ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

FAKULTA ELEKTROTECHNICKÁ

KATEDRA TECHNOLOGIÍ A MĚŘENÍ

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Ochrana spotřebitele a elektrotechnický průmysl

Barbora Velíková **2015**

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI
Fakulta elektrotechnická
Akademický rok: **2014/2015**

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení:	**Bc. Barbora VELÍKOVÁ**
Osobní číslo:	**E13N0034P**
Studijní program:	**N2612 Elektrotechnika a informatika**
Studijní obor:	**Komerční elektrotechnika**
Název tématu:	**Ochrana spotřebitele a elektrotechnický průmysl**
Zadávající katedra:	**Katedra technologií a měření**

Zásady pro vypracování:

S použitím odborné literatury a dalších zdrojů samostatně vypracujte:

1. Analýzu současného stavu v oblasti ochrany spotřebitele s ohledem na specifika bezpečnosti elektrotechnických výrobků.
2. Způsob uvádění elektrotechnických výrobků na trh.
3. Přehled základních nástrojů pro zajištění ochrany spotřebitele na trzích EU a v ČR.
4. Přehled doporučení (formou metodiky s použitím prvků procesního řízení) pro podniky uvádějící elektrotechnické výrobky na trh a vhodná doporučení pro spotřebitele při nákupu elektrotechnických výrobků.

Rozsah grafických prací: **podle doporučení vedoucího**

Rozsah pracovní zprávy: **30 - 40 stran**

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

Student si vhodnou literaturu vyhledá v dostupných pramenech podle doporučení vedoucího práce.

Vedoucí diplomové práce: **Doc. Ing. Jiří Tupa, Ph.D.**
Katedra technologií a měření

Datum zadání diplomové práce: **15. října 2014**

Termín odevzdání diplomové práce: **11. května 2015**

Doc. Ing. Jiří Hammerbauer, Ph.D.
děkan

L.S.

Doc. Ing. Vlastimil Skočil, CSc.
vedoucí katedry

V Plzni dne 15. října 2014

Abstrakt

Tato práce je zaměřena na ochranu spotřebitele na trhu České republiky a v Evropské unii. V první části se zabývá analýzou současného stavu na obou těchto trzích. Shledává zde několik důležitých pramenů a ukazuje postavení Evropského společenství ve světovém měřítku. Následující část práce se týká způsobu uvádění elektrotechnických výrobků na trh. I zde jsou zmíněny zákony, které se této problematiky týkají. Práce se dále soustředí na nástroje, kterými lze zajišťovat spotřebitelskou politiku. V poslední části je modelován proces uvedení elektrotechnického výrobku na trh a také procesy, které se nejvíce vyskytují při nákupu elektrotechnických výrobků, tedy proces nákupu, servisu a reklamace.

Klíčová slova

Ochrana spotřebitele, zákon, elektrotechnický výrobek, uvedení na trh, spotřebitelská politika, Evropská unie, nástroje, proces

Abstract

This thesis is focused on consumer protection in the Czech market and in he European Union. In the first part deals with analysis of the current status both of these markets. The thesis finds here several important sources and shows the position European Community worldwide. Next part of these thesis concerns the way of putting electrical products on the market. Here are mentioned the laws also, which are concerning this issue. The thesis is also focuses on tools that can provide the consumer policy. In the last section there is modeled process of putting electrical products and also the process, which most occur when buying electrical products, therefore buying proces, service and complaints.

Key words

Consumer protection, law, electrotechnically product, launch, consumer policy, European union, tools, process

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně, s použitím odborné literatury a pramenů uvedených v seznamu, který je součástí této diplomové práce.

Dále prohlašuji, že veškerý software, použitý při řešení této diplomové práce, je legální.

.....

Podpis

V Plzni dne 11. 5. 2015 Barbora Velíková

Poděkování

Tímto bych ráda poděkovala vedoucímu diplomové práce doc. Ing. Jiřímu Tupovi, Ph.D. za cenné profesionální rady, připomínky a metodické vedení práce.

Obsah

Seznam symbolů a zkratek ... 9
Úvod ... 10
1 Analýza současného stavu v oblasti ochrany spotřebitele ... 11
1.1 Přehled základních ustanovení ... 12
1.1.1 Základní pojmy z oblasti ochrany spotřebitele ... 12
1.1.2 Povinnosti při prodeji výrobků a poskytování služeb ... 13
1.1.3 Úkoly veřejné správy ... 14
1.1.4 Sdružení spotřebitelů ... 15
1.2 Nový občanský zákoník a jeho souvislosti s ochranou spotřebitele ... 16
1.2.1 Informační povinnost podnikatele ... 17
1.2.2 Smlouvy uzavírané mimo obchodní prostory a distanční smlouvy ... 17
1.2.3 Výkladové pravidlo ... 18
1.2.4 Odstoupení od smlouvy ... 18
1.3 Evropská spotřebitelská politika a její orgány ... 18
1.3.1 Vývoj politiky spotřebitelského trhu EU ... 20
1.3.2 Postavení EU na globálním trhu elektrotechnických výrobků ... 21
1.3.3 Preference spotřebitelů ... 24
2 Způsob uvádění elektrotechnických výrobků na trh ... 26
2.1 Zákon č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky ... 26
2.2 Zákon č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků ... 27
2.3 Specifikace elektrického průmyslu z hlediska bezpečnosti ... 28
2.4 Informační systém RAPEX ... 31
2.5 Postup uvádění elektrotechnických výrobků na trh ... 32
2.5.1 Posouzení shody elektrotechnických výrobků ... 33
2.6 Označení CE ... 34
2.7 Nepovinné typy značek ... 35
2.8 Energetické štítkování ... 37
3 Základní nástroje zajišťování ochrany spotřebitele na trzích ČR a EU ... 40
3.1 Základní nástroje na trhu ČR ... 40
3.1.1 Nástroje finanční politiky v ČR ... 41
3.1.2 Subjekty ochrany spotřebitele na finančním trhu ... 42
3.1.3 Informovanost spotřebitele na finančním trhu ... 42

3.2 Základní nástroje zajišťování ochrany na trzích EU 43
3.2.1 Deset zásad ochrany spotřebitele v Evropské Unii 46
4 Doporučení pro praxi 49
4.1 Případová studie 50
4.1.1 Proces nákupu, servisu a reklamačního řízení 52
4.1.2 Zavádění internetového obchodu 55
Seznam literatury a použitých zdrojů 58
Přílohy 1

Seznam symbolů a zkratek

AOP……Asociace občanských poraden

CE……..Communauté Europeénne – Evropské označení shody

ČOI……Česká obchodní inspekce

ČR……..…Česká republika

DPH……Daň z přidané hodnoty

EHS……Evropské hospodářské společenství

ENEC…….European Norms Electrical Certifications

ES……..Evropské společenství

ESC……Evropské spotřebitelské centrum

ESČ……Česká kvalita

EU……..Evropská unie

EZÚ……Elektrotechnický zkušební ústav

HAR……Značka shody kabelů

HDP……Hrubý domácí produkt

IMCO……Výbor pro vnitřní trh a ochranu spotřebitelů

RAPEX……..The Rapid Alert System for non-food dangerous products
Poplašný systém pro nebezpečné nepotravinářské výrobky

SČS……Sdružení českých spotřebitelů

SOS……Sdružení obrany spotřebitelů

USA……United States of America – Spojené státy americké

Úvod

Cílem diplomové práce je zanalyzovat současný stav v oblasti ochrany spotřebitele. Ochrana spotřebitele je velmi důležitou součástí jak právního řádu České republiky, tak i Evropských norem. V Evropském společenství je ochrana spotřebitele dokonce jedním z pilířů Evropského společenství, jehož cílem je dosáhnout jednotného evropského trhu. Evropská komise má ochranu spotřebitele v programu dosahování svých strategických cílů, kterým je zde zlepšování kvality života občanů Evropské Unie. Evropská unie uznává spotřebitele jako rovnoprávné účastníky obchodu na trhu EU.

Spotřebitel, jakožto slabší strana závazkového právního vztahu, je na území Evropské Unie chráněn podle mého názoru řadou zákonů. Této ochrany bylo dosaženo postupem času s vývojem trhu, a tak není divu, že v dnešní době tržní všestrannosti jsou zájmy spotřebitelů chráněny stále komfortněji. O zákonech z oblasti ochrany spotřebitele se budeme bavit v kapitole 1 této diplomové práce. Na území České republiky se jedná v první řadě o zákon č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele. Na území Evropské Unie řadou evropských norem, ze kterých se spousta předpisů implementuje do našeho právního řádu.

Dalším cílem této práce je vypracovat přehled základních nástrojů ochrany spotřebitele v ČR i v EU. Konečným vyhodnocením je formulace doporučení aplikací metodiky procesního řízení pro elektrotechnické podniky při uvádění elektrotechnických výrobků na trh, a pro spotřebitele při nákupu elektrotechnických výrobků.

1 Analýza současného stavu v oblasti ochrany spotřebitele

Ochranu spotřebitele si lze vyložit několika způsoby. Pohled na spotřebitele jako na slabou stranu závazkového smluvního vztahu ukazuje, že potřeba této ochrany je více než účelná. Subjekt právní ochrany, zde spotřebitel, je oproti obchodníkům-podnikatelům a jejich zkušenostem a znalostem naprostým laikem. Jelikož obchodníci se ve svém oboru pohybují dnes a denně, mají již vyvinuté a zaběhnuté techniky, jak uspět na moderním trhu, kterým neznalý spotřebitel není v podstatě schopen čelit.

Další pohled odhaluje problematiku z hlediska kvality prodávaného zboží. V elektrotechnice se jedná primárně o bezpečnost elektrotechnických výrobků. Zde se nabízí rozdělit ochranu před nebezpečnými výrobky na ochranu právě těchto výrobků a na ochranu osob, neboli ochranu lidského zdraví a života.

Je třeba vzíti v potaz ochranu spotřebitele také ze strany vývoje trhu. V dnešní moderní společnosti, která se neustále zrychluje, a lidé nemají času nazbyt, jsou častým problémem nekvalita výrobků, klamavá reklama a nekalé obchodní praktiky. Tyto nesnáze však nejsou jen výdobytkem dnešní doby, poněvadž v dřívějších dobách se také vyskytovaly, ale pouze se tak nenazývaly. Dnes jsou ale více vidět a to vlivem rozšíření trhu, ať už v evropském nebo celosvětovém měřítku. Spotřeba obyvatel této planety vzrostla a to několikanásobně. Lidé si totiž zvykli na luxus výběru z nepřeberného množství zboží a služeb.

Tím se dostáváme k ochraně spotřeby spotřebitele. Ochrana spotřebitele je dnes již velmi kvalitní spletí právních předpisů a to poskytuje spotřebiteli neohrožený nákup. Mnohdy se stává, že spotřebiteli chybí takzvané racionální uvažování nad výhodami a nevýhodami takto velkého trhu. Dochází proto mnohdy k zadlužování, které je často nepřímo zaviněné spotřebitelem. Zákon zde pamatuje na informovanost spotřebitele a snaží se ho vzdělávat, aby nedošlo k efektu přemíry informací na úkor schopnosti konat. Spotřebitel by se měl tedy sám zajímat a orientovat v nabízených informacích a údajích, které má vstřebat a následně se podle nich rozumně rozhodnout. Člověk, který rozhoduje o svém jednání, by měl být právně odpovědný, a proto nelze ochranu spotřebitele brát jako ochranu proti lidské nerozvážnosti.

Zakotvení ochrany spotřebitele můžeme také pozorovat v některých veřejnoprávních předpisech, kterými je zákon č. 110/1997 Sb., o potravinách, zákon č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky, zákon č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků a zákon č. 143/2001 Sb., o ochraně hospodářské soutěže. Se zákony č. 110/1997 Sb. a 22/1997 Sb. seznamuje kapitola 2.1 a 2.2. [11]

1.1 Přehled základních ustanovení

Právní ochrana spotřebitele na území České republiky je rozvětvena do několika pramenů. Jako základ pro problematiku ochrany spotřebitele slouží zákon o ochraně spotřebitele č. 634/1992 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Tento zákon byl již mnohokrát novelizován. Poslední novelizace proběhla roku 2014, takže lze říci, že se jedná o poměrně aktuální znění. Je základním zdrojem informací o ochraně spotřebitele a to jak pro samotné spotřebitele, tak pro protější stranu právního vztahu, kterou jsou podnikatelé. Zákon obsahuje pět částí, dále některá přechodná ustanovení a přílohy. Jednotlivé části zákona jsou podrobněji rozebrány v následujících kapitolách. Jedná se především o stanovení podmínek podnikání, aby byla zajištěna ochrana spotřebitele. V jiných částech zákon řeší úkoly veřejné správy v této oblasti a také oprávnění spotřebitelů či právnických osob, které byly založené k ochraně spotřebitele. [1]

K zákonu č. 634/1992 Sb. byla provedena směrnice ES a Rady s číslem 2005/29/ES o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu, která vstoupila v platnost v červnu roku 2005. Tato směrnice chrání spotřebitele po celé EU před nekalým chováním a hájí tak spotřebitelské ekonomické zájmy. Jde zejména o klamavé nebo agresivní praktiky. Seznam těchto obchodních praktik je uveden v příloze zákona o ochraně spotřebitele. [11] Na území ES mají spotřebitelé všude stejnou intenzitu ochrany, ať už se jedná o prodej či nákup zboží a služeb. Mají tedy komplexní ochranu při uzavírání obchodních transakcí. [10]

1.1.1 Základní pojmy z oblasti ochrany spotřebitele

V §1 zákona o ochraně spotřebitele se řeší předmět tohoto zákona a rozsah jeho úpravy, především pak jeho návaznost na příslušné předpisy Evropské Unie či jejich implementace do tohoto zákona. Předmětem úpravy se rozumí vymezení některých

podmínek podnikání, práv a oprávněných zájmů spotřebitelů a dalších oprávněných subjektů, úkolů veřejné správy. Zákon se vztahuje na nabízení a prodej výrobků a služeb na území České republiky.

V této části se dále vymezují pojmy z oblasti ochrany spotřebitele. Některé z nich jsou uvedeny v následujícím odstavci.

- Spotřebitel – fyzická osoba nejednající v rámci své podnikatelské činnosti nebo jako osoba samostatně výdělečně činná
- Prodávající – podnikatel prodávající spotřebiteli výrobky či služby
- Výrobce – podnikatel, který výrobek (nebo jeho část) zhotovil nebo poskytl služby, který vytěžil prvotní surovinu a dále ji zpracoval či ten, který se za výrobce označil
- Dovozce – podnikatel uvádějící na trh výrobek z jiného státu než ze státu EU
- Dodavatel – podnikatel, který dodal prodávajícímu výrobky
- Výrobek – věc (hodnota) určená k nabídce spotřebiteli
- Služba – jakákoliv podnikatelská činnost nabízená spotřebiteli (kromě výjimek)
- Výrobek nebezpečný zaměnitelností s potravinou – výrobek, který svou vůní, barvou, tvarem, obalem, označením či rozměry může způsobit záměnu s potravinou a jsou nebezpečím pro lidské zdraví a život. [1]

1.1.2 Povinnosti při prodeji výrobků a poskytování služeb

Tato část vymezuje povinnosti prodávajícího v oblasti poctivého prodeje výrobků a taktéž poctivého poskytování služeb a to ať už se jedná o poctivost spojenou se správným množstvím a ve správné kvalitě nebo o ceny výrobků a služeb, které jsou stanoveny v souladu s cenovými předpisy.

Dále jsou zde zmíněny nekalé obchodní praktiky v tom smyslu, co to nekalá praktika vlastně a co je za nekalou praktiku považováno.

Podobně jsou zde stanoveny i klamavé obchodní praktiky agresivní obchodní praktiky.

Obchodníci mají také zakázáno diskriminovat spotřebitele při prodeji výrobků či při poskytování služeb.

Zákon v této části zakazuje manipulovat s výrobky, které jsou nebezpečné svou možností zaměnit je s potravinami a také s výrobky určené pro humanitární účely.

Dále jsou zde stanoveny podmínky pro kontrolu na podnět vlastníka práva duševního vlastnictví a s tím spojené náklady a sankce.

V dalším odstavci se můžeme dozvědět o informačních povinnostech všech prodejců, výrobců, dovozců a dodavatelů. Je zde například zmíněno povinné označování výrobků, aby spotřebitelé byli obeznámeni s tím, co kupují, v jakém množství a kvalitě, popřípadě z jakého materiálu výrobek je.

U zboží či služeb prodávaných přes internetové obchody musí být uvedeno vše předem. Tudíž hlavní povinností je informovat spotřebitele o tom, jaké způsoby platby jsou přijímány a zda platí nějaké omezení pro dodání zboží nebo poskytnutí služby.

Důležitou informací pro spotřebitele je samozřejmě také cena výrobku, o nějž projevil zájem. Prodávající stanovuje cenu v souladu s cenovými předpisy a s předpisem Evropských společenství. Cena nesmí být určena klamavě či neúplně, spotřebitel musí dostat označení, ze kterého mu bude na první pohled zřejmé, za kolik lze výrobek či službu koupit.

