

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Ekonomická fakulta

Katedra práva

Bakalářská práce

Ochrana spotřebitele

Vedoucí práce: JUDr. PaedDr. Věra Švejdová

Autor práce: Vendula Hrbková

Studijní obor: Účetnictví a finanční řízení podniku

Ročník: 3. ročník

2010

Souhlasím, aby práce byla uložena ve Fakultní vědecké knihovně Ekonomické fakulty v Českých Budějovicích a zpřístupněna ke studijním účelům.

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 jejích internetových stránkách.

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně s využitím uvedených pramenů a literatury.

V Jindřichově Hradci dne 5. 5. 2010

Děkuji vedoucí bakalářské práce JUDr. PaedDr. Věře Švejdové za cenné rady,
připomínky a metodické vedení práce.

Obsah

Úvod.....	8
1. Evropská unie a právní ochrana spotřebitele, historie.....	9
Vývoj ochrany spotřebitele v EU	9
Historie ochrany spotřebitele v ČR	12
2. Veřejnoprávní ochrana v ČR.....	15
Zákon o ochraně spotřebitele	18
Zákon o technických požadavcích na výrobky	19
Zákon o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku.....	21
Zákon o potravinách a tabákových výrobcích	22
Zákon o obecné bezpečnosti výrobků	23
3. Pojem spotřebitel, jeho práva, povinnosti. Zásady ochrany spotřebitele.	25
Práva spotřebitele	25
Povinnosti spotřebitele	28
Povinnosti prodávajících a práva kupujících	29
Zásady ochrany spotřebitele.....	33
Ústavněprávní zásady práva ochrany spotřebitele	34
Občanskoprávní zásady práva ochrany spotřebitele	35
Správněprávní zásady práva ochrany spotřebitele	36
Trestněprávní zásady práva ochrany spotřebitele	36
Deset hlavních zásad ochrany spotřebitele v EU	36
4. Instituce v rámci ochrany spotřebitele, občanské spotřebitelské organizace.	40
Česká obchodní inspekce	41
Živnostenské úřady	44
Puncovní úřad.....	44
Státní zemědělská a potravinářská inspekce	45
Orgány ochrany veřejného zdraví	47
Občanské spotřebitelské organizace	47
5. Srovnání EU a ČR	52
Metodika	58

6. Dotazník	59
Závěr	64
Summary.....	65
Seznam literatury	66
Seznam grafů	68
Seznam příloh	68

Úvod

Téma ochrana spotřebitele jsem si vybrala záměrně, protože se jedná o velice zajímavé a důležité téma, které se týká všech občanů, jak podnikatelů, tak i samotných spotřebitelů. Spotřebiteli jsme dennodenně, nakupujeme potraviny a denní tisk nebo jezdíme městskou hromadnou dopravou či jíme v restauraci. Můžeme však být i v roli opačné, tedy v roli podnikatele, kdy naopak prodáváme zboží nebo poskytujeme služby.

Systém ochrany spotřebitele je tvořen zákony (Obchodní a Občanský zákoník), institucemi (Ministerstvo průmyslu a obchodu, ČOI) a občanskými spotřebitelskými organizacemi (Sdružení obrany spotřebitelů). Problematika ochrany spotřebitele směřuje jak do oblasti politiky, ekonomiky, ale také do oblasti aktivní spolupráce spotřebitelů s institucemi. Česká republika vstoupila v roce 2001 do Evropské unie. Museli jsme sladit naše právní předpisy tak, aby odpovídali standardům a směrnicím Evropské unie. Byla tak značně posílena ochrana spotřebitelů v ČR, ale ani v současnosti není v oblasti práv spotřebitelů a povinností podnikatelů na tak vysoké úrovni, jako je tomu ve vyspělých státech EU. Důležitou součástí je také aktivní zapojení občanů daného státu do této problematiky tak, aby došlo k co nejvýraznějšímu zlepšení úrovně ochrany spotřebitele.

V teoretické části jsem chtěla naznačit historii a vývoj ochrany spotřebitele v České republice tak i v Evropské unii. Dále pak nejdůležitější zákony, základní pojmy, práva a povinnosti související s ochranou spotřebitele a zásady ochrany spotřebitele, od těch nejstarších až po hlavní zásady EU. Dále nalezneme důležité informace o institucích a občanských spotřebitelských organizacích a o cílech jejich práce. Na konci teoretické části naleznete celkové srovnání legislativy ochrany spotřebitele v EU a ČR.

Obsahem praktické části bakalářské práce jsou vyhodnocené dotazníky. Dotazník se skládá z devíti otázek, které jsou zaměřeny na obecné vědomosti spotřebitelů o ochraně spotřebitele, na osobní zkušenost s reklamováním zboží či na subjektivní ohodnocení úrovně ochrany spotřebitele.

1. Evropská unie a právní ochrana spotřebitele, historie

Vývoj ochrany spotřebitele v EU

Dějiny Evropské unie se začínají psát již v roce 1951, kdy, Francie, Itálie, Belgie, Lucembursko, Německo a Nizozemí podepsali v Paříži Smlouvu o založení Evropského společenství uhlí a oceli (ESUO). Těchto šest států se zavázalo společně postupovat v rozvoji dvou klíčových odvětví, v těžbě uhlí a výrobě oceli. Tato ustanovení se dařilo naplňovat, a tak se státy v r. 1957 dohodly na vzniku Evropského hospodářského společenství (EHS) a Evropského společenství pro atomovou energii (EURATOM). Dne 25. března 1957 byly v Římě podepsány smlouvy o zřízení obou těchto společenství, proto se jim také říká Římské smlouvy. Ty byly postupně rozšiřovány a doplňovány, v únoru 1986 byl podepsán Jednotný evropský akt (účinnost od 1. července 1987), v únoru 1992 Smlouva o evropské unii (známá jako Maastrichtská smlouva, s účinností od 1. listopadu 1993), v říjnu 1997 Amsterdamská smlouva (účinnost od 1. května 1999) a v prosinci 2000 Smlouva z Nice (účinnost od 1. března 2002).

Smyslem vzniku celého Společenství bylo vytvoření společného trhu, které bylo založené na celní unii a dodržování čtyř základních svobod: volný pohyb zboží, služeb, osob a kapitálu. Již od počátků bylo součástí smluv zavedení a dodržování společných soutěžních pravidel tak, aby nebyla narušena hospodářská soutěž. V této době vznikly také tři společné politiky - zemědělská, obchodní a dopravní. Důležitým prvkem pro správné fungování systému bylo vytvoření společných institucí, mezi které patří Evropská komise, Rada EU, Evropský parlament a Soudní dvůr, a také tvorba právních norem, které budou platné a vynutitelné ve všech členských státech. Základní funkcí těchto norem je sbližování národního práva s cílem dosáhnout správného fungování společného trhu.

I když pro fungování vnitřního trhu má problematika ochrany spotřebitele zásadní význam, na počátcích vzniku společenství chyběla. Ve Smlouvě o Evropském hospodářském společenství nebyla o ochraně spotřebitele žádná zmínka a Společenství nemělo v této oblasti žádné pravomoci ani rozpočtové zdroje. Pozornosti se jí dostalo až na summitu v roce 1972 v Paříži. Poté představila Evropská komise Předběžný program EHS o ochraně spotřebitele a informační politice (duben 1975). V tomto dokumentu, který se stal později základem spotřebitelské legislativy Společenství, bylo shrnuto pět základních práv spotřebitelů (právo na ochranu zdraví a bezpečnosti, ochranu ekonomických zájmů, náhradu škody, informace a vzdělávání a zastoupení). Uvedené cíle byly postupně začleňovány do zvláštních politik Společenství (např. do hospodářské politiky, společné zemědělské politiky, politiky životního prostředí, energetické a dopravní politiky atd.). Po tomto Předběžném programu následovaly další programy, ale teprve až Jednotný evropský akt z roku 1987 a následně přijímanou legislativu lze označit za skutečný začátek spotřebitelské politiky.

Před schválením Jednotného evropského aktu přijalo Společenství právní úpravu např. v oblasti bezpečnosti výrobků, označování potravin, klamavé reklamy a podomního prodeje. Za zmínku stojí oblast bezpečnosti výrobků. Ta byla na počátcích založena na tzv. starém sektorovém přístupu, kdy přijímaná právní úprava podrobně specifikovala všechny požadavky kladené na výrobky. Problémem byl velký rozsah takových specifikací, které navíc rychle zastarávaly s tím, jak postupoval vědecký pokrok. Proto byl v polovině 80. let nahrazen starý přístup přístupem novým, který je založen na globálním vyžadování toho, aby výrobky byly bezpečné a aby splňovaly stanovené podstatné požadavky.

Jednotný evropský akt pevně stanovil, že vnitřní trh musí vzniknout do konce roku 1992, a také poprvé se zde objevuje pojem spotřebitel. Společenství bylo rozšířené o nové oblasti, jako jsou sociální politika, regionální politika nebo politika na ochranu životního prostředí. V roce 1989 nechala Evropská komise zřídit Úřad pro spotřebitelskou politiku (Consumer policy service) při Generálním ředitelství XI pro životní prostředí, ochranu spotřebitele a nukleární bezpečnost. K významnému kroku došlo v roce 1995, kdy Úřad pro spotřebitelskou politiku byl přeměněn na samostatné

„Generální ředitelství XXIV – Spotřebitelská politika“, odpovědné za klíčové spotřebitelské otázky. Dnes je jeho název „Generální ředitelství XXIV – Spotřebitelská politika a ochrana zdraví spotřebitele“ (Directorate General Consumer policy and Consumer health protection) a v současné době je to nejvýznamnější orgán pro otázky spotřebitelů ve světě. Je to orgán, který má největší šíři záběru a největší pravomoc v oblasti ochrany spotřebitelů.

Povědomí o významu spotřebitelských zájmů a o dopadech v oblasti ochrany spotřebitele na vnitřní trh, se stát od státu liší a mění, a také organizační struktura ochrany spotřebitele je různorodá. Je to dáno nejen tradicemi jednotlivých států či regionů, ale i rozdíly mezi starými a novými členskými státy. Důležitou skutečností je také to, že právní úprava je pouze úpravou minimální. Minimální úprava znamená, že členské státy mohou zachovat stávající nebo přijmout novou přísnější právní úpravu, která jde nad rámec komunitární úpravy. Významným posunem pro členské země jsou však nově přijímané předpisy, které obsahují již úpravu maximální.

KNOBLOCHOVÁ, Věra. Vývoj ochrany spotřebitele. Obecné aspekty [online]. 2006, [cit. 2009-10-03]. Dostupné na WWW: <<http://www.mpo.cz/dokument7587.html>>.

Legislativu ochrany spotřebitele v EU tvoří převážně směrnice, které původně schvalovala Rada a po uzavření Smlouvy o Evropské unii Rada a Evropský parlament. Směrnice jsou adresovány členským státům a ty mají povinnost převzít, transformovat (implementovat) jejich obsah do svého národního práva. Členské státy to pak provádějí vydáním zákonů nebo jiných právních předpisů, začleněním jejich obsahu do občanského zákoníku apod. Také státy, které usilují o vstup do EU, přejímají jako součást přípravy na toto členství do svých právních řádů obsah evropských předpisů, tedy i spotřebitelských směrnic. Podkladem pro tuto legislativní činnost kandidátských států je zpravidla závazek ke sbližování jejich národního práva s právem Evropské unie, obsažený v dohodách o přidružení (asociačních dohodách). Takový závazek vyplývá i z asociační Evropské dohody, kterou uzavřela Česká republika s Evropskými společenstvími a jejich členskými státy 4. října 1993. V čl. 92 této dohody je obsažen

náš závazek spolupracovat „ k dosažení plného přizpůsobení České republiky systému ochrany spotřebitele v Evropském společenství“.

LIBÁNSKÝ, Václav., ŠTĚPÁN, Petr. Průvodce spotřebitele Evropskou Unií. Praha : MZV, 2001. ISBN 80-86345-12-2/MZV ČR.

Historie ochrany spotřebitele v ČR

Před rokem 1990 byla ochrana spotřebitele zajišťována jen velmi nepatrně. Hlavní příčinou byla centrálně řízená ekonomika. Byl zde vytvořen zcela nerovnovážený vztah mezi výrobcí či prodejci a spotřebiteli. Zájmy spotřebitelů byly potlačovány, neboť plánování firem a strategie rozvoje se neodvíjely podle potřeb a požadavků zákazníků. V tomto ekonomickém systému, kde převažoval nedostatek a kde na prvním místě bylo vyrobit, vznikla strategie vztahu k zákazníkovi, která se dala vyznačit slovem „odbyt“.

Častým jevem byl výskyt monopolů, z jejichž postavení plynulo mnoho výhod. Mezi tyto výhody patřilo např.: stanovení neúměrně vysoké tzv. monopolní ceny, absence podnětů k vyvíjení vyšší kvality výrobků a služeb spojených prodejem či malá snaha o inovaci sortimentu. Pokud zákazníci chtěli nabízené zboží, nezbývalo nic jiného, než všechny tyto nedostatky tolerovat. V období příkazové ekonomiky garantoval ochranu spotřebitele stát a to prostřednictvím svých orgánů jako byly například Národní výbory, Výbor lidové kontroly, hygienické a protiepidemické stanice, Státní obchodní inspekce, Úřad pro normalizaci a měření a další.

Působení **Národních výborů** v oblasti ochrany spotřebitele probíhalo prostřednictvím tzv. „Spotřebitelských rad“, které se skládaly z dobrovolných pracovníků z řad spotřebitelů. Mezi hlavní činnosti patřilo předkládání návrhů na zlepšení práce v prodejnách a na zkvalitnění obchodních služeb občanům, kontrola dodržování prodejní doby, poctivost a kulturnost prodeje a hygieny v prodejnách, vyřizování objednávek aj. Závěr, který rada po kontrole učinila, předložila Národnímu výboru k prošetření, sama však neměla právo na udělení jakýchkoli pokut a sankcí.

Cílem *Výboru lidové kontroly* bylo prosadit obrat v jakosti zboží vyráběného v republice a to pomocí upevnění kázně v podnicích, zvýšením účinnosti kontroly a dodržováním technologických postupů.

Státní obchodní inspekce se zabývala ochranou spotřebitele, byla však řízena státem, takže byla ovlivněna jeho politickými zájmy.

