

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

Ekonomická fakulta

Katedra účetnictví a financí

Studijní program: B6208 Ekonomika a management

Studijní obor: Účetnictví a finanční řízení podniku

Bakalářská práce

Ochrana spotřebitele

Vedoucí bakalářské práce:

JUDr. PaedDr. Věra Švejdová

Autor:

Lucie Fojtová

2013

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

Fakulta ekonomická

Akademický rok: 2011/2012

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Lucie FOJTOVÁ**
Osobní číslo: **E10067**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Účetnictví a finanční řízení podniku**
Název tématu: **Ochrana spotřebitele**
Zadávací katedra: **Katedra práva**

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

V demokratickém státě tvoří ochrana práv spotřebitele nezbytnou součást právní politiky a úzce souvisí s volným trhem. Bakalářská práce by proto měla postihnout celou právní ochranu spotřebitele, včetně její historie a vývoje. V rámci EU i naznačit cestu harmonizace národních úprav a přejít na ochranu trhu ČR, její regulaci.

Osnova:

1. Úvod, krátký historický exkurz.
2. Právní úprava v rámci EU.
3. Veřejnoprávní ochrana v ČR, základní pojmy této problematiky, zásady úpravy v ČR.
4. Instituce a občanské organizace v rámci ochrany spotřebitele.
5. Závěr, porovnání, návrhy a doporučení.
6. Přehled literatury, přílohy.

Rozsah grafických prací: dle potřeby

Rozsah pracovní zprávy: 50-60 stran

Forma zpracování bakalářské práce: tištěná

Seznam odborné literatury:

Ústava ČR a Listina základních práv a svobod.

Zákon č. 634/92 Sb., o ochraně spotřebitele.

Zákon č. 22/97 Sb., o technických požadavcích na výrobky.

Zákon č. 102/01 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků.

Zákon č. 59/88 Sb., o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobků.

Zákon č. 40/95 Sb., o regulaci reklamy.

Občanský zákoník v platném znění.

Obchodní zákoník v platném znění.

Maastrichtská smlouva z roku 1992 (kapitola Ochrana spotřebitele).

Horová, O.: Ochrana spotřebitele. Aspi, Praha 2005.

Hulva, T.: Ochrana spotřebitele. Aspi, Praha 2005.

Internet, periodika zabývající se tímto problémem.

Vedoucí bakalářské práce: JUDr. PaedDr. Věra Švejdová

Katedra práva

Datum zadání bakalářské práce: 10. února 2012

Termín odevzdání bakalářské práce: 30. dubna 2013

doc. Ing. Ladislav Rolínek, Ph.D.

děkan

JIHOČESKÁ UNIVERZITA
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
EKONOMICKÁ FAKULTA
Studentská 13
370 05 České Budějovice

JUDr. Rudolf Hrubý
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 8. března 2012

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s §47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejich 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. 111/1998 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 vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Třebíči dne 24. 4. 2013

.....
Lucie Fojtová

Poděkování

Děkuji vedoucí bakalářské práce JUDr. PaedDr. Věře Švejdové za odborné vedení, cenné rady a připomínky, kterými byla nápomocna při vypracování této bakalářské práce.

Obsah:

1	Úvod, krátký historický exkurz	3
1.1	Úvod	3
1.2	Historie ochrany spotřebitele v České republice	5
2	Právní úprava v rámci EU	8
2.1	Primární právo	8
2.2	Sekundární právo	8
2.2.1	Směrnice EU	9
3	Právní úprava v České republice, základní pojmy, zásady úpravy v ČR	12
3.1	Právní úprava ochrany spotřebitele v ČR	12
3.1.1	Občanský zákoník	12
3.1.2	Zákon o ochraně spotřebitele	15
3.1.3	Zákon o technických požadavcích na výrobky	16
3.1.4	Zákon o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku	17
3.1.5	Zákon o potravinách a tabákových výrobcích	18
3.1.6	Zákon o obecné bezpečnosti výrobků	19
3.1.7	Obchodní zákoník	20
3.1.8	Další zákony	20
3.2	Základní pojmy	21
3.2.1	Pojem spotřebitel, práva a povinnosti spotřebitele	21
3.2.1.1	Spotřebitel	21
3.2.1.2	Práva spotřebitele	22
3.2.1.3	Povinnosti spotřebitele	23
3.2.2	Pojem prodávající, povinnosti prodávajících	24
3.2.2.1	Prodávající	24
3.2.2.2	Povinnosti prodávajícího	24
3.3	Zásady úpravy ochrany spotřebitele v ČR	28

3.3.1	Zásady platné pro právní řád jako celek	28
3.3.2	Zásady platné pro dané právní odvětví	29
4	Instituce a občanské organizace v rámci ochrany spotřebitele.....	31
4.1	Ministerstvo průmyslu a obchodu	31
4.2	Státní dozorové organizace	32
4.2.1	Česká obchodní inspekce	32
4.2.2	Státní veterinární správa	33
4.2.3	Česká zemědělská a potravinářská inspekce	34
4.2.4	Orgány ochrany veřejného zdraví.....	35
4.3	Občanské spotřebitelské organizace.....	36
4.3.1	Sdružení obrany spotřebitelů	36
4.3.2	Sdružení spotřebitelů Test	37
4.3.3	Další organizace	38
4.4	Spotřebitelský poradní výbor	39
	Metodika	40
5.	Občanská poradna při Jihočeské rozvojové o.p.s.	41
	Závěr, porovnání, návrhy a doporučení	50
	Summary.....	52
	Seznam literatury	53
	Seznam grafů	54

1 Úvod, krátký historický exkurz

1.1 Úvod

Ochrana spotřebitele je aktuálním tématem v každé společnosti. Upravováno po několik desetiletí je nyní nezbytností každé moderní právní úpravy. Každý občan se stává součástí této problematiky. Všichni nakupují zboží a služby. Občan, jakožto samotný spotřebitel využívá právní ochrany prostřednictvím zákonů, institucí a spotřebitelských organizací. Česká republika, která je od roku 2004 součástí Evropské unie, musela své právní předpisy přizpůsobit standardům a směrnicím Evropské unie. Tím došlo ke zvýšení kvality ochrany spotřebitele. Česká republika je na dostatečné úrovni, pokud jde o kvalitu právních norem. Problémem souvisejícím s ochranou spotřebitele v České republice je nízká informovanost spotřebitelů o jejich právech a povinnostech ve spotřebitelsko-právních vztazích. Pak může dojít k tomu, že spotřebitelé se nejsou schopni ubránit nepoctivým praktikám některých obchodníků. Aby byla úroveň ochrany spotřebitele ještě více kvalitnější, je důležité aktivní zapojení občanů do této právní oblasti a spolupráce s občanskými spotřebitelskými organizacemi.

Cílem bakalářské práce je seznámení se stručnou historií ochrany spotřebitele v České republice. Přiblížení právní úpravy v rámci Evropské unie, veřejnoprávní ochrana v České republice a nejdůležitější zákony. Seznámení se s právy, povinnostmi a zásadami týkající se ochrany spotřebitele. Zmíněn bude také přehled a informace o institucích a občanských organizacích v rámci ochrany spotřebitele.

Praktická část bakalářské práce obsahuje obecné informace o jedné z poboček Asociace občanských poraden, konkrétně Občanská poradna při Jihočeské rozvojové o.p.s. Dále grafy statistických údajů týkající se například počtu klientů, dotazů a podobně a popsání konkrétních případů z oblasti ochrany spotřebitele.

Pojem „ochrana spotřebitele“ lze obecně nadefinovat jako systematická, cílevědomá činnost občanů a vlády státu, která směřuje k posílení postavení spotřebitele na trhu a k zajištění a udržování dostatečné ochrany mezinárodně uznaných práv spotřebitelů (především bezpečnosti a zdraví občanů).

Primárním cílem ochrany spotřebitele je pomocí strategií zaměřených na odstraňování nedokonalostí trhu docílit větší rovnováhy a transparentnosti ve vztazích mezi spotřebiteli, výrobcí a prodejci, podnítit rozvoj tržních podmínek dávajících spotřebiteli možnost většího výběru za přijatelné ceny a podporovat rozvoj občanských spotřebitelských iniciativ při dodržování jejich apolitičnosti a nezávislosti.

Specifickým cílem ochrany spotřebitele je zajistit, aby spotřebitelé na konkurenčním trhu, který nabízí rozsáhlý sortiment za ekonomicky přijatelnou cenu, byli dostatečně informováni o vlastnostech výrobků, o svých právech při koupi zboží a o způsobech uplatňování svých ekonomických zájmů. V nejlepším případě by dobře informovaný spotřebitel měl mít možnost vybrat si vhodné a kvalitní zboží, o kterém má dostatek informací, aby mohl přijmout rozhodnutí ve svém nejlepším zájmu, neměl by být vystavován skrytým rizikům, které vyplývají z nebezpečného zboží a služeb nebo z nečestného jednání prodejců, měl by mít snadný přístup k nápravným opatřením v případě, že samotný trh selže a také by spotřebitel měl mít zastoupení při podrobné formulaci zásad spotřebitelské politiky.

1.2 Historie ochrany spotřebitele v České republice

Ochrana spotřebitele byla zajišťována před rokem 1990 v tehdejší Československu, kde fungovala centrálně plánovaná ekonomika, pouze ojediněle na základě centralistického vlivu státu. Systém diktatury výrobce vytvářel nerovnovážený vztah mezi výrobcí anebo prodejci a spotřebiteli. Zájmy spotřebitelů byly potlačovány, protože přemýšlení výrobců, plány firem a strategie rozvoje se neodvíjely od potřeb a nároků zákazníků. Nedostatková ekonomika vytvořila stav, kdy prvotní bylo vyrobit, přičemž celá strategie postoje k zákazníkovi byla redukována přesným označením „odbyt“. Odběratelé pak usilovali o to, aby mohli vyrobené zboží, často produkt monopolního výrobce, odebrat.

Monopolní výrobci či prodejci měli ze své výjimečné pozice na trhu řadu výhod. Mohli si na příklad určit vysokou, tzv. monopolní cenu, nic je nenutilo k vyšší náročnosti na kvalitu výrobků a služeb spojených s prodejem, nebyli tlačeni k častější inovaci nabízeného sortimentu. K získání výrobků byli odběratelé nuceni všechny nedokonalosti monopolního dodavatele tolerovat. V době řízené ekonomiky zaručoval u nás ochranu spotřebitele stát pomocí svých orgánů, a to například národní výbory, Výbor lidové kontroly, hygienické a protiepidemické stanice, Státní obchodní inspekce, Úřad pro normalizaci a měření a další instituce.

Národní výbory fungovaly v oblasti ochrany spotřebitele prostřednictvím tzv. „Spotřebitelských rad“, složených z dobrovolných pracovníků z řad spotřebitelů. Hlavní činností rady bylo předkládání návrhů na zlepšení práce v prodejnách a na zkvalitnění obchodních služeb občanům, kontrola dodržování prodejní doby, poctivosti prodeje, čistoty a hygieny v prodejnách a zařízeních poskytujících stravovací a ubytovací služby, vyřizování zakázek atd. Rady předkládali svá zjištění z kontrol Národnímu výboru k přešetření.

Záměr **Výboru lidové kontroly** byl prosadit podstatný obrat v jakosti zboží vytvořeného v naší republice a to prostřednictvím upevnění pracovní kázně v podnicích, zvýšením účinnosti vstupní, mezioperační a výstupní kontroly a přísným dodržováním technologických pravidel.

Státní obchodní inspekce se zabývala kontrolami jakosti výrobků, prodejní dobou, poctivosti prodeje atd. Byla řízena státem, a proto její činnost byla ovlivněna politickými zájmy státu.

Hygienická a protiepidemická služba zajišťovala kontrolu zdravotní nezávadnosti potravin pro spotřebitele, zajištění hygienicky nezávadného prostředí prodeje, produkce a skladování.

Na ochraně spotřebitele v oblasti normalizace, metrologie a státního zkušebnictví se podílely **státní zkušebny** řízené Federálním úřadem pro normalizaci a měření. Každý výrobek musel vyhovovat závazným státním technickým normám, ale při tvorbě těchto norem byly zohledňovány určité negativní jevy jako například zastaralost technologií používaných ve státních podnicích, u již zhotovených výrobků se připouštěla řada výjimek, které nutily podniky k trvalému zvyšování jakosti svých výrobků a spokojenosti spotřebitelů.

V oblasti ochrany spotřebitele působily také výzkumné ústavy a jiné instituce, které dohlížely na jakost produkce československého průmyslu.

Jediným nástrojem ochrany spotřebitele byly tzv. knihy přání a stížností, v nichž mohl spotřebitel vyslovit svou nespokojenost s výrobkem či prodejcem a dále Reklamační řády, které vycházely z platných právních norem. Výjimkou také nebyl výskyt falešných „knih přání a stížností“. Konkrétní zákon, který se zabýval ochranou spotřebitele v této době neexistoval. Byly sice přijímány různé normy a zákony, ale jejich uplatňování, prosazování a vynucování nebylo svědomité, podléhaly politickým a ekonomickým motivacím. Spotřebitelé se velmi obtížně dostávaly k informacím, nebyla možnost zakládat dobrovolné spotřebitelské organizace a skupiny, které by napomohli spotřebitele informovat, poradit jim, případně je zastupovat při řešení spotřebitelských konfliktů. Koncem roku 1989 nástup demokracie zavedl změny v problematice ochrany spotřebitele. Začaly se vytvářet občanské aktivity, například Nadace na ochranu spotřebitelů. Následně rozvinul aktivity i stát. Koncem roku 1990 vznikl na Federálním ministerstvu kontroly Odbor ochrany spotřebitele, který měl poslání řešit problémy spotřebitelů a sladovat různé aktivity v rámci ochrany spotřebitele. Výsledkem Odboru ochrany spotřebitele byl návrh zákona zabývající se ochranou spotřebitelských zájmů, který byl na poslední schůzi Federálního shromáždění schválen jako Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Po

rozdělení federace působil Odbor ochrany spotřebitele na Ministerstvu hospodářství a v současné době se problematice ochrany spotřebitele věnuje Ministerstvo průmyslu a obchodu.