Prodávající je v neposlední řadě povinen informovat zákazníka o možnosti reklamace, tedy vrácení zboží a kde může spotřebitel toto své právo uplatnit. [1]

1.1.3 Úkoly veřejné správy

Tato část zákona ukládá orgánům státní správy povinnost chránit před výrobky nebezpečnými svou zaměnitelností s potravinami a také povinnost dozoru nad ochranou spotřebitele. Dále stanovuje odpovědnost za správní delikty výrobců, dovozců, vývozců, dodavatelů, prodávajících a jiných podnikatelů. [1]

Orgány státní správy mají za úkol o výrobcích nebezpečných svou záměnou informovat spotřebitelskou společnost dostatečným způsobem, a to zveřejněním ve sdělovacích prostředcích. [1]

Na to, zda jsou dodržovány povinnosti vyplývající z tohoto zákona o ochraně spotřebitele prováděna, dohlíží několik orgánů, podle okruhu jejich působnosti. [1]
Česká obchodní inspekce (ČOI) je státní orgán působící pod Ministerstvem průmyslu a obchodu, který se skládá z ústředního inspektorátu a dalších inspektorátů v každém krajském městě a vykonávající dozor nad podnikateli, kteří prodávají či dodávají své výrobky a poskytují své služby na vnitřním trhu, pokud nad jejich činností nevykonává dozor některý z níže uvedených správních úřadů. [2]

Státní potravinářská a zemědělská inspekce provádí kontrolu nad zdravotní nezávadností, jakostí a také nad přesným označováním potravin. Působí při Ministerstvu zemědělství jako jeho organizační složka. [3]

Krajské hygienické stanice jsou pod záštitou Ministerstva zdravotnictví a mají v kompetenci držet dozor nad prodejem zboží a poskytováním služeb spadajících do zákona o ochraně veřejného zdraví. [1]

Dále jsou zde veterinární správy dohlížející na dodržování povinností v oblasti veterinární péče. Živnostenské úřady provádějí dozor na úseku obchod a služby, celní úřady provádějí svůj dozor tím, že kontrolují výrobky a zboží na hranicích a pokud je zde podnět k zabavení či propadnutí věci, učiní tak. Svojí působnost v provádění dozoru nad dodržováním povinností vyplývajících ze zákona o ochraně spotřebitele mají také Česká národní banka, Státní úřad pro kontrolu léčiv, Energetický regulační úřad, Český úřad pro zkoušení zbraní a střeliva a některé zákony. [1]

V odstavci správní delikty zákon stanovuje kdy, tedy ve kterých případech, se podnikatel dopouští správního deliktu. Případy nedodržení zákona se v drtivé většině týkají práv a povinností uvedených v předchozích odstavcích. Dále jsou zde uvedené výše sankcí za nedodržení právních předpisů, které mohou být uděleny od řádů tisíců až do řádů několika desítek milionů korun. Podnikatel má právo dokázat, že přes veškerou jeho snahu k zabránění vzniku správního deliktu. Jsou zde stanoveny také různé lhůty jak pro stranu podnikatele, tak pro správní orgány. Pokutu za nedodržení právních předpisů ukládá orgán, který nedostatek zjistil a finanční částka putuje taktéž do rozpočtu tohoto orgánu. [1]

1.1.4 Sdružení spotřebitelů

V zákoně je uvedeno, že tato sdružení mají právní postavení stanovené zvláštními zákony. Návrh na soudní řízení mohou podat ta sdružení, kteří mají buďto oprávněný zájem na ochraně spotřebitele nebo jsou uvedeny v seznamu oprávněných osob, vedeného Komisí Evropských společenství. Jsou zde určeny podmínky, které musí sdružení či organizace splňovat, aby mohla být do tohoto seznamu přidána. Žádost o zapsání do seznamu se podává na Ministerstvo průmyslu a obchodu, které zároveň podává návrh Komisi Evropských společenství na zapsání do seznamu. [1]

Čtvrtá část tohoto zákona také upravuje možnosti těchto sdružení a organizací podávat návrhy nebo podněty orgánům veřejné správy spojeným s dozorem nad ochranou spotřebitelů. [1]

Asi nejznámější organizací působící u nás je d-Test, který je dnes obecně prospěšnou společností. Vznikl již v roce 1992 a vychází jako časopis, nebo jej spotřebitelé mohou najít na internetových stránkách. D-test pro spotřebitele testuje každý rok obrovské množství výrobků a pomáhá tak rozpoznávat jejich kvalitu. Testování výrobků však není zdaleka jedinou činností, kterou toto sdružení vykonává. Dále má ve své kompetenci provoz spotřebitelské poradny, kde se prostřednictvím telefonní linky spotřebitelé dotazují na vše co je v rámci kvality a bezpečnosti výrobků zajímá. Organizace také nabízí smírné řešení sporů na webových stránkách. Spolupráce s množstvím mezinárodních společností není výjimkou. Na stránkách d-Testu můžeme mimo jiné najít informace přímo z bezpečnostního systému RAPEX, o kterém se více zmiňuje kapitola 2.4. Samotné testování je nezávislé na výrobcích, ale do procesu vstupují výrobky buďto na žádost spotřebitelů, anebo pokud to vyplývá z průzkumu trhu.
[16]

Další sdružení působící v ČR jsou například Sdružení českých spotřebitelů (SČS), Asociace občanských poraden (AOP), Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace (SOS) a další. [17]

1.2 Nový občanský zákoník a jeho souvislosti s ochranou spotřebitele

Dalším z pramenů, kde se téma ochrana spotřebitele nachází je nový občanský zákoník, který řeší tuto problematiku zejména z pohledu smluvních vztahů. Pojetí ochrany spotřebitele se velice blízce potkává s občanským právem, a proto je tato problematika obsahem i občanského zákoníku. Například tématika záruk a reklamací jsou zakotvena v zákoně o ochraně spotřebitele, ale také v občanském zákoníku. Problémů reklamací a lhůt pro jejich vyřízení se týká poslední kapitola této práce. [11] Nový občanský zákoník vydaný pod číslem 89/2012 Sb., který nabyl své účinnosti od 1. ledna 2014, s sebou přinesl spoustu změn do mnoha oblastí života občanů České Republiky. V této kapitole se zaměřím na oblast týkající se samozřejmě ochrany spotřebitele, na to jaké nám přinesl

nový zákoník zásadní změny a kde se tyto změny budou projevovat. Jedná se především o spotřebitelské smlouvy, které úpravou starého občanského zákoníku přinesly výhody zejména pro spotřebitelskou stranu, jelikož tato se strana se z hlediska závazkového právního vztahu jeví jako méně chráněná či zranitelnější. [4] Dodavatel jakožto profesionál, který ve smluvních vztazích vystupuje dnes a denně, má výhodu ve svých zkušenostech a znalosti svého produktu. Většinou prodejce je také lépe právně znalý a ví, jak jednat při provádění obchodu. Z těchto důvodů zákon nadržuje spotřebitelům. Vyrovnávají se tak pomyslná závaží vah, kde se na jedné straně nachází obchodníci se svými výhodami a na straně druhé spotřebitelé a zákony, působící v jejich prospěch. V následujících odstavcích jsou uvedeny nejdůležitější změny ve prospěch spotřebitelů, které přinesl Nový občanský zákoník. [11]

1.2.1 Informační povinnost podnikatele

Podnikatel musí ještě před uzavřením smlouvy sdělit spotřebitele veškeré informace o závazku, který má být uzavřen, a to v jazyce, ve kterém je uzavřena spotřebitelská smlouva. Dále pak tyto informace musejí být sděleny jasně a srozumitelně. Neučiní-li tak, bude v závazkovém právním vztahu zvýhodněn spotřebitel a to tak, že může v nejhrubějším případě porušení této povinnosti odstoupit od smlouvy. [5] [8]

1.2.2 Smlouvy uzavírané mimo obchodní prostory a distanční smlouvy

Jedná se o situaci, kdy spotřebitelská smlouva uzavřená mimo obchodní prostory nebo uzavřená bezprostředně po oslovení mimo obchodní prostory má charakter takový, že od ní může spotřebitel do 14 dní od jejího uzavření odstoupit a to bez udání důvodu. Patří sem také způsob uzavření smlouvy na zájezdě pořádaném podnikatelem, jehož účelem je prodej zboží či služeb. Toto právo však neplatí, má-li spotřebitel na rozhodnutí, zda spotřebitelskou smlouvu uzavře nebo ne, dostatek času. [8]

Smlouvou uzavřenou distančním způsobem se rozumí smlouva uzavíraná na dálku. Uzavření smlouvy na dálku lze provést několika způsoby, a to například přes mobilní telefon či jiný komunikační prostředek, což už záleží na tom, jak se dohodnou obě strany. Jedná se zkrátka o situace, kdy strany závazkového vztahu nejsou fyzicky přítomné. Protože zde může snadněji dojít k tomu, že podnikatelská strana zamlčí druhé straně

všechny náklady spojené s pořízením daného zboží či služby, je ošetřena i tato možnost, a to tak, že spotřebitel nemusí platit náklady, které podnikatel neuvedl. [5]

1.2.3 Výkladové pravidlo

Pokud je ze spotřebitelské smlouvy zřejmé, že si ji lze vyložit více způsoby, bere se za směrodatný způsob, který je příznivější pro spotřebitele. Spotřebitel si samozřejmě může sám stanovit, co je pro něj příznivější způsob a podle toho uzpůsobovat své chování. [8]

Také sem patří zvláště zakázaná ujednání, mezi které se řadí zákaz úmluvy podnikatele, že může od smlouvy odstoupit kdykoliv anebo bez udání důvodu vypovědět závazek. Uzavření takovéto úmluvy je podle nového občanského zákoníku považováno za neplatné, tedy právně neuskutečněné. [5]

1.2.4 Odstoupení od smlouvy

Nově je upravena i možnost odstoupení od smlouvy. Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy do 14 dní, což by nebylo nic nového, ale nový je zde způsob počítání této lhůty. U smlouvy poskytující služby se lhůta počítá ode dne uzavření smlouvy. Na rozdíl od toho kupní smlouva má lhůtu započatou okamžikem převzetí zboží spotřebitelem. [8] Odešle-li spotřebitel oznámení o odstoupení od smlouvy poslední den lhůty pro odstoupení, je toto oznámení považováno za platné. [6] Výhoda odstoupení od smlouvy koresponduje s povinností podnikatele informovat spotřebitele o všech skutečnostech. [4]

1.3 Evropská spotřebitelská politika a její orgány

Člověk jako spotřebitel něco od evropského trhu očekává. Jsou to především nesčetné nabídky zboží a služeb, obrovský výběr nabízených výrobků a také jejich vysoká kvalita a tomu odpovídající přiměřená cena, možnost nakupovat za hranicemi bez omezení a také právo na to, že informace, které při nákupu získá, nejsou lživé a jsou poskytnuty v dostatečné míře. Za tohle všechno mohou spotřebitelé naopak Evropské Unii nabídnout z pozice svého spotřebitelského chování podporu a růst vývoje a zvýšení efektivity na trhu

EU. Po jednotném evropském trhu se pohybuje zhruba půl miliardy spotřebitelů, kteří k celkovému hrubému domácímu produktu (HDP) přispívají okolo 60 %. [12]

Aby takováto politika mohla fungovat, musí si stanovit nějaké konkrétní cíle, za kterými si půjde a kterých bude chtít dosáhnout. Určením těchto cílů se spotřebitelská politika neustále posouvá dopředu a vyvíjí se. Mezi nejdůležitější cíle evropské spotřebitelské politiky patří:

- poskytnout ochranu spotřebitelům před vážnými riziky a hrozbami
- poskytnout všechny pravdivé a správné informace při nákupu výrobků
- zabezpečit spotřebitelům práva a řešení možných konfliktů s prodejci
- neustálá inovace práv spotřebitelů podle ekologických, ekonomických a sociálních změn [12]

Tyto cíle směřují k lepšímu hospodářskému prostředí. Aby tato politika byla zajišťována komplexně, kooperuje EU s členskými zeměmi prostřednictvím státních orgánů. Za nedodržování povinností plynoucí z tohoto partnerství může EU udělit jednotlivým obchodníkům pokutu. Pokud jde o kontrolu nad evropským trhem, provádějí jí samotné státy EU pomocí svých dozorových orgánů. Na zajištění kontroly se ročně vynaloží více než 100 miliónů eur a zaměstná se více než 5600 inspektorů. Další činností EU je monitorování trhu. Každý rok vychází zpráva, která vyhodnocuje data ze spotřebitelských trhů. Ukazuje tak každoroční postavení konkrétní země EU na trhu ve více než 50 odvětvích. Pokud se u některé země vyskytují problémy, pak se jimi EU zabývá více a provádí rozsáhlejší studie, kterými určí, jaká jsou potřeba přijmout opatření k nápravě. [12]

Mezi orgány a instituce, kteří zajišťují dodržování cílů evropské spotřebitelské politiky, patří v první řade **Evropská komise**, jejíž pravomocí je navrhování právním předpisů. V rámci této komise existují **Vědecké výbory a Agentury**, mezi které patří Vědecký výbor pro spotřebitelské výrobky, Vědecký výbor pro zdraví a ekologická rizika, Vědecký výbor o vznikajících a nově identifikovaných rizikách. Prostřednictvím nich jsou získávány posudky, odborná vyjádření, která ochraňují zdraví a bezpečnost spotřebitelů. [12] [13]

Dalším orgánem je **Evropský parlament**, při kterém zasedá Výbor pro vnitřní trh a ochranu spotřebitelů (IMCO). Evropský parlament má za úkol především rozhodovat o

navržených právních předpisech ze strany Komise. S rozhodováním parlamentu pomáhají členové **Rady ministrů**, ve které se nacházejí zástupci všech členských státu EU. Tyto státy pak schválené právní předpisy implementují do svých právních řádů a mají z úkol vykonávat dozor nad jejich dodržování. [12] [13]

Mezi instituce patřící do strany spotřebitelské jsou **Spotřebitelské organizace**, které představují samotné spotřebitele a hájí jejich zájmy. [12] [13]

V České republice odpovídá za dodržování právních předpisu a plnění cílů spotřebitelské politiky **Ministerstvo průmyslu a obchodu** a **Česká obchodní inspekce (ČOI)**. U ČOI funguje **Evropské spotřebitelské centrum (ESC)**. Tato instituce provozuje bezplatné poradenství pro spotřebitele, podává jim informace o jejich právech na trhu EU a také nabízí pomocnou ruku při řešení sporů vzniklých při obchodování s prodejci zboží a služeb z jiných zemí Evropské Unie. [12] [13]

1.3.1 Vývoj politiky spotřebitelského trhu EU

Ochrana spotřebitele neměla v prvotních úmluvách Evropské Unie své zastoupení. Začalo se o něm uvažovat až na počátku 70. let a to na summitu v Paříži v roce 1972. Na popud zástupců členských států byl v roce 1975 uveden Evropskou komisí Předběžný program EHS o ochraně spotřebitele a informační politice, přičemž v pozdějších letech právě tento dokument založil spotřebitelskou legislativu Společenství. Obsahuje 5 práv, které se zaručují všem spotřebitelům. Je to právo na informace a právo na vzdělávání a zastoupení, právo na ochranu zdraví a bezpečnosti, ochrana ekonomických zájmů a náhrada škody. Za počátek reálný počátek komunitární spotřebitelské politiky však považujeme vydání Jednotného evropského aktu v roce 1987. Tento dokument určil vytvoření vnitřního trhu EU a to do konce roku 1992. Vůbec jako první spis obsahoval pojem spotřebitel. Ovšem spotřebitelská politika byla zavedena až Maastrichtskou smlouvou v roce 1993, která tuto politiku zahrnula mezi plnohodnotné politiky EU. Poté následovala Amsterodamská smlouva (1999), která deklarovala, že Společenství musí přispívat k již zmíněným pěti právům spotřebitele a navíc musí také podporovat ochranu spotřebitele. Postupně se na spotřebitelském trhu začal objevovat Internet, který byl do politiky zahrnut v průběhu 90. let. Dále se dosáhlo toho, aby spotřebitelská politika byla

brána v potaz i v jiných politikách, což je předmětem Lisabonské smlouvy. Znamená to tedy, že potřeby spotřebitelů jsou nyní zohledněny ve všech politikách EU. [13] [14]

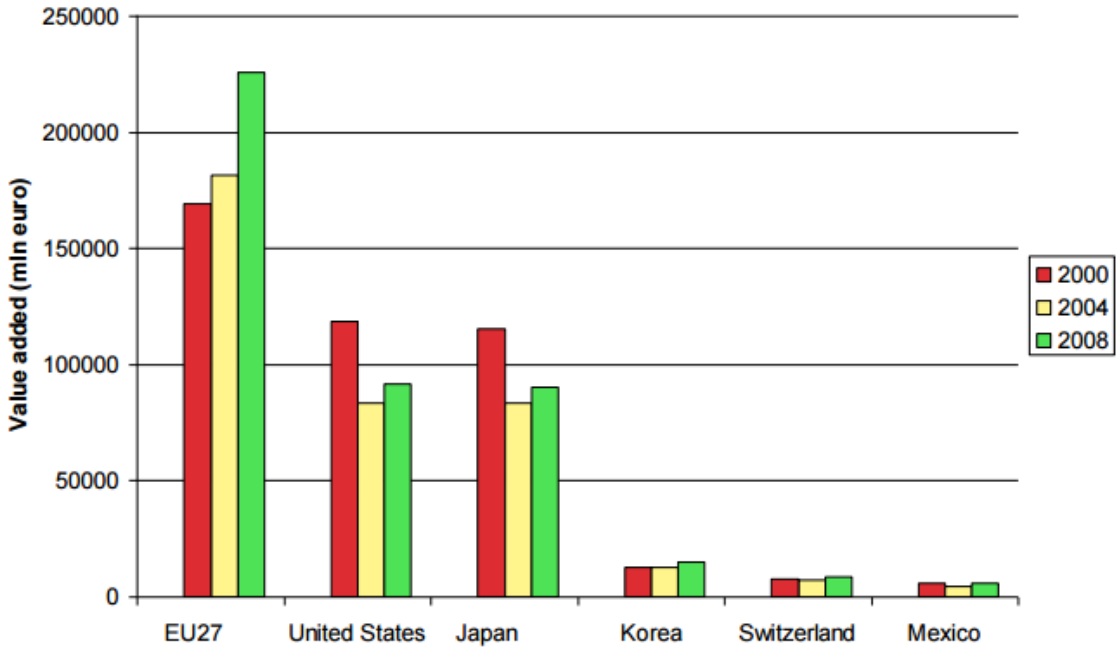
Podíváme-li se na některá data ze současnosti při zohlednění neustále se vyvíjející společnosti a čím dál větší složitosti prostředí, ve kterém se společnost nachází, zjistíme, že inovace posledních opravdu velkou měrou zasáhla do trendů ve spotřebě a také do trhu EU. Jedná jak o vývoj v oblasti techniky, internetového obchodu, spotřeby obecně, dostupnosti a nabídky výrobků. S pokrokem je bohužel také spojena nedůvěra. 25 % spotřebitelů nevěří potravinářským výrobkům, které se vyskytují na evropském trhu, 30 % spotřebitelů se domnívá, že nejsou dostatečně informováni a 50 % všech spotřebitelů si myslí, že nemají dostatečnou ochranu nad jejich právy. Toto nabourává spotřebitelskou aktivitu na trhu. V tabulce 1 je zobrazen vývoj trhu od let 1992 a do roku 2014. [12]

