svém webu upozorňuje, že Vás nikdy nevyzve v SMS ke sdílení přihlašovacích ani platebních údajů pro Váš účet a kartu.

- **Volá falešný bankéř**

Tvrdí, že jste klikli na škodlivý odkaz a podvodníci se snaží získat přístup k vašemu účtu.

Řekne vám, že je nutné účet „zablokovat“ pomocí aktivčního kódu, pomocí kterého vám falešný bankéř účet „zablokuje“ a peníze „zachrání“.

- **Falešný bankéř vás přiměje sdělit aktivční kód**

Aktivční kód je jednorázový unikátní číselný kód, který získáte v bankomatu, na pobočce nebo na informační lince banky a který slouží například k aktivaci bankovní aplikace na novém mobilním zařízení či změnu limitu plateb v bankovní aplikaci. Aktivční kód zapisujete pouze do bankovní aplikace.



Pokud předáte aktivční kód podvodníkovi, ať už prostřednictvím odkazu, nebo telefonického hovoru, dáváte mu plný přístup ke své bankovní aplikaci. Pokud vám bude někdo tvrdit, že od vás potřebuje aktivční kód např. pro zablokování účtu – jedná se o podvod.

Jak se chránit

- **Nikdy nesdělujte aktivční kódy po telefonu ani prostřednictvím odkazu.**
- **Pokud máte podezření, okamžitě ukončete hovor a kontaktujte svou banku přímo.**

ONEPLAY A O2

**Štěpán Prokeš, odborný právní poradce
SOS - Asociace**

Přechod z O2 TV nebo VOYO na Oneplay: Co to znamená a jak se bránit

V posledních týdnech se na nás obrací stále více spotřebitelů, kteří se cítí zaskočení změnou své televizní služby. Mnozí z vás si dosud platili O2 TV nebo službu VOYO, ale nyní byla jejich služba automaticky převedena na novou platformu Oneplay. V článku přinášíme přehled toho, co tato změna znamená, jaká máte práva, a jak postupovat, pokud s novými podmínkami nesouhlasíte.



Co je služba Oneplay?

Oneplay je nová digitální televize kombinující lineární vysílání s možností přehrávání pořadů zpětně nebo dopředu. Nabízí různé balíčky, včetně sportovních kanálů. Problémem je, že někteří zákazníci byli na tuto službu převedeni automaticky a bez možnosti volby.

Kdy jde o podstatnou změnu smlouvy?

K přechodu dochází často s významnými změnami smluvních podmínek, např.:

- změna ceny,
- změna dostupných kanálů či balíčků,
- odebrání slev či bonusů (např. O2 TV zdarma u některých tarifů).

Pokud dojde k jednostranné změně k horšímu, jde o tzv. podstatnou změnu smlouvy. V takovém případě máte právo odstoupit od smlouvy bez sankcí.

Jak postupovat, pokud s přechodem na Oneplay nesouhlasíte?

1. Zrušení předplatného na Oneplay

Pokud jste převedeni na Oneplay a nechcete pokračovat, zrušte si předplatné podle tohoto postupu:

- Přihlaste se na svůj účet Oneplay.
- Klikněte na profil (pravý horní roh) > Správa služeb a platby.

- V sekci Následující platba klikněte na Zrušit plán.
- Potvrďte zrušení i na další obrazovce.
- Po zrušení můžete využívat službu až do konce předplaceného období.

Poznámka: Zrušením plánu nezaniká účet. Pokud si přejete zrušit i účet, postupujte podle návodu na stránkách Oneplay v sekci *Jak zrušit účet*.

2. Pokud používáte službu přes O2

Zrušení služby proveďte přes zákaznický portál Moje O2. Tam ověříte i případné změny tarifů a plateb.

Pozor na automatické změny tarifů

U některých tarifů byla O2 TV poskytována zdarma jako bonus. Po přechodu na Oneplay je však televize zpoplatněna. Ujistěte se, že:

- nemáte aktivován dražší tarif, než jste měli dříve,
- využíváte výhodnější variantu, např. Oneplay k internetu, pokud ji máte nárok využít.

V případě nežádoucí změny doporučujeme neprodleně kontaktovat zákaznickou linku nebo prodejnu operátora a žádat nápravu.

Právo ukončit smlouvu bez sankce

Dle zákona o elektronických komunikacích (§ 63 odstavec 12 zákona č. 127/2005 Sb.)

máte v případě podstatné jednostranné změny smlouvy právo:

- odstoupit od smlouvy bez jakýchkoli sankcí,
- za podmínky, že tak učiníte do 1 měsíce od oznámení změny.

