

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

FAKULTA EKONOMICKÁ

Bakalářská práce

Ochrana spotřebitele v České republice

Consumer protection in the Czech Republic

Týzl Josef

Cheb 2013

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma

„*Ochrana spotřebitele v České republice*“

vypracoval samostatně za použití pramenů uvedených v příložené bibliografii.

V Chebu, dne

.....

podpis autora

Obsah

| | |
|--|----|
| Úvod | 7 |
| 1 Politika Evropské unie na ochranu spotřebitele | 8 |
| 1.1 Základ politiky EU | 8 |
| 1.2 Funkce Evropské Komise | 8 |
| 1.2.1 Navrhuje nové právní předpisy | 8 |
| 1.2.2 Rozložení financí a správa rozpočtu EU | 9 |
| 1.2.3 Prosazování evropského práva | 9 |
| 1.2.4 Reprezentace EU v zahraničí | 9 |
| 1.3 Cíle politiky Evropské unie na ochranu spotřebitele..... | 10 |
| 1.3.1 První cíl | 10 |
| 1.3.2 Druhý cíl | 11 |
| 1.3.3 Třetí cíl..... | 11 |
| 1.4 Aktuální úkoly spotřebitelské politiky v současnosti | 11 |
| 1.5 Nástroje politiky Evropské unie na ochranu spotřebitele..... | 14 |
| 1.5.1 Evropský inspektor ochrany údajů | 14 |
| 1.5.2 Nařízení | 15 |
| 1.5.3 Směrnice..... | 15 |
| 1.5.4 Rozhodnutí..... | 16 |
| 1.5.5 Doporučení..... | 16 |
| 1.5.6 Stanovisko | 16 |
| 1.5.7 Norma | 16 |
| 1.6 Ochrana práv na celoevropském trhu z pohledu spotřebitele | 17 |
| 1.7 Ochrana práv spotřebitelů Evropskou unií | 18 |
| 1.8 Deset kroků k úspěšné reklamaci zboží nebo služeb zakoupených v Evropské unii... | 19 |
| 1.8.1 Doklady potřebné pro reklamaci | 19 |
| 1.8.2 Kde reklamovat vadný výrobek? | 19 |
| 1.8.3 Délka záruční lhůty u nových výrobků | 20 |
| 1.8.4 Délka záruční lhůty pro použité zboží | 21 |
| 1.8.5 Rozšířená, prodloužená nebo taky komerční záruka | 21 |
| 1.8.6 Správný jazyk reklamace | 21 |
| 1.8.7 Úhrada nákladů spojených s reklamací..... | 21 |
| 1.8.8 Lhůta na vyřízení reklamace..... | 22 |

| | | |
|--------|--|----|
| 1.8.9 | Odstoupení od smlouvy bez podání důvodu | 22 |
| 1.8.10 | Záruky podle zákoníků | 22 |
| 1.9 | Evropská spotřebitelská centra | 23 |
| 2 | Politika ochrany spotřebitele v České republice | 24 |
| 2.1 | Cíle politiky ochrany spotřebitele v České republice | 24 |
| 2.1.1 | Období 2001 - 2005..... | 24 |
| 2.1.2 | Období 2006 - 2010..... | 25 |
| 2.1.3 | Období 2011 - 2014..... | 26 |
| 3 | Instituce zabývající se ochranou spotřebitele v České republice..... | 27 |
| 3.1 | SOS – sdružení obrany spotřebitelů, o.s. | 27 |
| 3.2 | Občanské sdružení spotřebitelů TEST | 28 |
| 3.3 | Česká obchodní inspekce | 28 |
| 3.3.1 | ČOI - kontrola | 29 |
| 3.3.2 | ČOI – zákony..... | 29 |
| 3.3.3 | ČOI – možné postihy | 30 |
| 3.4 | Státní zemědělská a potravinářská inspekce | 31 |
| 3.5 | Státní veterinární správa České republiky..... | 31 |
| 3.6 | Úřad pro ochranu osobních údajů (ÚOOÚ)..... | 31 |
| 3.7 | Ministerstvo průmyslu a obchodu České republiky (MPO) | 32 |
| 3.8 | Veřejný ochránce práv – Ombudsman..... | 33 |
| 3.9 | Sdružení pro informační technologie a telekomunikace | 35 |
| 3.10 | Asociace provozovatelů mobilních sítí (APMS)..... | 35 |
| 4 | Jak postupovat kvůli vyřízení reklamace v České republice..... | 37 |
| 4.1 | Možnost uplatnění reklamace | 37 |
| 4.2 | Náležitosti reklamačního dokladu..... | 38 |
| 4.3 | Způsob reklamace zboží..... | 38 |
| 4.4 | Druhy reklamace | 39 |
| 4.5 | Lhůta pro vyřízení reklamace | 39 |
| 4.6 | Uplatnění odpovědnosti za vadné výrobky..... | 40 |
| 5 | Realizace ochrany spotřebitele v ČR v praxi | 41 |
| 5.1 | ČOI zaměřena na e-shopy 2012 | 41 |
| 5.2 | Přeinstalovaný systém v mobilních telefonech..... | 42 |
| 5.3 | ČOI kontroly ohledně pohonných hmot..... | 43 |
| 5.3.1 | Pohonné hmoty listopad..... | 43 |

| | | |
|-------|---|----|
| 5.3.2 | Pohonné hmoty prosinec | 44 |
| 5.3.3 | Zvýšený počet kontrol pro rok 2012 | 44 |
| 5.3.4 | Vyšší pokuty za nekvalitní potraviny | 45 |
| 5.3.5 | Společnost posílala nevyžádané prémiové SMS | 46 |
| 6 | Závěr..... | 47 |
| | SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ | 48 |
| | SEZNAM ZKRATEK | 51 |

Úvod

Cílem této bakalářské práce je objektivně zhodnotit metody a principy, které jsou používány Českou republikou, jako nástroj politiky pro ochranu spotřebitele. Před metodami, které jsou přímo používané v ČR, se tato práce zaměří na způsoby, jak se ke stejnému tématu staví Evropská unie. Po vysvětlení cílů politiky EU budou vyzdvihnuty nástroje, kterými těchto cílů politika EU dosahuje.

Plány a strategie Evropské unie budou detailně popsány, tak aby bylo zřejmé, jakým směrem se myšlenky politiky EU na ochranu spotřebitele ubírají. Pro realizaci těchto myšlenek jsou potřebné konkrétní směrodatné nástroje. Následné sekce jsou věnovány konkrétnímu zkoumání ochrany práv spotřebitelů, jak ze strany spotřebitele samotného, tak z pohledu Evropské unie. Dále se práce snaží popsat stručný návod, jak provádět reklamace zboží v oblasti EU. Jde o snahu jednoduchou formou vysvětlit uživateli všechny faktory, na které by se měl jako spotřebitel připravit.

Cíle politiky ochrany spotřebitele v ČR jsou v této práci rozřazeny do několika dílů, podle chronologického zařazení. Na těchto částech se práce zaměřuje na vysvětlení vývoje a úprav potřeb spojených s ochranou spotřebitele. Těmi, kdo řeší ochranu spotřebitele více než samotní spotřebitelé, jsou instituce pověřené kontrolou a dozorem nad dodržováním práv. Proto je velká část této práce věnována celkům, které mají určité pravomoci ohledně pomoci spotřebitelům. Nechybí ani konkrétní rady, jak zvládat uplatnění reklamace.

Závěrečná praktická část popisuje několik praktických ukázek. Jedná se především o prováděné kontroly, které tím zvyšují úroveň poskytovaných služeb a zboží. Je zde popsáno protiprávní chování firem a také následný postih.

Tato práce má především za úkol informovat spotřebitele o možnostech obrany, proti nekalému jednání obchodníků. Připomenout, vysvětlit případně nově ukázat místa a instituce, na které se může obracet s možnou prosbou o pomoc.

1 Politika Evropské unie na ochranu spotřebitele

1.1 Základ politiky EU

Hlavní vliv na úpravu metod pro cílení pravidel a postupů v ochraně spotřebitele Evropské unie má Evropská Komise. Níže budou popsány její přesnější údaje a specifikace. Metody pro cílení pravidel vychází z nashromážděných dat a možných způsobů realizace. Pro přesnější pochopení je důležité nejdříve vysvětlit fungování a popis Evropské Komise

Evropská Komise patří mezi hlavní orgány Evropské unie. K té přistupuje jako k jednotnému celku a v tomto duchu zastupuje a hájí její zájmy. Za úkol má přípravu návrhů právních předpisů a má i práva na dozor a provádění politiky EU s možností využití financí Unie.

Komise je složena z 27 komisařů, kde každá členská země má jednoho reprezentanta. Předseda komise určuje a přiděluje komisařům oblast politiky, kterou mají na starost. V současné době má ochranu spotřebitele na starosti John Dalli z Malty. Předsedu jmenuje Evropská rada a po domluvě s ním jmenuje i ostatní komisaře. V generálním ředitelství jsou sdružení všichni, kteří zajišťují fungování Komise, jako právníci, ekonomové, administrátoři a další. (euroskop.cz, 2013)

1.2 Funkce Evropské Komise

1.2.1 Navrhuje nové právní předpisy

Právo iniciativy dává Komisi možnost navrhnout nový právní předpis ohledně ochrany zájmů EU nebo občanů EU. Dle zásady subsidiarity je tato možnost využitelná pouze, pokud takovýchto cílů nelze dosáhnout na nižších úrovních, jako jsou vnitrostátní, regionální nebo místní úrovně.

Při návrzích nových právních předpisů a nových opatření využívá pomoci a konzultací s odborníky z různých výborů a pracovních skupin. Zřizuje a uskutečňuje i konzultace s veřejností. Snaží se vyjít vstříc co nejširšímu spektru zájmů. Vypracování návrhů nových právních předpisů se dělí podle příslušných oblastí politiky. Návrh je předložen

Radě a Evropskému parlamentu v případě, pokud ho podpoří minimálně 14 z 27 komisařů. Rada a parlament následně projedná schválení nebo případné změny.

1.2.2 Rozložení financí a správa rozpočtu EU

Komise společně s Radou a Parlamentem definuje finanční priority EU v dlouhodobém měřítku prostřednictvím finančního rámce. Radě i Parlamentu je Komisí každý rok předkládán ke schválení roční rozpočet. Potřebný je taky dozor nad agenturami a vnitrostátními orgány, kvůli stylu hospodaření se svěřenými prostředky. Supervizorem Komise ohledně správy rozpočtu Evropské unie je kontrolující Účetní dvůr.

Dále Komise řídí financování politik EU jako například zemědělské politiky nebo politiky zaměřené na rozvoj venkova. Rovněž taky řídí financování zvláštních programů jako studentského výměnného programu Erasmus.

1.2.3 Prosazování evropského práva

Komise provádí dohled nad řádným uplatňováním právních předpisů EU. Z toho důvodu někdy bývá označována jako strážkyně smluv.

Při zjištění porušení práv orgánem v některé evropské zemi, odešle vládě příslušného státu oficiální žádost o nápravu. Při selhání všech opravných prostředků, má možnost Komise postoupit případ Soudnímu dvoru. Ten členskému státu za nedodržení povinností uloží pokutu. Tyto rozsudky jsou závazné jak pro orgány EU, tak i pro všechny členské státy.

1.2.4 Reprezentace EU v zahraničí

Komise je oprávněna vystupovat v mezinárodních organizacích jménem všech členských států Evropské unie. Například ve Světové obchodní organizaci (WTO – World Trade Organization).

Účast Komise je nezbytná při uzavírání dohod v mezinárodním jednání, kde Evropská unie je v roli jedné ze stran.