Zdravotní nezávadnost potravin kontrolovala *Hygienická a protiepidemická služba*. Státní zkušebny řízené *Federálním úřadem pro normalizaci a měření* měly podíl na ochraně spotřebitele v oblasti normalizace, metrologie a státního zkušebnictví. Existovala zde sice podmínka, že všechny výrobky musely odpovídat předepsaným normám, ale už při vytváření těchto norem se bral v potaz fakt, že technologie používané ve státních podnicích jsou zastaralé a u již dokončených výrobků se povolovala řada výjimek, které nenutily podniky jakkoliv zvyšovat jakost jejich výrobků.

Před rokem 1989 byly jediným nástrojem ochrany spotřebitele tzv. „*Knihy přání a stížností*“, kam mohl spotřebitel zapsat svoji nespokojenost s výrobkem nebo prodejcem a *Reklamační řády*, které vycházely z platných legislativních norem. Reklamační řízení bylo ale poznamenáno dominantním postavením výrobce či prodejce a nebyla výjimečná ani existence falešných „Knih přání a stížností“. Konkrétní zákon zabývající se ochranou spotřebitele v té době neexistoval. Byly sice přijímány různé zákony a normy, avšak jejich uplatňování a dodržování podléhalo politickým a ekonomickým motivacím. Spotřebitelé se velmi těžko dostávali k informacím, nemohli zakládat dobrovolná spotřebitelská sdružení, ve kterých by se jim dostalo rady a pomoci. Teprve nástup demokracie spojený s událostmi po roce 1989, přinesl změny i v oblasti ochrany spotřebitele. Ze všeho nejdříve vznikaly občanské spolky na ochranu spotřebitele, následně rozvinul aktivity v této oblasti i stát.

Koncem roku 1990 vznikl na Federálním ministerstvu kontroly Odbor ochrany spotřebitele, který řešil problémy spotřebitelů a koordinoval aktivity spojené s ochranou spotřebitele. Výsledkem činnosti Odboru ochrany spotřebitele bylo předložení návrhu zákona, který byl na posledním zasedání Federálního shromáždění schválen jako Zákon č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele. Po rozdělení federace fungoval Odbor ochrany

spotřebitele na Ministerstvu hospodářství. V současné době je hlavním orgánem řízení ochrany spotřebitele Ministerstvo průmyslu a obchodu. Některé oblasti, jako například vyznačování cen, jsou svěřeny do kompetencí jiných orgánů státní správy.

Poté, co se Česká republika stala členem Evropské Unie, vzniklo k 1. 1. 2005 za finanční podpory Evropské unie na Ministerstvu průmyslu a obchodu Evropské spotřebitelské centrum, které je členem sítě evropských spotřebitelských center v zemích EU, Norsku a na Islandě, s nimiž při řešení případů spolupracuje, nezabývá se však otázkami, stížnostmi a spory českých spotřebitelů na českém trhu. Pro spotřebitele bylo otevřeno v dubnu 2005 a nabízí:

- bezplatné informace a rady o právech spotřebitelů v zemích EU;
- bezplatnou spolupráci a pomoc spotřebitelům při vyřizování jejich stížností na kvalitu zakoupených výrobků a služeb v ostatních členských zemích EU včetně Norska a Islandu, na chování a jednání obchodníků v těchto zemích;
- je kontaktním místem pro bezplatné zprostředkování pomoci spotřebitelům při mimosoudním řešení jejich sporů s obchodníky v členských státech EU, Norsku a na Islandě.

Základním současným cílem v oblasti ochrany spotřebitele je harmonizace českého zákonodárství s právním systémem Evropské unie. Je to důležité pro volný pohyb zboží v rámci vnitřního trhu společenství a také proto, aby spotřebitel mohl očekávat ve všech zemích Evropské unie stejnou úroveň ochrany spotřebitele.

HOROVÁ, Olga. Ochrana spotřebitele. Oeconomica, Praha 2004. ISBN 80-245-069-4.

2. Veřejnoprávní ochrana v ČR

Ochrana spotřebitele nezačala v České republice až po roce 1992 přijetím Zákona o ochraně spotřebitele. Občan byl a je v současnosti chráněn i jinými zákony. Zákon o ochraně spotřebitele pouze doplnil náš právní řád ve veřejnoprávní oblasti a souběžně i s již platnou soukromoprávní úpravou.

Nejdůležitějším soukromoprávním právním předpisem na ochranu spotřebitele je novela Občanského zákoníku č. 509/1991 Sb., která vstoupila v platnost v roce 1992 a zahrnuje mnohá ustanovení týkající se ochrany spotřebitele.

Jedná se např. o:

- kupní smlouvu;
- vlastnictví koupené věci;
- požadavky na stanovenou jakost, množství, míru nebo hmotnost;
- informační povinnost
- odpovědnost za vady;
- záruční dobu atd.

Kupní smlouva – dvoustranný závazkový vztah mezi prodávajícím a kupujícím, z něhož vzniká prodávajícímu povinnost odevzdat kupujícímu předmět koupě a převzít si kupní cenu. Kupujícímu pak vzniká povinnost převzít předmět koupě a zaplatit prodávajícímu dohodnutou cenu. Mezi nezbytné náležitosti patří předmět koupě a kupní cena. Písemná forma není předepsána. Předmětem koupě může být věc, právo nebo jiné majetkové hodnoty. Velmi časté spory u kupních smluv jsou např. u nákupu zboží u stánku. Je znám případ, který začal před třinácti lety a skončil teprve v roce 2009 u Ústavního soudu. Verdikt je důležitý pro pochopení toho, jak je u nás vnímána ochrana spotřebitele a co by měly obchodní firmy v této souvislosti brát v úvahu, když se vytvářejí smlouvy se zákazníky. V tomto případě si v roce 1996 paní N. objednala na základně písemné kupní smlouvy kuchyňské nádobí za 25999 Kč, které měla splácet

24měsíců. Možnost odstoupení od kupní smlouvy sjednána nebyla a tato kupní smlouva byla uzavírána u prodejního stánku firmy. Obchodník zboží paní N. předvedl, takže věděla, co je předmětem koupě. Kupní smlouvu vlastnoručně podepsala, aniž by k tomu byla nucena firmou, hospodářskou či svou sociální situací. Za firmu podepsal kupní smlouvu její reprezentant. Paní N. se po návratu domu rozhodla od smlouvy odstoupit. Firma ovšem s odstoupením nesouhlasila a obě strany se dostaly k soudu. Soud prvního stupně i soud odvolací dospěly k závěru, že paní N. Odstoupením od smlouvy kupní smlouvu nezrušila, neboť účastníci ve smlouvě nedohodli a tato možnost nevyplývá ani ze zákona. Soudce konstatoval, že kupní smlouva není neplatná ani pro rozpor s dobrými mravy, neboť ujednání, že k předání zboží dojde až po zaplacení kupní ceny, zákon nevylučuje, a naopak je častou praxí. Jelikož žalovaná porušila svůj smluvní závazek zaplatit žalobkyni kupní cenu, byla jí uložena povinnost zaplatit nejen dlužnou kupní cenu, ale i smluvní pokutu ve výši 25%. Paní N. nepomohl tedy ani Nejvyšší soud. Ústavní soud ale dospěl k závěru, že postup prodávajícího byl nekorektní a že obecné soudy při hodnocení celého případu pochybily. Proto jejich rozhodnutí zrušil. Třináct let starý případ hrnců byl tedy rozsouzen.

Novinky.cz: Jak se vrací zboží z vánočních stánků, někdy rozhoduje i Ústavní soud [online]. 2009, [cit. 2010-02-17]. Dostupné na WWW: <http://www.novinky.cz/domaci/186741-jak-se-vraci-zbozi-z-vanocnich-stanku-nekdy-rozhoduje-i-ustavni-soud.html>.

Vlastnictví koupené věci – přechází na kupujícího převzetím věci. Při zásilkovém prodeji přechází vlastnictví na kupujícího převzetím věci na místě dodání určeném kupujícím. Do převzetí věci kupujícím, zůstává věc ve vlastnictví prodávajícího. Při samoobslužném prodeji dochází k převodu vlastnictví ke koupené věci v okamžiku zaplacení ceny za vybrané zboží. Do tohoto okamžiku může vrátit zboží na původní místo. Pokud kupující svým zaviněním poškodí nebo zničí vybrané zboží ještě před převodem vlastnického práva, odpovídá za škodu podle obecných ustanovení odpovědnosti za škodu.

Informační povinnosti – prodávající je povinen seznámit kupujícího např. s návodem, případně se zvláštními technickými pravidly. Pokud tuto povinnost prodávající nesplní, je povinen nahradit kupujícímu škodu z toho vzniklou.

Odpovědnost za vady – zboží s vadou, která nebrání užívání k určitému účelu, musí být prodáváno za nižší cenu, než je obvyklá cena bezchybné věci. Kupující musí být upozorněn, že věc má vadu a o jakou vadu jde. Podle zákoníku odpovídá prodávající za vady, které má prodaná věc při převzetí kupujícím, neodpovídá však za vady vzniklé jejich použitím či opotřebením. U věcí prodávaných za nižší cenu neodpovídá za vadu, pro kterou byla sjednána nižší cena. Pokud se jedná o vadu, která lze odstranit, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. Jestliže věc nebyla ještě použita, může kupující namísto odstranění vady požadovat výměnu věci. Je-li vada neodstranitelná a kupující nemůže věc řádně užívat, má právo na výměnu věci anebo má právo na odstoupení od smlouvy. Stejná práva má kupující, jestliže jsou vady odstranitelné, ale pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad nemůže věc řádně užívat. 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 potvrzení o tom, kdy právo uplatnil, doklad o provedení opravy a o době jejího trvání.

Záruční doba – záruční doba je u spotřebního zboží 24 měsíců, u potravinářského zboží je to 8 dní, u krmiv 3 týdny a u prodeje zvířat 6 týdnů. Záruční doba začíná běžet od převzetí věci kupujícím.

HOROVÁ, Olga. Ochrana spotřebitele. Oeconomica, Praha 2004. ISBN 80-245-069-4.

HULVA, Tomáš. Ochrana spotřebitele. Aspi, Praha 2005. ISBN 80-7357-064-5.

Zákon o ochraně spotřebitele

Zákon č. 634/1992 Sb. je nejdůležitější zákonnou normou související s ochranou spotřebitele. Tento zákon a jeho pozdější úpravy a novely stanovují veřejnoprávní povinnosti podnikatelů ve vztahu ke spotřebiteli, např. jejich povinnost řádně spotřebitele informovat o všech významných podmínkách týkajících se prodáváného zboží nebo poskytovaných služeb. Tento zákon je také významnou částí, která se dotýká zákazu nebezpečných výrobků a také definování povinností výrobců, dodavatelů, prodejců i orgánů veřejné správy v případě proniknutí takového zboží na trh. Tímto zákonem je posíleno postavení spotřebitele, který se ovšem musí v první řadě chránit sám. K tomu však potřebuje dostatek pravdivých informací, které pak slouží k odpovědnému chování na trhu.

V zákoně 634/1992 Sb. jsou rovněž definována základní pravidla týkající se reklamy, která nesmí spotřebitele klamat, nesmí ani porušovat základní pravidla slušnosti, mravnosti apod. Řeší otázky diskriminace spotřebitele, zákazu klamání spotřebitele, informační povinnosti prodávajícího vůči spotřebiteli, otázku popisu vlastností výrobku, způsobu jeho použití a údržby, zabývá se poctivostí prodeje a poskytování služeb, označováním výrobků, např. údaji o výrobcí, popř. dovozci a dodavateli, údaji o množství, jakosti, datu výroby apod.

Zákon stanovuje náležitosti dokladu o zakoupení zboží nebo poskytnutí služby, ukládá povinnost seznámit spotřebitele s cenou prodáváného zboží nebo poskytované služby a informuje spotřebitele o podmínkách a způsobu uplatnění odpovědností za vady výrobků a služeb. Zákon stanovuje lhůty pro rozhodnutí o reklamaci, nikoli ovšem o výsledku reklamace, zabývá se problematikou zaměnitelných výrobků a vymezuje působnost orgánů státní správy při kontrole dodržování ustanovení na ochranu spotřebitele.

Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele je svého druhu naší první samostatnou právní normou zabývající se ochranou spotřebitele. Federální shromáždění České a Slovenské Republiky schválilo tento zákon 16.12.1992 s účinností od 31.12.1992. Pozitivní stránka zákona spočívá v tom, že transformuje povinnosti stanovené

občanským zákoníkem, tedy předpisem soukromoprávním, do normy správního práva, tj. předpisu veřejnoprávního, jehož plnění mohou orgány státní správy kontrolovat a neplnění sankcionovat.

Zákon o ochraně spotřebitele z roku 1992 vycházel z principů „Směrnice OSN na ochranu spotřebitele“ (vydaná rezolucí č. 39/248 Valného shromáždění OSN dne 9. 4. 1985. Definuje šest všeobecně uznávaných potřeb, které je nutno řešit v jednotlivých zemích v rámci systému ochrany spotřebitele), která je výchozím mezinárodně uznávaným dokumentem pro ochranu spotřebitele a v současné době platí na území České republiky ve smyslu pozdějších novelizací, které reagovaly především na osamostatnění České republiky. Bylo třeba výrazně liberalizovat vztahy mezi obchodníkem a spotřebitelem bylo nezbytně nutné odstranit, doplnit a změnit ta ustanovení, která neodpovídala správní úpravě obvyklé v zemích Evropské unie. Novelizace představují další důležitý krok k postupnému vytváření stejné úrovně ochrany v porovnání s ostatními členskými zeměmi Evropské unie.

HOROVÁ, Olga. Ochrana spotřebitele. Oeconomica, Praha 2004. ISBN 80-245-069-4.

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

Zákon o technických požadavcích na výrobky

Tento právní předpis je založen na snaze umožnit pružné a operativní zavádění nových výrobků na trh při zachování plné odpovědnosti výrobce a dovozce za bezpečnost výrobku.

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

- způsob stanovování technických požadavků na výrobky, které by mohly ohrozit zdraví nebo bezpečnost osob, majetek nebo přírodní prostředí;

- stanoví práva a povinnosti osob, které takové výrobky na trh uvádějí, např. nařízení vlády na elektrická zařízení, střelné zbraně a střelivo, stavební výrobky atd.;
- stanoví práva a povinnosti fyzických i právnických osob, jejichž činnost souvisí se státním zkušebnictvím a s tvorbou a uplatňováním českých technických norem.

