

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

Ekonomická fakulta

DIPLOMOVÁ PRÁCE

2012

Bc. Michal Trnka

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

Ekonomická fakulta

Katedra obchodu a cestovního ruchu

Studijní program: N6208 Ekonomika a management

Studijní obor: Obchodní podnikání – Marketing Management

**Kvalita hraček v kontextu značek:
Bezpečná a kvalitní hračka a
Bezpečné hračky**

Vedoucí diplomové práce

Ing. Hana Doležalová, Ph.D.

Autor

Bc. Michal Trnka

2012

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
Fakulta ekonomická
Akademický rok: 2010/2011

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Michal TRNKA**
Osobní číslo: **E10901**
Studijní program: **N6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Obchodní podnikání**
Název tématu: **Kvalita hraček v kontextu značek: Bezpečná a kvalitní hračka a Bezpečné hračky**
Zadávající katedra: **Katedra obchodu a cestovního ruchu**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Cíl práce:

Vymezení sortimentní skladby a kvalitativních aspektů hraček. Analýza značek kvality z pohledu výrobců (držitelů značek i ostatních výrobců hraček), prodejců, spotřebitelů i zájmových sdružení. Celkové zhodnocení situace v oblasti kvality hraček na českém trhu.

Metodický postup:

1. Studium odborné literatury
2. Databáze výrobců, prodejců, zájmových sdružení
3. Dotazníková šetření
4. Diskuze
5. Závěr

Rámcová osnova:

1. Úvod. 2. Literární přehled. 3. Cíle a metody. 4. Dotazníkové průzkumy. 5. Diskuze. 6. Závěr. 7. Přehled použité literatury. 8. Přílohy.

Rozsah grafických prací: **dle potřeby**
Rozsah pracovní zprávy: **60 - 80 stran**
Forma zpracování diplomové práce: **tištěná**

Seznam odborné literatury:

Keller, K. L. *Strategické řízení značky*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing, 2007.

Kotler, P., Keller, K. L. *Marketing Management*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007.

Veber, J. *Řízení jakosti a ochrana spotřebitele*. 2. vydání. Praha: Grada Publishing, 2007.

časopis Test

www.coi.cz

www.unmz.cz

www.npj.cz

www.zulpcb.cz

Vedoucí diplomové práce: **Ing. Hana Doležalová, Ph.D.**
Katedra obchodu a cestovního ruchu

Datum zadání diplomové práce: **15. února 2011**

Termín odevzdání diplomové práce: **16. dubna 2012**


doc. Ing. Ladislav Rolínek, Ph.D.
děkan

ČESKÁ UNIVERZITA
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
EKONOMICKÁ FAKULTA
Studentská 13 425
170 05 České Budějovice


Ing. Kamil Pícha, Ph.D.
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 3. března 2011

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma „Kvalita hraček v kontextu značek: Bezpečná a kvalitní hračka a Bezpečné hračky“ vypracoval samostatně s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. V plném znění souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce.

Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly, v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1988 Sb., zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce.

Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne:

Podpis:.....

Poděkování

Děkuji vedoucí práce Ing. Haně Doležalové, Ph.D. za její odborné konzultace a cenné rady a připomínky, které mi pomohly při zpracování diplomové práce. Dále bych rád poděkoval výrobcům hraček (držitelům značek kvality i ostatním výrobcům), prodejcům hraček v Českých Budějovicích, spotřebitelům (rodičům dětí), mateřským centrům, inspektorovi Ing. Jaroslavu Kyrianovi, dozoruujícího hračky a výrobky péče o dítě u ČOI a správcům značek Ing. Iloně Pechové z Technického a zkušebního ústavu stavebního Praha, s. p. – odštěpný závod Zkušební ústav lehkého průmyslu a Ing. Ludmile Antošové z Institutu pro testování a certifikaci, a. s. ve Zlíně, kteří mi ochotně pomáhali a poskytovali potřebné informace pro zpracování tématu a všem, kteří mi po celou dobu studia byli oporou.

OBSAH

| | |
|---|-----------|
| 1 ÚVOD | 9 |
| 2 LITERÁRNÍ REŠERŠE | 11 |
| 2.1 HRAČKY | 11 |
| 2.1.1 Definice hračky | 11 |
| 2.1.2 Historický vývoj hraček | 12 |
| 2.1.3 Současné trendy v oblasti hraček | 13 |
| 2.1.4 Sortiment | 18 |
| 2.1.5 Legislativní a normativní úprava | 18 |
| 2.2 KVALITA HRAČEK | 19 |
| 2.2.1 Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/48/ES (SBH 2009) | 20 |
| 2.2.2 Požadavky pro uvedení hraček na trh v souladu s SBH 2009 | 21 |
| 2.3 ZNAČKY KVALITY | 28 |
| 2.3.1 Program Česká kvalita | 28 |
| 2.3.2 Značky kvality pro hračky – Česká republika | 30 |
| 2.3.2.1 Bezpečná a kvalitní hračka | 30 |
| 2.3.2.2 Bezpečné hračky | 32 |
| 2.3.2.3 Správná hračka | 34 |
| 2.3.3 Značky kvality pro hračky – Německo a Rakousko (příklady) | 36 |
| 2.4 BEZPEČNOST HRAČEK | 37 |
| 2.4.1 Dozorová činnost ČOI | 37 |
| 2.4.2 Systém rychlého varování RAPEX | 38 |
| 3 CÍLE A METODIKA PRÁCE | 43 |
| 3.1 CÍL PRÁCE | 43 |
| 3.2 ZDROJE DAT | 43 |
| 3.3 POSTUP PRÁCE | 43 |
| 3.4 POUŽITÉ METODY A TECHNIKY | 44 |
| 3.5 PRACOVNÍ HYPOTÉZY | 45 |
| 4 DOTAZNÍKOVÉ PRŮZKUMY | 46 |
| 4.1 VÝROBCI HRAČEK (DRŽITELÉ ZNAČEK KVALITY) | 46 |
| 4.1.1 Aktualizované shrnutí výsledků dotazníkového šetření | 46 |
| 4.2 VÝROBCI HRAČEK (BEZ ÚČASTI V PROGRAMU ČESKÁ KVALITA) | 50 |
| 4.2.1 Dotazník | 50 |
| 4.2.2 Realizace dotazníkového šetření | 50 |
| 4.2.3 Vyhodnocení dotazníků | 51 |
| 4.2.4 Shrnutí výsledků | 63 |
| 4.3 PRODEJCI HRAČEK V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH | 65 |
| 4.3.1 Dotazník | 65 |
| 4.3.2 Realizace dotazníkového šetření | 65 |
| 4.3.3 Vyhodnocení dotazníků | 66 |
| 4.3.4 Shrnutí výsledků | 72 |
| 4.4 SPOTŘEBITELÉ | 74 |
| 4.4.1 Dotazník | 74 |
| 4.4.2 Realizace dotazníkového šetření | 74 |
| 4.4.3 Vyhodnocení dotazníků | 75 |
| 4.4.4 Shrnutí výsledků | 87 |
| 4.5 KVALITA A BEZPEČNOST HRAČEK Z POHLEDU INSPEKTORA ČOI | 89 |
| 5 ZÁVĚR | 92 |
| 6 SUMMARY | 94 |
| 7 SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ | 95 |

| | |
|---|-----------|
| 8 SEZNAM GRAFŮ, OBRÁZKŮ A TABULEK..... | 97 |
| 9 PŘÍLOHY..... | 98 |

1 Úvod

Hračky doprovázejí děti již od pravěku a patří do dětského světa naprosto přirozeně. Jejich hlavní vlastností je především rozvoj schopností a dovedností dětí, které jsou s nimi v kontaktu daleko častěji, než s jinými výrobky běžného užívání. To je důvod, proč jsou hračky zařazeny do skupiny výrobků, u nichž jsou legislativou stanovena bezpečnostní kritéria (požadavky nařízení vlády resp. harmonizovaných norem) a další podmínky pro uvedení na trh. Hračka, která nesplňuje stanovené požadavky, tak může být pro konečné spotřebitele zdrojem rizika závažného poškození zdraví.

Za posledních několik desetiletí je patrný významný posun v pohledu na kvalitu ze strany všech podnikatelských subjektů (výrobců, poskytovatelů služeb a distributorů) i zákazníků. K tomuto vývoji přispěla významnou měrou skutečnost, že ve velmi krátké době došlo k výrazným změnám ve vztahu nabídky a poptávky. Dochází k přebytku nabídky nad poptávkou, který transformuje trh výrobce na trh zákazníka. Zákazník se rychle přizpůsobuje nové kvalitě a není ochoten akceptovat chyby na straně výrobce (dodavatele). Kvalitu je zapotřebí chápat jako součást manažerských a podnikatelských činností. Již v průběhu minulého století se stala u řady zejména japonských firem konkurenční výhodou.

V sortimentech obchodů se objevuje obrovské množství různých hraček, respektujících nejnovější trendy, se kterými přicházejí výrobci téměř každý měsíc. Až 80 % těchto hraček prodaných na trhu EU a ČR pochází z Číny, a na trh se tak často dostávají i potenciálně nebezpečné hračky. S cílem snížit počet nehod souvisejících s používáním hraček a dosáhnout dlouhodobě příznivých dopadů na zdraví došlo k úpravě stávajících pravidel týkajících se prodeje hraček vyrobených v EU a dovezených do EU v rámci nové směrnice o bezpečnosti hraček.

K tomu, aby se spotřebitelé lépe orientovali v tom, zda jsou jednotlivé produkty opravdu kvalitní a bezpečné, slouží značky kvality. Značky kvality mají uvést do povědomí spotřebitelů nabídku produktů, které jsou odlišné od ostatních vysokou kvalitou a zajímavými vlastnostmi. Značky kvality reprezentují v pozitivním slova smyslu společnosti dbající na kvalitu své produkce.

Již od 90. let 20. století existovala řada značek kvality, ale zájem ze strany výrobců označovat těmito značkami své produkty byl minimální. Hlavním důvodem bylo to, že značky kvality nepřinášely okamžitý ekonomický přínos. To mělo za následek vznik Programu Česká kvalita v červnu roku 2002. Program vytváří jednotný systém, který umožní zviditelnit důvěryhodné a nezávislé značky kvality, jež jsou založené na objektivním ověřování kvality výrobků nebo služeb třetí stranou. Jeho základním principem je, že neexistuje jediná podporovaná značka kvality, ale že je vytvořen program, který umožňuje, aby se na trhu objevilo libovolné množství značek kvality různých cechů, společenstev, sdružení apod.

Součástí Programu Česká kvalita jsou také značky pro hračky, na které byla primárně zaměřena bakalářská práce obhájená v roce 2010. Jedná se o značky Bezpečná a kvalitní hračka a Bezpečné hračky. Podnětem k vytvoření značek pro spolehlivou identifikaci se stala špatná situace na trhu s hračkami, kdy se téměř denně objevovaly ve sdělovacích prostředcích zprávy o nebezpečných hračkách. Situaci kolem existence dvou různých značek pro garanci kvality a bezpečnosti hraček na relativně malém českém trhu označuje většina výrobců jako chaotickou a nepřehlednou především pro spotřebitele. Situace v Česku však není tak výjimečná, protože i v dalších zemích neexistuje na trhu jen jedna národní značka, ale několik vzájemně si konkurujících.

Tato práce představí celkový pohled na kvalitu hraček na českém trhu a to v kontextu výše uvedených značek kvality.

2 Literární rešerše

2.1 Hračky

Hračky a hry jsou pro rozvoj dětí zásadně důležité. Děti jsou s nimi ve styku každý den a je proto nutné zamezit veškerým nebezpečím, které mohou různé hračky způsobit. Hračky patří do dětského světa úplně přirozeně. Jsou součástí jejich prostředí, uspokojují jejich potřeby, jsou pro ně zdrojem radosti, podněcují jejich fantazii a aktivitu. Existuje spojení mezi hrou a hračkou. Hra ovlivňuje výběr hračky a hračka zase může podstatně rozvinout hru samotnou.

(Bednářová, Šmardová, 2007)

Hračky navíc ovlivňují vývoj a výchovu, ale zároveň jsou i cenným kulturním statkem. Hračky lze najít v různých dobách, u různých národů a i přes rozdílnou vyspělost a kulturní odlišnost těchto míst se většinou vzájemně velmi podobají. V této souvislosti je vystižným výrokem, který uvádí Mišurcová, Fišer, Fixl (1980): *„Hry a hračky cizích národů nám přibližují vzdálené země a jejich dávnou i současnou kulturu, přispívají k hlubšímu porozumění lidských vztahů a pomáhají pochopit mnohotvárnost i jednotu světa, v němž žijeme“*.

(Mišurcová, Fišer, Fixl, 1980, s. 29)

Hračka pomáhá dítěti zjistit, jak věci fungují, rozvíjí jeho smyslové vnímání, zvyšuje jeho obratnost a zručnost. Dítě se pomocí hry s hračkou učí mluvit a vyjadřovat jak své myšlenky, tak i své city a potřeby. Za pomocí hračky se také učí vytvářet vztahy k druhým.

(Opravilová, 1988)

2.1.1 Definice hračky

Přesné vymezení pojmu hračka je uvedeno v Nařízení vlády č. 86/2011 Sb.¹: *„Výrobek navržený nebo určený ke hraní dětem mladším 14 let, včetně výrobku navrženého nebo určeného vedle hraní i k dalším účelům“*. Podobným, jen

¹ Nařízení vlády č. 86/2011 Sb. o technických požadavcích na hračky.

přeformulovaným způsobem, je hračka vymezena ve směrnici 2009/48/ES²: „*Výrobky navržené nebo určené, výlučně či nevýlučně, ke hraní dětem mladším 14 let.*“

2.1.2 Historický vývoj hraček

Vývoj hraček šel ruku v ruce s vývojem her jako takových. Nejstarší hračky se objevily ve starověkém Egyptě. Mezi první archeologické nálezy patří míč z papyru, dřevěný krokodýl a figurky z hlíny. U těch nelze s jistotou určit, zda jde o hračky, nebo jen kultovní předměty. Ze starého Řecka se zachovaly doklady o figurkách vojáčků, koníků, vozíků apod. Hračky středověku měly nejčastěji vojenskou tematiku.

V době, kdy se začala společnost rozdělovat na společenské třídy, začaly se diferencovat i hračky. Pro chudé existovaly loutky z hlíny, dřeva, listí, kukuřice a pro bohaté byly zhotovovány panenky z drahých materiálů, jako perel, stříbra, slonoviny apod. S rozvojem výroby se začaly objevovat i jiné materiály jako porcelán, papírová masa, guma, celuloid nebo umělá hmota.

Lidové hračky prošly řadou změn jak po stránce materiálové, tak i po stránce výrobní. Z počátku si unikátní hračky zhotovovali lidé sami v rodině. Tyto hračky odpovídaly námětem i formou potřebám jedince. Jejich výtvořiny se postupem času rozšířily do okolí a předávaly se z generace na generaci. Z domácí výroby se dále vyvinula výroba řemeslná.

V 18. století se společnost začíná více zajímat o hodnotu dětství, což přináší i větší zájem o výrobu hraček. Hry a hračky se začaly využívat při výchově. Vychovatelé kladli důraz především na využití hry a hračky v procesu učení. Pro děti v předškolním věku vznikl speciální soubor hraček, který měl rozvíjet jejich duševní obzor a manuální zručnost. Obsahoval míč, kouli, krychli, válec a stavebnici, se kterou děti zacházely podle návodu dospělých. Klád se důraz na didaktickou funkci a zároveň, že hra má dítěti sloužit i jako zdroj zábavy. Vznikaly nové typy hraček: vláčky, parní stroje, loutky, panenky, nádobíčko, bubny, atd. Mezi nejzajímavější patřily hračky mechanické.

² Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/48/ES o bezpečnosti hraček.

20. století bylo označováno jako „století dítěte“. Hračky už nesloužily jen k zábavnému hraní, měly napomáhat všestrannému rozvoji osobnosti dítěte. O hru se kromě pedagogiky začala zajímat i řada dalších vědních oborů, jako jsou psychologie, fyziologie a sociologie. Ve druhé polovině 20. století byl trh s hračkami ovlivněn rozvojem plastů a mezinárodním obchodem, který významně rozšířil nabízený sortiment hraček. Moderní hračky se mnohdy značně liší od těch tradičních, jejich funkce však zůstává neměnná. Stále jde o předměty sloužící především dětem a přinášející do jejich životů radost a smích.

(Mišurcová, Fišer, Fixl, 1980)

2.1.3 Současné trendy v oblasti hraček

S novými trendy přicházejí výrobci hraček téměř každý měsíc. Móda a trendy hýbou světem. Každá věc v lidském životě podléhá módě a trendům, které určují tvary, materiály, barvy a další vlastnosti. Jako každé jiné odvětví i odvětví hraček podléhá nějakému módnímu trendu.

(www.imamka.cz, [cit. 13.3.2012])

Hlavním trendem pro rok 2012, prezentovaným na mezinárodním veletrhu hraček v Brně je *design*. Výrobky nabízejí rodičům kromě svých užitných vlastností také ještě atraktivní vzhled, kterým se mohou odlišit od ostatních maminek. Dalším trendem je prohlubování *bezpečnosti výrobků* a *výrobky pro zdravý životní styl*.

Oblíbené druhy hraček v současnosti

Vyznat se v jejich záplavě není vůbec snadné. V současné době vévodí počítačové hry a kromě nich, se rozšiřují i stolní hry. Dnes již lidé nechtějí jenom koukat do počítače, chtějí být s ostatními. Stalo se tak zvykem sledovat trendy ve společenských hrách, vznikají i nové herní kluby, což naznačuje boom společenských her. Zájem je také o hračky zahradní.

(www.rozhlas.cz, [cit. 13.3.2012])

Překvapením na poli dětských hraček jsou tedy *dřevěné hry*. Na první pohled jsou jednoduché a neatraktivní, avšak dokáží nabídnout vše, co dnešní dítě může požadovat.

Můžeme tvrdit, že návrat k **dřevěným hrám** není záležitostí jen určité věkové kategorie. **Dřevěné hry** mají v oblibě jak děti staršího věku, dospělí lidé, tak i ti nejmenší. Jedná se zejména o jednoduché hry s tvary ovoce, zeleniny či zvířátek a také o královské hry jako jsou šachy. Další návrat, který překvapil a vrací se do popředí zájmu, je kreslená postavička **Medvídek Pú a jeho přátelé**. Tato kreslená postavička se objevila již v roce 1925. Nejlepší variantou pro děti je ovšem stále ta plyšová.

(www.imamka.cz, [cit. 13.3.2012])

Obecně lze říci, že se zájem dětí přesouvá od tradičních hraček k těm tzv. technologicky více vyspělým. Proto se mnohé hračky elektronizují a digitalizují a hledají se nové cesty pro komunikaci se spotřebiteli.

Elektronizace hraček

Trend elektronizace následují všechny velké společnosti. Například Hasbro, která stojí za hračkami jako Transformers, Play-doh, My Little Pony aj., svou nejslavnější hru Monopoly elektronizovala a zavedla i možnost zahrát si ji s platebními kartami. Lego na tento trend reagovalo velmi šikovně, když se k technologickému věku přihlásilo rozvíjením webových her s legáčky v hlavní roli a hlavně svou řadou programovatelných robotických stavebnic Lego Mindstorms.

Nezbytnou přítomnost elektronizace ukazují i hračkářské hity: hračkou roku 2010 se stala hračka elektronických křečků Zhu Zhu Pets, které vydávají různé zvuky podle místa, kde se nacházejí a v roce 2011 se hračkou roku staly vznášející se ryby Air Swimmer, které lze jednoduše ovládat pomocí dálkového ovladače.

Digitalizace hraček

Společnost Mattel se svou stěžejní hračkou Barbie se zase zaměřila na internetovou komunikaci v sociálních médiích. Na svém profilu na sociální síti Facebook, který čítá 3,5 milionu fanoušků, se prezentuje jako módní návrhářka, která ukazuje své nové modely a udává tón módy. Spolu s tím spustila i stránky Barbie the Dream Closet, kde si návštěvníci mohou virtuálně vyzkoušet Barbiiny nebo Kenovy modely či si zahrát na stylistku.

Edukativnost hraček

Dalším nástrojem, jak zajistit prodejnost hračky, je zdůraznění její edukativnosti. Jakmile hračka prezentuje svůj pozitivní vliv na rozvoj dítěte, má větší potenciál, že ji rodič svému dítěti koupí. Ať už se jedná o hračky, při kterých se kreslí, modeluje, nebo staví, vždy mají úspěch.

Například hitem Vánoc 2011 byly kreslicí tašky a kabelky Color Me Mine, kterou si děti mohly samy nakreslit.

(www.mediaguru.cz, [cit. 13.3.2012])

Marketingová komunikace hraček

Děti stále tvoří vhodnou cílovou skupinu každého marketéra, zejména v oblasti hraček. Disponují totiž neobyčejnou kupní silou. Děti všeobecně představují velmi vlivné spotřebitele. Významně ovlivňují nákupní chování svých rodičů a zároveň jsou budoucími zákazníky. Navíc jak vyplývá z vědeckého průzkumu amerického centra Center for a New American Dream, děti si budují vztah ke značkám již ve velmi útlém věku, tj. od dvou let. Investovat do reklamy pro děti se proto vyplatí.

Komplexní marketingová komunikace

Samotná hračka v současnosti už nestačí. Ukazuje to i případ českého fenoménu Igráček. Hračka, která je na trhu už od roku 1976, v současnosti nejen inovuje své postavičky tak, aby odpovídaly dnešní realitě, ale spolu s tím se intenzivně věnuje i své komunikaci: například vydává časopis Igráček.

Cestou širokého spektra označených produktů se dlouhodobě vydává i značka Hello Kitty, původem z Japonska, kterou u nás prodává společnost EP Line. Od 70. let se objevila nejen na hračkách, dětských oděvech, ale i na kabelkách, počítačových myších a nedávno pronikla i do klenotnictví.

U marketingové komunikace hraček platí, že by vždy měla vycházet a odpovídat trendům dětského chování: ve chvíli, kdy si děti čím dál více chtějí hrát jako dospělí, je potřeba uzpůsobit tomu i jejich hračky. Postupná elektronizace, digitalizace komunikace a rozšiřování produktů spojených se značkou hračky se tedy zdá být nynější cestou.

(www.mediaguru.cz, [cit. 13.3.2012])

Využívané materiály při výrobě hraček

Kromě požadavků nařízení vlády 86/2011 Sb., kterým se stanoví technické požadavky na hračky, musí určité druhy hraček v ČR splňovat hygienické požadavky uvedené ve vyhlášce č. 84/2001 Sb., o hygienických požadavcích na hračky a výrobky pro děti ve věku do tří let, v platném znění. Ve vyhlášce jsou upraveny hygienické požadavky na hračky, které mohou při předvídatelném způsobu užívání s ohledem na duševní a fyzické schopnosti dítěte vkládány do úst, na hračky, které jsou určeny k tomu, aby si je děti vkládaly do úst a na hračky přicházející při předvídatelném způsobu použití do přímého styku s potravinami a pokrmy.

Ve věku do tří let je dětský organismus velice vnímavý k negativním vlivům různých škodlivých látek. Při hodnocení zdravotní nezávadnosti hraček se vychází z hygienických požadavků, které jsou obdobné požadavkům na výrobky přicházejícími do styku s potravinami, neboť při kousání, žvýkání a olizování dochází k vyluhování (migraci) škodlivých látek do slin dítěte a podobně jako do potravin a poté k jejich přenosu přes trávicí trakt do organismu. Jedná se zejména o nezreagované zbytky monomerů a jiných látek používaných při výrobě materiálů pro hračky, např. stabilizátory, změkčovadla, katalyzátory, barviva, optické zjasňovací prostředky, nebo o látky vznikající při nežádoucí vedlejší reakci.

Při výrobě hraček smějí být použity *přírodní materiály*, jako je např. **korek nebo dřevo z buku, dubu, lípy, jasanu, jedle, smrku, modřínu a borovice**. Přírodní materiály nesmějí vykazovat známky napadení škůdci nebo mikroorganismy, zejména mikroskopickými vláknitými houbami. Dřevo musí být bez kazů, zbytků kůry a výronů pryskyřic, s hladkým a nepopraskaným povrchem.

Dále jsou pro výrobu hraček využívány **měkčené plasty**. K výrobě těchto hraček se nesmí používat organocínicité stabilizátory. Využívány jsou i **kovy, textilní látky** aj.

(www.ekoporadna.cz, [cit. 23.4.2012])

Ve velké míře jsou dnes využívána umělá vlákna, která jsou velice příjemná na dotyk a jsou praktická i pro jejich snadnou údržbu. Jedná se o tzv. **mikrovlákno**. Tento druh vlákna je velmi hebký na dotek a mnohem jemnější než ostatní druhy vláken. Je třikrát

až čtyřikrát jemnější než bavlna nebo vlna a oproti těmto materiálům velmi odolné při praní a čištění. Z těchto a mnoha dalších důvodů se mikrovlákno využívá na výrobu prostěradel, nábytkových potahů, prachovek a čistících suken, rukavic, dek a dalších na dotek příjemných textilií.

(www.imamka.cz, [cit. 13.3.2012])

Nevhodné materiály pro hračky

Plasty

Pokud možno je třeba se vyvarovat PVC (polyvinylchloridu) - především měkčeného PVC. Výroba i likvidace PVC představuje zátěž pro životní prostředí. PVC hračky (např. pískací) obsahují jako změkčovadla zdraví škodlivé ftaláty. Pískací hračky často nevyhoví přísným kritériím pro nejmenší děti, a proto je na nich uvedeno, že jsou vhodné pro děti od 3 let (pro starší děti jsou hodnoty méně přísné). Z opatrnosti je potřeba se vyhnout červeným, oranžovým a žlutým plastům, protože mohou obsahovat kadmium. Zátěž pro životní prostředí představují i ostatní plasty. Ftalátová změkčovadla se používají i u jiných plastů, ne pouze u PVC. A naopak i PVC může být měkčeno jinými změkčovadly, např. citráty, adipáty, takže může být bez ftalátů. Ftaláty jsou však nejlevnější, proto je výrobci používají v takovém rozsahu. Použití ftalátů je dáno vyhláškou č.221/2004 Sb. a vyhláškou 84/2001 Sb., obě v platném znění. V Evropě upravuje použití ftalátů v hračkách směrnice 2005/84/EC. Celkový obsah kadmia v plastech je dán vyhláškou č.221/2004 Sb.

Kovy

Kovy jako olovo, měď, nikl a jejich slitiny nejsou z toxikologických důvodů vhodným materiálem na dětské hračky.

Porcelán a keramika

Porcelán a keramika mohou mít glazury obsahující olovo a kadmium. U hracího nádobíčka nižší kvality se tyto kovy mohou uvolňovat.

Barvy a laky

Barvy a laky na povrchu hraček přijdou často do kontaktu s dětskými ústy nebo kůží. Obsah rizikových prvků v barvách a lacích je limitován normou ČSN EN 71, část 3 (odpovídá evropské normě EN 71-3).

(www.ekoporadna.cz, [cit. 23.4.2012])

2.1.4 Sortiment

Za hračky jsou dle směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/48/ES, o bezpečnosti hraček považovány:

- hry, stavebnice, didaktické hračky, puzzle
- panenky, figurky, auta
- kočárky pro panenky, hračky do vody
- chemické hračky, různé sety pro holky a kluky
- odrážedla, houpačky, skluzavky, míče a funkční hračky
- hračky pro nejmenší (chrastítka, kousátka, hračky na písek apod.)
- hračky bateriové, hračky na dálkové ovládání
- karnevalové kostýmy, masky, textilní hračky

Výrobky, které se za hračku nepovažují, jsou např.: dekorativní předměty pro slavnosti a oslavy, napodobeniny skutečných střelných zbraní, elektrické transformátory pro hračky, dětská šidítka, módní doplňky pro děti, které nejsou určeny ke hře aj. Celkový výčet výrobků, které nejsou považovány za hračky jsou uvedeny v Příloze č. 1.

2.1.5 Legislativní a normativní úprava

Oblast hraček je upravována zejména těmito evropskými a českými předpisy:

- Nařízení vlády č. 86/2011 Sb., o technických požadavcích na hračky.
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/48/ES o bezpečnosti hraček.
- Zákon č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky.
- Zákon č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků.
- ČSN 94 3090 Klasifikace hraček.
- ČSN EN 71-1 až 71-11 Bezpečnost hraček.

- Vyhláška č. 84/2001 Sb. o hygienických požadavcích na hračky a výrobky pro děti do tří let.

Přehled legislativy v oblasti hraček je uveden v Příloze č. 2.

(www.unmz.cz a www.zulpcb.cz, [cit. 14.3.2012])

Změna legislativy v oblasti bezpečnosti hraček

Od 21.7.2011 je v platnosti nařízení vlády č. 86/2011 Sb. ze dne 9. března 2011 o technických požadavcích na hračky, které upravuje postupy posuzování shody hraček a jejich uvádění na trh EU a ČR. K novému nařízení vlády dosud nebyla vydána žádná harmonizovaná norma, tzn. že od 21.7.2011 by měla být každá hračka posouzena notifikovanou osobou, která vydá ES Certifikát přezkoušení typu, který potvrzuje shodu se základními požadavky směrnice 2009/48/ES a č. 86/2011 Sb.

Každá hračka, uvedená na trh Evropské unie, musí splnit technické požadavky (tzv. základní požadavky) uvedené v evropské směrnici. Do 19.7.2011 se hračky posuzovaly podle evropské směrnice 88/378/EEC (implementovaná do české legislativy prostřednictvím Nařízení vlády č. 19/2003 Sb.), která byla později nahrazena směrnicí 2009/48/ES ze dne 18. června 2009 o bezpečnosti hraček (implementovaná do Nařízení vlády č. 86/2011 Sb. z 9.3.2011 – upravuje postupy posuzování shody hraček a jejich uvádění na trh EU a ČR). Hračky musí být opatřeny značením CE, informacemi pro spotřebitele a nově také ES prohlášením o shodě a podrobnější technickou dokumentací (více v kapitole 2.2 Kvalita hraček). Do doby, než budou pokryty všechny základní požadavky harmonizovanými normami, měla by být každá hračka posouzena v souladu s § 16 odst. a, Nařízení vlády č. 86/2011 Sb, notifikovanou osobou, která vydá ES Certifikát přezkoušení typu, potvrzující shodu se základními požadavky Směrnice 2009/48/ES a č. 86/2011 Sb.

(www.itczlin.cz, [cit. 5.11.2011])

2.2 Kvalita hraček

Za zaručení bezpečnosti svých výrobků odpovídají výrobci, ovšem na zajištění toho, aby hračky prodávané v evropských obchodech splňovaly veškeré bezpečnostní požadavky, se musí podílet také dovozci, notifikované subjekty a národní orgány.

Je zásadně důležité, aby bezpečnostní normy a požadavky na bezpečnost dokázaly udržet krok s nejnovějšími trendy ve výrobě hraček, především s ohledem na neustálý vývoj nových materiálů a výrobních technologií.

Vnitřní trh s hračkami, v jehož rámci byly harmonizovány bezpečnostní požadavky na hračky v rámci celé EU, pozitivně přispěl k rozvoji celého hračkářského sektoru a k ochraně spotřebitele. Nová **směrnice o bezpečnosti hraček** zpřísňuje ustanovení týkající se vynutitelnosti a zavádí nové bezpečnostní požadavky, které dětem i do budoucna zaručí co nejvyšší úroveň ochrany.

(Bezpečnost hraček, 2009)

2.2.1 Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/48/ES (SBH 2009)

Směrnice SBH 2009 zpřísňuje pravidla stanovená SBH 1988. Nová legislativa požaduje úpravu výrobního procesu i nové postupy v dodavatelském řetězci.

SBH 2009 byla zveřejněna v *Úředním věstníku Evropské unie* dne 30. června 2009 a vstoupila v platnost dne 20. července 2009. Obecná ustanovení platí pro hračky uvedené na trh od 20. července 2011, ustanovení o chemických vlastnostech budou platit pro hračky uvedené na trh od 20. července 2013 (prodloužení přechodného období pro chemické vlastnosti o dva roky). **Hračky odpovídající SBH 1988 bylo možné uvádět na trh do 19. července 2011, v případě určitých ustanovení o chemických vlastnostech do 19. července 2013.**

Oblast působnosti směrnice

Oblast působnosti směrnice o bezpečnosti hraček je uvedena v článku 2. Je zde uvedena definice hračky (viz. Kapitola 2.1.1 Definice hračky), a tím i určení, zda se na daný výrobek směrnice vztahuje či nikoliv.

