

Ochrana zájmů spotřebitele

Cílem přednášky je osvojit si základní pravidla týkající se ochrany zájmů spotřebitele, problematiku tržního dozoru a ochranných známek



Halina Starzyczná
Garant předmětu



Ochrana zájmů spotřebitele

Struktura přednášky

**Historický pohled na ochranu
spotřebitelů**

Ochrana zájmů spotřebitelů v ČR

**Zákony vztahující se k ochraně
zájmů spotřebitele v ČR**

**Dozorové orgány (Česká obchodní
inspekce, Státní zemědělská a
potravinářská inspekce, ...)**

Ochranné známky

Pohled do naší historie

- **Kontrola byla v gesci měst (rychtář, konšelé)**
 - Vydávaly se řády o trzích, o ochraně kupujících, stanovovaly ceny některého zboží
 - Od konce 14. stol. – úřední žejdlík v hospodě.
- **Trhy a jarmarky:**
- **Mistři domácích řemesel (kontrolovali a zabavovali vadné zboží)**
- **Konšelé (kontrola vah a měr)**
- **Velkoobchodníci nakupovali, po konečných spotřebitelích ???**

<https://www.obrazky.cz/?q=st%C5%99edov%C4%9Bk%C3%BD+radn%C3%AD&size=any&color=any&pornFilter=1&sgld=kBPmDJIezjk1xB90xbPh9FwoknLvznL7znmoyGzozq%3D%3D&oq=s t%C5%99edov%C4%9Bk%C3%BD+radn%C3%AD&aq=-1&su=b#id=ada13b50c7b72b3a>

<https://www.obrazky.cz/?q=%C5%BEejdl%C3%ADk&size=any&color=any&pornFilter=1&sgld=kBPmDJIezjk1xB90xbPh9FwoknLvznL7ziR7YGmok7%3D%3D&oq=%C5%BEejdl%C3%ADk&aq=-1&su=b#id=bddfcc042b5b4a2b>



Pohled do historie - cechy

- Počátek 14. stol.
- **Cechmistři** – dohled nad kvalitou práce mistrů
- Ochrana před nežádoucí konkurencí
- **Cechovní předpisy** (rovnost při nákupu surovin, regulace výroby i prodeje apod.)
- Existence cechů měla rozmanitou existenci (volnost versus násilné rušení).

https://www.zalozka.cz/stara-remesla-2-267120?utm_source=seznam&utm_medium=cpc&utm_campaign=Produktov%3%a9+inzer%3%a1ty&utm_content=Star%3%a1+%5%99emesla+2

<https://www.obrazky.cz/?q=hrn%C4%8D%C3%AD%C5%99&size=any&color=any&pornFilter=1&sgld=kbPmDJlezjk1xB90xbPh9FwoknLvznzfkivYGZikw%3D%3D&oq=hrn%C4%8D%C3%AD%C5%99&aq=-1&su=b#id=05cc9f617d4df037>



Pohled do historie cechy



- **Karel IV.** - kritik cechů, nebezpečí monopolizace řemesla a překážky konkurencí
- 15. stol. - dokončení sdružování v cechy
- 16. stol. - zrušení cechů a poté znovu jejich obnovování
- Počátek 19. stol. – v Praze téměř 70 cechů a sdružených 122 řemesel.



<https://www.obrazky.cz/?q=Karel+IV&size=any&color=any&pornFilter=1&sgId=kBPmDJlezjk1xB90xbPh9FwoknLvznL7knwvYGZozL%3D%3D&oq=Karel+IV&aq=-1&su=b>

Podomní obchod a další právní normy

Konec 19. stol. – První republika

- Zákon o podomním obchodě
- Zákon o výčepních sklenicích
- Zákon o výprodejích
- Zákon o obchodu s vínem
- Zákon o ochraně odběratelů o klamání v obchodě o jakosti a způsobu výroby
- Zákon proti nekalé soutěži
- Nekalá reklama, nesprávné označování původu výrobků, zneužívání podnikových značek...



https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Red_Wine_Glass.jpg



<http://pivnirecenze.cz/>



Historický pohled na svět



- **Kennedy, 1962** /Světový den spotřebitelských práv – od 15. 3. 1983/.