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

Povinností výrobce je uvádět na trh jen bezpečné výrobky, tedy takové, které za obvyklého způsobu užívání nemohou ohrozit zdraví, bezpečnost či životní prostředí. Bezpečný výrobek je takový výrobek, který splňuje požadavky stanovené v technických předpisech. Jestliže technický předpis není zpracován, pak je za bezpečný považován výrobek splňující bezpečnostní požadavky norem nebo takový výrobek, který odpovídá stavu vědeckých a technických poznatků, známých v době uvedení na trh. Výrobce je povinen před uvedením na trh vydat u stanovených výrobků podléhajících regulaci (jako je např. kosmetické zboží, elektrospotřebiče, stavebniny, hračky atd.) písemné prohlášení o shodě. Prohlášení o shodě musí být v českém jazyce. Je to potvrzení výrobce nebo dovozce o tom, že vlastnosti výrobku splňují základní požadavky na něj kladené a všechny ostatní zákonem předepsané náležitosti. Distributor nesmí prodávat stanovené výrobky, u nichž nemá písemné potvrzení o shodě a toto potvrzení je prodejce povinen každému spotřebiteli, na jeho žádost předložit k nahlédnutí nebo do 20 dnů vydat potvrzenou kopii na náklady žadatele. Poté má výrobce či dovozce právo uplatnit českou značku shody – CCZ, která vyjadřuje, že daný výrobek odpovídá stanoveným technickým požadavkům a umísťuje se na výrobek, obal nebo průvodní či jinou dokumentaci.

Prohlášení o shodě nezbavuje výrobce odpovědnosti za vady výrobku a za škody jimi způsobené. Novela zákona spolu s podpisem a ratifikací „Protokolu k Evropské dohodě o posuzování shody a akceptaci průmyslových výrobků PECA“ liberalizuje výměnu zboží mezi Českou republikou a státy Evropské unie. Vybrané druhy zboží, které jsou

označené evropskou certifikační značkou CE, jsou akceptovány jako bezpečné a nemusí být v České republice opětovně certifikovány. Nad dodržováním ustanovení tohoto zákona provádí dozor Česká obchodní inspekce. Inspektoři mohou nejen kontrolovat, zda je prodáván výrobek provázen příslušnými doklady, ale jsou oprávněni i k odběru a přezkoušení vzorků.

Principy této legislativní úpravy jsou používány v celém Evropském společenství. Předpokládá se tedy větší odpovědnost u výrobců a dovozců za vlastní či dovezené výrobky, ale zároveň umožňuje řadu činností, které dříve nepřicházely vůbec v úvahu.

HOROVÁ, Olga. Ochrana spotřebitele. Oeconomica, Praha 2004. ISBN 80-245-069-4.

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

Zákon o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku

Stěžejním právním předpisem na ochranu zájmů spotřebitele je směrnice Rady č. 85/374/EHS z 25. Července 1985. Jedná se zde o sbližování zákonů a dalších právních předpisů členských států o odpovědnosti za vadné výrobky. Tuto normu bylo třeba převzít před přijetím České republiky do Evropské unie. Smyslem odpovědnosti za výrobek je chránit spotřebitele proti výrobcům nebo dovozcům. Způsobí-li tedy výrobek škodu, má za to odpovědnost výrobce či dovozce.

Zákon č. 59/1998 Sb., o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku, dokázal zlepšit postavení českých spotřebitelů. Byla vytvořena soukromoprávní koncepce na odškodnění poškozených osob, aniž by to kladlo větší nároky na práci státní správy. Tato úprava působí kladně i na spotřebitele a uživatele výrobků, protože jsou tím vedeni k tomu, aby používali výrobek v souladu s návodem a pokyny výrobce.

Ze zkušenosti jiných členských států EU, které přijaly tuto právní úpravu již před několika lety vyplývá, že hrozba poskytování relativně značného odškodnění vyvine tlak na výrobce a umožní tak postupně omezování veřejnoprávních institucí provádějících

kontroly a inspekce, protože sankce, které mohou být uloženy těmito institucemi mají menší účinek ve srovnání s odškodněním poškozené osoby.

Přijetím této právní úpravy se také zvýšila důvěra zahraničních obchodních partnerů v bezpečnosti vyvážených českých výrobků. Můžeme říct, že se na výrobce nyní používá přísnějších měřítek, než v minulosti. Současná úprava přenáší velkou míru odpovědnosti na výrobce a současně zjednodušuje rozhodování o nárocích poškozených osob. Dojde-li v důsledku vady výrobku ke škodě na zdraví, např. dočasná pracovní neschopnost, invalidní důchod atd.), musí výrobce uhradit veškerý ušlý výdělek po dobu pracovní neschopnosti.

Tento zákon nutí výrobce:

- uvádět na trh pouze bezpečné výrobky a zajistit jakost jejich provedení v celém rozsahu produkce a dále;
- řádně informovat spotřebitele o způsobu používání výrobku a okolnostech, za kterých může být bezpečně používán.

HOROVÁ, Olga. Ochrana spotřebitele. Oeconomica, Praha 2004. ISBN 80-245-069-4.

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

Zákon o potravinách a tabákových výrobcích

Nejdůležitější prostředek vlády každého státu pro zajištění bezpečnosti a nezávadnosti veškerých druhů potravin je zákon č. 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích.

Mezi nejdůležitější cíle tohoto zákona patří:

- hájit zdraví a zájmy spotřebitele;
- posílit důvěryhodnost a konkurenceschopnost tuzemských výrobků na trhu;
- dosáhnout sblížení tohoto předpisu s právem EU;

- definovat působnost orgánů úředního dozoru.

Zákon o potravinách mimo jiné definuje následující pojmy:

- datum použitelnosti: datum, po kterém nesmí být výrobek uváděn do oběhu;
- datum minimální trvanlivosti: vymezuje minimální dobu, po kterou si potravinu zachovává své specifické vlastnosti při dodržování skladovacích podmínek a splňuje požadavky na zdravotní nezávadnost;
- šarže: množství druhově totožných výrobků, vyrobených 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. Oeconomica, Praha 2004. ISBN 80-245-069-4.

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

Zákon o obecné bezpečnosti výrobků

Od 1. Července 2001 je v České republice upravena povinnost uvádět na trh a do oběhu pouze bezpečné výrobky zákonem č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků.

Za bezpečný výrobek se podle směrnic EU považuje jen výrobek, který při správném nebo předvídatelném použití nepředstavuje žádné nebo minimální nebezpečí. Výrobky, které tomuto nevyhovují, se automaticky považují za nebezpečné. Společně s výrobkem musí spotřebitel dostat i průvodní dokumentaci, návod na montáž, návod na uvedení do provozu, používání, údržbu a likvidaci výrobku a to vše musí být v českém jazyce.

Výrobce, dovozce či distributor má také povinnost stáhnout z trhu výrobky, které bezpečné nejsou. Tento zákon také vytváří podmínky pro zapojení České republiky do

evropského systému RAPEX. Tento systém je založen na výměně informací o výrobcích ohrožujících spotřebitele.

HOROVÁ, Olga. Ochrana spotřebitele. Oeconomica, Praha 2004. ISBN 80-245-069-4.

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

3. Pojem spotřebitel, jeho práva, povinnosti. Zásady ochrany spotřebitele.

Pojem „spotřebitel“ má v literatuře hned několik definicí, např. podle Macmillanova slovníku moderní ekonomie je spotřebitelem každý ekonomický aktér, který se účastní finální spotřeby statků a služeb. Spotřebitel je vedle podnikatelů dalším účastníkem trhu, je subjektem vznikajících právních vztahů a zároveň je i možným objektem nepoctivého jednání ze strany podnikatelů. Spotřebitel je subjekt, který užívá, spotřebovává, konzumuje zakoupené zboží či službu. Podle zákona o ochraně spotřebitele nemusí být spotřebitel pouze jednotlivec (fyzická osoba), ale může to být i organizace (právníká osoba) nebo domácnost. Lze říct, že spotřebitelem je každý, kdo nakupuje zboží či služby za účelem uspokojení svých potřeb. To znamená, že spotřebitelem je i podnikatel, který zakoupené výrobky či služby nepoužívá k podnikatelské činnosti, ale vystupuje zde jako konečný spotřebitel.

Zcela konkrétně je pojem spotřebitel vymezen v legislativě:

- Spotřebitel je fyzická nebo právnická osoba, která nakupuje výrobky nebo užívá služby za jiným účelem než pro podnikání s těmito výrobky nebo službami;
- Spotřebitel je subjektem, účastníkem.

HOROVÁ, Olga. Ochrana spotřebitele. Oeconomica, Praha 2004. ISBN 80-245-069-4.

§2, odst.1., písm. a) zákona č. 634/92 Sb., o ochraně spotřebitele.

§6a zákona č. 63/1991 Sb., o ochraně hospodářské soutěže.

Práva spotřebitele

První spotřebitelská práva vyhlásil americký prezident John F. Kennedy, který 15. března 1962 předstoupil před Kongres a zformuloval první čtyři práva spotřebitele:

- ***Právo na bezpečnost*** – spotřebitel musí být chráněn před prodejem zboží, které by mohlo ohrozit jeho zdraví a bezpečnost;
- ***Právo na informace*** – spotřebitel má právo být pravdivě informován o vlastnostech výrobků a musí být chráněn před klamavými, podvodnými a zavádějícími informacemi, reklamou a označením výrobků;
- ***Právo na výběr*** – spotřebitel má právo vybírat si z určité škály výrobků a to v podmínkách konkurenčních cen;
- ***Právo být vyslyšen*** – toto právo zajišťuje, že zájmy spotřebitelů budou zohledněny při formování vládní politiky, že stížnosti občanů budou řádně a rychle vyřešeny v příslušných státních orgánech.

15. březen 1962 je proto považován za počátek novodobé moderní ochrany spotřebitele.

V dubnu roku 1975 Evropská unie vyhlásila v „Prvním programu Evropského společenství pro ochranu spotřebitelů a informační politiku“ následujících pět základních práv spotřebitele:

- ***Právo na ochranu zdraví a bezpečnosti*** – za normálních podmínek používání nesmí zboží ani služby v sobě obsahovat riziko;
- ***Právo na ochranu ekonomických zájmů*** – spotřebitel 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*** – spotřebitelům 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 mládeže i dospělých by mělo být poskytováno s cílem 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 Mezinárodní organizací spotřebitelů CI (Consumers International) deklarováno osm práv spotřebitelů:

- ***Právo na bezpečnost*** – spotřebitel má právo, aby výrobky a služby, které jsou mu na trhu poskytovány, byly bezpečné a nehrozily jeho zdraví a bezpečnost. To znamená, že je třeba stanovit základní bezpečnostní požadavky na výrobky a legislativní ochranu spotřebitele proti fyzickým škodám;
- ***Právo na volný výběr*** – toto právo má spotřebiteli zajistit volný výběr v požadované jakosti, za ekonomicky přijatelnou cenu. V případě, že na trhu působí monopolní výrobce, musí stát zajistit, aby zboží bylo nabízeno za přijatelnou cenu a v přijatelné kvalitě;
- ***Právo na odškodnění*** – spotřebitelé mají právo na náhradu za vadné výrobky a za škody zaviněné užíváním zbožím nebo službami, k tomu musí být vytvořeny jednoduché, přístupné a rychlé postupy pro řešení stížností a reklamací;
- ***Právo na informace*** – spotřebitel má právo na objektivní a věrohodné informace o vlastnostech výrobku, o bezpečném užívání výrobku, o možných vedlejších účincích, o nebezpečí, jež by mohlo vzniknout při používání výrobku, o výkonech výrobku a také o jeho ceně;
- ***Právo na vzdělání*** – stát má vytvářet podmínky pro neustálé vzdělávání spotřebitelů, aby se spotřebitel mohl stát zkušeným a racionálně se rozhodujícím spotřebitelem. Výchovné programy by měly být zaměřeny na informace o udržování zdraví, o správné výživě a možné prevenci chorob, na výchovu spotřebitelských poradců a na další potřebné informace pro spotřebitele;
- ***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, bydlení, ošacení, vzdělání, zdravotní péče, doprava atd.;

- **Právo na zdravé životní prostředí** – výrobky a služby nesmí ohrozit životní prostředí v průběhu výroby, užití a ani v procesu likvidace. Spotřebitel má právo na životní prostředí, které ho neohrožuje a umožňuje mu zdravý a důstojný život;
- **Právo na zastupování** – dle tohoto práva mohou občanské spotřebitelské organizace chránit zájmy spotřebitelů vůči distributorům, dovozcům a výrobcům. Spotřebitelské poradní výbory pak chrání zájmy spotřebitelů vůči státním institucím. Toto právo také umožňuje spotřebitelům sdružovat se v dobrovolných spotřebitelských organizacích a hnutích, která mohou ovlivňovat politiku vlády v jejich prospěch. Zástupci spotřebitelů musí mít možnost být přítomni při rozhodovacích a schvalovacích procesech, při přijímání legislativních pravidel, která se týkají zájmů spotřebitele na místní, národní a i mezinárodní úrovni.

HOROVÁ, Olga. Ochrana spotřebitele. Oeconomica, Praha 2004. ISBN 80-245-069-4.

Povinnosti spotřebitele

Z vyjmenovaných práv spotřebitele vyplývají logicky i povinnosti spotřebitelů.

Spotřebitel se musí chovat aktivně. To znamená, že spotřebitel sbírá a zajímá se o informace, na jejichž základě se pak odpovědně rozhoduje. Musí se také vzdělávat a aktivně uplatňovat své nároky, musí dodržovat ekologická pravidla, musí se zajímat o zdraví či se aktivně účastnit ve sdružení spotřebitelů.

Povinnosti prodávajících a práva kupujících

Ne všichni spotřebitelé jsou dostatečně informováni o tom, kam až sahají jeho práva a jaké náležitosti musí splňovat. Každý kupující by měl být informován o povinnostech, které prodávající musí dodržovat.

Prodávajícím se podle zákona rozumí podnikatel, který spotřebiteli prodává výrobky nebo poskytuje služby. Při realizování prodeje výrobků musí prodávající dodržovat následující zákonem stanovené povinnosti a zákazy:

- povinnost informační;
- povinnost poctivosti prodeje;
- povinnost zajistit hygienické podmínky prodeje;
- povinnost přijmout reklamaci;
- povinnost odděleného prodeje;
- povinnost spojenou s obaly;
- povinnost předvést výrobek na žádost;
- povinnost vydat paragon;
- zákaz diskriminace;
- zákaz prodeje nebezpečných výrobků;
- zákaz klamání spotřebitele a další.