V porovnání se směrnicí z roku 1988 je zde nová jen formulace „*výlučně či nevýlučně*“, která byla připojena, aby uvedla, že výrobek nemusí být výhradně určen ke hraní, aby mohl být považován za hračku. Za hračky jsou tedy považovány i výrobky s dvojí funkcí (např. kroužek na klíče, který má medvídko jako přívěsek). SBH 2009 uznává existenci „šedé zóny“ pro klasifikaci výrobků jako hračky. Ve směrnici jsou

uvedené omezené množství výrobků, které odpovídá definici hračky, na něž se však SBH 2009 nevztahuje (Příloha č. 3). Nelze opomenout fakt, že **nová definice slova hračka byla vytvořena tak, aby odpovídala současné praxi výrobců hraček.**

(Bezpečnost hraček, 2009)

2.2.2 Požadavky pro uvedení hraček na trh v souladu s SBH 2009

I. Posuzování bezpečnosti

Definice posuzování bezpečnosti

Posuzování bezpečnosti vyžaduje, aby výrobce identifikoval nebezpečí, která může hračka představovat, a posoudil možné expozice těmito nebezpečím. Tento proces je podle SBH 2009 povinný a musí být proveden před uvedením hračky na trh.

Rozsah posuzování bezpečnosti

Za posuzování bezpečnosti odpovídá výrobce. Posuzování bezpečnosti musí být provedeno před uvedením hračky na trh Společenství. Musí pokrývat různá chemická, fyzikální, mechanická, hygienická, elektrická nebezpečí i nebezpečí hořlavosti a radioaktivity, která může hračka představovat. Seznam různých požadavků, které musí výrobce posoudit ve vztahu s těmito nebezpečími, je uveden v příloze II SBH 2009.

Mnohé z těchto požadavků jsou uvedeny v harmonizovaných normách pro bezpečnost hraček. Výrobce musí posoudit, zda norma obsahuje nějaké nedostatky a/nebo zda existují vlastnosti hračky, jež mohou představovat nebezpečí. Výsledek posuzování bezpečnosti stanoví, který postup posuzování shody je třeba použít, a stanoví také kroky vhodné pro minimalizaci rizika a/nebo pro testování.

Výrobce musí uchovávat posouzení bezpečnosti v technické dokumentaci po dobu deseti let od doby uvedení hračky na trh.

Cílem posuzování bezpečnosti je tedy identifikovat nebezpečí, která může hračka představovat, a posoudit možné expozice těmito nebezpečím. Na rozdíl od toho postup posuzování shody slouží pro předložení očividných důkazů toho, že hračka splňuje právní požadavky stanovené v SBH 2009. Obvykle se provádí posuzování bezpečnosti

předtím, než hračka přejde k postupu posuzování shody (je možné provést i později), a musí být provedeno před uvedením hračky na trh.

II. Posuzování shody

Před uvedením jakékoli hračky na trh musí proběhnout postup posuzování shody. Podrobnosti postupu, například kdo jej musí provést a jakým způsobem, jsou stanoveny v SBH 2009. Níže je uváděn stručný přehled posuzování shody.

Cíl posuzování shody

Cílem je prokázat výrobcí i orgánům veřejné správy, že hračka, jež byla uvedena na trh, splňuje právní požadavky stanovené SBH 2009.

Moduly posuzování shody

Pro posuzování shody výrobků existuje celkem osm základních modulů, které se vztahují na fázi návrhu nebo výroby, případně na obě fáze. Těchto osm základních modulů může být navzájem kombinováno různými způsoby tak, aby byl vytvořen úplný postup posouzení shody. Moduly pro posouzení shody platí vždy pro konkrétní průmyslový výrobek a jsou uvedeny v příslušné směrnici vztahující se k výrobku. Tyto směrnice by měly zajišťovat zejména ochranu a bezpečnost uživatelů a spotřebitelů.

Základní moduly dle 768/2008/ES³:

- modul A – Interní řízení výroby
- modul B – ES přezkoušení typu
- modul C – shoda s typem založená na interním řízení výroby
- modul D – shoda s typem založená na zabezpečení kvality výroby
- modul E – shoda s typem na základě zabezpečení jakosti výrobku
- modul F – shoda s typem na základě ověřování výrobku
- modul G – shoda na základě ověřování každého jednotlivého výrobku

³ Moduly postupů posuzování shody, které je třeba použít v harmonizačních právních předpisech Společenství, byly původně stanoveny v rozhodnutí Rady 93/465/EHS ze dne 22. července 1993 o modulech pro různé fáze postupů posuzování shody a o pravidlech pro připojování a používání označení shody CE, které jsou určeny k použití ve směrnicích technické harmonizace. Toto rozhodnutí nahrazuje uvedené rozhodnutí.

- modul H – shoda založená na komplexním zabezpečení jakosti

(Rozhodnutí Evropského parlamentu a Rady č. 768/2008/ES)

Definice posuzování shody

Posuzování shody je postupem, kterým výrobce prokazuje, že jeho hračka splňuje platná bezpečnostní kritéria stanovená směrnicí. Výrobce musí zažádat o jeden ze dvou možných postupů v závislosti na povaze hračky:

1) Interní řízení výroby – použije v případě, že harmonizované normy pokrývají všechny příslušné požadavky na bezpečnost hračky. V takovém případě musí výrobce použít stávající harmonizované normy a zajistit, aby byla hračka ve shodě s nimi. Výrobce musí dále použít postup interního řízení výroby stanovený v modulu A přílohy II rozhodnutí Evropského parlamentu a Rady č. 768/2008/ES⁴. Modul A *nevyžaduje účast oznámeného subjektu*⁵.

2) Ověření třetí osobou (ES přezkoušení typu) – jedná se o shodu s modulem B. ES přezkoušení typu a osvědčení se vyžadují v případě, že:

- neexistují harmonizované normy;
- výrobce harmonizované normy nepoužil nebo je použil pouze částečně;
- jedna či více harmonizovaných norem byla vydána s omezeními; nebo
- výrobce se domnívá, že povaha, návrh, konstrukce nebo účel hračky vyžaduje ověření třetí osobou.

Výrobce předloží oznámenému subjektu model hračky za účelem provedení ES přezkoušení typu. Oznámený subjekt provede podle modulu B přezkoušení technického návrhu hračky a ověří a potvrdí, že technický návrh hračky odpovídá požadavkům SBH 2009 tím, že vystaví osvědčení ES přezkoušení typu. Je důležité upozornit, že modul B pokrývá pouze fázi návrhu, přičemž modul C pokrývá fázi výroby. Podle modulu C výrobce zajišťuje shodu hraček s typem popsáním v osvědčení ES přezkoušení typu a s odpovídajícími požadavky platných legislativních nástrojů. Na rozdíl od modulu B *nevyžaduje modul C účast oznámeného subjektu.*

⁴ ROZHODNUTÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY č. 768/2008/ES o společném rámci pro uvádění výrobků na trh a o zrušení rozhodnutí Rady 93/465/EHS.

⁵ Oznámený subjekt – zkušebna, která jako třetí strana provádí ES přezkoušení typu.

Většina českých výrobců využívá služeb třetích osob v oblasti hraček, poněvadž nejsou si schopni sami posoudit a prověřit všechny parametry na hračkách, především ty týkající se zdravotní nezávadnosti. Rovněž využívají notifikované osoby k vydání certifikačních dokumentů v cizojazyčných mutacích, což po nich zahraniční odběratelé vyžadují.

III. Prohlášení o shodě (ES prohlášení o shodě)

Při uvedení hračky na trh musí výrobce vypracovat ES prohlášení o shodě. Vypracováním tohoto prohlášení výrobce potvrzuje a přebírá odpovědnost za soulad hračky se základními požadavky SBH 2009. Výrobce (nebo zplnomocněný zástupce⁶ se sídlem v EU) a dovozce musí uchovat ES prohlášení o shodě po dobu 10 let od okamžiku, kdy byla hračka uvedena na trh. ES prohlášení o shodě se může týkat více než jedné hračky a je ho zapotřebí průběžně aktualizovat pro případ provedení nezbytných změn. V příloze č. 4 je uveden obsah ES prohlášení o shodě a Technické dokumentace.

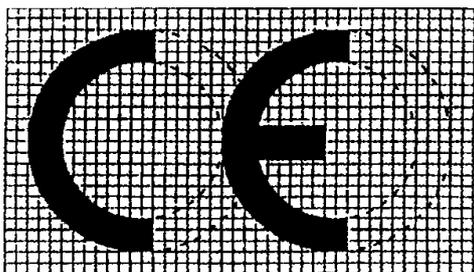
(Bezpečnost hraček, 2009)

IV. Značka shody $\subset\epsilon$

Označení $\subset\epsilon$ na stanoveném výrobku vyjadřuje, že výrobek splňuje technické požadavky, které se na něj vztahují a které toto označení stanovují nebo umožňují, a že byl při posouzení jeho shody dodržen stanovený postup. Značka $\subset\epsilon$ není označením původu, protože neudává, že by výrobek pocházel z Evropského společenství. Pokud je výrobek opatřen tímto označením, nesmí být souběžně označen českou značkou shody, nebo značkou, která by svým významem nebo podobou mohla vést k záměně s označením $\subset\epsilon$ nebo jiným stanoveným označením. Postup k označení výrobků značkou shody je uveden v Příloze č. 5.

⁶ Zplnomocněný zástupce – fyzická nebo právnická osoba usazená v EU, která byla písemně zplnomocněna výrobcem (pokud výrobce nepochází ze země EU), aby jednala jeho jménem při plnění konkrétních úkolů.

Obr. 1 Evropská značka shody



Zdroj: Nařízení vlády č. 293/2000 Sb.

(zákon č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky)

V. Upozornění

Obecná upozornění

Specifikují omezení pro uživatele a poskytují se spolu s hračkou, je-li to v zájmu bezpečného použití. Výrobce vyznačí upozornění zřetelně viditelným, dobře čitelným, snadno srozumitelným a přesným způsobem. Upozornění se musí nacházet na hračce, na připojeném štítku nebo na obalu. Je-li zapotřebí, musí být upozornění uvedena také v návodu k použití. Pokud se hračka prodává bez obalu, musí být upozornění umístěno přímo na hračce samotné. Pro splnění požadavků SBH 2009 nepostačuje umístit upozornění na prezentačním pultovém boxu/stojanu. Upozornění, která mají vliv na rozhodnutí o koupi hračky, například upozornění uvádějící minimální a maximální věkovou hranici pro uživatele a zvláštní upozornění uvedená v příloze V části B SBH 2009, musí být umístěna na spotřebitelském obalu či být jiným způsobem pro spotřebitele viditelná ještě před koupí, a to i v případě nákupu přes internet.

Pro některé kategorie hraček je zapotřebí zvláštních upozornění (např. hračky pro pohybovou aktivitu, hračky nevhodné pro děti mladší 36 měsíců aj.).

Zvláštní upozornění

Omezení týkající se uživatele musí uvádět minimální nebo maximální věkovou hranici pro uživatele. Je-li to zapotřebí, musí uvádět i schopnosti či vlastnosti, které musí mít uživatel pro to, aby dokázal používat hračku bezpečně (např. schopnost sedět bez opory, minimální a maximální hmotnost uživatele, nutnost používat hračku pod

dohledem). Hospodářský subjekt si může vybrat mezi grafickou značkou (Obr. 1) a verbální formulací (lze i obojí).

Obr. 2 Upozornění – nevhodné pro děti do tří let



Zdroj: Bezpečnost hraček, 2009

V každém případě musí být před verbální formulací a/nebo grafickou značku umístěno slovo „upozornění“. Zvláštní upozornění „*Nevhodné pro děti do 3 let*“ a grafická značka nesmí být používány u hraček, jež jsou určeny pro děti do 3 let. Zvláštní upozornění pro některé kategorie hraček nesmí být v rozporu se zamýšleným použitím hračky, jež je dané její funkcí, rozměrem a vlastnostmi. Bude-li zapotřebí, může Evropská komise navrhnout znění zvláštních upozornění pro některé kategorie hraček.

Členský stát může na svém území stanovit, že musí být upozornění napsána v jazyce či v jazycích, kterým spotřebitelé snadno porozumí.

VI. Zpětné vyhledání hračky

Zajištění zpětné vysledovatelnosti hračky v celém dodavatelském řetězci pomáhá zjednodušit a zefektivnit dozor nad trhem. Účinný systém zpětné vysledovatelnosti usnadňuje orgánům dozoru nad trhem jejich úkol vyhledat hospodářský subjekt, který dodal na trh hračky, jež nejsou v souladu s požadavky. Výrobci si mohou svobodně zvolit prvek, který chtějí na hračce použít za účelem její identifikace (např. uvedením typu, série, sériového čísla nebo jiného prvku umožňujícího identifikaci hračky). Musí se také uvést jméno výrobce, zapsaný obchodní název/značka a jediná kontaktní adresa výrobce. Pokud hračku uvede na trh dovozce, musí se na hračce nacházet také jméno

dovozce, zapsaný obchodní název/značka a jediná kontaktní adresa. Podmínkou je zajištění výsledovatelnosti.

(Bezpečnost hraček, 2009)

Příklad uvádění dovezených hraček na trh EU

Problémy se mohou objevit např. v situaci, když český dovozce má zájem na trh EU uvést hračku výrobce mimo EU, který ale není "dostatečně spolupracující" vzhledem k zajištění svých povinností před uvedením hračky na trh EU.

Podle nařízení vlády č. 86/2011 Sb. o technických požadavcích na hračky může požádat o ES přezkoušení typu výhradně výrobce nebo jeho zplnomocněný zástupce. Dovozce ani distributor, nejsou-li současně v roli zplnomocněného zástupce výrobce, nemohou mj. požadovat provedení ES přezkoušení typu, nemohou vydat ES prohlášení o shodě, ani opatřit hračku označením CE.

Znění § 13 odst. 8 zákona č. 22/1997 Sb. nelze rozumět tak, že pokud výrobce nesplní jemu dané povinnosti, může, resp. musí, je splnit kdokoli další, kdo výrobek dodává na trh. Ustanovení říká, že v takovém případě jejich splnění musí zajistit (nikoliv však provést) osoba, která jako poslední dodává stanovený výrobek na trh. Pokud např. dovozce zjistí, že ke hračce výrobce nebo jeho zplnomocněný zástupce nevydal ES prohlášení o shodě, nesmí hračku uvést na trh (zjistí-li to distributor, nesmí hračku dále dodat na trh), dokud nezajistí, že výrobce nebo jeho zplnomocněný zástupce toto prohlášení vydá.

Vzhledem k výše uvedenému je možno konstatovat, že pokud dovozce chce dovážet a uvádět na trh EU hračky od výrobce mimo EU, existují tyto varianty řešení:

A. Dovozce dojedná s výrobcem, aby mu dodal pouze hračku, která splňuje požadavky NV č. 86/2011 Sb., tedy zejména s provedeným posouzením shody a opatřením hračky stanovenými upozorněními, dalšími povinnými údaji a označením CE a vydaným ES prohlášením o shodě;

B. Dovozce si s výrobcem dojedná zplnomocnění k činnostem, u kterých to umožňuje NV č. 86/2011 Sb. a jejichž provedením ho výrobce pověří. Dovozce se tak zároveň stane zplnomocněným zástupcem ve smyslu § 2 písm. f) zákona č. 22/1997 Sb. Je

nezbytné, aby toto zplnomocnění splňovalo požadavky podle uvedeného paragrafu zákona a NV č. 86/2011 Sb.;

C. Dovozece uvede hračku na trh pod svým jménem nebo ochrannou známkou, čímž bude považován za výrobce a musí proto splnit všechny povinnosti výrobce (dovozece bude považován za výrobce také v případě, že hračku, která byla na trh již uvedena, upraví takovým způsobem, který může ovlivnit její soulad s požadavky NV č. 86/2011 Sb.). Přitom by si měl od původního výrobce, mimo jiné, zajistit potřebnou část dokumentace, aby mohl dokumentaci shromáždit v rozsahu podle NV č. 86/2011 Sb. Za hračku v tomto případě přebírá plnou zodpovědnost.

(www.sdruzenihracky.cz, [cit. 23.4.2012])

2.3 Značky kvality

Označení výrobku, nebo služby, které dokládá, že byla třetí stranou ověřena jedna nebo více vlastností výrobku (služby), rozhodujících pro kvalitu výrobku (služby).

(Zásady Programu Česká kvalita, 2010)

Jejich úkolem je zvýšení informovanosti spotřebitelů o nabídce produktů, které se liší od jiných vysokou kvalitou a dalšími vlastnostmi, jež jsou spotřebiteli preferovány.

(Tichá, L., 2007)

2.3.1 Program Česká kvalita

Vláda České republiky přijala svým usnesením číslo 685 ze dne 26. června 2002 program podpory prodeje kvalitních výrobků a poskytování kvalitních služeb – Program Česká kvalita (CzQ). **Cílem programu** je vytvořit jednotný systém, který umožní zviditelnit důvěryhodné a nezávislé značky kvality, založené na objektivním ověřování kvality výrobků nebo služeb třetí stranou (např. zkušebnou) a vyloučit značky bez vypovídací schopnosti, které jsou jako informace pro spotřebitele zavádějící. **Principem programu** je skutečnost, že neexistuje jediná podporovaná značka kvality, ale je vytvořen program, umožňující výskyt libovolného množství značek kvality.

(ceskakvalita.cz, [cit. 12.3.2012])

Pro vysvětlení pojmu „značka kvality“ poslouží výklad čerpaný právě z CzQ (viz. níže). V aktuálním seznamu značek CzQ figurují i dvě značky pro hračky: „Bezpečné hračky“ a „Bezpečná a kvalitní hračka“. O těchto značkách podrobněji v kapitole 2.3.2 Značky kvality pro hračky – Česká republika.

Charakteristiky kvality

Inherentní charakteristiky, existující již ve výrobku, službě nebo procesu, se označují jako charakteristiky kvality. Existuje několik tříd charakteristik, jsou to např.:

- hmotné (mechanické, elektrické, chemické nebo biologické),
- smyslové (chuťové, hmatové, zrakové, sluchové),
- týkající se chování (zdvořilost, čestnost, pravdomluvnost) – etické chování,
- časové (fyziologické, bezpečnostní),
- ekologické,
- funkční (snadnost obsluhy, záruční doba, servis),
- design (uživatelská přívětivost, estetická forma a výraz).

Komplexní a speciální značky kvality

Jestliže jsou značky zaměřeny na většinu podstatných charakteristik kvality, jedná se o značky *komplexní*. Jsou-li značky zaměřeny jen na některé charakteristiky, pak se jedná o značky *speciální*.

V podmínkách pro značku kvality musí být obsaženy takové znaky kvality, které jsou rozhodující pro kvalitu označovaného výrobku nebo služby a které byly příslušnými odborníky vyhodnoceny jako stěžejní pro určení kvality. Přitom mohou být zahrnuty jen objektivně zjištělé, nebo jinak řečeno měřitelné vlastnosti. Vyjádření objektivnosti požadavků je například požadavek na splnění podmínek pro získání značky shody s normou (v oblastech, kterých se to aktuálně týká).

U obou typů značek kvality je správce povinen doporučit držitelům značek umístění loga Programu Česká kvalita na výrobcích, splňujících stanovené požadavky, případně na jejich obalech a tuto skutečnost také průběžně kontrolovat. Výrobky označené *komplexní* či *speciální* značkou kvality musí pro zařazení do Programu Česká kvalita splnit veškeré zásady programu.

(Zásady Programu Česká kvalita, 2010)

K 1. 4. 2012 je v Programu CzQ zaregistrováno celkem 20 značek kvality, které pokrývají celou řadu oblastí. V Programu CzQ hradí veškeré náklady spojené s udílením značky žadatel o značku. Z veřejných prostředků je hrazena pouze propagace v rozsahu cca 2 mil. Kč ročně.

(ceskakvalita.cz, [cit. 5.4.2012])

2.3.2 Značky kvality pro hračky – Česká republika

V současné době existují v České republice tři druhy symbolů označujících kvalitní a bezpečnou hračku. Je otázkou, zda to není pro naši malou republiku mnoho. Společné a pro spotřebitele potěšitelné, je konstatování, že u všech označení je podmínkou, že hračka prošla nezávislou zkušebnou a je z bezpečnostního hlediska nezávadná. Rozdíl je hlavně pro výrobce a dovozce v nákladech na její získání.

(www.sdruzenihracky.cz, [cit. 1.3.2012])

2.3.2.1 Bezpečná a kvalitní hračka

Obr. 3 Logo Bezpečná a kvalitní hračka



Zdroj: www.npj.cz

Značka je vlastnictvím Technického a zkušebního ústavu stavebního Praha, s. p. – odštěpný závod Zkušební ústav lehkého průmyslu (dále jen ZÚLP), který ve spolupráci se Sdružením pro oceňování kvality (SOK) stanovil pravidla a zásady udělování značky kvality Bezpečná a kvalitní hračka. Značka je registrována a právně chráněna podle

zákona⁷. Do rejstříku ochranných známek byla přihlášena dne 20. 9. 2006. Pravidla pro udělování značky nabyly platnosti dne 1. 10. 2006. Toto označení mohou získat tuzemské i dovážené herní předměty, jež se vyskytují na území České republiky, pocházejí ze sériové a individuální výroby, a rovněž jsou určeny do interiéru i exteriéru.

Značka se propůjčuje na 3 roky s možností prodloužení doby platnosti na další 3 roky. Žadatelé (výrobci, distributoři a dovozci) mohou v případě zájmu požádat o prodloužení práva užívání značky na další období.

Koupí výrobku označeného logem „*Bezpečná a kvalitní hračka*“ se spotřebitel vyhne problémům s nebezpečnými a nekvalitními hračkami. Na rozdíl od označení CE, které je na všech hračkách, je bezpečnost hraček označených logem „*Bezpečná a kvalitní hračka*“ skutečně prověřována. Hračky procházejí náročnými testy, které opravdu zajišťují jejich bezpečnost. Zkouší se mechanické vlastnosti, hořlavost i zdravotní nezávadnost použitých materiálů. Hračky pro děti do 3 let jsou zkoušeny i podle hygienických požadavků Ministerstva zdravotnictví ČR. Prověření systému kvality výroby a následné pravidelné kontroly hraček zaručují, že hračky s logem „*Bezpečná a kvalitní hračka*“, které jsou na pultech obchodů, jsou stejně bezpečné a kvalitní jako odzkoušené vzorky. Značka zaručuje kvalitu nejen samotného výrobku, ale i ostatních součástí hračky – informací pro spotřebitele, návodů k použití, varování. Součástí posouzení je i ověření hračky přímo mezi spotřebiteli, např. dětmi v mateřských školách. K výrobku se vyjadřují i prodejci.

(ceskakvalita.cz, [cit. 1.3.2012])

Správce značky provádí jednou za dobu platnosti značky kontrolu. Vyjde-li najevo, že hračka přestala vyhovovat kritériím pro užívání značky nebo žadatel poškodil dobré jméno značky jejím zneužitím a neoprávněným použitím, pak je právo užívat značku odebráno.

Roku 2006 značku získala Moravská ústředna Brno na sadu textilních postaviček z televizních pořadů, v roce 2008 získala ocenění firma DINO TOYS na téměř celý

⁷ Zákon č. 137/1995 Sb., o ochranných známkách, v platném znění.

sortiment svých výrobků- puzzle, společenské hry a na některé z dovozových výrobků řady Dino Baby (textilní hračky pro nejmenší). Dohromady cca 500 výrobků.

(www.sdruzenihracky.cz, [cit. 28.2.2012])

Poplatky:

První 3 roky – registrační poplatek **300,- Kč** bez DPH (jednorázově)

– poplatek za posouzení shody **5000,- Kč** bez DPH (jednorázově)

– poplatek za používání Značky **1500,- Kč** bez DPH (za 3 roky)

Další 3 roky – poplatek za posouzení shody (kontrola) **5000,- Kč** bez DPH (jednorázově)

– poplatek za používání Značky **1500,- Kč** bez DPH (za 3 roky)

Náklady na zkoušky, ověřování a provedení kontrol hradí žadatel.

(Bezpečná a kvalitní hračka, 2010)

2.3.2.2 Bezpečné hračky

Obr. 4 Logo Bezpečné hračky



Zdroj: www.npj.cz

Značka „Bezpečné hračky“ vznikla a je ve vlastnictví Italského institutu pro bezpečnost hraček IISG (Istituto Italiano Sicurezza dei Giocattoli). Současně se používá v několika evropských zemích (např. Řecko, Polsko, Maďarsko aj.). Značku uděluje Institut pro testování a certifikace (ITC) ve Zlíně. V České republice působí již několik let a od začátku roku 2008 je také součástí Programu Česká kvalita. Kontroluje stabilitu bezpečnosti a zdravotní nezávadnosti hračky v dlouhodobém horizontu. Právo na užívání značky je platné 1 rok a začíná okamžikem vydání koncese, která se vztahuje na konkrétní hračku, nebo sérii hraček. Je možné užívání koncese obnovit tak, že se 2

měsíce před vypršením platnosti zašle žádost na ITC. Pokud během měsíce po vypršení data platnosti ITC neobdrží žádost na obnovení, je právo na užívání značky automaticky bráno za ukončené.

(www.sdruzenihracky.cz, [cit. 28.2.2012])

Užívání značky může být pozastaveno v případě, že nebudou zaplaceny předem dohodnuté poplatky, dojde k odmítnutí společnosti podrobit se dohodnutým testům a inspekcím nebo pokud není výrobek ve shodě s bezpečnostními požadavky (maximální doba trvání je 12 měsíců). Společnosti mohou od užívání značky také odstoupit v případě nepřistoupení na pravidla a požadavky spojené s držením značky. Pak musí být odstraněny veškeré symboly nebo odkazy související se značkou nebo s ITC. Koncese se odebrává, jestliže se nerespektují předpisy a požadavky spojené s užíváním značky, trvale se opoždují platby, ukončila se produkce výrobku, na který byla koncese vydána nebo pokud byla značka zneužita.

Projekt „*Bezpečné hračky*“ je vhodnou příležitostí pro výrobce a obchodníky, kteří mají zájem o skutečně pečlivé posouzení výrobku z hlediska všech možných rizik. Zakoupení výrobku, který je nositelem značky „*Bezpečné hračky*“ je pro konečného spotřebitele dobrou volbou a zárukou bezpečnosti. Trvalý dozor nad kvalitou a bezpečností výrobku po celou dobu jeho uvádění na trh poskytuje vysokou míru jistoty, že hračka nezpůsobí přechodné či trvalé poškození zdraví dítěte.

Všechny vydané certifikáty jsou veřejně dostupné v databázi ITC. V roce 2005 byly vydány koncese pro bezmála 400 typů hraček a ITC vydává první koncesi. V současnosti lze značku najít na přibližně 1500 výrobcích od cca 10 firem.

Poplatky:

- Cena za značku **5 000,- Kč** za jeden kus
- Cena za značku **10 000,- Kč** za 2-10 kusů

Tento poplatek se skládá z nákladů za následující činnosti: přezkoumaní technické dokumentace, převzetí dříve provedených výsledků zkoušek, provedení rozdílových zkoušek, vydání závěrečného protokolu, počáteční inspekce u výrobce vztahující se k certifikovaným výrobkům, vydání certifikátu typu, kontrolní činnost v rámci dohledu nad stabilitou jakosti a roční koncese na užívání značky.

2.3.2.3 Správná hračka

Obr. 5 Logo Správná hračka, vybráno odborníky



Zdroj: www.gecco.cz

Označení „*Správná hračka*“ (založeno 1994) je společným projektem Sdružení pro hračku a hru (SHH), Asociace hračka Unie výtvarných umělců ČR, Asociace předškolní výchovy a Pražské pedagogicko-psychologické poradny, jehož cílem je podpora publicity a prodeje správných hraček a jejich rozšiřování mezi dětskou populaci. Vlastníkem značky je Technický a zkušební ústav stavební Praha, s.p. odštěpný závod Zkušební ústav lehkého průmyslu. Do rejstříku ochranných známek byla přihlášena dne 28.11.2005. Od roku 1994 jsou tak hledány a vyhodnocovány hračky a herní předměty, které lze doporučit pro užití nejen v mateřských školách, ale i v rodinném prostředí. S výjimkou prototypů (autorských hraček) je podmínkou k hodnocení, aby hračka byla testována oprávněnou zkušebnou, případně měla „Prohlášení o shodě“. Od jiných značek reprezentovaných sdružením Česká kvalita se však „*Správná hračka*“ odlišuje. „*Bezpečná a kvalitní hračka*“ nebo „*Bezpečná hračka*“ nepostihují totiž výchovné ani estetické kvality, které jsou pro utváření osobnosti dítěte velmi důležité. Hračky označené jako „*Správná hračka – vybráno odborníky*“ tato kritéria splňují. O udělení značky se mohou ucházet výrobci, dovozci a distributoři.

Označení „*Správná hračka*“ mohou získat tuzemské i dovážené herní předměty, které jsou dostupné v ČR, vyrábějí se sériově nebo též individuálně a jsou určené pro použití v interiéru i exteriéru. Je možné hodnotit i prototypy, které mají předpoklad sériové

výroby. O udělení symbolu rozhoduje nezávislá odborná hodnotitelská skupina podle splnění výtvarných, pedagogických, zdravotně-bezpečnostních i funkčních požadavků.

Prověrka herního využití (příp. kvality) je prováděna i praktickým vyzkoušením. Hračky jsou dány na hraní přímo dětem. Proto je vhodné, když v dohodnutém termínu je k dispozici pro tyto ověřovací zkoušky herní předmět nebo jeho funkční vzorek. Hračku hodnotí každý člen komise individuálně body podle jednotlivých kritérií.

Kritéria pro hodnocení hraček jsou:

- I.** Kvalita (vhodnost použitého materiálu, preciznost celkového provedení)
- II.** Uživatelský komfort (vhodná konstrukce se zřetelem k předpokládanému užití, snadnost údržby a hygienického ošetření, skladnost, využití obalu)
- III.** Design (estetická úroveň, vzhled, barevnost, příjemnost na dotyk)
- IV.** Originalita výrobku (novinka v kolekci, patent, chráněný vzor)
- V.** Pedagogicko-psychologické hodnocení (výchovní účel, didaktické využití, funkčnost z hlediska určení: děti předškolního věku, mladší školní věk, handicapované děti, hračky určené pro domov, hračky pro kolektivní hru v dětských zařízeních)

Hodnocení v komisi se provádí jednou ročně (říjen).

Celý přehled je uveden na internetových stránkách SHH a od července roku 2009 je ke shlédnutí ve stálé expozici Uměleckoprůmyslového muzea, na zámku v Kamenici nad Lipou. Zájemci o značku předkládají hodnocený vzorek, spolu s certifikátem a poplatkem. Celkem bylo do roku 2009 oceněno 120 hraček, nebo jejich souprav. Ocenění v roce 2010 získalo celkem 12 hraček z 27 přihlášených vzorků. V roce 2011 bylo přihlášeno 43 hraček od 18 předkladatelů a právo užívat označení Správná hračka získalo 22 produktů od 13 předkladatelů.

SHH zajišťuje pro všechny vyhodnocené výrobky publicitu v mediích a v odborném časopise SVĚT HRAČEK, buletinu HRAČKA a informacích pro sdělovací prostředky, doporučení k nákupu těchto hraček ve zpravodaji mateřských škol aj., propagaci na výstavách, přehlídkách, odborných konferencích podle vzájemné dohody pořadatelů a výrobců.

Poplatky:

Manipulační poplatek za přihlášený předmět činí **400,- Kč**.

(www.sdruzenihracky.cz, [cit. 28.2.2012])

2.3.3 Značky kvality pro hračky – Německo a Rakousko (příklady)

S podobnými problémy, které se vyskytují na tuzemském trhu se potýkají i ostatní země. Například na největším evropském trhu hraček v Německu, pochází přes 80% prodaných hraček z Číny.

Spotřebitelům se doporučují zejména prověřené hračky, které získaly ocenění „*Spiel des Jahres*“ (*Hračka roku*) s nimiž se lze seznámit na www.spiel-des-jahres.com.

Další je německá cena „*Deutschen Spielpreis*“, která je udělována vydavatelstvím Friedhelm Metz a oceněné výrobky jsou uvedeny na www.deutscherspielepreis.de. Podobné ocenění udělují také v sousedním Rakousku jako pod názvem „*Spiel der Spiele*“, prezentované na webu www.spielepreis.at.