Formuloval tato práva:

- právo na bezpečnost
- právo na informace
- právo na výběr
- právo být vyslyšen.



<https://www.obrazky.cz/?q=John+Kennedy&size=any&color=any&pornFilter=1&sgId=kBPmDJlezjK1xB90xbPh9FwoknLvznL7kGZNYG4iTL%3D%3D&oq=John+Kennedy&aq=-1&su=b#id=def394630e363618>

Historický pohled na významné dokumenty



- **Rada EU (1975)**- první program ES pro ochranu spotřebitelů a informační politiku – Charta spotřebitelů.
- **OSN (1985)** - Směrnice na ochranu spotřebitelů (podpora zemím, nezávislým spotřebitelským sdružením ve světě, etickému chování, rozvoj mezinárodní spolupráce, trvale udržitelná spotřeba.....).



8 základních práv spotřebitele dle CI



Consumers International

- právo na bezpečnost
- právo na volný výběr
- právo na odškodnění
- právo na informace
- právo na vzdělávání
- právo na zastupování
- právo na základní potřeby
- právo na zdravé životní prostředí.



<https://www.consumersinternational.org/>

Zapojeno: více než 200 organizací, 100 zemí



Ochrana zájmů spotřebitele v České republice

- **Priority spotřebitelské politiky 2015-2020**
- bezpečnost výrobků, ochrana ekonomických zájmů spotřebitelů, dozor nad trhem, vymahatelnost práva, spolupráce se spotřebitelskými organizacemi, vzdělávání a informovanost spotřebitelů, posílení samoregulace – dialog.
- **Strategie spotřebitelské politiky 2021-2030** – navazuje na předchozí dokument- vyhodnocuje jeho plnění a uvádí 5 klíčových oblastí spojení s ochranou spotřebitelů: zelená transformace, digitální transformace, náprava a prosazování práv spotřebitelů, zvláštní potřeby některých spotřebitelských skupin, mezinárodní spolupráce (mimo EU – Čína, Kanada, Chile, Austrálie a Nový Zéland – bezpečnost výrobků).

Nejznámější spotřebitelské organizace v ČR



- dTEST
- Sdružení českých spotřebitelů
- Generation Europe
- Asociace občanských poraden
- Občanské sdružení pro bezpečnost potravin a ochranu spotřebitele
- Spotřebitel net
- Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska
- Sdružení obrany spotřebitelů — Asociace

Spotřebitelský poradní výbor (poradce vlády).

Zákony na ochranu spotřebitele



- Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů
- nový Občanský zákoník
- Zákon o technických požadavcích na výrobky
- Zákon o obecné bezpečnosti výrobků
- Zákon o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobků
- Zákon o potravinách a tabákových výrobcích.



<https://www.obrazky.cz/?q=paragraf&size=any&color=any&pornFilter=1&sgId=kBPmDJlezjk1xB90xbPh9FwoknLvznL7TSqMYGZbkq%3D%3D&oq=paragraf&aq=-1&su=b#id=c3bccfb5adb132c2>

Dozorové orgány – obecné vymezení



ČINNOST DOZOROVÝCH ORGÁNŮ

Zjišťování určitého stavu (či úrovně), který je porovnáván s požadovaným stavem předepsaným právní normou a přijetí opatření.

NÁSTROJE DOZOROVÝCH ORGÁNŮ

- POKUTY (ZA POCHYBENÍ A SPRÁVNÍ DELIKTY)
- NA MÍSTĚ (DO 5. TIS. KČ)
- VÝMĚREM (AŽ DO 50.MIL. KČ)



<https://pxhere.com/no/photo/748458>

Dozorové orgány – obecné vymezení



PRÁVA DOZOROVÝCH ORGÁNŮ PŘI VÝKONU SVÉ FUNKCE

- **vstup** do kontrolovaných provozoven
- **vyžadování** předložení písemností, dokladů, pravdivých a úplných informací o zjišťovaných a souvisejících skutečnostech
- **odběr** vzorků výrobků a zboží k posouzení jejich bezpečnosti a dalších vlastností
- **požadavek** odstranění zjištěných nedostatků, ukládat sankce, zakázat prodej výrobků (služeb)
- **nařízení** zničení zboží či uzavřít provozovnu.