Vstupem České republiky do Evropského společenství (dne 1. 5. 2004) začala na našem území platit nová, obrovská masa právních předpisů, jež mají zdroj v právu Evropského společenství. Jednotná úprava shodná s právem Evropské unie je významná pro volný pohyb zboží v rámci vnitřního trhu společenství, do něhož Česká republika směřuje a také pro správné fungování trhu je velice podstatné, aby spotřebitel mohl očekávat ve všech zemích Evropské unie shodnou úroveň ochrany svých zájmů.

HOROVÁ, Olga. Ochrana spotřebitele. Vyd. 2. V Praze: Oeconomica, 2004, 136 s. ISBN 80-245-0690-4.

2 Právní úprava v rámci EU

Problematika ochrany spotřebitele je v právu Evropského společenství (dále jen ES) upravena na úrovni primárního a na úrovni sekundárního práva.

2.1 Primární právo

Primárním právem Evropského společenství jsou zakladatelské smlouvy, tj. „Pařížská smlouva o zřízení Evropského společenství uhlí a oceli“ (1951), „Římská smlouva o zřízení Evropského hospodářského prostoru“ (1957), „Římská smlouva o zřízení Evropského společenství atomové energie“ (1957). Dále se jedná o „Úmluvu o některých orgánech společných Evropským společenstvím“, „Slučovací smlouvu“ (domluva o zřízení jedné Rady a jedné Komise pro všechny tři Společenství), „Jednotný evropský akt“, „Maastrichtskou smlouvu o Evropské unii“, „Amsterodamskou smlouvu o revizi řízovacích smluv a Maastrichtské smlouvy o Evropské unii“ a „Smlouvu z Nice“. Jedná se ve skutečnosti o normy mezinárodního veřejného práva, o mezinárodní smlouvy ve smyslu článku 10 Ústavy, kterými členské státy Evropských společenství vdechly Společenství subjektivitu, vytvořily orgány Společenství a určily jim pravomoce. Kromě toho představují výchozí materiální normy, které stanoví státům základní povinnosti směřující k vyrovnanému soužití ve Společenství a směřující k dosažení záměrů Společenství. Faktická práva a povinnosti jsou určeny normami sekundárního práva, tj. práva tvořeného orgány Společenství.

2.2 Sekundární právo

Sekundární právo je tvořeno nařízeními, směrnicemi, rozhodnutími, stanovisky a doporučeními. Nařízení je závazným úkonem normativního charakteru. Je to pravidlo obecně závazné jak na úrovni Společenství, tak pro jednotlivé členské státy. Může přímo zavazovat členské státy i jejich vnitrostátní subjekty. Pro právo Společenství je nařízení tím, čím je pro vnitrostátní právo zákon. Směrnice nemá obecnou závaznost, jde o akt, který zavazuje jen subjekty, jimž je určen – tj. členské státy. Směrnice předepisuje jen výsledek, jehož má být dosaženo, kdežto metody a formy dosažení tohoto cíle setrvávají na vůli státu. Rozhodnutí je zpravidla individuálním aktem zavazujícím pouze subjekty, jimž je adresováno. Stanoviska a doporučení nejsou právními akty, a jsou proto právně nezávazná.

Pro subjekt tuzemského právního řádu jsou nejvýznamnějšími sekundární právní prameny ES, a to nařízení a směrnice. V případě nařízení je situace nezpochybnitelná. Spolu se zákony stanoví práva a povinnosti přímo i subjektům tuzemského práva. Směrnice zavazují jen státy povinné k docílení stanoveného cíle směrnicí v určité lhůtě. Ačkoli směrnice zavazuje pouze státy, může mít i přímý efekt na vnitrostátní subjekty.

V článku 153 Smlouvy ES je upraveno právo ochrany spotřebitele, které zde bylo doplněno až Maastrichtskou smlouvou. Stanovuje, že Společenství vede k docílení vyššího stupně ochrany spotřebitele v oblasti ochrany zdraví, bezpečnosti a ekonomických zájmů spotřebitelů, tak i poskytováním odpovídajících informací. Členské země mohou mít přísnější ochranné prostředky, než jaká plynou z činnosti ES. Taková opatření musí být kompatibilní s právem ES a notifikována Komisí.

2.2.1 Směrnice EU

V sekundárním právu jsou upraveny další pohledy ochrany spotřebitele, kde se jedná o velice podrobnou úpravu, která je uspořádána do několika skupin. Základními jsou:

a) bezpečnost a ochrana zdraví spotřebitelů:

- směrnice č. 85/374/EHS o sbližování právních předpisů a správních aktů členských států týkajících se odpovědnosti za vadné výrobky. V českém právu je zahrnuta v zákoně č. 59/1998 Sb., o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku,
- směrnice č. 92/59/EHS o všeobecné bezpečnosti výrobků. V českém právu je zahrnuta v zákoně č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků,

b) ochrana ekonomických zájmů spotřebitelů, jejich informovanost a výchova spotřebitelů:

- směrnice č. 84/450/EHS týkající se klamavé reklamě je v českém právu zahrnuta v § 45 Obchodního zákoníku,
- směrnice č. 97/55/EHS týkající se srovnávací reklamy, jíž se mění směrnice č. 84/450/EHS je v českém právu zahrnuta v zákoně č. 370/2000 Sb., kterým se mění zák. č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, a další zákony (§ 50a ObZ, srovnávací reklama),

- směrnice č. 85/577/EHS týkající se ochrany spotřebitele v případě uzavírání smluv mimo obchodní provozovnu je v českém právu je zahrnuta v zákoně č. 367/2000 Sb., kterým se mění zák. č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, a některé další zákony (§ 57 OZ),
- směrnice č. 90/314/EHS o souborných službách pro zájezdy, cesty a pobyty. V českém právu je zahrnuta v zákoně č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu,
- směrnice č. 87/102/EHS týkající se spotřebitelského úvěru je v českém právu zahrnuta v zákoně č. 321/2001 Sb., o některých podmínkách sjednávání spotřebitelského úvěru,
- směrnice č. 93/13/EHS týkající se nepřiměřených podmínek ve spotřebitelských smlouvách je v českém právu zahrnuta v zákoně č. 367/2000 Sb., kterým se mění zák. č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, a některé další zákony (§ 55 a 56 OZ),
- směrnice č. 97/7/ES týkající se ochrany spotřebitele v případě uzavřených smluv na dálku je v českém právu zahrnuta v zákoně č. 367/2000 Sb., kterým se mění zák. č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, a některé další zákony (§ 53 a násl. OZ),
- směrnice č. 1999/44/ES týkající se některých aspektů prodeje spotřebního zboží a záruk na toto zboží je v českém právu zahrnuta v zákoně č. 136/2002 Sb., kterým se mění zák. č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, a zákon č. 65/1965 Sb., zákoník práce,
- směrnice č. 98/6/ES týkající se ochrany spotřebitelů při označování výrobků nabízených spotřebiteli je v českém právu zahrnuta v zákoně č. 124/2003 Sb., kterým se mění zákon č. 536/1990 Sb., o cenách,
- směrnice č. 2000/31/ES týkající se některých právních aspektů služeb informační společnosti, zvláště elektronického obchodu, na vnitřním trhu je v českém právu zahrnuta v zákoně č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů (§ 53a OZ),
- směrnice č. 2002/19/ES, č. 2002/20/ES, č. 2002/21/ES, č. 2002/22/ES, č. 2002/58/ES, č. 2002/77/ES, č. 1999/5/ES, jež byly přijaty v souvislosti s elektronickými komunikacemi, univerzální službou, ochranou osobních údajů aj., jsou v českém právu zahrnuty v zákoně č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích,

- směrnice č. 94/47/ES týkající se ochrany nabyvatelů ve vztahu k některým aspektům smluv o nabytí práva k dočasnému užívání nemovitostí je v českém právu zahrnuta v zákoně č. 135/2002 Sb., kterým se mění zákon č. 40/1964 Sb. (§ 58 a násl. OZ).

HULVA, Tomáš. Ochrana spotřebitele. Vyd. 1. Praha: ASPI, 2004, 451 s. Právní rukověť. ISBN 80-735-7064-5.

3 Právní úprava v České republice, základní pojmy, zásady úpravy v ČR

3.1 Právní úprava ochrany spotřebitele v České republice

Jednou z hlavních podmínek pro vstup České republiky do Evropské unie je převzetí evropského právního řádu do českého právního řádu. Česká republika podpisem „Evropské dohody“ převzala závazek usilovat o zajištění postupného souladu vnitrostátního zákonodárství, které se týká ochrany spotřebitele, s legislativou Evropské unie.

Občan České republiky je v současné době chráněn řadou zákonů, které musí být respektovány.

3.1.1 Občanský zákoník

Základním soukromoprávním právním předpisem na ochranu spotřebitele je novela Občanského zákoníku č. 509/1991 Sb., která zahrnuje mnohá ustanovení týkající se ochrany spotřebitele. Jedná se například o:

- kupní smlouvu,
- nepřiměřené smluvní podmínky,
- smlouvy uzavřené prostřednictvím dálkových prostředků,
- vlastnictví koupené věci,
- informační povinnosti,
- odpovědnost za vady,
- odpovědnost za škodu,
- záruční doba.

Kupní smlouva je dvoustranný závazkový vztah, kde se prodávající zavazuje dodat kupujícímu věc a převést na něj vlastnická práva a kupující se zavazuje věc převzít a zaplatit. Podstatnými náležitostmi kupní smlouvy je předmět a kupní cena. Dále smlouva může obsahovat vedlejší ujednání, a to výhrada vlastnictví, předkupní právo, právo zpětné koupě (prodeje), výsada lepšího kupce, koupě na zkoušku. Pí-

semná forma není vyžadována. Předmětem koupě může být věc, právo nebo jiné majetkové hodnoty.

Nepřiměřené smluvní podmínky – Občanský zákoník zakazuje smluvní dohody, které znamenají značnou nerovnováhu v právech a povinnostech stran. Na základě tohoto ustanovení jsou nepřipustná např. ujednání vylučující nebo omezující práva spotřebitele při uplatnění odpovědnosti za vady či odpovědnosti za škodu. Tato právní úprava má zabránit zneužívání silnějšího postavení ze strany podnikatele a zajistit stabilitu v právech a povinnostech mezi spotřebitelem a podnikatelem.

Smlouvy uzavřené prostřednictvím dálkových prostředků – tj. např. přes internet, z katalogu apod. Úprava umožňuje spotřebiteli se seznámit se zbožím podobným způsobem jako v případě nákupu v kamenné prodejně, zajistit dostatečné informace potřebné k rozhodování o uzavření smlouvy a ochránit poskytnuté osobní údaje. Zákon proto upravuje, které informace před uzavřením smlouvy musí být spotřebiteli předány, a dává lhůtu 14 dnů, za níž může spotřebitel odstoupit od smlouvy bez udání důvodu a bez jakékoliv sankce. Není-li informační povinnost splněna ze strany podnikatele, je sankcionováno prodloužením lhůty k odstoupení od smlouvy na 3 měsíce.

Vlastnictví koupené věci přechází na kupujícího převzetím věci. Při zásilkovém prodeji přechází vlastnictví na kupujícího převzetím věci na místě dodání určeném kupujícím. Věc zůstává ve vlastnictví prodávajícího do převzetí věci kupujícím. Při samoobslužném prodeji je věc ve vlastnictví kupujícího okamžikem zaplacení ceny za vybrané zboží, do tohoto okamžiku může kupující vybrané zboží vrátit na původní místo. Pokud je kupujícím vybrané zboží před převodem vlastnického práva poškozeno nebo zničeno, odpovídá za škodu podle obecných ustanovení odpovědnosti za škodu.

Informační povinnosti – prodávající je povinen seznámit kupujícího např. s návodem, případně zvláštními technickými pravidly. V žádném případě nesmí prodávající kupujícího klamat. Jestliže není informační povinnost prodávajícím splněna, je povinen kupujícímu nahradit škodu z toho vzniklou.

Odpovědnost za vady – věci s vadou, které nebrání, aby jich mohlo být užíváno k určenému účelu, musí být prodávány jen za nižší ceny, než je cena obvyklá bezvadné věci. Kupujícího je třeba upozornit na vadu na zboží a o jakou vadu jde.

Podle zákoníku odpovídá prodávající za vady, které má prodaná věc při převzetí kupujícím. Proávající neodpovídá za vady vzniklé jejich použitím nebo opotřebením. U věcí prodávaných za nižší cenu neodpovídá za vadu, pro kterou byla sjednána nižší cena. Pokud lze na zakoupeném výrobku vadu odstranit, má kupující právo na řádné, včasné a bezplatné odstranění vady. Kupující může požadovat, aby mu věc byla vyměněna v případě, že věc ještě nebyla použita nebo týká-li se vada jen součásti věci, výměnu součásti. Jedná-li se o vadu neodstranitelnou a kupující věc nemůže řádně užívat, má právo na výměnu věci nebo na odstoupení od smlouvy. Kupující může také odstoupit od smlouvy i v případě, že se jedná o vadu odstranitelnou, avšak protože došlo opětovnému vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad nemůže s věcí řádně nakládat. Právo kupujícího z odpovědnosti za vady věci zanikne, neuplatní-li je kupující v záruční době. Do záruční doby se nepočítá doba od uplatnění práva z odpovědnosti za vady až do doby, kdy kupující po skončení opravy byl povinen věc převzít. Povinností prodávajícího je vydat kupujícímu doklad potvrzující, kdy bylo právo uplatněno, kdy byla oprava provedena a jak dlouho trvala.