Porovnání EU dříve a v současnosti		
	1992	**2014**
Země EU	12	28
Spotřebitelé v EU	345 milionů	508 milionů
Země Eurozóny	nerelevantní	18
Země Schengenského prostoru	nerelevantní	25
Dostupnost internetového připojení	nerelevantní	99,9 % (ke konci roku 2012)
Pravidelné používání internetu	nerelevantní	72 % (2013)
Elektronické bankovnictví	0%	42% (2013)
Lidé nakupující online	nerelevantní	47% (2013)
Používání mobilních telefonů	méně než 1 %	nad 100 %
Připojení k internetu doma	nerelevantní	79 % (2013)
Hledání zboží a služeb online	nerelevantní	59 % (2013)
Vlastnictví vozidla	345 na 1000 obyvatel	483 na 1000 obyvatel (2011)
Počet společností/podniků	12 milionů	21 milionů
Hodnota zboží obchodovaného mezi zeměmi EU	800 miliard eur	2 804 miliard eur (2011)
Hodnota zboží obchodovaného mezi zeměmi EU a zbytkem světa	500 miliard eur	3 267 miliard eur (2011)

Tabulka 1 Porovnání EU dříve a v současnosti (Zdroj: [12])

1.3.2 Postavení EU na globálním trhu elektrotechnických výrobků

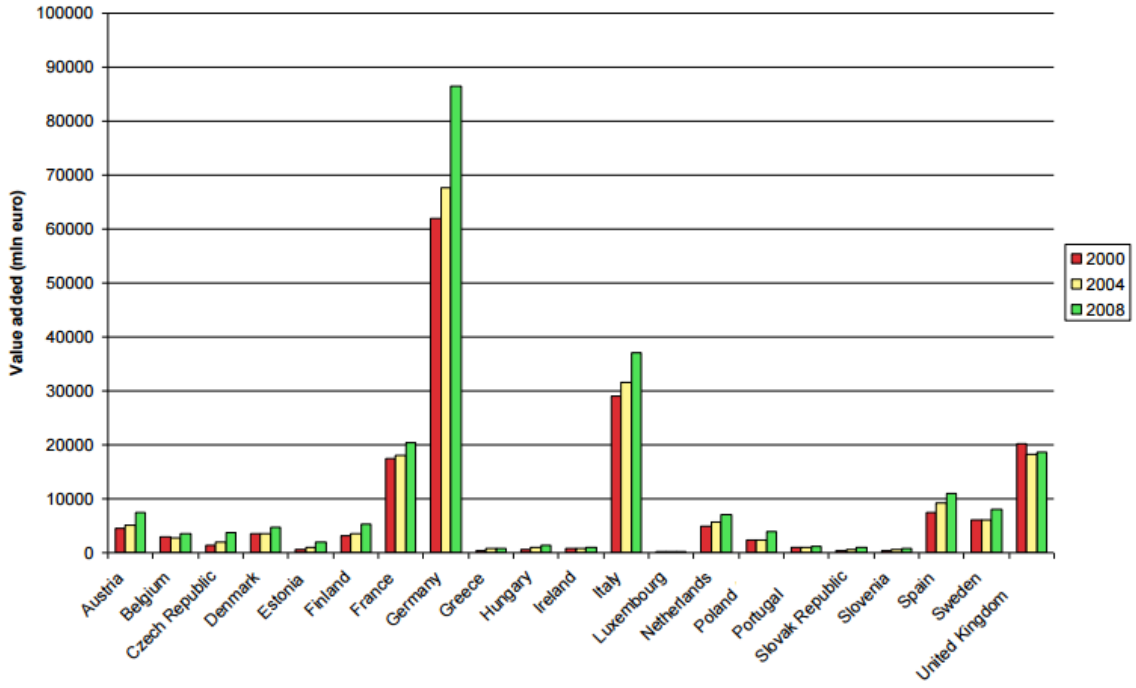
Elektrické a elektronické výrobky mají na Evropském trhu masivní podíl. Jsou velmi důležitým odvětvím pro ekonomiku Evropské Unie a to hned z několika podstatných důvodů. Prvním z nich je určitě neustálý růst globální přidané hodnoty v EU v oblasti právě těchto výrobků. Díky soustředění několika národních trhů do jednoho, je trh EU největším elektrotechnickým spotřebitelským trhem na světě. Taktéž je to s vývozem elektrotechnických výrobků, který již v roce 2009 předčil Čínu, která měla vývoz 199 miliard eur, zatímco EU 211 miliard eur. Evropské ekonomice ovšem prospívá také vysoká úroveň zaměstnanosti, která vyplývá právě z velikosti evropského trhu, kde se vyskytuje mnoho milionů pracovních míst v oblasti elektro zboží i v elektronice. Sektor elektrotechnické výroby je jedním z největších v oblasti výroby a služeb. Za zmínku stojí také neustálá inovace v této oblasti. Jedná se především o neustále zvyšování kvality a vynalézání nových elektronických výrobků. Velikost a významnost v oblasti elektrických a elektronických výrobků můžeme sledovat na následujících dvou grafech (Graf č. 1 a Graf č. 2), které nám ukazují stále rostoucí přidanou hodnotu EU. [15]



Graf 1 Přidaná hodnota elektrického zboží v milionech eur v EU a její hlavní konkurenti (Převzato z: [14])

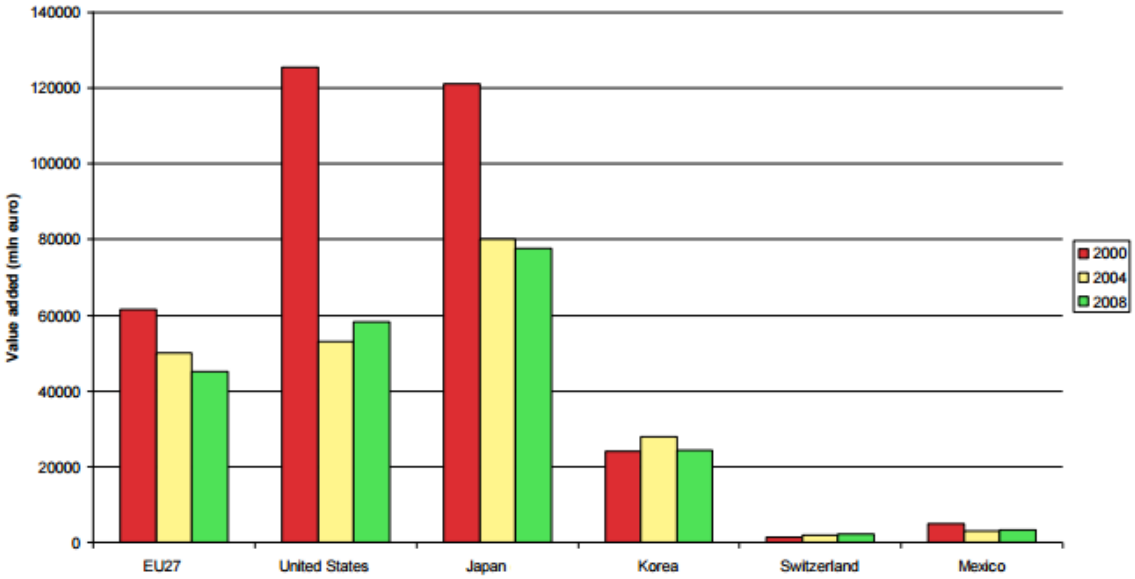
Z Grafu 1 je jasné, kdo má vedoucí postavení na trhu s elektrickým zbožím. V roce 2000 byly pro Evropskou Unii Spojené státy a Japonsko velkými konkurenty, ale jak je

vidět již v roce 2004 jejich přidaná hodnota oproti EU i oproti vlastní přidané hodnotě výrazněji poklesla. V roce 2008 zase vzrostla, ale na EU s jejími členskými státy to nestačilo.



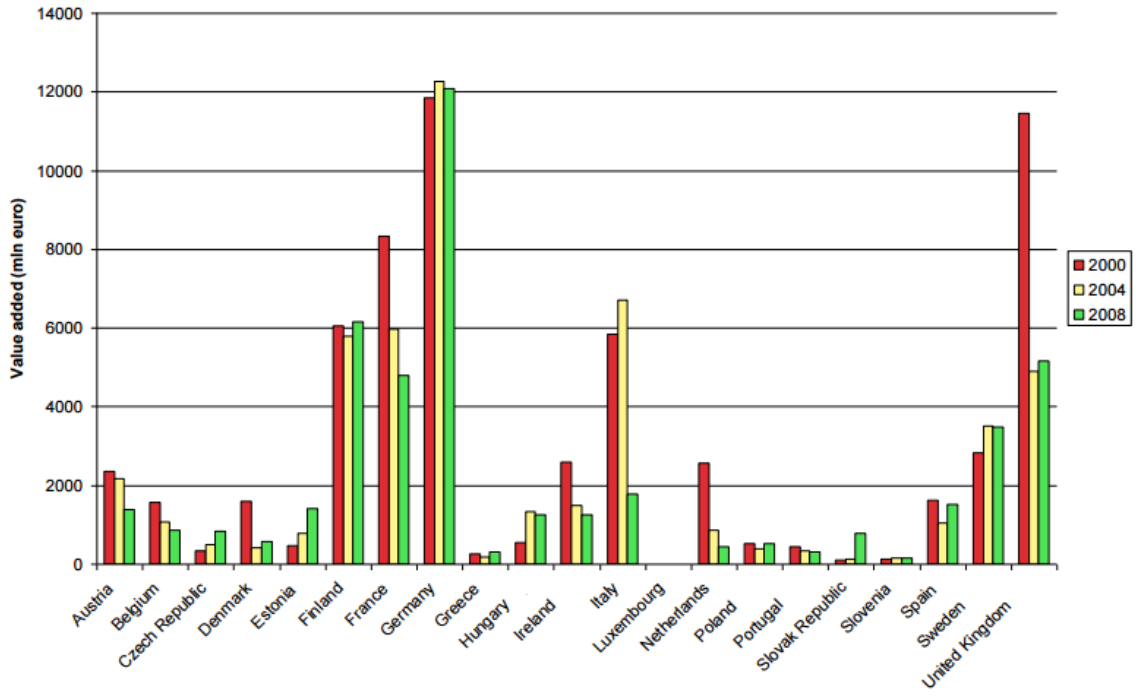
Graf 2 Přidaná hodnota elektrického zboží v milionech eur pro členské státy EU (Převzato z: [14])

Hodnotíme-li postavení jednotlivých států EU mezi sebou, pak vrcholné postavení na trhu mají jednoznačně dva státy a to Německo a Itálie.



Graf 3 Přidaná hodnota elektronického zboží v EU a její hlavní konkurenti (Převzato z: [14])

Podíváme-li se na trh s elektronikou, EU je zde v pozici třetí, tudíž v této oblasti nemá dominantní postavení. V roce 2000 mezi sebou silně soupeřili Spojené státy s Japonskem. V roce 2004 se jejich úroveň přidané hodnoty však o dost snížila a na přibližně stejné úrovni již zůstala.



Graf 4 Přidaná hodnota elektronického zboží pro členské státy EU (Převzato z: [14])

Opět i v odvětví elektroniky zaujímá první pozici Německo. Dalšími velice schopnými státy EU v této oblasti jsou Finsko, Velká Británie a Francie.

1.3.3 Preference spotřebitelů

Pro spotřebitele je u elektrických a elektronických výrobků důležitá řada faktorů. Jedním z nejdůležitějších je cena.

U domácích spotřebičů se spotřebitelé řídí tím, zda zboží odpovídá normám životního prostředí a je má tzv. ecolabell (štítek označující spotřebiče, které vyhovují

normám životního prostředí), jelikož takovéto výrobky mají větší efektivitu. Spotřebitelé prokázali ochotu zaplatit za energeticky úsporné spotřebiče až o 50 % více, než by dali za spotřebič s horší kvalitou. Také bylo zjištěno, že spotřebitelé raději podporují tuzemské značky či značky ze sousedních a zemí než spotřebiče vyrobené daleko od jejich domova.

Preference spotřební elektroniky jsou naopak orientovány na funkčnost, marketing a cenu výrobků. Spotřebitelé očekávají od tohoto druhu elektronických výrobků neustálou inovaci v podobě stále novějších a modernějších věcí. Bohužel se nemohou spolehnout na životnost spotřebního zboží. Rychlost pokroku a míra očekávání spotřebitelů je hnací silou marketingu. [15]

2 Způsob uvádění elektrotechnických výrobků na trh

Pro uvedení do této problematiky je nutné nejprve uvést, co zákon vlastně pod pojmem uvedení výrobku na trh uvádí. Tento výrok je citace zákona č. 22/1997 Sb.

„Uvedení výrobku na trh je první dodání výrobku na trh v rámci obchodní činnosti, kterým se rozumí předání nebo nabídnutí k předání výrobku nebo převod vlastnického práva k výrobku za účelem distribuce, používání nebo spotřeby na trhu Evropské unie, nestanoví-li zvláštní zákon jinak“.

Podrobněji se tomuto výroku věnuje kapitola 2.4, kde je vysvětlen celý proces uvedení výrobku na trh.

2.1 Zákon č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky

Zákon prošel od doby svého vydání četnými novelami, z nichž poslední proběhla roku 2014. Úprava tohoto zákona se týká zejména:

A) Způsobu stanovování technických požadavků na výrobky
   - jedná se především o ty výrobky, které ohrožují „oprávněný zájem“ osob či majetku
B) Práv a povinností osob, které výrobky na trh uvádějí, anebo je distribuují
   - opět se jedná o výrobky, které by mohli ohrozit oprávněný zájem
C) Práv a povinností osob, které jsou ze zákona oprávněny k provádění činností podle tohoto zákona
   - Tyto činnosti souvisejí s tvorbou a uplatňováním technických norem a se státním zkušebnictví
D) Způsobu zajištění informačních povinností
   - Informační povinnosti, které souvisejí s tvorbou technických norem a předpisů
   - Povinnosti, které vyplývají z mezinárodních smluv a z práva ES

V návaznosti na přímo použitelný předpis ES se Zákon o technických požadavcích na výrobky dále zabývá akreditací subjektů při posuzování shody a výkonem státní správy v souvislosti s uváděním na trh stavebních výrobků s označením CE.

Se zákonem 22/1997 Sb. souvisejí početná vládní nařízení, z nichž se odvětví elektrotechniky pouze některá. Jsou jimi například nařízení vlády č. 616/2006 Sb. týkající se elektromagnetické kompatibility, nařízení vlády č. 464/2005 Sb. o technických požadavcích na měřidla, č. 17/2003 Sb., které rozebírá problematiku elektrických zařízení nízkého napětí. [44]

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

Hlavní ideou zákona o obecné bezpečnosti výrobků, je zabezpečit návaznost na právo Evropského společenství, které praví, že na trh mohou být uváděny pouze ty výrobky, které neohrožují bezpečnost a zdraví spotřebitelů.

Zákon uvádí pojem výrobek na pravou míru. Říká, že výrobkem je movitá věc, která byla získána výrobou či jiným způsobem a je určena pro užívání spotřebitele. Touto věcí však nemohou být věci, které jsou již použité a staré.

Dalším bodem tohoto zákona jsou obecné požadavky na bezpečný výrobek. Bezpečný výrobek je ten, který neohrožuje spotřebitelovu bezpečnost a zdraví, anebo je ohrožuje jen minimálním způsobem při jeho užívání. Sledují se především následující body:

- vlastnosti, životnost, složení, způsob balení, návod na montáž a uvedení do provozu (a jeho obsah a srozumitelnost, dostupnost, způsob používání, vymezení prostředí pro užívání, způsob označení, označení výstrah (a jejich provedení), návod na údržbu a likvidaci, další informace o výrobci (musí být srozumitelné a v příslušném rozsahu) a zda jsou všechny tyto údaje uvedeny v českém jazyce
- pokud bude výrobek užíván v kombinaci s dalším výrobkem, pak je nutné uvést jeho vliv na další výrobek
- způsob předvádění výrobku
- rizika, která hrozí spotřebitelům pří užívání výrobku (jedná se zde především o rizika pro děti a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace)

Jsou zde také vymezeny povinnosti každého subjektu, které zajišťují bezpečnost výrobků při jejich uvádění na trh. Zde zákon definuje kdo je výrobcem, distributorem a

dovozcem a jaké pro tento status musí plnit podmínky. A také co je jeho povinností, aby byla dodržena bezpečnost výrobků.

Orgány veřejné správy mají povinnost znemožňovat prodej, výrobu, dovoz či distribuci nebezpečných výrobku na území České republiky a informovat o těchto svých postupech veřejnou cestou ve sdělovacích prostředcích.

Určují se zde orgány, které mají příslušný dozor nad dodržováním zákona. Tímto orgánem je především Česká státní inspekce a další, jak již bylo řečeno výše v odstavci 1.1.3. Stanoví se zde postupy, kterými se tyto orgány státní kontroly musí řídit.