<https://www.obrazky.cz/?q=kontrola&size=any&color=any&pornFilter=1&sgld=kBPmDJlezjk1xB90xbPh9FwoknLvznLozSqiYGLbzq%3D%3D&oq=kontrola&aq=-1&su=b#id=2b9b14a4cbf8bc50>

Česká obchodní inspekce

- Orgán státní správy, který je podřízen MPO.
- Koho kontroluje?
- FO a PO prodávající či dodávající výrobky a zboží na vnitřní trh, poskytující služby nebo vyvíjejí podobnou činnost na vnitřním trhu nebo poskytují spotřebitelský úvěr.
- Co kontroluje zejména?
- zabezpečení jakosti zboží (služeb) včetně zdravotní nezávadnosti, podmínky skladování a dopravy, osobní hygienu a hygienickou nezávadnost provozu
- používání ověřených měřidel (cejchování)
- prohlášení o shodě a zda vlastnosti stanovených výrobků uvedených na trh odpovídají stanoveným podmínkám vydaného prohlášení o shodě
- klamání spotřebitele.



<https://www.obrazky.cz/?q=%C4%8Cesk%C3%A1+obchodn%C3%AD+inspekce&size=any&color=any&pornFilter=1&sgId=kBPmDJlezjk1xB90xbPh9FwoknLvznLokSmiYGwbzq%3D%3D&oq=%C4%8Cesk%C3%A1+obchodn%C3%AD+inspekce&aq=-1&su=b#id=b09094ff6f72e2f0>



Orgán státní správy podřízený Ministerstvu zemědělství.

Co kontroluje?

- zemědělské, potravinářské, mydlářské a saponátové výrobky a suroviny určené k jejich výrobě a tabákové výrobky
- kontrola webových stránek
- splnění požadavků na zboží dané právními předpisy nebo mezinárodními smlouvami (a to i při jeho výrobě nebo uvádění do oběhu) a je bezpečné
- splnění určených povinností kontrolovanými osobami
- klamání spotřebitele, porušování práva osob, ochrana zapsaného označení původu nebo zeměpisného označení.

<https://www.obrazky.cz/?q=St%C3%A1tn%C3%AD+zem%C4%9Bd%C4%9Blsk%C3%A1+a+potravin%C3%A1%C5%99sk%C3%A1+inspekce&size=any&color=any&pornFilter=1&sgld=kBPmDJlezk1xB90xbPh9FwoknLvznLoTSzFYGwMTL%3D%3D&oq=St%C3%A1tn%C3%AD+zem%C4%9Bd%C4%9Blsk%C3%A1+a+potravin%C3%A1%C5%99sk%C3%A1+inspekce&aq=-1&su=b#id=b8d392cc290e727b>





Důvody uzavření provozoven - **praxe**

- Nezajištění přístupu čisté vody k mytí rukou
- Výskyt myšního trusu
- Výskyt mrtvých myší
- Výskyt živých myší
- Riziko kontaminace potravin z nevyhovujících prostorů
- Nemožnost hygienické očisty nádobí a skla
- Nečistoty na stěnách
- Výrazně zanedbaný úklid
- Výskyt plísní na stěnách
- Výskyt plísní v chladících zařízeních
- Výskyt hmyzích škůdců.

Zdroj: SZPI

Orgány veterinární správy



- Patří mezi ně: Státní veterinární správa, krajské veterinární správy se svými inspektoráty v okresech, Městská veterinární správa v Praze

a Ústav pro státní kontrolu veterinárních biopreparátů a léčiv + MZ, MO, MV a obce



Orgány státní správy ve věcech veterinární péče



Co kontrolují?

- zdravotní nezávadnost krmiv, živočišných produktů, ochranu zdraví lidí před jeho poškozením nebo ohrožením těmito produkty,
- dohlíží na prodej živých zvířat a veterinárních léčiv,
- dozorovou činnost provádějí veterinární inspektoři.