Jak se bránit, pokud nesouhlasíte se změnou:

- Odstupte od smlouvy písemně – e-mailem nebo přes zákaznickou zónu
- Zrušte předplatné služby Oneplay
- Zkontrolujte faktury a tarify – ať neplatíte více, než jste zvyklí
- V případě sporu kontaktujte Český telekomunikační úřad (ČTÚ) – podávejte stížnost nebo návrh na řešení sporu



JAK NA REKLAMACI VYÚČTOVÁNÍ VODY?

**Natálie Rojová, odborná právní poradkyně
SOS - Asociace**

**Bylo Vám doručeno vyúčtování vody,
ale Vaše spotřeba je podezřele
vysoká než byla v minulých letech**

Pokud je vyúčtování skutečně neproporcionální, jako první by Vás mělo napadnout, jestli nedošlo k chybě při odečtu a první krok by tak mělo být porovnání konečného stavu ve vyúčtování se stavem aktuálním – je-li stav aktuální nižší, nedošlo ke správnému odečtu a je třeba se toho v rámci reklamace dovolávat. Další skutečnost kterou je třeba zvážit, je zda nedochází k úniku vody.

Pokud jste si jisti, že nedošlo k pochybení při odečtu ani nedochází k úniku vody je možnost zaslat vodoměr k přezkoušení do autorizovaného metrologického střediska, kde jej demontují a prověří. Ale vodoměru se může stát, že indikuje nesprávné množství protečené vody, protože jeho vlastnosti jsou negativně ovlivněny instalačními podmínkami a je zde větší šance, že výsledek nedopadne ve Vaš prospěch.

Proto se doporučuje i druhá alternativa, kterou je přezkoušení vodoměru přímo u vás doma, bez nutnosti demontáže. Provádí jej Český metrologický institut za přítomnosti dodavatele vody.



Tato zkouška je prováděna na Vaše náklady, ale pokud se prokáže, že vodoměr je skutečně nefunkční, hradí náklady na přezkum a výměnu vodoměru provozovatel.

Právo na úhradu nákladů v případě prokázané vady vodoměru vyplývá z §17 odst.4 písm. d), zákona č. 274/2001 Sb., zákon o vodovodech a kanalizacích. Právo požadovat prověření vodoměru bez demontáže v místě kde se vodoměr nachází pak vyplývá z §16 odst.4 zákona o vodovodech a kanalizacích.

Pokud by mezi Vámi a dodavatelem vody vznikl spor (např. by stále nechtěl uznat reklamaci), bylo by možné podat návrh na mimosoudní řešení sporů u České obchodní inspekce.

DOTAZY SPOTŘEBITELŮ

Dobrý den,

možnost zákazu nájemci garáže nabíjet elektroauto v pronajaté garáži vlastníkem, popř. SVJ. Jsem majitelem elektromobilu. Před tím, než jsem jej zakoupil, hledal jsem garáž, v níž bych jej mohl parkovat a nabíjet. Pronajal jsem si tedy od soukromého vlastníka garáž v starším garážovém domě. Tato garáž je vybavena vlastním plombovaným poměrným elektroměrem a zásuvkou s jištěním 10A. Z této zásuvky jsem nabíjel a asi po půl roce ze v garážovém domě objevily nápisy "zákaz nabíjení elektromobilů". Má takovýto zákaz právní váhu? Kdo jej může vydat a jak - SVJ?

Děkuji V. Dlouhý



Vážený pane Dlouhý,

z toho, co píšete mi vyplývá, že pokud se nápisy objevily v garážovém domě celkově (nejen ve Vaší pronajaté garáži), je velmi pravděpodobné, že je tam umístilo SVJ. Podle mého názoru SVJ zakázat nabíjení elektromobilů může (vlastník pak obdobně také).

V první řadě je třeba konstatovat, že SVJ je právnická osoba založená za účelem správy a údržby společných částí domu. Přísluší jí též rozhodování v otázkách modernizací a rekonstrukcí společných částí domu. K tomu je vybavena rozhodovacími kompetencemi, které vymezují předmět činnosti ve Stanovách příslušného společenství, případně v jeho prohlášení, nebo se realizují rozhodováním na shromáždění. V případě podzemních garáží se vždy bude jednat o splnění úlohy péče řádného hospodáře a předcházení případným škodám, které by v domě a společných částech mohly z činností vlastníků vzniknout.

V případě, že se jedná o společné části domu, úprava by měla být obsažena v pravidlech pro správu domu a užívání společných částí, případně v oddílu práva a povinnosti vlastníků jednotek. Kromě soukromoprávní polohy této otázky však bude nutné rovněž zkoumat, zda jsou v daném případě naplněny některé veřejnoprávní požadavky.