V rámci oznamovací povinnosti je zde uveden pojem RAPEX, což je evropský ochranný systém pro rychlou výměnu informací Evropských společenství. Všechny nedostatky, které orgány veřejné správy pro oblast bezpečnosti výrobků zjistí, mají povinnost hlásit Ministerstvu průmyslu a obchodu, které je dále ve vážných případech postoupí do tohoto systému. Tento systém je podrobněji rozebrán v kapitole 3 této práce. [9]

Pokuty za nedodržení bezpečnosti výrobků při jejich uvádění na trh a do oběhu jsou ukládány až ve výši 50 milionů korun. [7]

2.3 Specifikace elektrického průmyslu z hlediska bezpečnosti

Pokud se jedná o bezpečnost elektrotechnických výrobků, nelze říci, že se zaměřujeme pouze na elektrotechnický průmysl. Elektrická zařízení se používají napříč celou škálou činností, které jsou vykonávány ve sféře podniků s různým zaměřením, v domácnostech a dalších případech každodenního života. Všechny tyto oblasti spojuje právě bezpečnost, na kterou se musí dbát ve všech ohledech. [48]

V ohrožení jsou přitom jak uživatelé elektrických zařízení, tak lidé provádějící servisní zásahy na těchto zařízeních. Zmíněným osobám hrozí nebezpečí zejména při průchodu elektrického proudu lidským tělem. V tomto případě se může jednat o jednopólový či dvoupólový dotyk postižené osoby. Nebezpečí hrozí také vlivem tepla, způsobeného průchodem elektrického proudu. Může tak dojít ke vznícení a následnému požáru, kde jsou samozřejmě v nebezpečí jak osoby nacházející se v blízkosti ohně, tak zvířata a majetek. Elektricky živé části musí být uloženy tak, aby nemohlo dojít k bezprostřednímu dotyku s nimi. Bohužel v poruchovém stavu často dochází k vedení i

elektricky neživých částí, kdy se jedná o ochranu před nebezpečným dotykem, což vymezuje ČSN 33 2000-4-41 ed. 2.

Z hlediska bezpečnosti je nutné zmínit dvě Směrnice působící na území EU. První z nich je **Směrnice o nízkém napětí (The Low Voltage Directive) č. 2006/95/EC** zabezpečuje, aby se na jednotném trhu EU objevovala pouze taková zařízení, která jsou bezpečná. Jedná se o bezpečnost elektrotechnických výrobků, které jsou napájeny elektrickým proudem a mají napětí od 50 V do 1000 V pro střídavý proud a od 75 V do 1500 V pro proud stejnosměrný. Tyto limity jsou brány jako vstupní či výstupní hodnoty napětí, nikoliv jako napětí, které se může vyskytnout uvnitř elektrického zařízení. Pod touto směrnicí jsou také obsaženy zdravotní aspekty emisí elektromagnetických polí všech elektrických zařízení. Dále se směrnice vztahuje na všechna rizika zdraví a bezpečnosti, čímž zaručuje, že elektrická zařízení budou užívána bezpečně a k účelu, pro který byla vyrobena. [49]

Další směrnicí je **Směrnice č. 2004/108/EC**, která upravuje oblast elektromagnetické kompatibility. Všechny elektrické přístroje či zařízení se vzájemně ovlivňují. Cílem elektromagnetické kompatibility je mít všechny tyto elektromagnetické vlivy pod kontrolou. Tedy zajistit, aby byly dodržovány požadavky na EMC, kterými jsou odrušení potenciálních zdrojů rušení a také určitá odolnost elektrických výrobků vůči rušení. Proto byla vydána Směrnice č. 2004/108/EC, která platí na celém území Evropské Unie. [45]

Hlavním bodem této směrnice je regulovat kompatibilitu zařízení a to tak, že zařízení musejí být v souladu s požadavky EMC při uvádění na trh nebo do provozu. Povinností všech výrobců, distributorů či dovozců je zajistit, aby jejich výrobky byly v souladu s touto směrnicí. To v praxi znamená, že musí dodržovat harmonizované normy EN pro elektromagnetickou kompatibilitu. Tyto normy vydává CENELEC. Dodržováním technických předpisů uvedených v této směrnici výrobce ukazuje, že jeho výrobky jsou bezpečné z hlediska EMC, i když normy nejsou právně závazné. [45]

Již nyní je schválena nová směrnice LVD 2014/35/EU Evropského parlamentu ze dne 26. února, která se týká harmonizace právních předpisů členských států EU, kterých se dotýká dodávání elektrických zařízení určených pro používání v určitých mezích napětí. Tato úprava bude platná od 20. dubna 2016. [49]

2.4 Informační systém RAPEX

Rapex je v doslovném překladu, z anglického The Rapid Alert System for non-food dangerous products, rychlý poplašný systém pro nebezpečné nepotravinářské výrobky.

Tento systém umožňuje 31 zúčastněným zemím (země EU, Norsko, Island, Lichtenštejnsko) a Evropské komisi vyměňovat informace o výrobcích, které představují riziko pro zdraví a bezpečnost spotřebitelů. Dále o opatřeních přijatých od těchto zemí sloužící k odvrácení hrozícího nebezpečí. [18]

Rapex se vztahuje také na výrobky představující riziko pro zdraví a bezpečnost profesionálních uživatelů a jiných veřejných zájmů chráněných podle příslušných právních norem EU. Nevztahuje se však na potraviny, léčiva a zdravotnické prostředky, které mají svojí vlastní právní úpravu a svůj vlastní ochranný mechanismus. [18]

Jak již bylo řečeno na počátku této kapitoly, Rapex je především rychlá výměna informací, což je výborný předpoklad k tomu, aby mohla být podniknuta okamžitá zamezující opatření proti výrobkům, které v EU reprezentují rizikové a zdraví škodlivé výrobky určené pro spotřebitelskou veřejnost.

Legislativním rámcem tohoto systému je Směrnice Rady o obecné bezpečnosti výrobků (GPSD) 2001/95/ES. [18]

Rapex byl jako takový zřízen v roce 2004 [18] a v České republice funguje od vstupu do EU, tedy taktéž od roku 2004. Směrnice Rady je v ČR reprezentována zákonem č. 102/2001 Sb. a nařízením vlády 396/2004 Sb., o postupech, obsahu a formě informace o výskytu nebezpečných nepotravinářských výrobků. Správu nad touto oblastí vykonává Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR. [19]

Alarmující zprávu si státy vyměňují v případech, kdy mají jasný důkaz o tom, že se na trhu nachází nebezpečný výrobek. Zprávu o výrobku mohou zaslat tehdy, pokud se výrobek nachází alespoň ve dvou účastnících se zemí.

Komise zveřejňuje prostřednictvím týdenního soupisu výrobků každý pátek, jaké výrobky se nacházení v kategorii výrobků představujících vážná rizika.[20]
Každé upozornění na výrobek musí obsahovat:

- Základní informace o výrobku, druh identifikovaného rizika, které vyplývá z užívání výrobku a typ opatření přijatých v oznamující zemi v rámci omezení rizika

- Seznam dalších zemí, kde bylo zjištěno, že oznámený výrobek se nachází taktéž na jejím trhu a také přijatá opatření těchto zemí [18]

Od doby svého vzniku, funguje již přes 10 let a za ta léta se mnohonásobně zvýšil rozsah informací, které jsou pomocí systému předávány o nebezpečných výrobcích. V roce 2004 to bylo 400 hlášení a v roce 2013 jich bylo již 2000. Prostřednictvím Rapexu již bylo identifikováno více než 17 tisíc nebezpečných výrobků. V roce 2007 se počet zdvojnásobil z 1000 na 2000 informací ročně, za což může rozšíření členských států EU. Výhodou zvýšení objemu sdílených informací je harmonizace právních předpisů ve všech členských státech a také zvýšení bezpečnosti a po celé EU. [12]

Hlavním cílem je nejen informovat kontrolní orgány v příslušných zemích (Česká obchodní inspekce), ale především poskytnout bezpečí spotřebitelům v EU, kteří se právě na základě rychlé výměny informací mezi státy rozhodují o tom, zda a který výrobek koupí či který výrobek nekupovat, jelikož je pro ně z hlediska bezpečnosti zdraví a majetku nevhodný.[20]

2.5 Postup uvádění elektrotechnických výrobků na trh

Zákon č. 102/2001 Sb. přesně definuje pojem bezpečný výrobek, což je uvedeno výše v odstavci 2.2. Za uvedení takto definovaného bezpečného výrobku nese odpovědnost výrobce (dovozce), jeho zplnomocněný zástupce a další osoby, jejichž činnosti mají určitý vliv na výrobek a jeho vlastnosti. [23] Tyto osoby nesmějí na trh uvádět výrobky, o nichž ví nebo o nichž mohou předpokládat, že bezpečné nejsou (neodpovídají požadavkům na bezpečný výrobek) a nemohou tak být uvedeny na trh EU. Mezi další případy, kdy výrobek na trh není uveden, patří:

- pokud je výrobek určen k vývozu mimo území Evropského společenství
- pokud je výrobek určen k prezentaci (výstavy, předváděcí akce, veletrhy)
- pokud výrobek nebyl zpřístupněn a nachází se ve skladu výrobce (dovozce)
- pokud jsou konány činnosti ke zjištění zájmu o výrobek na trhu, ale výrobek doposud nebyl vyroben či dovezen
- pokud je výrobek předáván jinému výrobci, který ho dále zpracovává [24]

Do tohoto okruhu výrobků spadají mimo jiné elektronické součástky, které jsou určeny k zavedení do jiného elektrického zařízení. Pokud lze jejich bezpečnost posoudit až po jejich instalaci, nelze je označovat označením CE. Z toho vyplývá, že pokud součástky lze určit samostatně, aniž by museli být součástí jiného zařízení, spadají do působnosti směrnice pro nízké napětí č. 17/2003 Sb. [21] [22]

Výrobek, který se pohybuje po trhu EU, není výrobkem dovezeným, ale distribuovaným. Výrobek, který je uváděn na trh EU ze „zemí třetího prostoru“ (země mimo EU), je výrobkem dovezeným. [21] [22]

Uvedením na trh se nerozumí nutně reálný prodej výrobku. Za uvedení výrobku na trh se považuje jeho převedení z výroby do distribuce, nebo jeho používání na trhu Evropského společenství. Do distribuce výrobek předává zplnomocněná osoba výrobcem (dovozcem). Výrobek předává osobě, která je odpovědná za distribuci, a to buďto za úplatu, anebo bezúplatně. Uvedení výrobku na trh je také předání výrobku konečnému spotřebiteli, nebo nabídnutí k předání tomuto spotřebiteli tím, že jej výrobce zpřístupní v jeho distribučním řetězci. [21] [22]

Pokud se výrobek uvádí na trh, neuvádí se druh výrobku, ale uvádí se právě každý výrobek zvlášť. [21]

2.5.1 Posouzení shody elektrotechnických výrobků

Před samotným uvedením výrobku na trh musí proběhnout proces posouzení shody s technickými požadavky na výrobky. Shoda musí být nejen s jedním nařízením, kterého se výrobek týká, ale se všemi nařízením a směrnicemi ES, které se na dotyčný výrobek vztahují. Může se totiž stát, že technické požadavky z různých nařízení a směrnic se navzájem doplňují a v jednom nařízení nemusejí být uvedeny všechny požadavky. [25]

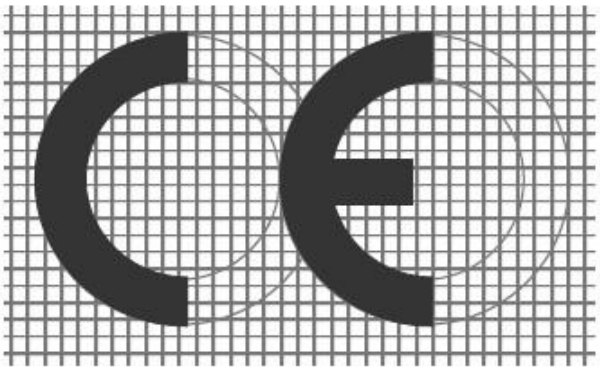
Posouzení shody je nutný proces při uvádění výrobků na trh. Provádí ho výrobce či dovozce podle postupu uvedeném v nařízení vlády, popřípadě v přímo použitelném předpisu EU. Zákon zde stanoví, zda je výrobce oprávněn provádět jednotlivé úkony při posuzování shody provádět sám, nebo jestli je nutné, aby je vykonala autorizovaná (notifikovaná) nebo oznámená osoba. Autorizovaná nebo notifikovaná osoba je právnická osoba, která má oprávnění a zároveň je povinna provádět úkony spojené s činností posouzení shody výrobků. [25]

Posuzování shody není povinné pro všechny výrobky, ale jen pro ty, u kterých to stanoví právní předpis (nařízení vlády zákona č. 22/1997 Sb., předpis EU). Při uvádění elektrotechnických a elektronických výrobků na trh se postupuje dle nařízení vlády č. 17/2003 Sb., o požadavcích na elektrická zařízení nízkého napětí a nařízení vlády č. 616/2006 Sb., o technických požadavcích na výrobky, přičemž prohlášení o shodě podle těchto nařízení může pouze výrobce (dovozce), který má sídlo na území EU. Výsledkem posouzení shody je označení CE. [25]

2.6 Označení CE

Evropský trh je dnes již jednotným trhem, což je nesmírná výhoda pro spotřebitele z celé Evropské Unie. Aby však byla zaručena i bezpečnost tohoto širokého výběru výrobků z různých zemí musí být tato integrita podpořena specifickými bezpečnostními právními předpisy EU. To znamená, že výrobci musí učinit prohlášení, že jejich výrobky jsou zcela bezpečné a že jsou ve shodě s evropskými právními předpisy. [26] Označení CE je jakousi prokazující značkou, že výrobce opravdu tyto specifika splnil a zavazuje se tím k tomu, že jeho zboží se může volně pohybovat po celém evropském trhu. Označením výrobku touto značkou se výrobce sice zavazuje ke shodě s právními předpisy Evropské Unie nebo České republiky, které jsou přejaté také z EU, ovšem označení CE není jednoznačnou zárukou bezpečnosti výrobků. Spotřebitel by se tedy neměl spoléhat na pouhé označení, které jednak není stoprocentní zárukou bezpečnosti, ale dokonce nedeklaruje ani kvalitní produkt či neurčuje funkčnost výrobku.

Grafické zpracování tohoto označení je stanoveno v Nařízení evropského parlamentu a rady (ES) č. 765/2008. [27] Značka má mít minimálně 5 mm vysoké písmo a musí být umístěna na výrobku, v návodu k použití nebo na záručním listě. [28] Dalším jejím specifickým znakem je, že písmeno E je od písmena C vzdáleno takovým způsobem, jak je vyobrazeno na obrázku 1. Mřížka slouží jako pomocné měřítko při zvětšování či zmenšování označení CE. Takto je CE stanoveno z důvodu, aby nedocházelo k záměně s podobným označením, taktéž CE. Zmíněná druhá varianta tohoto označení však nemá význam slov Conformité Européenne, nýbrž China Export a jedná o výrobky dovezené z Číny. Velice často dochází k záměně těchto dvou značek, jelikož označení China Export kopíruje grafický styl označení pro EU. U čínských výrobků jsou ale písmena C a E blíže u sebe, tak jak je na obrázku 1.



Obrázek 1 Označení CE (Převzato z: [45])

2.7 Nepovinné typy značek

Jelikož označení CE neposkytuje spotřebiteli informaci o tom, zda je výrobek potenciálně bezpečný, podléhají výrobci ještě nepovinnému označování svých výrobků. Tyto značky rozvíjejí informaci o faktické bezpečnosti pro spotřebitele jak z hlediska funkčnosti výrobků, tak z hlediska jejich kvality, tedy jakosti.