Výběr nejlepších hraček provádí každoročně také německý *Spolkový svaz maloobchodníků s hračkami (Bundesverband des Spielwaren-Einzelhandels)*, který sestavuje každoročně Top 10 nejlepších hraček.

Značku „*Spiel gut*“ uděluje již 50 let německý svaz stejného jména, podrobnosti jsou opět na stránkách www.spielgut.de. Cenou spotřebitelů je pak značka „*Goldene Schaukelpferd*“ (*Zlatý houpací kůň*) s přehledem oceněných na www.goldenes-schaukelpferd.de.

Přehled všech uváděných zahraničních značek kvality pro hračky znázorňuje Obr. 6.

(www.sdruzenihracky.cz, [cit. 28.2.2012])

Obr. 6 Loga zahraničních značek kvality pro hračky



2.4 Bezpečnost hraček

2.4.1 Dozorová činnost ČOI

Jednou z nejvýznamnějších oblastí dozoru jsou kontroly *hraček*, které průběžně provádí Česká obchodní inspekce (ČOI) po celý rok. V roce 2010 bylo provedeno **5055 kontrol** v této oblasti. Z uvedeného počtu kontrol, bylo 1564 na plnění požadavků stanovených zákonem č. 22/1997 Sb. Porušení požadavků na hračky při uvedení na trh bylo zjištěno u 556 kontrol (což představuje 35,5 %), z toho u 198 kontrol (tj. 12,7%)se přímo jednalo o porušení povinností stanovených výše uvedeným zákonem. Celkovou statistiku kontrol provedenou jednotlivými inspektoráty zobrazuje Tabulka 1. Zákaz prodeje byl vydán celkem na **12 901 hraček v celkové hodnotě 1 341 598 Kč**. V roce

2010 řešila ČOI 42 podání především na bezpečnost hraček a na nekalé obchodní praktiky při jejich prodeji. Tyto stížnosti se staly i podněty ke kontrolám.

(Výroční zpráva ČOI za rok 2010)

Tabulka 1 Kontroly hraček v rámci jednotlivých inspektorátů ČOI v roce 2010

| Inspektorát ČOI | Počet kontrol | Počet kontrol se zjištěným porušením zák. č. 22/1997 Sb. | Počet kontrol se zjištěním v % |
|------------------------------|---------------|--|--------------------------------|
| Středočeský a Hl. m. Praha | 271 | 29 | 10,7 |
| Jihočeský a Vysočina | 253 | 5 | 2 |
| Plzeňský a Karlovarský | 265 | 102 | 38,5 |
| Ústecký a Liberecký | 360 | 20 | 5,6 |
| Královéhradecký a Pardubický | 208 | 8 | 3,8 |
| Jihomoravský a Zlínský | 90 | 12 | 13,3 |
| Moravskoslezský a Olomoucký | 117 | 22 | 18,8 |
| Celkem | 1564 | 198 | 12,7 |

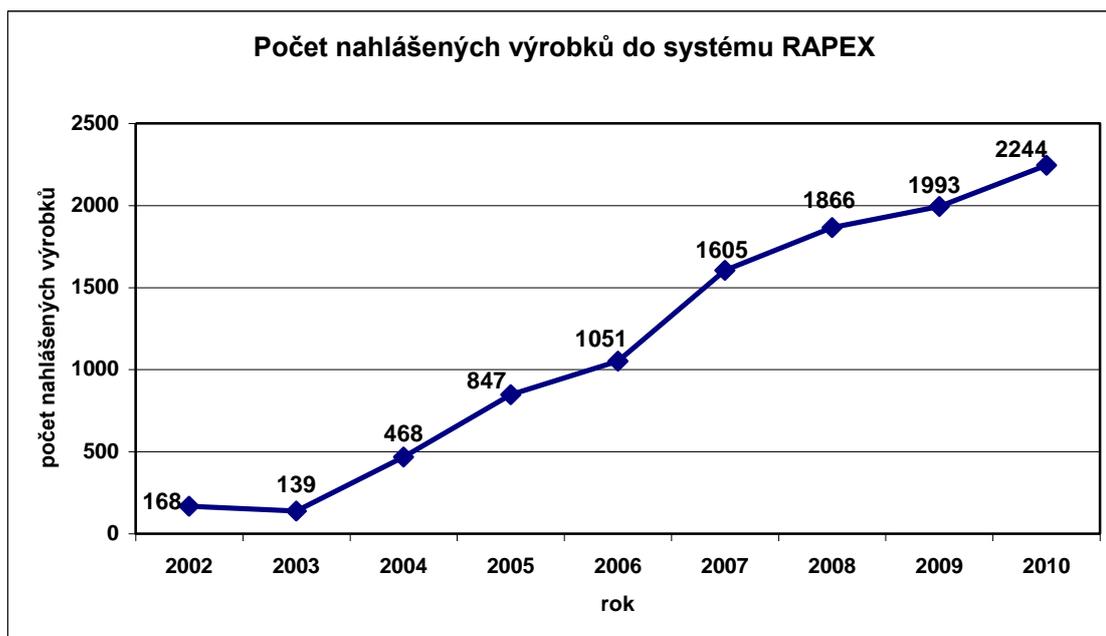
Zdroj: Výroční zpráva ČOI za rok 2010

2.4.2 Systém rychlého varování RAPEX

Dovoz zboží do EU, které je nebezpečné pro spotřebitele, v posledních letech roste. Zároveň se zvyšuje počet nebezpečných výrobků, které členské státy EU nahlásí do systému Rapex. Pomocí Rapexu si státy EU vyměňují informace o nebezpečných výrobcích, které poté stahují z trhu. Zatímco v roce 2002 jich bylo 168, tak v roce 2006 jejich počet vzrostl na 1051. O rok později Rapex evidoval už 1605 nebezpečných výrobků. Tento rostoucí trend pokračoval i nadále, a tak vzrostl celkový počet opatření přijatých proti nebezpečným výrobkům a ohlášených členskými zeměmi prostřednictvím systému RAPEX z 1993 případů v roce 2009 na 2244 případů v roce 2010. Představuje to 13% nárůst oznámení nebezpečných výrobků v roce 2010 oproti předešlému roku. Vývoj počtu oznámení je pro přehlednost znázorněn v Grafu 1.

(ec.europa.eu, [cit. 19.3.2012])

Graf 1 Vývoj počtu oznámení o nebezpečných výrobcích v letech 2002 - 2010



Zdroj: Hlášení systému RAPEX 1/2002 – 12/2010, graf vytvořen autorem

Tento růst celkového počtu oznámení lze chápat jako pozitivní. Vyšší počet oznámení signalizuje rostoucí připravenost a pozornost věnovanou bezpečnosti výrobků jak odpovědnými orgány, tak obchodními společnostmi. Vyšší aktivitu v této oblasti vykazují i dozorové orgány ve spolupráci s dalšími národními orgány. Evropská komise poskytuje na toto téma školení a semináře pro zainteresované strany.

U 1985 evidovaných výrobků v roce 2010 vyhodnotili odborníci riziko nebezpečí jako závažné. Tato skutečnost vyplývá ze statistik, které ve výroční zprávě za rok 2010 zveřejnila Česká obchodní inspekce (ČOI). ČOI roku 2010 do systému Rapex zařadila 9 výrobků, které zjistila na českém trhu. **4 upozornění se týkala hraček (např. kočárků pro panenky, houpací žirafa aj.)**, další 3 výrobků určených k péči o děti. Nahlášena byla také 1 sportovní potřeba a 1 výrobek, který lze zaměnit s potravinou.

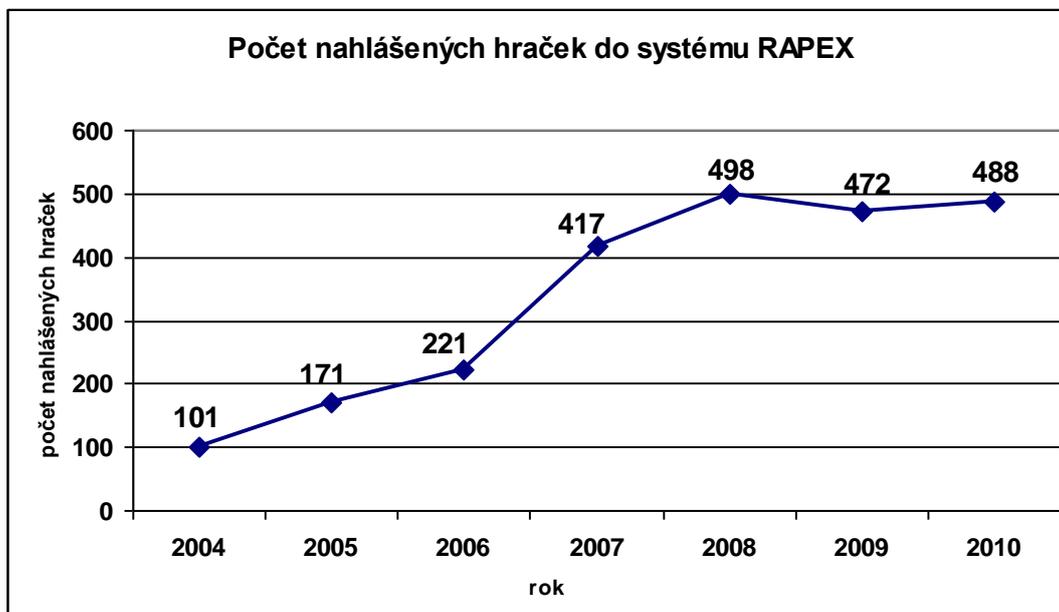
(www.finance.cz, [cit. 19.3.2012])

Oznámení dle komodit

Počet nahlášených nebezpečných hraček do systému RAPEX se neustále zvyšuje. Zatím jedinou výjimkou bylo období mezi lety 2008 a 2009, kde klesl počet oznámení z 498 na 472 hraček. V roce v 2010 počet nahlášených hraček opět narostl oproti

přešlému roku na 488. Celkový vývoj počtu oznámených hraček do systému RAPEX v letech 2004 – 2010 znázorňuje níže uvedený Graf 2.

Graf 2 Vývoj počtu oznámení o nebezpečných výrobcích v letech 2004 - 2010



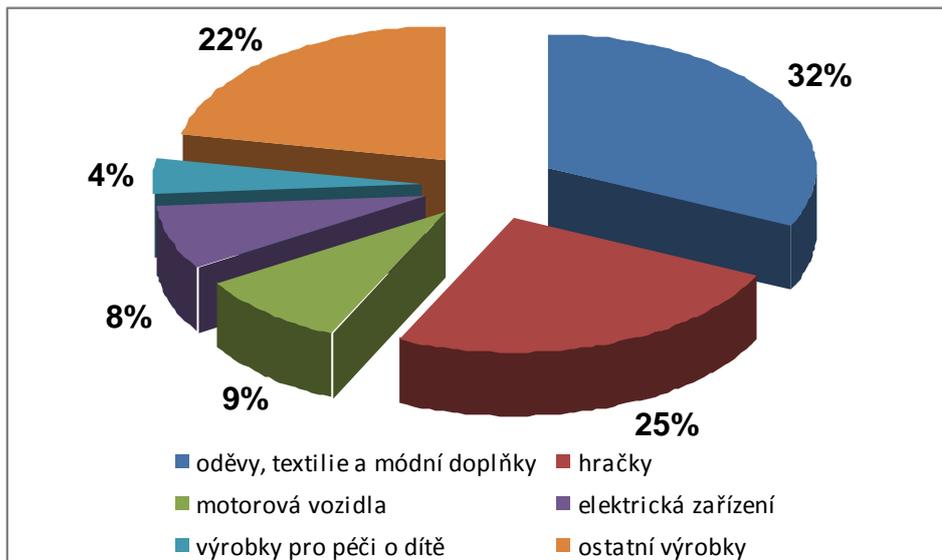
Zdroj: Hlášení systému RAPEX 1/2004 – 12/2010, graf vytvořen autorem

Nejčastěji oznamovanými komoditami v roce 2010 byly:

- oděvy, textilie a módní doplňky (625 oznámení, **32%**),
- **hračky (488 oznámení, 25%),**
- motorová vozidla (175 oznámení, **9%**),
- elektrická zařízení (158 oznámení, **8%**),
- výrobky pro péči o dítě (72 oznámení, **4%**),
- ostatní výrobky – kosmetika, imitace potravin, svítidla aj. (**22 %**).

Pro přehlednost jsou jednotlivé kategorie níže zobrazeny graficky.

Graf 3 Nejčastěji hlášené komodity do systému RAPEX v roce 2010



Zdroj: Hlášení systému RAPEX 1/2010 – 12/2010, zpracování vlastní

Výše uvedené kategorie spotřebního zboží představují téměř 80 % všech výrobků oznámených v roce 2010. Jen kategorie oděvy, textilie a módní doplňky dohromady s hračkami představují více než polovinu (57%) všech přijatých oznámení prostřednictvím systému RAPEX v roce 2010.

(Výroční zpráva RAPEX za rok 2010)

Oznámení dle identifikovaného nebezpečí

Nejčastěji zaznamenané důvody nebezpečí výrobků v roce 2010:

- **zranění** (550 oznámení, 24 %) – především u motorových vozidel,
- **chemické složení** (439 oznámení, 19 %) – především oděvy a textil,
- **škrcení** (356 oznámení, 16 %) – především u **hraček**,
- **vdechnutí drobné části** (330 oznámení, 14 %) – především u **hraček**,
- **elektrický šok** (197 oznámení, 9 %) – zejména u elektrických zařízení,
- **ostatní druhy nebezpečí** – hořlavost, vznícení, dušení aj. (asi 18 %).

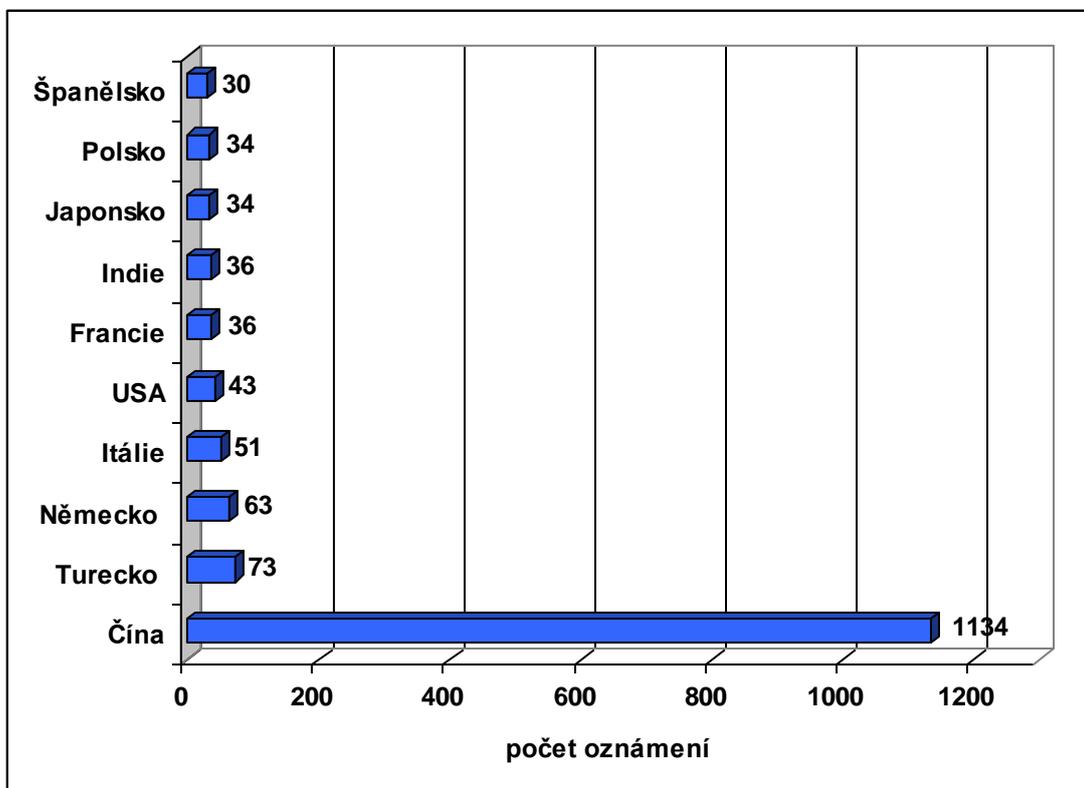
Výše uvedených pět druhů nebezpečí představuje 82 % všech zjištěných ohrožení. Některá oznámení RAPEX se však týkají výrobků představujících více druhů nebezpečí. Například *hračky* představují nebezpečí udušení kvůli malým částem a

zároveň chemické riziko kvůli nadměrnému obsahu omezované látky. Celkový počet zjištěných ohrožení může být proto vyšší, než celkový počet oznámení.

Oznámení dle země původu

Počet oznámených nebezpečných výrobků v roce 2010, které mají svůj původ v Číně je **58 %** ze všech oznámení (tj. 1134 oznámení) . Tato vysoká hodnota lze vysvětlit velkým podílem čínských výrobků na evropském trhu. Stále se zlepšující spolupráce s čínskými orgány přinesla přinejmenším zlepšenou zpětnou identifikaci původu výrobku a zvýšení možnosti přijetí nápravných opatření. Podíl nahlášených nebezpečných výrobků pocházející ze zemí EU činil 17 % ze všech oznámení (338 oznámení) a podíl výrobků, u nichž nebylo možné prokázat původ činil 10 % (201 oznámení). Pro přehled je v Grafu 4 uvedeno srovnání počtu oznámení u vybraných zemí světa.

Graf 4 Země, ze kterých pochází nejvíce nebezpečných výrobků za rok 2010



Zdroj: Hlášení systému RAPEX 1/2010 – 12/2010, graf vytvořen autorem

3 Cíle a metodika práce

3.1 Cíl práce

Cílem diplomové práce je vymezení sortimentní skladby a kvalitativních aspektů hraček. Dále pak rozšíření analýzy z bakalářské práce (Analýza vybraných značek z Programu Česká kvalita (hračky)) o analýzu značek kvality z pohledu výrobců (držitelů značek i ostatních výrobců hraček), prodejců a spotřebitelů. V závěrečné části budou formulované závěry plynoucí z dotazníkového šetření a celkové zhodnocení situace v oblasti kvality hraček na českém trhu.

3.2 Zdroje dat

Potřebné informace pro tuto diplomovou práci jsou čerpány jednak z odborné literatury týkající se tématu, které pomohly zejména k obecné orientaci v oblasti hraček a značek kvality. Dále byly využívány internetové zdroje, které jsou vhodné zejména pro získání aktuálních informací. Zdrojem dat pro praktickou část je dotazníkové šetření, realizované formou elektronického dotazování, ale částečně i za pomoci dotazníků v tištěné podobě.

3.3 Postup práce

Práce se skládá ze tří částí. V první části jsou vymezeny základní pojmy, postupy a konfrontovány názory jednotlivých autorů ke sledované problematice. Ve druhé části jsou interpretovány poznatky získané dotazníkovým šetřením a v poslední části dochází k vyhodnocení těchto dat.

Teoretická část

Tato část práce se věnuje postupně hračkám, jejich historii a současným trendům. Dále je pak představena nová evropská směrnice pro hračky a požadavky pro uvedení hraček na trh. V neposlední řadě jsou zde uvedené české a vybrané zahraniční značky kvality. V závěru této části je několik statistik věnovaných nebezpečným výrobkům (hračkám). V teoretické části práce je využita především metoda literární rešerše, která slouží k představení názorů a přístupů k danému tématu.

Praktická část

Zde je věnována hlavní pozornost vlastnímu dotazníkovému šetření realizovanému u výrobců (bez účasti v Programu Česká kvalita), držitelů značek kvality pro hračky (aktualizace dat zjištěných v rámci bakalářské práce obhájené v roce 2010), prodejců hraček a spotřebitelů. Výrobcům a držitelům značek kvality byly rozeslány dotazníky elektronickou formou, především z důvodu vyšší flexibility. Prodejci hraček byli nejdříve osloveni při osobní návštěvě na prodejně a poté obdrželi dotazník v tištěné podobě. Spotřebitelský průzkum (u rodičů dětí) probíhal dvojím způsobem. Jednak prostřednictvím mateřských center, ve kterých poskytovaly pracovnice spotřebitelům dotazníky tištěnou formou, a zároveň probíhalo dotazování elektronickou formou za pomoci vlastních kontaktů na rodiče dětí. Aby byla analýza kvality hraček ještě všestrannější, byla oslovena i Česká obchodní inspekce, konkrétně jeden ze specialistů na problematiku hraček.

Závěrečná část

V závěrečné části práce dochází k vyhodnocení získaných dat, interpretaci výsledků s návrhy řešení, a to s ohledem na aktuální informace obsažené v teoretické části.

3.4 Použité metody a techniky

Při zpracování diplomové práce bylo využito *analyticko-syntetických metod a komparativní metoda – srovnávání*. Analýza je myšlenkové rozložení zkoumaného jevu na jednotlivé části. Tyto části se stávají předmětem dalšího hlubšího zkoumání, které nám umožní lépe poznat jev jako celek. Naproti tomu syntéza je myšlenkové spojování jednotlivých částí, vyčleněných prostřednictvím analýzy, v jeden celek. Analýza a syntéza tvoří jednotu. Oba postupy se vzájemně prolínají a doplňují. Proto název tvoří kombinaci z obou uváděných postupů.

Především byla používána metoda *literární rešerše a dotazníkový průzkum*. Elektronické dotazování bylo realizováno za pomoci služby Google Dokumenty. Tato služba umožňuje odesílat vyplněná data do xml souboru spustitelného v programu Microsoft Excel. Díky tomu není nutné přepisovat data manuálně. Výsledky šetření jsou pro lepší přehlednost zobrazeny pomocí grafů a tabulek, vytvořených prostřednictvím programů

Microsoft Word a Microsoft Excel. Mají tak podat názorný, srozumitelný a uspořádaný obraz o zkoumaných jevech a jejich vývoji, závislostech na struktuře.

3.5 Pracovní hypotézy

1. Hračky na českém trhu jsou hodnoceny jako kvalitní a bezpečné.
2. České hračky jsou obecně považované za kvalitnější oproti dováženým hračkám.
3. Značky kvality jsou považovány za důležité při výběru hraček.
4. Revize původní bezpečnostní směrnice z roku 1988 pro hračky na aktuální 2009/48/ES se u výrobců hraček projevila zásadním způsobem

4 Dotazníkové průzkumy

V rámci dotazníkových průzkumů byly osloveny postupně 4 skupiny respondentů. Dotazníkové šetření bylo realizováno u výrobců (držitelů značek kvality i ostatních výrobců), prodejců hraček a spotřebitelů (rodičů dětí). Výsledky dotazníkových šetření jsou vyhodnoceny v následujících kapitolách.

4.1 Výrobci hraček (držitelé značek kvality)

Dotazníkový průzkum byl předmětem bakalářské práce obhájené v roce 2010. Téma bakalářské práce bylo: Analýza vybraných značek z Programu Česká kvalita (hračky). Respondenty tvořili jednotliví výrobci hraček, kteří jsou držiteli značek kvality „Bezpečná a kvalitní hračka“ a „Bezpečné hračky“. Jedná se o značky určené výhradně pro sortiment hraček. Kontakty na držitele byly získány u značky Bezpečná a kvalitní hračka od Ing. Ilony Pechové a u značky Bezpečné hračky z online databáze Institutu pro testování a certifikaci, a. s. V rámci diplomové práce se jedná o aktualizaci výsledků dosažených v roce 2010.

4.1.1 Aktualizované shrnutí výsledků dotazníkového šetření

Do dotazníkového šetření byli zapojeni výrobci hraček, kteří jsou držiteli značky kvality Bezpečná a kvalitní hračka a Bezpečné hračky. V České republice bylo v roce 2010 celkově 10 společností užívající značku kvality pro hračky – 3 držitelé značky Bezpečná a kvalitní hračka a 7 držitelů značky Bezpečné hračky. V roce 2012 se uvedený počet navýšil na 11 společností. V Tabulce 2 je pro přehlednost uveden počet držitelů značek kvality v letech 2010 a 2012.

Tabulka 2 Počet držitelů značky kvality

| | počet držitelů | |
|-----------------------------------|----------------|------|
| | 2010 | 2012 |
| Bezpečná a kvalitní hračka | 3 | 2 |
| Bezpečné hračky | 7 | 9 |
| Celkem | 10 | 11 |

Zdroj: Vlastní

Respondenti očekávali od značky kvality více, než jim doposud přinesla. Výrobci využívají značek kvality pro větší propagaci svých kvalitních produktů. Značením hraček prokazují kvalitu a zdravotní nezávadnost pro spotřebitele, obchodníky, obchodní partnery a média. Usilují tak o odlišení se od nebezpečných hraček, které pocházejí převážně z Číny. Výrobci předpokládali větší zájem spotřebitelů o kvalitní výrobky a z toho plynoucí vyšší zisky, společně se zvýšením konkurenceschopnosti. Zda se očekávání výrobců naplnila, nelze jednoznačně určit vzhledem k poměrně krátké době užívání značek kvality.

Očekávání ve vztahu k Programu Česká kvalita byla mírně pesimistická a v praxi se potvrdila. Teoretický a praktický význam obdržel známku 3,2, dle klasické školní stupnice. Celkový aktualizovaný přehled hodnocení je uveden níže v Tabulce 3. Program Česká kvalita jako celek doposud nepřinesl zlepšení v oblasti podpory kvalitních českých výrobků. Do budoucna je zapotřebí se Programu intenzivněji věnovat a dostávat ho do povědomí široké veřejnosti, hlavně konečných spotřebitelů.

Tabulka 3 Celková spokojenost s Programem Česká kvalita

| | Význam | známka | | | | | průměr |
|-----------------------------------|------------|--------|---|---|---|---|------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Bezpečná a kvalitní hračka | Teoretický | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | Praktický | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| Bezpečné hračky | Teoretický | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 3,8 |
| | Praktický | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 3,3 |
| Průměr celkem | Teoretický | 0 | 3 | 1 | 0 | 2 | 3,2 |
| | Praktický | 0 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3,2 |

Zdroj: Vlastní

Dotazovaní držitelé používají značky kvality na tyto druhy hraček: textilní, dřevěné, pískací a nafukovací, deskové společenské hry. U většiny společností nejsou značky kvality využívány na veškerou produkci. Pouze 2 společnosti využívají značku kvality na celou svou produkci, konkrétně se jedná o držitele certifikátu Bezpečné hračky. Důvodem je složitý postup získání značky u určitých druhů hraček (např. plyšové hračky), finanční náročnost při celkovém pokrytí produkce nebo firma vyrábí i jiné produkty, na které se toto osvědčení nevztahuje.

Pro získání daných značek kvality je nutno splnit řadu kritérií, které jsou dle názoru držitelů přiměřené. S kritérii souvisí i dohled nad dodržováním předepsané kvality hraček, který je prováděn správci značek v pravidelných intervalech po dobu platnosti formou namátkových kontrol (Bezpečná a kvalitní hračka – jedenkrát za dva roky, Bezpečné hračky – každoročně).

Aby se výrobci hraček mohli stát držiteli značky Bezpečná a kvalitní hračka nebo Bezpečné hračky, nebylo zapotřebí provádět v jejich společnostech žádné změny. To dokládá, že se do programu označování výrobků zapojují zpravidla výrobci kvalitních hraček.

Společnosti informují zákazníky o držení značek kvality nejčastěji na obalech hraček, prostřednictvím internetu a tištěných médií (noviny, časopisy aj.). Zřídka je značka kvality umístována přímo na samotnou hračku. Závisí to na provedení hračky. Dále jsou využívány veškeré PR aktivity a prezentace na různých akcích (veletrhy, výstavy, apod.). Do marketingu se aktivně zapojují i správci značek. Jedná se o články v časopisech, vystupování v médiích, pořádání zákaznických dnů nebo seminářů na veletrzích.

Prodejnost hraček je značkami kvality ovlivňována, a to u většiny společností významným způsobem. Současně držitelé značek uvedli, že přínosy z užívání značek kvality nejsou tak výrazné vzhledem k nákladům na jejich získání. Roli zde hraje i velikost produkce jednotlivých společností a s tím spojená výše poplatků při certifikaci.

Spolupráce mezi správcem značky a výrobcem je oboustranně hodnocena pozitivně, což je dobrý základ pro budování co nejlepší pozice značky kvality na trhu. Aktualizované hodnocení spolupráce se správcem značky kvality je uveden v Tabulce 4. Podporuje to i fakt, že všichni dotazovaní držitelé jeví po uplynutí doby platnosti značky zájem o její prodloužení. Značka Bezpečná a kvalitní hračka se propůjčuje na 3 roky a značka Bezpečné hračky na 1 rok. Doby platnosti uvedených značek výrobcům vyhovují.

Tabulka 4 Hodnocení spolupráce se správcem značky kvality

| hodnocení spolupráce | počet odpovědí |
|----------------------|----------------|
| výborná | 4 |
| velmi dobrá | 3 |
| průměrná | 0 |
| velmi špatná | 0 |
| žádná | 0 |

Zdroj: Vlastní

Z analýzy značek kvality vyšla najevo nízká úroveň propagace značek kvality prostřednictvím jednotlivých zainteresovaných stran (průměrná celková známka, dle klasické školní stupnice 3,8). Přehled hodnocení je uveden v Tabulce 5. Z toho vyplývá i nízká informovanost spotřebitelů o daných značkách. V Tabulce 6 je uvedeno hodnocení informovanosti spotřebitelů o značkách kvality. Nutno uvést, že existence dvou značek podobného typu může do značné míry reklamu tříštit.

Tabulka 5 Hodnocení propagace značek kvality zainteresovanými stranami

| | Známka | | | | | průměr | průměr celkem |
|---------------------------|--------|---|---|---|---|--------|---------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| Správce značky | 0 | 3 | 1 | 2 | 0 | 2,8 | 3,8 |
| Držitelé značky | 0 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3,5 | |
| Státní orgány | 0 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4,3 | |
| Zájmová občanská sdružení | 0 | 0 | 0 | 3 | 2 | 4,4 | |

Zdroj: Vlastní

Tabulka 6 Hodnocení informovanosti spotřebitelů o značce kvality

| hodnocení spolupráce | počet odpovědí |
|----------------------|----------------|
| vynikající | 0 |
| velmi dobrá | 0 |
| průměrná | 5 |
| podprůměrná | 1 |
| žádná | 0 |

Zdroj: Vlastní

V roce 2009 vstoupila v platnost nová směrnice 2009/48/ES o bezpečnosti hraček, která nahradila původní směrnici z roku 1988. Uvedená revize původních požadavků na

hračky se u dotazovaných držitelů značek kvality projevila pouze minimálně. Změny ve výrobě spočívaly převážně v doplnění požadavků na věkovou hranici na hračkách a úpravě varovných textů. Obecně lze říci, že došlo ke zvýšení náročnosti administrativy.

4.2 Výrobci hraček (bez účasti v Programu Česká kvalita)

Do diplomové práce byl zahrnut průzkum u výrobců hraček, kteří nejsou držiteli značek kvality pro hračky z Programu Česká kvalita. Výrobci byli osloveni v rámci celé České republiky. Kontakty byly získány z databáze Firmy.cz a z internetových stránek Sdružení pro hračku a hru. Respondentů bylo celkem 143.

4.2.1 Dotazník

Dotazník obsahoval celkem 11 otázek, převážně kombinovaných, kde mohli respondenti uvést i své vyjádření k problematice kvality hraček. Součástí několika otázek byly hodnotící škály. Začátek dotazníku byl zaměřen na počet výrobků a kategorie hraček u jednotlivých výrobců. Další část se týkala ohodnocení kvality/bezpečnosti hraček na českém trhu. Výrobci také hodnotili činnost dozorových orgánů v oblasti hraček. Otázky se dále týkaly posuzování shody, identifikace výrobků, propagace výrobků a požadavků nové směrnice o bezpečnosti hraček z roku 2009. Závěr dotazníku měl podat informaci, zda výrobci znají Program Česká kvalita a jestli zvažují/zvažovali možnost zařadit se do tohoto programu. Poslední otázka byla zaměřena na to, zda měla ekonomická krize/recese vliv na prodejnost hraček jednotlivých výrobců.