Sídlo Evropské komise se nachází v Bruselu a v Lucemburku. Každý členský stát má vlastní kanceláře, které se označují jako zastoupení. Delegace jsou umístěny za hranicemi Unie v hlavních městech států. (europa.eu, 2013a)

1.3 Cíle politiky Evropské unie na ochranu spotřebitele

V dokumentu Sdělení Komise Radě, Evropskému parlamentu a evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru (Strategie spotřebitelské politiky EU 2007-2013), jsou uvedeny strategie spotřebitelské politiky Evropské Unie pro období od roku 2007 do roku 2013. Stěžejní je zde snaha vytvořit lepší podmínky a co možná nejlepší ochranu pro spotřebitele. I přes neustálou snahu Evropské unie o jednolitý vnitřní trh, je zde stále vidět rozdělení do 27 vnitrostátních malých trhů. Navzdory tomuto faktoru hospodářství Evropské unie bylo tvořeno až 58 % HDP spotřebou občanů. Proto se Evropská unie zaměřuje přímo na spotřebitele a hlavně se soustředí na nárůst zaměstnanosti a konečného dosažení opětovného spojení s občany. Tři hlavní cíle Evropské komise pro toto období jsou následující.

1.3.1 První cíl

V první řadě má spotřebitel na trhu Evropské unie získat silnější postavení. Kontrola v rukou spotřebitelů je prospěšná pro obě strany, jak pro občany, tak pro posílení kvalitní hospodářské soutěže. Spotřebitel v silné pozici na trhu má skutečnou možnost volby, potřebuje přesné informace, průhledný trh a důvěru, která musí vycházet z účinné ochrany a řádných práv.

1.3.2 Druhý cíl

Druhým důležitým cílem je zvýšení blahobytu spotřebitelů v Evropské unii z následujících hledisek: cena, výběr, kvalita, různorodost, dostupnost a bezpečnost. Sdělení Komise definuje blahobyť spotřebitele jako středobod dobře fungujících trhů.

Za třetí nezbytná je vysoká úroveň ochrany proti hrozbám, kterým spotřebitel jako jednotlivec není schopen čelit. Tato ochrana je přímé spjata s důvěrou spotřebitele.

1.3.3 Třetí cíl

Hlavním smyslem je dosáhnout propojeného a efektivního vnitřního trhu EU, s konkrétnějším zaměřením na maloobchodní trhy. Pokud se vrátíme k výše zmíněnému propojení důvěry s ochranou spotřebitele, můžeme tvrdit, že při dostatečně vysoké úrovni ochrany vzhledem k výrobkům, obchodníkům, technologiím a metodám prodeje na maloobchodních trzích v rámci EU, si spotřebitel vybuduje stejně vysokou úroveň důvěry.

Výsledkem cílů Evropské Komise má být vytvoření konkurenčního prostředí spotřebitelských trhů. Ty by měly být otevřené, spravedlivé a transparentní. Spotřebitel bude mít právo na přesné informace o výrobcích či službách. Základní služby za dostupné a přijatelné ceny. Kontrola bezpečnosti výrobků musí být samozřejmostí, viz níže. Jako indikátor dobře fungujícího trhu zde bude obchodník, jakožto i nejmenší možný podnikatelský subjekt, kterému bude umožněno oslovit spotřebitele v kterékoli části EU.

1.4 Aktuální úkoly spotřebitelské politiky v současnosti

Jako hlavní úkol současné situace je řešení ochrany spotřebitele v oblasti elektronických obchodů. Internetový spotřebitelský trh posílil, za posledních pět let je nárůst patrný zhruba o 300 procent ročně. Spotřebitel má tímto trhem na dosah velkou škálu s širokou nabídkou ve většině oblastí. Pohodlný a rychlý nákup je dokonce až od 25 procent

levnější než při nákupu v kamenném obchodě. Se vznikem nové oblasti trhu se dalo vzniknout i novým problémům, které se této oblasti týkají. Světové spotřebitelské organizace zveřejnili odhad, který uvádí, že 10 procent obchodů končí zaplacením zboží, to se však nedostane ke svému adresátovi. Dále se objevují problémy s uchováváním a protiprávním nakládáním informací získaných o spotřebiteli nebo jeho platebních prostředcích. 80 procent takových problémů vzniká při obchodech spotřebitel se spotřebitelem. Tento druh obchodu je nejčastěji řešen formou aukce a po po inkasování peněz, nečestný uživatel zmizí ze sítě.

Pro kontrolu internetu není možné diskutovat o úpravách v měřítku národním ani v měřítku nadnárodním. Pro účinnou ochranu spotřebitele musí existovat jednotvárná celosvětová politika, aby mohla mít nějaký vliv. Tyto snahy se dnes odrážejí v Organizaci pro spolupráci a hospodářský rozvoj (OECD), především v části – výbor pro spotřebitelskou politiku. EU má na tomto snažení velký zájem. I Česká republika se podílí na této snaze, jakožto člen OECD. Hlavním a výchozím bodem evropské právní úpravy jsou směrnice o smlouvách při dálkovém prodeji, směrnice o elektronickém obchodu a směrnice OECD o ochraně spotřebitele při dálkovém obchodu.

V reálném řešení dané situace se ochrana spotřebitele i pro elektronický obchod zakládá na samoregulaci podnikatelů. Ta je organizována prostřednictvím podnikatelských svazů a snahou větších firem o dohled. Absence pevné důvěry v internetové jednání je největší překážkou moderní formy obchodů, proto každý slušný a čestný podnikatel by měl vyvíjet co možná největší snahu v dalším rozvoji obsluhovaného trhu. Platí tedy pravidlo, že pokud se spotřebitel rozhodne uskutečnit nákup pomocí internetu, měl by si vyhledat, jakou ochranu prodejce může nabídnout, jakým způsobem ručí za dodání zboží, jakou hodnotu má kodex jeho chování vůči spotřebiteli. Dále je třeba vědět, které smlouvy ovlivňují zvolenou transakci, kde má zmíněná firma sídlo a další faktory, kterých je třeba se držet. Spotřebiteli by měli být podezřelé všechny obchody, ve kterých po něm prodejce požaduje soukromé osobní informace a data, které se obchodu netýkají a na první pohled pro prodejce nejsou podstatná. Pokud nejde o známou firmu, nesmí spotřebitel podlehnout hned první lákavé nabídce. Konkrétní aukce nových uživatelů mohou být řešeny pomocí serverů, které spotřebiteli zajistí profesionální přístup a smluvně mu zajistí určité záruky, na oplátku za nízkou provizi z prodeje. Pokud spotřebitel pro nákup na internetu využívá platební nebo kreditní kartu, řešením může být limit karty samotné, nebo co nejnižší stav peněžních prostředků na kontě.

Do budoucna by mohl být problém s urovnáváním spotřebitelských stížností na úrovni mezinárodní. Přesah internetu není omezen hranicemi a i kontrolní systémy s tím musí počítat. Svazy výrobců, spotřebitelské svazy i národní dozorové orgány by se měli podílet na systému kontroly. Nejrychlejší je cesta mimosoudního řešení sporu. Pro spotřebitele by představovala výhody pohodlnosti a nenáročnosti. Již se pracuje na cestách, jak zmíněné spory řešit právě prostřednictvím internetových sítí neboli online. Vše je zatím ve stádiu plánů a příprav.

Další věcí, pro kterou je nutné zaměření příprav ze strany evropských spotřebitelských institucí, je dozor na trhu, především ve sféře potravinářství. Problémy jako nemoc šílených krav a značení geneticky upravených potravin jsou hlavní indikátory toho, že různé členské země přistupují ke stejným problémům odlišně. Otázka potravin a tržního dohledu je řazena mezi priority Evropské unie. Rozdíly organizací i pravomocí kontrolních orgánů byly nepřijatelné. Diskuze o množství potřebných odebraných vzorků, různorodost analytických postupů i rozdílné názory v problematice závažnosti zjištěných údajů, nesmí být brzdou pro jednotný trh.

Pro spotřebitele je zajímavý vztah jeho samého k právu. Jedná se o možnost vyřešení spotřebitele co nejlevnějším a nejrychlejším způsobem. Právní systém tím dostane reálnou podobu praktické ochrany práv spotřebitele, nebude vystupovat už jen jako teoretická teze. Tento princip je řešen v členských zemích Unie řešen odlišně. Některé mají pro zajištění práv spotřebitele osobu ombudsmana, jiné státy ustanovují ministerského úředníka. Chudému spotřebiteli jsou v některých zemích otevřeny možnosti pro pokračování řešení sporu, například finanční podporou. I přes tyto opatření, zajištění všem spotřebitelům na evropském trhu stejnou úroveň ochrany, jakou má ve svém vlastním státě, je značně náročná a složitá. Českému spotřebiteli, který se se stížnostmi nemůže stoprocentně spolehnout na českou justici, by se úroveň ochrany mohla zvýšit zlepšením úrovně evropského trhu. (businessinfo.cz, 2013a)

1.5 Nástroje politiky Evropské unie na ochranu spotřebitele.

Za pomoci několika typů právních aktů, naplňuje EU cíle stanovené ve vlastních Smlouvách. Některé jsou právně závazné, některé nejsou. Některé platí pro všechny země EU, jiné jsou platné jen v několika.

1.5.1 Evropský inspektor ochrany údajů

Tato funkce vznikla roku 2001. Má za úkol zajistit, aby všemi institucemi a orgány EU bylo dodržováno a respektováno právo občanů na soukromí ohledně zpracování jejich osobních údajů.

Úkoly inspektora ochrany údajů jsou následující. V případě, že instituce nebo orgány Evropské unie zpracovávají údaje osoby, kterou lze podle nich identifikovat, respektování práva této osoby na soukromí je nutností. Inspektor dohlíží na dodržování této povinnosti, taktéž v této oblasti může poskytovat rady ohledně možností zpracování osobních údajů.

Zpracováním se rozumí činnost, jakou představuje shromažďování, zaznamenávání a ukládání informací. Pod pojem zpracování spadá i vyhledávání informací pro účely nahlédnutí, jejich posílání nebo umožnění přístupu jiným osobám k těmto informacím. Vymazání, blokování či rušení těchto údajů je další možností zpracování.

Pro ochranu soukromí existují přísná pravidla. Orgány i instituce Evropské unie se jimi řídí. Je protiprávní zpracovávat osobní údaje o rasovém či etnickém původu, politickém názoru, členství v odborech nebo náboženské či filozofické přesvědčení. Pokud údaje nejsou zpracovávány za účelem zdravotní péče, nesmí být zpracovány údaje o zdraví nebo sexuálním životě. V případě zdravotní péče je nutné aby údaje zpracovával odborně proškolený zdravotnický pracovník, jež nemůže dále informace předávat z důvodu zachování profesního tajemství.

Roku 2009 se opětovně stal evropským inspektorem ochrany údajů Petr Hustinx a jako zástupce byl zvolen Giovanni Buttarelli. Mandát jim bude končit v lednu 2014.

Pro zajištění co nejlepší ochrany údajů spolupracuje evropský inspektor ochrany údajů s inspektory v ostatních institucích či orgánech Evropské unii.

V případě zjištění, že orgán nebo instituce EU nedodrželi právo na soukromí, je nejdříve nutné obrátit se na osoby, které za zpracování těchto údajů nesou odpovědnost. Při nespokojenosti s výsledkem, je zde možnost obrátit se na příslušného pracovníka na ochranu údajů. Seznam je uveden na internetové stránce evropského inspektora ochrany údajů. Další možností je kontaktovat přímo evropského inspektora. Ten stížnost přešetří a vyjádří se, jaké k ní zaujal stanovisko. Pokud ji schválí, bude informovat o nápravě. V případě, kdy inspektor dojde k závěru, že údaje byly zpracovány proti právním předpisům, nařídí orgánu či instituci opravu, zablokování, vymazání nebo zrušení veškerých osobních údajů stěžující si osoby.

