

## **SOS MaS, z.s. RADÍ – NENEČHEJTE SE ZBYTEČNĚ VYSTRAŠIT!**

**Tisková zpráva ze dne 8.2. 2019**

***To, že prodejce může být ze strany dozorových orgánů, např. ze strany České obchodní inspekce popotahován v případě, že spotřebitel lže o vlastnostech výrobku nebo v případě, že nesplní nějakou zákonem danou povinnost (např. nevyřídí reklamaci do 30 dnů), již téměř každý spotřebitel ví.***

V praxi se však setkáváme s velkým množstvím různých obchodních praktik, u nichž řada spotřebitelů, a bohužel ani řada podnikatelů, vůbec netuší, že jejich použití je zákonem zakázané a jako takové mohou být také sankcionovány. Takové praktiky nazýváme nekalými obchodními praktikami. Jejich podstatou je vždy útok na svobodné rozhodování spotřebitele ohledně koupě zboží či služby. Bohužel se v poradnách Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. setkáváme s tím, že oběti takových praktik se stávají zpravidla ti nejzranitelnější, nejčastěji senioři.

Jednou z nejúčinnějších metod, jak spotřebitele s co nejmenším úsilím přimět k uzavření smlouvy či k jinému jednání, je zastrašování. Prodejci stačí vyvolat v potenciálním kupujícím strach či obavu o něco, co je pro něj důležité, ať už se jedná o bezpečí, zdraví jeho či blízkých osob, majetek nebo třeba dobrou pověst, a pak mu nabídnout ideální řešení jeho problému. Prodejci přitom využívají faktu, že strach je jednou z nejintenzivnějších emocí a člověk často udělá téměř vše, aby se tohoto nepříjemného pocitu zbavil. Pokud podnikatel přitom uvádí nepravdivé či zkreslené informace o míře rizika, které spotřebitel, či jeho rodině skutečně hrozí, pak se pravděpodobně jedná o nekalou obchodní praktiku.

**Zastrašování spotřebitele najdeme také na tzv. Černé listině nekalých obchodních praktik**  
V zákoně o ochraně spotřebitele na tzv. černé listině nekalých praktik, která obsahuje ty nejzávažnější prohřešky, kterých se podnikatel může vůči spotřebiteli v oblasti nekalých praktik dopustit, najdeme toto: „obchodní praktika je považována vždy za klamavou pokud podnikatel uvádí nesprávné údaje o povaze a míře rizika pro osobní bezpečnost spotřebitele nebo jeho rodiny, pokud si jeho výrobek nebo službu nekoupí“.

Na naši poradnu se obrátil pan Martin, který na podzim našel ve své schránce letáček s nabídkou kominické firmy na provedení pravidelné údržby spalinových cest. Protože bylo před topnou sezónou a nabídka se zdála být cenově výhodnější než u jeho tradičního kominíka, rozhodl se službu vyzkoušet. Zavolal na uvedené telefonní číslo a pozval si pracovníka firmy domů. Ten na místě provedl kontrolu, a k překvapení pana Martina mu místo vymetení komínu sdělil, že prakticky vše je špatně a komín vyžaduje nákladnou rekonstrukci. Barvitě panu Martinovi vylíčil, jak mu vyhoří dům, pokud nebude postupovat podle jeho instrukcí a nenechá komín opravit. Jelikož byl pracovník firmy velmi přesvědčivý, byl již říjen a mohl by nastat problém sehnat zhotovitele, pan Martin neváhal, a na místě pro jistotu podepsal objednávku díla za téměř 80 tisíc korun a zaplatil zálohu. Poté co pracovník odešel a pan Martin se trochu vzpamatoval z šoku, uvědomil si, že ani ne před pěti lety nechal vyložkovat celý komín. Pro jistotu si pozval odborníka, revizního technika spalinových cest, který shledal, že vše je v pořádku a oprava by byla zbytečnou investicí.

Pan Martin se rozhodl uzavřít smlouvu pouze díky tomu, že byl ze strany podnikatele účelově a bezdůvodně vystrašen. Takové zastrašování spotřebitele může mít velmi mnoho různých podob.

*„Pokud nepodepíšete přechod k jinému dodavateli, odpojí Vám elektřinu“, „Pokud si nezakoupíte náš zázračný přístroj, Vaše nemoc se rapidně zhorší...“, „Voda ve Vaší studni je závadná, pokud neinvestujete do naší čističky, pak budete mít vážné zdravotní problémy...“. Výjimkou bohužel nejsou ani případy agresivního vymáhání neexistujících dluhů prostřednictvím inkasních agentur: Formule: „Pokud nám nezaplatíte, pošleme na Vás exekutora...“ je totiž nebývale účinná.*

Pro pana Martina nakonec vše dopadlo dobře, po dlouhých tahanicích mu firma vrátila i zaplacenou zálohu. Ne ve všech případech se ale podaří podepsanou smlouvu takto zrušit a nekalou praxi prokázat, zejména proto, že vše probíhá většinou ústně a často u spotřebitele doma.