4.2.2 Realizace dotazníkového šetření

Dotazníky byly vytvořeny za pomoci služby Google Dokumenty pro možnost elektronického dotazování. Tento způsob dotazování byl zvolen zejména z důvodu vyšší flexibility. Po získání kontaktů na výrobce hraček, kterých bylo celkově 143, probíhalo první kolo dotazování v únoru 2012. Vyplněných dotazníků se vrátilo 19. Elektronické dotazování proběhlo ještě jednou v březnu 2012. Zpět se ve druhém kole navrátilo dalších 10 dotazníků. Někteří z výrobců projevíli zájem o výsledky práce, jiní nabízeli konzultace v případě dalších dotazů ke kvalitě hraček. Ale byli i tací, kteří se sice ozvali

emilem, ale odmítli dotazník vyplnit. Celkový počet dotazníků tedy čítal 29. Celková návratnost tedy činí cca 21 %.

4.2.3 Vyhodnocení dotazníků

1. Uveďte, prosím, základní informace o vyráběných hračkách.

Jednalo se o počet vyráběných typů hraček a o vyráběné kategorie hraček u jednotlivých výrobců.

Počet hraček u jednotlivých výrobců se pohyboval v rozmezí od 1 typu hračky do 17000 (např. odrážela, stavebnice, figurky aj.). Tento velký rozdíl je dán rozdílnou velikostí dotazovaných společností. Výrobci vyrábí všechny známé kategorie hraček. Jako příklady lze uvést: dřevěné, funkční, mechanické, plyšové, didaktické hračky, puzzle, společenské hry apod.

Z výše uvedených informací se dá usoudit, že síť výrobců v České republice obstarává pro české spotřebitele všechny současné typy a kategorie hraček. Velké množství výrobců, kteří v rámci dotazování spolupracovali, vyrábí dřevěné hračky. Ty se podle současných trendů dostávají opět na výsluní a konkurují tak všem elektronickým novinkám v oblasti hraček. Dalším znakem spolupracujících firem bylo, že se jednalo většinou o firmy do 10 zaměstnanců (20 z 29 dotazovaných).

2. Zhodnot'te situaci v oblasti kvality/bezpečnosti hraček.

Respondenti měli hodnotit kvalitu a bezpečnost v několika rovinách. První hodnocení se týkalo českého trhu, další se pak věnovalo kvalitě a bezpečnosti českých hraček a poté i hraček čínských. Hodnocení probíhalo na základě klasické školní stupnice, tj. 1 – výborná a 5 – nedostatečná. V Tabulce 7 jsou uvedeny jednotlivé hodnocené oblasti a známky, které jim přiřadili respondenti. Tyto známky jsou poté zprůměrovány.

Tabulka 7 Hodnocení kvality/bezpečnosti hraček výrobci

| | známka | | | | | průměr |
|---|--------|----|----|----|----|------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Kvalita/Bezpečnost na českém trhu | 1 | 6 | 13 | 8 | 1 | 3,1 |
| Kvalita/Bezpečnost českých hraček | 10 | 18 | 1 | 0 | 0 | 1,7 |
| Kvalita/Bezpečnost čínských hraček | 0 | 2 | 2 | 12 | 13 | 4,2 |

Zdroj: Vlastní

Kvalita a bezpečnost na českém trhu hraček byly ohodnoceny jako průměrné. Hodnocení českého trhu (3,1) může být negativně ovlivněno tím, že na trhu převládá mnohdy méně kvalitní zboží z východu. Na trh nedodává příliš velké množství českých výrobců (dřevěných hraček apod.), a tak mohou jen těžko konkurovat velké záplavě čínských hraček. Na druhou stranu čeští výrobci mnohdy investují do atestací svých výrobků, které jsou pak bezpečnější a kvalitnější.

České hračky jsou výrobci hodnocené většinou velmi dobře (1,7). Čeští výrobci celkem dbají na kvalitní provedení svých hraček, protože český trh není velký, jednají tak i ve svém vlastním zájmu (vracející se zákazníci i obchodní partneři), přestože se jim certifikace a výrobní náklady výrazně prodražují. Pro českou výrobu platí přísnější požadavky, než pro dovoz. Na dovážené hračky jsou většinou vydávána pouze Prohlášení o shodě, které mohl vydat prakticky kdokoli na cokoli – naplní tak ale legislativu, i když získání certifikátu nebylo stejně náročné, jako je tomu u českých hraček. K lepší kvalitě hraček také napomáhají pravidelné kontroly prováděné Českou obchodní inspekcí.

Čínské hračky jsou z hlediska kvality a bezpečnosti hodnoceny výrobci naprosto nedostatečně (4.2). Výrobcům se zdají být čínské hračky nedostatečně kontrolovány dozorovými orgány, z čehož pak plyne toto velmi špatné hodnocení jejich kvality. Lépe na tom jsou značkové hračky, které mají výroby v Asii, kde na kvalitu zadavatelé dohlížejí. Jeden z výrobců sdělil: „Převážná většina dřevěných hraček na našem prodejním trhu jsou hračky vyráběné v Číně. Většinou kopie českých výrobků. Čísla (procenta) neznám, pouze odhaduji na základě rozhovorů s prodejci“. I když jsou české hračky oproti čínským kvalitnější, při koupi rozhoduje zpravidla cena.

Z uvedených výpovědí lze usoudit, že problematika dovozu z Číny není jednoduchou záležitostí. Kroky k vyhledání nebezpečných výrobků se sice dějí, ale podle výrobců nejsou dostatečné. České hračky jsou zpravidla považovány za kvalitnější v porovnání s dováženými hračkami z východu. Zajímavým názorem je i výrok jednoho z výrobců: „Bezpečnost a kvalita hraček nahrazuje spolu s kontrolními orgány zdravý rozum a zodpovědnost rodičů. Vychovává tímto způsobem z dětí adolescentní dospělé lidi se

všemi charakteristikami tohoto pojmenování“. Legislativa pro kontrolu hraček je velmi složitá a není jednoduché s ní pracovat.

3. Jak hodnotíte činnost dozorových orgánů v oblasti hraček?

Třetí otázka v podstatě měla konkretizovat činnosti dozorových orgánů na trhu hraček v České republice. Výrobci hodnotili opět na základě klasické školní stupnice, jako tomu bylo v předešlé otázce. K dispozici byl i prostor pro stručné vyjádření k této problematice. V Tabulce 8 jsou pro přehlednost uvedeny jednotlivá hodnocení výrobců.

Tabulka 8 Hodnocení činnosti dozorových orgánů

| | známka | | | | | Průměr |
|----------------------------------|--------|---|----|---|---|------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Činnost dozorových orgánů | 0 | 6 | 11 | 8 | 2 | 3,2 |

Zdroj: Vlastní

Činnost dozorových orgánů je ohodnocena výrobci průměrně (3,2). Nedá se říci, že by například Česká obchodní inspekce pracovala nedostatečně (kontroly hraček pocházejících především z Asie jsou časté), ale množství hraček je tak obrovské, že nemá šanci odhalit vše nebezpečné, včetně kopií původních českých hraček od tradičních výrobců jako je např. JAS, v. d.. Trh hraček by se dal snad uhlídat až budou pohonné hmoty tak drahé, že se Číně už nevyplatí dovážet do Evropy. Její dovoz zničil tradiční česká výrobní družstva vyrábějící hračky. Výrobu např. dřevěných hraček v ČR zabezpečují převážně živnostníci a pár bývalých firem. Co se týče českých výrobků, je dozor precizní – týkající se prověření. Sami obchodníci říkají, že čínské výrobky neřeší. Často se dějí kontroly na základě stížností zákazníků. Vše se samozřejmě kontrolovat nedá. Výrobci se shodují na tom, že je třeba zlepšit dozor u dovozců hraček (např. původ zboží, kvalita, celní řízení, zdanění apod.). Zároveň není známo, kde se bere zboží, které prodávají vietnamští obchodníci a dnes již také kamenné obchody. Bylo by k věci za tyto podvody nařídit postihy. Inspekce se dále zaměřují hlavně na označení výrobků, zřídka na samotný výrobek. Jeden z výrobců uvedl: „Pokud kontrolní orgány něco kontrolují, tak je to hlavně nezávadnost materiálu, nikoliv původ zboží. To je záležitost především celních orgánů. Dále nefunguje ochrana autorského práva. Domáhat se této ochrany je v tomto oboru prakticky nemožné“. Podle výpovědí některých výrobců je dozor nad trhem hraček zaměřen hlavně na české výrobce.

Inspekce leckdy neoprávněně tvrdí, že některé výrobky (ač v pořádku, testované a schválené) jsou závadné. Čínských výrobků si nevšímají. Jeden z respondentů sdělil: „Myslím si, že když přijde kontrola i mně se to stalo, tak si vyberou bezproblémového výrobce či prodejce a čínské nechají bez povšimnutí“.

Z uvedených výpovědí vyplývá, že by dozorové orgány měly zvýšit frekvenci prováděných kontrol a odhalit tak hračky, které jsou nebezpečné a nekvalitní. Kontroly českých výrobků jsou výrobci hodnoceny dobře, ale co se dovážených výrobků týče, tam jsou stále velké nedostatky. K obhajobě dozorových orgánů je potřeba říci, že je dovážených výrobků obrovské množství a není možné vše dostatečně prověřit. Měla by platit stejná pravidla pro tuzemské i dovážené hračky. Zároveň je nutno uvést, že by sami rodiče měli naučit své děti, jak se vyhnout nebezpečí.

4. Jakým způsobem zajišťujete posuzování shody?

Před uvedením výrobků na trh musí výrobce provést posouzení shody s příslušnou legislativou (viz. Kapitola 2.2.2 Požadavky pro uvedení hraček na trh v souladu s SBH 2009). Otázka měla odhalit, který z postupů posouzení shody využívají dotazovaní výrobci. Měli na výběr možnost „INTERNÍ ŘÍZENÍ VÝROBY“ a „OVĚŘENÍ TŘETÍ OSOBOU“. V této otázce mohli zaškrtnout obě z nabídnutých odpovědí. Tabulka 9 znázorňuje jaký typ posouzení shody jednotlivý výrobci využívají.

Tabulka 9 Způsob posouzení shody

| možnost odpovědi | počet odpovědí |
|------------------------------|-----------------------|
| Interní řízení výroby | 12 |
| Ověření třetí osobou | 14 |

Zdroj: Vlastní

Z Tabulky 9 vyplývá, že více oslovených firem (14) využívá ověření třetí osobou. Interní řízení výroby využívá pouze o 2 firmy méně (12). Někteří uvedli, že využívají obou postupů posuzování shody. K tomuto výrobci uvedli: „Výrobek se vyplatí vyzkoušet na reálném trhu a pak teprve podle ohlasu a prodejnosti, nechat ověřit třetí osobou (např. zkušebnou v ČB – ZULP). Je možné se tak vyhnout drahé certifikaci výrobků, které pak nemusí být prodejné“. Jiní výrobci využijí ověření státní zkušebnou a na základě toho použijí u stejných nebo podobných druhů výrobků interní řízení

výroby. Prototypy hraček u dalších výrobců jsou posouzeny statní zkušebnou a po naplnění shody jsou uváděny do výroby. Někteří výrobci jsou rodinnými firmami, takže veškeré výrobní i výstupní kontroly zajišťují sami. Cennou informací jsou pro tyto firmy zpětné reakce jejich zákazníků. Zákazníci se obrací přímo na ně a není zapotřebí využívat např. služeb marketingových manažerů. Toto je dané hlavně velikostí jejich firem (do 10 zaměstnanců). I malé firmy však využívají služeb zkušeben pro ověření třetí osobou. Jeden z oslovených výrobců sdělil: „Neprodáváme na český trh. Vše si zajišťují zahraniční zákazníci“.

Z uvedených výpovědí je možné usoudit, že ne vždy je využíváno pouze jednoho z nabídnutých postupů posuzování shody. Někteří z oslovených výrobců využívají i kombinaci obou postupů. Primární pro výběr z uvedených postupů posuzování shody je díkce zákona (SBH 2009).

5. Jakým způsobem zajišťujete výsledovatelnost Vašich výrobků (např. typ, číslo modelu hračky, jméno výrobce, kontaktní adresa aj.)?

Pátá otázka měla odhalit, jakým způsobem zajišťují jednotliví výrobci zpětné vyhledání jejich výrobků. Je to důležité v případě, že se u výrobků vyskytne nějaký nedostatek nebo nebezpečí. Otázka byla otevřená pro sdělení informací od výrobců.

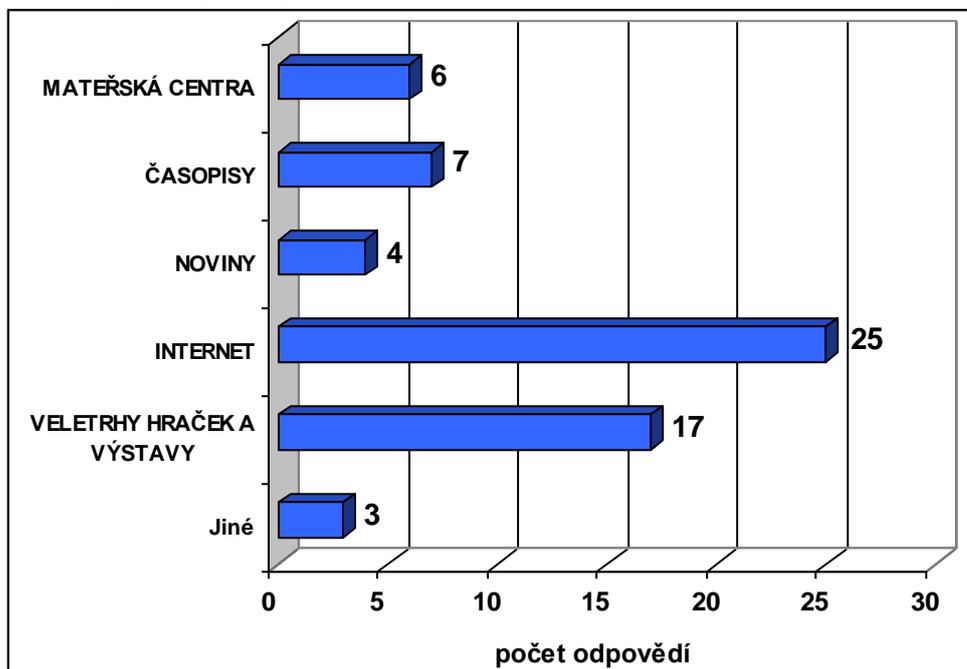
K otázce se vyjádřila většina výrobců, kteří spolupracovali. Výrobci zajišťují identifikaci svých výrobků a uvádí na výrobky nebo k výrobkům dodávají např. tyto údaje: název firmy, adresa, EAN kód, číslo a jméno výrobku, typ výrobku, telefonní číslo, email, webové stránky, označení značkou shody $\subset \in$, značkou recyklovatelnosti, zda je hračka vhodná pro děti do 3 let, u magnetických hraček navíc, že obsahují magnetické části aj. Na hračky jsou někdy umístovány i odnímatelné štítky s adresou výrobce a ČOI. Jeden z oslovených podal informaci: „Číslo modelů nevedeme, nemají pro nás žádnou nosnou hodnotu, archivujeme pouze data nově vyvzorovaných typů hraček. Velikost naší firmy (do 10 zaměstnanců) nám umožňuje pružně reagovat na novinky a naše technologické postupy“. Jiný výrobce sdělil: „Naše zboží je opatřeno potištěnými kartónovými kartami, jež jsou součástí obalů výrobků. Některé typy polepujeme samolepicími etiketami“.

Každý z výrobců využívá k identifikaci výrobků různé množství identifikačních údajů. Důležité však je, že většina z nich, alespoň podle toho co uvedli, dodržuje zákonné požadavky (např. označení výrobce, typ výrobku, kontaktní adresa aj.). Mezi respondenty byli i tací, kteří identifikaci výrobku nezajišťují a neznají tedy základní požadavky stanovené zákonem (jednalo se jen o mizivé množství výrobců – zejména společnosti do 10 zaměstnanců).

6. Jakým způsobem propagujete své výrobky?

Šestá otázka se týká způsobu propagace hraček jednotlivých výrobců. Na výběr bylo několik variant propagace. Konkrétně se jednalo o možnost propagace prostřednictvím mateřských center, časopisů, novin, internetu, veletrhů hraček a výstav. Výrobci mohli uvést i jinou možnost propagace, mimo uvedený výčet. Bylo možné vybrat více variant propagace.

Graf 5 Způsob propagace hraček



Zdroj: Vlastní

V Grafu 5 je vidět, že možnost propagace výrobků za pomoci internetu (25), veletrhů a výstav hraček (17) převládá poměrně výrazným způsobem. Ostatní možnosti propagace jsou využívány takřka stejnoměrně. Dva z výrobců napsali ještě další

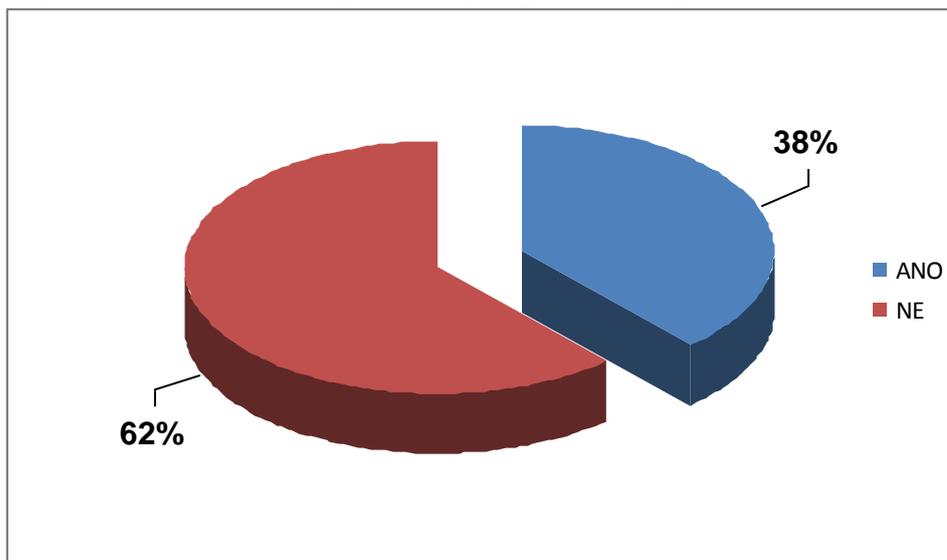
možnosti propagace mimo uvedený výčet, a to propagaci za pomoci kamenných obchodů a letáčků.

Umístění svých produktů na internet se v posledních letech jeví jako velice populární a zároveň jednoduchý způsob kontaktu s cílovými skupinami zákazníků. Na internet má v ČR přístup velké množství domácností – v roce 2011 bylo připojeno cca 62 % domácností k internetu a jejich počet stále roste. Způsob propagace hraček za pomoci veletrhů a výstav nikterak nezaostává. Sem má přístup jak široký okruh odborníků na danou problematiku, tak i veřejnost. Ostatní způsoby propagace už nejsou využívány tak hojně.

7. Projevila se ve Vaší společnosti změna původní bezpečnostní směrnice z r.1988 pro hračky na aktuální 2009/48/ES o bezpečnosti hraček (SBH 2009)?

Sedmá otázka se věnovala tomu, zda se nějakým způsobem projevila změna původní směrnice pro hračky z roku 1988 na aktuální směrnici 2009/48/ES o bezpečnosti hraček. Na výběr u této otázky byly opět varianty „ANO“ a „NE“. Pokud se změna směrnice u výrobců projevila, mohli uvést jakým způsobem. Graf 6 přehledně znázorňuje poměr mezi výrobci, kterých se změna směrnice dotkla a kterých ne.

Graf 6 Vliv nové směrnice pro hračky na jednotlivé společnosti



Zdroj: Vlastní

Z Grafu 6 vyplývá, že většina dotazovaných společností se změny ve směrnici nedotkla (62 % dotazovaných). U zbylých společností (38 %) se revize směrnice

nějakým způsobem projevila. Jako každá jiná změna tak i tato s sebou přinesla více administrativy a také je dražší testování. Nové požadavky musí někteří ještě detailněji zpracovat do svých společností, jak uvedli. Došlo i k menším změnám v označení hraček. Výrobci uvedli i velmi negativní výpovědi: „Změnou legislativy byl umožněn masivní vstup nekvalitních asijských výrobků na náš trh. Prohlášení o shodě nemůže nahradit atest. Zdá se, že to byl chytrý tah nějaké asijské lobby. Touto změnou byla vlastně omezena pravomoc kontrolních orgánů. Zvolená cesta "Není žalobce – není soudce" je ve svém důsledku výrazně negativní a to s ohledem na ochranu spotřebitele, ale také i na ochranu českých výrobních kapacit“.

Otázka zaměřená na změnu směrnice o bezpečnosti hraček, odhalila řadu negativních skutečností. Nejednalo se jen o navýšení administrativy, která se dala předpokládat. Požadavky nové směrnice, jak někteří vypověděli, spíše umožnily vstup nekvalitních hraček (převážně z východu) na náš trh, než aby jej omezily. Zatím je ještě brzy na nějaké závěry dané problematiky. Možná napoví konec přechodného období směrnice týkající se chemických vlastností, které končí 19. července 2013. Poté bude platnost směrnice na hračky kompletní a zpracována do procesů jednotlivých společností.

8. Uveďte, prosím, Váš názor na nové požadavky uvedené ve směrnici SBH 2009.

Další otázka týkající se nové směrnice o bezpečnosti hraček. Zde se měli výrobci vyjádřit k požadavkům této směrnice, jaký na ně mají názor. Otázka byla tedy otevřená. Názory výrobců by se daly rozdělit na pozitivní a negativní. Mezi ty pozitivnější patřilo to, že nové požadavky zohledňují technologický vývoj, což je i jedním z důvodů, proč vůbec k revizi směrnice docházelo (viz. kapitola 2.2 Kvalita hraček). Pro některé výrobce není větším problémem řídit se dle požadavků směrnice. Požadavky zlepšují i přehlednost o výrobku a výrobcí. Respondenti dále uváděli, že jen některé z požadavků jsou na místě. Jeden z výrobců uvedl, že na přezkoušení požadavků SBH 2009 spolupracovali s ITC Zlín a bez nutnosti změn jejich výrobky směrnici vyhovují. Po pozitivnějších názorech přicházely i ty negativní: „Některé nároky na dokumentaci jsou přehnané, náklady výrobce na požadavky se stávají finančně neúnosné“, „Myšlenka je dobrá, české uvedení do praxe tristní“. Pro malé výrobce se to stává další komplikací, mimo jiné to přineslo zbytečné nároky na administrativu. Někteří ze spolupracujících

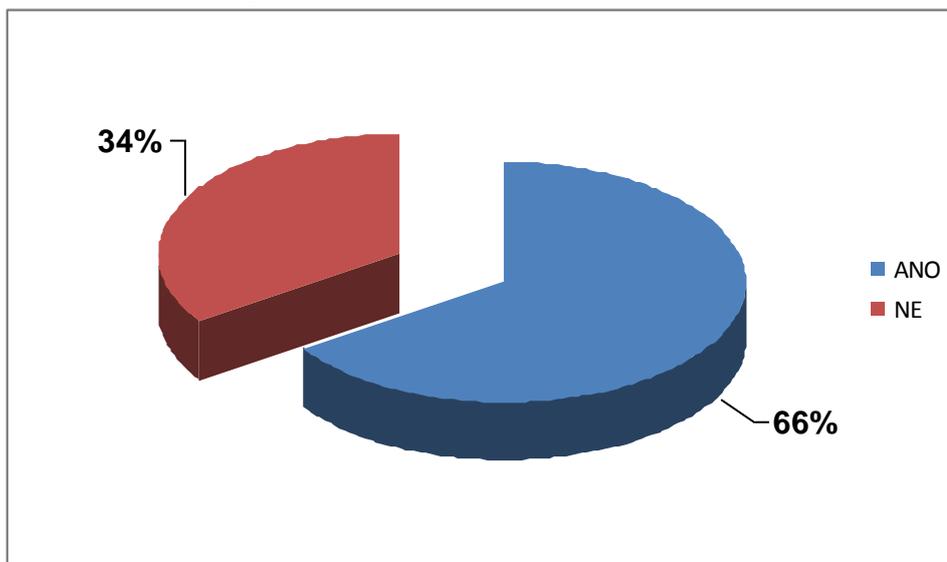
výrobců požadavky neznají dopodrobna, i když je jejich znalost při výrobě hraček vyžadována legislativou.

Z uvedeného je patrné, že ne všechny změny směrnice potěšila. Jedním z důvodů revize směrnice bylo to, že od roku 1988, kdy vznikla původní směrnice, uplynula řada let a technologický vývoj a používané materiály se hodně změnily. Bylo proto zapotřebí tyto změny zakomponovat do nových požadavků na hračky, aby mohly zůstat bezpečné. Některé z požadavků jsou výrobci vnímány pozitivně (např. přehlednost o výrobku a výrobci – identifikace apod.). Jiné jsou vnímány naopak negativně, především menšími výrobci, pro které to znamená větší finanční zatížení. Nejistotou také zůstává, zda nová pravidla budou respektovat také skutečně všichni dovozci (hlavně z východu – hračky čínského původu), pak by nová směrnice byla užitečná.

9. Znáte Program Česká kvalita?

Devátá otázka byla zaměřena na znalost Programu Česká kvalita výrobci. Jednalo se o uzavřenou otázku s možnostmi odpovědí „ANO“ a „NE“. Graf 3 znázorňuje poměr výrobců, kteří program znají a kteří ho neznají.

Graf 7 Znalost Programu Česká kvalita výrobci



Zdroj: Vlastní

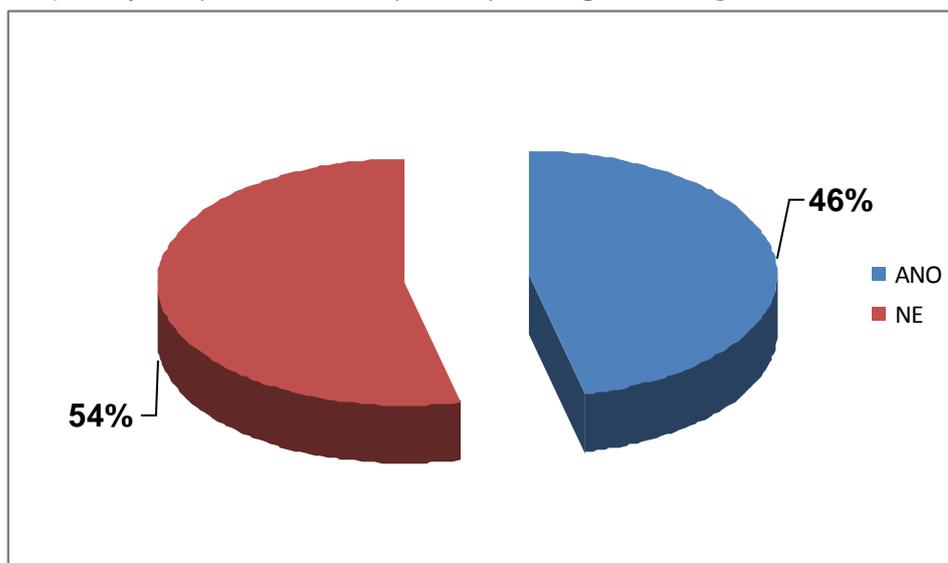
Z Grafu 7 je vidět, že převládá velký počet výrobců, kteří znají Program Česká kvalita (66 %). Ale ani procento výrobců neznajících program (34 %) nelze opomenout. Konkrétní vyjádření výrobců není zaznamenáno.

Výrobci se tedy chtějí vydávat cestou kvality a zajímají se o dostupné prostředky k posílení kvality svých výrobků, jež jsou v České republice k dispozici. Jedním z těchto prostředků je právě Program Česká kvalita, zahrnující dvě značky kvality pro hračky, kterých se týká následující otázka. Otázka poukázala na fakt, že většina ze spolupracujících výrobců hraček mají o programu povědomí, ale zřejmě to nepodnítilo jejich zájem o vstup do programu.

10. Zvažovali jste/Zvažujete možnost označovat své výrobky značkami kvality „Bezpečné hračky“ a „Bezpečná a kvalitní hračka“ z Programu Česká kvalita?

Tato otázka navazovala na předchozí. Týkala se tentokrát konkrétních značek kvality pro hračky z Programu Česká kvalita. Výrobci měli uvést, zda někdy zvažovali nebo zvažují, že by své hračky označovali značkami kvality z tohoto programu. Otázka byla kombinovaná. Na výběr byly možnosti „ANO“ a „NE“. K dispozici měli respondenti i prostor pro stručné vysvětlení své odpovědi. Graf 8 znázorňuje, zda výrobci zvažovali/zvažují možnost označovat svoje hračky značkami kvality pro hračky.

Graf 8 Zájem výrobců o značky kvality z Programu CzQ



Zdroj: Vlastní

Z Grafu 4 je vidět, že nadpoloviční většina výrobců (54 %) o účasti v Programu Česká kvalita vůbec neuvažuje. Podobný počet účast v programu zvažoval/zvažuje (46 %). Například jeden z výrobců zájem měl, avšak vypověděl: „Naše hračky prošly

základním certifikačním procesem ve zkušebním ústavu, další ozkoušení je pro nás už pouze otázka financí (tudíž této možnosti nevyužijeme)“. Fakt, že jsou tato označení finančně nedostupná, uvedli i další výrobci. Jeden z nich okomentoval tuto otázku následovně: „Česká kvalita je dnes spíše výsměch kvalitnímu zboží“. Z těch výrobců, kteří možnost označení značkami kvality nezvažovali, uvedli důvody nezájmu: „, Toto značení nemá význam - bezpečná musí být každá - o kvalitě platí totéž. Jsou to pouze " záležitosti " pro výdělek jiných.“. Jiní sdělili, že toto označení viděli i na nebezpečných hračkách. Dalším důvodem nezájmu některých je dlouholetá výroba hraček (přes 20 let). Za tuto dobu už byla kvalita jistě ověřena a mají své stálé zákazníky, kteří hračky kupují po generace. Tím, že prodávají hračky konečným spotřebitelům, mají od nich i okamžitou zpětnou vazbu, týkající se hodnocení hraček. Hračky jednoho z výrobců nesou označení „Český výrobek“ jak uvedl Ing. Konečný ze společnosti M.I.K.: „Všechny naše hračky nesou samolepku s označením "Český výrobek". Věřím, že postupem času bude český zákazník "osvícen vědomím" a začne si vážit kvalitních českých výrobků - byť budou dražší než ty asijské. V praxi však jde o to, aby nebyly označovány cizí výrobky stejně. Podvodné praktiky jsou dostatečně známy. Jen ČOI to opět tak nějak nevidí, a nebo nechce vidět“.

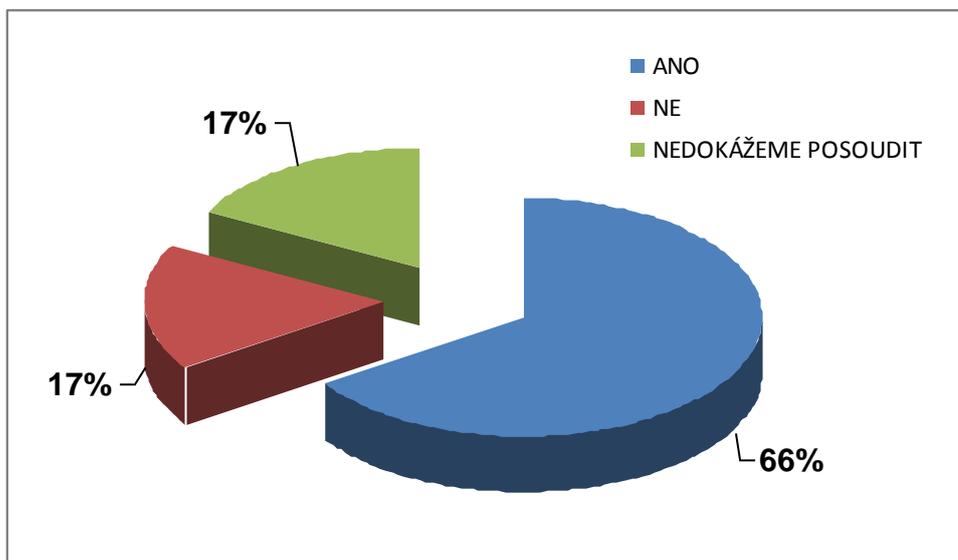
Uvedené výpovědi byly spíše negativního rázu. Ať už se jednalo o výši poplatků (viz kapitola 2.3.2 Značky kvality pro hračky – Česká republika) týkající se uvedeného značení nebo nespokojenost se samotným Programem Česká kvalita. Zákazníci, kteří nemají zájem o české hračky, protože jsou drahé, by si měli uvědomit, že právě prověření jejich bezpečnosti navyšuje cenu. Jedná se prakticky o certifikaci certifikované hračky a její cenu pak výrobce promítne do ceny výrobku a konečný spotřebitel ji zaplatí. Je na zvážení zda by cesta k vyzdvihnutí českých hraček byla zrovna označování dalšími značkami. Spotřebitel to však někdy vyžaduje, protože v něm různé články a reklama tuto potřebu vyvolávají.