Odpovědnost za škodu – z hlediska prodeje zboží v obchodě je praktické obzvláště ustanovení o obecné odpovědnosti za škodu. Pokud kupující způsobí prodávajícímu v prodejně škodu (např. poškodí zboží), je třeba posoudit, zda byla škoda zaviněna pouze kupujícím, nebo zda je možné dohledat spoluvinu také ze strany prodávajícího, či je zavinění na jeho straně (např. špatné uložení zboží v regálu).

Záruční doba na zakoupené spotřební zboží je 24 měsíců, u potravinářského zboží 8 dní, u krmiv 3 týdny, u prodeje zvířat 6 týdnů a záruka mezi fyzickými osobami je 6 měsíců, není-li uvedeno jinak. Záruční doba začíná běžet od okamžiku, kdy kupující věc převzal. Po uplynutí zákonné záruční doby nemá spotřebitel vůči prodávajícímu žádná práva.

HOROVÁ, Olga. Ochrana spotřebitele. Vyd. 2. V Praze: Oeconomica, 2004, 136 s. ISBN 80-245-0690-4.

Úskalí ochrany spotřebitele z pohledu podnikatele. [online]. [cit. 2012-11-25]. ©2011, Dostupné z: <http://www.ipodnikatel.cz/Ochrana-spotrebitele/uskali-ochrany-spotrebitele-z-pohledu-podnikatele.html>

3.1.2 Zákon o ochraně spotřebitele

Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele je nejdůležitější zákonnou normou související s ochranou spotřebitele. Tento zákon a jeho pozdější úpravy a novely stanoví veřejnoprávní povinnosti podnikatelů vůči spotřebiteli, např. povinnost řádně informovat spotřebitele o prodávaném zboží nebo poskytnutých službách. Důležitá je i část zmiňující se o zákazu nebezpečných výrobků a vymezení povinností výrobců, prodejců, dodavatelů i orgánů veřejné správy v případě proniknutí takového zboží na trh. V zákoně jsou definována základní pravidla pro reklamu, jenž nesmí spotřebitele klamat, nesmí ani porušovat základní pravidla mravnosti, slušnosti a podobně. Dále je v zákoně řešena otázka diskriminace spotřebitele, zákaz klamání spotřebitele, otázka týkající se vlastností výrobku, způsob jeho používání a údržby, informační povinnost prodávajícího, je řešena poctivost prodeje, poskytování služeb, označování výrobků apod.

Zákon také stanoví, jaké náležitosti musí mít doklad zakoupeného zboží či poskytnuté služby, ukládá povinnost, aby byl spotřebitel seznámen s cenou zboží či služby a informován o podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady. Dále se zákon zabývá problematikou zaměnitelných výrobků, řeší stanovení lhůt týkající se reklamace, nikoli výsledek reklamace a určuje působnost orgánů státní správy, které kontrolují dodržování ustanovení na ochranu spotřebitele.

Zákon o ochraně spotřebitele je svého druhu naší první samostatnou právní normou věnující se ochraně spotřebitele. 16. 12. 1992 byl tento zákon schválen Federálním shromážděním České a Slovenské republiky s účinností od 31. 12. 1992. Kladná stránka spočívá v transformaci povinnosti stanovené soukromoprávním předpisem, a to Občanským zákoníkem, do veřejnoprávního předpisu, tedy do normy práva správního, jehož plnění mohou orgány státní správy kontrolovat a ukládat sankce v případě neplnění.

Mezinárodně uznávanou listinou pro ochranu spotřebitele je Směrnice OSN na ochranu spotřebitele, z níž zákon o ochraně spotřebitele z roku 1992 vycházel a v současné době je platný v České republice ve smyslu pozdějších novelizací. Novelizace představují další krok k postupnému vytváření stejné úrovně ochrany spotřebitele v podmínkách České republiky v porovnání s členskými zeměmi Evropské unie.

HOROVÁ, Olga. Ochrana spotřebitele. Vyd. 2. V Praze: Oeconomica, 2004, 136 s. ISBN 80-245-0690-4.

Zákon č. 634/92 Sb., o ochraně spotřebitele

3.1.3 Zákon o technických požadavcích na výrobky

Obsahem tohoto právního předpisu je umožnění pružného a operativního zavádění nových výrobků na trh, kdy odpovědnost za bezpečnost výrobků plně zůstává na výrobcí a dovozci.

Zákon č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky a o změně a doplnění některých zákonů upravuje:

- technické požadavky na výrobky tak, aby neohrožovaly zdraví a bezpečnost osob, a přírodní prostředí,
- práva a povinnosti osob uvádějící takovéto výrobky na trh (např. nařízení vlády na elektrická zařízení, střelivo a střelné zbraně atd.),
- práva a povinnosti právnických a fyzických osob, jejichž činnost se týká státního zkušebnictví a tvorby a uplatňování českých technických norem.

Zákon vychází z evropské směrnice č. 92/59/EHS, o všeobecné bezpečnosti a byl novelizován roku 2000.

Výrobce má povinnost uvádět na trh jen bezpečné výrobky, tedy takové, které nemohou ohrozit zdraví, bezpečnost nebo životní prostředí. Za bezpečný výrobek se považuje ten, který splňuje požadavky stanovené v technických předpisech. Pokud technický předpis není zpracován, pak bezpečný výrobek je takový, který splňuje bezpečnostní požadavky norem nebo takový výrobek, který odpovídá stavu vědeckých a technických poznatků známých v době jeho uvedení na trh. Povinností výrobce je před uvedením na trh vydat u stanovených výrobků podléhajících regulaci (např. hračky, stavebniny, kosmetické zboží, elektrospotřebiče atd.) písemné prohlášení o shodě. Prohlášení o shodě musí být v češtině a jedná se o potvrzení výrobce nebo dovozce o tom, že vlastnosti výrobku splňují základní požadavky a všechny ostatní zákonem předepsané náležitosti. Prodejce je povinen na žádost každého spotřebitele předložit toto potvrzení k nahlédnutí nebo do 20 dnů vydat potvrzenou kopii

na náklady žadatele. Po vydání prohlášení má právo výrobce či dovozce uplatnit českou značku shody – CCZ, která znamená, že daný výrobek odpovídá předepsaným technickým nárokům a umísťuje se na výrobek, obal nebo průvodní či jinou dokumentaci.

Prohlášení o shodě nezbavuje výrobce odpovědnosti za vady výrobku a za jimi způsobené škody. Novela zákona spolu s podpisem a schválením „Protokolu k Evropské dohodě o posuzování shody a akceptaci průmyslových výrobků PECA“ liberalizuje výměnu zboží mezi Českou republikou a zeměmi Evropské unie. Vybrané druhy zboží označené evropskou certifikační značkou CE jsou uznány jako bezpečné a nemusí být v České republice znovu certifikovány. Dozor nad nedodržováním tohoto zákona provádí Česká obchodní inspekce, inspektoři jsou oprávněni kontrolovat, zda je prodáváný výrobek provázen náležitými doklady, mohou provádět odběry a přezkoušení vzorků.

Principy této legislativní úpravy jsou používány v celém Evropském společenství, tak se předpokládá větší odpovědnost u výrobců a dovozců za vlastní či dovezené výrobky.

HOROVÁ, Olga. Ochrana spotřebitele. Vyd. 2. V Praze: Oeconomica, 2004, 136 s. ISBN 80-245-0690-4

Zákon č. 22/97 Sb., o technických požadavcích na výrobky

3.1.4 Zákon o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku

Stěžejním předpisem na ochranu ekonomických zájmů spotřebitelů je směrnice Rady č. 85/374/EHS z 25. července 1985 o sbližování zákonů a dalších právních předpisů členských států o odpovědnosti za vadné výrobky. Jde o základní normu v oblasti ochrany spotřebitele, kterou bylo třeba převzít do našeho právního řádu před přijetím České republiky do Evropské unie.

Smyslem odpovědnosti za výrobek je ochránit spotřebitele proti výrobcům, resp. dovozům. Způsobí-li vadný výrobek škodu, je výrobce volán k odpovědnosti za tuto vadu.

Přijetím Zákona č. 59/1998 Sb., o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku se zlepšilo postavení českého spotřebitele. Byla vytvořena soukromoprávní koncepce na odškodnění poškozené osoby, aniž by to kladlo zvýšené nároky na státní správu. Tato úprava působí kladně i na spotřebitele a všechny uživatele výrobků ve významu, že jsou vedeni ke správnému používání výrobku v souladu s návodem a pokyny výrobce.

K ochraně českého spotřebitele před dováženými výrobky, které by mohli znamenat zdravotní a bezpečnostní rizika na našem trhu, přispělo právě přijetí tohoto zákona. Současná úprava přenáší velkou míru odpovědnosti přímo na výrobce a současně zjednodušuje rozhodování o požadavcích poškozených osob. Pokud vada výrobku způsobí škodu na zdraví (invalidní důchod, dočasná pracovní neschopnost atd.), je výrobce povinen uhradit ušlý výdělek po celou dobu pracovní neschopnosti.

Význam zákona je v tom, aby výrobci:

- uváděli na trh jen výrobky, které jsou bezpečné a byla zajištěna jejich jakost,
- řádně informovali spotřebitele o způsobu používání výrobku. Výrobce by měl poskytovat informace (instrukce, návody) co nejúplněji, nejsrozumitelněji a to v českém jazyce.

HOROVÁ, Olga. Ochrana spotřebitele. Vyd. 2. V Praze: Oeconomica, 2004, 136 s. ISBN 80-245-0690-4

Zákon č. 59/88 Sb., o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku

3.1.5 Zákon o potravinách a tabákových výrobcích

Jeden z nejdůležitějších prostředků vlády zajišťující nezávadnost a bezpečnost potravin je Zákon č. 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích.

Cílem tohoto zákona je především:

- chránit zdraví, bezpečnost a ekonomické zájmy spotřebitelů,

- podpořit konkurenceschopnost tuzemských potravin na vnitřním i zahraničním trhu,
- zajistit soulad mezi právní úpravou v oblasti potravin s nároky ústavy,
- zefektivnit kontroly pomocí orgánů úředního dozoru a ukládat sankce za porušení ustanovení tohoto zákona.

Zákon o potravinách také definuje některé základní pojmy jako například:

- datum použitelnosti – vymezuje maximální dobu, po kterou si potravina podléhající rychlé zkáze (při dodržování skladovacích podmínek) zachová své specifické vlastnosti a splňuje požadavky na zdravotní nezávadnost;
- datum minimální trvanlivosti – vymezuje minimální dobu, po kterou si potravina zachovává své specifické vlastnosti při dodržování skladovacích podmínek a splňuje požadavky na zdravotní nezávadnost,
- šarže – množství druhově totožných výrobků, které jsou vyrobeny za stejných podmínek,
- jakost – soubor charakteristických vlastností jednotlivých druhů, skupin a podskupin potravin a tabákových výrobků, jejichž limity jsou stanoveny zákonem o potravinách a tabákových výrobcích vyhláškou.

-

HOROVÁ, Olga. Ochrana spotřebitele. Vyd. 2. V Praze: Oeconomica, 2004, 136 s. ISBN 80-245-0690-4

Zákon č. 110/97 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích

3.1.6 Zákon o obecné bezpečnosti výrobků

Od 1. 7. 2001 je v České republice podle zákona č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků, upravena povinnost uvádět na trh a do oběhu pouze bezpečné výrobky. Tuto povinnost mají výrobci, distributoři i dovozci. Mají také povinnost stáhnout z trhu výrobek, který bezpečný není. V souladu se směrnicí Evropské unie se za bezpečný výrobek považuje pouze výrobek, který při správném nebo předvídatelném používání nepředstavuje žádné nebo jen minimální nebezpečí. Výrobky nebezpečné jsou ty, které nevyhovují těmto požadavkům. Spotřebitel musí spolu

s výrobkem obdržet průvodní dokumentaci, tedy návod na montáž, uvedení do provozu, údržbu, používání a likvidaci výrobku a to v českém jazyce.

Zákon také vytváří podmínky pro zapojování České republiky do evropského systému RAPEX, což je systém rychlé výměny informací o výrobcích ohrožujících spotřebitele. Znamená to, že pokud se někde objeví nebezpečný výrobek, jsou členské státy povinny o tomto informovat i ostatní země a výrobek musí být celoplošně stažen z trhu.

HOROVÁ, Olga. Ochrana spotřebitele. Vyd. 2. V Praze: Oeconomica, 2004, 136 s. ISBN 80-245-0690-4

Zákon č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků

3.1.7 Obchodní zákoník

Obchodní zákoník č. 513/1991 Sb. vstoupil v platnost 1. 1. 1992 a v současné době platí ve smyslu pozdějších novelizací. První část upravuje jak ochranu podnikatelů, tak i ochranu spotřebitelů před nekalou soutěží, mezi jejíž typické případy patří: klamavá reklama, srovnávací reklama, klamavé označování zboží a služeb, vyvolání nebezpečné záměny.