HOROVÁ, Olga. Ochrana spotřebitele. Oeconomica, Praha 2004. ISBN 80-245-069-4.

Povinnost informační

Povinnost informační se týká informování spotřebitele o označení provozovny, o vlastnostech výrobku, označení výrobků a o ceně prodáváných výrobků. Způsob a rozsah označení provozoven je upraven Živnostenským zákonem. Za provozovnu je považováno místo, kde se něco vyrábí nebo provozuje, podle živnostenského zákona jde o prostor, v němž je provozována živnost, tedy i stánek nebo obdobné zařízení. Provozovna musí být označena obchodním jménem, identifikačním číslem, jménem a příjmením osoby odpovědné za provoz provozovny, provozní (otevírací) dobu a

oznámení o případném uzavření. Provozovna musí být označena zvenčí, trvale a viditelně. Další povinností prodejce je řádně informovat spotřebitele o vlastnostech prodáváného výrobku nebo charakteru poskytovaných služeb. Prodávající má zákonem uloženou povinnost ústně nebo písemně informovat spotřebitele o vlastnostech výrobků, jejich způsobu použití a údržby, o nebezpečí, které vyplývá z jejich nesprávného použití, stejně tak o riziku, které vyplývá z poskytnuté služby. Mezi další informační povinnosti patří také povinnost prodávajícího řádně, srozumitelně a viditelně označit nabízené zboží. Zákon taxativně uvádí, jakým způsobem musí být provedeno označení výrobku. Na výrobku musí být uveden název výrobku, označení výrobce nebo dovozce, údaje o hmotnosti, množství nebo velikosti a další údaje nutné k identifikaci výrobku. Mimořádně důležitým požadavkem je i povinnost jednoznačně informovat spotřebitele o ceně prodáváných výrobků nebo služby v platném okamžiku nabídky. Za tímto účelem je povinen prodávající označit výrobky cenou nebo informací o ceně výrobků jinak vhodně zpřístupnit (např. na regály, na informační tabuli, formou volně přístupného ceníku atd.). Toto přikazuje nejen Zákon o ochraně spotřebitele, tak i Zákon o cenách a Zákon živnostenský. Zákon o cenách, jako zvláštní předpis týkající se této problematiky, předepisuje povinnost informovat o ceně výrobku písemně, u služeb je možné uvažovat i o formě jiného vhodného zpřístupnění.

Povinnost poctivosti prodeje

Povinnost poctivosti je dána třemi základními požadavky:

- prodejce je povinen prodávat výrobky ve stanovené hmotnosti, míře nebo množství;
- prodejce musí prodávat výrobky nebo poskytovat služby v předepsané nebo schválené jakosti;
- prodejce musí stanovit cenu v souladu s cenovými předpisy a jejich správné účtování, správné účtování lze ověřit snadno porovnáním účtenky s uvedenou cenou zboží.

Povinnost zajistit hygienické podmínky prodeje

Tyto požadavky jsou zvláště přísné v provozech, kde se vyrábí nebo prodávají např. potraviny. Kontrolou dodržování těchto podmínek je pověřena Hygienická služba.

Povinnost přijmout reklamaci

Reklamací zákon rozumí uplatnění odpovědnosti za vady výrobků nebo služeb.

Prodávající je povinen spotřebitele řádně informovat o rozsahu, podmínkách a uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb, včetně údajů o tom, kde lze reklamaci uplatnit a o provádění záručních oprav. Není možné, aby prodávající jednostranným právním úkonem tyto podmínky změnil. Při zrušení provozovny je prodávající povinen informovat živnostenský úřad o tom, kde lze vypořádat případné závazky ohledně následných reklamací. Pokud se na výrobku vyskytne během záruční doby vada, má prodávající povinnost umožnit spotřebiteli tzv. reklamaci. Objeví-li se vada, aniž by byl výrobek používán, může kupující žádat prodávajícího o výměnu výrobku. Jestliže je vada odstranitelná, má prodávající možnost výrobek kupujícímu vyměnit nebo vyřešit reklamaci opravou výrobku. Právo výměny v tomto případě však náleží pouze prodávajícímu a kupující se tohoto práva nemůže nijak domáhat. Prodávající má také povinnost sepsat o reklamaci reklamační protokol, ve kterém uvede vadu a nárok kupujícího (např. zrušení kupní smlouvy, výměna vadného výrobku za výrobek bez vady atd.)

Povinnost odděleného prodeje

Tuto povinnost má prodejce, který kromě zcela nových a bezvadných výrobků prodává také výrobky použité, upravované, výrobky s vadou nebo nějakým jiným způsobem omezené ve své funkčnosti. Tyto výrobky se musí prodávat odděleně od ostatních výrobků.

Povinnost spojená s obaly

Obal slouží k ochraně výrobku proti vnějšímu poškození, slouží však zároveň i k ochraně okolí před poškozením, které by mohl výrobek způsobit. Prodávající je povinen prodávat výrobky v hygienicky nezávadných obalech, pokud to vyžaduje charakter výrobku. Povinnosti související s obalováním výrobků se týkají především

prodeje potravin nebo výrobků, které přichází do styku s potravinami. Při prodeji nebalených výrobků, jako je např. maso, uzeniny a pečivo, musí prodávající tyto výrobky zabalit do hygienicky nezávadných obalů nebo při samoobslužném prodeji musí spotřebiteli poskytnout vhodný obalový materiál.

Povinnost předvést výrobek na požádání

Ještě před převzetím výrobku má kupující právo na předvedení a překontrolování výrobku, pokud to jeho povaha dovoluje. Prodávající je povinen na požádání seznámit kupujícího s výrobkem a se způsobem jeho užívání. Prodávající také musí být schopen zajistit u zboží návod v češtině, pokud již tak neudělal výrobce nebo dovozce. Povinnosti předvést výrobek se spotřebitele sám zříká při zásilkovém prodeji, při nákupu na objednávku, kdy se seznamuje s nabízeným zbožím pouze pomocí nabídkových katalogů zásilkových firem, inzerce v denním tisku, katalogů v obchodě atd.. Dle novely Občanského zákoníku má spotřebitel možnost při nákupu na dálku své rozhodnutí rozmyslet a zakoupené zboží, když je úplně v pořádku, do 14 dnů vrátit bez udání důvodu.

Povinnost vystavit paragon

Prodávající není povinen vydávat doklad o zakoupení výrobku nebo poskytnutí služby automaticky, je však povinen toto provést vždy na žádost spotřebitele. Při ztrátě paragonu není povinností prodejce na žádost spotřebitele vystavit kopii paragonu. Mezi důležitosti na dokladu o zaplacení patří adresa firmy, datum prodeje nebo poskytnutí služby, druh výrobku nebo služby a cena, za jakou byl výrobek prodán nebo služba poskytnuta.

Zákaz diskriminovat

Diskriminací se rozumí rozlišování sobě rovných subjektů, jež některé z posuzovaných subjektů poškozuje. Toto rozlišování může být buď zvýhodňováním, nebo znevýhodňováním. Prodávající musí obsloužit každého bez rozdílu a se stejnou péčí a taktéž prodávat všem zákazníkům za stejné ceny.

Zákaz prodeje nebezpečných výrobků

Povinnost uvádět na trh a do oběhu pouze bezpečné výrobky je upravena zákonem o obecné bezpečnosti výrobků. V souladu se směrnicí EU se za bezpečný výrobek považuje jen výrobek, který při správném nebo předvídatelném používání nepředstavuje žádné nebo jen minimální nebezpečí. Výrobky, které těmto požadavkům nevyhovují, jsou nebezpečné. Zákaz prodeje nebezpečných výrobků se nevztahuje jen na prodávající, ale také na výrobce, dovozce, dodavatele a jejich zaměstnance.

Zákaz klamání spotřebitele

Klamání spotřebitele je obdobou ustanovení o nekalé soutěži vyplývající z Obchodního zákoníku. Je to jednání uvádějící spotřebitele v omyl, tzn. uvedení nepřesných, nejasných, nepravdivých, nedoložených, neúplných, dvojsmyslných nebo přehnaných údajů, případně i zamlčení některých údajů, které souvisejí s hodnocením výrobku ze strany spotřebitele. Na českém trhu je klamání spotřebitele jeden z nejčastějších prohřešků, kterých se prodávající dopouštějí.

HOROVÁ, Olga. Ochrana spotřebitele. Oeconomica, Praha 2004. ISBN 80-245-069-4.

Zásady ochrany spotřebitele

Nejdůležitější zásady ochrany spotřebitele formulovala již rezoluce Valného shromáždění OSN č. 39/248 v roce 1985 nazvaná Směrnice na ochranu spotřebitele. Zásady této směrnice lze shrnout do těchto bodů:

- zákaz nepoctivých jednání a diskriminace spotřebitele;
- zákaz klamání spotřebitele;
- zajištění přístupu k podstatným informacím;
- zákaz ovlivňování spotřebitele nezákonnými postupy.

HULVA, Tomáš. Ochrana spotřebitele. Aspi, Praha 2005. ISBN 80-7357-064-5.

Problematika ochrany spotřebitele se prolíná téměř všemi právními odvětvími. Jsou zásady, které ovlivňují právo spotřebitele jako celek, hlavně zásady ústavněprávní, pak jsou také zásady, které se vztahují pouze k určitým aspektům ochrany spotřebitele. V soukromoprávní sféře práva ochrany spotřebitele se jedná o zásady občanského práva hmotného a procesního, ve sféře veřejnoprávní jde především o zásady správněprávní a trestněprávní.

Ústavněprávní zásady práva ochrany spotřebitele

Pro ochranu spotřebitele nalezneme ústavní zásady především v Listině základních lidských práv a svobod. Jedná se o právní předpis, který specifikuje priority demokratického, právního státu. Jedná se o tyto zásady:

- zásada respektování základních lidských práv a svobod;
- zásada demokratické společnosti;
- zásada „každý může činit, co není zákonem zakázáno, a nikdo nesmí být nucen činit, co zákon neukládá“;
- zásada nediskriminace
- zásada nedotknutelnosti osoby a jejího soukromí;
- zásada svobody sdružování (základ pro vytváření občanských sdružení typu Sdružení obrany spotřebitelů);
- zásada přezkoumatelnosti správního rozhodnutí soudem;
- zásada rovnosti při jednání před soudy a správními orgány.

HULVA, Tomáš. Ochrana spotřebitele. Aspi, Praha 2005. ISBN 80-7357-064-5.

Občanskoprávní zásady práva ochrany spotřebitele

Občanskoprávní zásady je potřeba rozdělit podle základní klasifikace norem občanského práva na zásady hmotné a procesní.

Zásady občanského práva hmotného:

- autonomii vůle a smluvní svobodu;
- rovnost subjektů, jež představuje minimum vůle;
- Vigilantibus iura skripta sunt (práva náleží bdělým);
- jistotu občanskoprávního obratu;
- zákaz zneužití občanských práv;
- zásadu souladu práv s dobrými mravy;
- zásadu prevence.

Zásady občanského práva procesního:

- princip materiální pravdy;
- princip volného hodnocení důkazů;
- princip kontradiktornosti;
- princip dispoziční;
- princip projednací;
- princip rovnosti stran;
- princip veřejnosti a princip ústnosti;
- princip přímosti;

- princip soudcovské nezávislosti;
- princip jednotné soustavy soudů.

Správněprávní zásady práva ochrany spotřebitele

- zásada legality (zákonnosti);
- bezvýjimečná vázanost správních orgánů zákony;
- zásady legitimacy.

Trestněprávní zásady práva ochrany spotřebitele

- funkce zákonodárná;
- funkce interpretační a aplikační;
- funkce trestně politická.

HULVA, Tomáš. Ochrana spotřebitele. Aspi, Praha 2005. ISBN 80-7357-064-5.

Deset hlavních zásad ochrany spotřebitele v EU

Evropská unie popsala minimální úroveň ochrany, kterou by všechny členské státy měly podle zákonů EU spotřebitelům zajišťovat. Práva a způsob jejich uplatňování se mohou v detailech lišit podle toho, jak jednotlivé členské země převedly pravidla EU do svých zákonů. V některých případech poskytují národní zákony o ochraně spotřebitele vyšší úroveň ochrany.

1. Nakupujte, co chcete a kde chcete

Podle zákonů EU můžeme nakupovat v zemích EU a nemusíme se přitom starat o placení cla nebo dodatečného DPH. Platí to jak pro nákup v jiných zemích, tak pro

nákup zboží ze EU prostřednictvím internetu, pošty či telefonu. Existuje ale pár výjimek, např. dovoz střelných zbraní nebo nákup morálně urážlivých předmětů.

2. *Pokud je zboží vadné, vraťte ho*

V případě, že zboží nesplňuje podmínky smlouvy, kterou jste uzavřeli s prodávajícím v okamžiku nákupu, máte podle zákonů EU právo výrobek vrátit a požadovat jeho opravu nebo výměnu. Můžete žádat i slevu nebo vyžadovat vrácení celé částky. To platí po dobu až dvou let od převzetí zakoupeného zboží. Během prvních šesti měsíců je to prodejce, kdo musí prokázat, že vlastnosti výrobku odpovídají kupní smlouvě.

3. *Vysoká úroveň bezpečnosti potravin a spotřebního zboží*

EU přispívá k zajištění bezpečnosti výrobků, které každý den nakupujeme. Přestože žádná pravidla nemohou zaručit spotřebitelům nulové riziko nebo stoprocentní bezpečnost, úroveň bezpečnosti v EU patří mezi nejvyšší na celém světě. Zákony EU upravují způsob produkce potravin (jaké chemikálie používají zemědělci při pěstování plodin a čím krmí svá zvířata), postupy při zpracování, použití barviv a přísad a také prodej. Zákony EU také regulují bezpečnost potravin dovážených od obchodních partnerů z ostatních částí světa. Bezpečnostní normy EU pro ostatní spotřební zboží (hračky, kosmetika, elektrická zařízení atd.) jsou také velmi přísné. Základním požadavkem je, že všechny výrobky prodávané v EU musí být bezpečné. Pokud firma zjistí, že uvedla na trh nebezpečný výrobek, musí o tom informovat orgány postižených zemí EU. V případě, že výrobek představuje vážné nebezpečí, musí firma zajistit jeho stažení z trhu.