**Spotřebitelům, kteří se do podobného tlaku ze strany prodávajícího dostanou, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. doporučuje nepodléhat v takové chvíli hned panice a před podpisem smlouvy si raději informace ověřit ještě z jiného nezávislého zdroje. Jak se říká dvakrát měř a jednou řež. A to platí dvojnásob, pokud se jedná o větší investici či dlouhodobou smlouvu!**

#### **Kontakt:**

Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska z.s.  
Tel/fax.596 111 252, mobil 606 832 280  
ostrava@sos-msk.cz

Marcela Reichelová, předsedkyně,  
reichelova@sos-msk.cz, tel. 602 722 584

*Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. je nezávislý, neziskový spolek, hájící zájmy spotřebitelů. Poskytuje základní informace o reklamačním řízení, o délce záruční doby, lhůtě k vyřízení reklamace nebo podmínkách odstoupení od kupní smlouvy nejen na internetovém serveru [www.sos-msk.cz](http://www.sos-msk.cz), emailové adrese: [poradna@sos-msk.cz](mailto:poradna@sos-msk.cz) nebo na poradenské lince 608 722 582, ale také ve svých poradnách, které provozuje v městech Moravskoslezského, Olomouckého, Zlínského, Jihomoravského, Pardubického, Libereckého, Ústeckého kraje. Kromě poradenství realizuje řadu dalších aktivit, zaměřených na zlepšení postavení spotřebitelů a spolupracuje s řadou dalších neziskových organizací, které prosazují a obhajují práva a zájmy občanů.*

#### **Sídlo :**

Přemyslovců 50, 709 00 OSTRAVA  
Tel./fax : 596 111 252, 606 832 280  
E-mail: [ostrava@sos-msk.cz](mailto:ostrava@sos-msk.cz)

#### **Poradní dny :**

Ostrava : Po: 13 – 17 hodin, Út: 14 – 17 hodin, Čt: 9 – 12 hodin, tel. 596 111 252  
Bohumín : Čt: 14 – 16 hodin, každý druhý a čtvrtý čtvrtek v měsíci, tel. 605 801 362, 723 692 166  
Český Těšín : St: 13 – 17 hodin – každou první středu v měsíci, tel. 558 712 695, 723 692 166  
Frenštát p.R. : St: 13 – 17 hodin – každou druhou středu v měsíci, tel. 556 833 270  
Bruntál : St: 11.30 – 15.30 hodin – každou druhou středu v měsíci, tel. 554 706 276, 723 692 166  
Nový Jičín : St: 13 – 17 hodin – každou třetí středu v měsíci, tel. 556 768 309

---

*Opava : St: 13 – 17 hodin – každou třetí středu v měsíci, tel. 553 756 601  
Frýdek–Místek : St: 12 – 16 hodin – každou čtvrtou středu v měsíci, tel. 723 692 166  
Olomouc: Pá: 12 – 16 hodin – každý první pátek v měsíci, tel. 773 901 773  
Hranice: St: 13 – 17 hodin – každou první středu v měsíci, tel. 581 828 560-1  
Zábřeh: Čt: 13.30 – 16.00 hodin – každý třetí čtvrtek v měsíci, tel. 773 901 773  
Přerov : ÚT: 12 – 16 hodin – každé úterý v měsíci a 2., 3. a 4. pátek 9.00-12.00 hodin, tel. 773 901 773  
Jeseník: St: 13 – 16 – každý druhý čtvrtek v měsíci, tel. 773 901 773  
Kroměříž: St: 13 – 17 hodin – každou druhou středu v měsíci, tel. 573 321 307, 773 901 773  
Uherské Hradiště: St: 13 – 17 hodin každou třetí středu v měsíci, tel. 572 525 655, 773 901 773  
Rožnov p.R.: Čt: 13 – 17 hodin, každý čtvrtý čtvrtek v měsíci, tel. 571 661 111, 607 398 511  
Valašské Meziříčí: Po: 13.–17 hodin – každé první pondělí v měsíci, tel. 571 674 516  
Břeclav: Čt: 12 – 16 hodin – každý první čtvrtek v měsíci, tel. 519 311 111, 773 901 773  
Pardubice: Čt.: 12 – 16 hodin – každý třetí čtvrtek v měsíci, tel. 773 901 773, 466 335 630  
Choceň: St: 12. – 16 hodin, – každou první středu v měsíci, tel. 606 382 280  
Liberec: St: 13 – 17 hodin – každou třetí středu v měsíci, tel. 607 922 405  
Děčín: Út: 13 – 17 hodin – každé čtvrté úterý v měsíci, tel. 607 922 405, 773 772 683  
Praha: konzultace po předcházející telefonické objednávce, tel. 606 382 280*

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

**Zdroj: redakce SOS MaS, z.s.**