HOROVÁ, Olga. Ochrana spotřebitele. Vyd. 2. V Praze: Oeconomica, 2004, 136 s. ISBN 80-245-0690-4

Obchodní zákoník

3.1.8 Další zákony

Další zákony týkající se ochrany spotřebitele:

- Trestní zákoník,
- Zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání,
- Zákon č. 526/1990 Sb., o cenách,

- Zákon č. 40/1995 Sb., o regulaci reklamy,
- Zákon č. 63/1991 Sb., o ochraně hospodářské soutěže,
- Zákon č. 137/1995 Sb., o ochranných známkách,
- Zákon č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci,
- Zákon č. 63/1986 Sb., o České zemědělské a potravinářské inspekci,
- Zákon č. 79/1997 Sb., o léčivech,
- Zákon č. 570/1991 Sb., o živnostenských úřadech,
- Zákon č. 108/1987 Sb., o působnosti orgánů veterinární péče atd.

3.2 Spotřebitel a prodávající

3.2.1 Pojem spotřebitel, práva a povinnosti spotřebitele

3.2.1.1 Spotřebitel

V literatuře lze najít hned několik definicí pojmu spotřebitel. Spotřebitel bývá obvykle chápán jako jednotlivec, ale v roli spotřebitelů vystupují instituce, jednotlivci a skupiny jednotlivců.

Obecně lze říci, že spotřebitel je vedle podnikatelů dalším účastníkem trhu, je subjektem vznikajících právních vztahů a zároveň je i možným objektem nepoctivého jednání ze strany obchodníků. Spotřebitelem rozumíme subjekt, který užívá, spotřebovává, konzumuje zakoupené zboží. Ze zákona o ochraně spotřebitele plyne, že spotřebitelem nemusí být vždy pouze jednotlivec (fyzická osoba), ale může to být i organizace (právnícká osoba) nebo domácnost, tedy každý kdo si prostřednictvím obchodu obstarává výrobky nebo služby k uspokojení svých potřeb. Spotřebitel může být i podnikatel, který nepoužívá zakoupené zboží či služby ke své podnikatelské činnosti a vystupuje tedy jako jejich konečný uživatel.

Podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele se spotřebitelem rozumí fyzická osoba nebo právnická osoba, která nakupuje výrobky nebo užívá služby za jiným účelem než pro podnikání.

Ve směrnicích Evropské unie (čl. 2 směrnice č. 85/577/EHS nebo čl. 2 směrnice č. 97/7/EHS) je spotřebitel označen jako fyzická osoba (nikoliv právnická), jež jedná za účelem, který je mimo oblast její činnosti, podnikání nebo profese.

3.2.1.2 Práva spotřebitele

Na trhu je spotřebitel slabším subjektem, který by byl bez patřičné ochrany svých práv jako jednotlivec vůči podnikům, disponujícím velkými finančními prostředky, právníky, parlamentními lobby atd. zcela bezmocný. Z tohoto důvodu bylo nutné přesně nadefinovat práva spotřebitele a stanovit pravidla pro jejich uplatňování.

Evropská unie se zaměřuje na pět základních práv spotřebitele, které byly schváleny Radou v dubnu 1975 v „Prvním programu Evropského společenství pro ochranu spotřebitelů a informační politiku“, jehož součástí byla tzv. „Charta práv spotřebitele“.

Mezi tato práva patří:

- právo na ochranu zdraví a bezpečnosti – zboží ani služby nesmí v sobě obsahovat riziko při normálních podmínkách používání,
- právo na ochranu ekonomických zájmů – uživatel nebo kupující musí být chráněn proti nesprávným praktikám prodávajících, jako jsou klamavá reklama, nepoctivé doložky nebo podmínky úvěru atd. a proti vadným výrobkům a službám,
- právo na náhradu škody – spotřebiteli by se mělo dostat rady a pomoci v případě vadného zboží nebo neuspokojivé služby, stejně tak jako rychlého odškodnění za jakoukoliv škodu,
- právo na srovnávací informace – rozsáhlé informování a vzdělávání občanů by mělo být poskytováno se záměrem umožnit spotřebitelům provést informovaný výběr na trhu,
- právo na zakládání spotřebitelských sdružení – s organizacemi spotřebitelů by se mělo mimo jiné konzultovat při všech legislativních návrzích týkajících se zájmů spotřebitelů.

V současné době je deklarováno Mezinárodní organizací spotřebitelů – Consumer International – 8 práv spotřebitelů. Jedná se o:

- právo na bezpečnost – spotřebitel má právo na bezpečné a zdraví neohrožující výrobky a služby,
- právo na volný výběr – spotřebiteli má zaručit volný výběr v požadované kvalitě a za ekonomicky přijatelnou cenu,
- právo na odškodnění – spotřebitelé mají právo na náhradu za vadné výrobky a za škody zaviněné užíváním zbožím nebo službami,
- právo na informace – Spotřebitel má právo na objektivní a věrohodné informace o vlastnostech výrobku, o bezpečném používání výrobku, o možných vedlejších účincích, o nebezpečí, které by mohlo vzniknout při používání výrobku, o výkonech výrobku a rovněž informace o jeho ceně,
- právo na vzdělání – stát má vytvářet podmínky pro neustálé vzdělávání spotřebitelů, aby se spotřebitel mohl stát zkušeným a racionálně se rozhodovat,
- právo na základní potřeby – spotřebitel má právo na přístup k základním druhům zboží a služeb, na uspokojení základních potřeb nutných pro přežití jako je přiměřená výživa, zdravotní péče, ošacení, bydlení apod.,
- právo na zdravé životní prostředí – výrobky a služby nesmí ohrozit životní prostředí během výroby, užití a ani v procesu likvidace,
- právo na zastupování – občanské spotřebitelské organizace mohou chránit zájmy spotřebitelů vůči výrobcům, dovozcům a distributorům. Spotřebitelské poradní výbory pak chrání zájmy spotřebitelů vůči státním institucím. Právo také umožňuje spotřebitelům sdružovat se v dobrovolných spotřebitelských organizacích a hnutích.

3.2.1.3 Povinnosti spotřebitele

Spotřebitel má nejen práva, ale také povinnosti, které plynou ze zmíněných práv spotřebitelů. Spotřebitel musí mít zájem o zdraví, vzdělávat se, měl by se aktivně účastnit v ochraně spotřebitele, zajímat se o informace a pracovat s nimi. Měl by uplatňovat nárok na odškodnění a nárok na základní potřeby a dodržovat ekologická pravidla.

HOROVÁ, Olga. Ochrana spotřebitele. Vyd. 2. V Praze: Oeconomica, 2004, 136 s. ISBN 80-245-0690-4

3.2.2 Pojem prodávající, povinnosti prodávajících

Ne každý spotřebitel je dobře informován o jeho právech a jaké náležitosti musí splňovat pro jejich bezproblémové uplatňování. Každý zákazník by měl být informován o povinnostech prodávajících, jež musí prodávající splňovat.

3.2.2.1 Prodávající

Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele definuje prodávajícího jako podnikatele, který prodává spotřebiteli výrobky nebo poskytuje služby.

3.2.2.2 Povinnosti prodávajícího

Prodávající je povinen při realizaci prodeje dodržovat následující zákonem stanovené povinnosti a zákazy:

- povinnost poctivosti prodeje výrobků a poskytování služeb,
- zákaz nekalých obchodních praktik,
- zákaz diskriminace spotřebitele,
- povinnost informační,
- povinnost předvést výrobek na žádost,
- povinnost vydat doklad,
- povinnost zajistit hygienické podmínky prodeje,
- povinnost přijmout reklamaci,
- zákaz prodeje nebezpečných výrobků.

Poctivost prodeje výrobků a poskytování služeb

Zákon klade prodávajícímu tři základní požadavky na poctivost prodeje výrobků a poskytování služeb. Prodávající je povinen:

- prodávat výrobky ve správné hmotnosti, míře nebo množství a umožnit spotřebiteli zkontrolovat správnost údajů,
- prodávat výrobky a poskytovat služby ve schválené nebo předepsané jakosti,
- prodávat výrobky a poskytovat služby za sjednané ceny v souladu s cenovými předpisy a ceny při prodeji správně účtovat.

Nekalé obchodní praktiky

Nekalá obchodní praktika je, pokud jednání podnikatele vůči spotřebiteli je v rozporu s požadavky odborné péče a je možné ovlivnit jeho rozhodování tak, že učiní obchodní rozhodnutí, které by jinak neučinil.

Za nekalé obchodní praktiky jsou považovány zejména klamavé a agresivní obchodní praktiky.

- Klamavé jednání je uvedení nepravdivých nebo nesprávných informací o výrobcích nebo uvedení sice věcně správných informací, ale které mohou spotřebitele uvést v omyl vzhledem k souvislostem, za nichž byl užit. Klamavé jednání je také opomenutí závažných informací podstatných pro rozhodnutí spotřebitele, jejich zatajení, poskytnutí nesrozumitelným, nejasným způsobem či jejich uvedení v nevhodný čas.
- Agresivní jednání je pokud podnikatel svým obtěžováním, donucováním, ovlivňováním, včetně použití síly zřetelně zhoršuje možnost svobodného rozhodování spotřebitele.

Zákaz diskriminace spotřebitele

Prodávající a poskytovatel služeb má povinnost spotřebitele nediskriminovat. Pojem diskriminace lze vymezit jako rozlišování sobě rovných subjektů, jež některé z posuzovaných subjektů poškozují. V případě spotřebitelů je nutno vycházet z jejich zcela shodného postavení. Žádný z nich by neměl být zvýhodňován (pozitivní diskriminace) nebo znevýhodňován (negativní diskriminace) na úkor druhých.

Poctivost prodeje, zákaz diskriminace spotřebitele. [online]. Copyright © 2003-2013. [cit. 2012-12-28]. Dostupné z: http://clanky.hyperinzerce.cz/poradna/82-poctivost_prodeje_zakaz_diskriminace_spotrebitele/

Povinnost informační

Prodávající má povinnost poskytnout spotřebiteli řádné informace o vlastnostech prodávaných výrobků nebo charakteru poskytovaných služeb, o způsobu používání a udržování výrobku a o nebezpečích, která by vyplynula z jeho nesprávného

používání či údržby. Prodávající je povinen zajistit srozumitelné informace o výrobku, o způsobu a době jeho užívání v přiloženém písemném návodu

Taktéž prodávající musí zajistit viditelnost a srozumitelné označení prodáváných výrobků. Zákon taxativně uvádí, jakým způsobem musí být provedeno označení výrobku. Na výrobku musí být uveden název výrobku, označení dovozce či vývozce, popř. dodavatele, údaje o množství, hmotnosti nebo velikosti, popř. rozměru a další údaje potřebné k identifikaci výrobku.

Zvláště důležitým požadavkem je povinnost jednoznačně informovat spotřebitele o ceně prodáváných výrobků nebo služby platné v okamžiku nabídky. Výrobky musí být označeny cenou nebo informací o ceně výrobku či služby jinak přijatelně zpřístupnit (např. na společnou informační tabuli, na regály apod.). Tuto povinnost přikazuje Zákon o ochraně spotřebitele, Zákon o cenách a Zákon živnostenský.

Povinnost předvést výrobek na požádání

Před tím než dojde k převzetí výrobku, na žádost kupujícího je prodávající povinen výrobek předvést a překontrolovat, umožňuje-li to charakter výrobku. Na požádání je také prodávající povinen seznámit kupujícího s výrobkem a se způsobem jeho používání. Prodávající musí u zboží dlouhodobé spotřeby, u technicky náročných výrobků apod. být schopen zajistit návod v češtině, pokud to neudělal výrobce nebo dovozce.

Při zásilkovém prodeji, při nákupu na objednávku se spotřebitel sám dobrovolně zřiká povinnosti předvést výrobek, kdy se seznamuje s nabízeným zbožím pouze pomocí nabídkových katalogů zásilkových firem, inzerce v denním tisku apod. Pokud si spotřebitel objedná zboží na dobírku u zásilkové firmy a požádá na poště o rozbalení zásilky, aby si mohl zkontrolovat výrobek, neuspěje, poněvadž zákon upravující poštovní přepravu takové jednání vylučuje. Kupující má možnost do balíku nahlédnout poté, co zaplatí. Dle novely Občanského zákoníku má kupující při nákupu na dálku možnost si rozmyslet a zakoupené zboží, přestože je v pořádku, do 14 dnů vrátit.

Povinnost vydat doklad

Prodávající je povinen na žádost kupujícího vydat doklad o zakoupení výrobku nebo poskytnutí služby s uvedením data prodeje, o jaký výrobek nebo službu se jedná, za jakou cenu, včetně identifikačních údajů prodávajícího.

Vystavení dokladu se vztahuje i na prodej zlevněného zboží, prodej použitých a upravovaných výrobků, výrobků s vadou nebo takových, u kterých jsou užitné vlastnosti omezeny, je prodávající povinen tyto skutečnosti v dokladu o zakoupení zřetelně vyznačit.

Povinnost zajistit hygienické podmínky prodeje

Prodávající je povinen prodávat výrobky v hygienicky nezávadných obalech, nebo je do takových obalů při prodeji zabalit, vyžaduje-li to povaha výrobků.

Povinnost přijmout reklamaci

Podle zákona se reklamací rozumí uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb. Řádně informovat spotřebitele o rozsahu, podmínkách a uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb, včetně údajů o tom, kde lze reklamaci uplatnit a o provádění záručních oprav, je povinností každého prodávajícího.

Zákon o ochraně spotřebitele stanoví prodávajícímu ještě další povinnosti v souvislosti s uplatněním reklamace ze strany kupujícího.