4. *Informujte se o tom, co jíte*

Zákony EU o označování potravin umožňují kontrolovat to, co jíme. Na obalech musí být uvedeny všechny informace o složkách použitých při výrobě, včetně podrobností o použitých barvivech, konzervačních prostředcích, sladidlech a jiných chemických přísadách. Pokud hrozí, že by některá z přísad mohla u spotřebitelů vyvolat alergii, jako je tomu např. u ořechů, musí být uvedena na obalu i tehdy, je-li obsažené množství velmi malé. Zákon také stanovuje, které produkty mohou být označovány jako

organické. Dále upravují používání názvů spojených s kvalitními výrobky, které pocházejí z určitých evropských regionů. Podle zákonů EU musíme také vědět, zda jsou potraviny geneticky modifikované (GM) či zda obsahují geneticky modifikované přísady.

5. *Smlouvy by měly být čestné vůči zákazníkům*

Podle zákonů EU jsou tzv. nečestné smluvní podmínky zakázané. Nezáleží na tom, v které zemi EU takovou smlouvu podepisujeme, zákony EU nás před podobným zneužitím ochraňují.

6. *Spotřebitelé mohou někdy měnit svá rozhodnutí*

Zákony EU spotřebitele také ochraňují při nákupech prostřednictvím poštovních objednávek, internetu, telefonického prodeje a podobných „obchodů na dálku“. Při nákupu zboží nebo služby prostřednictvím internetu, zásilkové služby či telefonu, máme právo do 14 dnů kupní smlouvu bez udání důvodu zrušit.

7. *Možnost jednoduššího porovnání cen*

Zákony EU vyžadují, aby obchody u zboží uváděly tzv. jednotkovou cenu zboží, tedy cenu např. za jeden kilogram či jeden litr. Spotřebiteli se tak usnadní rozhodování o tom, co je cenově nejvýhodnější. Tyto zákony také požadují, aby firmy poskytující finanční služby uváděly určité informace ve standardizované formě. Např. úvěrové banky nebo úvěrové společnosti musí sdělit nejenom výši měsíčních splátek, ale také roční úrokovou míru, kterou bude muset spotřebitel zaplatit.

8. *Spotřebitelé by neměli být klamáni*

Zákony EU zakazují reklamy, které mylně informují nebo obelhávají zákazníky. Navíc prodejci firem provozujících telefonický prodej, poštovní zásilkovou službu nebo prodej po internetu musejí být při kontaktu se zákazníky poctiví a upřímní. EU po těchto prodejcích požaduje, aby zákazníkům poskytovali úplné informace o tom, kdo jsou, co prodávají, kolik jejich produkty stojí (včetně daní a poplatků za doručení) a jak dlouho bude trvat jejich dodání. Úvěrové banky a společnosti zákazníkům v souladu se zákony

EU musí písemně poskytnout všechny podrobnosti o jakékoli úvěrové smlouvě, kterou s nimi zákazník uzavře. Musí obsahovat informace o výši úroků, které bude zákazník platit, o délce platnosti smlouvy a způsobech jejího zrušení.

9. *Ochrana spotřebitele během dovolené*

Cestovní kanceláře musí být schopny zákazníky v případě krachu dopravit zpět domů. Dále musí nabídnout náhradu za služby, které neodpovídaly službám slibovaným v popisu zájezdu. Pokud cestovní kancelář zvýší cenu zájezdu nebo změni místo pobytu bez zákaznickova souhlasu, má zákazník podle zákonů EU právo zájezd zrušit. V případě, že po příjezdu na letiště zákazník zjistí, že let je vinou cestovní kanceláře plně obsazen, má zákazník nárok na odškodnění. V neposlední řadě pak zákony EU umožňují vzít si s sebou na dovolenou svého chlupatého mazlíčka, veterinář mu ale musí vystavit tzv. zvířecí pas.

10. *Účinné urovnávání příhraničních sporů*

Jednou z hlavních zásad evropské spotřebitelské politiky je to, že uznává zákazníky jako hlavní odpovědné hospodářské subjekty na vnitřním trhu. Jejich zájmy by měly být podporovány a chráněny, zejména s ohledem na rostoucí složitost spotřebitelských trhů. Za posledních několik let se trhy výrazně rozšířily a zvětšily, a to i kvůli zavedení eura, rozvoji elektronického obchodování zvýšené mobility mezi zeměmi EU. Síť evropských spotřebitelských center (ECC-Net) je celoevropskou sítí, jejíž úlohou je zvyšovat důvěru spotřebitelů tak, že je informuje o jejich spotřebitelských právech v EU a pomáhá jim při urovnávání sporů. Tato centra spotřebitelům poradí, jaká mají práva, když nakupují za hranicemi, a pomohou jim s žádostí o náhradu, jsou-li ve sporu s obchodníkem v jiné zemi EU.

Ochrana spotřebitele v Evropské unii: Deset hlavních zásad [online]. 2005, [cit. 2010-02-17].

Dostupné na WWW: <http://ec.europa.eu/consumers/cons_info/10principles/cz.pdf>.

4. Instituce v rámci ochrany spotřebitele, občanské spotřebitelské organizace.

Spotřebitel je v nerovném postavení vůči dodavateli. Z Listiny základních lidských práv a svobod vyplývá, že stát má povinnost zajistit rovnost subjektů právních vztahů a to vytvářením právních, politických a institucionálních zajištění této ochrany. Moc zákonodárná a soudní se významnou měrou podílejí na ochraně spotřebitele jako slabšího článku spotřebitelského právního vztahu, zejména pokud jde o moc soudní, jelikož právě možnost domáhat se svých práv u soudu je základem pro uplatnění soukromoprávního nároku vůči dodavateli. Moc výkonná je podle Ústavy ČR představována na nejvyšší úrovni prezidentem a vládou ČR. Vláda má vedle rozhodovací a normotvorné pravomoci i významné funkce kontrolní, a to prostřednictvím jednotlivých ministerstev, které se týkají problematiky ochrany spotřebitele. Orgány státní správy činné v oblasti ochrany spotřebitele rozdělené podle ústředních orgánů státní správy, jež vykonávají svou působnost podle jim kompetenčním zákonem svěřených oblastí:

Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR

- Česká obchodní inspekce;
- Živnostenské úřady;
- Puncovní úřad;
- Státní energetická inspekce;
- Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví;
- Český úřad pro zkoušení zbraní a střeliva.

Ministerstvo zemědělství ČR

- Státní zemědělská a potravinářská inspekce;

- Česká plemenářská inspekce;
- Státní veterinární správa ČR;
- Ústřední kontrolní a zkušební ústav zemědělský.

Ministerstvo zdravotnictví ČR

- Orgány ochrany veřejného zdraví.

Ministerstvo informatiky ČR

- Český telekomunikační úřad;
- Státní inspekce telekomunikací;
- Rada pro rozhlasové a televizní vysílání.

HULVA, Tomáš. Ochrana spotřebitele. Aspi, Praha 2005. ISBN 80-7357-064-5.

Česká obchodní inspekce

ČOI je zřízena zákonem č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci a je rozpočtovou organizací. Člení se na ústředí inspektorát a jemu podřízené inspektoráty. V čele ČOI je ústřední ředitel, které řídí Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR. V pořadí jedenáctým ředitelem ČOI a první ženou ve funkci ústřední ředitelky je od dubna 2007 RNDr. Jana Příhodová. ČOI podle § 2 odst. 1. Zákona o ČOI kontroluje právnické a fyzické osoby, které:

- prodávají nebo dodávají výrobky a zboží na vnitřní trh;
- poskytují služby nebo vyvíjejí jinou podobnou činnost na vnitřním trhu;
- poskytují spotřebitelský úvěr.

Hlavní náplní činnosti ČOI je dozor nad dodržováním závazných právních předpisů v oblasti ochrany spotřebitele a bezpečnosti výrobků. Základními funkcemi ČOI jsou funkce kontrolní, výchovná, poradenská a represivní.

Inspektoři ČOI kontrolují mimo jiné:

- dodržování podmínek stanovených k zabezpečení jakosti, zdravotní nezávadnosti a bezpečnosti výrobků a služeb;
- poskytování řádných informací o výrobcích;
- zda spotřebitel nebyl klamán nepravdivými, nedoloženými, neúplnými údaji o skutečných vlastnostech výrobků a služeb;
- zda prodávající účtují v souladu s cenami, se kterými byl spotřebitel seznámen;
- dodržování stanovených podmínek kvality zboží a služeb;
- zda se při prodeji nepoužívají neověřená měřidla;
- zda podnikatelé dodržují povinnosti ve vztahu ke státu, např. prokazování původu zboží, ověřování shody vlastností výrobků s požadovaným stavem před jejich uvedením na vnitřní trh;
- oprávnění k provozování živnosti atd..

ČOI zaměřuje svoji působnost také do oblastí prevence. Pravidelně informuje veřejnost prostřednictvím masmédií o výsledcích své kontrolní a dozorové činnosti a o problémových oblastech v ochraně spotřebitele. Poskytuje také přímou pomoc spotřebitelům a podnikajícím na všech pracovištích ČOI.

ČOI spolupracuje:

- s obcemi a okresními úřady – oznamuje zjištění závažného porušení podmínek, stanovených pro výkon činností příslušnému živnostenskému úřadu;

- s policií;
- s občanskými sdruženími;
- s tiskem;
- s veřejnoprávní i soukromou televizí – na Nově se podílí na tvorbě „Občanského juda“, na ČT 1 spoluvytváří „Černé ovce“;
- s odborovými organizacemi či odbornými školami – pořádá pro ně na vyžádání besedy a diskuse pro zvýšení vzdělanosti spotřebitelů;
- s jinými státními dozorovými organizacemi.

Účast ČOI v evropských systémech a strukturách:

- výstražný systém RAPEX
- informační a výstražný systém CIRCA
- organizace PROSAFE
- spolupráce s národními kontrolními orgány zemí EU
- zahraniční pracovní aktivity

HOROVÁ, Olga. Ochrana spotřebitele. Oeconomica, Praha 2004. ISBN 80-245-069-4.

HULVA, Tomáš. Ochrana spotřebitele. Aspi, Praha 2005. ISBN 80-7357-064-5.

Česká obchodní inspekce: Účast v evropských systémech a strukturách [online]. 2009 [cit. 2010-03-01]. Dostupné na WWW: < <http://www.coi.cz/de/o-coi/coi-spolupracuje-4/ucast-v-evropskych-systemech-a-strukturach-3.html> >.

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

Živnostenské úřady

Živnostenské úřady jsou zřízeny zákonem č. 570/1991 Sb., o živnostenských úřadech. Jsou rozděleny na obecní živnostenské úřady, krajské živnostenské úřady a Živnostenský úřad České republiky. Byly zřízeny pro ochranu spotřebitele, trhu a obecně obchodu. Jsou pověřeny dohledem nad řádným výkonem živností. Stát reguluje jak různé druhy živností (volné, vázané, koncesované), tak i živnostníkům stanovuje určité povinnosti směřující vůči spotřebiteli (zákon 455/1991 Sb.).

Puncovní úřad

Za orgány státní správy v oblasti puncovníctví se považují Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR a Puncovní úřad. Puncovní úřad je zřízen zákonem ČNR č. 19/1993 Sb., o orgánech státní správy České republiky v oblasti puncovníctví a zkoušení drahých kovů. Hmotná úprava puncovníctví je obsažena v zákoně č. 539/1992 Sb., o puncovníctví a zkoušení drahých kovů (puncovní zákon) a vyhlášce Ministerstva průmyslu a obchodu ČR č. 363/2003 Sb., kterou se provádí puncovní zákon. Puncovní úřad zastupuje Českou republiku v Konvenci pro zkoušení a označování zboží z drahých kovů (The Convention on the Control and Marking of Articles of Precious Metals). Je členem Mezinárodní asociace puncovních úřadů (International Association of Assay Offices - IAAO, dříve AEAO). Zastupuje Českou republiku v mezinárodní normalizaci v oblasti drahých kovů, a to v ISO ve skupině WG 1 TC 174 a v CEN v komisi TC 283.

HULVA, Tomáš. Ochrana spotřebitele. Aspi, Praha 2005. ISBN 80-7357-064-5.

Puncovní úřad: Poslání puncovního úřadu [online]. 2009 [cit. 2010-03-08]. Dostupné na WWW: < <http://www.puncovniurad.cz/cz> >.

Zákon č. 570/1991 Sb., o živnostenských úřadech.

Zákon č. 19/1993 Sb., o orgánech státní správy České republiky v oblasti puncovníctví a zkoušení drahých kovů.

Zákon č. 539/1992 Sb., o puncovníctví a zkoušení drahých kovů.

Státní zemědělská a potravinářská inspekce

ČZPI je moderním, plně funkčním orgánem státního dozoru, který dohlíží na výrobu a zejména uvádění potravin do oběhu. Je podřízena Ministerstvu zemědělství ČR. Hlavní náplní je zejména kontrola zemědělských, potravinářských a tabákových výrobků. Současně kontroluje dodržování podmínek skladování dopravy a prodeje a dodržování požadavků na hygienickou nezávadnost provozů. Takto komplexně pojatá kontrola umožňuje účinně zaměřit pozornost na komodity nebo do míst, kde lze předpokládat nejvíce nedostatků nebo kde lze očekávat nejvyšší efekt kontroly. Jedná se tedy o kontrolu cílenou, jejímž účelem není monitorování, ale ochrana ekonomických zájmů občanů i státu - ochrana spotřebitele před zdravotně závadnými potravinami, před potravinami, které jsou klamavě označené, dále s prošlým datem použitelnosti nebo neznámého původu. Nedílnou součástí cílené kontroly jsou podmínky výroby a prodeje. Pojetí a realizace kontroly potravin vycházejí z nové právní úpravy (zejména ze zákona č. 110/97 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích, z novely zákona č. 146/2002 Sb., o SZPI nebo zákona č. 552/91 Sb., o státní kontrole) a odpovídají principům kontroly potravin uplatňovaným ve státech Evropské unie. Pod pojmem kontrola zdravotní nezávadnosti je zahrnuta kontrola mikrobiologických požadavků a kontrola obsahu cizorodých látek (tedy např. chemických prvků, aditiv, reziduí pesticidů atd.). Pod pojmem kontrola jakosti je zahrnuta kontrola analytických znaků (např. obsah tuku, obsah cukru, vlhkost ap.), kontrola senzorických znaků. Zvlášť se posuzuje správnost označování výrobku. Při rozhodování o zacílení kontroly se zohledňuje maximum dostupných informací. Kritéria pro rozhodování o kontrole mohou mít buď obecně definovanou platnost (obecná kritéria), nebo vycházejí z určitých konkrétních zjištění (konkrétní kritérium).