11. Ovlivnila ekonomická krize prodejnost Vašich hraček?

Poslední otázka byla zaměřena na to, zda měla ekonomická krize/recese vliv na prodejnost hraček dotazovaných výrobců. Otázka byla opět kombinovaná. Výrobci měli na výběr možnosti „ANO“, „NE“ a „NEDOKÁŽEME POSOUDIT“. Pokud se krize u

některých projevila, mohli uvést jakým způsobem. Graf 9 znázorňuje, kolika výrobců se krize dotkla a kolika ne.

Graf 9 Vliv ekonomické krize na prodejnost hraček výrobců



Zdroj: Vlastní

Z Grafu 9 je patrné, že se ekonomická krize dotkla většiny výrobců (66 %). Výrobců, kteří nedokáží situaci posoudit a těch, u kterých se ekonomická krize neprojevila, je stejné množství (17 %). Jedním z projevů ekonomické krize je pokles tuzemských odběratelů. Když lidé nemají peníze, tak nakupují jen to nezbytně nutné. Je tedy méně zakázek, které jsou zároveň i objemově menší. Dochází také k výměně zákazníků – některé firmy zanikají a je třeba bojovat o ty nové. Podle některých se přesouvá zájem zákazníků od kvality ke kvantitě. Někteří čeští výrobci již skoro nevyrábí, protože cenou nemohou konkurovat levnému importu. Nižší výrobu pak nahrazují jiným kooperačním programem. Jiní uvedli, že v klasické podobě hraček, nelze konkurovat čínské výrobě (dumpingové ceny a dovozní úniky). Přestali tedy vyrábět původní dřevěné hračky a nahradili je jinou, specifitější výrobou (např. výroba kvalitních a ojedinělých upomínkových předmětů).

Ekonomická krize se ve většině dotazovaných firem projevila a to nejen v prodejnosti hraček, ale také měla u některých za následek změnu ve výrobě. Po roce 2008 došlo u jednoho z výrobců ke ztrátě zahraničních partnerů. Důvodem nebyla jen krize, ale také neustálé navyšování cen přepravy a kurz CZK k ostatním měnám (USD a EUR). Některé

druhy hraček se dodávají i do školních zařízení, která měla vlivem krize menší dotace. Opět se to tedy dotklo výrobců hraček v omezení zakázek. Nelze opomenout ani změnu nákupního chování zákazníků, která čím dál více vede ke sledování nejnižších cen na úkor kvality.

4.2.4 Shrnutí výsledků

Do dotazníkového šetření byli zapojeni výrobci, kteří nejsou držiteli značek kvality pro hračky z Programu Česká kvalita. Aktivně se zapojilo a nazpět vrátilo vyplněný dotazník 29 z celkového počtu 143 společností. Celková návratnost tak činila cca 21 %. Oslovené společnosti lze rozdělit dle počtu zaměstnanců do několika kategorií, které jsou uvedeny níže v tabulce.

Tabulka 10 Počet firem dle počtu zaměstnanců

| počet zaměstnanců | počet společností |
|--------------------------|--------------------------|
| do 10 | 19 |
| 11 až 50 | 7 |
| 51 až 250 | 2 |
| nad 250 | 1 |

Zdroj: Vlastní

Kvalita hraček na českém trhu je hodnocena průměrně (3,1). Hodnocení je zřejmě ovlivněno velkým objemem nebezpečných hraček pocházejících z východních zemí. Tento importovaný sortiment hraček je chápán zpravidla negativně, což potvrzuje i výsledek z dotazníkového šetření u výrobců (4,2). České hračky jsou výrobci hodnoceny mnohem lépe (1,7). Je to dané zejména tím, že tuzemští výrobci mnohem více dbají na kvalitní provedení svých hraček, prověřovaných z hlediska bezpečnosti a zdravotní nezávadnosti. Mnohdy však nejsou schopni konkurovat levnějšímu importu a jejich podniky jsou v důsledku malých odbytů doslova likvidovány. Náklady na výrobu a certifikaci hraček často převýší tržby z prodejů.

Kvalita a bezpečnost hraček na českém trhu je tak zásadně ovlivněna kvalitou dovážených hraček z Číny. Zde si však nechávají vyrábět hračky i renomovaní výrobci, jejichž značky by měly dokládat patřičnou kvalitu, ačkoliv jsou vyráběné v Číně. Nelze tak spojovat veškerou produkci hraček vyráběných v Číně s nekvalitou. K lepší kvalitě hraček jistě napomáhají kontroly dozorových orgánů – kontroly bezpečnosti a

informačních povinností. Ani hodnocení dozorových orgánů však nedopadlo nejlépe (3,2). Dle připomínek výrobců se někdy zaměřují spíše na bezproblémové výrobky a čínské nechají bez povšimnutí. Zvýšit by se měla frekvence kontrol, která zjevně nepostačuje dováženému množství hraček, a zároveň by mělo být intenzivněji zajištěno, aby hračky uváděné na trh byly v souladu se zákonem stanovenými požadavky. Za tyto požadavky nesou odpovědnost výrobci (dovozci). Pakliže se tak nestane, měly by následovat takové sankce, které zaručí, aby se podobné negativní praktiky neopakovaly.

Před uvedením výrobků (hraček) na trh musí výrobce provést posouzení shody s příslušnou legislativou a prokázat tak, že hračka splňuje platná bezpečnostní kritéria. V závislosti na povaze hračky výrobce zažádá o jeden ze dvou možných postupů posuzování shody – Interní řízení výroby nebo Ověření třetí osobou. Někteří výrobci vždy nevyužívají pouze jeden z uvedených postupů, ale kombinaci obou postupů.

Legislativa stanovuje požadavek zpětné identifikace původu hračky v celém dodavatelském řetězci. Usnadňuje tak orgánům dozoru na trhu jejich úkol identifikovat hospodářský subjekt, který dodal na trh hračku, jež není v souladu s požadavky. Převážná část výrobců tento zákonný požadavek dodržuje (např. označení výrobce, typ výrobku, EAN kód apod.). Několik výrobců však uvedený požadavek nedodržuje (zpravidla společnosti do 10 zaměstnanců).

Společnosti propagují své výrobky především prostřednictvím internetových prezentací, veletrhů a výstav hraček. Ostatní možnosti propagace hraček jsou využívány takřka stejnoměrně. Jednalo se o propagaci pomocí mateřských center, časopisů a kamenných obchodů.

Pro zaručení bezpečnosti hraček, která by byla oslabena v důsledku technologického rozvoje, došlo v roce 2009 k revizi původní směrnice o bezpečnosti hraček z roku 1988 na aktuální 2009/48/ES. Tato revize dle výpovědí zohledňuje nejnovější trendy ve výrobě hraček a není problém se jejími aktuálními požadavky řídit. Přinesla s sebou však i vysoké nároky na dokumentaci a menším výrobcům způsobila velké finanční zatížení při testování výrobků. Současně umožnila masivní vstup nekvalitních dovážených výrobků na tuzemský trh.

Dotazovaní výrobci projevili znalost (66 %) Programu Česká kvalita. O značky kvality pro hračky, které jsou součástí programu, však většina výrobců (54 %) nejeví zájem. Důvodem mohou být buď finanční náročnost označení pro některé výrobce nebo chybějící jistota, že značka kvality přesvědčí zákazníka o koupi výrobku. Nedávná ekonomická krize/recese ovlivnila převážnou část (66 %) dotazovaných výrobců a to nejen v poklesu prodejnosti hraček, ale zároveň měla u některých za následek ztrátu zahraničních partnerů nebo zapříčinila změnu výroby (náhrada výroby hraček jiným výrobním programem – upomínkové předměty, aj.). Důvodem změn ve společnostech nebyla jen krize, ale i navyšování cen přepravy a kurz CZK k ostatním měnám (USD a EUR). Nelze opomenout ani změnu nákupního chování zákazníků, která se projevuje v orientaci na nižší ceny na úkor kvality.

4.3 Prodejci hraček v Českých Budějovicích

V rámci diplomové práce byli osloveni vybraní prodejci hraček v Českých Budějovicích, aby vyjádřili své postoje a názory k problematice kvality hraček. Celkově bylo osloveno 10 prodejců, z nichž pouze jeden nebyl ochoten spolupracovat.

4.3.1 Dotazník

Dotazník pro prodejce obsahoval 9 otázek, převážně kombinovaných, kde bylo možné uvést i stručný komentář k dané problematice. Úvodní otázky se zaměřovaly na sortiment a značky prodávaných hraček u jednotlivých prodejců. Dále pak se otázky týkaly hodnocení jednotlivých faktorů ovlivňující zákazníky při nakupování hraček a hodnocení kvality/bezpečnosti hraček na českém trhu. Prostor byl i pro vyjádření k situaci týkající se nebezpečných hraček pocházejících z Číny a znalosti či neznalosti značek kvality pro hračky z Programu Česká kvalita. Poslední otázka měla odhalit, zda ekonomická krize ovlivnila prodejnost hraček. V dotazníku byly u některých otázek i hodnotící škály. Více podrobností je uvedeno dále ve vyhodnocení.

4.3.2 Realizace dotazníkového šetření

Dotazování probíhalo za pomoci tištěných dotazníků. Nejprve byli vybraní prodejci v Českých Budějovicích požádáni o spolupráci při osobní návštěvě prodejny. Až poté

co souhlasili, jim byl předán dotazník a ponechán asi 1 týden na vyplnění. Někteří vyplnili dotazník ihned na počkání. Celkem bylo osloveno 10 prodejců, z nichž pouze 1 nebyl ochoten spolupracovat, což nedokázal říci při osobní návštěvě. Z 9 spolupracujících si většina nepřála být zveřejněna, a proto jejich názvy zůstanou dle jejich přání v anonymitě. Názvy společností, které se zveřejněním souhlasily, budou dle potřeby zmíněny v následujícím vyhodnocení.

4.3.3 Vyhodnocení dotazníků

1. Uveďte základní informace o Vašem sortimentu prodávaných hraček.

V první otázce měli prodejci sdělit, kolik typů hraček mají na prodejně a o jaké kategorie hraček se jedná.

Počet typů hraček byl v jednotlivých prodejnách rozdílný a pohyboval se v rozmezí 2 – 26 typů (např. odrážela, panenky, kočárky pro panenky, figurky aj.). Někteří uvedli počty položek, které se pohybovaly okolo čísla 5000 a více. Záleželo to hlavně na zaměření a také na velikosti samotné prodejny. Sortiment oslovených prodejců obsáhl asi všechny spotřebitelům známé kategorie hraček, jako jsou například: dřevěné, plyšové, kovové, textilní apod.

Z uvedených odpovědí lze usoudit, že spotřebitelé v Českých Budějovicích mají k dispozici veškerou nabídku hraček, které jsou momentálně na trhu k dispozici.

2. Uveďte, prosím, značky hraček, které jsou obsaženy ve Vašem prodejním sortimentu.

Ve druhé otázce byli prodejci požádáni o sdělení, jaké značky hraček mají ve svém sortimentu zastoupeny. U větších společností lze vyhledat značky na jejich internetových stránkách.

V prodejnách se objevuje řada známých značek, ale i méně známých. Konkrétně se jedná o značky jako například: Mattel, Lego, Šapitó, Detoa, Igráček, Albi, Směr, Kovap, Matchbox, Neuder, Wiky, Eitech a mnoho dalších. Platilo, že čím větší prodejna, tím širší spektrum značek nabízí.

Z oslovených prodejen tedy nebyla ani jedna, která by nabízela pouze jednu jedinou značku. Vždy se jednalo o širší spektrum nabízených značek, avšak zároveň se mohlo

*jednat o jednu kategorii hraček. Například jako je tomu u společnosti **Hračky Christian s.r.o.**, kde je nabízen velký počet stavebnic různých značek (Lego, Geomag, ...).*

3. Jak, podle Vás, ovlivňují jednotlivé faktory zákazníky při výběru hraček?

Zde měli prodejci zhodnotit vliv jednotlivých faktorů na nákupní chování spotřebitelů. Hodnocení bylo prováděno za pomoci stupnice od 1 do 5, kde 1 – vůbec neovlivňuje a 5 – významně ovlivňuje. Jednalo se o tyto faktory: vzhled, cena, země původu, značka výrobce, reklama, osobní doporučení, účel, věk dítěte, kvalita, bezpečnost a mohli uvést i jiný faktor. V Tabulce 11 jsou uvedeny jednotlivé faktory, které zohledňují spotřebitelé při výběru hraček. U každého faktoru je uvedeno, kolikrát byl jednotlivý stupeň vlivu zaznamenán a poté jsou hodnoty zprůměrovány.

Tabulka 11 *Vliv jednotlivých faktorů na nakupování hraček*

| faktor | vliv na spotřebitele | | | | | průměr |
|--------------------------|----------------------|---|---|---|---|------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| vzhled | 1 | 0 | 1 | 3 | 4 | 4 |
| cena | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3,3 |
| země původu | 2 | 0 | 3 | 2 | 2 | 3,2 |
| značka výrobce | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3,1 |
| reklama | 1 | 0 | 1 | 2 | 5 | 4,1 |
| osobní doporučení | 0 | 0 | 2 | 2 | 5 | 4,3 |
| účel | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3,3 |
| věk dítěte | 1 | 0 | 0 | 2 | 6 | 4,3 |
| kvalita | 0 | 0 | 4 | 1 | 4 | 4 |
| bezpečnost | 0 | 0 | 2 | 1 | 6 | 4,4 |

Zdroj: Vlastní

Z Tabulky 11 je patrné, že každý z uvedených faktorů je pro spotřebitele při nakupování hraček svým způsobem důležitý. Podle prodejců patří mezi nejvýznamnější faktory působící na spotřebitele: vzhled, reklama, osobní doporučení, účel, věk dítěte a kvalita. O trochu méně významnými faktory se jeví: cena, země původu a značka výrobce. Jeden z výrobců uvedl ještě jeden faktor mimo uvedený výčet, a to „nabídku hraček“.

Lze tedy usoudit, že se spotřebitelé příliš neorientují podle země původu a značky výrobce, které jsou mnohdy označovány jako důležité. Hlavní roli tedy hraje pohled na kvalitu a bezpečnost hraček, ale také výběr hraček v závislosti na věku dítěte. Zároveň

má velkou váhu osobní doporučení, které se šíří mezi spotřebiteli velice snadno a rychle. Nutno podotknout, že tato tvrzení jsou v tuto chvíli pouze z pohledu prodejců hraček. Samotné názory spotřebitelů budou popisovány dále v kapitole 4.4 Spotřebitelé.

4. Zhodnoťte situaci v oblasti kvality/bezpečnosti hraček.

Respondenti měli hodnotit kvalitu a bezpečnost v několika rovinách. První hodnocení se týkalo českého trhu, další se pak věnovalo kvalitě a bezpečnosti českých hraček a poté i hraček čínských. Nakonec se hodnotila kvalita dozoru na českém trhu. Hodnocení probíhalo na základě klasické školní stupnice, tj. 1 – výborná a 5 – nedostatečná. V Tabulce 12 jsou uvedeny jednotlivé hodnocené oblasti a známky, které jim přiřadili respondenti. Tyto známky jsou poté zprůměrovány.

Tabulka 12 Hodnocení kvality/bezpečnosti hraček

| | Známka | | | | | průměr |
|---|--------|---|---|---|---|------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Kvalita/Bezpečnost na českém trhu | 0 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2,9 |
| Kvalita/Bezpečnost českých hraček | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2,3 |
| Kvalita/Bezpečnost čínských hraček | 0 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3,8 |
| Kvalita dozoru na trhu hraček v ČR | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2,8 |

Zdroj: Vlastní

Z hodnocení je patrné, že kvalita a bezpečnost hraček je na českém trhu vnímána prodejci průměrně (2,9). Respondenty mohla ovlivnit při hodnocení nedůvěra v čínské hračky, kterých je na českém trhu velké množství. Zároveň, ale nemusejí být ani všechny české hračky bezvadné. To jsou možné důvody horšího hodnocení českého trhu hraček.

Samotné české hračky obdržely známku „velmi dobře“, což vypovídá o tom, že jsou tyto hračky vnímány velice kladně ze strany prodejců. Není jich však takové množství, aby mohla být kvalita hraček na českém trhu hodnocena pozitivně. Nutno dodat názor jednoho z prodejců: „Ne každá česká hračka je zcela bezpečná a kvalitní“.

Hračky čínského původu byly hodnoceny nejhůře ze všech zkoumaných oblastí, a to podprůměrně (3,8). To, že je velké množství hraček z Číny nebezpečných vyplývá i ze statistik ČOI a RAPEXu. V Číně si ale nechávají své hračky vyrábět i renomované firmy. Jejich značka by však měla dokládat patřičnou kvalitu, což výrobci sami

dozorují, ačkoliv je hračka vyrobená v Číně. U hraček z Číny je tedy třeba řídit se především značkou, která je zpravidla doprovázená i vyšší cenou.

Dozor nad trhem je vnímám většinou prodejci jako průměrný (2,8). Kontroly se provádějí, ale mnohdy jsou zaměřené spíše na „maličkosti“ a závažné věci (hodnoty chemických látek překračující limity stanovené legislativou apod.) zůstanou bez povšimnutí. Měly by se proto provádět kontroly důkladnější a hlavně zaměřené na to, co je pro děti opravdu rizikové. Přísnější kontroly by prodejci vítali i u dovážených hraček. Dále by se pak měly více propagovat české hračky.

Z výše uvedených poznatků vyplývá, že čínské hračky, zpravidla negativně hodnocené, nemusejí vždy znamenat nebezpečí. Vždy je třeba dbát na to, aby byla hračka pro dítě vhodná a nedošlo tak k ohrožení zdraví už nesprávným výběrem. Zároveň by bylo přínosné více propagovat české hračky, které jsou obecně považované za kvalitnější, než ty importované. Kvalitě hraček na českém trhu by mohla být zlepšována důslednějšími kontrolami dovážených hraček.

5. Převážná část nebezpečných hraček pochází z Číny.

Pátá otázka byla věnována hračkám z Číny. Nejprve se měli prodejci vyjádřit, zda jsou hračky čínského původu součástí jejich sortimentu. Pokud byly, pak měli uvést, jaký procentuální podíl tyto hračky tvoří. Nakonec byl prostor pro vyjádření názoru na situaci ohledně nebezpečných hraček z Číny.

a) Nabízíte hračky čínského původu?

Hračky čínského původu má ve svém sortimentu 6 prodejci hraček z 9 dotazovaných.

b) Jaký procentuální podíl zaujímají čínské hračky ve Vašem obchodním sortimentu?

Procentuální podíl z celkového sortimentu hraček byl uváděn u jednotlivých prodejci v rozmezí 10 – 90 %. Z pravidla platilo to, čím má prodejce širší sortiment svých hraček, tím vyšší procentuální podíl tvoří čínské hračky.

c) Jak je možné, dle Vašeho názoru, tuto situaci řešit?

Velký počet nebezpečných čínských hraček by řešili prodejci rozdílným způsobem. Uváděli, že by se měla zvýšit orientace na kvalitu hraček. Měl by se dát dostatečný prostor českým firmám zabývajícím se výrobou hraček a zvýšit jejich počet, aby nebyl trh

zahlcen čínskými hračkami. Jedním z názorů byl: „Pokud jsou hračky dovezené, musejí být provedeny postupy posouzení shody, které jsou pro danou zemi závazné“. Spotřebitelé by se měli přiklánět k poctivým českým výrobkům. Je zde však nutné zvážit ochotu zákazníků platit vyšší cenu za české hračky, protože zpravidla dražší bývají. Situaci vystihuje názor v prodejně **Hračky Christian s.r.o.**: „Řešit se to nedá, lidé budou i to méně kvalitní, ale levnější kupovat stále“.

Většina dotazovaných prodejců má ve svém sortimentu zařazeny hračky čínského původu. Ne všechny lze považovat za potenciálně nebezpečné. Velké renomované firmy dohlíží na výrobu svých hraček v Číně a jejich značky by měly dokládat patřičnou kvalitu. Zároveň je nutné připomenout, že i např. Mattel je čas od času problémový. K řešení situace, týkající se problematických dovážených hraček, je zapotřebí zejména dodržování zákonných požadavků pro uvádění výrobků (hraček) na trh a orientovat se na kvalitu.

6. Které hračky jsou nejvíce problémové z hlediska reklamací (např. dle kategorie hraček, země původu apod.)?

V této otázce prodejci uváděli, se kterými hračkami jsou největší problémy při jejich reklamaci. Mohli uvést, jakých kategorií hraček z jejich sortimentu se to týká, jak se spolupracuje s firmami, které jsou za problémové hračky zodpovědné, ze kterých zemí problémové hračky pocházejí apod.

Někteří z prodejců uvedli konkrétní typy hraček, kterých se to týká nejčastěji, a jsou to: dětské vystřelovací pistole, RC modely, čínská auta na ovládání aj. Problémové jsou také hračky pro děti do 3 let, obsahující malé části, které může dítě spolknout a udusit se. Obecně lze říci, že se to týká funkčních hraček, kde často dochází k poškození vinou špatného zacházení. Jeden z prodejců uvedl: „Nezáleží na zemi původu. Jako u každého výrobku se může stát, že nefunguje“. Někteří doposud reklamace ani neobdrželi, nebo pouze v minimální míře. Ve společnosti **Hračky Christian s.r.o.** uvedli: “U reklamací je velice důležitá spolehlivost dodavatele, proto nelze jednoznačně určit, se kterými hračkami bývají při reklamacích největší problémy“.

Z odpovědí je patrné, že prodejci doposud nezaznamenali významnější množství reklamovaných hraček. Každé zlepšení v této oblasti jenom napomůže zvýšit celkovou

bezpečnost a kvalitu hraček na českém trhu. Velmi důležitá je při reklamaci vzájemná spolupráce mezi prodejci a dodavateli.

7. Znáte Program Česká kvalita?

Sedmá otázka měla odhalit, zda prodejci mají přehled o trhu hraček a znají tak i Program Česká kvalita, který se jim částečně věnuje. Respondenti měli na výběr možnosti „ANO“ a „NE“.

Odpovědi prodejců byly téměř jednoznačné. Celkem 8 z 9 prodejců zná Program Česká kvalita. Je z toho patrné, že prodejci hraček mají zájem ubírat se cestou kvality a bezpečnosti, což právě uvedený program podporuje. Žádné konkrétní sdělení na toto téma nebylo zaznamenáno.

Z odpovědí vyšlo jednoznačně najevo, že prodejci mají o Programu Česká kvalita alespoň nějaké informace.

8. Jsou ve Vašem sortimentu hračky označené značkami „Bezpečné hračky“ nebo „Bezpečná a kvalitní hračka“?

Další otázka částečně navazovala na předchozí. Byla zaměřena na to, zda mají jednotliví prodejci ve svém sortimentu hračky označené značkami kvality „Bezpečné hračky“ nebo „Bezpečná a kvalitní hračka“. Tyto značky jsou součástí výše uvedeného Programu Česká kvalita. Na výběr byly opět možnosti „ANO“ a „NE“. Pokud prodejci nabízeli hračky alespoň jedné ze značek kvality, mohli uvést, jak široce jsou takto označené hračky zastoupeny v jejich sortimentu a jaká je jejich prodejnost v porovnání s ostatními hračkami.

Hračky označené značkami kvality mají ve svém sortimentu 3 z 9 prodejců. U jednoho z prodejců tvoří takto označené hračky 10 % z celkového sortimentu. V prodejně **Hračky u Pejska** zaznamenali: „Tyto hračky jsou poptávány více, než jiné. Lidé se často ptají na kvalitu a bezpečnost hraček“. V prodejně **Domestika** nabízejí hračky, které nesou označení „Správná hračka“. O této značce a o značkách z Programu Česká kvalita je uvedeno více informací v kapitole 2.3.2 Značky kvality pro hračky – Česká republika.

Z uvedených odpovědí je vidět, že hračky označené značkami kvality jsou začleněny s sortimentech třetiny oslovených prodejců. Nelze však říci, až na jediného z oslovených, že by o takto označené hračky byl větší zájem.

9. Ovlivnila ekonomická krize prodejnost Vašich hraček?

Poslední otázka byla zaměřena na to, zda ekonomická krize/recese ovlivnila prodejnost hraček jednotlivých prodejců. K výběru odpovědí bylo poskytnuto několik možností, a to „ANO“, „NE“ a „NEDOKÁŽEME POSOUDIT“. Byl k dispozici i prostor pro případné odůvodnění odpovědi nebo vyjádření se k této problematice. Tabulka 13 podává přehledný souhrn odpovědí jednotlivých prodejců.

Tabulka 13 *Vliv ekonomické krize na prodejnost*

| možnosti | počet odpovědí |
|----------------------------|-----------------------|
| Ano | 4 |
| Ne | 2 |
| Nedokážeme posoudit | 3 |

Zdroj: Vlastní

Žádná z odpovědí nikterak nepřevyšovala. Nejvíce prodejců (4) soudí, že ekonomická krize má vliv na prodejnost jejich hraček. Snížil se u nich objem prodávaných hraček a zvýšil se tlak na snížení cen. Další zase nedokáží posoudit (3) vliv ekonomické krize a nakonec u zbylých prodejců (2) zůstala prodejnost hraček aktuálně na stejné úrovni.

Z uvedených odpovědí nelze jednoznačně určit do jaké míry krize ovlivnila prodejnost hraček u dotazovaných společností. U dotčených společností lze předpokládat pokles tržeb z prodeje hraček.

4.3.4 Shrnutí výsledků

Respondenty tohoto dotazníkového šetření tvořili vybraní prodejci hraček v Českých Budějovicích. Dotazování probíhalo prostřednictvím tištěných dotazníků. Celkově bylo osloveno 10 prodejců, z nichž se aktivně zapojilo 9.

Rozmanitost sortimentu hraček se lišila zejména v závislosti na velikosti jednotlivých prodejen. Velikosti prodejních ploch jsou uvedeny v níže uvedené tabulce.

Tabulka 14 Velikosti prodejních ploch v jednotlivých prodejnách

| | prodejna | | | | | | | | |
|-----------------------------------|----------|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| prodejní plocha [m ²] | 8 | 17 | 65 | 130 | 180 | 200 | 250 | 300 | 320 |

Zdroj: Vlastní

V sortimentu prodejců byly všechny známé kategorie hraček: dřevěné, plastové, textilní, hračky do vody apod. Jednotlivé značky hraček byly např.: Mattel, Lego, Detoa, Šapito, Igráček a mnoho dalších.

Dle hodnocení prodejců jsou vzhled, reklama, osobní doporučení, účel, věk, kvalita a bezpečnost nejdůležitějšími faktory, které ovlivňují nákupní chování spotřebitelů při výběru hraček. Spotřebitelé se tak podle názoru prodejců příliš neorientují cenou, zemí původu a značkou výrobce, jež jsou mnohdy považovány za důležité.

Český trh je hodnocen prodejci průměrně (2,9). Toto hodnocení může být negativně ovlivňováno množstvím nebezpečných hraček importovaných zejména z Číny. Hračky z Číny má ve svém sortimentu 6 z 9 oslovených prodejců. Tyto hračky představují 10 – 90 % z celého jejich sortimentu. Zpravidla platilo to, čím má prodejce širší sortiment svých hraček, tím vyšší procentuální podíl tvoří čínské hračky. Dle názoru prodejců bude většina spotřebitelů stále upřednostňovat nižší cenu na úkor kvality. České hračky jsou vnímány obecně kladně, což se odrazilo i v hodnocení (2,3). Hračky čínského původu byly hodnoceny nejhůře (3,8).

Aby se kvalita a bezpečnost hraček neustále zlepšovala, musí fungovat systém uvádění výrobků na trh, které splňují požadavky stanovené zákonem. Na dodržování těchto požadavků dohlízejí dozorové orgány, jež obdržely od prodejců průměrnou známku (2,8). Horší hodnocení bylo zdůvodněno především tím, že se inspektoři zaměřují spíše na „méně závažné“ skutečnosti (chybějící označení apod.), než na to, zda hračky např. nepřekračují limitní hodnoty chemických látek (např. arsenu, rtuti a jiných).

Nejčastěji uváděnými hračkami, se kterými jsou problémy při reklamacích, byly: hračky pro děti do 3 let, obsahující malé části, dětské vystřelovací pistole a další,

zejména funkční hračky. Při reklamacích je velice důležitá spolupráce mezi prodejcem a výrobcem (dodavatelem).

Hračky označené značkami kvality (Bezpečná a kvalitní hračka a Bezpečné hračky), mají ve svém sortimentu pouze 3 z 9 prodejců a tvoří u nich asi 10 % ze sortimentu.

Ekonomická krize/recese ovlivňuje negativním způsobem prodejnost hraček u 4 prodejců. Zbylí prodejci (5) nejsou krizí ovlivněni. Lidé budou dle prodejců nakupovat hračky stále i v době ekonomické recese. Je však možné, že objem nakupovaných hraček bude omezován jejich aktuální finanční situací.

4.4 Spotřebitelé

Průzkum byl zaměřen na rodiče dětí, kteří hračky aktivně nakupují a v oblasti kvality hraček se dobře orientují. Rodiče byli osloveni prostřednictvím mateřských center za pomoci tištěných dotazníků. Dále, převážně elektronickou formou, byli osloveni rodiče z vlastních kontaktů. Respondenti byli převážně z Jihočeského kraje. Pro dotazování byl vybrán vzorek čítající 150 respondentů.

4.4.1 Dotazník

Dotazník obsahoval celkem 10 otázek, převážně kombinovaných, kde mohli respondenti uvést i své vyjádření k dané problematice. Součástí několika otázek byly hodnotící škály. Dotazník je postaven tak, aby odhalil pohled spotřebitelů na kvalitu hraček. Jednotlivé části dotazníku se postupně zaměřují na faktory ovlivňující spotřebitele při nakupování hraček. Dále pak, kde hračky kupují a jak hodnotí jejich kvalitu. Hodnocena je také kvalita dozoru nad trhem hraček. Otázky jsou poté postupně zaměřeny na negativní zkušenosti spotřebitelů s hračkami, na to, zda sledují informace o bezpečnosti hraček a na znalost Programu Česká kvalita. Konec dotazníku se věnuje vlivu ekonomické krize na nákupní chování spotřebitelů v oblasti hraček.

4.4.2 Realizace dotazníkového šetření

Dotazování bylo realizováno za pomoci tištěných i elektronických dotazníků. Nejprve byla osobně navštívena vybraná mateřská centra (3 v Českých Budějovicích a 1 ve Strakoniciích). Po jejich souhlasu jim byly v únoru 2012 předány a na nějaký čas (cca 2

týdny) ponechány dotazníky v tištěné podobě. Pracovnice jednotlivých center předkládaly dotazníky rodičům dětí, kteří navštěvují mateřská centra. Vedoucí center byly ochotné a vstřícné. Elektronické dotazníky byly vytvořeny za pomoci služby Google Dokumenty. Rozesílané byly formou odkazu na e-mailové adresy, čerpané z vlastních kontaktů na rodiče dětí. Tištěných dotazníků bylo vyplněno 88 a elektronických 62. Celkově tedy 150 vyplněných dotazníků.

4.4.3 Vyhodnocení dotazníků

1. Jak Vás při výběru hračky ovlivňují jednotlivé faktory?

V první otázce měli rodiče ohodnotit vliv jednotlivých faktorů na nákupní chování při výběru hraček. Hodnocení bylo realizováno za pomoci stupnice od 1 do 5, kde 1 – vůbec neovlivňuje a 5 – významně ovlivňuje. Hodnoceny byly následující faktory: vzhled, cena, země původu, značka výrobce, reklama, osobní doporučení, účel, věk dítěte, kvalita, bezpečnost a mohli uvést i jiný faktor. V Tabulce 15 jsou uvedeny jednotlivé faktory, které zohledňují spotřebitelé při výběru hraček. U každého faktoru je uvedeno, kolikrát byl jednotlivý stupeň vlivu zaznamenán.