Pokud neodpovídá rozhodnutí inspektora tomu, čeho se stěžovatel snaží docílit, má možnost předložit celý spor Soudnímu dvoru k přezkoumání. (europa.eu, 2013d)

1.5.2 Nařízení

Nejsilnější a právně závazný akt. Nařízení je platné pro celou EU. Platí pro všechny subjekty, a proto se jimi musí řídit.

1.5.3 Směrnice

Stanovují cíle, které musí země Evropské unie splnit. Každá jednotlivá země však může rozhodnout o způsobu dosažení těchto cílů. Směrnice jsou k nahlédnutí online přímo z webových stránek eur-lex.europa.eu zde jsou v podobě PDF souboru. Texty jsou značně obsáhlé, členěny na nejrůznější podsekce. Jejich podstatou je vystihnout veškeré změny, kterých daná úprava v závislosti na čase a vývoji dosáhla.

1.5.4 Rozhodnutí

Je určeno jednomu konkrétnímu subjektu nebo určité zemi Evropské unie. Rozhodnutí je tedy přímo použitelné a vymahatelné.

1.5.5 Doporučení

Není závazné. Prostřednictvím doporučení mohou orgány EU dát najevo svůj názor a navrhnout určité kroky, aniž by z nich vyvozovaly zákonnou povinnost pro toho, komu je určeno.

1.5.6 Stanovisko

Prostřednictvím stanoviska je orgán Evropské unie schopen vyjadřovat svůj názor ke konkrétní otázce, naprosto nezávazně. Tomu, komu je stanovisko určeno, nevzniká žádná zákonná povinnost. Stanoviska vydávají hlavní orgány EU jako Evropská komise, Evropská rada nebo Evropský parlament, dále taky Evropský hospodářský a sociální výbor nebo též výbor regionů. Výborem je vydáváno stanovisko v průběhu legislativního procesu. (europa.eu, 2013b)

1.5.7 Norma

Na základě žádosti evropské normalizační organizace, která je uznána Evropskou Komisí, jsou vytvořeny evropské normy a ty poskytují řešení pro plnění právních ustanovení. Tato žádost udává seznam pokynů, které musí odpovídat požadovaným standardům pro splnění základních požadavků a dalších právních předpisů EU.

Soulad s normami předpokládá shodu s příslušnými požadavky harmonizačních právních předpisů. Výrobci, hospodářské subjekty nebo subjekty určené pro posuzování

shody, mohou využívat harmonizované normy k prokázání, že produkty, služby nebo procesy jsou v souladu s příslušnými právními předpisy EU. Při vytvoření normové shody, musí být odkazy na harmonizované normy zveřejněny v Úředním věstníku Evropské unie.

Použití norem zůstává dobrovolné. Výrobci, hospodářské subjekty nebo subjekty určené pro posuzování shody si mohou zvolit jiné technické řešení, které zajišťuje shodu se závaznými právními předpisy. (ec.europa.eu, 2013)

1.6 Ochrana práv na celoevropském trhu z pohledu spotřebitele

Nejprve je třeba přesně definovat pojem spotřebitel. Společně 27 členských států Evropské unie představuje necelou půl miliardu potenciálních spotřebitelů, ti mají důležitou politickou a ekonomickou funkci ve společnosti. Pro zajištění specifických zájmů zmíněného počtu spotřebitelů jsou členskými státy postupně rozvíjena opatření, které zajišťují uspokojení co nejširšího spektra požadavků. EU se snaží vnitrostátní opatření sjednotit, aby občanům Evropské unie zajistila stejně vysoký stupeň ochrany na celém jednotném trhu.

„Evropská politika ve prospěch spotřebitelů usiluje o zajištění zdraví, bezpečnosti a zájmů spotřebitelů, jak stanovuje článek 169 Smlouvy o fungování Evropské unie. Tato politika podporuje práva spotřebitelů na informace a vzdělávání a jejich právo organizovat se v zájmu obrany svých zájmů.“

(http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/index_cs.htm, 2013)

Práva spotřebitelů byla a jsou postupně formována. Určitá základní struktura je neotřesně zachována. Dokument Výzkum vybraných aspektů ochrany spotřebitele (Filipová, Zeman) zmiňuje, že již s přijetím nařízením Rady v roce 1975 je patrných pět práv, které byly považovány za základní pro ochranu spotřebitele. Smyslem bylo chránit zdraví, bezpečnost a ekonomické zájmy. Právo na náhradu škody, na informace a vzdělání a právo na zastoupení. (europa.eu, 2013c)

1.7 Ochrana práv spotřebitelů Evropskou unií

Níže popsaný článek nahlíží na spotřebitele velmi podobným způsobem. Jsou zde patrné menší rozdíly v pojmenování některých práv. Shodně vyzdvihuje fakt, že Evropská unie zastupuje práva spotřebitelů, především pokud se jedná o zdraví a bezpečí. Dále výše zmíněné ekonomické zájmy jsou nahrazeny termínem hospodářský blahobyt. Právo na informace a vzdělání jsou zde vyzdviženy také, ale právo na zastoupení a na náhradu škody je v tomto článku zmiňováno jiným způsobem. Článek hovoří o pobídce Evropské unie k zakládání nezávislých spotřebitelských sdružení.

Spotřebitel by si měl být jistý a důvěřovat obchodu přesahující hranice jednoho státu. Politika EU využívá veškerých možných nástrojů ke zvýšení informovanosti zákazníků. Před samotným prodejem či nákupem je tedy nejdůležitější, aby spotřebitel znal všechny informace, které se týkají přeshraniční transakce. EU však chrání spotřebitele ve všech státech EU, i pokud se transakce nepovede. Domoci se zákonných práv proti protiprávnímu jednání není žádný problém.

Vysoká úroveň bezpečnosti je uvedena na příkladu implementace specifických bezpečnostních požadavků do praxe. Hračky, ochranné osobní pomůcky, elektrické spotřebiče, kosmetika, léčiva, potraviny, zapalovače, stroje i rekreační pravidla musí splňovat určený a přesně definovaný standard. Evropská unie kontroluje a rozhoduje, zda nejsou výrobky vadné. Článek uvádí více než 2000 oznámení, které jsou adresovány EU o nebezpečných výrobcích. Ta musí tyto výrobky nechat přezkoumat a případně rozhodnout o jejich stažení z prodeje. Největší riziko, resp. nejčastější výskyt, hrozí u oděvů, textilu, módních doplňků a hraček.

S rozvojem finančních služeb a elektronického obchodu musela Komise upravit pokyny pro elektronické podnikání. Též byly navrženy pokyny a pravidla týkající se všech aspektů spotřebitelských úvěrů a bezhotovostních plateb.

Za předpokladu, že je porušen právní předpis EU, je nutno spotřebiteli zajistit, aby měl šanci domoci se nápravy. Členské země Unie tedy musí dobře a rychle spolupracovat. Soudní řízení přes hranice státu může být drahé a zdlouhavé. Evropská komise proto zavedla možnost řešení sporů alternativní metodou s nízkými nebo s nulovými náklady.

Nelegální se staly nekalé obchodní praktiky. Proti agresivním obchodním praktikám i nepoctivým obchodníkům v současné době poskytují spotřebitelům ochranu nejnovější

předpisy Evropské unie. Pro vyřízení stížnosti nebo reklamace může spotřebitel využít pomoci Evropských spotřebitelských center. (europa.eu, 2013e)

1.8 Deset kroků k úspěšné reklamaci zboží nebo služeb zakoupených v Evropské unii

Tento postup platí pro zboží či služby zakoupené v zemích EU, Norsku a na Islandu. Nijak zvlášť se neliší od způsobu reklamace v České republice. Tento materiál vychází z přehledu hlavních zásad vytvořeného Evropským spotřebitelským centrem pro ČR při Ministerstvu průmyslu a obchodu České republiky.

1.8.1 Doklady potřebné pro reklamaci

Nejdůležitější předpoklad ke snaze o rychlé vyřízení je předložení dokladu, dokazujícího koupi výrobku či služby.

1.8.2 Kde reklamovat vadný výrobek?

Službu nebo vadný výrobek je nutné reklamovat na místě, kde bylo zboží pořízeno. Například výrobek koupený v prodejně TESCO v Londýně nezle reklamovat v prodejně TESCO v Praze. Pro další příklad je uveden fotoaparát pro jednu konkrétní značku zakoupený ve Vídni. V žádném případě není možné tento fotoaparát reklamovat v autorizovaném servisu stejné značky v Praze. Spotřebitel by tímto pokusem mohl přijít o možnost reklamace dané vady.

Na druhou stranu kvalitní podporou prodeje a dobrou smlouvou jde u některých výrobců zajistit lepší spokojenost spotřebitele. U některých autorizovaných servisů v České republice například pro osobní automobil jsou možné bezplatné opravy pro

výrobky zakoupené v zahraničí, pokud stále podléhají dvouleté záruční lhůtě. Prodávající a servis musí být nějakým způsobem propojeni smlouvou a kupující musí obdržet seznam těchto konkrétních servisů při nákupu.

1.8.3 Délka záruční lhůty u nových výrobků

Ve všech členských zemích EU, v Norsku a na Islandu prodejce ručí za veškeré vady, v případě že se rozpor spotřebního zboží či služby se smlouvou projeví v době do dvou let od dodávky zboží. Pokud spotřebitel vadný výrobek reklamuje, je prodávající ze zákona povinen závadu posoudit a vyhodnotit. Pokud se závada na výrobku projeví v prvních šesti měsících od uskutečnění koupě, předpokládá se, že vada existovala již v době nákupu. Tím by s uznáním reklamace neměl být žádný problém. Spotřebiteli vzniká právo, prodávající uvedl zboží do stavu, odpovídajícího kupní smlouvě (náhradou či opravou).

Termín neoprávněná reklamace se týká zboží s vadou, která vznikla nesprávným zacházením s výrobkem nebo běžným opotřebením výrobku. Pro dokázání skutečnosti, že se jedná o oprávněnou reklamaci, je možné doložit reklamaci znaleckým posudkem. Ten je schopen potvrdit zda byl problém způsoben vadou materiálu či výrobní vadou. Soudní znalec vypracuje znalecký posudek za úplatu. Ale prodejce není nucen uznat ani znalecký posudek. Po uplynutí šestiměsíční doby jsou problémy s uznáváním reklamací daleko větší, proto je nutné řešit reklamaci okamžitě bez zbytečných prodlev. Při převedení evropské směrnice do legislativ jednotlivých států, může docházet k rozdílům v úpravě započítání doby opravy do lhůty pro reklamaci. Některé země pracují se systémem, kdy se doba opravy nepřipočítává k původní záruční lhůtě. I pro nově vyměněné součástky je tedy zachována původní dvouletá záruční doba počítaná od dodávky zboží.

1.8.4 Délka záruční lhůty pro použité zboží

I na použitý výrobek se vztahuje dvouletá reklamační lhůta. Je zde možnost zkrácené záruční doby až na jeden rok. Bývá i používána, ale vyžaduje, aby prodávající kupujícího o této skutečnosti informoval písemně. O kratší záruční době může být psáno v obchodních podmínkách nebo na jiném dokladu, jakým je například faktura. Pokud není tato informační podmínka dodržena, platí na zboží dvouletá záruční lhůta.

1.8.5 Rozšířená, prodloužená nebo taky komerční záruka

Záruky, které přesahují standardní dobu, poskytované výrobcí či prodejci nesmí omezit práva spotřebitele. Bez písemného potvrzení, nejsou soudně vymahatelné.

1.8.6 Správný jazyk reklamace

Prodávající nemá povinnost akceptovat reklamaci v cizím jazyce. To neplatí, pokud v tomto cizím jazyce zboží nabízí například na webových stránkách. Pohodlnou cestou pro vyřízení reklamace je uskutečnit danou akci prostřednictvím anglického jazyka.