Orgány ochrany veřejného zdraví



- podmínky pro provozování holičství, pedikúry, manikúry, péče o tělo, kosmetických, masérských, regeneračních a rekondičních služeb
- zákaz výkonu služby na nemocné kůži nebo sliznici, zákaz manipulace s jizvami nebo mateřskými znaménky, zákaz výkonu služby na oční spojivce nebo rohovce
- povolený obsah látek v kosmetických přípravcích a složení materiálu hraček
- kolaudace staveb a provozoven.



<https://www.obrazky.cz/?q=kade%C5%99nictv%C3%AD&size=any&color=any&pornFilter=1&sgld=kBPMdJlezjk1xB90xbPh9FwoknLvznLNziZjYGRoTL%3D%3D&oq=kade%C5%99nictv%C3%AD&aq=-1&su=b#id=4388cd91ce20a67d>



<https://www.obrazky.cz/?q=mas%C3%A1%C5%BEe&size=any&color=any&pornFilter=1&sgld=kBPMdJlezjk1xB90xbPh9FwoknLvznLNkSmfYGw7zq%3D%3D&oq=mas%C3%A1%C5%BEe&aq=-1&su=b#id=b3c46f5a87527107>



- Dozor nad dodržováním Zákona o živnostenském podnikání.
- Dozor nad Zákonem na ochranu spotřebitelů, Zákonem o regulaci reklamy.
- **Co kontrolují?**
- neoprávněné podnikání bez živnostenského oprávnění
- značení cigaret
- klamání spotřebitele
- dodržování informačních povinností
- označení výrobků
- informace o vypořádání závazků v případě ukončení činnosti v provozně.

Značky



- **Evropská značka shody**



- FO a PO potvrzuje shodu s předpisy EU, není to značka kvality, spolehlivosti, ale že výrobek splňuje základní bezpečnostní a hygienické předpisy. Nedovíme se původ výrobku.

- **Česka značka shody**



- výrobek splňuje technické požadavky stanovené ve všech nařízeních vlády, pokud jde výrobek do EU, pak CE.

Značky



Dobrovolné informační značky:

- **Czech Made - ověřená kvalita**
- Podnikatelský subjekt registrovaný v ČR
- Výrobek odpovídá současným požadavkům z hlediska ekologie a spotřeby energie. Je srovnatelný s obdobnými výrobky v ČR.



<https://www.businessinfo.cz/cs/clanky/znacky-pro-spotrebitele-2350.html>

Značky ekologické



Ekologicky šetrný výrobek

Vyřizuje a uděluje:

Český ekologický ústav – Agentura pro ekologicky šetrné výrobky: je odpovědný za označování ekologicky šetrných výrobků.

-Kontroluje dodržování kritérií a podmínek u držitelů známky. Udělování se řídí mezinárodní technickou normou ISO 14024 Environmentální značky – doklad je tak uznávaný i v zahraničí.

Ekologické značky naše i světové



Ekologický štítek



Energie		Práčka
Výrobce Model	Logo ABC 123	
Úsporně		B
Méně úsporně		
Spotřeba energie kWh/cyklu	X.YZ	
Účinnost praní	A B C D E F G	C
Účinnost odšedivání	A B C D E F G	D
Náplň práčky (barva) kg	YZ	
Spotřeba vody	JK	
Hluk (dB(A) re 1 pW)	Praní Odsedivání	JK PQT
<small>Číslo úsporně jako v tabulce níže použít</small>		



<https://www.obrazky.cz/?q=energetick%C3%BD+%C5%A1%C3%ADtek&size=any&color=any&pornFilter=1&sgId=BPmDJlezjk1xB90xbPh9FwoknLvznLNkGqoYGLazL%3D%3D&oq=energet>

Značky

Značka Klasa

- ministr zemědělství oceňuje každoročně nejlepší potravinářské a zemědělské výrobky na tři roky
- výrobek pochází z domácích surovin, celá jeho výroba probíhala na území ČR a splňuje určené standardy kvality.