Vlastník jednotky, který užívá též garážové stání ve společných částech domu či v jednotce, jejímž je spoluvlastníkem, má nepochybně právo, aby se vstoupil (vjel) s vozidlem, ke kterému má parkovací stání sloužit, do domu, nesmí však ohrozit ani nijak omezit ostatní vlastníky jednotek. Pokud věc pronajímá, má odpovědnost za technická selhání, jimiž může vzniknout škoda – tedy i třeba za to, že shoří zásuvka.

SVJ odpovídá za to, že společné části budou užívány tak, že nedojde k hrozbě vzniku škody nebo přímo ke škodě. Může proto omezit a pravděpodobně i zakázat dobíjení elektromobilů, pokud nejsou splněny veřejnoprávní požadavky (dané např. vyhláškou č. 268/2009 Sb., o technických požadavcích na stavby, popř. vyhláška o technických podmínkách požární ochrany staveb a případně ČSN 73 0833 PBS-Budovy pro bydlení a ubytování a ČSN 73 6058 Jednotlivé, řadové a hromadné garáže). Obdobně tak za mě může omezit i vlastník.

S pozdravem

Marek Tasch

Odborný právní poradce

Sdružení obrany spotřebitelů - Asociace, z.s.



POCHVALY

Vždy, když obdržíme poděkování od spotřebitelů, víme, že našed práce má smysl!

Zdravím Vás a moc Vám děkuji za zpracování dopisu, který zašlu podnikateli.

Pokud bych někdy v budoucnu pro Vás mohla udělat naoplátku něco já, tak mne neváhejte kontaktovat :)

Hezký den
Romana

Dobrý den,

ráda bych Vám poděkovala za Vaši pomoc ve sporu s pojišťovnou. Došlo k ukončení mimosoudního řešení sporu a pojišťovna mi vystavila voucher na požadovanou částku. Velmi si vážím Vaší pomoci a vím jak je Vaše práce důležitá pro lidi, kteří se dostanou do situace jako já. Jako poděkování jsem poslala drobnou částku na účet SOS Asociace.

Hezký den přeji Zlámalová

Dobrý den, vážená paní magistro,

včera nám po dlouhém čekání konečně poslali z Elgasu fakturu na konečné vyúčtování za elektriku. Přeplatek je 14 000 korun. Tak si říkám, to se firmě dobře hospodaří s cizími penězi, určitě nejsme jediní, k nimž se takto zachovali.

Jsem vám moc vděčná za vaši pomoc a moc děkuji. Přeji pevné zdraví a hodně sil k vaší záslužné práci. Ať vám Bůh žehná a stonásobně odplatí všechno to, co vy děláte pro druhé.

Vděčná Marie Hladíková

JAK SE NA NÁS MŮŽETE OBRÁTIT

TELEFONICKÉ PORADENSTVÍ

Každý všední den od 9 do 16 hodin na tel.: 542 210 549

E-MAILOVÉ PORADENSTVÍ

poradna@asociace-sos.cz

OSOBNÍ PORADENSTVÍ

Koordinální centrum a sídlo organizace se nachází v Brně, bezplatné osobní poradny pak máme aktuálně v těchto krajích:

- Jihomoravský - Brno
- Praha
- Plzeňský - Plzeň
- Jihočeský - České Budějovice, Tábor
- Královéhradecký - Albrechtice nad Orlicí
- Moravskoslezský - Nový Jičín, Ostrava
- Olomoucký - Prostějov
- Zlínský - Zlín

Kontakty na naše poradny naleznete na
www.asociace-sos.cz.

STAŇTE SE NAŠÍM ČLEMEM A CHRAŇTE SVÁ PRÁVA



QR Platba

Máte-li pocit, že je naše činnost prospěšná, staňte se naším členem. O výši svého členského příspěvku si rozhodnete sami.

VÝHODY ČLENSTVÍ

- získáte pravidelné informace o novinkách a nástrahách ve spotřebitelském prostředí,
- budeme Vás zvat na naše akce, besedy a veřejná vystoupení,
- budete přednostně odbaveni v naší elektronické poradně (možno podávat dotazy přes elektronický formulář),
- budete si moci objednat konkrétní čas v našich 15-ti osobních poradnách, které v takto velké šíři poskytujeme jako jediní v ČR
- budeme Vám zasílat náš čtvrtletní magazín SOSák a pravidelné NEWSlettery,
- poskytneme Vám nadstandardní poradenství, poskytneme Vám vzorové dopisy a pomůžeme Vám při jejich sepsání,
- dostanete Členskou kartu, se kterou můžete veškeré výhody u nás čerpat,
- podpoříte naši činnost do budoucna.