1.8.7 Úhrada nákladů spojených s reklamací

Náhrada nákladů je většinou vizitkou dobrého prodejce. Různé členské země však k tomuto problému mohou přistupovat odlišně. Obchodník nemá povinnost hradit tyto náklady. Například v Rakousku záleží, zda spotřebitel vyzvedl zboží v prodejně nebo zda mu muselo být zasláno, tím obchodník musí hradit i náklady ohledně zaslání výrobku. Při reklamaci zboží se doporučuje požádat prodávajícího o úhradu nákladů.

1.8.8 Lhůta na vyřízení reklamace

V České republice je zákonem stanovena lhůta 30ti dnů pro vyřízení reklamace. U ostatních zemí, od ČR především na západ, tuto lhůtu zákony neřeší. Většinou platí standardní doba vyřízení v rozmezí 4 až 6 týdnů. Je proto nutné do reklamačního dopisu stanovit požadované datum odpovědi. Pro každou konkrétní zemi je nejlepší si nejprve dohledat obvyklou lhůtu, například na Slovensku je stanovena na 30 dnů a v Polsku na 14 dnů.

1.8.9 Odstoupení od smlouvy bez podání důvodu

Prostřednictvím nákupů na dálku, jako například při nákupu v internetovém obchodu nebo u zásilkového obchodu, má spotřebitel právo na odstoupení od smlouvy do určité doby bez toho, aby udal důvod. To platí i pro nákupy mimo provozovnu prodávajícího, například na prezentacích v hotelích, výstavách nebo výletech. V České republice je tato lhůta stanovena na 14 dnů od uskutečnění koupě. Různé členské země Evropské unie mají uvedenou lhůtu definovanou rozdílně. Slovensko, Rakousko, Francie a Velká Británie mají lhůtu na odstoupení bez udání důvodu stanovenou na 7 dnů. Pro Polsko a Itálii platí 10 dnů. Německo shodnou výpovědní lhůtu s ČR tedy 14 dnů.

1.8.10 Záruky podle zákoníků

V časté většině případů si kupující strana zamění roli spotřebitele a živnostníka. Přeneseně by se dalo říci, že si neuvědomuje, kterého zákoníku se musí při nákupu držet. Zda jde o občanský zákoník či obchodní zákoník. Transakce se řídí obchodním zákoníkem, pokud prodejní doklad uvádí IČO kupujícího, živnostník tím nakupuje výrobek pro svou živnost. Kupujícímu nevznikne automaticky nárok na záruční dobu v délce dvou let, protože není v roli spotřebitele. Délku záruční doby je nutno definovat prostřednictvím kupní smlouvy. Podle obchodního zákoníku se řídí také nákupy v prodejní síti řetězce Makro. Jde o velkoobchodní řetězec, který je určen výhradně pro

nákupy podnikatelů. Ti mají do prostor prodejny vstup umožněn prostřednictvím karty. Při nákupu v Makru se zákazník (resp. spotřebitel) legálně připraví o svá spotřebitelská práva, které plynou z občanského zákoníku, ze zákona na ochranu spotřebitele.

Pokud je reklamace spotřebitele oprávněná a zahraniční obchodník stále odmítá situaci řešit, nebo vzniknou-li spotřebiteli další problémy při nákupech v EU, má možnost obrátit se se svým problémem na Evropské spotřebitelské centrum pro ČR. (komora.cz, 2009a)

1.9 Evropská spotřebitelská centra

Tato síť vznikla v roce 2005. Působí ve 29 zemích, to je všech 27 zemí EU plus Norsko a Island. Hlavní funkcí této sítě je pomáhat spotřebitelům v EU, kteří nakupují zboží nebo služby v Evropské unii. Rozšiřuje informace ohledně práv a pomáhá spotřebitelům v případných sporech s obchodníky ze zemí EU. Evropská komise je zodpovědná za spolupráci celé sítě. Rovněž je částečně zodpovědná za financování center. Další část financí čerpají centra od jednotlivých států EU. Při vyřizování stížností spotřebitelů v roce 2010 měla centra 40 % úspěšnost a výsledkem byla dohoda s obchodníkem. (ec.europa.eu, 2013a)

2 Politika ochrany spotřebitele v České republice

2.1 Cíle politiky ochrany spotřebitele v České republice

Vláda České republiky schvaluje koncepce spotřebitelské politiky, které definují základní cíle ochrany spotřebitele. Na základě těchto koncepcí jsou uskutečňována opatření.

Pro dobu 1999 až 2000 byla řešena první Koncepce. Ta reagovala na požadavky Evropské komise, jejíž úkol bylo upravit na stejnou úroveň opatření v oblasti ochrany spotřebitele. Bylo nutné vystihnout požadavky Bílé knihy na fungování spotřebitelské legislativy a uznání práv spotřebitelů ve smyslu Akčního programu Společenství na pomoc spotřebitelům. Koncepce byla tvořena souborem krátkodobých úkolů. Ty měly za úkol vyřešit dosavadní problémy týkající se ochrany spotřebitele. Hlavně se to týkalo chápání legislativy Evropské unie, zajištění mechanismu pro sjednocení české spotřebitelské politiky a její zpětné jednotné vystupování a prezentování vůči EU. Dále se jednalo o zlepšení práv spotřebitele a posílení role spotřebitelských organizací mimo vládní sektor na vnitřním trhu.

Časem byly vytvořeny tři dokumenty. Konkrétně Koncepce spotřebitelské legislativy, Návrh postupů pro zajištění koordinační úlohy Ministerstva průmyslu a obchodu České republiky v oblasti spotřebitelské politiky při jednání o připojení ČR k EU a Opatření pro posílení vlivu občanských spotřebitelských organizací na vnitřním trhu. K těmto dokumentům byl vytvořen i plán finanční podpory pro období po roce 2000. Spolu s výše zmíněnou Koncepcí spotřebitelské politiky pro roky 1999 a 2000 byl tak vytvořen systém priorit a cílů české spotřebitelské politiky. Tyto cíle byly prioritami ČR v krátkodobém i střednědobém měřítku.

2.1.1 Období 2001 - 2005

Koncepce spotřebitelské politiky pro roky 2001 až 2005 byla vládou schválena v roce 2000 a přímo navazuje na výše zmíněné dokumentační plány pro ochranu spotřebitele. Navazuje na úspěchy předchozí koncepce a také již reaguje na závazek ČR, který byl

přiját v čl. 92 odst. 1 Evropské dohody. Tento závazek měl přizpůsobit systém ochrany spotřebitele v ČR ve Společenství.

Výše zmíněné Koncepce definují jasně stanovené cíle v ČR pro ochranu spotřebitele. Celkem logicky jsou dosti podobné právům ochrany, které definuje samotná EU. Ochrana bezpečnosti života, zdraví a ekonomické zájmy občanů; přispívání k ochraně vnitřního trhu před nekalým jednáním; rozvíjení činnosti nevládních spotřebitelských organizací; zajistit a vylepšit informovanost občanů o jejich právech při nákupu zboží a služeb a o způsobech, jak na trhu uplatňovat své ekonomické zájmy. Další důležitá část byla o přispění k dosažení kompatibility trhu ČR a trhu EU do data vstupu České republiky do EU. V dalším bodě se měla ČR podílet na vytvoření důvěry v elektronický trh a na jeho vývoji.

2.1.2 Období 2006 - 2010

Pro roky 2006 až 2010 byla další nová Koncepce vládou schválena v roce 2006. Ta opět navazuje na předchozí a stanoví nové úkoly. Opakují se v ní, již u Evropských nařízení zmíněná, zajištění bezpečnosti a zdraví spotřebitele. Ochranu ekonomických zájmů a podporu aktivit v oblasti vzdělávání a informování spotřebitelské veřejnosti. Podporu nevládních spotřebitelských subjektů. Dále Koncepce obsahuje úkoly pro orgány státní správy v legislativní i nelegislativní oblasti. V samostatné části je definována možnost státních dozorových orgánů vymáhat práva spotřebitele. Předpoklad spolupráce na evropské a mezinárodní úrovni připomene ještě jeden, již zmíněný cíl a to je vytvoření právních podmínek pro uplatňování mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

Základ ochrany spotřebitele v ČR je obsažen v občanském zákoníku, v předpisu soukromoprávním. Veřejnoprávní ochranu zajišťují některé normy. (businessinfo.cz, 2013b)

2.1.3 Období 2011 - 2014

Pro období let 2011 až 2014 jsou pro spotřebitelskou politiku stanoveny priority navazující na stávající pravidla a stav a dále posilující a rozvíjející stupeň ochrany spotřebitele. Jde hlavně o důsledné zajištění bezpečnosti výrobků či služeb pro zajištění ochrany života, zdraví a majetku spotřebitele. Mezi priority patří i spolupráce s Evropskou komisí a dalšími orgány EU na přípravě spotřebitelské legislativy, rozšiřování znalostí úrovně v oblasti ochrany spotřebitele, dále rozvoj informačních a vzdělávacích aktivit, které mají spotřebitele pomoci k lepší základní orientaci na trhu.

Materiály přijaté orgány Evropské unie (např. Akční program Společenství v oblasti ochrany zdraví a spotřebitele 2007-2013) mohou sloužit jako rámec pro stanovené priority. Mezi takové priority je začleněno i podpoření vymahatelnosti práva, racionální a efektivní výkon dozoru nad trhem nebo také podpora činnosti a rozvoje spotřebitelských organizací v jejich poradenských či publikačních aktivitách.

Priority spotřebitelské politiky 2011 — 2014 je název materiálu, který byl Vládou České republiky schválen na jejím jednání dne 12. ledna 2011 usnesením č. 31.(mpo.cz, 2011a)

3 Instituce zabývající se ochranou spotřebitele v České republice

V této části bude představeno několik organizací, které pomáhají spotřebitelům v ČR bránit jejich práva. Jejich definice a určení je klíčová pro použití v praktické části. Všechny níže uvedené instituce přímo nebo nepřímo vstupují do politiky ochrany spotřebitele.

Sdružení spotřebitelů je postaveno na zákonu o sdružování občanů (83/1990 Sb.). Právo jim zajišťuje silnou a vlivnou pozici. Mohou navrhopvat zahájení soudního řízení kvůli ochraně spotřebitele. V České republice vzniklo několik takových sdružení. V následujícím textu budou podrobně popsány. (komora.cz, 2009b)

3.1 SOS – sdružení obrany spotřebitelů, o.s.

Dále taky uváděno jako SOS. Ukončení této frakce proběhlo pomocí insolvenčního řízení. Ze stránek spotrebitele.info je uživatel, resp. spotřebitel, směřován na stránky Občanského sdružení spotřebitelů TEST, vydavatele časopisu dTest. Ty rovněž nabízí spotřebitelský servis.

Původní chování SOS. Jako prioritu měli hájení spotřebitelských práv. Měli za úkol spotřebitelské vzdělávání, shromažďování, zpracovávání a šíření informací potřebné pro ochranu spotřebitele. Vydáván byl dvouměsíčník SOS magazín pro spotřebitele, který informoval o aktuálním dění okolo činnosti a aktivit SOS. Dnes tento sektor zajišťuje časopis dTest.