Povinnost prodávajícího přijmout reklamaci v kterékoliv provozovně, kde je možné přijmout reklamaci s ohledem na nabízený sortiment zboží nebo poskytovaných služeb, případně v místě či sídle podnikání. Prodávající je povinen spotřebiteli vydat písemné potvrzení, kdy bylo právo uplatněno, co je obsahem reklamace, způsob vyřízení reklamace, dále potvrzení o tom, kdy a jakým způsobem byla reklamace vyřízená, včetně dokladu o provedení a době trvání opravy, případně písemné odůvodnění, proč byla reklamace zamítnuta.

Po celou provozní dobu musí být v provozovně přítomen pracovník pověřený vyřizovat reklamace. Prodávající nebo jím pověřený zaměstnanec rozhodne o reklamaci ihned, u složitých případů do tří pracovních dnů. Reklamace musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, nedohodne-li se prodávající se spotřebitelem na delší lhůtu. Po uplynutí této lhůty jsou práva spotřebitele stejná, jako by se jednalo o vadu neodstranitelnou.

Zákaz prodeje nebezpečných výrobků

V souladu se směrnicí Evropské unie se za bezpečný výrobek považuje pouze výrobek, který při správném nebo předvídatelném používání nepředstavuje žádné nebo jen minimální nebezpečí. Nebezpečné výrobky jsou ty, které těmto požadavkům nevyhovují.

Zákon o ochraně spotřebitele rozumí nebezpečným výrobkem výrobek, který může být zaměnitelný s potravinou, může mít barvu, tvar, vůni, vzhled, označení, obal, objem nebo rozměry, které mohou způsobit, že spotřebitelé, obzvláště děti, jej mohou zaměnit s potravinou, což může vést k nebezpečí ohrožení lidského zdraví.

Zákaz prodeje nebezpečných výrobků se vztahuje nejen na prodávající, ale také na výrobce, dovozce i dodavatele a rovněž na jejich zaměstnance. Zákaz se vztahuje na výrobky, ale také na poskytování služeb.

HOROVÁ, Olga. Ochrana spotřebitele. Vyd. 2. V Praze: Oeconomica, 2004, 136 s. ISBN 80-245-0690-4

Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

3.3 Zásady úpravy ochrany spotřebitele v České republice

Podstatnou roli v oblasti ochrany spotřebitele hrají základní zásady. Zásady lze rozdělit na zásady, které se týkají práva jako celku a na zásady, které jsou specifické pro dané právní odvětví.

3.3.1 Zásady, které jsou platné pro právní řád jako celek, se řídí podle ústavních zásad, mezi něž patří:

- zásada legality – státní moc může být uplatněna pouze v případech, mezích a způsobem, který stanoví zákon (článek 2, odst. 2 LZPS),
- zásada „každý může činit to, co není zákonem zakázáno, a nikdo nesmí být nucen činit, co zákon neukládá“ (článek 2, odst. 4 Ústavy),

- zásada zákazu diskriminace – v žádném případě nesmí být spotřebitel diskriminován, nesmí být provozovatelem prodejny odmítnut jako zákazník, nejsou-li k tomu dány objektivní důvody (článek 3 LZPS),
- zásada nedotknutelnosti osoby a jejího soukromí – zásada se týká neodbytných prodejců nebo dealerů, kteří mohou svými telefonáty na soukromou linku zasahovat do soukromí (článek 7 LZPS),
- zásada sdružování – ústavní základ pro vytváření občanských sdružení (článek 20 LZPS),
- zásada práva na spravedlivý proces – každý občan se může domáhat stanoveným způsobem svého práva u nezávislého a nestranného soudu (článek 36 LZPS),
- zásada přezkoumatelnosti správního rozhodnutí soudem – každý má právo na právní řízení před soudy, jinými státními orgány nebo orgány veřejné správy (článek 37 LZPS).

3.3.2 Zásady, které jsou specifické pro dané právní odvětví:

Občanskoprávní zásady:

- zásada autonomie vůle a smluvní svoboda – každý subjekt má na zvážení, zda učinit právní úkon, s kým ho učinit a jaká bude forma a obsah právního úkonu,
- zásada rovnosti subjektů – nikdo nemá právo rozhodovat o právech a povinnostech druhých,
- zásada „práva náleží bdělým“ – zásada, která upozorňuje na skutečnost, že právo je nástrojem v rukou schopných,
- zásada občanskoprávního obratu – je skupinou zásad, jež v sobě zahrnuje zásady, že smlouvy se mají dodržovat, zásada nabytých práv, zákon nepůsobí zpětně, zásada dobré víry, zásada ochrany práv třetích osob,
- zásada zákazu zneužití občanských práv – znamená, že soud nepřizná nárok jednání, k němuž je sice subjekt formálně oprávněn, avšak které je svojí povahou šikanózní.

Správněprávní zásady ochrany spotřebitele:

- zásada bezvýjimečné vázanosti správních orgánů zákony – představuje vázanost státní správy zákony a dalšími obecně závaznými právními předpisy vytvořenými na základě zákonů,

- zásada zákazu nepoctivého jednání a diskriminace spotřebitele – představuje jednání, které je v rozporu s dobrými mravy,
- zákaz klamání spotřebitele – souvisí s povinností dodavatelů spotřebitele informovat,
- zásada důsledného informování spotřebitele – povinnost dodavatele řádně, pravdivě a úplně spotřebitele informovat o nabízených výrobcích a službách,
- zásada zákazu jednání, jež mohou spotřebitele nedobrovolně ovlivnit při jeho volbě – se hlavně vztahuje na nedovolenou reklamu.

HULVA, Tomáš. Ochrana spotřebitele. Vyd. 1. Praha: ASPI, 2004, 451 s. Právní rukověť. ISBN 80-735-7064-5.

Listina základních práv a svobod

4 Instituce a občanské organizace v rámci ochrany spotřebitele

Občan, jakožto spotřebitel nemá nikdy jistotu, že při nákupu zboží či služeb, aby uspokojil své potřeby, se mu dostane férového jednání ze strany obchodníků. Obchodníci, ať už fyzické nebo právnické osoby, mohou podnikat nečestně a realizovat nepoctivé jednání vůči spotřebitelům. Aby byla ochrana spotřebitele dostatečně zajištěna, je nutné vytvořit dostatečnou legislativní ochranu. K tomu, aby nebyly porušovány obecně platné právní předpisy a nedocházelo tak k poškozování spotřebitelů, je potřeba stanovit orgány, které spotřebiteli zaručují ochranu a chrání tak členy společnosti před možnou hrozcí újmou.

4.1 Ministerstvo průmyslu a obchodu

V České republice na úseku ochrany spotřebitele je ústředním orgánem státní správy **Ministerstvo průmyslu a obchodu**. Tento úsek spadá do kompetence Odboru ochrany spotřebitele, jehož součástí je Oddělení spotřebitelské politiky a Oddělení integrace s Evropskou unií. Spotřebitelská politika má za cíl vytvářet takové podmínky v oblasti prodeje zboží a ochrany spotřebitele, která zajistí rozvoj a vyšší výkonnost v odvětví obchodu a taktéž zajistí zkvalitnění ochrany bezpečnosti, zdraví, ochrany oprávněných ekonomických zájmů spotřebitele na trhu a to na úrovni standardu zemí Evropské unie.

Ministerstvo průmyslu a obchodu vytváří koncepci tržního dozoru založenou na součinnosti:

- státních dozorových organizací (Česká obchodní inspekce, orgány veterinární správy, Česká zemědělská a potravinářská inspekce, orgány ochrany veřejného zdraví a další specializované kontrolní a dozorové organizace),
- občanských spotřebitelských organizací (Sdružení obrany spotřebitelů, sdružení spotřebitelů „Test“, spotřebitelský poradenský a informační servis, sdružení českých spotřebitelů, centrum spotřebitelsko-podnikatelských vztahů a ochrany spotřebitelů v Třebíči, středisko ochrany spotřebitele Nymburk, poradní a ochranné centrum spotřebitele Hradec Králové, Spotřebitelský poradní výbor).

4.2 Státní dozorové organizace

V České republice vykonává dozor v oblasti ochrany spotřebitele 11 hlavních orgánů. Tyto orgány jsou pod správou Ministerstva průmyslu a obchodu, Ministerstva financí, Ministerstva vnitra a Ministerstva zdravotnictví. Odpovědnost a spolupráce je rozdělena mezi čtyři inspekční instituce, které provádí dozor nad trhem – Česká obchodní inspekce, Česká zemědělská a potravinářská inspekce, orgány ochrany veřejného zdraví a orgány veterinární správy.

4.2.1 Česká obchodní inspekce

V působnosti Ministerstva průmyslu a obchodu je **Česká obchodní inspekce (ČOI)**, která je jejím kontrolním orgánem. Člení se na ústřední inspektorát a sedm jemu podřízených inspektorátů se sídly v několika krajských městech. ČOI provádí kontrolu a dohled nad fyzickými a právníckými osobami, které prodávají nebo dodávají výrobky, zboží a poskytují služby na vnitřní trh.

Dohled a kontrola je prováděna prostřednictvím inspektorů, jejichž náplní kontroly je např.:

- zabezpečení jakosti, zdravotní nezávadnosti a bezpečnost výrobků a služeb podle podmínek stanovených zákonem,
- zda jsou spotřebitelé řádně informováni o výrobcích,
- zda jsou při prodeji zboží používána ověřená měřidla,
- zda jsou výrobky, které jsou uváděny na trh, označeny náležitým povinným označením,
- zda jsou na trh uváděny bezpečné výrobky,
- zda nedochází ke klamání spotřebitele,
- zda mají podnikatelé oprávnění k provozování živnosti aj.

Náplní ČOI není kontrola kvality potravin, pokrmů a tabákových výrobků. ČOI se těmito produkty a službami zabývá pouze z hlediska poctivosti prodeje.

ČOI zaměřuje svoji působnost i do oblasti prevence. Pravidelně informuje veřejnost o výsledcích své kontroly a dozorové činnosti a na všech pracovištích ČOI se dostává spotřebitelům prostřednictvím poradenské služby přímé pomoci.

ČOI spolupracuje s kontrolními orgány, jimiž jsou:

- živnostenské úřady,
- Generální ředitelství cel,
- Český telekomunikační úřad,
- Česká inspekce životního prostředí,
- policie,
- profesní sdružení a asociace,
- odborná spolupráce v oblasti metodiky.

HOROVÁ, Olga. Ochrana spotřebitele. Vyd. 2. V Praze: Oeconomica, 2004, 136 s. ISBN 80-245-0690-4

Česká obchodní inspekce. [online]. 2012 © Česká obchodní inspekce. [cit. 2013-02-24]. Dostupné z: <http://www.coi.cz/>

Zákon č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci

4.2.2 Státní veterinární správa

Orgánem státní správy působícím v rezortu zemědělství je **Státní veterinární správa**. Je organizací, která dohlíží na zdraví zvířat, na zdravotní nezávadnost potravin, na ochranu našeho území před možným zavlečením nebezpečných nákaz nebo jejich nositelů.

Mezi orgány veterinární správy patří:

- Státní veterinární správa ČR se sídlem v Praze a s působností na celém území České republiky,
- okresní veterinární správa s působností v územních obvodech okresních úřadů,
- městská veterinární správa pro území hlavního města Prahy,
- městská veterinární správa pro územní obvody statutárních měst,
- Ústav pro kontrolu veterinárních biopreparátů a léčiv.

Úkolem orgánů veterinární správy je vykonávat dozor na úseku veterinární péče, a to například:

- nad ochranou spotřebitelů před případnými zdravotně závadnými produkty živočišného původu,
- nad výrobou, ošetřováním, zpracováním, skladováním a přepravou živočišných produktů a krmiv,
- nad výrobou, uváděním do oběhu a používáním léčiv a přípravků,
- nad monitorováním a udržováním příznivé nakažové situace zvířat,
- nad ochranou týrání zvířat aj.

Okresní veterinární správa spolupracuje například s:

- hygienickou stanicí,
- okresními a obecními úřady,
- živnostenským úřadem,
- policií.

HOROVÁ, Olga. Ochrana spotřebitele. Vyd. 2. V Praze: Oeconomica, 2004, 136 s. ISBN 80-245-0690-4

Státní veterinární správa. [online]. 2006 © Státní veterinární správa České republiky. [cit. 2013-02-24]. Dostupné z: <http://www.svscr.cz/index.php>

4.2.3 Česká zemědělská a potravinářská inspekce – ČZPI

ČZPI je orgán státního dozoru přímo podřízený ministerstvu zemědělství. Hlavním úkolem je kontrola především zemědělských, potravinářských a tabákových výrobků od výrobních podniků až po prodej v obchodní síti. Také kontroluje dodržování podmínek skladování, dopravy, prodeje, dodržování zdravotní nezávadnosti, jakosti a řádné označení potravin.

Kontrolu provádějí kontrolní pracovníci, kteří mají písemné pověření na základě vlastního rozhodnutí, na podnět jiných orgánů státní správy, na základě stížnosti, na podnět masmédií nebo na základě zjištění partnerských organizací v zahraničí.

Kontrola umožňuje cíleně se zaměřit na komodity nebo do míst, kde lze předpokládat nejvíce nedostatky. Účelem kontroly je ochrana ekonomických zájmů spotřebitelů i státu. Kontrola zahrnuje:

- ochranu občanů před zdravotně závadnými potravinami,
- ochranu před klamavě označenými potravinami, prošlým datem použitelnosti,
- kontrola podmínek výroby a prodeje.