Priority jsou stavěny na principech hodnocení rizika (Risk Assessment):

- postavení komodity ve spotřebním koši;
- rizikovost komodity;
- kontrolovaná osoba (objem její produkce);
- nové potraviny na trhu.

Konkrétní kritéria pro rozhodování o kontrole jsou:

- poznatky z minulých kontrolních analýz v informačním systému;
- aktuální zjištění inspektorů v terénu;
- zjištění jiných orgánů státní správy (hygienické služby, veterinární správy, policie, celní správy, živnostenského úřadu);
- podněty spotřebitelů;
- podněty masmédií (tisku, rozhlasu a televize) a reklam;
- zjištění partnerských organizací v zahraničí, např. DGCCRF, FIS, FDA
- doporučení evropské komise;
- informace ze systému rychlého varování RASFF atd.

V čele stojí ředitel, kterého jmenuje a odvolává ministr zemědělství. Ústřední inspektorát ČZPI sídlí v Brně, krajské inspektoráty jsou zřízeny v Praze, Táboře, Plzni, Ústí nad Labem, Hradci Králové, Brně a Olomouci. Mezinárodní aktivity ČZPI byli v roce 2001 zaměřeny na komunikaci s Evropskou komisí. Jednalo se jak o vstupu ČR do EU, tak o rozsáhlých změnách v evropském potravinovém právu. V roce 1999 vydalo Generální ředitelství pro ochranu spotřebitele tzv. Bílou Knihu o bezpečnosti potravin, která shrnuje základní koncepci vývoje potravinového práva v Evropské unii a rovněž navrhla zřízení Evropského úřadu pro potraviny jako instituce, která bude na úrovni EU shromažďovat nejnovější vědecké poznatky v oblasti bezpečnosti potravin a komunikovat se spotřebiteli.

HOROVÁ, Olga. Ochrana spotřebitele. Oeconomica, Praha 2004. ISBN 80-245-069-4.

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

Zákon č. 146/2002 Sb. o SZPI.

Zákon č. 552/91 Sb., o státní kontrole.

Orgány ochrany veřejného zdraví

Státní správa v ochraně veřejného zdraví byla svěřena:

- Ministerstvu zdravotnictví;
- krajským hygienikům;
- okresním hygienikům;
- Ministerstvu obrany a Ministerstvu vnitra.

Tyto orgány jsou stanoveny k odbornému usměrňování péče o vytváření a ochranu zdravých životních podmínek, které se vytvářejí a chrání zejména péčí o:

- zdravý stav ovzduší, vody, půdy a ostatních složek životního prostředí;
- zdravou výživu obyvatelstva a o uspokojení obyvatelstva zdravotně nezávadnými předměty běžnému užívání;
- zdravý vývoj dětí a dorostu;
- příznivé působení pracovního prostředí a práce na zdraví pracujících.

HOROVÁ, Olga. Ochrana spotřebitele. Oeconomica, Praha 2004. ISBN 80-245-069-4.

Občanské spotřebitelské organizace

Občanské spotřebitelské organizace založené na principu občanských sdružení dle Zákona č. 83/1990 Sb., o sdružování občanů mají ve srovnání s vyspělými státy EU malou členskou základnu. V současnosti patří mezi nejznámější spotřebitelské organizace:

- Sdružení obrany spotřebitelů;
- Sdružení spotřebitelů „Test“;

- Spotřebitelský poradenský a informační servis;
- Sdružení českých spotřebitelů;
- Spotřebitelský poradní výbor.

Sdružení obrany spotřebitelů

SOS bylo založeno a zaregistrováno Ministerstvem vnitra již 1. 2. 1993 jako Moravskoslezské spotřebitelské sdružení se sídlem v Ostravě a dnes je asi největší spotřebitelskou organizací, působící na celém území České republiky. Je to nezávislá, nezisková a nepolitická organizace. Její cíle jsou:

- přispět prostřednictvím besed, spoluprací s médii, poradenskou činností, vydavatelskou činností vlastního časopisu „SOS Magazín“ k osvětě spotřebitele;
- provoz serveru www.spotrebitele.info;
- pomáhat spotřebitelům a hájit jejich zájmy např. vlastním jednáním s prodejci, podáváním podnětů státním dozorovým orgánům;
- spolupracovat při tvorbě a kontrole státní politiky zaměřené na ochranu spotřebitele;
- navazovat kontakty se státní správou, komorami, cechy a společenstvy;
- navazovat zahraniční kontakty s nevládními i vládními organizacemi na ochranu spotřebitele;
- postupně budovat organizaci spotřebitelů ve všech okresech ČR.

Prodej zboží ve slevách má svá pravidla, ale jak ukázala anketa SOS i výsledky kontrol České obchodní inspekce, stále dochází k jejich porušování. Spotřebitelé si nejčastěji (ve 34 %) v anketě SOS stěžovali, že obchodník sice deklaroval zlevněné zboží, ale ve skutečnosti slevu neposkytl. Jako další velký problém nakupování ve slevách viděli účastníci ankety SOS nemožnost zboží reklamovat. Celých 27 % účastníků napsalo, že

obchodník reklamaci odmítl. Přitom sleva nedává obecně důvod k tomu neuznávat právo na reklamaci. Výjimkou jsou případy, kdy je zboží zlevněno kvůli nějaké vadě. Podobně také není možné u zlevněného zboží odmítnout spotřebiteli vydat doklad o zaplacení. V anketě SOS však toto porušení svých práv zaznamenalo více jak 7 % účastníků.

HOROVÁ, Olga. Ochrana spotřebitele. Oeconomica, Praha 2004. ISBN 80-245-069-4.

Sdružení obrany spotřebitelů: Anketa ukázala způsoby klamání při výprodejích [online]. 2010 [cit. 2010-03-19]. Dostupné na WWW: <<http://www.spotrebitele.info/vase-prava/clanek.shtml?x=2353552>>.

Občanské sdružení spotřebitelů „Test“

Toto sdružení bylo založeno v roce 1992 v Praze a v devadesátých letech bylo nejvýznamnější spotřebitelskou organizací rozvíjející svoji činnost na celém území ČR ve třech rovinách:

- testování spotřebních výrobků (výsledky zveřejňovány v časopise „TEST“);
- vzdělávání;
- právní pomoc.

Toto sdružení vydává v zahraničí vysoce hodnocený spotřebitelský magazín pro nezávislé testování výrobků „TEST“. Jádrem časopisu jsou vlastní nezávislé testy jednotlivých okruhů výrobků, dále jsou zveřejňovány převzaté testy ze zahraničí – především z německého spotřebitelského časopisu „Stiftung Warentest“, v každém čísle je vždy alespoň jedno téma věnované zdravé výživě. Úzce spolupracuje také s mezinárodním svazem Consumers International (CI) a dalšími zahraničními a českými organizacemi, jako je např. Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví ČR.

Jak OSS „TEST“ pracuje:

- **objektivně** - veškeré výrobky nakupují v běžné maloobchodní síti. Nepřijímají výrobky k testování od výrobců, tak jako komerční periodika. Tím je zajištěna objektivita výběru a výsledků. Časopis TEST vyhrál všechny soudní spory o pravdivost výsledků svých testů. Jejich objektivní testy uznává a podporuje Evropská komise. OSS TEST je jediná organizace v České republice splňující nejnáročnější kritéria pro zapojení do mezinárodních testů;
- **nezávisle** - zkoušky výrobků se provádí ve zkušebnách a laboratořích v ČR i v zahraničí. Nezávislost zkušeben je zajištěna letitými zkušenostmi i zkušenostmi jejich zahraničních partnerů, kteří patří mezi největší a nejstarší spotřebitelské organizace;
- **bez reklam** - až polovina obsahu komerčních časopisů je tvořena reklamou; valná část recenzí a testů je skrytá reklama. Časopis TEST nepřijímá žádné reklamní zakázky. Náklady na vydávání časopisu TEST a testování jsou hrazeny z prodeje časopisu a z veřejných zdrojů;

HOROVÁ, Olga. Ochrana spotřebitele. Oeconomica, Praha 2004. ISBN 80-245-069-4.

Sdružení spotřebitelů „TEST“: O testu [online]. 2008 [cit. 2010-03-22]. Dostupné na WWW: < <http://www.dtest.cz/o-testu> >.

Spotřebitelský poradenský a informační servis

Vznikl jako samostatné občanské sdružení v roce 1998 a jako první se soustředil na využívání internetu pro informování spotřebitelů. Prostřednictvím internetových stránek (www.spotrebitel.cz) poskytuje cenné informace pro spotřebitele. Činnost sdružení se zaměřuje především na:

- shromažďování informací o trhu, vývoji sortimentu, obchodní sítě a podmínkách provozování činnosti na vnitřním trhu;

- trvalé působení na orgány a organizace zabezpečující funkci trhu;
- přijímání stížností, podnětů a oznámení občanů a pomoc při jejich vyřizování;
- zajišťování spotřebitelského informačního servisu;
- organizování výchovných a vzdělávacích seminářů a kongresů;
- spolupráce s nevládními organizacemi na ochranu spotřebitele;
- podávání podnětů příslušným orgánům veřejné správy;
- podávání podnětů zákonodárným orgánům, zejména v oblasti harmonizace práva ČR s EU.

HOROVÁ, Olga. Ochrana spotřebitele. Oeconomica, Praha 2004. ISBN 80-245-069-4.

5. Srovnání EU a ČR

Ochrana spotřebitele je poměrně novou politikou Společenství. Do Smlouvy o založení Evropského společenství ji zařadila teprve v roce 1992 Smlouva o Evropské unii. Před rokem 1992 přijaly orgány ES některé směrnice, jejichž cílem bylo dosáhnout zvýšené ochrany spotřebitele. Stalo se tak na základě pravidel o sbližování právních předpisů členských států. Postupné budování spotřebitelské legislativy Společenství není přitom snadným úkolem. Ne vždy se také daří převést pravidla Společenství, jež mají zpravidla formu směrnic, do právních řádů členských států EU. Tyto státy mají totiž tradičně pravidla, jež jsou obecně určena k ochraně práv smluvních stran (a své potřeby zajišťují spotřebitelé převážně ve formě smluv, aniž si to zpravidla uvědomují), obsažena v občanských zákonících, které o zvláštní úpravě postavení spotřebitelů vůbec neuvažují. Za této situace není také pro členské státy EU snadné začlenit pravidla Společenství o ochraně spotřebitelů do svých právních řádů. Směrnice EU z této oblasti jsou proto často prováděny opožděně. Ilustruje to např. transpozice směrnice o odpovědnosti za škodu z roku 1985 do francouzského právního řádu. Stalo se tak s desetiletým zpožděním, a to teprve tehdy, když Evropská komise pohrozila Francii uložením vysokého denního penále za porušení práva EU.

Legislativa EU

Pravidla Společenství na ochranu spotřebitele jsou obsažena převážně ve směrnicích, na nichž se v minulosti usnášela Rada a v poslední době Rada EU a Evropský parlament. Tyto směrnice nepředstavují ucelený soubor soukromoprávní úpravy spotřebitelských vztahů, ale jsou převážně jen doplňkem vnitrostátních úprav o nové ochranné prvky anebo o nové - opětně nikoliv komplexně upravené - instituty. Navíc při tvorbě spotřebitelské legislativy Společenství je často nutné hledat kompromisní řešení, neboť v jednotlivých členských státech se i v této oblasti uplatňují dlouholeté právní i zcela praktické tradice. Ze spotřebitelské legislativy EU zasluhují připomenutí směrnice o všeobecné bezpečnosti výrobků (1992), o odpovědnosti za vady výrobků (1985, 1999), o nepřiměřených smluvních podmínkách (1993), o spotřebitelském úvěru (1987, 1990, 1998), o podomním obchodu (1985), o uzavírání smluv na dálku (1997), o zájezdech

(1990), o dlouhodobém užívání rekreačních objektů (1994), o klamavé a srovnávací reklamě (1984, 1997), o odpovědnosti a zárukách u spotřebního zboží (1999) a o označování cen na výrobcích určených spotřebitelům (1998). Tímto stručným přehledem není legislativa Společenství, jež posiluje ochranu spotřebitele, zdaleka vyčerpána. Také v ostatních oblastech legislativy Společenství najdeme řadu pravidel, které usnadňují pozici spotřebitele v poměru k jeho profesně zdatným a ne vždy eticky jednajícím dodavatelům.

Legislativa ČR

Stejně jako v členských státech EU byl český spotřebitel tradičně chráněn především pravidly obsaženými v občanském zákoníku, v prováděcích předpisech k němu vydaných a v některých zvláštních zákonech. To samozřejmě vytváří též obdobné problémy při začleňování pravidel Společenství o ochraně spotřebitele do naší legislativy v souladu se závazkem, který naše republika převzala v asociační Evropské dohodě z roku 1993, tj. se závazkem dosáhnout plného přizpůsobení českého systému ochrany spotřebitele systému Společenství. Základ ochrany spotřebitele v ČR tvoří takto nazvaný zákon z roku 1992. Při jeho tvorbě a při jeho pozdějších novelizacích byla využita legislativa Společenství. Směrnice EU do českého práva transponují již dnes zákon o technických požadavcích na výrobky z roku 1997, o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku z roku 1998 (novelizovaný v roce 2000), o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu z roku 1999 a zcela nedávná novela občanského zákoníku, kterou se do českého práva začleňují směrnice o podomním obchodu, nepřiměřených smluvních podmínkách a o smlouvách uzavíraných na dálku. Připravuje se transpozice i všech ostatních v přehledu spotřebitelské legislativy Společenství zmíněných směrnic. Podařilo se také realizovat řadu významných opatření v institucionální oblasti.

Pohled Evropské komise

Dne 8. listopadu 2000 publikovala Evropská komise Pravidelnou zprávu o České republice za rok 2000 (Pokrok v procesu přistoupení). Připomeňme si současně dřívější

hodnocení EK ke kapitole Ochrana spotřebitele, obsažená v Posudku z roku 1997 a v pravidelných zprávách 1998 a 1999.

- ***Posudek k žádosti ČR o přijetí do EU (1997)***

“K tomu, aby česká opatření v oblasti spotřebitelské politiky byla uvedena ve střednědobém výhledu do souladu s *acquis*, bude zapotřebí vyvinout ještě nemalé harmonizační úsilí”.