Hlavním smyslem činnosti bylo zprostředkovat spotřebiteli informace o zákonech, které se týkají ochrany spotřebitele. Rovněž poukazovali na neetické či nezákonné praktiky podnikatelských subjektů. Spotřebitel měl možnost konzultovat své problémy. Zaměřovala se na dodržování bezpečnosti výrobků, jak potravinových tak i nepotravinových. Při problému například při výskytu nebezpečných výrobků, informovali příslušné správní orgány jako například Českou obchodní inspekci, Státní zemědělskou a potravinářskou inspekci a další. (nasepenize.cz, 2010)

O spotřebitelských testech je trefné následující tvrzení: „Soustředíme se také na zprostředkovávání spotřebitelských testů tak, aby s nimi byl seznámen co nejširší okruh spotřebitelů, kteří mají zájem o kvalitní a bezpečné výrobky. Při ochraně práv spotřebitelů spolupracujeme i se správními orgány a asociacemi podnikatelů. Výsledkem spolupráce s těmito asociacemi je např. web www.bezpecnynakup.cz.“ (nasepenize.cz/sos-sdruzeni-obrany-spotrebitelu-6171, 2010)

3.2 Občanské sdružení spotřebitelů TEST

Působí jako nezisková organizace, známá též díky časopisu dTest. Byla založena v roce 1992. Za cíl si dali sloužit spotřebitelům a spotřebitele chránit. A protože „spotřebitelství“ zahrnuje vlastně vše, co člověka životem provází a co k životu potřebuje, staly se jejich prioritou výrobky. Právě za ně spotřebitelé vydávají nejvíce peněz a přece nikdo netouží utrácet za šmejdy, které za chvíli přestanou fungovat. Nebo si dokonce z obchodů odnášet výrobky, které mu mohou ublížit, protože se v nich skrývá nebezpečí pro zdraví či život. Když však spotřebitelé budou vědět, které výrobky jsou dobré a spolehlivé a naopak kterým se obloukem vyhnout, když budou mít k dispozici dostatek objektivních informací, je zde šance, že zvládnou ochránit sebe i svou peněženku. (dtest.cz, 2013)

3.3 Česká obchodní inspekce

Dále v textu označována celým svým názvem nebo zkráceně jako ČOI. Je orgánem státní správy, který je podřízený Ministerstvu průmyslu a obchodu České republiky. Vznikla ustanovením zákona č 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci. Nahradila dřívější organizaci s názvem Státní obchodní inspekce.

ČOI provádí kontrolu a dozor nad právníckými a fyzickými osobami, které prodávají či dodávají výrobky a zboží na vnitřní trh. Dále nad subjekty, které poskytují služby nebo činnost podobnou, které poskytují spotřebitelský úvěr nebo provozují tržiště. Pokud tyto

případy má řešit a dozorovat jiný správní úřad, musí to být podle zvláštních právních předpisů.

3.3.1 ČOI - kontrola

ČOI má za úkol kontrolu splnění podmínek k zajištění kvality zboží nebo výrobků. Jde především o zabránění jejich škodlivosti na zdraví spotřebitele. Je nutná kontrola skladování i dopravy. Kontroly se týkají i měřidel. Při prodeji musí být používány ověřená měřidla tak, aby odpovídali příslušným předpisům, technickým normám a patřičnému schválení. Kontroluje povinné označení výrobků při uvedení na trh, zda odpovídají předepsaným technickým požadavkům a pokud musí být opatřeny certifikátem je nutné, aby byl přiložen. Bezpečnost výrobků uvedených na trh musí být samozřejmostí. Další součástí kontroly je dozor nad vyřízením spotřebitelského úvěru, aby byly dodrženy všechny náležitosti stanovené právními předpisy, pokud tento dozor není vykonáván Českou národní bankou.

3.3.2 ČOI – zákony

„Česká obchodní inspekce provádí dozor ve vymezeném rozsahu v souladu se zákony:

- *č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci,*
- *č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele,*
- *č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky,*
- *č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků,*
- *č. 477/2001 Sb., o obalech,*
- *č. 86/2002 Sb., o ochraně ovzduší,*
- *č. 311/2006 Sb., o pohonných hmotách,*
- *č. 379/2005 Sb., o opatřeních k ochraně před škodami působenými tabákovými výrobky, alkoholem a jinými návykovými látkami,*
- *č. 353/2003 Sb., o spotřebních daních,*

- *č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru,*
- *č. 189/1999 Sb., o nouzových zásobách ropy,*
- *č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu,*
- *č. 56/2001 Sb., o podmínkách provozu vozidel na pozemních komunikacích (např. taxislužby a pod.),*
- *č. 247/2006 Sb., o omezení provozu zastávek a některých jiných provozoven v noční době,*
- *č. 552/1991 Sb., o státní kontrole.*“(www.coi.cz/cz/o-coi/pusobnosturadu/, 2013)

3.3.3 ČOI – možné postihy

V případě pokud uváděné výrobky či služby nesplňují požadavky právních předpisů, může ČOI uplatnit zákaz prodeje nebo uplatnit finanční sankce. Kontrolovanému subjektu, který poruší uváděné zákony, může Česká obchodní inspekce uložit pokutu do maximální částí 50 milionů korun. Za menší prohřešky je možné udělit blokovou pokutu s maximální výší 5000 korun. Pokuty se vztahují i na fyzické osoby, které prodávají produkty z drobné chovatelské nebo pěstitelské činnosti nebo které prodávají lesní plodiny.

ČOI v kamenných pobočkách v obvyklých pracovních dnech občanům poskytuje informační a poradenské služby. Další možnost pro získání informací pro spotřebitele představují internetové stránky www.coi.cz. Zde jsou k nalezení základní informace o samotné instituci a zároveň informace v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím. Komunikaci s médii pro ČOI zajišťuje tiskový mluvčí v souladu se zákonem č. 46/2000 Sb. ([coi.cz](http://www.coi.cz), 2013a)

3.4 Státní zemědělská a potravinářská inspekce

Organizační složka státu označována též jako SZPI. Je podřízena ministerstvu zemědělství. Má kompetence na dozor a kontrolu především zdravotní nezávadnosti, jakosti a řádného označování potravin (szpi.gov.cz, 2013)

3.5 Státní veterinární správa České republiky

Byla zřízena dle zákona č. 166/1999 Sb. a je státním orgánem správy spadající pod rezort zemědělství. Je aktivní v ochraně spotřebitele před zdravý škodlivými a závadnými produkty živočišného původu. Hlavním úkolem tohoto státního orgánu je ochrana spotřebitele před zdravotně závadnými produkty živočišného původu, dohled nad monitorováním a snahou udržet nákazové situace zvířat v příznivých číslech. Zajišťuje veterinární ochranu pro oblast ČR a má chránit pohodu zvířat a zamezit jejich týrání. (svscr.cz, 2006)

3.6 Úřad pro ochranu osobních údajů (ÚOOÚ)

Nezávislý orgán, vymezen zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Kontroluje a dohlíží na dodržování zákonů, které upravují povinnosti o zpracování osobních údajů. Nabízí konzultace ohledně ochrany osobních údajů. Přijímá a řeší návrhy a stížnosti občanů o zpracování osobních údajů. Vede registr povolených zpracování osobních údajů.

Zákon o ochraně osobních údajů tedy zákon č. 101/2000 Sb., který vychází z Listiny základních práv a svobod, by měl zaručit právo na ochranu občana před narušením jeho soukromého nebo osobního života neoprávněným shromažďováním a zveřejňováním osobních údajů. Důsledkem vlivu rozvoje informačních technologií je toto právo porušováno častěji než dříve. (uouu.cz, 2013)

3.7 Ministerstvo průmyslu a obchodu České republiky (MPO)

MPO je ústředním orgánem státní správy, zabývající se průmyslovou, energetickou i obchodní politikou ve spolupráci s jednotným trhem EU. Dále řeší politiku proexportní, politiku jednotnou surovinovou a využití nerostného bohatství.

Rovněž se zabývá podporou podnikání a investic v oblasti zpracovatelského průmyslu a průmyslového vývoje, techniky a technologií a řeší využití evropských fondů v této oblasti. V souvislosti s evropskou spotřebitelskou politikou má na starosti vnitřní obchod a ochranu zájmu spotřebitele.

Další oblasti zaměření MPO:

- podpora malých a středních podniků, s výjimkou regionální podpory podnikání
- podpora pro rozvoj živnostenského podnikání a dohled nad využíváním evropských fondů v této oblasti
- podpora technické normalizace, metrologie a státního zkušebnictví
- podpora poštovních služeb a elektronické komunikace

Ministerstvo průmyslu a obchodu působí rovněž jako ústřední orgán státní správy v oblasti komoditních burz, kromě sektorů, které spadají do působnosti Ministerstva zemědělství České republiky.

MPO organizuje přípravu legislativy a začlenění evropského práva v mezích působnosti resortu. Dále koordinuje obchodní politiku České republiky, s orientací na zahraničí, v souvislosti vztahů s jednotlivými státy. Do činnosti ministerstva spadá i povinnost zabezpečit sjednání dvoustranných a vícestranných obchodních dohod, také ekonomických a komoditních dohod.

Ministerstvo provádí ekonomickou i obchodní komunikaci a spolupráci s mezinárodními organizacemi a integračními celky jakou jsou například ES, ESVO, OECD, WTO a další. V oblasti hospodářských styků se zahraničím má na starosti řízení a vykonávání činností spojených s uplatněním licenčního režimu. Dohlíží na dovoz dumpingových výrobků a výrobků dvojího užití a akceptuje opatření na ochranu České republiky proti dovozu takového druhu výrobků. V neposlední řadě dozoruje nad prováděním obchodních inspekcí a inspekcí pro oblast energetiky, pro oblast puncovníctví a na zkušební oblasti pro zbraně a střeliva nebo drahé kovy.

Organizace, které Ministerstvo průmyslu a obchodu České republiky řídí:

- Česká obchodní inspekce
- Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví
- Státní energetická inspekce
- Český úřad pro zkoušení zbraní a střeliva
- Agentura pro podporu podnikání a investic CzechInvest
- Česká agentura na podporu obchodu CzechTrade
- Český metrologický institut
- Puncovní úřad
- Státní výzkumný ústav materiálu, Státní výzkumný ústav
- Správa služeb Ministerstva průmyslu a obchodu

(mpo.cz, 2010)

3.8 Veřejný ochránce práv – Ombudsman

Vliv veřejného ochránce práv v České republice je cílen na ochranu osob při jednání s úřady a ostatními institucemi, které vykonávají státní správu. Platí tehdy, pokud výkon těchto institucí je v rozporu s právem nebo je jinak vadné či nesprávně a tím neodpovídá zásadám demokratického státu a pravidlům dobré státní správy. Dále se ombudsman angažuje, pokud orgány státní správy jsou nečinné.

V kompetenci Ombudsmana je přijímání stížností, které jsou směřovány proti činnosti ministerstev a dalších správních úřadů pro území ČR a ostatních správních úřadů, také proti orgánům uzemní samosprávy, jako například obce a kraje, ale to jen při výkonu státní správy. Nemůže zasahovat, pokud rozhodují ve vlastní samosprávné působnosti.

Příklady jednotek, proti kterým Ochránce přijímá stížnosti:

- Česka národní banka, při působení jako správní úřad
- Rada pro rozhlasové a televizní vysílání
- Policie České republiky
- Armáda České republiky a Hradní stráž
- Vězeňská služba České republiky

- zařízení, kde je prováděno ochranné léčení, vykonávaná vazba, trest odnětí svobody, ochranná nebo ústavní výchova
- zdravotní pojišťovny

Může být řešena i pomalá práce orgánů soudu a státního zastupitelství při vykonávání státní správy. Řešeny jsou průtahy řízení, nečinnost soudů nebo dokonce nevhodné chování soudců. Ochránce ale neslouží jako nástroj proti rozhodnutí soudu nebo zástupce státu. Může být vedeno nezávislé šetření. Nesmí však být nahrazena činnost orgánů státní správy. Při zjištěném pochybení je možnost požádat instituce o zjednání nápravy. Statut Ombudsmana dovoluje zahájit vyšetřování z vlastní iniciativy, třeba na základě informací z médií.

Počínaje rokem 2006 je uskutečňován dohled nad dodržováním práv osob, kterým byla omezena osobní svoboda. Jsou prováděny preventivní návštěvy zařízení, kde se dané osoby zdržují respektive, kde jim bylo nařízeno se zdržovat. Jedná se o osoby, kterým tak bylo přikázáno orgánem veřejné moci nebo, kterým je nutno poskytovat péči kvůli věku, zdravotnímu stavu, těžké sociální situaci a dalším. Konkrétně jde o policejní cely, věznice, azylová zařízení, léčebny dlouhodobě nemocných, zařízení pro seniory, psychiatrické léčebny a dále zařízení ústavní výchovy.