Kontrolu zabezpečují dvě laboratoře ČZPI, které jsou akreditovány národním akreditačním orgánem a splňují tak všeobecné podmínky pro činnost zkušebních laboratoří podle evropských norem. Laboratoře zabezpečují kontrolu výše uvedených požadavků a provádění mikrobiologických zkoušek potravin.

ČZPI spolupracuje s:

- jinými státními dozorovými organizacemi (např. ČOI),
- finančními úřady,
- policií,
- živnostenskými úřady,
- zahraničními kontrolními úřady,
- sdělovacími prostředky.

HOROVÁ, Olga. Ochrana spotřebitele. Vyd. 2. V Praze: Oeconomica, 2004, 136 s. ISBN 80-245-0690-4

Státní zemědělská a potravinářská inspekce. [online]. © Státní zemědělská a potravinářská inspekce 2013. [cit. 2013-03-04]. Dostupné z: www.szpi.gov.cz

Zákon č. 146/2002 Sb., o SZPI

4.2.4 Orgány ochrany veřejného zdraví

Jsou určeny k odbornému usměrňování péče o vytváření a ochranu zdravých životních podmínek.

Zaměřují se zejména na péči o:

- zdravou výživu a zdravotně nezávadné předměty běžného užívání,

- zdravý vývoj dětí,
- zdraví stav ovzduší, půdy, vody,
- příznivé působení pracovního prostředí a práce na zdraví pracujících.

Ochrana veřejného zdraví byla svěřena Ministerstvu obrany, Ministerstvu vnitra, Ministerstvu zdravotnictví, krajským a okresním hygienikům.

Na ochraně spotřebitele se podílejí i další specializované kontrolní a dozorové organizace, jako například:

- Státní ústav pro kontrolu léčiv,
- Česká inspekce životního prostředí,
- Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví,
- Státní energetická inspekce,
- Finanční ředitelství,
- Ústřední kontrolní a zkušební ústav zemědělský,
- Státní rostlinolékařská správa, atd.

HOROVÁ, Olga. Ochrana spotřebitele. Vyd. 2. V Praze: Oeconomica, 2004, 136 s. ISBN 80-245-0690-4

4.3 Občanské spotřebitelské organizace

Jedná se o organizace založené na principu občanských sdružení podle Zákona č. 83/1990 Sb., o sdružování občanů.

Tyto organizace informují veřejnost o nebezpečných a rizikových výrobcích a to prostřednictvím svých webových stránek, osobní konzultace ve spotřebitelských poradnách, prostřednictvím různých seminářů a školení pořádaných pro spotřebitele nebo pomocí tiskovin.

4.3.1 Sdružení obrany spotřebitelů – SOS

SOS bylo založeno 1. února 1993 v Ostravě jako nezávislá, nezisková a nepolitická organizace. Nyní má své sídlo v Praze, působí na celém území ČR a provozuje spotřebitelská informační centra ve všech krajích.

SOS má za cíl hájit spotřebitelská práva, spotřebitele vzdělávat a šířit informace související s ochranou spotřebitele.

O právech spotřebitelů, činnosti SOS, kauzách a novinkách se lze dočíst v dvoutměsíčníku SOS magazínu, který SOS vydává.

Organizace nabízí spotřebitelům možnost stát se jejím členem a tak aktivně přispět k rozvíjení jeho činnosti. Mezi činnosti SOS patří:

- poskytování rad spotřebitelům,
- vydávání časopisu „SOS magazín“,
- provozování serveru „www.spotrebitele.info“,
- vydávání letáků, brožur a CD,
- připomínkuje připravované zákony,
- aktivně je zapojeno v systému mimosoudního řešení sporů,
- sleduje bezpečnosti potravin a usiluje o bezpečné výrobky a služby a jiné.

SOS České republiky je zastoupeno ve Spotřebitelském poradním výboru, který vznikl při Ministerstvu průmyslu a obchodu jako poradní orgán vlády ČR. Udržuje kontakty se státními orgány, místní správou i samosprávou, s Hospodářskou komorou ČR, se státními dozorovými orgány, asociacemi, svazy a cechy. Spolupracuje se zahraničním s vládními i nevládními organizacemi, které uskutečňují činnost v oblasti ochrany spotřebitele v rámci Evropské unie. SOS je součástí světové spotřebitelské organizace Consumers International a Evropské organizace spotřebitelů BEUC.

HOROVÁ, Olga. Ochrana spotřebitele. Vyd. 2. V Praze: Oeconomica, 2004, 136 s. ISBN 80-245-0690-4

SOS - Sdružení obrany spotřebitelů. [online]. © 2007-2013 NAŠEPENÍZE.CZ s.r.o., [cit. 2013-03-07]. Dostupné z: <http://www.nasepenize.cz/sos-sdruzeni-obrany-spotrebitehu-6171>

4.3.2 Sdružení spotřebitelů Test

Je nezisková organizace založená v roce 1992. Cílem je chránit spotřebitele a jeho prioritou se staly výrobky. Každý měsíc Sdružení spotřebitelů Test publikuje na

jeho stránkách časopisu dTest testy výrobků. Zabývá se také právem kupujících a povinnostmi prodávajících, poskytuje rady každému, kdo se na něj obrátí.

Sdružení spolupracuje s mezinárodní organizací Consumers International a dalšími zahraničními a českými organizacemi, např. Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví České republiky.

Sdružení spotřebitelů Test vydává každý měsíc časopis TEST, který obsahuje vlastní nezávislé testy výrobků ve spolupráci se státními zkušebnami či akreditovanými laboratořemi a také přebírá materiály ze zahraničních specializovaných časopisů. Časopis má své sponzory a získává určitou částku ze státního rozpočtu, jelikož nákup vzorků pro testování a jejich testy jsou finančně náročné.

Časopis se zabývá testováním vybraných druhů výrobků, jejich funkčnosti, vybavenosti, bezpečnosti, vztahu k životnímu prostředí, jejich designem a cenou. Součástí jsou články obsahující základní informace pro spotřebitele, například informace o zdravé výživě. Dále informace o nebezpečích, zveřejňuje údaje o výsledcích šetření České obchodní inspekce, poskytuje čtenářům informace o zákonech důležitých pro spotřebitele a další užitečné informace.

HOROVÁ, Olga. Ochrana spotřebitele. Vyd. 2. V Praze: Oeconomica, 2004, 136 s. ISBN 80-245-0690-4

O dTestu. [online]. © Občanské sdružení spotřebitelů TEST. [cit. 2013-03-07]. Dostupné z: <http://www.dtest.cz/clanek-2/o-dtestu>

4.3.3 Další organizace

Další organizace zabývající se ochranou spotřebitele jsou:

- Spotřebitelský poradenský a informační servis,
- Sdružení českých spotřebitelů,
- Centrum spotřebitelsko-podnikatelských vztahů a ochrany spotřebitelů v Třebíči,
- Středisko ochrany spotřebitele Nymburk,
- Poradní a ochranné centrum spotřebitele Hradec Králové,
- Asociace občanských poraden.

4.4 Spotřebitelský poradní výbor

Vrcholným orgánem nezávislého spotřebitelského hnutí mezi vládou ČR a občanskými spotřebitelskými organizacemi je Spotřebitelský poradní výbor, který zastupuje zájmy spotřebitelů.

Výbor byl založen Ministerstvem průmyslu a obchodu, nemá právní subjektivitu a jeho usnesení a závěry mají charakter doporučení pro vládu ČR.

Mezi činnosti výboru patří:

- působit jako stabilní a kvalifikovaný poradní sbor zastupující zájmy spotřebitelů,
- podílet se na vytváření účinných právních mechanismů na ochranu spotřebitele,
- podílet se na informování a vzdělávání spotřebitelů,
- podporovat a pomáhat spotřebitelským organizacím apod.

Aby ochrana spotřebitele v České republice směřovala ke zvyšování kvalitní legislativy v rámci ochrany spotřebitele, výbor zpracovává a předkládá návrhy na legislativní a další opatření.

Další subjekty realizující ochranu spotřebitele jsou podnikové svazy, odbory, vzdělávací instituce a sdělovací prostředky.

*HOROVÁ, Olga. Ochrana spotřebitele. Vyd. 2. V Praze: Oeconomica, 2004, 136 s.
ISBN 80-245-0690-4*

Metodika

Cílem praktické části bakalářské práce bylo zaměření na jednu z poboček Asociace občanských poraden a to konkrétně na Občanskou poradnu při Jihočeské rozvojové o.p.s. v Českých Budějovicích. Seznámení s obecnými informacemi o Občanské poradně, jaká jsou její poslání, cíle a principy. Dále vytvoření grafů na základě statistických údajů Občanské poradny v letech 2006 – 2012. Závěrem praktické části jsou konkrétní případy z oblasti ochrany spotřebitele, na které poradna odpovídala.

Metodický postup bakalářské práce:

obecné seznámení s tématem ochrany spotřebitele,

krátký historický exkurz v České republice,

popsání primárního a sekundárního práva v rámci Evropské unie,

popsání právní úpravy, základních pojmů a zásad úpravy v České republice,

seznámení se s institucemi a občanskými organizacemi v rámci ochrany spotřebitele,

popsání obecných informací o Občanské poradně při Jihočeské rozvojové o.p.s.,

srovnání statistických údajů a jejich interpretace pomocí grafů,

popsání konkrétních případů týkajících se ochrany spotřebitele.

5. Občanská poradna při Jihočeské rozvojové o.p.s.

Občanská poradna při Jihočeské rozvojové o.p.s. v Českých Budějovicích je členem Asociace občanských poraden. Jedná se o nestátní neziskovou organizaci, která poskytuje obecně prospěšné služby. Byla otevřena roku 2006 a za dobu své činnosti se na ni obrátila stovka klientů.

Posláním občanské poradny při Jihočeské rozvojové o.p.s. je:

- lepší orientovanost klientů ve svých právech a povinnostech,
- pomoci řešit nepříznivou sociální situaci.

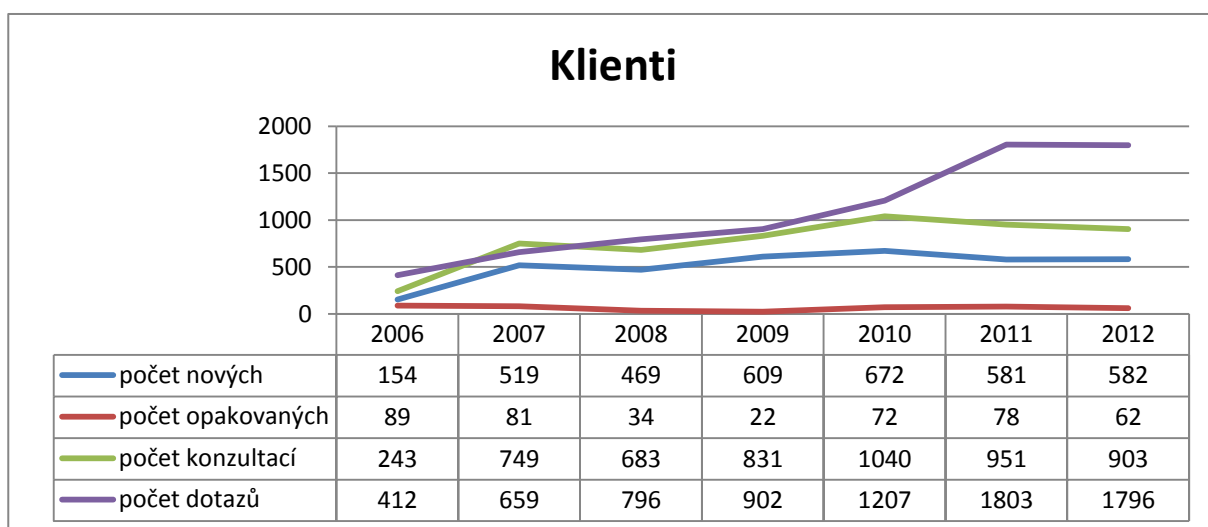
Cíle občanské poradny jsou zaměřeny na klienta a to tak, aby klient měl:

- dobrou orientaci ve své situaci,
- znalost svých práv a povinností,
- informace o možnostech řešení.

Občan se může na poradnu obrátit v případě řešení problému například v oblasti sociálních dávek, sociálních služeb, pojištění, pracovně-právních vztazích, bydlení, majetkových vztazích, ochrany spotřebitele, trestního práva, ústavního práva aj.

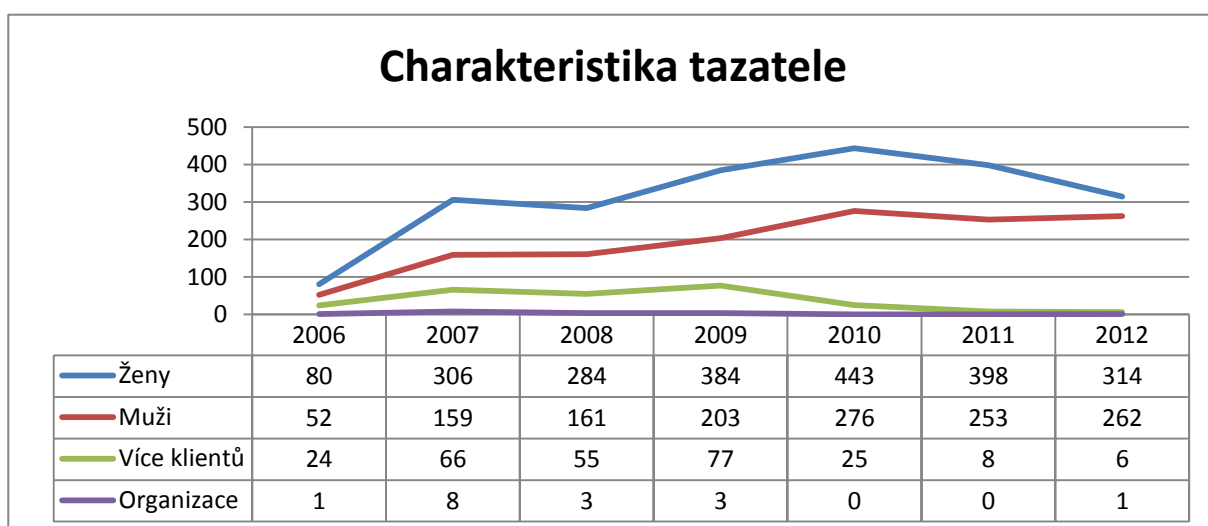
Mezi principy poradenství patří: bezplatnost, diskrétnost, nestrannost, nezávislost, individuální přístup ke klientovi, týmová spolupráce všech pracovníků, soulad s principy Charty občanských poraden, s Etickým kodexem občanského poradce, platnými právními předpisy a vnitřními předpisy organizace.