- ***Pravidelná zpráva 1998***

“Postup sbližování české legislativy v oblasti ochrany spotřebitele s *acquis* je značně pomalý. K minimálnímu pokroku došlo u legislativy týkající se všeobecné bezpečnosti výrobků, neexistuje žádná legislativa o nebezpečných napodobeninách. Nový zákon o odpovědnosti za škody způsobené vadnými výrobky neodpovídá legislativě Společenství. Česká republika potřebuje vyvinout v této oblasti značné úsilí včetně zdokonalení struktury”.

- ***Pravidelná zpráva 1999***

“Legislativa zůstává v mnoha důležitých oblastech nedostatečně harmonizována”.

- ***Pravidelná zpráva 2000***

“Ve srovnání s předchozí Pravidelnou zprávou, která konstatovala, že právní předpisy zůstávají v důležitých oblastech nedostatečně sladěny, bylo dosaženo pokroku. ...Ještě však zbývá značný objem prací. Je nutné ještě přijmout a sladit s *acquis* předpisy o obecné bezpečnosti výrobků, klamavé reklamě, srovnávací reklamě a zárukách, spotřebitelském úvěru, časově sdíleném spoluvlastnictví a cenách”.

Současný stav harmonizace spotřebitelské legislativy

a) obecná bezpečnost výrobků

- směrnice Rady 92/59/EHS;
- návrh zákona o obecné bezpečnosti výrobků projednává Parlament ČR.

b) odpovědnost za vadné výrobky

- směrnice Rady 85/374/EHS;
- směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/34/ES;
- zákon č. 59/1998 Sb., o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku;
- zákon č. 209/2000 Sb. (novela zák. č. 59/1998 Sb.).

c) nepřiměřené smluvní podmínky

- směrnice Rady 93/13/EHS;
- zákon č. 367/2000 Sb. (novela občanského zákoníku).

d) spotřebitelský úvěr

- směrnice Rady 87/102/EHS;
- směrnice Rady 90/88/EHS;
- směrnice Evropského parlamentu a Rady 98/7/ES;
- věcný záměr zákona o spotřebitelském úvěru, schválený usnesením vlády ČR z 10. 5. 2000 č. 452.

e) podomní obchod

- směrnice Rady 85/577/EHS;
- zákon č. 367/2000 Sb. (novela občanského zákoníku).

f) uzavírání smluv na dálku

- směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/EHS;
- zákon č. 367/2000 Sb. (novela občanského zákoníku).

g) zájezdy

- směrnice Rady 90/314/EHS;

- zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu.

h) dlouhodobé užívání rekreačních objektů (timesharing)

- směrnice Evropského parlamentu a Rady 94/47/ES;
- věcný záměr zákona o některých podmínkách smluv, jimiž se sjednává právo užívat zařízení pro ubytování na stanovený časový úsek během roku, schválený usnesením vlády ČR z 23.8.2000 č. 802.

i) reklama

- směrnice Rady 84/450/EHS;
- směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/55/ES;
- obchodní zákoník;
- zákon o regulaci reklamy č. 40/1995 Sb.;
- návrhy novely obou zákonů.

j) podmínky prodeje a záruky u spotřebního zboží

- směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES.

k) údaje o cenách

- směrnice Evropského parlamentu a Rady 98/6/ES;
- zákon č. 526/1990 Sb., o cenách;
- zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

l) výrobky nebezpečné zaměnitelností

- směrnice Rady 87/357/EHS;
- zákon č. 64/2000 Sb. (novela zákona o ochraně spotřebitele č. 634/1992 Sb.).

m) padělky, nedovolené napodobeniny

- nařízení Rady 3295/94/ES;
- zákon č. 145/2000 Sb. (novela zákona o ochraně spotřebitele č. 634/1992 Sb.).

LIBÁNSKÝ, Václav. Informační centrum EU. Ochrana spotřebitele v EU a ČR [online]. 2009, [cit. 2010-03-22]. Dostupné na WWW: <http://ec.europa.eu/ceskarepublika/service/consumer/article_494_cs.htm>.

Metodika

Hlavním cílem praktické části bakalářské práce bylo zjistit pomocí dotazníkového formuláře povědomí spotřebitelů o ochraně spotřebitele v ČR. Důležité také bylo zjistit, jaké mají zkušenosti s reklamacemi zboží, na koho se obrací, pokud potřebují poradit či shánějí informace týkající se ochrany spotřebitele. Dále otázky směřovali na úroveň ochrany spotřebitele v ČR, a na možnosti zlepšení této úrovně.

Metodický postup bakalářské práce:

seznámení se tématem ochrany spotřebitele pomocí odborné literatury, zákonů a internetových stránek;

popsání historie, hlavních pojmů, práv a povinností spotřebitelů a podnikatelů;

zjištění hlavních zásad ochrany spotřebitele;

popsání nejdůležitějších institucí v rámci ochrany spotřebitele;

vytvoření dotazníku a pilotní výzkum;

dotazníkový výzkum na oslovených spotřebitelích;

vyhodnocení dotazníků, interpretace výsledků pomocí grafů.

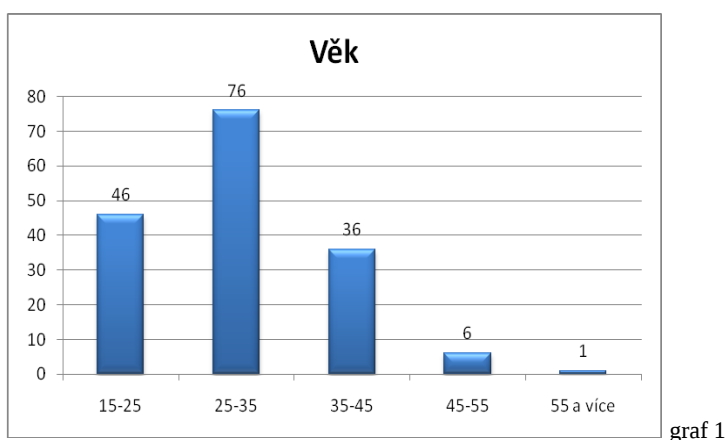
Na základě dotazníkového šetření je následně provedeno zhodnocení, shrnutí a prezentace zjištěných výsledků.

6. Dotazník

V praktické části bakalářské práce jsem se zaměřila na sběr informací spotřebitelů pomocí dotazníku. Ptala jsem se jak na úroveň ochrany spotřebitelů v ČR, tak také na zkušenosti s reklamací či co si spotřebitelé představují pod pojmem „ochrana spotřebitele“. Výběr respondentů byl volný, většinu dotazníků vyplnili ženy. Celkem jsem oslovila 165 spotřebitelů. Dotazník má 9 otázek.

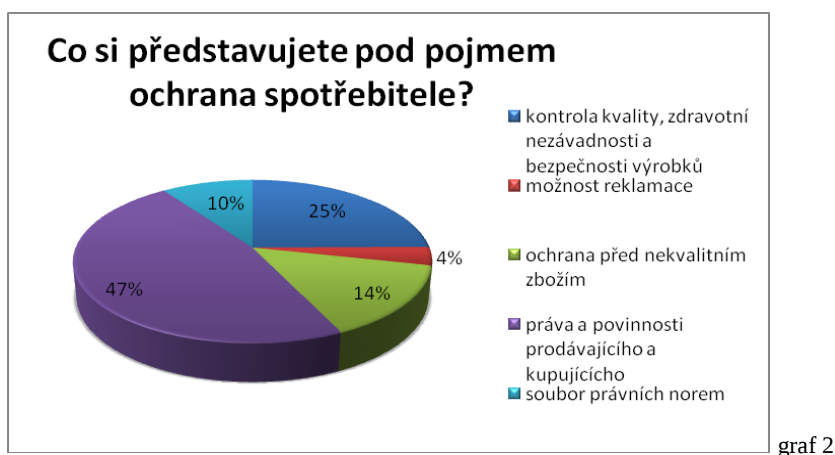
Vyhodnocení dotazníků podle jednotlivých otázek

1. Věk



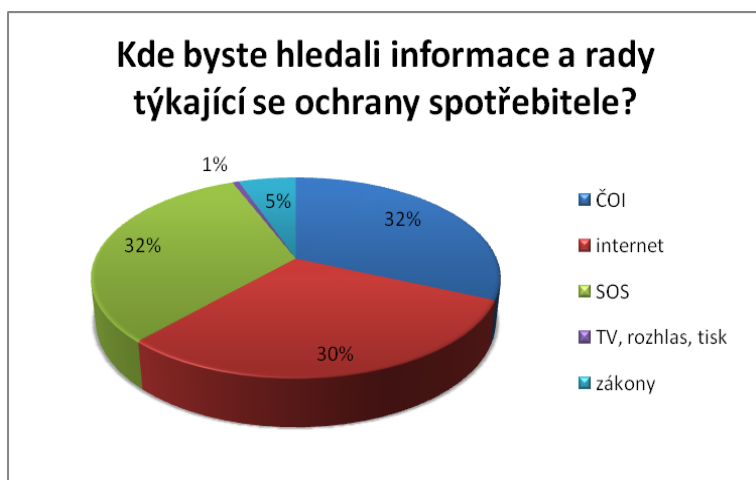
Věk byl rozdělen do 5. kategorií (15-25, 25-35, 35-45, 45-55 a 55 a více). Nejvíce zastoupena byla kategorie 25-35 let, nejméně naopak 55 let a více.

2. Co si představujete pod pojmem ochrana spotřebitele?



Pod pojmem ochrana spotřebitele si celých 47% respondentů představuje práva a povinnosti prodávajícího a kupujícího. Druhou nejčastější odpovědí byla kontrola kvality, zdravotní nezávadnosti a bezpečnosti výrobků. Jen 4% spotřebitelů si pod pojmem představuje možnost reklamace.

3. Kde byste hledali informace a rady týkající se ochrany spotřebitele?



graf 3

32% by hledalo informace u České obchodní inspekce, dalších 32% zase u Sdružení ochrany spotřebitelů a 30% na internetu. Zbýlých 6% spotřebitelů by hledala v zákonech či v médiích.

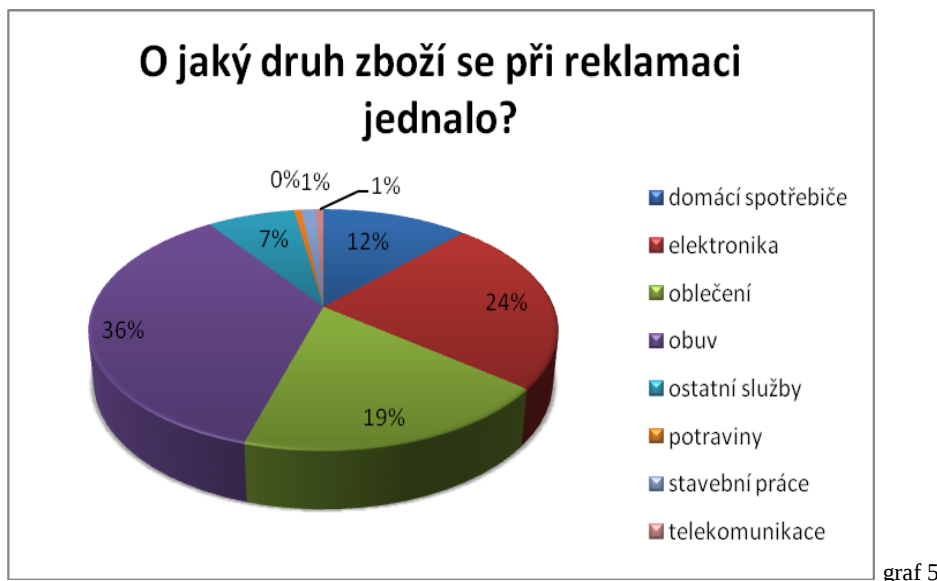
4. Máte osobní zkušenost s reklamováním zboží?



graf 4

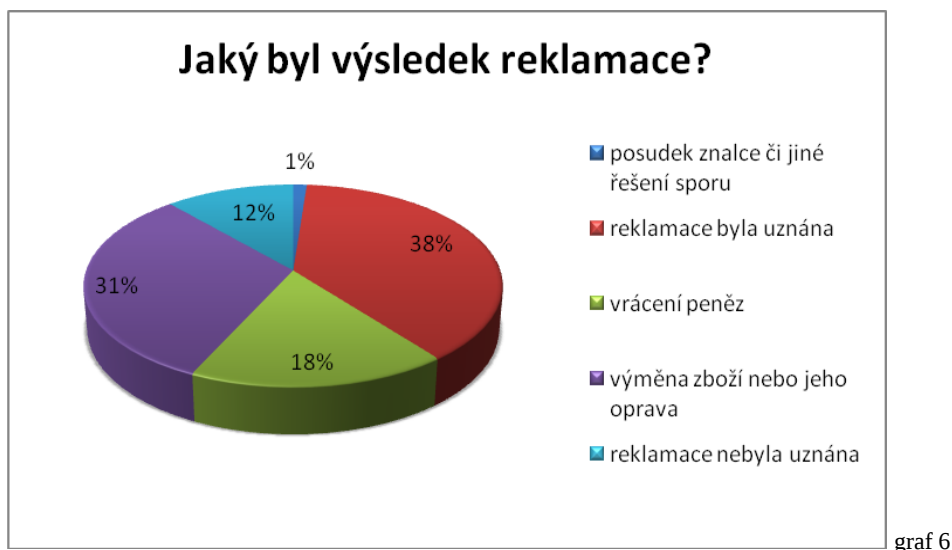
99% respondentů má osobní zkušenost s reklamováním zboží.

5. O jaký druh zboží se při reklamaci jednalo?



Nejčastěji reklamovaných zbožím se v dotazníku ukázala obuv s 36%. Na dalších předních místech pak byla elektronika, oblečení a domácí spotřebiče. Pouze 1% respondentů reklamovalo např. stavební práce nebo telekomunikační služby. Nikdo z respondentů nereklamoval potraviny.