Speciální oprávnění získal titul ochránce v roce 2008 pro oblast státní správy a soudnictví. Bylo mu přiděleno právo navrhování zahájení kárného řízení, které působí proti předsedům a místopřededům soudu v případě, pokud porušili povinnosti spjaté s výkonem jejich funkce.

Od roku 2009 je ochránce orgánem, který pomáhá obětem diskriminace. Došlo k tomu schválením anti-diskriminačního zákona (předpis č. 198/2009 Sb., §13). Při stížnosti na diskriminační chování může ochránce zasáhnout i v soukromoprávní sféře.

Ostatní uvedené zákonné vymezení působnosti nedává ochránci právo vstupovat do soukromoprávních vztahů nebo sporů.

I přes všechny své pravomoci, ochránce nemá vliv na rozhodovací činnosti soudů a nemá oprávnění na zásah do činností institucí, jako jsou státní zastupitelství, parlament, vláda a prezident republiky, nejvyšší kontrolní úřad, zpravodajské služby České republiky nebo orgánů činných v trestním řízení. (ochrance.cz, 2013)

3.9 Sdružení pro informační technologie a telekomunikace

Sdružení, které je označováno zkratkou ICT UNIE, je svaz firem z oboru informačních technologií a elektronických komunikací a dalších podnikatelských nebo vzdělávacích subjektů. Cílem tohoto sdružení je rozšířit a zdůraznit důležitost zavádění moderních informačních technologií do společnosti. Využívání těchto nových technologií je rovněž důležité. Hlavní cíl má za úkol vytvořit nejlepší možné podmínky pro rozvoj veřejných sítí elektro-komunikací v ČR. Tento rozvoj je definován jako nutný předpoklad pro vznik informační společnosti.

Navazuje na své dosavadní úspěchy a na předchozí zkušenosti Sdružení pro informační společnost (SPIS) a Asociace provozovatelů veřejných telekomunikačních sítí (APVTS).

Sdružení se snaží vytvořit vyhovující podnikatelské prostředí za pomoci prosazování oprávněných a společných zájmů svých členů. Předpokládáný je dlouhodobý rozvoj informační společnosti, při dodržování etických zásad podnikání. Specifickým cílem je ochrana rovného a otevřeného trhu elektronických komunikací v ČR, protože rozvoj a rozšíření veřejných sítí elektro-komunikace je postaven na otevřené soutěži. (ictu.cz, 2010)

3.10 Asociace provozovatelů mobilních sítí (APMS)

Působí na trhu v České republice od roku 2003. Činností, kterou se zabývá, je vytvoření nejlepší podmínek, napomáhajících rozvoji veřejných mobilních telekomunikačních sítí a služeb v ČR. Stejně jako u sdružení pro informační technologie a telekomunikace je zde snaha o vytvoření otevřené soutěže pro rozvoj elektronických komunikací.

Členové této sekce jsou provozovatelé veřejných mobilních telekomunikačních sítí pro standard GSM a UMTS, kteří působí na trhu v České republice. Jde o společnost Telefónica Czech Republic, a.s., T-Mobile Czech Republic, a.s. a Vodafone Czech Republic, a.s.

Probíraná témata za český telekomunikační trh se věnují převážně společným otázkám, které se týkají pravidel rozvoje a fungování veřejných mobilních sítí v České republice.

Dále se taky věnují otázkám spojené s technickými, bezpečnostními, etickými a dalšími standardy používanými na českém trhu mobilních komunikací. Probíraná je i souhrnná statistika o českém mobilním trhu. (apms.cz, 2009)

4 Jak postupovat kvůli vyřízení reklamace v České republice

Tato část práce se zaměřuje na definování způsobů, kterými spotřebitel může reklamovat zboží v ČR. Má hodně společného s reklamačními podmínkami pro EU. Oproti předchozím kapitolám, zde budou konkrétně zmíněny používané zákony.

4.1 Možnost uplatnění reklamace

Reklamaci je nutné uplatňovat u prodejce, kde zboží či služba byla koupena nebo v autorizovaném servisu, to znamená oprávněně provádět opravy pro zboží v záruční době. Podle § 625 občanského zákoníku č. 40/1964 Sb. není možné reklamaci uplatnit u dodavatele ani u výrobce.

Dle § 19 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění, musí prodejce akceptovat reklamaci spotřebitele kteroukoli částí podniku. Jedná se například o prodejnu či provozovnu. Důležité je, aby tyto prostory byly schopny přijetí reklamace zvládnout. Záleží na poskytovaných službách i prodávaném zboží.

Vždy je třeba, aby si spotřebitel před začátkem reklamačního řízení vytvořil fotokopie dokladů a písemností, které se k danému produktu vztahují. Tyto dokumenty mohou být užitečné při dalších krocích řešení reklamace. Riziko budoucího sporu je možné eliminovat formou komunikace s daným subjektem. Nejlepší je písemná forma, hlavně pro případy, kdy reklamace není řešena okamžitě.

Před vstupem do reklamačního řízení je vhodné si pořídit fotokopie všech dokladů a písemností pro případné další řízení. Vzhledem k možným rizikům následných sporů je vždy vhodnější, aby měla reklamace písemnou formu a to zejména v případech, kdy prodávající nerozhodne o reklamaci ihned. Po vyřízení reklamace by si spotřebitel měl vyžádat od prodejce potvrzení nebo jiný způsob doložení o provedení opravy a také o specifikaci jak dlouho oprava trvala.

Reklamace by měla být vyřízena i s opravou maximálně do třiceti dnů od podání žádost. Tato doba může být upřesněna bližší konkrétní domluvou. Pokud vada není do třiceti dní opravena, je na ní nahlíženo jako objektivně neodstranitelnou. Kupujícímu tím

vznikají nároky, jako při jednání o vadě neodstranitelné. Chráněno § 19 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění.

4.2 Náležitosti reklamačního dokladu

„Reklamační doklad by měl obsahovat minimálně následující údaje:

- *identifikaci reklamujícího a prodávajícího (nebo přebírající servisní organizace),*
- *identifikaci reklamovaného výrobku, včetně uvedení data prodeje (zvláště u drahých výrobků doporučujeme výrobek konkretizovat co nejpodrobněji),*
- *konkretizaci rozporu s kupní smlouvou, popř. reklamovaných vad,*
- *požadavek spotřebitele na způsob vyřízení reklamace,*
- *datum uplatnění reklamace a předpokládaný termín vyřízení reklamace,*
- *podpisy reklamujícího i zástupce prodávajícího či přijímající servisní organizace, případně jejich razítko.“*

(<http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/reklamace-zbozi-a-sluzeb-2382.html>, 2009)

Spotřebitel je většinou při uplatnění reklamace požádán o prodejní doklad. Pokud prodávající takovýto požadavek vyřkne, dá se považovat za neoprávněný. Spotřebitel by měl předložit doklad o koupi a nechat prodávajícího do dokladu nahlédnout, případně si vytvořit kopii. Proávající si z dokladu ověří, zda bylo zboží pořízeno v jeho prodejně a podle data ověří, zda je stále v záruční lhůtě.

4.3 Způsob reklamace zboží

Jak již bylo uvedeno výše, nejlepší forma pro řešení reklamace je písemná. Pro spotřebitele představuje výhodu, pokud by se následky museli řešit soudní cestou. Při reklamaci je potřeba specifikovat o jakou vadu se jedná a podle jakého zákona, jaké právo bude poškozený uplatňovat. Pokud je reklamace prodávajícím odmítnuta, je nutné

požadovat písemné potvrzení s odůvodněním, které přesně definuje, proč byla reklamace zamítnuta. Pokud prodejce uzná reklamaci, je nutné počítat s třicetidenní lhůtou na vyřízení.

4.4 Druhy reklamace

Pakliže se na prodaném výrobku objeví odstranitelná vada, je možné, aby prodávající vadu opravil. Má zároveň právo vyměnit zboží s vadou za nové bez vady. Záleží na prodejní politice obchodníka a na typu zboží. Pokud je vada výrobku neodstranitelná, přistupuje se k výměně zboží nebo odstoupení od smlouvy. V takovém případě prodejce vrátí peníze v hodnotě kupní ceny spotřebiteli, ten vrátí vadné zboží prodejci. Neodstranitelnou vadou se rozumí problém nebo chyba předmětu, která nedovoluje jeho užívání jako zboží bez závad.

Zákazník se může dostat do situace, kdy se stejná vada u výrobku objeví i po několikanásobné reklamaci. Při třetí reklamování stejné vady, v případě, že zboží má minimálně 3 vady nebo pokud reklamace nebyla úspěšně vyřízena ve standardní třicetidenní lhůtě, má spotřebitel okamžitý nárok na vrácení peněz nebo výměnu zboží. Další možností vyřízení reklamace je výměna součásti výrobku. Pokud zboží má více částí a ta s vadou se dá vyměnit, naskytuje se prodejci možnost vyměnit jen tu konkrétní vadnou část. Vyřízení reklamace slevou z kupní ceny se týká zboží, které má určitou chybu, ale ta nebrání jeho užívání.

4.5 Lhůta pro vyřízení reklamace

Reklamaci je nutné vyřídit bez odkladu a to nejpozději do 30 dnů od podání žádosti o její uplatnění. Kupující se se spotřebitelem může domluvit i na prodloužení této lhůty, záleží na druhu výrobku a na reklamované vadě. Příjemcem reklamace může být prodejce nebo pracovník jím pověřený. Jako takový je povinen okamžitě o reklamaci

rozhodnout. Při složitějším problému je udáván termín tří pracovních dnů. Tato doba nezahrnuje čas k odbornému posouzení vady.

Pokud prodávající překročí stanovenou třicetidenní lhůtu, vzniká spotřebiteli nárok na vyřešení takové situace bez dalšího odkladu. Má nárok na vyměnění reklamovaného produktu za nový, nebo odstoupením od kupní smlouvy má nárok na vrácení peněz v hodnotě kupní ceny reklamovaného zboží. Kupní cena na dokladu o koupi zboží je směrodatná. Proávající nesmí cenu jakkoli upravovat. (businessinfo.cz, 2009c)

4.6 Uplatnění odpovědnosti za vadné výrobky

„Prodávající je povinen spotřebitele řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb (reklamací) včetně údajů o tom, kde lze reklamaci uplatnit, a o provádění záručních oprav – § 13 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Při prodeji nebo poskytování služeb mimo ohlášenou provozovnu musí prodávající na žádost spotřebitele poskytnout zejména název nebo jméno a adresu prodávajícího, kde lze i po ukončení takového prodeje nebo poskytování služeb uplatnit reklamaci – § 19 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

V souvislosti s uplatněním reklamace je třeba si uvědomit, že po dobu prvních 6 – ti měsíců od koupě je důkazní břemeno na prodávajícím, který tedy musí věrohodně prokázat, buď že je výrobek ve shodě s kupní smlouvou, nebo že deklarovaný rozpor s kupní smlouvou vznikl v důsledku jednoznačného porušení způsobu užívání či ošetřování ze strany kupujícího. V případě sporu ovšem bude mít vždy poslední slovo příslušný soud.“ (<http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/reklamace-zbozi-a-sluzeb-2382.html>, 2009)

5 Realizace ochrany spotřebitele v ČR v praxi

V této části práce bude uvedeno několik konkrétních příkladů, jaké způsoby jsou v České republice používány pro ochranu spotřebitele.

5.1 ČOI zaměřena na e-shopy 2012

ČOI v závěrečné zprávě za rok 2012 vystihla problém e-shopů, kteří se dopouštějí nekalých obchodních praktik.