Tabulka 15 Vliv jednotlivých faktorů na nakupování hraček

| faktor | vliv na spotřebitele | | | | | průměr |
|--------------------------|----------------------|----|----|----|-----|------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| vzhled | 3 | 1 | 20 | 37 | 84 | 4,4 |
| cena | 6 | 7 | 67 | 36 | 28 | 3,5 |
| země původu | 16 | 15 | 42 | 42 | 30 | 3,4 |
| značka výrobce | 18 | 25 | 43 | 31 | 27 | 3,2 |
| reklama | 42 | 35 | 50 | 11 | 5 | 2,3 |
| osobní doporučení | 4 | 13 | 33 | 45 | 49 | 3,8 |
| účel | 2 | 5 | 17 | 41 | 80 | 4,3 |
| věk dítěte | 1 | 4 | 18 | 33 | 89 | 4,4 |
| kvalita | 2 | 1 | 9 | 33 | 99 | 4,6 |
| bezpečnost | 2 | 0 | 3 | 21 | 119 | 4,8 |

Zdroj: Vlastní

Z Tabulky 15 vyplývá, že při rozhodování rodičů o koupi hračky hraje roli každý z uvedených faktorů. Většina dotazovaných se shodla na tom, že nejvýznamnějšími faktory ovlivňujícími jejich nákupní chování jsou: vzhled, osobní doporučení, účel, věk dítěte, kvalita a bezpečnost. O trochu méně významnými faktory se jeví: cena, země

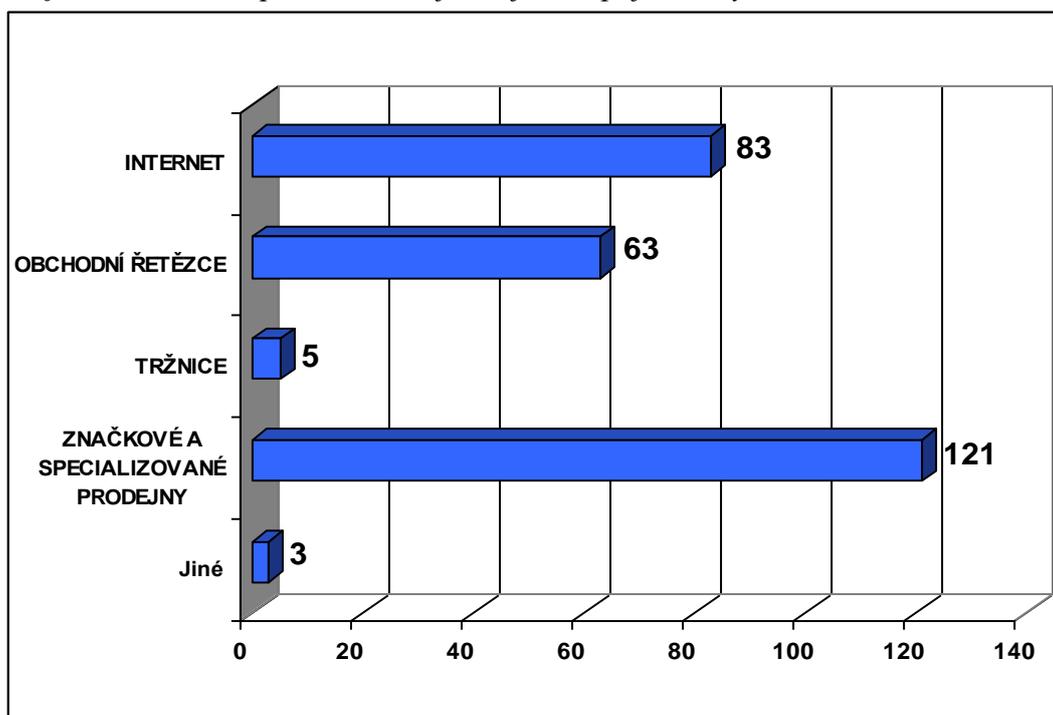
původu, značka výrobce a reklama. Někteří z dotazovaných rodičů dále uvedli další faktor mimo uvedený výčet, a to „názor dítěte“.

Z uvedeného se dá usoudit, že spotřebitelé při výběru hraček příliš nezajímají odkud samotná hračka pochází, ani o značku výrobce. Tyto faktory jsou v dnešní době velice aktuální, a to hlavně kvůli velkému množství nebezpečných hraček pocházejících z Číny. Je proto zajímavé, že většina dotazovaných spotřebitelů tomuto faktu nepřisuzuje zatím velkou váhu. Na bezpečnost, kvalitu a věk dítěte spotřebitelé hledí nejvíce z uvedených faktorů. Zároveň se spotřebitelé řídí i cenou hračky, jejím vzhledem a příliš se přitom neohlíží na reklamu.

2. Kde nejčastěji nakupujete hračky?

Druhá otázka měla odhalit, kde spotřebitelé nejčastěji nakupují hračky. U této otázky byly na výběr tato nákupní místa: internet, obchodní řetězce, tržnice, značkové a specializované prodejny. Bylo možné uvést více variant najednou i jiné prodejní místo nebo způsob získání hraček mimo uvedený výčet. Graf 10 přehledně znázorňuje, kde spotřebitelé nejčastěji nakupují hračky.

Graf 10 Místa, kde spotřebitelé nejčastěji nakupují hračky



Zdroj: Vlastní

Z Grafu 10 je vidět, že spotřebitelé nejvíce nakupují hračky ve značkových specializovaných prodejnách (121), přes internet (83) a v obchodních řetězcích (63). Nejméně, což je velice pozitivní, nakupují hračky na tržnicích (5). Pouze 3 respondenti ze 150 uvedli jinou možnost získání hraček, než byla uvedená nákupní místa. Dva z těchto respondentů hračky dostávají od známých a jeden uvedl, že hračky kupuje na základě doporučení.

Z uvedeného lze usoudit, že se spotřebitelé přiklánějí ke značkovým hračkám. Internet je při výběru hračky pohodlným způsobem nákupu, avšak s hračkou se spotřebitel fyzicky setká až po koupi. Zpravidla se zde však nakupují hračky známé z kamenných obchodů. I obchodní řetězce nabízejí široké spektrum hraček, čehož spotřebitelé rádi využívají, jak uvedli.

3. Zhodnoťte situaci v oblasti kvality/bezpečnosti hraček.

Spotřebitelé měli hodnotit kvalitu a bezpečnost v několika rovinách. První hodnocení se týkalo českého trhu, další se pak věnovalo kvalitě a bezpečnosti českých hraček a poté i hraček čínských. Nakonec se hodnotila kvalita dozoru na českém trhu. Hodnocení probíhalo na základě klasické školní stupnice, tj. 1 – výborná a 5 – nedostatečná. V Tabulce 16 jsou uvedeny jednotlivé hodnocené oblasti a známky, které jim přiřadili spotřebitelé. Tyto známky jsou poté zprůměrnovány.

Tabulka 16 Hodnocení kvality/bezpečnosti spotřebiteli

| | známka | | | | | průměr |
|---|--------|----|----|----|----|------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Kvalita/Bezpečnost na českém trhu | 4 | 42 | 76 | 17 | 6 | 2,9 |
| Kvalita/Bezpečnost českých hraček | 22 | 59 | 30 | 24 | 8 | 2,6 |
| Kvalita/Bezpečnost čínských hraček | 12 | 7 | 20 | 46 | 59 | 3,9 |
| Kvalita dozoru na trhu hraček v ČR | 2 | 34 | 71 | 29 | 8 | 3,0 |

Zdroj: Vlastní

Český trh z pohledu kvality/bezpečnosti hraček ohodnotili spotřebitelé jako „průměrný“ (2,9). Není to ideální hodnocení. Nutno dodat, že toto hodnocení může být ovlivněno velkým množstvím nekvalitních levnějších hraček, pocházejících převážně z Číny. Převážná část respondentů uváděla, že raději zainvestují do kvalitní a hlavně bezpečné hračky (např. dřevěné, kovové, kvalitní plastové apod.). Někteří však dodali:

„Mnohdy vyšší cena = nižší kvalita.“ Jiné tvrzení se týkalo neznalosti prodejců: „Prodavači v hračkářství nemají vždy informace o zdravotní a hygienické nezávadnosti hračky a z jakého materiálu hračka je“.

Nepatrně lepší hodnocení než celkový český trh obdržely české hračky (2,6). České hračky bývají zpravidla poctivě prověřovány a posuzovány dle přísných českých norem. Někteří z dotazovaných spotřebitelů se snaží kupovat pouze české hračky. Oslovení respondenti celkově vnímají české hračky zpravidla jako kvalitativně lepší než hračky z tržnic, původem z asijských zemí.

Kvalita/bezpečnost hraček čínského původu byla ohodnocena jako „nedostatečná“ (3,9). Hodnocení těchto hraček jenom potvrzuje výsledky evropského systému Rapex za rok 2010, že z Číny pochází nejvíce nebezpečných výrobků (58 % ze všech hlášení, 25 % ze všech hlášení tvoří hračky). Většina hraček je čínského původu. Z Číny však pochází i hračky renomovaných výrobců, jejichž značky by měly dokládat patřičnou kvalitu, ačkoliv jsou vyráběné v Číně. Značkové hračky z Číny jsou zpravidla v pořádku a zároveň nákladnější než neznačkové hračky, které jsou sice levné, ale často na úkor kvality a bezpečnosti.

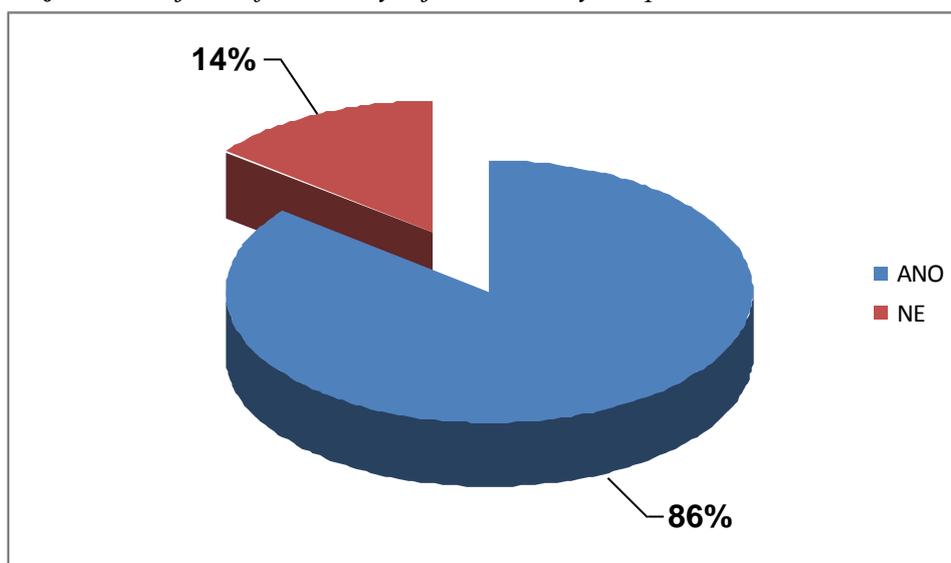
Kvalita dozoru na trhu hraček v České republice je ohodnocena známkou „dobře“ (3). Kontrola dozorových orgánů v této oblasti (např. ČOI) není dostatečná, protože se na trhu stále objevují závadné a nebezpečné hračky. Spotřebitelé uváděli: „Kontrola by se měla provádět častěji a výsledky by měly být zveřejněny ve všech médiích a plně dostupné veřejnosti, ne jen v odborných časopisech.“ Několik respondentů je toho názoru, že je chybou pouštět levné hračky na tuzemský trh. Raději vlastní pár kvalitních značkových hraček, které vydrží, než desítky nekvalitních. Kontrola kvality a bezpečnosti na hranicích = ochrana před „znečištěním“ státu nekvalitním zbožím.

Z výše uvedeného je patrné, že by se měla zlepšit situace ve všech hodnocených oblastech. Obdržené známky dosahující nejvýše průměru, nejsou zrovna optimální. Dozorové orgány nejsou zpravidla schopny zachytit všechny dovážené nebezpečné hračky, protože se jejich množství neustále zvyšuje. Především z asijských zemí. Je třeba vyzdvihovat kvalitní a prověřené české hračky a zveřejňovat a častěji odhalovat i ty nebezpečné.

4. Sledujete informace v médiích týkající se kvality/bezpečnosti hraček?

Zde rodiče uváděli, zda sledují informace týkající se kvality/bezpečnosti hraček, objevující se v médiích. Na výběr byly možnosti „ANO“ a „NE“. Pokud rodiče odpověděli kladně, pak měli zhodnotit, jak sledované informace ovlivňují jejich nákupní chování při výběru hraček. Hodnotilo se na základě stupnice od 1 do 5, kde 1 – vůbec neovlivňovaly a 5 – významně ovlivňovaly. K dispozici byl i prostor pro stručný komentář k dané problematice. Graf 11 znázorňuje, zda rodiče sledují informace týkající se kvality/bezpečnosti hraček. Tabulka 17 zobrazuje vliv uvedených informací na nákupní chování spotřebitelů a na to, jak ho spotřebitelé ohodnotili.

Graf 11 Sledujete informace týkající se kvality/bezpečnosti hraček?



Zdroj: Vlastní

Je vidět, že převážná většina rodičů (86 %) sleduje informace týkající se kvality/bezpečnosti hraček. Zbytek (14 %) se o tyto informace příliš nezajímá. Rodiče jsou rádi, že se uvedené informace medializují a donutí výrobce řešit danou situaci. Někteří z nich cíleně tyto informace vyhledávají (v televizi, novinách nebo časopisech určených matkám apod.) v případě, že chtějí dětem pořídit hračku nebo jiný výrobek. Informace o bezpečnosti hraček jsou přínosem při rozhodování či doporučení hračky. Ti, co informace nesledují, dbají spíše na osobní doporučení a média považují za hledače senzací, než za ty, kteří by podali kvalitní informace. Vybírají tedy hračky spíše „selským rozumem“.

Tabulka 17 Vliv informací o hračkách na nákupní chování spotřebitelů

| | vliv na nákupní chování spotřebitelů | | | | |
|----------------|--------------------------------------|---|----|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| počet odpovědí | 11 | 6 | 20 | 33 | 68 |

Zdroj: Vlastní

Z Tabulky 17 je patrné, že informace o kvalitě/bezpečnosti hraček ovlivňují většinu rodičů významným způsobem. Řada rodičů po zveřejnění těchto informací hračky dokonce vyhodí. Dále ve většině případů platí, čím známější hračka, tím větší je pravděpodobnost její koupě. Někteří z rodičů také uváděli, že na hračkách hledají výrobce, kde byly vyrobeny a zda pro dítě nejsou nebezpečné. Informace o nebezpečných hračkách prezentovaných médií se mnohokrát týkají spíše neznačkových hraček, které, jak rodiče uvedli, příliš často nekupují.

Z výše uvedených informací je patrné, že převážná většina dotazovaných sleduje v médiích (TV, noviny a časopisy určené matkám) informace týkající se kvality/bezpečnosti hraček. Existuje i řada dalších rodičů, kteří při koupi hraček dávají přednost spíše „selskému rozumu“ či osobnímu doporučení jiných. Média jsou v podávání informací o nebezpečných hračkách přínosná.

5. Konkrétní příklad Vaší negativní zkušenosti spojené s kvalitou/bezpečností hraček.

V páté otázce rodiče uváděli příklady vlastních negativních zkušeností s hračkami. Mohlo se jednat například o vady materiálu na hračkách, různé alergické reakce na složení hraček apod. Otázka byla otevřená s prostorem pro stručné vyjádření rodičů.

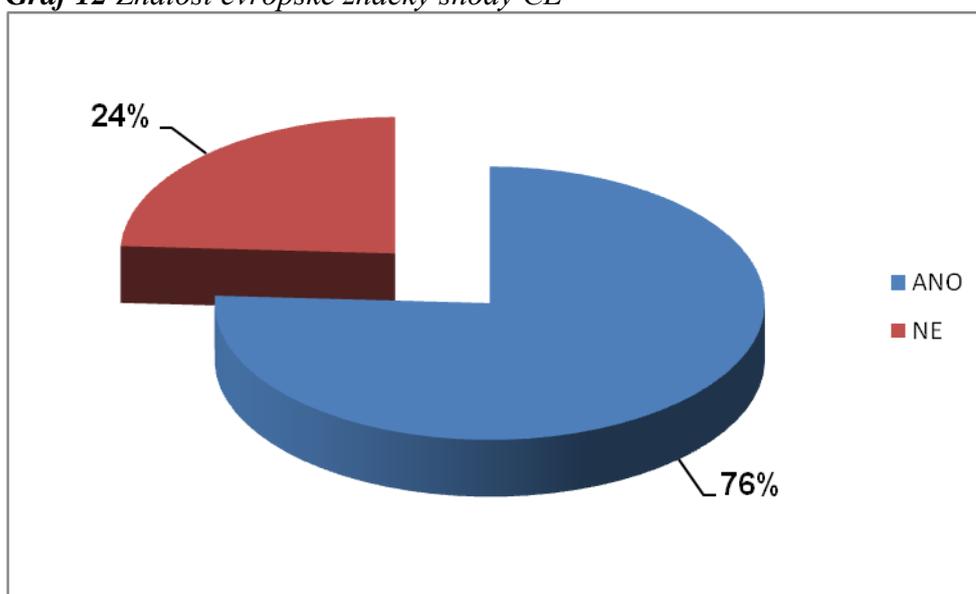
Někteří z rodičů uvedli konkrétní negativní zkušenosti s hračkami. Ze získaných komentářů lze uvést například tyto negativní zkušenosti: nepřilnavost barev na hračce označené značkou bezpečnosti, chybně označený věk dítěte pro používání hračky, odpadávající kolečko u plastových autíček vlivem tlačné síly, nebezpečí ostrých hran na plastových hračkách, nadměrná hlučnost akustických hraček, alergická reakce na pokožce dítěte při styku s hračkou, nevhodná konstrukce hraček apod. Problémy nezpůsobují pouze levné hračky čínského původu, ale i drahé značkové hračky (např. v hodnotě 1500 Kč).

Řada z oslovených rodičů zažila nějakou negativní zkušenost s hračkami. Rodiče byli nespokojeni především s krátkou životností některých hraček, neodpovídající jejich vysoké ceně.

6. Znáte značku CE?

Šestá otázka měla ukázat, zda mají spotřebitelé přehled o různých značeních uváděných na hračkách. Konkrétně se jednalo o znalost evropské značky shody CE. Na začátku otázky měli odpovědět, zda znají či neznají značku shody. Na výběr byly možnosti „ANO“ a „NE“. Pokud značku znali, otázka pokračovala dále. V další části otázky se nacházel výčet možných variant vysvětlení, co evropská značka shody na výrobcích dokládá. Jednalo se o tyto varianty odpovědí: 1. Výrobek odpovídá požadavkům platných směrnic, 2. Byly provedeny postupy posouzení shody, 3. Povinné označení hraček pro uvedení na trh EU, 4. Ekologicky šetrný výrobek. Možnosti 1. – 3. jsou správně. Respondenti zde mohli zaškrtnout více variant najednou. Graf 12 zobrazuje poměr respondentů, kteří znají či neznají evropskou značku shody. V Tabulce 18 jsou uvedeny možnosti odpovědí na to, co znamená značka shody CE a počty jednotlivých odpovědí.

Graf 12 Znalost evropské značky shody CE



Zdroj: Vlastní

Z uvedeného grafu vyplývá, že převážná část dotazovaných respondentů (76 %) zná evropskou značku shody $\subset\epsilon$. Asi čtvrtina dotazovaných (24 %) tuto značku nezná. Získaná data vypovídají o tom, že si většina spotřebitelů přinejmenším všimá toho, jak jsou výrobky (hračky) označovány na evropském trhu. Samozřejmě to neznamena větší znalost o tomto označení (co značka dokládá apod.). Zda mají spotřebitelé podrobnější informace o daném evropském označení, napověděla druhá část otázky.

Tabulka 18 Co evropská značka shody CE dokládá?

| možnost odpovědi | počet odpovědí |
|--|----------------|
| Výrobek odpovídá požadavkům platných směrnic | 56 |
| Byly provedeny postupy posouzení shody | 18 |
| Povinné označení hraček pro uvedení na trh EU | 56 |
| Ekologicky šetrný výrobek | 9 |

Zdroj: Vlastní

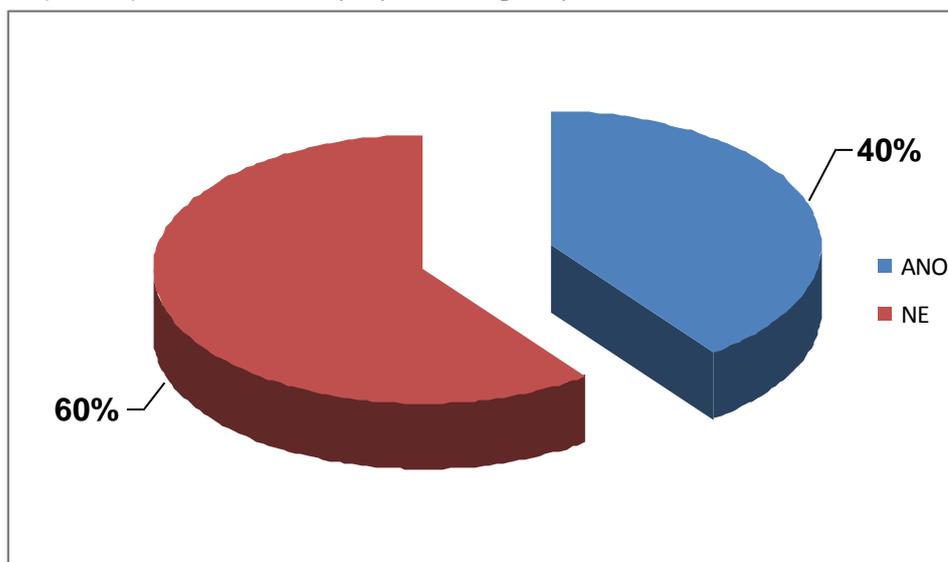
Převážná část respondentů vybrala z uvedených možností správné odpovědi. Tyto výsledky poukazují na to, že dotazovaní spotřebitelé nevybírají hračky pouze slepě, např. dle ceny, ale zajímají se blíže o tyto produkty (zda bylo provedeno posouzení shody s příslušnými normami apod.). Ve vybraném vzorku respondentů se objevil i nepatrný počet těch (9 ze 110, kteří značku znají), kteří zaměnili toto označení s jiným. Označení $\subset\epsilon$ tedy z výrobků znají, ale nemají přehled o tom, co dokládá.

Dotazovaní rodiče projeví zpravidla znalost daného označení. Je to pozitivní zpráva, dokládající to, že se spotřebitelé zajímají blíže o výrobky, které nakupují. Vyznají se alespoň v některých označeních, objevujících se na hračkách, kterých nebývá mnohdy málo.

7. Informovali jste se někdy o výskytu nebezpečných výrobků (hraček) zveřejňovaném např. ČOI, časopisem TEST, RAPEX apod.?

V této otázce respondenti uváděli, zda se někdy informovali o výskytu nebezpečných hraček. Dále pak mohli sdělit, o jaký zdroj informací se jednalo. Otázka byla kombinovaná, kde první část obsahovala možnosti „ANO“ a „NE“. Ve druhé části byl prostor na stručný komentář k dané problematice, pokud informace o nebezpečných hračkách daný respondent sledoval. V Grafu 13 je znázorněno, zda respondenti někdy vyhledávali informace o výskytu nebezpečných hraček.

Graf 13 Informovanost o výskytu nebezpečných hraček



Zdroj: Vlastní

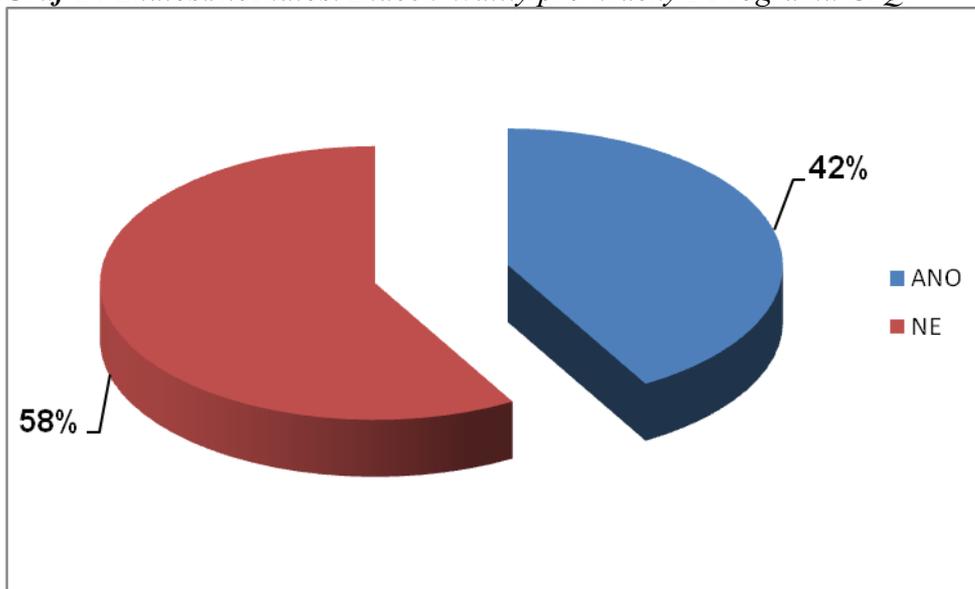
Z uvedeného grafu vyplývá, že většina spotřebitelů (60 %) nezjišťuje informace o výskytu nebezpečných výrobků (hraček). Zbytek dotázaných (40 %) uvedl, že se o tyto informace zajímá. Zejména se jedná o tyto zdroje informací: online databáze České obchodní inspekce, časopis D-test (tištěná i online podoba), databáze evropského výstražného systému Rapex, televize, recenze výrobků a časopisy pro matky (Maminka, Betyнка apod.). Obecně lze říci, že se jedná pro většinu respondentů spíše o příležitostní zdroje informací o hračkách (1krát až 5krát do roka). Situaci vystihuje následující komentář: „Nedovedu si představit, že při ohromné nabídce hraček budu u každé, která se mi zalíbí, kontrolovat, zda ji nějaké médium neoznačilo za nebezpečnou. Tuto odpovědnost doufám mají nebo by měli mít prodejci.“

Existuje mnoho zdrojů, kde zjistit, zda právě kupovaná hračka není v seznamu zjištěných nebezpečných výrobků. Jak se ukázalo, 40 % z dotázaných tyto zdroje informací využívá, avšak pouze příležitostně. Stále existuje více těch, kteří nakupují hračky bez bližších informací o jejich bezpečnosti. Důvěřují tak jednotlivým prodejcům, že mají ve svých sortimentech nezávadné produkty, což není vždy úplně pravda.

8. Znáte značky „Bezpečné hračky“ a „Bezpečná a kvalitní hračka“ z Programu Česká kvalita?

Osmá otázka měla ukázat, zda rodiče dětí znají značky kvality pro hračky „Bezpečné hračky“ a „Bezpečná a kvalitní hračka“ z Programu Česká kvalita. Otázka byla uzavřená s možnostmi odpovědí „ANO“ a „NE“. Graf 14 znázorňuje to, kolik rodičů zná či nezná značky kvality pro hračky z Programu CzQ.

Graf 14 Znalost/neznalost značek kvality pro hračky z Programu CzQ



Zdroj: Vlastní

Je vidět, že nepatrně převažuje počet těch, kteří dané značky neznají (58 %). Necelá polovina respondentů (42 %) prokázala znalost uvedených značek kvality pro hračky.

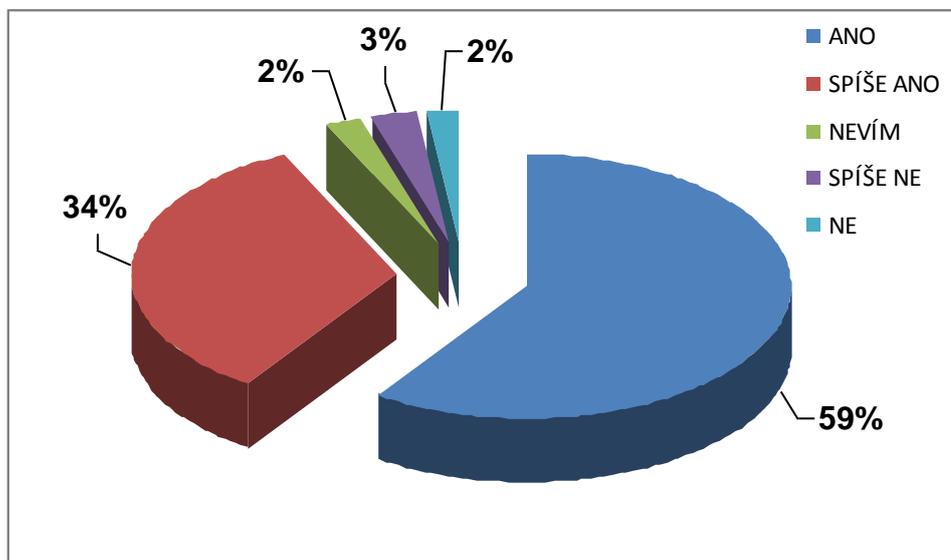
Z uvedeného lze usoudit, že by bylo vhodné zefektivnit propagaci těchto značek kvality, které dokládají ověření třetí nezávislou osobou (zkušebnou apod.), aby se dostaly spotřebitelům do povědomí. Stále totiž existuje řada spotřebitelů, která se s takto označenými hračkami nesešla.

9. Považujete za důležité označování hraček značkami, které prokazují kvalitu hraček?

Rodiče se mohli v této kombinované otázce vyjádřit, zda považují za důležité, aby jimi vybrané hračky byly označené značkami kvality. Na výběr měli možnosti: ANO, SPÍŠE ANO, NEVÍM, SPÍŠE NE a NE. Jako u předchozích otázek obdobného typu byl

k dispozici prostor pro stručný komentář. Graf 15 přehledně zobrazuje poměr jednotlivých odpovědí dotazovaných rodičů.

Graf 15 Důležitost značek prokazujících kvalitu hraček



Zdroj: Vlastní

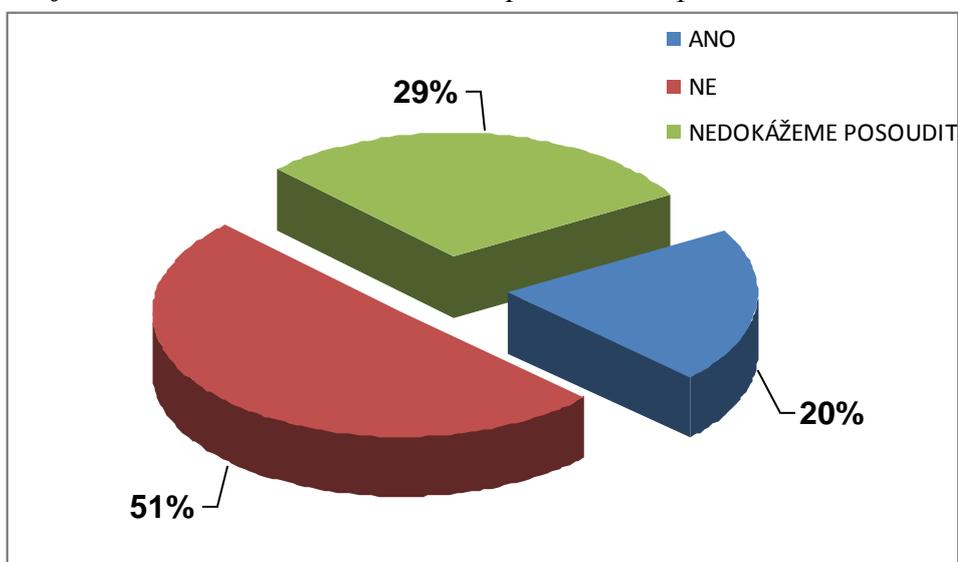
Z výše uvedeného grafu je vidět, že pro drtivou většinu respondentů (93 %) jsou značky kvality důležité. Zanedbatelná část dotázaných (7 %) buď v tuto chvíli neví, nebo se k těmto značkám nepřiklání. Jednou z odpovědí bylo: „Předpokládám, že takto označené hračky splňují přísné normy.“ Respondenti dále uváděli, že důvěřují odborníkům, a proto označení kvality považují za důležité a velmi vhodné. Značky kvality mohou být rozhodujícím faktorem při nákupu hračky a kvalitě hraček by jistě prospělo, kdyby uvedené označení bylo povinné. Všechny hračky by tak musely podstoupit prověření třetí nezávislou stranou. Tím, že se dováží stále více hraček z východu, kontrolní orgány nejsou schopny toto množství kontrolovat, a tak je zde i více nebezpečných hraček. Značky kvality jsou důležité pro rozlišení kvalitních hraček, ale i tyto se dají napodobit, což vystihuje komentář: „Značka neznamená všechno.“ Názorem respondentů bylo i to, že je zbytečné uvádět na hračky další označení. Veřejnost už se i tak špatně orientuje ve velkém množství různých značek na výrobcích. Pro některé z oslovených jsou důležité vlastní zkušenosti např. s konkrétní značkou nebo doporučení druhých, ale hlavní je mít informace z více zdrojů.