V České republice působí Elektrotechnický zkušební ústav (EZÚ), který je zde pro výrobce a dovozce, aby jim podal pomocnou ruku při vývoji, zkoušení a ověřování výrobků. EZÚ provádí nejrůznější zkoušky, posuzování shody výrobků a také napomáhá při uvádění elektrotechnických výrobků na trh. Pro výrobce a dovozce je zde od roku 1926 a má tak vyvinutou dlouholetou tradici a respekt u spotřebitelů, jak na domácí půdě, tak na mezinárodním trhu. Je účelné také uvést, že EZÚ se nezabývá kontrolou a dozorem nad bezpečností výrobků nebo nad trhem s výrobky, tudíž mu ani nepřísluší rozhodovat o nebezpečnosti výrobků a odpovědnost za ni. [29]

Výsledkem činnosti Elektrotechnického zkušebního ústav je vydání certifikátu a udělení práva výrobcům a dovozcům užívat značku **ESČ**. Označení je důkazem shody výrobků s elektrickými bezpečnostními normami. Tato značka je zapsána u CENELEC a je mezinárodně uznávána jako česká značka bezpečnosti výrobků. Aby výrobci mohli užívat značku ESČ, musí podstoupit typovou zkoušku výrobku a absolvovat inspekci EZÚ, která je zaměřená na bezpečnost výrobku. Přednosti, které plynnou z tohoto označení jsou například žádanost této značky u spotřebitelů, nestranná kontrola výrobků, podklad pro vydání prohlášení o shodě v Evropském společenství. [30]

Evropský výbor pro elektrotechnickou normalizaci neboli CENELEC oproti EZÚ působí v celosvětovém formátu a jeho hlavním cílem je vykonávat dozor nad normalizací v elektrotechnickém a strojírenském oboru nejen v Evropě, ale i mezinárodní úrovni. Je to nezisková organizace, přejímající všechny internacionální normy tam, kde je to možné a v rámci této činnosti úzce spolupracuje s Mezinárodní elektrotechnickou komisí (IEC), která vznikla na základě Drážďanské dohody podepsané roku 1966. Většina norem CENELEC je proto identických s normami IEC a další jsou na normách IEC založené, což značí vysokou integritu a vynikající spolupráci, která se i nadále neustále vyvíjí a podporuje tak globální přístup. [31]

Pod správu CENELEC patří značka **Keymark**. Keymark je značkou kvality pro výrobky a služby, která je dobrovolná a prokazuje shodu s evropskými normami EN. U nás samozřejmě uděluje značku EZÚ a to s číslem 21, což značí pořadí ve kterém je ústav zapsán v systému. CENELEC by si do budoucna představoval zavedení této značky u všech elektrotechnických výrobků a sjednotit tak označování výrobků. Namísto národních značek by se měla uvádět pouze značka Keymark, což se ale zatím nepovedlo. [28]

Další značkou, která je užívána v EU je **ENEC** (European Norms Electrical Certifications), která deklaruje možnost vývozu elektrotechnických výrobků na trh EU. Tento systém existuje v rámci organizace CENELEC a je akceptován po celé Evropě jakožto záruka vysoké kvality. Udává shodu výrobku s normami EU pro bezpečnost výrobku a s požadavky na kontrolu výkonu. Dále dokládá, že výrobce má zaveden systém kontroly jakosti dle ISO 9000. Pro obdržení této certifikace musí být výrobek testován každé dva roky opakovaně. EZÚ uděluje tuto značku opět pod číslem 21, stejně jako je tomu u značky Keymark. [32] [33] [34] Označení ENEC působí ve 4 oblastech elektrotechnických výrobků: svítidla a transformátory, komponenty pro nn, kondenzátory a kancelářská a výpočetní technika. [35]

U kabelů se používá označení **HAR** a taktéž znamená shodu s normami EU a je uznávaná ve všech členských zemích EU bez další byrokracie. [36]

V odvětví elektrotechniky se více než kde jinde dbá na bezpečnost. Je snadné přijít k úrazu nesprávným používáním elektrotechnických výrobků, a proto je třeba, aby spotřebitel byl nějakým způsobem informován o správném způsobu užívání či ovládání spotřebiče a zároveň, aby vše bylo proveditelné s ohledem na bezpečnost. Další informace by měla vést k elektrickým parametrům určitého výrobku, k jeho určení či druhu a také

seznamovat s prodejcem či výrobcem. Všechny tyto údaje musí být vyznačeny přímo na spotřebiči, anebo pokud to není možné, uvést je do návodu k použití přiloženého k výrobku. Je také důležité, aby uživatel vzal tyto údaje na vědomí a pochopil je, jelikož správné zacházení s elektrotechnickými výrobky šetří spotřebitelům peníze a dává jim také možnost vyhnout se zdraví nebezpečným situacím. Z toho důvodu se v označování elektrotechnických výrobků používají značky a označení, podle kterých se dá většina informací vyčíst. [28]

K popisu vlastností výrobku se používají štítky, které musí být na výrobku umístěny viditelně na hlavní části výrobku, musí být čitelné, nesmí se odlepovat, smazávat a musí být k výrobku uchycen tak, aby s ním nebylo možné volně pohybovat. [27]

Správně provedený štítek obsahuje tyto údaje:

- hodnota napájecího napětí
- jmenovitý kmitočet
- hodnota jmenovitého příkonu
- maximální proud, kterým lze elektrickou síť zatížit
- jméno výrobce, ochranná známka a registrovaná výrobní značka
- označení modelu a typu výrobku
- informace o výlučném vnitřním používání výrobku
- označení CE (viz. Kapitola 3)

V praxi se ovšem z velké části setkáváme s neúplnými štítky, či se špatně provedenými štítky se zcestnými údaji nebo s údaji nečitelnými. [28]

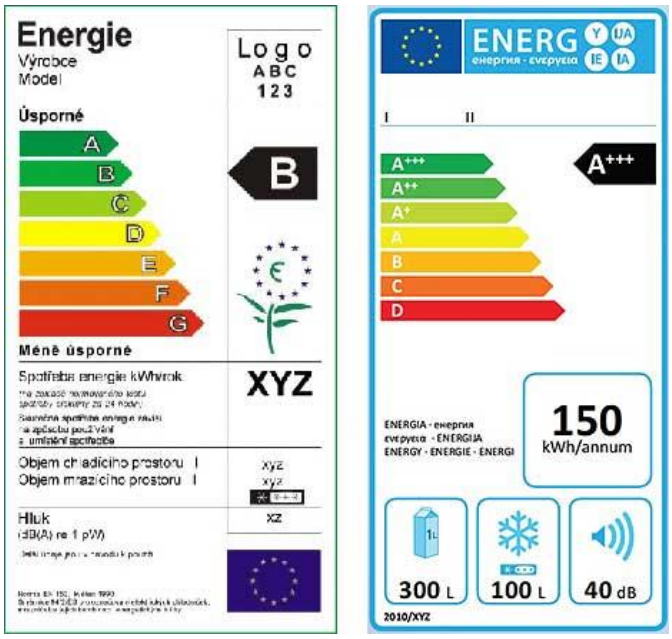
2.8 Energetické štítkování

Při nákupu domácích elektrospotřebičů by se spotřebitelé neměli ohlížet pouze na cenu daného výrobku, ale i na jeho energetickou třídu neboli účinnost. Právě toto hledisko v domácnosti šetří peníze v řádech stovek až tisíců ročně, jelikož největší podíl na spotřebě elektrické energie mají elektrické spotřebiče. Spotřeba elektrických výrobků záleží na třídě

výrobku, a proto je výhodné nakupovat zařízení s co nejvyšší energetickou třídou a naopak staré spotřebiče vyměňovat za novější a úspornější. [37]

Energetické štítky napomáhají při výběru vhodného spotřebiče, pouze pokud se spotřebitel podle nich může snadno orientovat, rozumí jim, umí je přečíst bez složitého počítání a přemýšlení, zkrátka informace na štítku pro něj musí být srozumitelná a ihned podat informaci o spotřebě výrobku. Problém byl, že energetické štítkování nebylo ve všech obchodech zcela sjednocené a tak nastávaly problémy při jejich porovnávání. I z tohoto důvodu byla Evropskou unií vydána směrnice 92/75/EEC o jednotném štítkování v zemích EU pro vybrané spotřebiče. Tato směrnice určovala přesnou podobu tzv. eurolabelu, tedy energetického štítku. V prosinci roku 2011 se uskutečnilo pár změn týkajících se podoby a obsahu štítků na mrazících spotřebičích, televizorech, myček a praček. Od ledna roku 2013 se energetické štítkování stalo povinné také pro klimatizace a postupně se stává povinným pro další elektrické spotřebiče. [37] K 1. 1. 2015 je uvádění energetických štítků povinné i pro internetové obchody. [38]

Na původních štítcích bylo 7 pruhů a to od červené po zelenou určujících energetickou třídu písmeny A-G, kde G byla nejhorší a A nejlepší účinnost. Naproti těmto pruhům ukazovala černá šipka, ve které třídě se výrobek nachází. [37] Protože vývoj elektrospotřebičů šel kupředu, tyto štítky postupně ztrácely význam. S důrazem na neustále snižování spotřeby elektrické energie se postupem času podařilo vyrábět stále lepší spotřebiče, které byly ještě úspornější než třída A. Proto se v roce 2011 oficiálně tato třída rozšířila dále o třídy A+, A++ a A+++, což vychází s evropských norem. Znaménko + znamená 10% snížení spotřeby elektrické energie oproti třídě A (při +++ je tedy spotřeba o 30% nižší). Počet barevných pruhů zůstal zachován, přičemž končí písmenem D. [39]



Obrázek 2 Porovnání starého a nového typu energetického štítku (Převzato z: [39])

Podoba štítků zůstala až na pár výjimek zachována. Například na samolepku se nyní umisťuje znak Evropské unie do horní části. Štítek musí být jazykově neutrální po celé Evropě oproti původním národním štítkům, což je realizováno pomocí piktogramů. Rozdíly mezi původními a nynějšími štítky jsou zobrazeny na obrázku č. 2 [39]

Do budoucna lze počítat s dalším vývojem energetických štítků a to zejména díky širšímu povědomí společnosti a ochraně životního prostředí a také díky požadavkům ze strany legislativy. A tak se při výrobě elektrospotřebičů zohledňuje také ochrana životního prostředí, což zajišťuje tzv. ekodesign, který se soustřeďuje na to, aby na ochranu bylo dbáno již při návrhu výrobku. [40]

3 Základní nástroje zajišťování ochrany spotřebitele na trzích ČR a EU

Pro zlepšení pozice spotřebitele na trhu stát aplikuje spousta nástrojů, kterými se snaží uskutečňovat svou spotřebitelskou politiku. Nástroje pro ochranu spotřebitele jsou obsaženy v zákonech, ve směrnicích Evropské Unie, v cílech spotřebitelské politiky, v nejrůznějších zásadách. Řadí se sem všechny právní předpisy ať už práva soukromého, tak práva veřejného. Spousta z těchto z nástrojů jsou rozebírána v kapitolách výše (zákon o ochraně spotřebitele, občanský zákoník, spotřebitelská politika, ad.). [41]

3.1 Základní nástroje na trhu ČR

Obecně bychom mohli nástroje ochrany spotřebitele dělit na legislativní (tvorba zákonů) a nelegislativní. [41]

Legislativní nástroje ochrany spotřebitele

- Stanovení podmínek pro podnikání
- Vytváření veřejně přístupných rejstříků
- Určení náležitostí smluv o finančních produktech
- Stanovení chování prodejců
- Stanovení postupů pro řešení sporů
- Využívaní cenové regulace
- Zřizovaní dohledu
- Vytváření garančních a záručních systémů
- Ochrana osobních údajů

Nelegislativní nástroje ochrany spotřebitele

- Bezplatné právní poradenství
- Finanční vzdělávání obyvatel [41]

3.1.1 Nástroje finanční politiky v ČR

Každý stát si reguluje svojí finanční politiku podle svého konceptu, jelikož každý stát si sám zabezpečuje rozvoj trhu, jeho stabilitu a také ochranu spotřebitelů na tomto trhu. Při zajišťování těchto priorit by měla být dodržena symetrie všech politik, prostřednictvím nichž jsou hodnoty realizovány. Předpokládá se také určitá očekávanost těchto politik, které společně vedou k dosažení skutečného cíle. Česká republika provozuje tuto činnost pomocí Ministerstva financí, České národní banky, která je vykonavatelem dozoru nad finančním trhem a dalších institucí, které jsou uvedeny v kapitole 3.1.1 [42]

Jak již bylo řečeno, spotřebitel je na trhu tou slabší stranou, proto Ministerstvo financí vyvíjí činnost vedoucí k ochraně spotřebitele. Má zájem na tom, aby byla zajištěna ochrana selhání trhu, což je nejvíce diskutabilní cíl rámcové politiky. Selhání trhu způsobuje prvotně nerovný přístup k informacím, dále pak neschopnost spotřebitelů tyto informace vstřebat a pochopit a prokázat svou odbornou způsobilost ve finančním chování na trhu. V neposlední řadě hraje roli i jiná úroveň schopnosti hájit své zájmy. Dalším důvodem správné regulace trhu je spravedlnost a to opět ve prospěch spotřebitele. Tento druh spravedlnosti se nazývá distributivní a spočívá ve všeobecné spravedlnosti, a ne v tom, co je podle trhu efektivní. Jinak řečeno distributivní spravedlnost rozděluje podle subjektů, které před ní stojí, co a jak vykonávají a jaké si za to zaslouží ocenění. Trh také reguluje hodnoty společnosti, které jsou vlastně takzvaným nepsaným pravidlem toho, jak se má společnost chovat. Chování však není jen obecně lidské, ale existují určité normy chování, které jsou přijaty společností a ty ostatní se považují za zakázané. [42]

Řízení finanční politiky musí být provedeno nějakým nástrojem, který umožní její uskutečnění. I v oblasti ochrany spotřebitele má stát řadu svých nástrojů a regulací, které k ochraně používá. Před výběrem nástroje by však mělo proběhnout racionální zhodnocení nákladů, které mají být vynaloženy v kontextu s použitím a popřípadě s přínosy vzniklými zavedením tohoto nástroje. Kromě toho by mělo být možné zpětně hodnotit efektivitu aplikování nástroje a míru uskutečnění vytyčených cílů. Samozřejmě kritéria zhodnocení by měla být reprodukovatelná, ověřitelná a nestranná. Zde je výčet několika kritérií, které tyto požadavky splňují a využívají se pro zhodnocení:

- součet stížností a sporů
- finanční rozsah sporů, žalob, pokut, sankcí

- spokojenost spotřebitelů (průzkum veřejného mínění)
- nárůst zájmu o produkty
- poskytování služeb nad rámec povinností ze strany distributorů [42]

3.1.2 Subjekty ochrany spotřebitele na finančním trhu

Výběr nástroje však není neomezený, ale limitován financemi. Proto se mnohdy stává, že na uskutečňování činností souvisejících s ochranou spotřebitele na finančním trhu se peněžně podílejí různé veřejnoprávní instituce, profesní sdružení, spotřebitelské organizace a v neposlední řadě se také využívá finanční fond Evropské Unie. Všechny subjekty, které se nějakým způsobem podílejí na spolufinancování, jsou subjekty zainteresované, ale každý z nich přispívá jinou formou a jinou měrou spolupráce, tudíž se nemusí jednat pouze o finanční prostředky. Základní subjekty ochrany spotřebitele jsou:

- Organizace mezinárodního charakteru a instituce Evropské Unie
- Vnitrostátní orgány veřejné moci
- Finanční instituce, profesní asociace, komory
- Nevládní instituce
- Spotřebitelé [42]

3.1.3 Informovanost spotřebitele na finančním trhu

Jedním z cílů ochrany spotřebitele je jeho informovanost. Aby mohl spotřebitel na trhu rozhodovat o svém chování, což v praxi znamená uzavírání obchodu s prodejci a výběr dle svého rozumného logického úsudku, získaného právě na základě poskytnutých informací. V rizikových či sporných situacích by se měl spotřebitel chovat odpovědně, ale ne podřízeně, což je důvodem k jeho vzdělávání. Člověk by se měl umět prosadit ve svých požadavcích a specifikacích na výrobek či službu a také by měl hájit svá práva a zájmy, a proto také byly vyvinuty tři aktivity, které pomáhají spotřebitelům osvojovat si zmíněné vlastnosti. [42]

Prvním vztyčným bodem, o který se tento systém opírá, jsou informace. Spotřebitelé musí získat co nejvíce informací o finančním produktu, pro který se

rozhodnou, a nejen o něm. Informace se také týkají poskytovatele tohoto produktu. Všechny tyto údaje musí být spotřebiteli sděleny jasně, zřetelně a v ten správný čas. [42]

Dále by měli spotřebitelé vědět vše o svých právech a to platí dvojnásob při on-line operacích. [42]

Informace by měly být poskytovány skrze různá média a v kvalitě dané informačním standardem. To znamená, že by si měly udržovat určitou stanovenou úroveň, a to co do rozsahu, tak i do kvality. [42]

Dalším důležitým bodem je skutečnost, že spotřebitelé informace pochopily a jsou schopni s nimi naložit. Umí s nimi pracovat tím způsobem, že dokáže sám bez cizí pomoci odhadnout kvalitu jemu poskytovaných služeb. Pokud je spotřebitel takto schopen jednat, bylo dosaženo odpovídajícího stupně vzdělanosti. [42]

Posledním pilířem je pravomoc spotřebitele hájit své zájmy a práva ve finančních vztazích. To je zajištěno zákony, které obsahují jednomyslnou a jasně pochopitelnou legislativu pro obě strany. Taktéž v každé instituci a obchodě existuje systém pro řešení stížností a reklamací, který musí být dostatečně zřejmý a efektivní. Dále je k dispozici veřejný systém mimosoudního řešení sporů. K ochraně práv spotřebitele také přispívá fakt, že pokud je spotřebitel v nějaké situaci znevýhodněn, jsou zde pravidla, která mu podají pomocnou ruku a odstraní vzniklou překážku. Na finančním trhu působí již zmíněné spotřebitelské organizace, které neustále vyhodnocují situaci na finančním trhu a zabývají se vznikajícími problémy v jejich průběhu. Mají tedy vždy správná a aktuální data a vyměňují si je s finančními institucemi a státem. Jejich další pravomocí je zastupování spotřebitelů v případě sporu z některou z finančních institucí. [42]

3.2 Základní nástroje zajišťování ochrany na trzích EU

- **Sdružení spotřebitelů**

Evropská unie preferuje začlenění sdružení spotřebitelů při rozhodování o vývoji a postupech spotřebitelské politiky. [46] Existuje takzvaná Evropská poradní skupina, což je diskusní skupina, která řeší zejména otázky týkající se zájmů spotřebitelů na úrovni EU. Tato skupina vznikla na základě rozhodnutí Komise 2009/705/ES. Je složena z národních a evropských organizací. Funguje jako poradní orgán pro Komisi, pokud se řešení týká politiky a činností, které mají vliv na spotřebitele. Dalším jejím úkolem je informovat

Komisi vývoji spotřebitelské politiky v členských státech. V neposlední řadě informuje o činnosti EU ve svých národních spotřebitelských organizacích. [47]

- **Vzdělávání spotřebitelů**

Dalším užitečným nástrojem ochrany spotřebitele v EU je jejich neustálé vzdělávání. Je několik možností jak spotřebitele vzdělat na všech možných stupních. Patří sem vzdělávání již na základních a středních školách formou pozvolného zapojování do vzdělávání. Podpora vzdělávání existuje i jako studijní obor o ochraně spotřebitelů. Dále jsou to odpovědi na otázky spotřebitelů, které jsou zveřejněné na internetu či v různých brožurách, letácích, propagované spotřebitelskými organizacemi. Na adrese www.dolceta.eu je zprovozněn on-line nástroj vzdělávání jak pro studenty a učitele, tak pro spotřebitele. [46]

- **Informování o právech spotřebitelů**

Pokud jde o informování spotřebitelů o jejich právech, tuto pomoc poskytují ESC a k nim příbuzná FIN-NET. Zatímco ESC působí v oblasti nákupů za hranicemi, tedy radí spotřebitelům při jejich nákupech v jiném státě a snaží se pomoct při řešení stížností, FIN-NET dělá v podstatě to samé, ale na trhu finančních služeb. Další možností, jak informovat spotřebitele je realizace spotřebitelských informačních kampaní, které zřizuje Komise. K této příležitosti vydává také informační brožury. [46]

- **Vymáhání práv spotřebitelů**

Tento nástroj vychází z nařízení ES č. 2006/2004 o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele. Jelikož vymáhání práv spotřebitelů řadí EU do velice důležité pravomoci a zároveň povinnosti vnitrostátních orgánů. Zmíněné nařízení jim dává možnost výměny informací a také možnost spolupodílet se na zamezování porušování právních norem ochrany spotřebitele napříč celou EU. Vytváří se tak jakási síť vnitrostátních orgánů, která zároveň provádí kontrolu nad trhem EU. Hlavními cíli těchto orgánů je neustálé upevňování jejich spolupráce, dozoru a sledování trhu, řídit se jednotnými právními předpisy EU a zkvalitnění mezinárodní kooperace formou ujednání se státy mimo EU (Čína, USA). [46]

3.2.1 Deset zásad ochrany spotřebitele v Evropské Unii

- **Nakupujte, co chcete, kde chcete**

Každý, kdo žije na území Evropské Unie, může nakupovat zboží a služby ve všech členských státech a nemusí platit clo, ani dodatečné DPH. Tato zásada je platná jak při fyzickém nakupování v obchodech, tak při nákupu on-line či skrze doručovací a telefonní služby. Tento zákon je implementován do všech zemí EU a nikdo nemá právo spotřebitelům zakazovat dovážené zboží z ciziny. Tato zásada ovšem vymezuje také několik výjimek. Patří sem v první řadě nelegální dovážení střelných a jiných společnost ohrožujících zbraní. Dále je to například dovážení předmětů, které jsou mravně urážlivé, pašování drog a podobných látek a není povolené ani převážení zákonem chráněných živočichů.