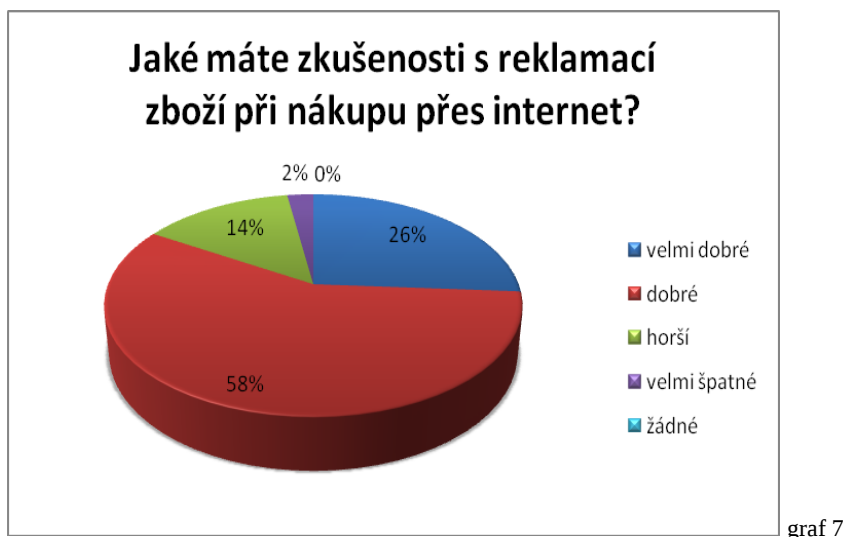
6. Jaký byl výsledek reklamace?



38% těch, co měli zkušenost s reklamováním zboží, se setkali s uznáním reklamace. Nejčastěji došlo k výměně zboží či jeho opravě, méně časté už bylo vrácení peněz.

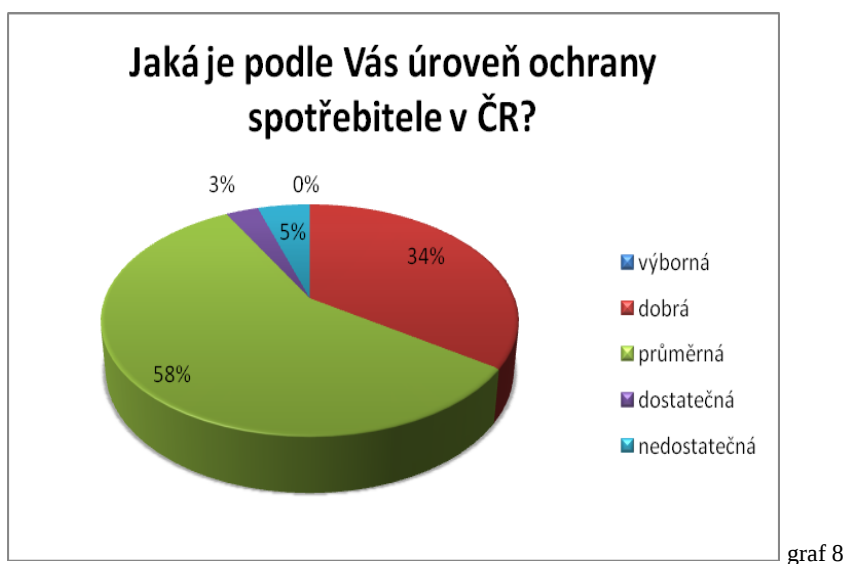
Reklamační nebyla uznána u 12% respondentů a ve 2 případech muselo dojít dokonce k posudku znalce.

7. Jaké máte zkušenosti s reklamací zboží při nákupu přes internet?



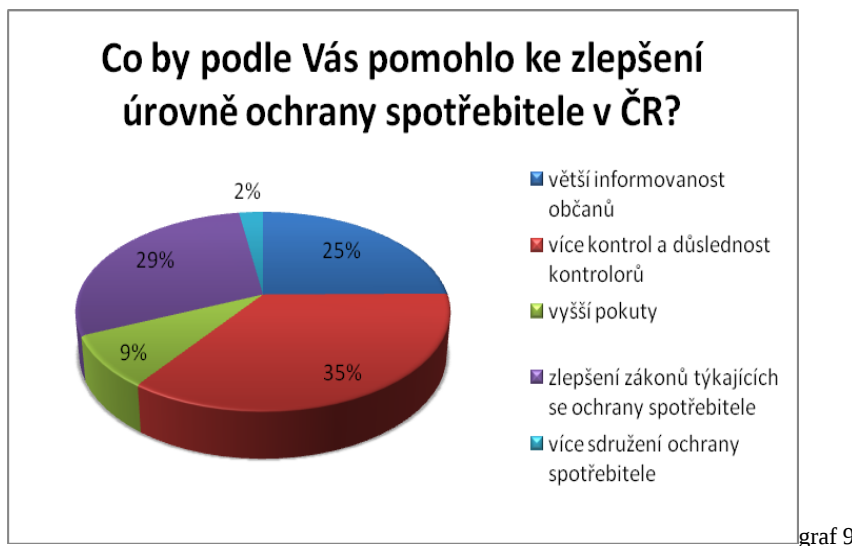
Co se týče reklamací u zboží, které bylo zakoupeno prostřednictvím internetu má více jak polovina dotazovaných dobrou zkušenost, 26% dalších respondentů má dokonce velmi dobrou zkušenost. Nenašel se nikdo, kdo by někdy nereklamoval zboží nakoupené v e-shopu.

8. Jaká je podle Vás úroveň ochrany spotřebitele v ČR?



Celých 58% dotazovaných shledává úroveň ochrany spotřebitele průměrnou. Dalších 34% dotazovaných dokonce jako dobrou. Nikdo z respondentů nepovažuje úroveň ochrany spotřebitele v České republice za výbornou.

9. Co by podle Vás pomohlo ke zlepšení úrovně ochrany spotřebitele v ČR?



graf 9

35% dotazovaných odpovědělo, že by ke zlepšení úrovně ochrany spotřebitele pomohlo více kontrol a důslednost kontrolorů. Další důležitou složkou pro zlepšení úrovně ochrany spotřebitele je pro respondenty větší informovanost občanů a také zlepšení legislativy týkající se ochrany spotřebitele.

Závěr

Cílem celé práce bylo nastínit obraz historie a vývoje ochrany spotřebitele v České republice a vývoj implementace standardů a směrnic Evropské unie do české legislativy. S tematikou také souviselo vymezení základních pojmů, práv a povinností a nejdůležitějších zásad a zachytit přístup k ochraně spotřebitele jak ze strany státních institucí, tak také organizací zabývajících se ochranou spotřebitele přímo.

Pomocí vyplněných dotazníků jsem zjišťovala, co si lidé představují pod pojmem ochrana spotřebitele, kde mohou najít informace a rady týkající se této problematiky, jaké jsou jejich zkušenosti s reklamacemi i co se týče nákupu zboží přes internet. Dále jsem zjišťovala, jak hodnotí úroveň ochrany spotřebitele v ČR a co by mohlo pomoci k jejímu zlepšení.

Ze zjištěných informací vyplývá, že spotřebitelé vědí, co si pod pojmem ochrana spotřebitele představit. Nejčastěji jsou to právě jejich práva a povinnosti a práva a povinnosti prodávajících. Při hledání informací se nejčastěji obrací na Českou obchodní inspekci a Sdružení ochrany spotřebitelů. Informace a rady hledají také na internetu, kde můžeme nalézt odkazy nejen na instituce ČOI, SZPI či Ministerstvo průmyslu a obchodu ale především na Sdružení na ochranu spotřebitele. S reklamováním zboží má zkušenost 99% dotazovaných, nejčastějším důvodem reklamace byla obuv, elektronika a oblečení. Ve většině případů došlo k uznání reklamace, nejčastěji pak k výměně či opravě zboží, méně zastoupeno bylo vrácení peněz. U reklamací zboží zakoupeného prostřednictvím internetu mají dotazovaní dobrou zkušenost. Hodnocení celkové úrovně ochrany spotřebitele v ČR vidí jako průměrné, hlavně by ocenili více kontrol a důslednost kontrolorů a zlepšení zákonů týkajících se ochrany spotřebitele.

Summary

Adumbrate the picture of history and development of consumer protection in Czech Republic and development of standards implementation and EC directive into the Czech legislation, it was the tendency of my all work. Delimitation of fundamental terms, laws and responsibilities and the most important fundamentals, taking down the entrance of consumer protection from the side of national institutions and also organizations conversant with consumer protection directly was connected with the theme, too.

By the help of filled questionnaires I wanted to discover what people can imagine under the term consumer protection, where they can find informations and advices concerning this problems and what are their experiences with reclamations and also with shopping goods on the internet. I was discovering further, how they assess standard of consumer protection in Czech Republic and what can help to some improvement.

From the proven informations results, that consumers know, what they can imagine under the term consumer protection. They are most often laws and responsibilities of consumers and also of salesmen. By searching of informations they are most often turn to the Czech commercial inspection and association of consumer protection. They find informations and advices also on the internet, where we can find not only the links to web sites of institutions like ČOI, SZPI or Department of Commerce, but above all for association of consumer protection. 99% of questioned people have experiences with any reclamation of goods. The most frequent reasons are footwear, electronic and clothing. In most of cases was a reclamation avowed. Goods were most often exchanged or repaired. In fewer cases were money returned. By the reclamations of goods, which were bought on the internet have the questioning good experience. The ranking of total level of consumer protection in Czech Republic is mediumly classificated. They would appreciate more controls and consequentiality of inspectors and rights improvement concerning of consumer protection.

Seznam literatury

Odborná literatura:

HOROVÁ, Olga. Ochrana spotřebitele. Oeconomica, Praha 2004. ISBN 80-245-069-4.

HULVA, Tomáš. Ochrana spotřebitele. Aspi, Praha 2005. ISBN 80-7357-064-5.

LIBÁNSKÝ, Václav., ŠTĚPÁN, Petr. Průvodce spotřebitele Evropskou Unií. Praha :

MZV, 2001. ISBN 80-86345-12-2/MZV ČR.

Elektronické dokumenty:

KNOBLOCHOVÁ, Věra. Vývoj ochrany spotřebitele. Obecné aspekty [online]. 2006, [cit. 2009-10-03]. Dostupné na WWW: <<http://www.mpo.cz/dokument7587.html>>.

LIBÁNSKÝ, Václav. Informační centrum EU. Ochrana spotřebitele v EU a ČR [online]. 2009, [cit. 2010-03-22]. Dostupné na WWW:<http://ec.europa.eu/ceskarepublika/service/consumer/article_494_cs.htm>.

Novinky.cz: Jak se vrací zboží z vánočních stánků, někdy rozhoduje i Ústavní soud [online]. 2009, [cit. 2010-02-17]. Dostupné na WWW: <http://www.novinky.cz/domaci/186741-jak-se-vraci-zbozi-z-vanocnich-stanku-nekdy-rozhoduje-i-ustavni-soud.html>.

Ochrana spotřebitele v Evropské unii: Deset hlavních zásad [online]. 2005, [cit. 2010-02-17]. Dostupné na WWW: <http://ec.europa.eu/consumers/cons_info/10principles/cz.pdf>.

Puncovní úřad: Poslání puncovního úřadu [online]. 2009 [cit. 2010-03-08]. Dostupné na WWW: < [http:// http://www.puncovniurad.cz/cz](http://www.puncovniurad.cz/cz)>.

Sdružení obrany spotřebitelů: Anketa ukázala způsoby klamání při výprodejích [online]. 2010 [cit. 2010-03-19]. Dostupné na WWW: <<http://www.spotrebitele.info/vase-prava/clanek.shtml?x=2353552>>.

Sdružení spotřebitelů „TEST“: O testu [online]. 2008 [cit. 2010-03-22]. Dostupné na WWW: <<http://www.dtest.cz/o-testu>>.

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 výrobků.

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

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

§2, odst.1., písm. a) zákona č. 634/92 Sb., o ochraně spotřebitele.

§6a zákona č. 63/1991 Sb., o ochraně hospodářské soutěže.

Zákon č. 570/1991 Sb., o živnostenských úřadech.

Zákon č. 19/1993 Sb., o orgánech státní správy České republiky v oblasti puncovníctví a zkoušení drahých kovů.

Zákon č. 539/1992 Sb., o puncovníctví a zkoušení drahých kovů.

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

Zákon č. 146/2002 Sb. o SZPI.

Zákon č. 552/91 Sb., o státní kontrole.

Seznam grafů

Graf 1	Věk.....	59
Graf 2	Co si představujete pod pojmem ochrana spotřebitele.....	59
Graf 3	Kde byste hledali informace a rady týkající se ochrany spotřebitele.....	60
Graf 4	Máte osobní zkušenost s reklamováním zboží.....	60
Graf 5	O jaký druh zboží se při reklamaci jednalo.....	61
Graf 6	Jaký byl výsledek reklamace.....	61
Graf 7	Jaké máte zkušenosti s reklamací zboží při nákupu přes internet.....	62
Graf 8	Jaká je podle Vás úroveň ochrany spotřebitele v ČR.....	62
Graf 9	Co by podle Vás pomohlo ke zlepšení úrovně ochrany spotřebitele v ČR.....	63

Seznam příloh

Příloha č. 1 – Dotazníkový formulář

Dotazníkový formulář

1. Věk

- 15 – 25
- 25 – 35
- 35 – 45
- 45 – 55
- 55 a více

2. Co si představujete pod pojmem ochrana spotřebitele?

- ochrana před nekvalitním zbožím
- možnost reklamace
- soubor právních norem
- práva a povinnosti prodávajícího a kupujícího
- kontrola kvality, zdravotní nezávadnosti a bezpečnosti výrobků

3. Kde byste hledali informace a rady týkající se ochrany spotřebitele?

- Sdružení na ochranu spotřebitele
- Česká obchodní inspekce
- televize, tisk, rozhlas
- zákony
- internet

4. Máte osobní zkušenost s reklamováním zboží?

- ano
- ne

5. O jaký druh zboží se při reklamaci jednalo?

- oblečení
- obuv
- elektronika
- domácí spotřebiče
- potraviny
- stavební práce
- telekomunikace
- ostatní služby

6. Jaký byl výsledek reklamace?

- reklamace byla uznána
- výměna zboží nebo jeho oprava
- reklamace nebyla uznána
- posudek znalce či jiné řešení sporu
- vrácení peněz

7. Jaké máte zkušenosti s reklamací při nákupu zboží přes internet?

- velmi dobré
- dobré
- horší
- velmi špatné
- žádné

8. Jaká je podle Vás úroveň ochrany spotřebitele v ČR?

- výborná
- dobrá
- průměrná
- dostatečná
- nedostatečná

9. Co by podle Vás pomohlo ke zlepšení úrovně ochrany spotřebitele v ČR?

- větší informovanost občanů
- více kontrol a důslednost kontrolorů
- vyšší pokuty
- zlepšení zákonů týkajících se ochrany spotřebitele
- více sdružení na ochranu spotřebitele