Z uvedených informací lze usoudit, že se rodiče ke značkám kvality zpravidla přiklání. Značky kvality by měly být dobrým vodítkem při výběru hraček při koupi bezpečné a zdravotně nezávadné hračky. V dnešní době se s přílivem hraček z východu objevují stále častěji padělky známých značek, a proto si řada dotázaných myslí, že by k tomu mohlo docházet i v tomto případě.

10. Ovlivnila ekonomická krize Vaše nákupní chování v oblasti hraček?

V poslední otázce rodiče uváděli, zda se nedávná krize projevila nějakým způsobem při nakupování hraček. V této kombinované otázce byly na výběr možnosti „ANO“, „NE“ a „NEDOKÁŽEME POSOUDIT“. Rodiče mohli k této problematice (např. konkrétní změny v rozhodování při výběru hraček apod.) uvést stručný komentář. Graf 16 zobrazuje, zda ekonomická krize dotazované spotřebitele ovlivňuje.

Graf 16 Vliv ekonomické krize na nákupní chování spotřebitelů



Zdroj: Vlastní

Z výše uvedeného grafu je patrné, že většinu oslovených rodičů (51 %) ekonomická krize při výběru hraček neovlivňuje. Asi čtvrtina rodičů (29 %) nedokáže tuto situaci posoudit. Nákupní chování je v dané oblasti ovlivňováno krizí u pětiny (20 %) dotazovaných rodičů. Ti jsou nuceni nakupovat hračky v menším množství a za nižší cenu. Omezené finanční možnosti způsobují to, že kvalitní značkové hračky, které bývají zpravidla drahé, jsou pro tuto skupinu lidí méně dostupné. Ke slovu se tak dostávají různé alternativní možnosti nakupování – online aukce na Aukru, Mimibazar

apod. Jedná se tedy ve většině případů o již použité hračky. Při výběru hraček se rodiče zajímají více o variabilitu užití a rozvoj dítěte (stavebnice, společenské hry aj.). Dopady ekonomické krize nejsou jediným faktorem ovlivňujícím nákupní chování spotřebitelů (např. i příjem rodiny apod.). Když si to situace nevyžaduje, hračky nekupují, ale přejímají od někoho jiného. Poměrně velká část rodin má příjem do 30tis. nebo ho přesahuje. Je však i skupina těch, které nedosahují ani 15tis. měsíčně (většinou samoživitelky). Řada rodičů nakupuje hračky bez ohledu na jejich neustále se zvyšující cenu, což potvrzuje následující komentář: „Raději koupím drahé Lego, než levné kostky, které jsou nejasného původu a kvality.“

Z uvedených výpovědí lze usoudit, že ekonomická krize/recese společně s dalšími faktory (např. příjem rodiny) způsobuje změny v nákupním chování pouze u části (asi 20 %) oslovených rodičů. Ti nakupují hračky ve slevách, na online aukcích (např. Aukro), v bazarech (např. Minibazar) a množství kupovaných hraček je zároveň menší. Nutno uvést, že je stále většina (51 %) těch, jejichž nákupní chování je neměnné. Koupí raději dražší a kvalitnější hračku, než levnou a neověřenou.

4.4.4 Shrnutí výsledků

V rámci diplomové práce byl prováděn i průzkum zaměřený na rodiče dětí. Osloveno bylo celkem 150 respondentů, z čehož 88 bylo osloveno prostřednictvím mateřských center a 62 elektronicky z vlastních kontaktů. Spektrum dotazovaných tvořilo 88 % žen a 12 % mužů. Oslovené rodiny s dětmi lze rozdělit do několika skupin dle měsíčních příjmů. Počty rodin v jednotlivých skupinách zobrazuje níže uvedená tabulka.

Tabulka 19 Počty rodin v příjmových skupinách

| měsíční příjem | počet rodin |
|-----------------------|--------------------|
| do 15 000 Kč | 21 |
| do 20 000 Kč | 14 |
| do 30 000 Kč | 61 |
| do 40 000 Kč | 33 |
| nad 40 000 Kč | 17 |

Zdroj: Vlastní

Nejčastěji uváděnými faktory, které ovlivňují nákupní chování spotřebitelů, jsou vzhled, cena, osobní doporučení, účel, věk dítěte, kvalita a bezpečnost. Spotřebitelé

nejdou příliš ovlivňováni značkou výrobce a zemí původu hraček, což potvrdilo názor prodejců. Navíc se nenechávají zpravidla ovlivňovat ani reklamou.

Hračky je v dnešní době možné nakoupit na různých prodejních místech. Ze strany spotřebitelů jsou nejvíce preferovány značkové a specializované prodejny, internet a obchodní řetězce. Pouze minimum dotázaných nakupuje hračky na tržnicích (5).

Kvalita hraček na českém trhu je spotřebiteli vnímána jako průměrná (2,9), přičemž české hračky jsou obecně vnímány lépe (2,6) než lacinější hračky čínského původu (3,9). Důvody pro tato hodnocení zpravidla korespondují s těmi, které uváděli prodejci i výrobci hraček.

K tomu, aby spotřebitelé nepřišli do styku s nebezpečnými hračkami, by měli svou činností přispět dozorové orgány. Jejich činnost byla ohodnocena průměrně (3). Spotřebitelé se dožadují častějších kontrol a zveřejňování jejich výsledků ve všech médiích.

Pokud dojde ke zveřejnění informací týkajících se kvality/bezpečnosti hraček např. v televizi, rozhlasu a na internetu, ovlivní to nákupní chování většiny rodičů (86%). Rodiče dětí mají možnost sami dohledávat informace o kvalitě/bezpečnosti v několika veřejně dostupných zdrojích (online databáze Rapex, ČOI, časopis dTest apod.). Nadpoloviční většina (60 %) však tyto informace nevyhledává. Jedná se tedy spíše o příležitostný zdroj informací.

Před uvedením hračky na trh je nutné provést posouzení shody. Poté je možné hračku označit značkou $\subset \in$. Uvedené označení zná většina oslovených (76 %). O tom, co značka konkrétně dokládá, nemá přehled pouze 9 ze 110 oslovených, kteří značku znají.

K tomu, aby se rodiče lépe orientovali ve velkém množství hraček, slouží značky kvality. Převážná část respondentů (93 %) považuje za důležité, aby hračky nesly uvedené označení. Značky kvality pro hračky z Programu CzQ, ale většina respondentů nezná (58 %). To potvrzuje nízkou informovanost spotřebitelů způsobenou velmi slabou propagací těchto značek, což bylo zjištěno již v rámci bakalářské práce.

Ekonomická krize/recese neovlivnila nákupní chování u nadpoloviční většiny respondentů. Ti raději kupují značkové, zpravidla dražší hračky. U pětiny dotázaných

krize/recese způsobuje změnu nákupního chování v tom, že jsou pro ně značkové a dražší hračky finančně nedostupné. Respondenti nakupují menší množství hraček za nižší cenu. Stále častěji nakupují na online aukcích (Aukro), v bazarech (Mimibazar). Je však řada těch, kteří nedokážou situaci posoudit (29 %).

4.5 Kvalita a bezpečnost hraček z pohledu inspektora ČOI

Pro zhodnocení situace v oblasti kvality a bezpečnosti hraček byl osloven inspektor Ing. Jaroslav Kyrian, dozorující hračky a výrobky péče o dítě. Prostřednictvím písemného zodpovězení formulovaných otázek, zaslaných elektronickou formou, došlo k získání potřebných informací.

1. Jak často se na Vás spotřebitelé obracejí v souvislosti s hračkami a na co si nejvíce stěžují?

„Dost často, zejména po mediálních oznámeních (průměrně 4 dotazy měsíčně). Nejčastěji si stěžují na kvalitu a krátkou životnost, neuvedení relevantních informací k cizojazyčným textům, na výskyt výrobků podobných výrobkům, o kterých byla řeč v souvislosti s potenciální nebezpečností (například v televizním vysílání, databázi Rapex, ČOI apod.).“

2. Jakým způsobem jsou prováděny kontroly (jak často, zda jsou ohlašované nebo namátkové, na základě nějakého upozornění nebo stížnosti atd.)?

„U distributorů hraček a výrobků péče o dítě v regionu inspektorátu Jihočeský a Vysočina provede ČOI průměrně 30 namátkových kontrol za měsíc. Jedná se o kontroly koordinovaně plánované, kontrolovaným osobám však neohlašované. Dále pak průměrně 3 kontroly na základě spotřebitelských podnětů a 1-2 kontroly u výrobců nebo dovozců, na jejichž termínu se již domlouváme se statutárním zástupcem. Všechny tyto kontroly jsou doplňovány cíleným vyhledáváním výrobků, které jsou aktuálně notifikované v databázi potenciálně nebezpečných výrobků, zjištěných v rámci EU.“

3. Jaké jsou nejčastější nedostatky zjišťované na hračkách?

„1. absence relevantních písemných informací majících často význam bezpečnostních varování, která jsou povinně požadována Nařízením vlády č. 86/2011 o technických

požadavcích na hračky (např. varování o obsahu drobných magnetů, u vystřelovacích hraček – omezení na užívání venku a pod dozorem dospělých osob),

2. nedodržení různých konstrukčních specifikací vyplývajících z ČSN EN 71-1 Bezpečnost hraček (např. střížná místa a otvory ohrožující dětské prsty, ...),

3. nedodržení omezení "ftalátů" (% složení chemických prvků) u plastových hraček – některé estery kyseliny ftalové ("ftaláty") jsou u hraček zakázány, některé výrazně omezeny na desetiny %. Ještě přísnější omezení platí pro některé další prvky.“

4. Jak byste zhodnotily spolupráci s prodejci, dodavateli, zkušebnami atd. při kontrolách?

„Spolupráce s prodejci a dodavateli (obecně distributory) se kontrolní činností zlepšuje. Je patrné zlepšení jak v chápání nutnosti kontrolní činnosti včetně jejích negativních následků (zákazů prodeje u nevyhovujících výrobků), tak i ukládání opatření k okamžitému doplnění relevantních písemných informací je bezproblémové. Spolupráce s autorizovanými zkušebnami je také velmi dobrá. Problematickou oblastí jsou prodeje hraček a výrobků dětské péče při akcích charakteru výprodejů ("vše za 29,-"), tržnic a stánkového prodeje.“

5. Hračky jsou dle výročních zpráv RAPEX i ČOI jednou z nejčastěji nahlašovaných komodit. Co je podle Vás příčinou?

„Hračky a výrobky péče o dítě jsou obecně velmi emočně exponovanou a přitom rozsáhlou komoditou, intenzivně mediálně sledovanou a na základě toho i nadprůměrně rodičovsky dotazovanou a diskutovanou. Protože se většinou jedná i o věci krátkodobé životnosti, mohou vznikat tendence na podhodnocení přípravy výroby a analýzy rizik výrobku (ve srovnání např. s elektrospotřebiči). Z výše uvedených důvodů jsou hračky v EU jednou z nejkontrolovanějších komodit, ať již jde o kontroly ČOI, autorizovaných zkušeben, hygienických stanic apod. – proto vyšší procento zjištěných závad.“

6. Převážná část nebezpečných hraček pochází z Číny. Jak je podle Vás možné tuto situaci řešit?

„Razantní řešení přináší již výše uváděná poslední verze Nařízení vlády číslo 86/2011 Sb. o technických požadavcích na hračky, stanovující požadavek plné vysledovatelnosti

původu hračky po celou dobu její nabídky, zpřísnění požadavků na zkoušky a certifikace autorizovanými zkušebnami v rámci EU, na úkor uznávání certifikací z třetích zemí. Přínosem je nárůst osvětové činnosti (médiá, spotřebitelské testy, Program Česká kvalita, internetové odkazy na RAPEX). Velkým přínosem by bylo pořádání výstav a trhů s omezením na tuzemské výroby – analogie farmářských trhů.“

7. Jaký je Váš názor na Program Česká kvalita a na značky „Bezpečné hračky“ a „Bezpečná a kvalitní hračka“, které jsou do něho zahrnuty?

„Význam těchto programů je dle mého názoru veliký a není dosud doceněný, ani nepronikl dostatečně do povědomí. Někteří tradiční čeští výrobci hraček se potýkají s existenčními problémy a přežívají hlavně díky převažujícímu exportu dřevěných hraček do Japonska. Na celostátních výstavách hraček, kde převládají dovozci, mnohdy ani nemají zastoupení. Velkým problémem je, že i renomovaní výrobci hraček se spoléhají na značný podíl výroby ve třetích zemích, i když v těchto případech je větší předpoklad udržení kvality, vzhledem k uvedení renomovaného jména prohlašujícího se za výrobce.“

8. Zhodnoťte situaci v oblasti kvality/bezpečnosti hraček:

Inspektor ČOI měl hodnotit stejně jako skupiny respondentů před ním, kvalitu a bezpečnost v několika rovinách. První hodnocení se týkalo českého trhu, další se pak věnovalo kvalitě a bezpečnosti českých hraček a po té i hraček čínských. Hodnocení probíhalo na základě klasické školní stupnice, tj. 1 – výborná a 5 – nedostatečná.

Český trh jako byl celek ohodnocen průměrně (3). Dále pak samotné české hračky obdrželi hodnocení „velmi dobře“(2). Nejhůře hodnoceny byly hračky čínského původu (4). Toto hodnocení v podstatě kopíruje výsledky u ostatních skupin respondentů zařazených do dotazníkového šetření v rámci diplomové práce – tj. výrobců, prodejců a spotřebitelů.

5 Závěr

Cílem diplomové práce bylo zhodnocení kvality hraček v kontextu značek Bezpečné hračky a Bezpečná a kvalitní hračka. Dotazníkové průzkumy byly realizovány u výrobců (bez účasti v Programu Česká kvalita), držitelů značek kvality, prodejců hraček, spotřebitelů (rodičů dětí) a u specialisty na problematiku hraček z České obchodní inspekce.

Kvalita hraček na českém trhu je všemi skupinami respondentů hodnocena jako průměrná. Hodnocení je ovlivňováno zejména vysokým počtem dovážených hraček z Číny, které jsou zpravidla vnímány jako méně kvalitní v porovnání s českými hračkami. Na základě uvedených skutečností nelze jednoznačně potvrdit ani zamítnout hypotézu, že hračky na českém trhu jsou vnímány jako kvalitní a bezpečné. Zároveň lze potvrdit hypotézu, že jsou české hračky obecně považované za kvalitnější oproti dováženým hračkám.

Kontrolám hraček, jako výrobkům určeným nejmenším uživatelům, kteří případné riziko nejsou schopni rozpoznat, ani se nemohou bránit sami, je zapotřebí věnovat neustálou pozornost. V České republice současně panuje nedůvěra v činnosti dozorových orgánů, jak vyplývá z odpovědí respondentů. Zejména by se měl zefektivnit dozor na tuzemském trhu (např. větší frekvence kontrol hraček aj.) ve spolupráci se všemi podnikatelskými subjekty dodavatelského řetězce se současným aktivním zapojením konečných spotřebitelů. Pokud by došlo k porušení zákonem stanovených požadavků, měly by následovat sankce, které musejí být účinné, přiměřené a odrazující pro odpovědné subjekty (výrobce a dovozce) za vadné hračky. Pravidla pro použití těchto sankcí si určují jednotlivé státy samy.

K orientaci zákazníka v obrovském množství hraček by měly pomoci značky kvality. Uvedené značky jsou drtivou většinou spotřebitelů považovány za důležité při výběru hraček. Tímto lze potvrdit hypotézu, že jsou značky kvality považovány za důležité při výběru hraček. Značky kvality Bezpečná a kvalitní hračka a Bezpečné hračky z Programu CzQ jsou určeny výhradně pro sortiment hraček. Úroveň propagace uvedených značek je velice slabá a způsobuje tak nízkou informovanost spotřebitelů o

těchto značkách. Nebudou-li mít spotřebitelé přehled o tom, co jim uvedené značky dokládají, nebudou o takto označené hračky jevit větší zájem.

Ke zlepšení situace lze navrhnout, aby se zefektivnil stávající marketing pro propagaci značek kvality. Podpora by měla vycházet ze strany státu a jednotlivých zainteresovaných stran (správců, občanských sdružení i držitelů značek). Zároveň je zapotřebí podpořit zájem o značky u ostatních výrobců, kterým chybí jistota, že značka přesvědčí zákazníka o koupi hračky.

Zejména z důvodu technologického pokroku došlo k revizi původní bezpečnostní směrnice z roku 1988 na novou 2009/48/ES o bezpečnosti hraček. Aktualizovaly se především požadavky na elektrické a chemické vlastnosti hraček. Tato změna se neprojevila u většiny oslovených výrobců, avšak pro menší společnosti (do 10 zaměstnanců), kterých se změna dotkla, jsou požadavky finančně neúnosné. Hypotézu, zda se revize původní směrnice projevila u výrobců hraček zásadním způsobem, tak nelze zcela potvrdit ani vyvrátit.

Žádoucí je, aby zákazníci začali preferovat kvalitní české hračky, byť budou zpravidla dražší než ty asijské. Napomáhat by k tomu měly právě značky kvality pro hračky.

6 Summary

The main topic of this theses is to review the quality of toy brands in the context of safe toys and safe and good quality toy.

The quality of toys on the Czech market is assessed as average. The assessment is effected by the large number of toys imported from China, which are generally perceived as inferior in comparison with Czech toys.

In the Czech Republic, at the same time, there is a lack of confidence in the work of supervisory bodies, resulting from the answers of respondents. In particular, it should streamline the control at the domestic market in cooperation with all supply chain businesses and final consumers. In violation of legal requirements should folow a sanction.

To better orientation at market should help quality mark. Quality Brands are important for most consumers at selecting toys. Brands Safe and good duality toys and safe toys in the Programme CzQ are identified assortment of toys. The level of promotion of these brands is very weak and causes low consumer awareness of these brands. Unless consumers have an overview what they illustrate, they don't want to buy it. To improve the situation it would be best to streamline the existing marketing for promotion of quality labels. The support should come from the state and the individual stakeholders (administrators, civil associations and brand holders). It is also necesery get support to interest in the brand to other manufacturers who lack the certainty that convinces the customer's brand to buy toys.

Mainly due to technological progress come to revise the original safety directvie in 1988 for a new 2009/48/EC. It mainly update requirements for electrical and chemical properties of toys. Change of the directive did not occur in the majority of addressed manufacturers. For smaller producers (up to 10 employees) the changes are financially unsustainable.

It is desirable that customers started to prefer high-quality Czech toys, although they are usually more expensive than Asian. A quality label for toys should help with it.

7 Seznam použitých zdrojů

1. BEDNÁŘOVÁ, Jiřina; ŠMARDOVÁ, Vlasta. *Diagnostika dítěte předškolního věku. Co by dítě mělo umět ve věku od 3 do 6 let*. 1. vyd. Brno: Computer Press, a.s., 2007. ISBN 978-80 251-1829-0
2. Bezpečná a kvalitní hračka. *Česká kvalita* [online]. 2010 [cit. 2012-03-01]. Dostupné z: <http://ceskakvalita.cz/spotrebitele/znacky/bezpecna-a-kvalitni-hracka/3>
3. ČESKÁ OBCHODNÍ INSPEKCE. *Výroční zpráva 2010* [online]. 2011 [cit. 2012-03-19]. Dostupné z: <http://www.coi.cz/files/documents/bb-coi-cs-final-11-03-07.pdf>
4. EVROPSKÁ KOMISE. *Bezpečnost hraček: Dětem nesmí hrozit žádné nebezpečí* [online]. Brusel, 2009 [cit. 2012-11-05]. ISBN 978-92-79-16877-2. Dostupné z: <http://www.zulpcb.cz/cz/sluzby/zkusebna-ceske-budejovice/hracky/>
5. GRMOLCOVÁ, Gabriela a Michaela VYDROVÁ. V Brně začal mezinárodní veletrh hraček, který přináší nové trendy pro příští měsíce. *Český rozhlas* [online]. 10.3.2011, 2012 [cit. 2012-03-13]. Dostupné z: http://www.rozhlas.cz/zpravy/spolecnost/_zprava/v-brne-zacal-mezinarodni-veletrh-hracek-ktery-prinasi-nove-trendy-pro-pristi-mesice--862838
6. Hračky. *ITC - Institut pro testování a certifikaci a.s.* [online]. 2012, 19.4.2012 [cit. 2012-11-05]. Dostupné z: <http://www.itczlin.cz/certifikace-hracky.php>
7. Hračky. *Technický a zkušební ústav stavební Praha, s. p. – odštěpný závod Zkušební ústav lehkého průmyslu* [online]. 2006 - 2012 [cit. 2012-03-14]. Dostupné z: <http://www.zulpcb.cz/cz/sluzby/zkusebna-ceske-budejovice/hracky/>
8. Jak se vyznat v hračkách?. *Sdružení pro hračku a hru* [online]. 9.1.2009, © 2012 [cit. 2012-03-01]. Dostupné z: http://www.sdruzenihracky.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=69:jak-se-vyznat-v-hrach&catid=1:aktuality&Itemid=35
9. KANICHOVÁ, Kamila. Čím se řídit při výběru hraček?. *Sít ekologických poraden* [online]. 18.6.2010 [cit. 2012-04-23]. Dostupné z: http://www.ekoporadna.cz/wiki/doku.php?id=spotrebitelem:cim_se_ridit_pri_vyberu_hrackek
10. *Keeping European Consumers Safe: 2010 Annual Report*. Luxembourg: European Union, 2011. ISBN 978-92-79-17047-8. Dostupné z: http://ec.europa.eu/consumers/safety/rapex/docs/2010_rapex_report_en.pdf
11. MIŠURCOVÁ, Věra; FIŠER Jiří; FIXL Viktor. *Hra a hračka v životě dítěte*. 1. vyd., Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1980. 143. s.
12. NÁRODNÍ POLITIKA KVALITY. *Zásady PROGRAMU Česká kvalita (CzQ)* [online]. 4. vyd. 28. dubna 2010 [cit. 2012-03-12]. Dostupné z: <http://www.npj.cz/soubory/dokumenty/Zasady%20CzQ%202010.pdf>

13. NOVÁK, Michal. Uvádění dovezených hraček na trh EU. *Sdružení pro hračku a hru* [online]. 26.2.2012 [cit. 2012-04-23]. Dostupné z: http://www.sdruzenihracky.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=170:uvadni-dovezenyh-hraek-na-trh-eu&catid=15:legislativa&Itemid=32
14. Nové trendy nejen ze hraček a materiálů. *Imamka.cz* [online]. 20.2.2012 [cit. 2012-03-13]. Dostupné z: <http://www.imamka.cz/nove-trendy-nejen-ze-hracek-a-materialu-86.html>
15. OPRAVILOVÁ, Eva. *Dítě si hraje a poznává svět*. Praha: SPN, 1988. ISBN 14-209-88.
16. Program "Česká kvalita" (Program CzQ). *BusinessInfo.cz* [online]. 7.5.2009 [cit. 2012-03-12]. Dostupné z: <http://www.businessinfo.cz/cz/clanek/kvalita-jakost/program-ceska-kvalita-program-czq/1000513/2935/>
17. Program Česká kvalita. *Česká kvalita* [online]. 2010 [cit. 2012-03-12]. Dostupné z: <http://ceskakvalita.cz/spotrebitele/program-ceska-kvalita/19>
18. RAPEX - Statistics and reports. *European Commission: Health and consumers* [online]. 2012 [cit. 2012-03-19]. Dostupné z: http://ec.europa.eu/consumers/safety/rapex/stats_reports_en.htm
19. Seznam značek. *Česká kvalita* [online]. 2010 [cit. 2012-04-05]. Dostupné z: <http://ceskakvalita.cz/spotrebitele/znacky>
20. Správná hračka. *Sdružení pro hračku a hru* [online]. 15.9.2008 [cit. 2012-02-28]. Dostupné z: http://www.sdruzenihracky.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=39:sprvnhraa&catid=18:sprra&Itemid=37
21. TICHÁ, Lucie. JIHOČESKÁ UNIVERZITA. EKONOMICKÁ FAKULTA (ČESKÉ BUDĚJOVICE). *Vnější obchodní vztahy ČR*. 1. vyd. České Budějovice: EF JU, 2007. ISBN 978-80-7394-015-7.
22. Trendy v marketingové komunikaci hraček. *Mediaguru.cz* [online]. 28.2.2012 [cit. 2012-03-13]. Dostupné z: <http://www.mediaguru.cz/2012/02/trendy-v-marketingove-komunikaci-hracek/>
23. Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví [online]. 2012 [cit. 2012-03-14]. Dostupné z: <http://www.unmz.cz/urad/unmz>
24. V EU bylo loni nahlášeno rekordních 2272 nebezpečných výrobků. *Finance.cz* [online]. 13.4.2011 [cit. 2012-03-14]. Dostupné z: <http://www.finance.cz/zpravy/finance/305989-v-eu-bylo-loni-nahlaseno-rekordnich-2272-nebezpecnych-vyrobkuv/>
25. Značka „Bezpečné hračky“. *ITC - Institut pro testování a certifikaci a.s.* [online]. 2011, 25.11.2011 [cit. 2012-03-01]. Dostupné z: <http://www.itczlin.cz/testovani-certifikace.php?kategorie=1045&sekce=1041&nadsekce=1001>

8 Seznam grafů, obrázků a tabulek

| | |
|---|----|
| Graf 1 Vývoj počtu oznámení o nebezpečných výrobcích v letech 2002 - 2010 | 39 |
| Graf 2 Vývoj počtu oznámení o nebezpečných výrobcích v letech 2004 - 2010 | 40 |
| Graf 3 Nejčastěji hlášené komodity do systému RAPEX v roce 2010 | 41 |
| Graf 4 Země, ze kterých pochází nejvíce nebezpečných výrobků za rok 2010 | 42 |
| Graf 5 Způsob propagace hraček | 56 |
| Graf 6 Vliv nové směrnice pro hračky na jednotlivé společnosti | 57 |
| Graf 7 Znalost Programu Česká kvalita výrobci | 59 |
| Graf 8 Zájem výrobců o značky kvality z Programu CzQ | 60 |
| Graf 9 Vliv ekonomické krize na prodejnost hraček výrobců | 62 |
| Graf 10 Místa, kde spotřebitelé nejčastěji nakupují hračky | 76 |
| Graf 11 Sledujete informace týkající se kvality/bezpečnosti hraček? | 79 |
| Graf 12 Znalost evropské značky shody CE | 81 |
| Graf 13 Informovanost o výskytu nebezpečných hraček | 83 |
| Graf 14 Znalost/neznalost značek kvality pro hračky z Programu CzQ | 84 |
| Graf 15 Důležitost značek prokazujících kvalitu hraček | 85 |
| Graf 16 Vliv ekonomické krize na nákupní chování spotřebitelů | 86 |
| | |
| Obr. 1 Evropská značka shody | 25 |
| Obr. 2 Upozornění – nevhodné pro děti do tří let | 26 |
| Obr. 3 Logo Bezpečná a kvalitní hračka | 30 |
| Obr. 4 Logo Bezpečné hračky | 32 |
| Obr. 5 Logo Správná hračka, vybráno odborníky | 34 |
| Obr. 6 Loga zahraničních značek kvality pro hračky | 37 |
| | |
| Tabulka 1 Kontroly hraček v rámci jednotlivých inspektorátů ČOI v roce 2010 | 38 |
| Tabulka 2 Počet držitelů značky kvality | 46 |
| Tabulka 3 Celková spokojenost s Programem Česká kvalita | 47 |
| Tabulka 4 Hodnocení spolupráce se správcem značky kvality | 49 |
| Tabulka 5 Hodnocení propagace značek kvality zainteresovanými stranami | 49 |
| Tabulka 6 Hodnocení informovanosti spotřebitelů o značce kvality | 49 |
| Tabulka 7 Hodnocení kvality/bezpečnosti hraček výrobcí | 51 |
| Tabulka 8 Hodnocení činnosti dozorových orgánů | 53 |
| Tabulka 9 Způsob posouzení shody | 54 |
| Tabulka 10 Počet firem dle počtu zaměstnanců | 63 |
| Tabulka 11 Vliv jednotlivých faktorů na nakupování hraček | 67 |
| Tabulka 12 Hodnocení kvality/bezpečnosti hraček | 68 |
| Tabulka 13 Vliv ekonomické krize na prodejnost | 72 |
| Tabulka 14 Velikosti prodejních ploch v jednotlivých prodejnách | 73 |
| Tabulka 15 Vliv jednotlivých faktorů na nakupování hraček | 75 |
| Tabulka 16 Hodnocení kvality/bezpečnosti spotřebiteli | 77 |
| Tabulka 17 Vliv informací o hračkách na nákupní chování spotřebitelů | 80 |
| Tabulka 18 Co evropská značka shody CE dokládá? | 82 |
| Tabulka 19 Počty rodin v příjmových skupinách | 87 |

9 Přílohy

Příloha č. 1 – Výrobky, které se nepovažují za hračky

Příloha č. 2 – Legislativní v oblasti hraček

Příloha č. 3 – Hračky, na které se nevztahuje směrnice SBH 2009

Příloha č. 4 – ES prohlášení o shodě a technická dokumentace

Příloha č. 5 – 6 kroků k označení výrobku značkou shody $\subset \epsilon$

Příloha č. 6 – Dotazníky (držitelé, výrobci, prodejci a spotřebitelé)

Výrobky, které se nepovažují za hračky

1. Dekorativní předměty pro slavnosti a oslavy
2. Výrobky pro sběratele, pokud je výrobek nebo jeho obal opatřen viditelným a čitelným označením, že je určen pro sběratele od 14 let. Mezi příklady této kategorie patří:
 - a) věrné modely originálních výrobků ve zmenšeném měřítku,
 - b) stavebnice pro skládání modelů ve zmenšeném měřítku,
 - c) folklórní a dekorativní panenky a ostatní podobné výrobky,
 - d) repliky historických hraček a
 - e) napodobeniny skutečných střelných zbraní.
3. Sportovní potřeby, včetně kolečkových bruslí, in-line bruslí a skateboardů určených pro děti s tělesnou hmotností vyšší než 20 kg
4. Jízdní kola s maximální výškou sedla přesahující 435 mm, měřeno jako svislá vzdálenost vrchní části sedla od země, přičemž sedlo je ve vodorovné poloze a sedlovka je nastavena na nejnižší úroveň
5. Koloběžky a jiné dopravní prostředky určené pro sport nebo určené pro cestování na veřejných cestách nebo veřejných stezkách
6. Elektricky poháněná vozidla a vozítka, která jsou určená pro cestování na veřejných cestách, veřejných stezkách nebo na jejich chodnících
7. Vybavení pro vodní sporty pro použití v hluboké vodě a vybavení pro výuku plavání dětí, jako jsou plováky a plavecké pomůcky
8. Skládačky (puzzle) sestávající z více než 500 částí
9. Pušky a pistole využívající stlačený plyn, s výjimkou vodních pušek a pistolí, a luky pro lukostřelbu delší než 120 cm
10. Ohňostrojné výrobky včetně kapslí, které nejsou zvláště navrženy pro hračky
11. Výrobky a hry, při kterých se používají střely s ostrými hroty, jako jsou sady šipek s kovovými hroty
12. Funkční didaktické výrobky, jako jsou elektrické trouby, žehličky a jiné funkční výrobky pracující se jmenovitým napětím vyšším než 24 V, které se prodávají výlučně pro didaktické účely pod dohledem dospělé osoby
13. Výrobky určené k použití ve školách a v jiných pedagogických souvislostech pro didaktické účely pod dohledem dospělého instruktora, jako jsou vědecké přístroje
14. Elektronická zařízení, jako jsou osobní počítače a herní konzole používané pro přístup k interaktivnímu softwaru a jejich příslušná periferní zařízení, pokud tato elektronická zařízení a příslušná periferní zařízení nejsou zvláště navržena pro děti a zaměřena na děti a nemají vlastní herní hodnotu, jako např. speciálně navržené osobní počítače, klávesnice, pákové ovladače (joysticky) a volanty
15. Interaktivní software, určený pro volný čas a zábavu, jako jsou počítačové hry, a jejich paměťová média, jako jsou CD
16. Dětská šidítka
17. Svítidla přitažlivá pro děti
18. Elektrické transformátory pro hračky
19. Módní doplňky pro děti, které nejsou určeny ke hře