- **Pokud je zboží vadné, vraťte ho**

Zakoupením zboží se prodejce zavazuje k bezproblémovému fungování výrobku. Neboli se ze zákona zavazuje prvních 6 měsíců od zakoupení zboží prokazovat, že vlastnosti, které má, jsou obsaženy v kupní smlouvě. Tento fakt je pro spotřebitele také dokladem, že pokud zakoupí zboží, které neodpovídá předmětu kupní smlouvy, má právo jej okamžitě bez udání důvodu vrátit výrobci. Při nákupu jakéhokoliv vadného zboží má spotřebitel právo na jeho opravu, výměnu, vrácení či poskytnutí slevy, pokud se s výrobcem dohodnou. Takto jednat může spotřebitel 2 roky od zakoupení vadného zboží.

- **Vysoké standardy v oblasti bezpečnosti potravin a spotřebního zboží**

V dnešním světě obchodů se člověk jako nakupující setkává se zbožím, které již dávno není jen tuzemské. V některých případech je dokonce většina výrobků dovážená z jiných států EU či z celého světa.

Jde-li se o potraviny, jejich bezpečnost je upravena zákonem, který ukládá způsob jejich produkce, zpracování, která barviva a jaké přísady se mohou používat a samozřejmě také podmínky prodeje. EU dohlíží a usměrňuje dovoz výrobků i z jiných než členských zemí a dbá na jejich bezpečnost.

Jde-li o elektrotechnické výrobky a další spotřební zboží, důraz je samozřejmě prvotně také na bezpečnosti. Více o bezpečnosti a nebezpečných výrobcích je uvedeno v kapitole 2 této práce.

- **Informujte se o tom, co jíte**

Na potravinách je výrobce povinen vyznačit složení a další informace, které by výrobek mohl obsahovat. To znamená i o součástech, které byly použity k výrobě či při výrobě. Dále je upravena skutečnost uvádějící na obalech alergeny, které by mohl výrobek obsahovat i v malém množství. Spotřebitel by měl také tušit, zda se jedná o potravinu organickou či ne, anebo jestli není geneticky modifikována.

- **Smlouvy musí být vůči zákazníkům férové**

Nezáleží na tom, jakou smlouvu spotřebitel podepisuje. Pro všechny platí nyní stejná pravidla. Je zejména zakázáno používat při zhotovování smluv velmi drobná písma, což se považuje za neférové jednání a je v EU přímo zakázané. Pokud tedy spotřebitel nedopatřením takovouto smlouvu podepíše a posléze nastane nějaký problém nebo překážka, zákony EU ho ochrání.

- **Spotřebitelé mohou někdy měnit svá rozhodnutí**

Zde se jedná především o smlouvy uzavřené rychlým neuváženým jednáním, například podomní pouliční prodej. Při takovémto uzavření smlouvy má spotřebitel plné právo od smlouvy odstoupit a to nejpozději do 7 dnů od jejího uzavření. Pozor by si spotřebitelé však přece jen měli dávat. Zákon však nechrání před uzavřením pojistné smlouvy a někde ani neplatí ochrana při nákupu do 60 eur. To samé platí při nákupu na dálku, on-line, prostřednictvím komunikačních služeb nebo doručovacích služeb.

- **Možnost jednoduššího porovnání cen**

Spotřebitelé jistě ocení povinnost uloženou prodejcům, která jim určuje uvádět cenu za jednotku zboží. Je zde tak ulehčena schopnost rozhodovat se a porovnávat výrobky mezi sebou.

Jedná-li se o finanční instituce (například banky), je upravena podmínka sdělování výše splátek a úroků, kterou je spotřebitel povinen splatit.

- **Spotřebitelé nemají dostávat zavádějící informace**

Klamavá reklama se zakazuje. Inzerce, která je lživá a navádí zákazníky je v EU zakázaná. Pokud někdo provozuje prodej zboží po telefonu, doručovacími službami či po internetu, má povinnost poskytovat spotřebiteli pravdivé, úplné a nezkreslené informace a to nejen o prodávaných výrobcích či službách a jejich cenách, ale i o předmětu jejich podnikání.

- **Ochrana spotřebitele během dovolené**

Na ochraně spotřebitele v zahraničí záleží stejně jako doma. Byl vyvinut tzv. program „timeshare“, který toto umožňuje. Je to brožura, ve které jsou napsána všechna práva spotřebitelů při uzavření smlouvy. Jsou zde upraveny podmínky dopravování, ubytování a dokonce i chování během zájezdu.

- **Účinné urovnávání přeshraničních sporů**

Pokud se spotřebitel dostane do potíží, nemusí mít strach. Jsou tu pro něj po celé EU evropská spotřebitelská centra (ECC-Net), která pomáhají při zvládání těchto situací. Řeší za ně spory vzniklé při nakupování, poskytují také poradenskou činnost jak doma, tak v zahraničí. [43]

4 Doporučení pro praxi

V této kapitole jsou modelovány procesy, které vyjadřují činnosti probíhající ze strany prodejců, ale i spotřebitelů. Je zde popsán proces uvádění výrobků na trh od prvopočátečního impulsu výrobek vyrobit až po samotné uvedení na trh formou případové studie. Ze spotřebitelské strany se jedná o proces nákupu elektrotechnického zboží a s tím spojený jeho servis a reklamace.

Pro řešení případové studie, resp. pro modelování procesů byl použit modelovací nástroj Aris Express [54]. Tento nástroj umožňuje vytvářet různé druhy diagramů:

- model tvorby přidané hodnoty
- organigram
- eEPC model
- datový model
- model IT infrastruktury
- model IS
- BPMN
- univerzální diagram

Pro modelování procesu uvedení elektrotechnických výrobků na trh je použit eEPC model, který se ze všech metod v programu Aris Express používá nejčastěji. [53]

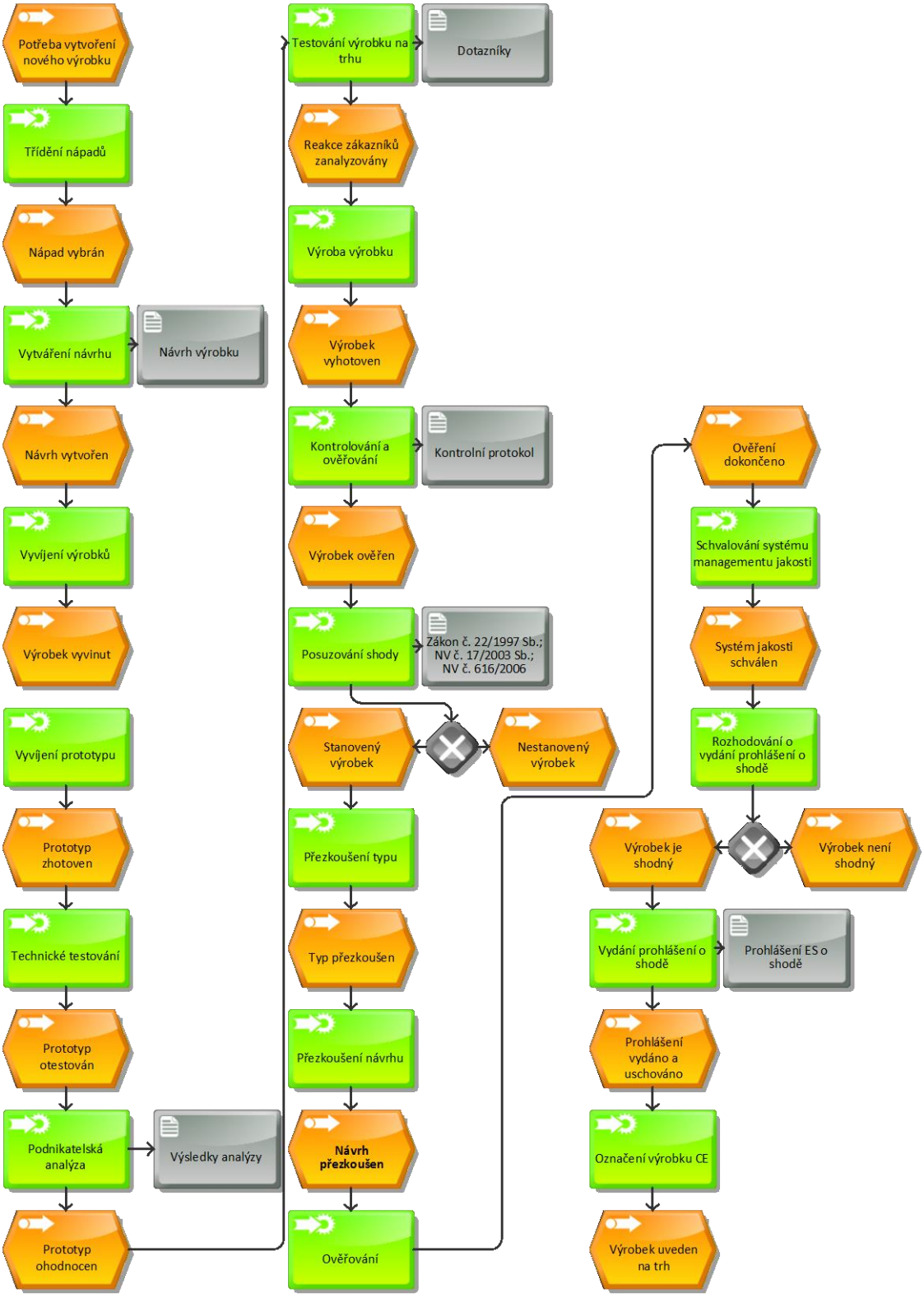
Jedná se o řetězení prvků událostí a aktivit, které ve své ucelené formě dávají procesu určitý řád a určují jeho cíl. Prvek událostí udává stav situace, *např. výrobek vyvinut* a prvky aktivit udávají děj, *např. vyvíjení výrobků.* Tento diagram musí vždy začínat a končit prvkem událost a v nejlepším případě se prvek událost a aktivita musí neustále střídat tak, aby se nenacházely dva stejné prvky za sebou. V modelu se realizují prvky funkcí, událostí, propojovací prvky a logické operáty and, or a výlučný součet. [53]

4.1 Případová studie

Případová studie vytvořená pro fiktivní firmu má za cíl ukázat postupy formou procesního modelování pro podniky při uvádění elektrotechnických výrobků na trh. Cílem na spotřebitelské straně je informovat spotřebitele o možných postupech při nákupu či při servisu a reklamaci již zakoupených vadných výrobků. Poskytnout jim vytvořením procesních modelů návody, jak se správně chovat a zároveň jak se vyvarovat případných chyb.

Firma se zabývá vyráběním elektrotechnických výrobků. Konkrétněji výrobou a prodejem elektrospotřebičů. Tyto výrobky musejí před uvedením na trh splňovat určité požadavky pro shodu s technickými a bezpečnostními normami a směrnicemi Evropské unie. Proces uvedení výrobku na trh je zahájen již při samotné myšlence výrobek uskutečnit. Postup uvádění elektrotechnických výrobků na trh je podrobněji rozebrán v kapitole 2 této práce.

Následující model doporučuje výrobcům a prodejcům, jak by měl podnik zabývající se výrobou a prodejem (distribucí) při uvádění elektrotechnických výrobků na trh správně postupovat.



Obrázek 3: Proces uvedení elektrotechnického výrobku na trh

4.1.1 Proces nákupu, servisu a reklamačního řízení

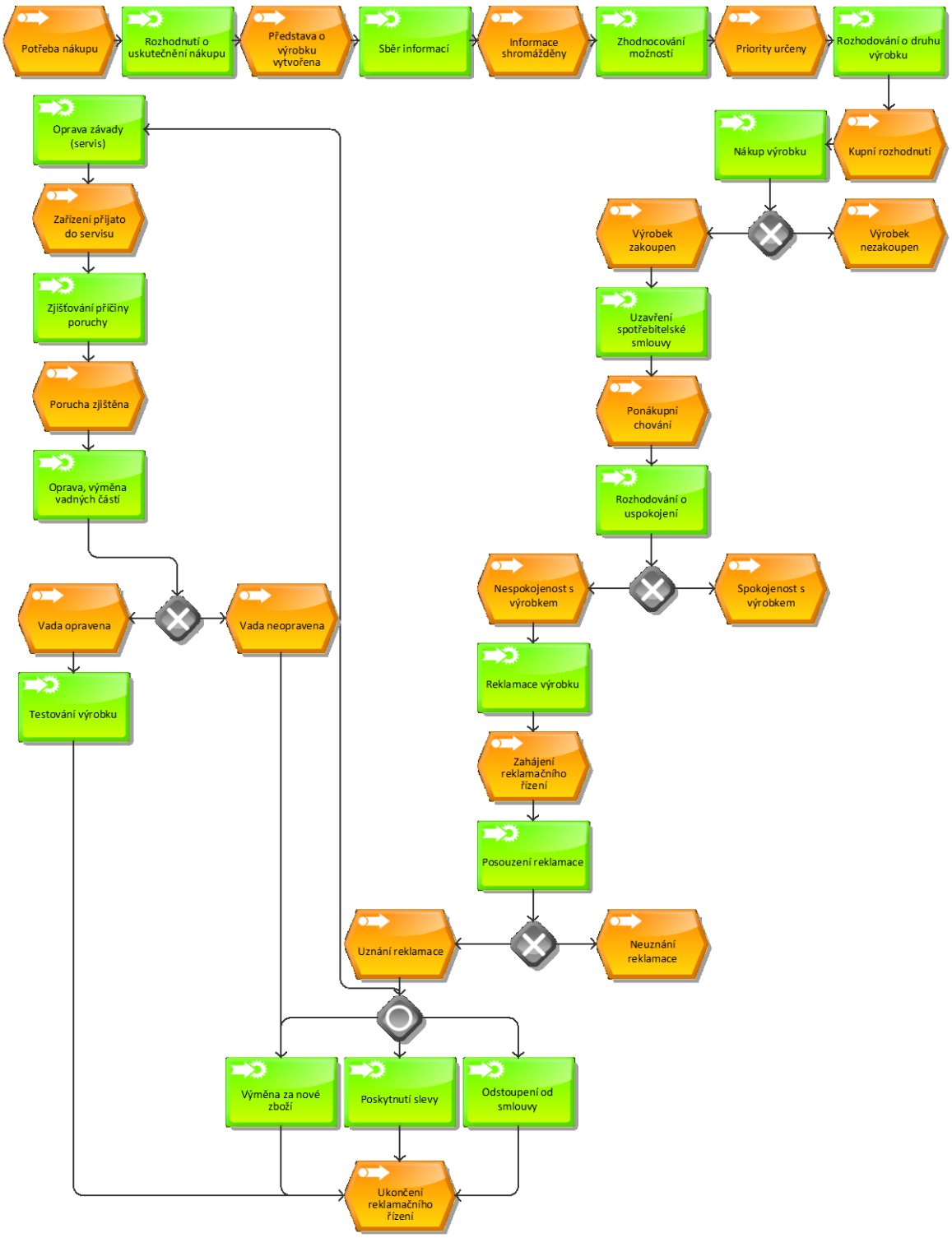
Nákupní proces začíná lidskou potřebou něco vlastnit. Dále už se jedná čistě o obchodní proces, kdy spotřebitel získává informace o daném druhu zboží ze všech různých zdrojů a vytváří si ucelenou představu o výrobku, který chce zakoupit. Konečné kupní rozhodnutí určuje, zda zařízení bude zakoupeno či ne. Zakoupením zařízení spotřebitel uzavírá spotřebitelskou smlouvu, která ochraňuje spotřebitele před nesprávným chováním prodejců. Spotřebitelskou smlouvu zákazník uzavírá vlastně při každém nákupu jen tím, že za zakoupené zboží zaplatí a z druhé strany mu je poskytnut doklad o zaplacení. Tímto je mu zaručeno právo na reklamaci a servis zakoupeného zboží. Poté přichází tzv. „ponákupní chování“, kdy se spotřebitel rozhoduje, zda je s nákupem zboží spokojen či ne. Pokud je výrobek poškozen, vyskytuje se na něm znatelná vada či nevykazuje funkci, pro kterou byl vyroben, následuje proces reklamace. [50]

Reklamaci může spotřebitel uplatnit nejdéle 2 roky od zakoupení zboží. Prodejci mohou poskytnout i záruku delší, ale musí být zabezpečeno, že zboží bude po tuto dobu při dobrém používání stále funkční. Prodejce také zaručuje, že zboží při nákupu nemá žádnou vadu. Reklamační proces začíná přijetím vadného zboží. Při vyskytnutí vady v záruční době prodejce musí vadu posoudit. Vada se posuzuje podle toho, zda byla podstatně porušena kupní smlouva či ne. Pokud se prodejce rozhodne reklamaci uznat, má spotřebitel právo požadovat výměnu či opravu zakoupeného výrobku. Výměna zboží připadá v úvahu tehdy, pokud prodejce není schopen závadu odstranit. V takovémto případě zákazník může také odstoupit od smlouvy a prodejce je povinen vrátit finanční prostředky přijaté za toto zboží. Nový občanský zákoník upravuje možnost poskytnutí slevy z pořizovací ceny výrobku. [55]

Lhůta pro vyřízení reklamace je 30 pracovních dní ode dne následujícího po dni přijetí. Posouzení, zda se jedná o reklamaci či nikoliv musí prodejce provést okamžitě, v závažných případech maximálně do 3 pracovních dnů ode dne následujícího po dni přijetí. Pokud prodejce tyto lhůty nedodrží má spotřebitel právo odstoupit od kupní smlouvy a informovat Českou obchodní inspekci, jelikož takového chování je ze zákona považováno za správní delikt. [51]

Pokud prodejce shledá výrobek vadným či poškozeným přijme ho do servisu, kde lokalizuje a analyzuje poruchu a snaží se ji opravit. Po opravení zařízení následuje

otestování a opětovné předání do rukou zákazníka. Pokud se zboží nepovede opravit, je prodejce povinen nahradit vzniklou škodu (výměna zboží).