Srovnání statistických údajů v letech 2006 – 2012



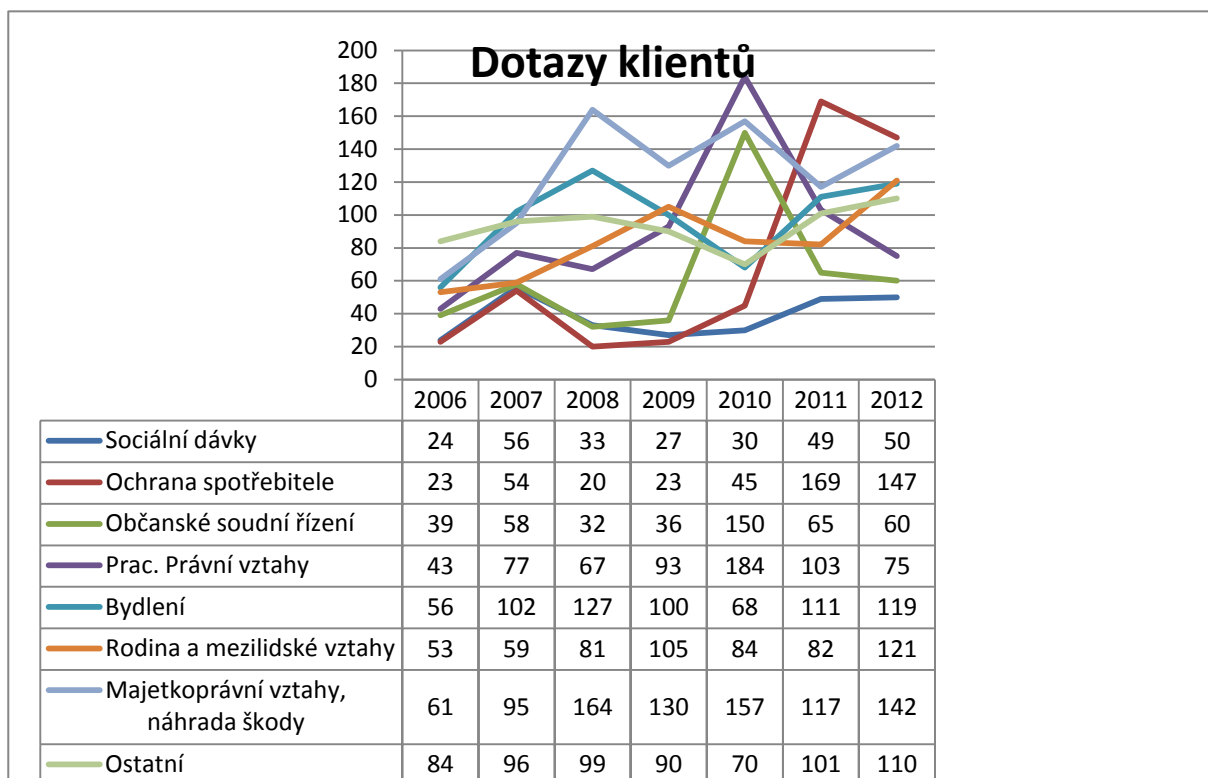
graf 1

Od založení Občanské poradny při Jihočeské rozvojové o.p.s. roku 2006 navštívilo poradnu již stovka klientů, z toho přišlo několik opakovaně. Počet dotazů každoročně rostl. Počet konzultací do roku 2009 taktéž rostl a od roku 2010 se začali konzultace mírně snižovat.



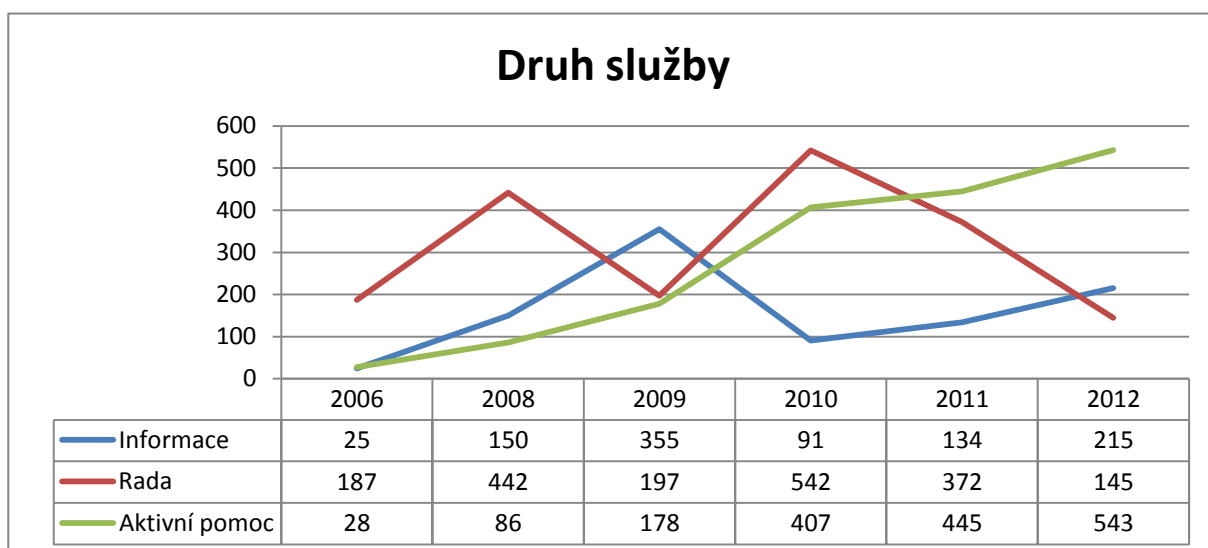
graf 2

Ze statistických údajů vyplývá, že poradnu navštěvují více ženy než muži a organizace téměř nikoliv.



graf 3

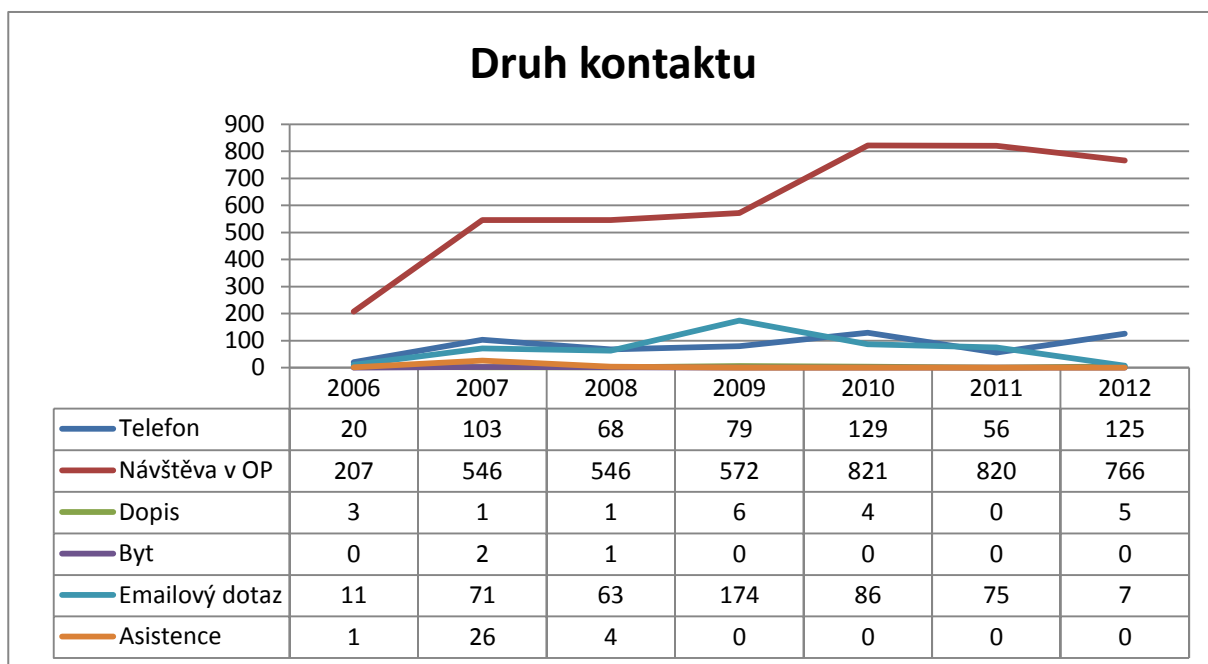
Dotazy klientů jsou různé. Dle grafu je vidět, že klienty nejvíce zajímají majetkové vztahy, náhrada škody. V roce 2010 se občané hodně dotazovali na pracovněprávní vztahy a v roce 2011 dotazy ohledně ochrany spotřebitele.



graf 4

Občanská poradna poskytuje tři druhy služeb. Poskytuje informace, což zahrnuje přesné a věcně správné informace písemnou nebo ústní formou. Poskytuje cílené rady, alterna-

tivy pro řešení situace, strategie postupu. Aktivně pomáhá například při vyplňování formulářů, psaní dopisů, vysvětlování obsahu dokumentů.



graf 5

Občané raději preferují osobní návštěvu v občanské poradně. O něco méně využívají telefonické a emailové spojení.

Konkrétní případy na spotřebitelské dotazy, na které Občanská poradna odpovídala

1. Dotaz:

Spotřebitel si objednal již použitý nárazník od jisté osoby, kde byla podmínka zaplatit částku 1000 Kč předem na účet. Po týdnu objednané zboží nepřišlo a prodávající nereaguje na telefonáty. Spotřebitel se obrátil na poradnu s dotazem, co s tím má dělat.

Odpověď:

Vyzvat druhou stranu k dodání zboží podle §517 Občanského zákoníku. Poskytnout dodatečnou lhůtu, pokud ani v této lhůtě nárazník není dodán, je možnost odstoupení od smlouvy a uhrazenou částku vymáhat.

2. Dotaz:

Spotřebitel si přes e-shop zakoupil mobilní telefon a domnívá se, že záruční list nebyl přiložen, tudíž došlo ke sporu. Na mobilu vznikla závada a chce jej reklamovat. Dotaz spotřebitele je, zda je prodejce povinný dodat záruční list dodatečně.

Odpověď:

Podle zákona je prodávající povinen v době koupě kupujícímu vystavit záruční list na žádost kupujícího. Jak je to s vystavením duplikátu zákon nijak neřeší. Podle poradny nelze prodávajícího nutit, není totiž povinen si vést evidenci o vydaných či nevydaných záručních listech. Při reklamaci není nutné přikládat záruční list. Stačí prokázat koupi výrobku u daného prodávajícího. Proávající nemůže reklamaci odmítnout.

3. Dotaz:

Spotřebitel zakoupil v prodejně Billa ochucené noky s prošlou dobou minimální trvanlivosti. Ptá se zda se mohou ještě prodávat, není mu jasný pojem minimální trvanlivost.

Odpověď:

V oběhu mohou být potraviny s prošlou dobou minimální trvanlivosti, avšak musí být řádně a zřetelně označeny a musí být zdravotně nezávadné. Podle §618 Občanského zákoníku musí být dále od ostatních potravin odděleny a nabízeny za sníženou cenu.

4. Dotaz:

Spotřebitel si koupil u Bati kabelku, u které se po čase začala odírat koženka na držadlech kabelky. Kabelku reklamoval s odezvou zamítnutí reklamace. Důvodem zamítnutí bylo, že držadla kabelky jsou opotřebovávána, proto dochází k odlupování a není to považováno za výrobní vadu. Spotřebitel se ptá, zda se lze nějak bránit, když kabelka je téměř nová a požadovala opravení držadel.

Odpověď:

Poradna doporučuje buď vyslovit nesouhlas se zamítnutou reklamací u prodejce, vyhotovit si znalecký posudek a obrátit se opět na prodejce se znaleckým posudkem (zda dá znalecký posudek zapravdu spotřebiteli) a poté se domáhat nápravy. Nebo podle §19 zákona o ochraně spotřebitele je prodejce povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů. Je-li lhůta na vyřízení reklamace prodejcem překročena, má spotřebitel právo požadovat sledu, vrácení peněz či výměnu zboží bez ohledu na stanovisko prodejce.

5. Dotaz:

Spotřebitel si koupil v kamenném obchodě spacák. Nevyhovoval, proto ho šel vrátit a požadoval vrácení peněz. Prodavač řekl, že u nich lze vrátit zboží do 10ti dnů a to vyměnit za jiné. Spotřebitel se ptá, jestli je to možné, že má dle zákoníku právo do 14ti dnů vrátit zboží a tedy i nárok na vrácení peněz.