Zpráva vyšla 21. února roku 2013. Informuje o situaci, kdy roste množství spotřebitelů, které používají internet k nakupování nejrůznějších druhů zboží a služeb. A jsou v internetových obchodech schopni utrácet stále vyšší částky za nakoupené statky. Prodejci si jsou vědomi tohoto trendu a ke kamenným provozovnám rozšiřují svoji nabídku pomocí e-shopů a předbíhají jeden druhého lákavými nabídkami. Někteří z nich ale provozují své internetové obchody nepoctivě a proti pravidlům. Internet je virtuální prostředí, které anonymitou poskytuje dokonalé krytí. Nepoctivý obchodník může nabízet zboží, které v době objednávky nemá na skladě, může dodávat místo nových výrobků již použité či nekompletní. V nejhorších případech dochází i prodeji výrobků, které spotřebitelům nikdy nebudou dodány. Za ně obchodník vybere peníze předem, ale výrobek neodešle, nebo dokonce výrobek nikdy neexistoval.

Tyto poznatky sbírají inspektoři při kontrolách. Častým úkazem je porušení informačních povinností o prodejci, zboží nebo službách. Další časté problémy jsou v materiálech o právech spotřebitele. Protiprávního jednání se prodejci dopouštějí v podmínkách při odstoupení spotřebitele od smlouvy či v případech snahy uplatnit reklamaci. Za rok 2012 provedla ČOI inspekce pro 1200 různých internetových obchodů a z 82 procent bylo odhaleno porušení povinností. Celkový počet uložených pokut se vyšplhalo k číslu 900 a celková hodnota pokut byla okolo 4,3 milionů Kč.

Na stránkách byl zveřejněn i seznam pokut. Jsou zde uvedeny společnosti, jejichž pokuta přesáhla 20 000 Kč. Nejvyšší udělená pokuta jednomu konkrétnímu subjektu dosáhla na částku 130 000 Kč. (coi.cz, 2012b)

Z internetového portálu Novinky.cz se spotřebitel může dozvědět, jak se k této situaci vyjádřila mluvčí ČOI Miloslava Fléglová. Ta hovoří o vysokém procentu zjištěných právních porušení, které však není možné považovat za naprosto objektivní měřítko situace elektronického obchodování v České republice. Ze zmíněného portálu se dále spotřebitel může dočíst o faktu, že kontroly byly cílené na vytipované nejrizikovější obchody. Jako indikátory špatných e-shopů sloužily stížnosti zákazníků. V roce 2012 přijala Česká obchodní inspekce 4889 těchto druhů stížností.

Mluvčí uvedla, že časté problémy týkající se internetového obchodování jsou způsobeny loňským zákazem užívání nekalých obchodních praktik včetně klamavé reklamy. Nejvíce případů se týkalo neposkytnutí dostačujícího množství informací, které je stanoveno zákonem. Dále byly spotřebiteli předloženy údaje nekompletní nebo jinak zavádějící.

Nesplnění povinnosti prodávajícího řádně informovat spotřebitele o podmínkách reklamací bylo druhým nejčastějším porušením zákona. Při kontrolách se inspektoři také setkávali s nedodržováním příjmu a vyřizováním reklamace, například i nedodržení lhůty na vyřízení reklamace.

Podle mluvčí České obchodní inspekce, zjištění kontrol pro rok 2012 poukázalo na skutečnost, že internetový online prodej je nutno nadále sledovat. ČOI pozornost plánuje upírat směrem kontrol, ale i cestou informování spotřebitele. Inspekce neustále hledá prostředky pro kontrolu, aby se zvýšila efektivnost a nekalé obchodní praktiky mohly být eliminovány. (novinky.cz, 2013a)

5.2 Přeinstalovaný systém v mobilních telefonech

Ve zprávě České obchodní inspekce ze dne 23. dubna 2013 jsou zveřejněny zjištění kontrolní činnosti této instituce. Skoro každý den se setkávají s problémy o nepravdivém informování spotřebitelů. Pokud spotřebitel dostane milné informace o vlastnostech výrobku, vzniká problém. Kritickými pro špatné informace jsou v tomto smyslu mobilní telefony. Kontrola prokázala přeinstalovaný software, bez snahy o této skutečnosti informovat kupujícího zákazníka. Právo dovoluje na českém trhu, takto

modifikovaná zařízení nabízet, je však nezbytné, o těchto změnách originálních vlastností, spotřebitele informovat.

Pracovníci Inspektorátu prověřovali prodejce, který působí v Ústeckém a Libereckém kraji. Podnět, na jehož základě byla prověrka uskutečněna, pocházel přímo od spotřebitele. Odebraný výrobek s názvem MT NOKIA X3-02.5 byl dán k prověření a posouzení soudnímu znalci. Ten potvrdil, že mobilní telefon byl upraven. Originální tovární software byl prodejcem přehrán na jinou verzi, kvůli implementaci modifikace českého jazyka. Upravený mobilní telefon byl nabízen a prodáván spotřebiteli jako originální. Bez upozornění na zmíněnou úpravu či přeprogramovaných vlastností.

Jedná se o případ porušení informační povinnosti, která je stanovena zákonem o ochraně spotřebitele pro prodej upravených výrobků (Předpis č. 634/1992 Sb., § 10 odst. 6). Jde o opakované zjištění, neboť stejné společnosti za stejné protiprávní chování již byla dříve udělena pokuta. Opět tedy s touto společností bude vedeno správní řízení.

Mobilní telefon, který je upravený nebo má kompletně přeinstalovaný software, je produktem, jako každý jiný. Některé modifikace, jako je třeba implementace českého jazyka, mohou být dokonce spotřebitelem vyžadovány. Pokud je spotřebitel o provedených úpravách informován, je možnost tyto telefony na českém trhu legálně prodávat. V případě, kdy prodávající takto důležité informace zamlčí, má spotřebitel právo ukončit transakci, resp. odstoupit od smlouvy jako takové. Kupní smlouva v takovém případě neodpovídá reálné skutečnosti. Modifikované výrobky nesmí být v prodejnách vystaveny spolu s ostatními produkty. Musí být na jasně označeném místě, které je vyhrazeno pro jejich prodej. (coi.cz, 2013c)

5.3 ČOI kontroly ohledně pohonných hmot

5.3.1 Pohonné hmoty listopad

Listopadová zpráva o kontrolách uvádí velký počet nedostatků v jakosti odebraných vzorků pohonných hmot. Kontroly probíhali pro oblast celé České republiky u vybraných čerpacích stanic. Byly zjištěny nedostatky v pohonných hmotách typu nafta, benzín i LPG. Celkový počet odebraných vzorků se dostal na číslo 357 kusů. Jako

nevyhovující požadavkům jakosti bylo označeno 12 vzorků. U nich se projevíly odchylky označované termínem nedbalostní, jejich hlavním problémem je provozní nekázeň. Inspekce též zaznamenala dva vzorky, jeden benzínový a druhý typu LPG, které vykazovaly značné odchylky proti standardům. Tyto byly řešeny, jako druh paliva, se kterým je špatně manipulováno. Odběry a kontroly vzorků pohonných hmot pokračovali do konce prosince. (coi.cz, 2012)

5.3.2 Pohonné hmoty prosinec

Prosincová zpráva o kontrolách nepřináší oproti listopadu žádné příznivější statistiky. Při sledování v oblasti pohonných hmot došla k závěru, že jakost vzorků odebraných v prosinci je na stejné úrovni jako jakost listopadových šetření. Vzorků bylo odebráno celkem 201 pro území ČR. Jednalo se o vzorky pohonných hmot typu benzín, nafta, směsné palivo, biopalivo, LPG a CNG. Příslušným kritériím, která jsou stanovena příslušnými technickými normami, nevyhovělo 7 vzorků. Jeden vzorek benzínu, 4 nafty a 2 vzorové odběry směsného paliva. (coi.cz, 2013d)

5.3.3 Zvýšený počet kontrol pro rok 2012

Celoroční zpráva o výsledku kontrol pro rok 2012 uvedená 24. ledna 2013 zmiňuje historicky nejvyšší počet testovaných vzorků pohonných hmot. Během roku 2012 totiž Česká obchodní inspekce odebrala a zkontrolovala 3172 vzorků. Z tohoto celkového čísla bylo označeno 98 vzorků jako nevyhovující. Podněty ke kontrole podalo 687 spotřebitelů. Ti se domnívali, že u některých čerpacích stanic byla prodávána pohonná hmota neodpovídající kritériím. Odběry a rozbory jakosti prokázaly pochybení u 37 zkoumaných vzorků. To odpovídá zhruba 5 procentům z podaných stížností. Nepoctiví prodejci pohonných hmot a motorových paliv, kteří provozují čerpací stanice, dostali za rok 2012 celkem 93 pokut v celkové výši 23 264 000 Kč. (coi.cz, 2013e)

5.3.4 Vyšší pokuty za nekvalitní potraviny

Ministerstvo zemědělství České republiky očekává příchod velkých změn v dozoru nad kvalitou potravin. Jsou připraveny změny potravinového zákona a zákona o Státní zdravotní a potravinářské inspekci. Podle ministra Petra Bendla jsou tyto změny velice radikální, v porovnání s předchozími patnácti lety. Novely zákonů sebou nesou výrazné navýšení pokut a sankcí proti nepoctivým subjektům.

Jedna ze změn hovoří o sjednoceném dohledu. V dnešní době některé kompetence patří pod kontrolní sekce hygienické služby ostatní pod kontrolu Ministerstva zemědělství České republiky. Nové změna přisuzuje kontrolní pravomoci výhradně ministerstvu. Inspektoři ministerstva by tak kontrolovali kvalitu potravin v restauračních zařízeních a stáncích nabízející potraviny. Do kompetence hygieniků by patřili pouze nemocnice, školní jídelny, lázeňské domy a stravovací zařízení tohoto typu.

Novely sebou mají přinést i zpřísnění postihů za přestupky. Dnešní sankce jsou do maxima jednoho miliónu korun, pro výrobu a prodej potravin pokud se jedná o administrativní povahu. Zpřísnění by znamenalo posunout hranici tohoto maxima na tři milióny korun. Pokuta za nesplnění požadavků na jakost nebo požadavků na uchovávání výrobků či produktů by se měla zvýšit o sedm miliónů korun na deset. Nejhorší prohřešky by zůstaly na dnešní maximální hranici padesát miliónů korun.

Značení potravin by také doznalo změn. Spotřebitel by měl být lépe informován o složení výrobků či produktů, dokonce i o samotných výrobcích tohoto zboží. Spotřebitel jistě ocení úplné odstranění nápisů, které jsou tak drobně napsané, že nejdou přečíst. Písmo uváděné na obalech výrobků bude odpovídat proporcemi fontu velikosti novinové sazby.

Státní zemědělská a potravinářská inspekce od začátku roku 2012 pravidelně dohlíží na prodejny potravin. Skoro každý týden narazí na prošlé nebo špatně označené zboží. Dalším přestupkem, který inspektoři řeší, je nedodržení podmínek skladování. Některé potravinové výrobky podle SZPI dokonce na obalu nemají uvedeny vše, co obsahují. Prodejci uklidňují spotřebitele tvrzením, že prodej potravin se zlepšuje. Kontroloři zastávají opačný názor. Prodejci se také většinou snaží svalit vinu na dodavatele potravin. (novinky.cz, 2012a)

5.3.5 Společnost posílala nevyžádané prémiové SMS

Na společnost Dimoco Czech bylo listopadu roku 2012 bylo podáno trestní oznámení Českým telekomunikačním úřadem (ČTÚ). Učinil tak na základě stížností spotřebitelů, kterým společnost zaslala nevyžádané Premium SMS, ty byly zpoplatněny okamžikem přijetí. Podrobnosti uvedl mluvčí ČTÚ František Malina. Zmiňuje funkci Premium SMS jako možnost platby za určité druhy služeb nebo zboží. Tyto produkty musí být nejprve spotřebitelem vyžádány. Poškození spotřebitelé argumentují tvrzením, že využití této služby zájem neměli. Proto se ČTÚ obrátilo na orgány činné v trestním řízení. Hodnotí totiž chování společnosti Dimoco Czech jako úmyslné poškození spotřebitele a podvodné jednání.