Obrázek 4: Proces nákupu, servisu a reklamace

4.1.2 Zavádění internetového obchodu

Fiktivně vytvořená firma zavádí internetový obchod, který má znásobit prodej elektrospotřebičů. Jelikož v dnešní době spotřebitelé raději nakupují z pohodlí domova a důvěra k internetovým obchodům se oproti minulým letům značně zvýšila, je tento krok více než účelný. V následujícím procesu je doporučeno spotřebitelům jak postupovat při uskutečňování elektronické objednávky a podnikům jak postupovat správně při zpracování takovéto objednávky.

Objednání zboží začíná rozhodnutím zákazníka uskutečnit obchod a navštívením e-shopu. Pokud není zákazník zaregistrován, uskuteční tak a následně může pokračovat ve vytváření elektronické objednávky, kde si nejprve zvolí druh a množství zboží, které chce zakoupit a posléze jej vloží do elektronického košíku. Poté se zadá objednávka a systém vyzve uživatele k opakovanému překontrolování či doplnění některých informací. Pokud je vše v pořádku, objednávka může být odeslána.

Zpracování objednávky prodejcem navazuje na proces uskutečnění objednávky zákazníkem, tudíž navazuje na odeslání objednávky a počíná se jejím přijetím. Pokud je požadované zboží na skladě, vyskladní se a překontroluje se úplnost dodávky. Pokud zboží na skladě není, je nutné jej objednat u dodavatele. V tomto případě se kontaktuje zákazník o vzniklé situaci a znova se potvrdí objednávka. Po dodání zboží na sklad se opět připraví k dodání zákazníkovi. Externí firma, dodávající zboží spotřebitelům převezme dodávku a doručí ji zákazníkovi, před nímž ji musí zkontrolovat, zda byla doručena v pořádku. Pokud je zboží poškozené nebo není-li objednávka úplná, vrací se zboží zpět k prodejci a je žádána náhrada škody či doplnění objednávky. Následně je zboží opět doručeno zákazníkovi a celý proces se takto ukončuje.

Procesy vytvoření elektronické objednávky a zpracování elektronické objednávky jsou uvedeny v přílohách A1, A2, B1 a B2 této práce.

Závěr

Cílem práce bylo analyzovat současný stav v oblasti ochrany spotřebitele jak na trhu v České republice, tak na trhu Evropské unie. Touto problematikou se zabývá Zákon o ochraně spotřebitele č. 634/1992 Sb., který je hlavním pramenem v této oblasti. Ochrana spotřebitele však není zakotvena pouze v tomto dokumentu, ale je rozvětvena i do několika dalších sfér. Souvisí zejména s Novým občanským zákoníkem, který upravuje především smluvní podmínky ve vztahu spotřebitel-prodejce. Řada norem je do našeho právního řádu implementována právě z Evropské unie, což vede k neustálé harmonizaci a stále novému a lepšímu přístupu ke spotřebitelům. V dnešní době jsou spotřebitelé chráněny silnou právní ochranou zakotvenou právě ve výše zmíněných zákonech. Z hlediska postavení podniků a jejich nezákonnému chování vůči spotřebitelům, jsou tyto zákony takřka zcela neprůstřelné.

Dalším bodem této práce je způsob uvádění elektrotechnických výrobků na trh. Touto oblastí se zabývá zákon č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky a zákon č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků. Před uvedením na trh prochází výrobek procesem, který musí splňovat určité požadavky dle zákona 22/1997 Sb. Výrobce si musí být jist, že jeho výrobek je absolutně bezpečným a doložit tuto skutečnost posouzením shody a dosáhnout tak označení CE. Bezpečnost v elektrotechnice je její nutnou součástí, jelikož při práci či manipulaci s elektrotechnickými výrobky snadno dochází k úrazům. S těmito výrobky se pracuje ve všech oblastech a tak je tato úprava nejen potřebnou a nutnou, ale také účelnou. Spotřebitelé se díky systému Rapex dozvědí o všech nebezpečných výrobcích vyskytujících se v členských státech Evropské unie a to činí tento systém nepostradatelným.

Dnešní spotřebitelská společnost jde s dobou a žádá si stále lepší, designovější a hlavně úspornější spotřebiče. Lidé si raději připlatí za efektivitu, jelikož tato investice je opravdu výhodná. Trendy tlačí výrobce vyrábět ekologická zařízení, jelikož spotřebitelé v posledních letech mají kladnější vztah k životnímu prostředí.

Spotřebitelskou politiku je možno vykonávat několika nástroji. Spotřebitel jako laik, který nemá dostatečné zkušenosti, potřebuje být nějak řízen a veden ke správnému jednání. Je proto důležité poskytovat spotřebitelům veškeré informace týkající se jak výrobků, tak údajů o výrobci. Stát provádí regulaci ochrany spotřebitele řadou zákonů,

které se tedy řadí do legislativní složky, ale také nástroji nelegislativního charakteru, kam patří právě vzdělávání obyvatel nebo poskytování užitečných rad při případném vzniku sporů s prodejci.

Trh Evropské unie je jednotný a neomezený. Proto je třeba zde více než kde jinde držet ochrannou ruku nad spotřebitelem. Za tímto účelem bylo vydáno deset zásad ochrany spotřebitele v Evropské unii, které by si měl přečíst každý, aby znal svá práva na takto rozrostlém trhu, a aby dokázal při svém nákupu rozumně rozhodovat a racionálně přemýšlet nad možnostmi, které mu prodávající nabízejí.

Poslední část této práce obsahuje případovou studii, která obsahuje procesní modely související se zaváděním nových výrobků na trh. Jsou zde k dispozici procesy probíhající jak ze strany obchodníka, tak ze strany spotřebitele. V první části je nastíněn proces uvedení elektrotechnických výrobků na trh, který je popsán od prvopočátku svého vzniku, tedy již od pouhé myšlenky výrobek zhotovit, až do samotného uvedení na trh. Dalšími procesy, tentokrát probíhající ze strany spotřebitelů jsou proces nákupu, servisu výrobků a jejich reklamací, tedy všechny atributy, kterými si zákazníci při pořizování zboží projdou. Dále jsou uvedeny procesy vytvoření elektronické objednávky a zpracování elektronické objednávky prodejcem.

Seznam literatury a použitých zdrojů

[1] Zákon o ochraně spotřebitele č. 634/1992 Sb.

[2] Česká obchodní inspekce. [online]. [cit. 2014-12-09]. Dostupné z: http://www.coi.cz/cz/o-coi/pusobnosturadu/

[3] Státní zemědělská a potravinářská inspekce. [online]. [cit. 2014-12-09]. Dostupné z: http://www.szpi.gov.cz/

[4] Epravo.cz. [online]. 1999, 2014 [cit. 2014-12-09]. Dostupné z: http://www.epravo.cz/top/clanky/par-poznamek-k-ochrane-spotrebitele-v-ramci-noz-91639.html

[5] Bezplatná právní porada. [online]. [cit. 2014-12-09]. Dostupné z: http://bezplatnapravniporadna.cz/online-zdarma/novy-obcansky-zakonik-2014/smlouva-dohoda-plna-moc-nalezitosti-noz-2014/18640-spotrebitelske-smlouvy-ochrana-spotrebitele-novy-obcansky-zakonik-2014.html

[6] Měšec.cz. [online]. 1998, 2014 [cit. 2014-12-09]. Dostupné z: http://www.mesec.cz/clanky/6-novych-zmen-prav-spotrebitelu/

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

[8] Nový občanský zákoník č. 89/2012 Sb.

[9] Businessinfo.cz. [online]. 1997, 2014 [cit. 2014-12-09]. Dostupné z: http:/www.businessinfo.cz/cs/clanky/informace-o-systemu-rapex-2290.html

[10] Europa: Přehledy právních přepisů EU. [online]. 21.6.2011 [cit. 2015-04-10]. Dostupné z:http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/consumer_information/l32011_cs.htm

[11] Beck-online. [online]. © 2014 [cit. 2015-04-10] Dostupné z: www.beck-online.cz

[12] *Spotřebitelé: Spotřebitelé na prvním místě* [online]. 2014 [cit. 2015-04-10]. DOI: 10.2775/32731. Dostupné z:http://europa.eu/pol/pdf/flipbook/cs/consumer_cs.pdf

[13] Euroskop: Ochrana spotřebitele. [online]. © 2005-15 [cit. 2015-04-10]. Dostupné z: https://www.euroskop.cz/8969/sekce/ochrana-spotrebitele/

[14] Ministerstvo průmyslu a obchodu: Vývoj ochrany spotřebitele v EU. [online]. 2008 [cit. 2015-04-10]. Dostupné z:http://www.mpo.cz/dokument7587.html

[15] *Study on the Competitiveness of EU electrical and electronics goods markets with a focus on pricing and pricing strategies* [online]. 2011 [cit. 2015-04-10]. Dostupné z:http://ec.europa.eu/consumers/archive/consumer_research/market_studies/docs/competitiveness_study_electrical_and_electronic_goods_en.pdf

[16] *D-Test* [online]. [cit. 2015-04-10]. Dostupné z: https://www.dtest.cz

[17] Ministerstvo průmyslu a obchodu: Kontakty na vybrané spotřebitelské organizace. [online]. 2005, 21.8.2014 [cit. 2015-04-10]. Dostupné z:http://www.mpo.cz/dokument5724.html

[18] Consumers: Rapid Alert System for dangerous non-food products. [online]. 23.03.2015 [cit. 2015-04-10]. Dostupné z:http://ec.europa.eu/consumers/consumers_safety/safety_products/rapex/index_en.htm

[19] BusinessInfo.cz: Rapex. [online]. © 1997-2015 [cit. 2015-04-10]. Dostupné z: http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/informace-o-systemu-rapex-2290.html

[20] *RAPEX 2007 Annual Yerbook, Směrnice o obecné bezpečnosti výrobků 2001/95/ES*

[21] JAREŠ, J.: Požadavky na elektrotechnické výrobky při jejich uvádění na trh, IN-EL, Praha 2003, svazek 60.

[22] ELEKTRO: Elektrotechnické výrobky v Evropě. [online]. © 2014 - 2015 [cit. 2015-04-10]. Dostupné z:http://www.odbornecasopisy.cz/elektro/casopis/tema/elektrotechnicke-vyrobky-v-evrope--14442

[23] Česká obchodní inspekce: Uvedení výrobku na trh. [online]. 2013 © [cit. 2015-04-10]. Dostupné z: http://www.coi.cz/cz/pro-podnikatele/uvedeni-vyrobku-na-trh/

[24] *Conversio: Uvádění výrobků na trh* [online]. 2015 © [cit. 2015-04-10]. Dostupné z: http://uvadeni-vyrobku-na-trh.conversio.cz/uzitecne-informace/uvedeni-vyrobku-na-trh

[25] Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví: Často kladené otázky - Zkušebnictví. [online]. 2015 [cit. 2015-04-10]. Dostupné z: http://www.unmz.cz/urad/casto-kladene-otazky-zkusebnictvi

[26] Evropská komise: Označení CE pro spotřebitele. [online]. 10/10/2014 [cit. 2015-04-10]. Dostupné z: http://ec.europa.eu/enterprise/policies/single-market-goods/cemarking/facts/facts-

ce/index_cs.htmhttp://ec.europa.eu/enterprise/policies/single-market-goods/cemarking/facts/facts-ce/index_cs.htm

[27] Etm - elektrotechnický magazín: Bezpečnost elektrických zařízení - 2.díl. [online]. © 2015 [cit. 2015-04-10]. Dostupné z:http://www.etm.cz/index.php/etm/starsi/43-praxe/752-bezpenost-elektrickych-zarizeni-2-dil

[28] DOSTÁL, František, Libor DUPAL a Jiří VLČEK. Značky a informace na elektrických spotřebičích: SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ PRŮVODCE SPOTŘEBITELE. [online]. s. 32 [cit. 2015-04-10]. Dostupné z: http://www.konzument.cz/users/publications/1-pruvodce-spotrebitele/4-znacky-a-informace-na-elektrickych-spotrebicich.pdf

[29] EZÚ - Elektrotechnický zkušební ústav: Role EZÚ. [online]. [cit. 2015-04-10]. Dostupné z: http://ezu.cz/homepage/spotrebitele/role-ezu/

[30] EZÚ - Elektrotechnický zkušební ústav: Licence ESČ. [online]. [cit. 2015-04-10]. Dostupné z: http://ezu.cz/produkty/licence-esc/

[31] CENELEC: Who we are. [online]. 2015 [cit. 2015-04-10]. Dostupné z: http://www.cenelec.eu/aboutcenelec/whoweare/index.html

[32] ENEC: Europe safe. [online]. © 2003 - 2015 [cit. 2015-04-10]. Dostupné z: http://www.enec.com/page.php?p=2

[33] EZÚ - Elektrotechnický zkušební ústav: Licence ENEC. [online]. [cit. 2015-04-10]. Dostupné z: http://ezu.cz/produkty/licence-enec/

[34] Intertek: ENEC Mark. [online]. [cit. 2015-04-10]. Dostupné z: http://www.intertek.com/marks/enec/

[35] *Certifikace materiál vypracovaný v rámci projektu SME-FIT: Business support programme II* [online]. 2015, s. 24 [cit. 2015-04-10]

[36] EZÚ - Elektrotechnický zkušební ústav: Licence HAR. [online]. [cit. 2015-04-10]. Dostupné z: http://ezu.cz/produkty/licence-har/

[37] Právo vědět: Ochrana spotřebitele - právo na informace o vlivech výrobků na životní prostředí. [online]. 1998 [cit. 2015-04-10]. Dostupné z:http://www.ecn.cz/rtk/konzum/Konzum.htm

[38] Úsporné spotřebiče v České republice. [online]. 17. 12. 2014 [cit. 2015-04-10]. Dostupné z: http://www.uspornespotrebice.cz/novinky/od-2015-budou-u-novych-spotrebicu-energeticke-stitky-povinne-i-pro-eshopy/

[39] E.ON: EkoBonus. [online]. 2015, 11.5.2012 [cit. 2015-04-10]. Dostupné z: http://www.ekobonus.cz/vsimli-jste-si-novych-energetickym-stitku-domacich-spotrebicu-

[40] *Ekonet: Návrh výrobku s ohledem na životní prostředí - EKODESIGN* [online]. © 2006 [cit. 2015-04-10]. Dostupné z: http://eko-net.cir.cz/navrh-vyrobku-s-ohledem-na-zivotni-prostredi-ekodesign

[41] Ministerstvo financí Česká republika: ochrana spotřebitele: spotřebitel. [online]. © 2013 [cit. 2015-04-10]. Dostupné z:http://www.psfv.cz/cs/ochrana-spotrebitele/spotrebitel#nastroje-ochrany-spotrebitele

[42] *RÁMCOVÁ POLITIKA MINISTERSTVA FINANCÍ V OBLASTI OCHRANY SPOTŘEBITELE NA FINANČNÍM TRHU: Ministerstvo financí* [online]. 2007 [cit. 2015-04-10]. Dostupné z: http://www.mfcr.cz/cs/soukromy-sektor/regulace/ochrana-spotrebitele/ramcova-politika-mf-ochrany-spotrebitele

[43] *Ochrana spotřebitele v Evropské unii: Evropská komise: Deset hlavních zásad* [online]. 2005 [cit. 2015-04-10]. ISBN 92-79-00200-7. Dostupné z:http://ec.europa.eu/consumers/archive/cons_info/10principles/cz.pdf

[44] Zákon č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky

[45] Encyklopedie EMC: Směrnice Rady Evropské unie č. 2004/108/EC. [online]. [cit. 2015-04-10]. Dostupné z:http://www.radio.feec.vutbr.cz/emc/index.php?src=node72

[46] Evropský parlament: Fakta a čísla o Evropské unii. [online]. [cit. 2015-04-12]. Dostupné z:http://www.europarl.europa.eu/aboutparliament/cs/displayFtu.html?ftuId=FTU_5.5.1.html

[47] Europa: Summaries of EU legislation. [online]. 13.11.2009 [cit. 2015-04-12]. Dostupné z:http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/protection_of_consumers/co0010_en.htm

[48] KALÁB, Pavel a Miroslav ŠTEINBAUER. Bezpečnost v elektrotechnice. [online]. Brno, 2011 [cit. 2015-04-30]. Dostupné z:http://www.utee.feec.vutbr.cz/files/predmety/El_kvalif/BBZ.pdf

[49] Europa: Electrical Safety: Low Voltage Directive (LVD). [online]. 18.12.2014 [cit. 2015-04-30]. Dostupné z:http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/electrical/lvd/index_en.htm

[50] *Aktuálně.cz: Reklamace - spotřebitelská smlouva a práva* [online]. 1999 – 2015 ©. [cit. 2015-05-07]. Dostupné z: http://www.aktualne.cz/wiki/domaci/reklamace-spotrebitelska-smlouva-a-prava/r~i:wiki:3174/

[51] *D-test: Nejčastější problémy* [online]. [cit. 2015-05-07]. Dostupné z: https://www.dtest.cz/nejcastejsi-problemy/jaka-je-lhuta-pro-vyrizeni-reklamace-a-jak-se-pocita/9

[52] ONDERKA, Michal. *Řízení procesů elektronického obchodování*. Plzeň, 2006. Diplomová práce. ZČU Plzeň, Fakulta elektrotechnická. Katedra technologií a měření.

