

Ochrana zájmů spotřebitele

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



Halina Starzyczna
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



Význam ochrany zájmů spotřebitelů

- **ochrana zájmů spotřebitele** je důležitou oblastí, která **pomáhá** spotřebitelům činit kvalifikovaná **rozhodnutí** a efektivní řešení vzniklých **sporů** a
- jedná se o **významnou součást fungujícího tržního hospodářství**.

V této oblasti rozlišujeme:

- • **ochranu zájmů spotřebitele ze strany státu** (koncepční rámec ochrany spotřebitele a zajišťování vzniku a aktualizace platné legislativy) a
- • **ochranu ze strany dobrovolných sdružení na ochranu spotřebitele**, které prosazují zájmy spotřebitelů u státních orgánů, především v rámci tvorby a úpravy platné legislativy.





Vývoj ochrany spotřebitelů ve světě

- **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 vývoj ochrany ve světě



- **Rada EU (1975)** - první program ES pro ochranu spotřebitelů a informační politiku – **Charta spotřebitelů.**
- **OSN (1985)** - **Směrnice na ochranu spotřebitelů** (podpora zemím, etickému chování, nezávislým spotřebitelským sdružením ve světě, rozvoj mezinárodní spolupráce, trvale udržitelná spotřeba.....) – **8 základních práv spotřebitelů.**



8 základních práv spotřebitele dle OSN, CI a mezinárodní organizace ochrany



- 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.

Mezinárodní organizace



Zapojeno: 200 organizací, 100 zemí

Další organizace

Svaz evropských spotřebitelů (BEUC)

Asociace evropských spotřebitelů (AEC)

Euro Coop.

- Obecně platilo:
- **Vznik státu** – regulace chování společnosti, obchod
- **Východisko:** Římské právo
- Ochrana veřejného zájmu
- **Na našich územích:** 2 linie právní úpravy:
 - **veřejné právo** (správní, finanční, trestní, procesní...)
 - **soukromé právo** (občanské, rodinné, obchodní...)

PŘ:

16. – 18. století - Práva městská Království českého
(řešila městskou správu, soudnictví, právo majetkové, závazkové právo či práva věcná).

Jistota pro obchod /**Pavel Kristián** z Koldína -

Počátek 19. stol: Všeobecný zákoník občanský (platil až do 50. let min. stol.,)



**Krátká suma –
výklad
ustanovení
zákona**

Všeobecný zákoník občanský

- Smlouva trhová a směnná (venkov),
- Prodej nemovitostí
- Neexistence evidence x zápisy do tzv. zemských desek byly v gesci vlastníků
- Prodávající ručil za **vady** (zákaz prodeje po západu slunce)
- U movitých věcí se žádalo, aby nebyly kradené.



Ochrana zájmů spotřebitelů v ČR - pohled do naší historie

- **Kontrola trhu - v gesci měst (rychtář, konšelé)**
 - vydávali řády o trzích, o ochraně kupujících,
 - stanovovali 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>

Cechy

- počátek 14. stol. až konec 19. stol.
- **cehmistři** – 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+%c5%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>



Cechy

- Karel IV. - 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=kBPmDJezjk1xB90xbPh9FwoknLvznL7knwvYGZozL%3D%3D&oq=Karel+IV&aq=-1&su=b>

Podomní obchod a další nekalosti

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/>





Ochrana po roce 1948 (CPE)

- **Občanský zákoník**
- **Státní obchodní inspekce (Česká obchodní inspekce)**
- **Na konci 50. let** – Státní inspekce jakosti potravinářských a zemědělských produktů
- **Výbor lidové kontroly (VLK)**, kontrola organizací a národních výborů (obecní úřady).

Současná 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.

Nejnovější dokument - **STRATEGIE SPOTŘEBITELSKÉ POLITIKY 2021-2030.**

DOKUMENT navazuje na předchozí dokument, vyhodnocuje jeho plnění a uvádí **5 klíčových oblastí** spojení s ochranou spotřebitelů, a to:

- zelenou transformaci, digitální transformaci, nápravu a prosazování práv spotřebitelů, zvláštní potřeby některých spotřebitelských skupin, mezinárodní spolupráci (mimo EU – Čína, Kanada, Chile, Austrálie a Nový Zéland, důraz na bezpečnost výrobků).

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),

Mimosoudní řešení sporů

Zákony na ochranu spotřebitele



- **Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů** (správná hmotnost, jakost, za sjednané ceny, cejchovaná měřidla)
- 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&sgld=kBPmDJlezjk1xB90xbPh9FwoknLvznL7TSqMYGZbkq%3D%3D&oq=paragraf&aq=-1&su=b#id=c3bccfb5adb132c2>

Praxe: Definice spotřebitel, prodávající, dodavatel (stud. opora, s. 205),

Dozorové orgány – obecné vymezení



Nejdůležitější instituce: Ministerstvo průmyslu a obchodu, ministerstvo zemědělství, ministerstvo vnitra, ministerstvo financí, ministerstvo zdravotnictví a Úřad pro ochranu hospodářské soutěže.

ČINNOST DOZOROVÝCH ORGÁNŮ

Zjišťování určitého stavu či úrovně, které jsou porovnávány 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=kBPmDJlezjk1xB90xbPh9FwknLvznLokSmiYGwbzq%3D%3D&oq=%C4%8Cesk%C3%A1+obchodn%C3%AD+inspekce&aq=-1&su=b#id=b09094ff6f72e2f0>

Státní zemědělská a potravinářská inspekce



Orgán státní správy podřízený Ministerstvu zemědělství.

Co kontroluje?

- **zemědělské, 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&sgId=kBPmDJlezjk1xB90xbPh9FwoknLvznLoTSzFYGwMTL%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>

Webový portál, Potraviny na pranýři-<http://www.potravinynapranryri.cz/>

Praxe: Provedené kontroly SZPI za rok 2020,



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.

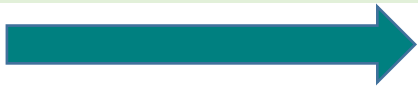
Zdroj: SZPI

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.**

Ministerstvo
zdravotnictví,
hygienické správy



<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>

Živnostenské úřady



- 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 provozovně.

Ochranné známky – značky (povinné)



- **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/cykla	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 PQR
<small>Číslo úsporné 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 jakési 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.



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 otrockou prací**, zvýšení informovanosti, příklady správného obchodního partnerství...



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



Mimosoudní řešení sporů

- **Zrychlení řešení spotřebitelských sporů**
- poskytování kvalifikovaných informací a doporučení,
- mediace (osvěta)
- rozhodčí řízení.

Subjektem zajišťujícím mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, tzv. **ADR** (alternative dispute resolution) je Česká obchodní inspekce.

ADR při ČOI je notifikovaným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a je vedeno na seznamu Evropské komise.



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).