Český výrobek

- vychází ze soukromé iniciativy, rovněž zaručuje, že se jedná o zboží vyrobené v ČR a dokonce plní ekologické normy. Nadační fond Český výrobek rovněž podporuje české firmy, nicméně bez kontroly jakýchkoli ekologických limitů.



<https://www.businessinfo.cz/cs/clanky/znacky-pro-spotrebitele-2350.html>



Značky



Místní výrobek

Existují i speciální regionální značky, které se udělují českým výrobkům, službám i zážitkům s regionální tradicí. Při jejich výrobě se klade důraz na šetrnost vůči přírodě a životnímu prostředí.

Tato značka je zavedena v těchto regionech:

Beskydy, Broumovsko, České středohoří, Českosaské Švýcarsko, Górolsko Swoboda (Jablunkovsko), Haná, Jeseníky, Kraj blanických rytířů, Kraj Perštejnů, Krkonoše, Krušnohoří, Moravská brána, Moravské Kravařsko (Poodří), Kutnohorsko, Moravský kras, Opavské Slezsko, Orlické hory, Podkrkonoší, Polabí, Poohří, Prácheňsko, Šumava, Toulava, Vysočina, Zápraží, Znojemsko, Železné hory.



<http://www.regionalni-znacky.cz/>

Značky

- **Značka ESČ**
 - vyjadřuje shodu vlastností označených výrobků s normami na elektrickou bezpečnost
 - uděluje Elektrotechnický zkušební ústav.
- **APEK-certifikovaný obchod**
 - zaručuje zákazníkům internetových obchodů, že certifikovaný obchodník splňuje základní pravidla bezpečného a bezproblémového nákupu.



Značky

- **Pečet' jakosti**
- týká se trhu s ojetými motorovými vozidly – technické testování, měření, analýzy.
 - <https://www.businessinfo.cz/cs/clanky/pecet-jakosti-2341.html>
- **Pyramida bezpečnosti**
- stupně ochrany, např. klíče, bezpečnostní systémy.



<https://www.technikaatrh.cz/aktuality/pyramida-bezpecnosti>



- **Zdravotně nezávadná obuv pro děti**
- obuv, úspěšně prošla certifikačním řízením, odpovídá požadavkům na ortopedickou a hygienickou nezávadnost a bezpečnost při používání.



<https://www.businessinfo.cz/cs/clanky/znacky-pro-spotrebitel-2350.html>

<https://www.dtest.cz/znacky?hledat%5Btext%5D>

Značky

- **FAIR TRADE**

- celosvětové, organizované, sociální hnutí

- přímá a účinná podpora znevýhodněných výrobců z rozvojových zemí a snaha vrátit do mezinárodního obchodu základní etická pravidla a principy.



Praxe: Kaufland zvyšuje nabídku fairtradových výrobků. Zájem zákazníků roste.

Zdroj:<https://retailnews.cz/aktualne/kaufland-zvysuje-pocet-fairtradovych-vyrobku-zajem-zakazniku-roste/>



Značky

Cíle:

- zlepšit životní podmínky znevýhodněných výrobců zlepšením jejich přístupu na trh, posílením organizací výrobců, poskytnutím spravedlivých cen za výrobky a zajištěním kontinuity obchodních vztahů
- ochrana dětí před otročskou prací, zvýšení informovanosti, příklady správného obchodního partnerství...



<https://www.fairtrade.cz/>



Shrnutí přednášky

- Historický pohled na ochranu spotřebitelů
- Ochrana zájmů spotřebitelů v ČR
- Zákony vztahující se k ochraně zájmů spotřebitele v ČR
- Dozorové orgány (Česká obchodní inspekce, Státní zemědělská a potravinářská inspekce, ...)

Ochranná známka (Česká značka shody, Evropská značka shody, ekologicky šetrný výrobek, Evropská ekoznačka „The Flower, Klasa, CZECH MADE – ověřená kvalita, QZ – zaručená kvalita, Zdravotně nezávadná obuv pro děti, APEK Certifikovaný obchod, Fair Trade.... znát základní charakteristiku).