Odpověď:

Podle Občanského zákoníku je nárok na odstoupení do 14ti dnů jen při zakoupení zboží přes internet nebo při prodeji mimo stálou provozovnu. Není tedy právní nárok na vrácení zboží, ze zákona také nevyplývá právní nárok na výměnu, pokud to prodejce negarantuje ve svých obchodních podmínkách.

6. Dotaz:

Spotřebitel si zakoupil kancelářské křeslo, kde však chyběl montážní návod. Bez návodu není možno křeslo smontovat a již dvakrát telefonicky kontaktoval prodejnu, ale nic se nevyřešilo. Spotřebitel se ptá, zda montážní návod, který chybí, může být důvodem k odstoupení od kupní smlouvy.

Odpověď:

Pro rozpor s kupní smlouvou může být chybějící návod zboží důvodem k odstoupení, pokud neuplynula šestiměsíční lhůta od koupě. Prodejce má zákonnou povinnost seznámit spotřebitele s návodem k výrobku podle §617 Občanského zákoníku. K prodeji. Rada je dodat k prodeji křeslo a požadovat návod, pokud prodejce nevyhoví, požadovat odstoupení od kupní smlouvy z důvodu neodstranitelné vady, tedy že prodejce neposkytl návod.

7. Dotaz:

Spotřebitel reklamoval obuv v částce 1500 Kč. Však z různých důvodů na reklamaci zapomněl a až po delším čase našel reklamační list. Spotřebitel se ptá, zda má ještě šanci uspět.

Odpověď:

Kupující má povinnost zboží z reklamace vyzvednout po uplynutí reklamační lhůty. Pokud tak kupující neučiní, může prodávající po měsíci začít účtovat skladné a po půl roce zboží prodat. Pokud obuv prodá, pak má vyplatit výnos z prodeje snížený o náklady, které mu zbožím vznikly (náklady na uskladnění a náklady prodeje). Rada je informovat se u prodejce, zda obuv ještě má. Pokud ano, je možné, že bude požadovat poplatek za uskladnění. Je také možné, pokud již obuv prodal a výtěžek z nich se rovná nákladům na uskladnění, prodejce nemá povinnost vyplatit určitou sumu peněz.

8. Dotaz:

Spotřebitel se ptá, zda v supermarketu či jiné prodejně má prodavačka (pokladní) právo nahlížet do tašek. Pokud o to požádá, je jen na občanu, zda obsah tašky ukáže. Pokud obsah neukáže a prodavačka zavolá ostrahu, tak též i ostraze se obsah nemusí ukazovat. Počká se na místě, než dorazí policie nebo mají právo spotřebitele zadržet. Otázka zní, zda se lze bránit proti křivému nařčení z krádeže a případně v jakém zákoně je toto upravené.

Odpověď:

Jedná se o tzv. osobní prohlídku, kterou smí provádět jen policejní orgán podle § 83a trestního řádu (Zákon č. 141/1961 Sb., o trestním řízení soudním). Pokud je osoba přistižena při činu, prohlídka může být bez souhlasu státního zástupce. Dále podle Zákona č. 141/1961 Sb., o trestním řízení soudním v § 76 odst. 2 osobu přistiženou při činu smí kdokoli pouze zadržet do příchodu policie. Rada poradny zní, že pokud se spotřebitel nechce podrobit osobní prohlídce, má trvat na přivolání policie.

9. Dotaz:

Spotřebitel se ptá, jaká jsou jeho práva v případě zakoupení psa, u něhož se po 8 měsících objevilo závažné onemocnění, které vyžaduje nákladnou operaci.

Odpověď:

Záruční doba je 6 týdnů od zakoupení, pokud byl pes pořízen od podnikatele. Po uplynutí této záruční doby nemá již prodávající žádné závazky vůči kupujícímu. V případě, že prodávající podnikatel není, lze reklamaci uplatnit do 6 měsíců od zakoupení. Je také možnost se s prodávajícím domluvit na nějaké kompenzaci, která záleží pouze na dobré vůli prodávajícího.

10. Dotaz:

Spotřebiteli (staršímu pánovi) přišla pozvánka předváděcí akci od firmy Merpex Trade, s.r.o. Pod psychickým nátlakem spotřebitel souhlasil s koupí nabízeného zboží (hrnců). Pořadatel akce zákazníka odvezl domů, hrnce včetně kupní smlouvy předal a požadoval vydat 1000 Kč zálohy, která mu byla vyplacena. Po necelých čtyřech měsících se vyskytla závada na jednom ze zakoupených hrnců. Spotřebitel se telefonicky obrátil na reklamační oddělení firmy, kde mu bylo sděleno, aby zboží zaslal k posouzení. Zásilka byla odeslána, avšak se vrátila zpět jako nevyzvednutá. Firma nereaguje na telefonáty a spotřebitel by rád odstoupil od smlouvy. Otázka zní, jakým způsobem má postupovat a zda má nadále splácet.

Odpověď:

Právo na odstoupení od kupní smlouvy není, již uplynula 14ti denní lhůta. Avšak pokud bylo zboží odesláno na reklamaci a zásilka byla vrácena jako nedoručená, prodejce má 30ti denní lhůtu na vyřízení reklamace, po jejím uplynutí lze odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení peněz. Pokud prodejce nesplní svoji povinnost vyřídit reklamaci ve 30ti denní lhůtě, je vhodné prodejce písemně obeznamit s odstoupením pro nevyřízenou reklamaci. Je nutné nadále splácet z důvodu sjednání úvěru. Po jeho doplacení následně vyžadovat vrácení peněz po firmě Merpex Trade, s.r.o. a zboží znovu odeslat na adresu firmy.

11. Dotaz:

Spotřebitelka se zúčastnila předváděcí akce od firmy Czech relsen, s.r.o., kde vyhrála zboží za velkou hodnotu. V místě předváděcí akce byl podepsán návrh na úvěr u Home Credit. Zboží včetně smlouvy bylo doručeno ke spotřebitelce domů. Na smlouvě je uvedeno uzavření v místě bydliště a objednání návštěvy zákazníkem. Firma zboží v neporušeném obalu nepřevzme a k odstoupení od smlouvy nevyhoví. Spotřebitelka se ptá, jaké jsou možnosti odstoupit od uzavřené smlouvy.

Odpověď:

Od uzavření takovéto smlouvy lze podle zákona odstoupit do 14 dnů bez udání důvodu a bez sankce. Na tuto možnost musí dodavatel písemně spotřebitele obeznámit. V zákonné lhůtě je nutné odstoupení doručit prodávajícímu. Jsou výjimečné případy, kdy si spotřebitel sám vyžádal osobní návštěvu za účelem objednání zboží. Toho se snaží nepoctiví prodejci využít a spotřebitelům uzavírajícím smlouvu mimo stálou provozovnu podstrkávají takovéto pozvánky k podepsání. Toto jednání je v rozporu se zákonem a je tudíž neplatné. Odstoupení od smlouvy je nutné oznámit jak společnosti předváděcí tak i úvěrové společnosti. Též je nutné zboží vrátit prodejci a ten je následně povinen vrátit peníze ve lhůtě 30 dnů.

Dotazy či žádosti o rady byly na poradnu směřovány telefonicky, e-mailem, dopisem, ale především osobní návštěvou spotřebitele. Poradna mimo jiné řeší otázky z oblasti ochrany spotřebitele, kde nejčastěji kladené dotazy byly ty, které se týkají reklamace. Občané neví nebo si nejsou jistí, jak postupovat při vyřízení reklamace, poradci jim objasní jejich práva a doporučí postup pro vyřízení jejich problémů. Spotřebitelé mají zájem i o aktivní pomoc, kterou poradna nabízí. Aktivní pomoc zahrnuje například vysvětlení dokumentů, vyplnění formulářů. Se sepsáním smluv nebo s návrhy na odstoupení od smlouvy se na poradnu klienti také obrací.

S problematikou smluv se poradci setkávají často a návrhy bez problému vypracují. Lze říci, že po návštěvě má klient informace o možnostech řešení svého problému a lépe se orientuje ve svých právech.

Závěr

Na závěr je shrnut obsah bakalářské práce, kde je ve stručnosti zmíněna historie ochrany spotřebitele v České republice, problematika ochrany spotřebitele v právu Evropského společenství. Seznámení s několika vybranými zákony týkající se ochrany spotřebitele, s právy a povinnostmi spotřebitele, povinnostmi prodávajícího a jaké jsou zásady úpravy ochrany spotřebitele v České republice. Byly zmíněny instituce a občanské organizace chránící ekonomické zájmy spotřebitelů. Vyjmenované jsou také některé občanské spotřebitelské organizace, na které se může každý spotřebitel v případě pomoci či jen poskytnutí rady obrátit.

Proto náplň praktické části byla zaměřena právě na jednu z občanských spotřebitelských organizací. Na základě obsažených grafů si lze udělat obrázek, jak je občanská poradna pro spotřebitele důležitá. Rok od roku se dotazy či poskytnuté rady směřující na poradnu zvyšují. Jsou také uvedeny spotřebitelské dotazy, které jsou každodenní náplní takového občanské poradny a následná odpověď.

Každý z nás se již setkal nebo je jen otázkou času, až na nějaký problém týkající se ať už reklamace, nepoctivých praktik prodejců, diskriminace či koupě zdravě nebezpečného výrobku narazí. Proto běžný spotřebitel nemusí být znalý v paragrafech všech zákonů, avšak by měl mít alespoň obecný přehled ve svých právech a povinnostech.

Po přečtení této bakalářské práce si člověk určitý přehled v problematice ochrany spotřebitele udělá. Proto doporučení pro ostatní je, aby se více zajímali o svá práva a i sebemenší maličkost řešili. Existující zákony jsou tu od toho, aby byli uplatňováni a poškozené osobě napomohli. Nebo občanské spotřebitelské organizace jsou zde z nějakého důvodu, a to právě z důvodu pomáhat spotřebitelům při problémech, poskytovat informace a rady. Kdokoliv se ocitne v obtížné situaci, bude potřebovat poradit, bez jakéhokoliv problému se může telefonicky, emailem, poštou či osobně obrátit na spotřebitelskou organizaci.

Nikdo z lidí by neměl být lhostejný k jakémukoliv problematice nepoctivých praktik obchodníků a využívat naplno platných zákonů, což jistě povede k trvalému zlepšení pro nás spotřebitele.

Summary

The reader learned about history of consumer protection in the Czech Republic briefly in this thesis, also about the issue of consumer protection in European Community law. He became familiar with a few selected consumer protection laws, rights and obligations of consumers, obligations of the seller and what are the principles of the protection of consumers in the Czech Republic. There were mentioned Institutions and civil society organizations protecting consumers's economic interests. The reader could read for example about Czech Trade inspection, what is its assignment and principles, and with whom they cooperate. There are also listed some civil consumer organizations where any consumer could ask for help or just get an advice. Therefore the practical part of the thesis was just focused on one of the civil consumer organizations. We can imagine, based on the contained graphs how important is the citizens advice bureau for consumer. Year after year, questions or given advices aimed at the bureau are increasing. There are also given consumer queries and following feedback to show what is daily task of this civil counseling.

Keywords: consumer, seller, rights and obligations, law

Seznam použité literatury

Odborná literatura

HOROVÁ, Olga. Ochrana spotřebitele. Vyd. 2. V Praze: Oeconomica, 2004, 136 s. ISBN 80-245-0690-4,

HULVA, Tomáš. Ochrana spotřebitele. Vyd. 1. Praha: ASPI, 2004, 451 s. Právní rukověť. ISBN 80-735-7064-5.

Internetové zdroje

Úskali ochrany spotřebitele z pohledu podnikatele. [online]. [cit. 2012-11-25]. ©2011, Dostupné z: <http://www.ipodnikatel.cz/Ochrana-spotrebitele/uskali-ochrany-spotrebitele-z-pohledu-podnikatele.html>;

Poctivost prodeje, zákaz diskriminace spotřebitele. [online]. Copyright © 2003-2013. [cit. 2012-12-28]. Dostupné z: <http://clanky.hyperinzerce.cz/poradna/82-poctivost-prodeje-zakaz-diskriminace-spotrebitele/>

Česká obchodní inspekce. [online]. 2012 © Česká obchodní inspekce. [cit. 2013-02-24]. Dostupné z: <http://www.coi.cz/>

Státní zemědělská a potravinářská inspekce. [online]. © Státní zemědělská a potravinářská inspekce 2013. [cit. 2013-03-04]. Dostupné z: www.szpi.gov.cz

SOS - Sdružení obrany spotřebitelů. [online]. © 2007-2013 NAŠEPENÍZE.CZ s.r.o.,. [cit. 2013-03-07]. Dostupné z: <http://www.nasepenize.cz/sos-sdruzeni-obrany-spotrebitehu-6171>

O dTestu. [online]. © Občanské sdružení spotřebitelů TEST. [cit. 2013-03-07]. Dostupné z: <http://www.dtest.cz/clanek-2/o-dtestu>

Zákony

Zákon č. 634/92 Sb., o ochraně spotřebitele

Zákon č. 22/97 Sb., o technických požadavcích na výrobky

Zákon č. 59/88 Sb., o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku

Zákon č. 110/97 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích

Zákon č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků

Zákon č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci

Zákon č. 146/2002 Sb., o SZPI

Obchodní zákoník

Listina základních práv a svobod

Seznam grafů

Graf 1 Klienti

Graf 2 Charakteristika tazatele

Graf 3 Dotazy klientů

Graf 4 Druh služby

Graf 5 Druh kontaktu