JAK SE STÁT ČLEMEM

- možnost přispívat občasně i pravidelně jakoukoliv částkou dle Vašich možností
- **osobně** – na kterékoliv naší poradně
- **elektronicky** – <https://www.asociace-sos.cz/clenstvi/>
- **bankovním převodem** na číslo účtu 2600115708/2010, jako variabilní číslo uveďte datum narození v úpravě podle tohoto vzoru – např. pro datum narození 6. 4. 1951 je variabilní symbol 510406

Informujte nás prosím emailem clenove@asociace-sos.cz o úhradě členského příspěvku, ať můžeme ještě před obdržáním platby připravit Vaši členskou kartičku. Do předmětu zprávy uveďte „členský příspěvek“

**MÁTE-LI ZÁJEM O ČLENSTVÍ V NAŠÍ ORGANIZACI, KONTAKTUJTE NÁS
PROSÍM NA E-MAIL: [CLENOVE@ASOCIACE-SOS.CZ](mailto:clenove@asociace-sos.cz)
NEBO TELEFONICKY NA ČÍSLO 542 210 549**

GARANCE OCHRANY SPOTŘEBITELE GOS

Program GOS je vytvořen SOS – Asociací za účelem ochrany spotřebitelů a poctivých podnikatelů, před nekalými až podvodnými praktikami některých podnikatelských subjektů. Jsme si vědomi, že podnikatelé i spotřebitelé mají zájem o vzájemné seriózní vztahy, především aby si obě strany mohly být jisty, že obchodní podmínky, kterými se smlouva řídí, jsou v souladu se zákonem a podnikatel v rámci své obchodní činnosti nepoškozuje práva spotřebitele.

VÝHODY GOS

- pomoc a rady advokáta zapsaného u České advokátní komory ad hoc na telefonu zdarma
- ve spolupráci s přední advokátní kancelář revizi obchodních podmínek a jejich připomínkování tak, aby byly v souladu se zákonem
- udělení certifikátu GOS a možnost jejího použití pro vlastní propagaci
- bezplatné konzultace v oblasti spotřebitelského práva nejen pro vaše zákazníky, ale i spotřebitele a to nejen elektronicky a telefonicky, ale i v rámci nejširší sítě osobních spotřebitelských poraden
- bezplatné zprostředkování a realizování mimosoudního řešení sporů mezi spotřebitelem a držitelem certifikátu GOS tak, aby nedocházelo k narušení vzájemné důvěry a dobrých vztahů
- ujištění spotřebitelů o férovosti obchodníka při uzavírání a plnění spotřebitelských smluv

**MÁTE-LI ZÁJEM O UDĚLENÍ ZNAČKY GOS, KONTAKTUJTE NÁS PROSÍM NA
E-MAIL: PREDSEDA@ASOCIACE-SOS.CZ**

KDO NÁS PODPORUJE



K&P PARTNERS, ADVOKÁTNÍ KANCELÁŘ



MINISTERSTVO
PRŮMYSLU A OBCHODU



ADVOKÁTNÍ KANCELÁŘ
JUDR. ONDŘEJ ZELENKA



Jihočeský kraj



PROSTĚJOV
STATUTÁRNÍ MĚSTO

Město



DĚKUJEME VŠEM NAŠIM DONORŮM ZA
PODPROU NAŠÍ ČINNOSTI!

JAK NÁS MŮŽETE PODPOŘIT

DARUJME.CZ

Podpořte naši organizaci
prostřednictvím [Darujme.cz](https://darujme.cz).



DARUJME.CZ

DGIVT - NAKUPUJTE SRDCEM

Nakupujte zboží přes [Givt](https://givt.cz) a každým
nákupem podpořte naši činnost.



PROMĚŇTE SVÉ
ONLINE NÁKUPY

na dobrý skutek

WWW.GIVT.CZ

ČLENSTVÍ V SOS - ASOCIACI

Staňte se naším členem a buďte
součástí organizace, která pomáhá.
Více informací o členství naleznete
na str. 24 a na našich [webových
stránkách](#).

**Naši organizaci můžete podpořit
příspěvkem v jakékoli výši na číslo
transparentního bankovního účtu:
2600115708/2010.**

**DĚKUJEME VŠEM ZA PODPROU NAŠÍ
ČINNOSTI!**



Česká 141/31, 602 00 Brno
IČO: 22832793
poradna@asociace-sos.cz
Tel: 542 210 549

Sledujte naši činnost na našich webových stránkách a sociálních sítích.

WWW.ASOCIACE-SOS.CZ

[FACEBOOK](#)

[INSTAGRAM](#)

Na příští číslo našeho časopisu se můžete těšit v červenci.

Časopis pro Vás vytvořili:
Tým SOS-Asociace, z.s. pod vedením Mgr. Aleny Máčové