Podle mluvčího není Český telekomunikační úřad schopný řešit stížnosti spotřebitelů přímo, protože se nejedná o službu přenosu informací s využitím elektronických sítí, ale jde o obsah určité služby. Lidem bylo doporučeno obrátit se na poskytovatele služby daného obsahu s reklamací, a s případnými dalšími problémy na soud. Dále podle mluvčího má spotřebitel možnost obrátit se na ČOI nebo na Policii České republiky. ČTÚ zároveň vyzval Asociaci provozovatelů mobilních sítí (APMS), aby proti Dimoco Czech byla přijata účinná opatření. (novinky.cz, 2012)

6 Závěr

Cílem této práce bylo popsat konkrétní příklady projevu politiky na ochranu spotřebitele České republiky. Ve velké části případů odráží politiku EU, která se zabývá stejnou problematikou. Evropská unie má vliv na daleko větší trh, proto i metody a postupy dbají především na rychlost a efektivitu. Členské státy, tedy i Česká republika, se snaží o co možná největší synchronizaci postupů a úpravy práv. Pro spotřebitele by měla platit stejná pravidla, ať už jedná v mezích svého státu, nebo kdekoli na trhu Evropské unie.

Bez fungujících kontrolních orgánů by nebylo možné ovlivňovat chování obchodníků. Instituce, které provádí kontroly a které mají právo a možnosti pro udělování pokut, nastolují na trhu rovnováhu mezi obchodníkem a spotřebitelem. Role spotřebitele bývá vždy těžší, a proto je třeba se touto problematikou zabývat.

Z této práce vyplívá jasný argument o tom, jakým prostředkem by se dalo zabránit nepoctivým praktikám obchodníků. Jde o informace. Spotřebitel, který má dostatek informací a který má možnost rozhodovat se na základě neskreslených informací, má volbu uskutečnění, či neuskutečnění případného nákupu.

V současné době není možné docílit naprosté informovanosti spotřebitelů, další důvod pro zvýšení vlivu kontrolních orgánů. Pokud je občan oklamán, měl by vždy mít možnost dovolat se svých práv.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Literární zdroje a publikace:

CIHELKOVÁ, Eva. *Evropská ekonomická integrace: procesy, politiky, governance. 1 vyd.* Praha: Oeconomica, 2011. ISBN 978-802-4518-350

KUČEROVÁ, Irah. *Hospodářské politiky v kontextu vývoje Evropské unie. Vyd. 1.* Praha: Karolinum, 2010. ISBN 978-80-246-1628-5

LUCINA, Lubor, OSTŘÍŽEK, Jan. *Učebnice evropské integrace. 3. přeprac. a rozš. vyd.* Brno: Barrister & Principal, 2011. ISBN 978-80-87474-31-0

Internetové zdroje:

Cíle spotřebitelské politiky | BusinessInfo.cz. *BusinessInfo.cz* [online]. 2007 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z: <http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/cile-spotrebitelske-politiky-2417.html>

Činnosti Evropské unie - Spotřebitele. *EUROPA* [online]. 2013 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z: http://europa.eu/pol/cons/index_cs.htm

ČOI v prosinci zjistila nejakostní nafty a směsné palivo | Coi.cz. *Česká obchodní inspekce* [online]. 2013 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z: <http://www.coi.cz/coi-v-prosinci-zjistila-nejakostni-nafty-a-smesne-palivo-nc587/>

DTest: O dTestu - Nezávislé testy, víc než jen recenze. *Dtest.cz* [online]. 2013 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z: <http://www.dtest.cz/clanek-2/o-dtestu>

E-shopy 2012: Nekalé obchodní praktiky vedou | Coi.cz. *Česká obchodní inspekce* [online]. 2012 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z: <http://www.coi.cz/e-shopy-2012-nekale-obchodni-praktiky-vedou-nc628/>

EUROPA - Nařízení, směrnice a další akty. *EUROPA* [online]. 2013 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z: http://europa.eu/about-eu/basic-information/decision-making/legal-acts/index_cs.htm

EUROPA - Evropská komise. *EUROPA* [online]. 2013 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z: http://europa.eu/about-eu/institutions-bodies/european-commission/index_cs.htm

Euroskop.cz - Ochrana spotřebitele. *Euroskop.cz* [online]. 2013 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z: <https://www.euroskop.cz/8969/sekce/ochrana-spotrebitele>

Evropský inspektor ochrany údajů. *EUROPA* [online]. 2013 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z: http://europa.eu/about-eu/institutions-bodies/edps/index_cs.htm

Harmonised standards - European standards - Enterprise and Industry. *Enterprise and Industry* [online]. 2013 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z: http://ec.europa.eu/enterprise/policies/european-standards/harmonised-standards/index_en.htm

ICT unie: Profil. *ICT unie* [online]. 2010 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z: <http://www.ictu.cz/>

Jak reklamovat zboží zakoupené v Evropské unii - HKCR | Hospodářská komora České republiky. *HKCR | Hospodářská komora České republiky* [online]. 2009 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z: <http://www.komora.cz/inmp/knihovna-informaci-pro-podnikani/provoz-podniku/ochrana-spotrebitele/jak-reklamovat-zbozi-zakoupene-v-evropske-unii.aspx>

Kdo jsme? | APMS. *APMS* [online]. 2009 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z: <http://www.apms.cz/o-nas/kdo-jsme>

Kontakty na sdružení spotřebitelů - HKCR | Hospodářská komora České republiky. *HKCR | Hospodářská komora České republiky* [online]. 2009 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z: <http://www.komora.cz/inmp/knihovna-informaci-pro-podnikani/provoz-podniku/ochrana-spotrebitele/kontakty-na-sdruzeni-spotrebitele.aspx>

MPO | Ministerstvo | Působnost ministerstva. *Ministerstvo průmyslu a obchodu* [online]. 2010 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z: <http://www.mpo.cz/dokument1926.html>

MPO | Obecné informace v ochraně spotřebitele | Priority spotřebitelské politiky 2011 - 2014. *Ministerstvo průmyslu a obchodu* [online]. 2011 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z: <http://www.mpo.cz/dokument83648.html>

Postihy za nekvalitní potraviny mají přitvrdit, plánuje Bendl. *Novinky.cz* [online]. 2012 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z: <http://www.novinky.cz/domaci/284590-postihy-za-nekvalitni-potraviny-maji-pritvrdit-planuje-bendl.html>

Pozor na mobily s přeinstalovaným software | *Coi.cz. Česká obchodní inspekce* [online]. 2013 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z: <http://www.coi.cz/pozor-na-mobily-s-preinstalovany-msoftware-nc680/>

Práva spotřebitele v Evropské unii | *BusinessInfo.cz. BusinessInfo.cz* [online]. 2003 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z: <http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/prava-spotrebitele-v-evropske-unii-5131.html>

Působnost úřadu | *Coi.cz. Česká obchodní inspekce* [online]. 2013 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z: <http://www.coi.cz/cz/o-coi/pusobnosturadu/>

Reklamační zboží a služby | BusinessInfo.cz. *BusinessInfo.cz* [online]. 2009 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z: <http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/reklamace-zbozi-a-sluzeb-2382.html>

Síť ESC: Poradenství v záležitostech práv spotřebitele a pomoc spotřebitelům na trhu v Evropské unii. *EUROPA/ECC-NET* [online]. 2013 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z: http://ec.europa.eu/consumers/ecc/about_ecc_cs.htm

SOS - SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ. *NašePeníze.cz* [online]. 2010 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z: <http://www.nasepenize.cz/sos-sdruzeni-obrany-spotrebitelu-6171>

Společnost posílala nevyžádané prémiové SMS, ČTÚ podal trestní oznámení. *Novinky.cz* [online]. 2012 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z: <http://www.novinky.cz/ekonomika/283742-spolecnost-posilala-nevyzadane-premiove-sms-ctu-podal-trestni-oznameni.html>

Spotřebitel. *EUROPA* [online]. 2013 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z: http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/index_cs.htm

Státní veterinární správa ČR. *Státní veterinární správa ČR* [online]. 2006 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z: <http://www.svscr.cz/>

Státní zemědělská a potravinářská inspekce | Hlavní stránka. *Státní zemědělská a potravinářská inspekce* [online]. 2013 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z: <http://www.szpi.gov.cz/>

ÚOOÚ - Úřad. *ÚOOÚ - Úřad* [online]. 2013 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z: <http://www.uoou.cz/uoou.aspx?menu=13>

V listopadu horší jakost benzinů, nafty i LPG | *Coi.cz. Česká obchodní inspekce* [online]. 2012 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z: <http://www.coi.cz/v-listopadu-horsi-jakost-benzinu-nafty-i-lpg-nc568/>

Veřejný ochránce práv - Působnost veřejného ochránce práv. *Veřejný ochránce práv* [online]. 2013 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z: <http://www.ochrance.cz/pusobnost-verejneho-ochrance-prav>

Více než tři čtvrtiny e-shopů porušily loni předpisy, zjistila ČOI. *Novinky.cz* [online]. 2013 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z: <http://www.novinky.cz/ekonomika/293983-vice-nez-tri-ctvrtiny-e-shopu-porusily-loni-predpisy-zjistila-coi.html>

Zvýšení kontrol a pokut zlepšilo péči o jakost paliva | *Coi.cz. Česká obchodní inspekce* [online]. 2013 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z: <http://www.coi.cz/zvyseni-kontrol-a-pokut-zlepsilo-peci-o-jakost-paliva-nc596/>

SEZNAM ZKRATEK

APVTS – Asociace provozovatelů veřejných telekomunikačních sítí

ČOI – Česká obchodní inspekce

ČTÚ – Český telekomunikační úřad

ES – Evropské společenství

ESVO – Evropské sdružení volného obchodu

OECD – Organization for Economic Co-operation and Development – Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj

SPIS – Sdružení pro informační společnost

WTO – World Trade Organization – Světová obchodní organizace

Abstrakt

TÝZL, J. Ochrana spotřebitele v České republice. Bakalářská práce. Cheb: Fakulta ekonomická ZČU v Plzni, 51 s., 2013

Klíčová slova: ochrana spotřebitele v České republice, cíle politiky Evropské unie na ochranu spotřebitele

Předložená práce je zaměřena na definování cílů ochrany spotřebitele v ČR. V úvodní části řeší, jak má definované tyto cíle Evropská unie. Dále popisuje nástroje politiky EU a stav spotřebitele na celoevropském trhu. V druhé části jsou popsány úpravy, které byly časem uskutečněny v oblasti práv spotřebitelů. Konkrétně popisuje instituce, které řeší ochranu práv spotřebitelů. Také je zde znázorněn možný postup reklamace zboží. V poslední části jsou detailně popsány praktické ukázky porušení práv spotřebitele a jejich náprava. V závěru jsou výsledky zhodnoceny.

Abstract

TÝZL, J. *Consumer protection in the Czech Republic*. Bachelor thesis. Cheb: Economics faculty of West Bohemian University in Pilsen, 53 p., 2013

Key words: consumer protection in the Czech Republic, European Union policy objectives of consumer protection

The present work is focused on defining the objectives of consumer protection in the Czech Republic. The first part addresses how has defined these objectives the European Union. It also describes the policy resources of the EU and of the consumer in the European market. The second section describes the modifications that have been made over time in the area of consumer rights. Specifically describes the institutions dealing with the protection of consumer rights. In the next part is shown a possible complaint procedure goods. In the last section are detailed practical examples of violation of consumer rights and redress. In conclusion, are the results interpreted.