Příloha č. 2

| Předpisy v oblasti hraček platné k 7. 3. 2011 | | |
|---|---|--|
| Dokument | Název | Obsah |
| Zákon č. 22/1997 Sb. v platném znění | O technických požadavcích na výrobky | Požadavky na vybrané výrobky, způsoby posouzení shody..... |
| Nařízení vlády č. 19/2003 Sb., v platném znění | Kterým se stanoví technické požadavky na hračky | přebírá požadavky směrnice 88/378/EHS - definice hračky, základní (obecné) požadavky na bezpečnost, postupy posouzení shody, způsob označení CE..... |
| Norma ČSN EN 71-1 + A9: 2009(harmonizovaná) | Bezpečnost hraček -mechanické a fyzikální vlastnosti | Konkrétní požadavky na konstrukci hraček, zkušební postupy |
| Norma ČSN EN 71-2 + A1: 2007(harmonizovaná) | Bezpečnost hraček - hořlavost | Konkrétní požadavky a zkušební postupy na materiály hraček z hlediska hořlavosti |
| Norma ČSN EN 71-3: 1996+ změna A1, oprava 1(harmonizovaná) | Bezpečnost hraček – Migrace určitých prvků | Konkrétní požadavky a postupy zkoušení migrací Sb, As, Ba, Cd, Cr, Pb, Hg, Se |
| Norma ČSN EN 71-4: 2010 (harmonizovaná) | Bezpečnost hraček – Soupravy pro chemické pokusy a podobné činnosti | Specifické požadavky na obsah chemických látek, návody a označení hraček |
| Norma ČSN EN 71-5: 2000 + změna A1, A2 (harmonizovaná) | Bezpečnost hraček – chemické hračky (soupravy) jiné než soupravy pro pokusy | Specifické požadavky na obsah chemických látek, návody a označení hraček |
| Norma ČSN EN 71-7: 2003(harmonizovaná) | Bezpečnost hraček – Barvy nanášené prsty | Specifické požadavky na obsah chemických látek |
| Norma ČSN EN 71-8 + A4: 2010(harmonizovaná) | Bezpečnost hraček – houpačky, skluzavky a podobné hračky pro pohybovou aktivitu, určené pro domácí použití uvnitř i venku | Požadavky na konstrukci hraček, návody k použití, metody zkoušení |
| Norma ČSN EN 71-9 + A1: 2007 | Bezpečnost hraček-organické chemické sloučeniny - požadavky | Specifické požadavky na obsah chemických látek podle druhu použitého materiálu – formaldehyd, primární arom. aminy, barviva, konzervační látky, rozpouštědla, změkčovadla..... , |

| | | |
|---|--|--|
| Norma ČSN EN 71-10: 2006 | Bezpečnost hraček – Organické chemické sloučeniny – příprava vzorků a extrakce | Přípravy zkušebních vzorků a způsoby extrakcí |
| Norma ČSN EN 71-11: 2006 | Bezpečnost hraček – Organické chemické sloučeniny – analytické metody | Zkušební postupy |
| Norma ČSN EN 62115: 2006(harmonizovaná) | Elektrické hračky - bezpečnost | Požadavky na bezpečnost el. hraček a metody zkoušení |
| Zákon č.258/2000 Sb. | O ochraně veřejného zdraví | Obecné požadavky na ochranu zdraví, hračky uvedeny mezi předměty běžného užívání v § 25b) |
| Wyhláška č.84/2001 Sb., v platném znění | O hygienických požadavcích na hračky a výrobky pro děti do 3 let | Konkrétní požadavky na zdravotní nezávadnost materiálů, používaných k výrobě hraček (zákaz šesti vybraných ftalátů) |
| Wyhláška č.38/2001 Sb. v platném znění | O hygienických požadavcích na výrobky určené pro styk s potravinami a pokrmy | Konkrétní požadavky na zdravotní nezávadnost materiálů, používaných k výrobě hraček spadajících pod vyhl. č.84/2001 Sb. |
| Dokument | Název | Obsah |
| Zákon č.356/2003 Sb. v platném znění | O chemických látkách a chem. přípravcích | Povinnosti osob při uvádění chem. látek na trh, náležitosti bezpečnostního listu, sledované chemické látky... |
| Zákon č.106/2005 Sb. v platném znění | O odpadech | Zákaz Pb, Cd, Cr ⁶⁺ , Hg, PBB a PBDE v elektrozařízeních spadajících do skupiny 1 až 7, mezi nimi i v hračkách a vybavení pro volný čas |
| Wyhláška č.352/2005 Sb. v platném znění | O podrobnostech nakládání s elektrozařízením a elektroodpady | V příloze č.5 jsou uvedeny maximální povolené koncentrace Pb, Cd, Cr ⁶⁺ , Hg, PBB a PBDE |
| Zákon č.634/1992 Sb., v platném znění | O ochraně spotřebitele | Kromě jiného uvádí informační povinnosti výrobců, dovozců, distributorů |

| | | |
|---|--|--|
| Zákon č. 102/2001 Sb., v platném znění | O obecné bezpečnosti výrobků | Obecné požadavky na bezpečnost výrobků, zákaz distribuovat takové výrobky, o nichž se ví, že neodpovídají požadavkům na bezpečnost |
| Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1907/2006 (REACH) | O registraci, hodnocení, povolování a omezování chemických látek | Seznamy chem. látek- v hračkách např. ftaláty, celkový obsah Cd, azobarviva, Ni, PBB... |
| Zákon č. 59/1998 Sb. | O odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku | |
| Vyhláška č. 92/1999 , v platném znění | Kterou se stanoví způsob označování textilních výrobků údaji o složení materiálu | V příloze č.3 jsou hračky mezi výrobky, které nepodléhají povinnému označování |
| Norma ČSN 94 3010 | Dětská šlapací vozidla | Požadavky a metody zkoušení šlapacích vozítek |
| Norma ČSN 94 3090 | Klasifikace hraček | Seznam hraček, rozdělení hraček do skupin podle věku dítěte, ukazatele pro výrobky nepovažované za hračky..... |
| Technická zpráva CEN/TR 15071 | Národní překlady varování a návodů pro použití v EN 71 | Překlady varovných poznámek, vyžadovaných normou, do všech jazyků států CEN |
| Technická normalizační informace CEN/TR 15271:2010 | Bezpečnost hraček-odpovědi na žádosti o interpretaci EN 71-1, EN 71-2 a EN 71-8 | Výklad sporných částí norem |
| Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 765/2008 | kterým se stanoví požadavky na akreditaci a dozor nad trhem | |
| Rozhodnutí Evropského parlamentu a Rady č. 768/2008/ES | o společném rámci pro uvádění výrobků na trh | |
| Směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2009/48/ES | o bezpečnosti hraček | Definice, povinnosti výrobců, dovozců, oznamované subjekty... |

Hračky, na které se nevztahuje směrnice SBH 2009

- a) vybavení pro dětská hřiště určená pro veřejnost;
- b) hrací automaty, též na mince, určené pro veřejnost;
- c) dětská vozidla a vozítka se spalovacími motory;
- d) parní motory pro hračky a
- e) praky a katapulty.

ES PROHLÁŠENÍ O SHODĚ

1. Č. ... (jedinečná identifikace hračky/hraček)
2. Jméno a adresa výrobce nebo jeho zplnomocněného zástupce:
3. Toto prohlášení o shodě se vydává na výhradní odpovědnost výrobce:
4. Předmět prohlášení (identifikace hračky umožňující zpětně ji vysledovat). Zahrnuje dostatečně zřetelné barevné vyobrazení, na jehož základě lze danou hračku identifikovat.
5. Předmět prohlášení popsaný v bodě 4 je ve shodě s příslušnými harmonizačními právními předpisy Společenství:
6. Odkazy na příslušné harmonizované normy, které byly použity, nebo na specifikace, na jejichž základě se shoda prohlašuje:
7. Případně oznámený subjekt ... (název, číslo) ... provedl ... (popis zásahu) ... a vydal certifikát:
8. Další informace:

Podepsáno za a jménem

(místo a datum vydání)

(jméno, funkce) (podpis)

TECHNICKÁ DOKUMENTACE

Technická dokumentace uvedená v článku 21 musí v míře nezbytné pro posouzení obsahovat zejména:

- a) podrobný popis návrhu a výroby včetně seznamu součástí a materiálů použitých v hračce a rovněž bezpečnostní listy použitých chemických látek získané od dodavatelů chemických látek;
- b) posouzení bezpečnosti provedená v souladu s článkem 18;
- c) popis použitého postupu posuzování shody;
- d) kopii ES prohlášení o shodě;
- e) adresy míst výroby a skladování;
- f) případně kopie dokumentů, které výrobce předložil oznámenému subjektu;
- g) protokoly o zkouškách a popis způsobů, jimiž výrobce zajistil shodu výroby s harmonizovanými normami, pokud výrobce použil postup interního řízení výroby podle čl. 19 odst. 2; a
- h) kopii certifikátu ES přezkoušení typu, popis způsobů, jimiž výrobce zajistil shodu výroby výrobku s typem popsaným v certifikátu ES přezkoušení typu, a kopie dokladů, které výrobce předložil oznámenému subjektu, pokud výrobce předložil hračku k ES přezkoušení typu a použil postup shody s typem uvedený v čl. 19 odst. 3.

6 KROKŮ K OZNAČENÍ VÝROBKU ZNAČKOU CE



KROK 1 – zjištění směrnice a harmonizovaných norem, které se na výrobek vztahují

Existuje více než 20 směrnic, které stanoví kategorie výrobků vyžadujících značení CE. Základní požadavky, které výrobky musí splňovat (například bezpečnost) jsou harmonizovány na úrovni EU a jsou stanoveny v obecných podmínkách těchto směrnic. **Harmonizované evropské normy** se vydávají s odkazem na příslušné směrnice a v podrobných technických podmínkách vyjadřují základní požadavky.

KROK 2 – ověření požadavků specifických pro produkt

Je na vás, abyste zajistili shodu Vašeho výrobku se základními požadavky příslušné legislativy Evropské unie. **Plná shoda** výrobku s harmonizovanými normami poskytuje produktu „presumpci shody“ s příslušnými základními požadavky. Použití harmonizovaných norem zůstává dobrovolné. Můžete se rozhodnout pro jiné způsoby, kterými splníte uvedené základní požadavky.

KROK 3 – zjištění, zda je nutné nezávislé hodnocení shody notifikovaným orgánem

Každá směrnice vztahující se na váš produkt specifikuje, zda musí být do procedury hodnocení shody nutné k získání značení CE zapojena autorizovaná třetí strana (**notifikovaný orgán**). To není u všech výrobků povinné, takže je důležité ověřit si, zda je zapojení notifikovaného orgánu skutečně nutné. Tyto orgány jsou autorizovány národními institucemi a oficiálně „oznámeny“ Komisí a uvedeny v databázi notifikovaných a stanovených organizací **MANDO** (New Approach Notified and Designated Organisations).

KROK 6 – upewnění označení CE na produkt a ES prohlášení o shodě

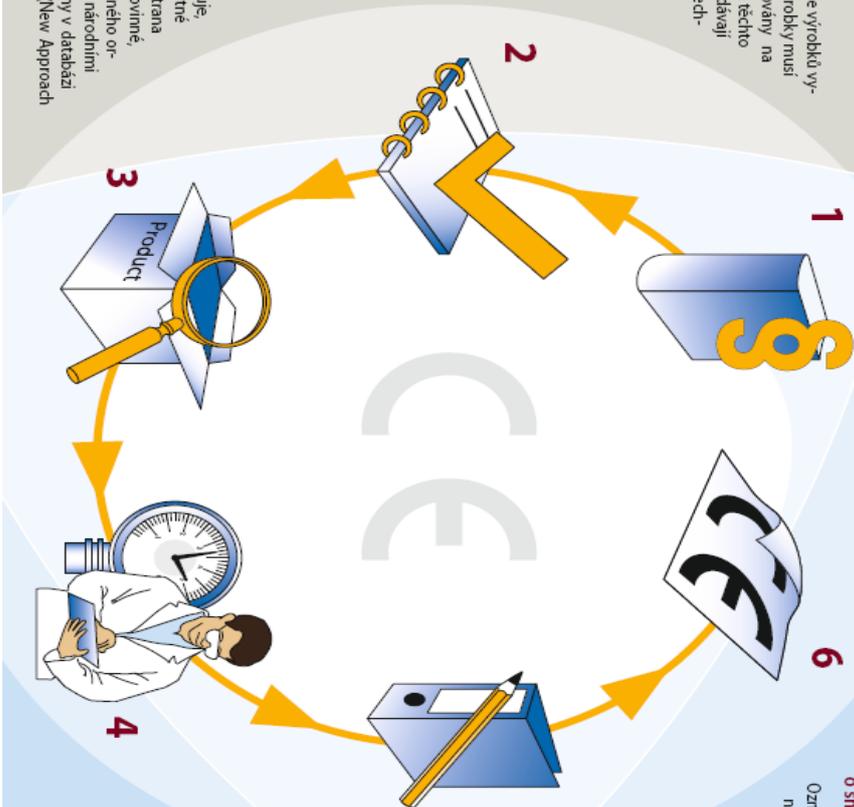
Označení CE musí být v zemích EEA nebo Turecku upewněno výrobcem nebo jeho pověřeným zástupcem. Toto označení musí být upewněno ve formátu stanoveném předpisy na výrobek nebo jeho typový štítek **viditelně, čitelně a nesmazatelně**. Jestliže byl do fáze kontroly výrobky zapojen notifikovaný orgán, musí být uvedeno také jeho identifikační číslo. Výrobce odpovídá za sepsání a vydání „**ES prohlášení o shodě**“, kterým se ověřuje, že výrobek splňuje požadavky. **A je to! Vaš výrobek označený CE je připraven vstoupit na trh.**

KROK 5 – sepsání požadované technické dokumentace a zajištění její dostupnosti

Výrobce je povinen zpracovat **technickou dokumentaci** vyžadovanou směrnicí k hodnocení shody výrobku s příslušnými požadavky a k hodnocení rizik. Technická dokumentace musí být společně s ES prohlášením o shodě předložena na požádání příslušným národním orgánům.

KROK 4 – testování výrobku a ověření jeho shody

Za testování výrobku a ověření jeho shody s legislativou EU (proces hodnocení shody) odpovídá výrobce. Součástí tohoto postupu je jako obecné pravidlo také **hodnocení rizik**. Díky použití příslušných harmonizovaných evropských norem budete schopni splnit základní legislativní požadavky směrnice.



Průzkum: **Kvalita hraček na českém trhu:**
Dotazník: **Držitelé značek kvality**

Dobrý den, jmenuji se Michal Trnka a jsem studentem druhého ročníku navazujícího magisterského studia oboru Obchodní podnikání na Jihočeské univerzitě v ČB. V rámci mé diplomové práce, která se zabývá kvalitou hraček na českém trhu v kontextu značek „Bezpečné hračky“ a „Bezpečná a kvalitní hračka“, Vás prosím o vyplnění následujícího dotazníku.

Vámi vybranou variantu zakřížkujte, nebo vypište slovní odpověď.

1. Uveďte, prosím, základní informace o Vašich výrobcích označených značkou kvality:

a) Používáte značku na veškerou produkci?

ANO

NE

Pokud ne, upřesněte, prosím:

b) Počet označených typů hraček:

c) Kategorie hraček (funkční hračky, hry, dřevěné hračky, plyšové hračky atd.):

d) Jak dlouho značku používáte:

2. Ovlivňuje užívání značky kvality prodejnost Vašich hraček?

ANO

NE

NEDOKÁŽEME POSOUDIT

Stručně okomentujte:

3. Jsou pro Vás přínosy z užívání značky vyšší, než náklady spojené s jejím získáním?

ANO

NE

NEDOKÁŽEME POSOUDIT

Stručně okomentujte:

4. Jste spokojeni s prověřováním hraček, na jehož základě můžete být držiteli značky (náročnost technických předpisů a certifikace)?

ANO

NE

Popř. uveďte, co byste změnili:

5. Ohodnoťte, prosím, spolupráci se správcem značky:

VÝBORNÁ VELMÍ DOBRÁ PRŮMĚRNÁ VELMÍ ŠPATNÁ ŽÁDNÁ

Stručně okomentujte:

6. Proč si myslíte, že mnoho výrobců hraček nejeví zájem o značky kvality?

.....

7. Jak informujete zákazníky, že jste držiteli značky?

NA VÝROBKU

NA OBALE

POMOCÍ INTERNETU

POMOCÍ TIŠTĚNÝCH MÉDIÍ (noviny, časopisy ...)

Jiný způsob:

8. Jak byste ohodnotili propagaci značek kvality pro hračky ze strany níže uvedených subjektů?

- použijte hodnocení 1-5, klasické školní stupnice (1 – výborná, 5 – nedostatečná); NIS-PK Národní informační středisko podpory kvality (Programu CzQ)

NIS – PK (Programu CzQ) 1 – 2 – 3 – 4 – 5

SPRÁVCE ZNAČKY 1 – 2 – 3 – 4 – 5

DRŽITELÉ ZNAČKY 1 – 2 – 3 – 4 – 5

OBČANSKÁ ZÁJMOVÁ SDRUŽENÍ (TEST, ...) 1 – 2 – 3 – 4 – 5

MATEŘSKÁ CENTRA 1 – 2 – 3 – 4 – 5

MEDIÁLNÍ PROSTŘEDKY 1 – 2 – 3 – 4 – 5

Stručně okomentujte:

9. Projevila se ve Vaší společnosti změna původní bezpečnostní směrnice z r.1988 pro hračky na aktuální 2009/48/ES o bezpečnosti hraček (SBH 2009)?

ANO

NE

Pokud ano, upřesněte:

10. Uveďte, prosím, Váš názor na nové požadavky uvedené ve směrnici SBH 2009:

.....
.....
.....

11 Zhodnoťte situaci v oblasti kvality/bezpečnosti hraček:

- použijte hodnocení 1-5, klasické školní stupnice (1 – výborná, 5 – nedostatečná)

a) Jak vnímáte kvalitu/bezpečnost hraček na českém trhu? 1 – 2 – 3 – 4 – 5

b) Jak vnímáte kvalitu/bezpečnost českých hraček? 1 – 2 – 3 – 4 – 5

c) Jak vnímáte kvalitu/bezpečnost hraček čínského původu? 1 – 2 – 3 – 4 – 5

d) Jak vnímáte kvalitu dozoru nad trhem hraček v ČR? 1 – 2 – 3 – 4 – 5

Stručně okomentujte:

12. Ovlivnila ekonomická krize prodejnost Vašich hraček?

ANO

NE

NEDOKÁŽEME POSOUDIT

Pokud ano, jakým způsobem:

Identifikační údaje:

Název:

Sídlo:

Počet zaměstnanců: do 10 11 – 50 51 – 250 nad 250

Zpracoval/a:

Souhlasím s neanonymním zpracováním dat:

ANO

NE

Pokud ne, získaná data zůstanou v naprosté anonymitě.

Děkuji vám za vyplnění dotazníku.

Michal Trnka
723930204, miichtr@seznam.cz
Karla Chocholy 1265/18
České Budějovice 370 05

Průzkum: Kvalita hraček na českém trhu:
Dotazník: Výrobci (bez účasti v Programu Česká kvalita)

Dobrý den, jmenuji se Michal Trnka a jsem studentem druhého ročníku navazujícího magisterského studia oboru Obchodní podnikání na Jihočeské univerzitě v ČB. V rámci mé diplomové práce, která se zabývá kvalitou hraček na českém trhu v kontextu značek „Bezpečné hračky“ a „Bezpečná a kvalitní hračka“, Vás prosím o vyplnění následujícího dotazníku.

Vámi vybranou variantu zakřížkujte, nebo vypište slovní odpověď.

1. Uveďte, prosím, základní informace o Vašich výrobcích:

a) Počet typů výrobků:

b) Kategorie hraček (funkční hračky, hry, dřevěné hračky, plyšové hračky atd.):
.....

2. Zhodnoťte situaci v oblasti kvality/bezpečnosti hraček:

- použijte hodnocení 1-5, klasické školní stupnice (1 – výborná, 5 – nedostatečná)

a) Jak vnímáte kvalitu/bezpečnost hraček na českém trhu? 1 – 2 – 3 – 4 – 5

b) Jak vnímáte kvalitu/bezpečnost českých hraček? 1 – 2 – 3 – 4 – 5

c) Jak vnímáte kvalitu/bezpečnost hraček čínského původu? 1 – 2 – 3 – 4 – 5

Stručně okomentujte:
.....

3. Jak hodnotíte činnost dozorových orgánů v oblasti hraček?

- použijte hodnocení 1-5, klasické školní stupnice (1 – výborná, 5 – nedostatečná)

1 – 2 – 3 – 4 – 5

Stručně okomentujte:
.....

4. Jakým způsobem zajišťujete posuzování shody?

a) INTERNÍ ŘÍZENÍ VÝROBY

b) OVĚŘENÍ TŘETÍ OSOBOU

Stručně okomentujte:
.....

5. Jakým způsobem zajišťujete výsledovatelnost Vašich výrobků (např. typ, číslo modelu hračky, jméno výrobce, kontaktní adresa aj.)?

.....
.....

6. Jakým způsobem propagujete své výrobky?

- MATEŘSKÁ CENTRA
- ČASOPISY
- NOVINY
- INTERNET
- VELETRHY HRAČEK A VÝSTAVY
- Jiné:

7. Projevila se ve Vaší společnosti změna původní bezpečnostní směrnice z r.1988 pro hračky na aktuální 2009/48/ES o bezpečnosti hraček (SBH 2009)?

- ANO
- NE

Pokud ano, uveďte jak:
.....
.....

8. Uveďte, prosím, Váš názor na nové požadavky uvedené ve směrnici SBH 2009:

.....
.....

9. Znáte Program Česká kvalita?

- ANO
- NE



10. Zvažovali jste/Zvažujete možnost označovat své výrobky značkami kvality „Bezpečné hračky“ a „Bezpečná a kvalitní hračka“ z Programu Česká kvalita?

- ANO
- NE



Stručně okomentujte:
.....

II. Ovlivnila ekonomická krize prodejnost Vašich hraček?

- ANO
NE
NEDOKÁŽEME POSOUDIT

Pokud ano, jakým způsobem:

.....

.....

.....

Identifikační údaje:

Název:

Sídlo:

Počet zaměstnanců: do 10 11 – 50 51 – 250 nad 250

Zpracoval/a:

Souhlasím s neanonymním zpracováním dat:

ANO

NE

Pokud ne, získaná data zůstanou v naprosté anonymitě.

Děkuji vám za vyplnění dotazníku.

Michal Trnka
723930204, miichtr@seznam.cz
Karla Chocholy 1265/18
České Budějovice 370 05

Průzkum: **Kvalita hraček na českém trhu** Dotazník: **Prodejci ČB**

Dobrý den, jmenuji se Michal Trnka a jsem studentem druhého ročníku navazujícího magisterského studia oboru Obchodní podnikání na Jihočeské univerzitě v ČB. V rámci mé diplomové práce, která se zabývá kvalitou hraček na českém trhu v kontextu značek „Bezpečné hračky“ a „Bezpečná a kvalitní hračka“, Vás prosím o vyplnění následujícího dotazníku.

Vámi vybranou variantu zakřížkujte, nebo vypište slovní odpověď.

1. Uveďte základní informace o Vašem sortimentu prodávaných hraček:

a) Počet typů hraček:

b) Kategorie hraček (funkční hračky, hry, dřevěné hračky, plyšové hračky atd.):
.....

2. Uveďte, prosím, značky hraček, které jsou obsaženy ve Vašem prodejním sortimentu:

.....
.....
.....

3. Jak, podle Vás, ovlivňují zákazníci při výběru hraček:

- použijte hodnocení 1-5 (1 – vůbec, 5 – významně)

| | | | |
|----------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Vzhled | 1 – 2 – 3 – 4 – 5 | Osobní doporučení | 1 – 2 – 3 – 4 – 5 |
| Cena | 1 – 2 – 3 – 4 – 5 | Účel | 1 – 2 – 3 – 4 – 5 |
| Země původu | 1 – 2 – 3 – 4 – 5 | Věk dítěte | 1 – 2 – 3 – 4 – 5 |
| Značka výrobce | 1 – 2 – 3 – 4 – 5 | Kvalita | 1 – 2 – 3 – 4 – 5 |
| Reklama | 1 – 2 – 3 – 4 – 5 | Bezpečnost | 1 – 2 – 3 – 4 – 5 |
| Jiný faktor: | | | |

4. Zhodnoťte situaci v oblasti kvality/bezpečnosti hraček:

- použijte hodnocení 1-5, klasické školní stupnice (1 – výborná, 5 – nedostatečná)

| | |
|--|-------------------|
| a) Jak vnímáte kvalitu/bezpečnost hraček na českém trhu? | 1 – 2 – 3 – 4 – 5 |
| b) Jak vnímáte kvalitu/bezpečnost českých hraček? | 1 – 2 – 3 – 4 – 5 |
| c) Jak vnímáte kvalitu/bezpečnost hraček čínského původu? | 1 – 2 – 3 – 4 – 5 |
| d) Jak vnímáte kvalitu dozoru nad trhem hraček v ČR (ČOI,...)? | 1 – 2 – 3 – 4 – 5 |

Stručně okomentujte:
.....
.....
.....

5. Převážná část nebezpečných hraček pochází z Číny:

a) Nabízíte hračky čínského původu?

ANO

NE

b) Jaký procentuální podíl zaujímají čínské hračky ve Vašem obchodním sortimentu?

.....

c) Jak je možné, dle Vašeho názoru, tuto situaci řešit?

.....

.....

.....

6. Které hračky jsou nejvíce problémové z hlediska reklamací (např. dle kategorie hraček, země původu apod.)?

.....

.....

.....

.....

7. Znáte Program Česká kvalita?

ANO

NE



8. Jsou ve Vašem sortimentu hračky označené značkami „Bezpečné hračky“ nebo „Bezpečná a kvalitní hračka“?

ANO

NE



Pokud ano, posuďte, jak široce jsou takto označené hračky zastoupeny ve Vašem sortimentu a prodejnost těchto hraček ve srovnání s ostatními:

.....

9. Ovlivnila ekonomická krize prodejnost Vašich hraček?

ANO

NE

NEDOKÁŽEME POSOUDIT

Pokud ano, jakým způsobem:

.....

.....

Identifikační údaje:

Název:

Sídlo:

Počet zaměstnanců na prodejně:

Velikost prodejní plochy: m²

Zpracoval/a:

Souhlasím s neanonymním zpracováním dat:

ANO

NE

Pokud ne, získaná data zůstanou v naprosté anonymitě.

Děkuji vám za vyplnění dotazníku.

Michal Trnka
723930204, miichtr@seznam.cz
Karla Chocholy 1265/18
České Budějovice 370 05

Průzkum: Kvalita hraček na českém trhu

Dotazník: Spotřebitelé

Dobrý den, jmenuji se Michal Trnka a jsem studentem druhého ročníku navazujícího magisterského studia oboru Obchodní podnikání na Jihočeské univerzitě v ČB. V rámci mé diplomové práce, která se zabývá kvalitou hraček na českém trhu v kontextu značek „Bezpečné hračky“ a „Bezpečná a kvalitní hračka“, Vás prosím o vyplnění následujícího dotazníku.

Vámi vybranou variantu zakřížkujte, nebo vypište slovní odpověď.

1. Jak Vás při výběru hračky ovlivňují:

- použijte hodnocení 1-5 (1 – vůbec, 5 – významně)

| | | | |
|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Vzhled | 1 – 2 – 3 – 4 – 5 | Osobní doporučení | 1 – 2 – 3 – 4 – 5 |
| Cena | 1 – 2 – 3 – 4 – 5 | Účel | 1 – 2 – 3 – 4 – 5 |
| Země původu | 1 – 2 – 3 – 4 – 5 | Věk dítěte | 1 – 2 – 3 – 4 – 5 |
| Značka výrobce | 1 – 2 – 3 – 4 – 5 | Kvalita | 1 – 2 – 3 – 4 – 5 |
| Reklama | 1 – 2 – 3 – 4 – 5 | Bezpečnost | 1 – 2 – 3 – 4 – 5 |
| Jiný faktor: | | | |

2. Kde nejčastěji nakupujete hračky (lze zaškrtnout více variant)?

| | |
|------------------------------------|--------------------------|
| INTERNET | <input type="checkbox"/> |
| SUPERMARKETY A HYPERMARKETY | <input type="checkbox"/> |
| TRŽNICE | <input type="checkbox"/> |
| ZNAČKOVÉ A SPECIALIZOVANÉ PRODEJNY | <input type="checkbox"/> |
| JINÉ:..... | <input type="checkbox"/> |

3. Zhodnoťte situaci v oblasti kvality/bezpečnosti hraček:

- použijte hodnocení 1-5, klasické školní stupnice (1 – výborná, 5 – nedostatečná)

- | | |
|---|-------------------|
| a) Jak vnímáte kvalitu/bezpečnost hraček na českém trhu? | 1 – 2 – 3 – 4 – 5 |
| b) Jak vnímáte kvalitu/bezpečnost českých hraček? | 1 – 2 – 3 – 4 – 5 |
| c) Jak vnímáte kvalitu/bezpečnost hraček čínského původu? | 1 – 2 – 3 – 4 – 5 |
| d) Jak vnímáte kvalitu dozoru nad trhem hraček v ČR (ČOI, ...)? | 1 – 2 – 3 – 4 – 5 |

Stručně okomentujte:

.....

4. Sledujete informace v médiích týkající se kvality/bezpečnosti hraček?

ANO

NE

Jak tyto informace ovlivňují Vaše nákupní chování?
- použijte hodnocení 1-5 (1 – vůbec, 5 – významně)

1 – 2 – 3 – 4 – 5

Stručně okomentujte:

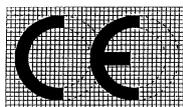
5. Konkrétní příklad Vaší negativní zkušenosti spojené s kvalitou/bezpečností hraček:

.....
.....
.....

6. Znáte značku $\subset\epsilon$?

ANO

NE



Pokud ano, co podle Vás dokládá:

Výrobek odpovídá požadavkům platných směrnic

Byly provedeny postupy posouzení shody

Povinné označení hraček pro uvedení na trh EU

Ekologicky šetrný výrobek

7. Informovali jste se někdy o výskytu nebezpečných výrobků (hraček) zveřejňovaném např. ČOI, časopisem TEST, RAPEX apod.?

ANO

NE

Pokud ano, stručně okomentujte (který zdroj, jak často se informujete, apod.):

.....
.....

8. Znáte značky „Bezpečné hračky“ a „Bezpečná a kvalitní hračka“ z Programu Česká kvalita?

ANO

NE



9. Považujete za důležité označování hraček značkami, které prokazují kvalitu hraček?

ANO

SPÍŠE ANO

NEVÍM

SPÍŠE NE

NE

Stručně okomentujte:

10. Ovlivnila ekonomická krize Vaše nákupní chování v oblasti hraček?

ANO
NE
NEDOKÁŽEME POSOUDIT

Pokud ano, jakým způsobem:

Identifikační údaje:

Pohlaví: muž žena

Věk: do 24 let 25 – 30 let 31 – 40 let
 41 a více let

Nejvyšší ukončené vzdělání: Základní
Vyučen/a v oboru
Střední odborné bez maturity
Úplné střední odborné s maturitou
Úplné střední všeobecné s maturitou
Vyšší odborné
Vysokoškolské

Měsíční příjem Vaší rodiny: do 15tis. do 20tis. do 30tis. do 40tis.

nad 40tis

Počet dětí:

Děkuji Vám za vyplnění dotazníku.

Michal Trnka
723930204, miichtr@seznam.cz
Karla Chocholy 1265/18
České Budějovice 370 05