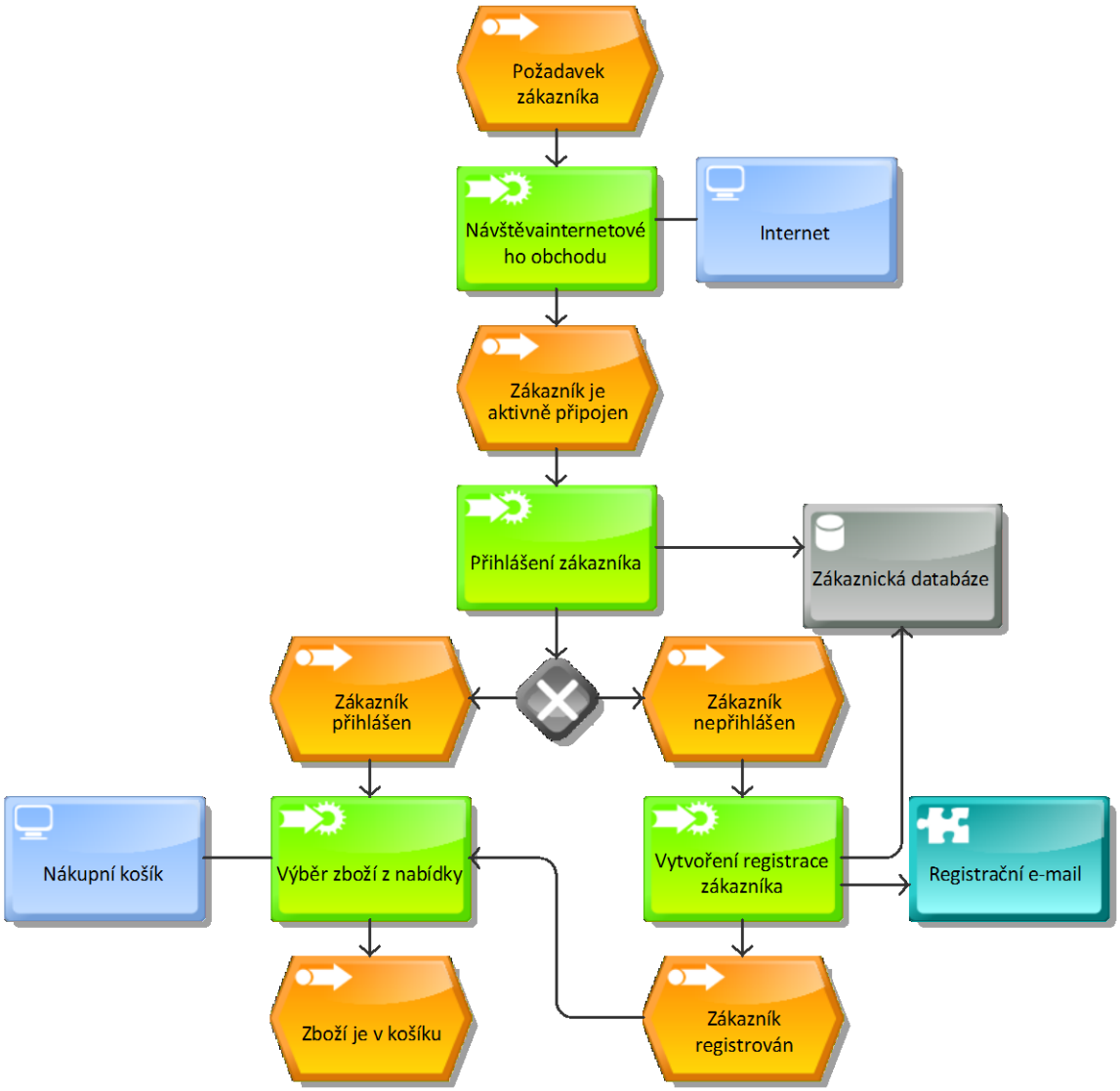
[53] ŘEŘICHA, Tomáš. *Řízení procesů v elektrotechnice. Modelování procesů pomocí metodiky ARIS.* Prezentace. ZČU Plzeň. Fakulta elektrotechnická. Katedra technologií a měření. Plzeň, 2014.

[54] *Aris Express free modeling software* [online]. 2015. [cit. 2015-05-08]. Dostupné z: http://www.ariscommunity.com/aris-express

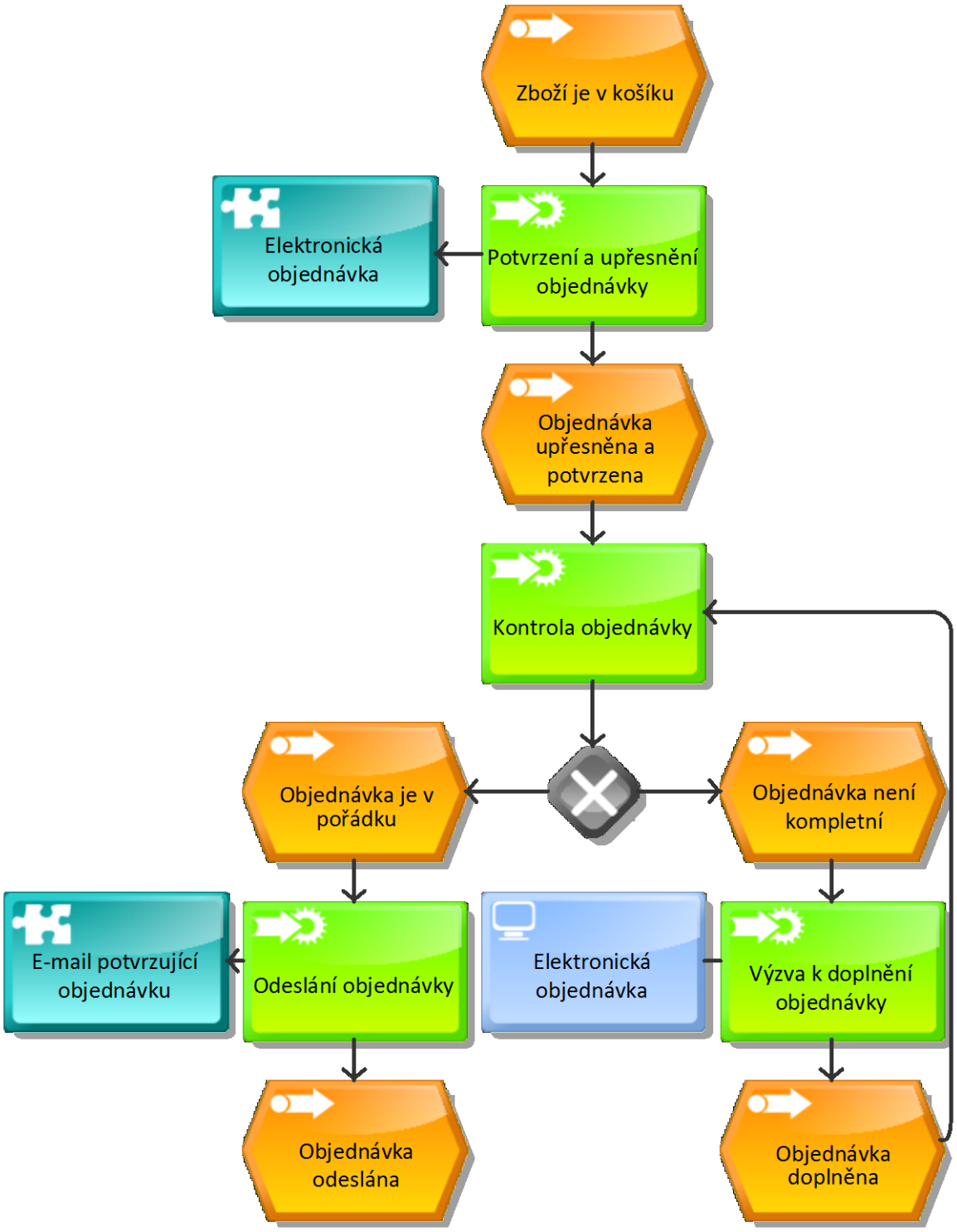
[55] *Aktuálně.cz: Reklamace - spotřebitelská smlouva a práva* [online]. 1999 – 2015 ©. [cit. 2015-05-11]. Dostupné z: http://www.aktualne.cz/wiki/domaci/reklamace-spotrebitelska-smlouva-a-prava/r~i:wiki:3174/

Přílohy

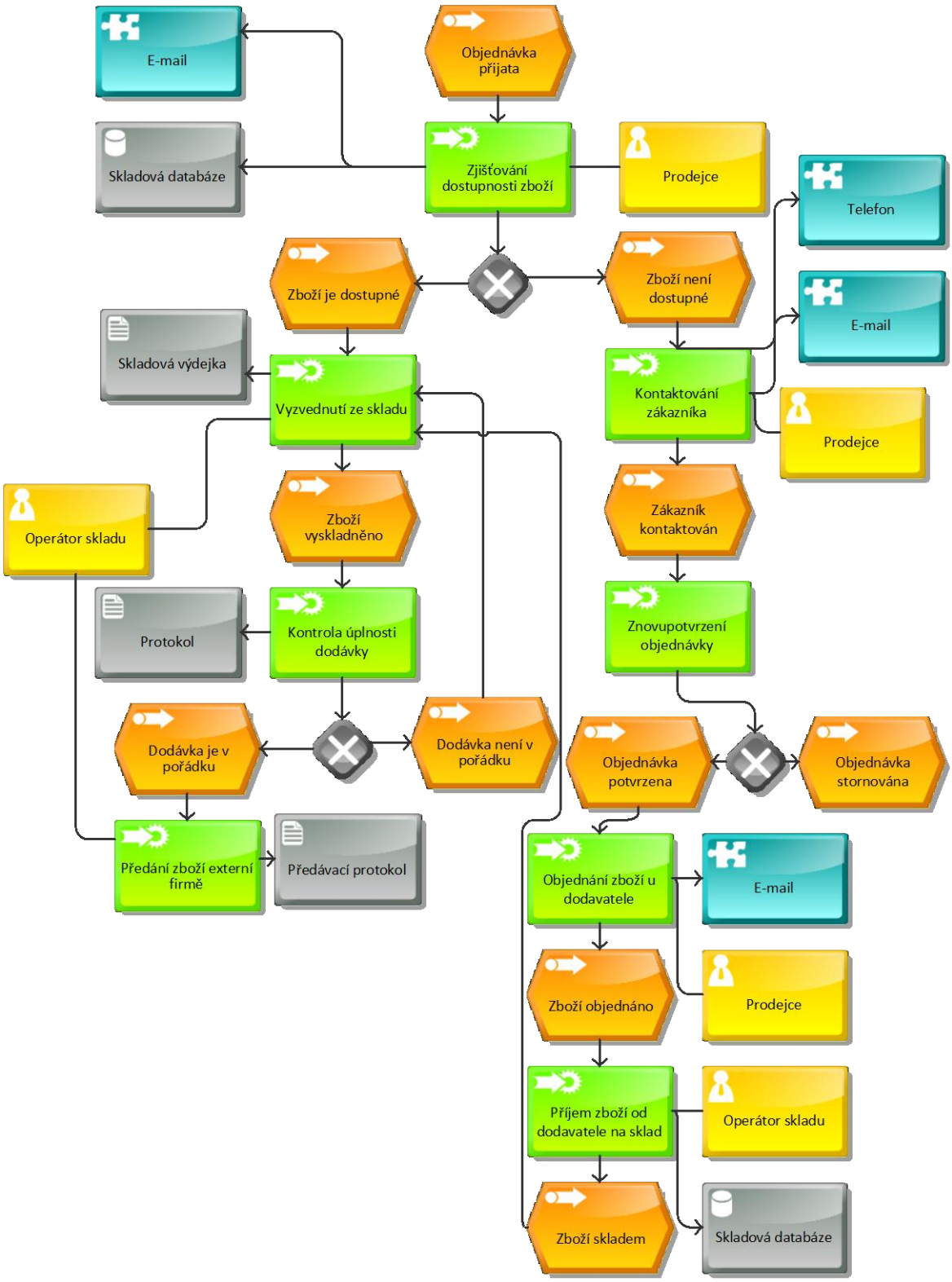
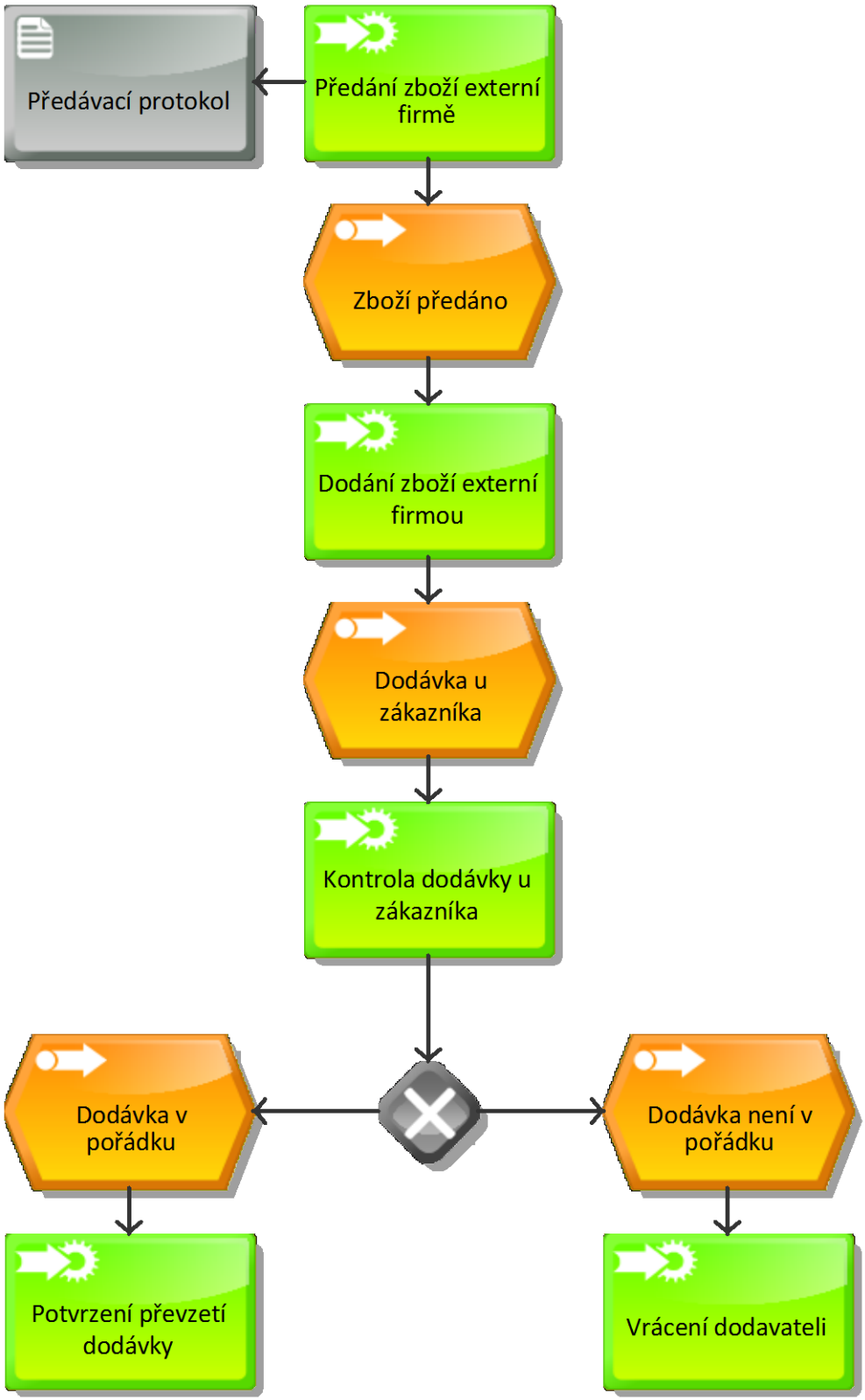
Příloha A1: Proces elektronické objednávky (Zdroj [52])



Příloha A2: Proces elektronické objednávky (Zdroj [52])



Příloha B1: Proces zpracování elektronické objednávky (Zdroj [52])



Příloha B2: Proces zpracování elektronické objednávky (Zdroj [52])