

System ochrany zákazníka a spotřebitele v EU

(z pohledu EU institucí)

PREZENTACE DO PŘEDMĚTU:

MANAGEMENT KVALITY

PREZENTUJÍCÍ: Mgr. Jana Ludíková

DATUM: 12.05.2007

Ochrana zákazníka a spotřebitele
v EU

Historický exkurz

1. Evropské, ne však unijní aktivity

Evropská organizace pro kvalitu (European Organisation for Quality)

– 1956

- nezávislá, sdružuje 34 národ.evrop.organizací kvality

Kontaktní výbor spotřebitelů – Evropský výbor spotřebitelských svazů

(Bureau Europeen des Unions des Consommateurs
BEUC) – 1962

- lobbyistická organizace

- cílem: prosazovat základní spotřebitelská práva

Základní spotřebitelská práva

- právo na bezpečnost
- právo na informace
- právo na výběr
- právo na náhradu
- právo na zastoupení
- právo na výchovu
- právo na uspokojení základních potřeb
- právo na čisté životní prostředí

Historický exkurz

2. Vývoj v EU

- v Římských smlouvách jen drobná zmínka o ochraně spotřebitele v preambuli

Závazek „...trvale zlepšovat životní podmínky ve prospěch spotřebitelů“

- 1975 – Předběžný program EHS o ochraně spotřebitele a informační politice – pět práv spotřebitele:

5 práv spotřebitele v EHS

- nárok na ochranu zdraví a bezpečnost
- nárok na ochranu ekonomických zájmů
- právo na náhradu škody
- právo na informace a vzdělávání
- právo na to být zastupován (vyslyšen)

Vývoj v EU

- Jednotný evropský akt - čl. 100a (též 95 revidované Smlouvy):

„Komise bude ve svých návrzích podle odstavce 1 týkajících se zdraví, bezpečnosti, ochrany životního prostředí a ochrany spotřebitele vycházet z vysoké úrovně ochrany.“

- Amsterdam - dovětek „...a přihlédne zejména k novému vývoji založenému na vědeckých poznatcích. V rámci svých pravomocí usilují o tento cíl též Evropský parlament a Rada.“

Vývoj v EU

Maastrichtská smlouva, hlava XI čl. 129a
„Ochrana spotřebitele“:

1. Společenství přispívá k dosažení vysoké úrovně ochrany spotřebitele prostřednictvím:
 - a) opatření přijatých podle článku 100a v souvislosti s vytvářením vnitřního trhu
 - b) specifických činností, které podporují a doplňují politiku členských států v oblasti ochrany zdraví, bezpečnosti a hospodářských zájmů spotřebitelů a poskytování odpovídajících informací spotřebitelům.
2. Rada postupem podle článku 189b po konzultaci s Hospodářským a sociálním výborem rozhoduje o specifických činnostech uvedených v odstavci 1 písm. b).
3. Činnost, o níž bylo rozhodnuto podle odstavce 2, nebrání členskému státu zachovávat nebo zavádět přísnější ochranná opatření. Tato opatření musí být slučitelná s touto smlouvou. Jsou oznamována Komisi.

Směrnice

- o odpovědnosti za vady výrobků – č. 85/374/EHS
- o ochraně spotřebitele při smlouvách sjednávaných mimo obchodní provozovnu – č. 85/577/EHS
- o souborných službách pro cestování, pobyty a zájezdy – č.90/314/EHS
- o nekalých podmínkách ve spotřebitelských smlouvách – č. 93/13/EHS
- o ochraně zákazníků s ohledem na některá hlediska smluv o nabytí práva k dočasnému užívání nemovitostí (timesharing) – č. 94/47/ES
- o ochraně spotřebitelů při smlouvách sjednávaných na dálku – č.97/7/ES
- o označování cen – č. 98/6/ES
- o některých aspektech prodeje spotřebního zboží a záruk na toto zboží – č. 1999/44/ES
- o obecné bezpečnosti výrobků – č. 2001/95/ES a další

Instituce EU a ochrana spotřebitele

1. Rada EU

- ✓ je shromážděním jednotlivých ministrů členských států EU vždy podle jejich oborového zaměření.
- ✓ Pro oblast ochrany spotřebitele je důležitá Rada pro zaměstnanost, sociální politiku, zdraví a ochranu spotřebitele.
- ✓ Nejvyšší radou je pak tzv. Evropská rada, jejíž členy tvoří prezidenti a/nebo předsedové vlád členských států spolu s předsedou Evropské komise a která se setkává 4x ročně.
- ✓ schvaluje legislativu, uzavírá mezinárodní smlouvy, rozvíjí SZBP a koordinuje spolupráci vnitrostátní soudů a policejních složek v trestních věcech.

Instituce EU a ochrana spotřebitele

2. *Evropská komise*

- ✓ nezávislá na vnitrostátní vládách a má za úkol bránit zájmy EU jako celku.
- ✓ příprava legislativy, kterou se poté snaží protlačit přes schvalovací procedury Evropského parlamentu a Rady Evropské unie
- ✓ zodpovědná za řízení každodenního chodu EU.
- ✓ tvoří ji tzv. Generální ředitelství, přičemž pro ochranu spotřebitele má význam především Generální ředitelství pro ochranu zdraví a spotřebitele. Toto ředitelství má pracovní skupiny, jež formují veškeré aktivity týkající se kompetence ředitelství a spolupracují na multitematických plánech s pracovními skupinami dalších generálních ředitelství (17).

Instituce EU a ochrana spotřebitele

Generální ředitelství pro ochranu zdraví a spotřebitele (Health and Consumer Protection - DG SANCO)

- ✓ Klade si za úkol
„to make Europe´s citizens healthier, safer and more confident“
- ✓ Zatím však do jejich skutečné kompetence spadá
„to check that traders, manufacturers and food producers in the country observe the rules and that the rules are being applied properly in all EU countries.“
- ✓ Současnými komisaři generálního ředitelství jsou Markos Kyprianou z Kypru a Meglena Kuneva z Bulharska.

Instituce EU a ochrana spotřebitele

3. *Evropský parlament*

- ✓ obdobou národních parlamentů. Má za úkol zastupovat zájmy evropského lidu, a to prostřednictvím schvalování evropských právních předpisů, demokratického dohledu a díky své rozpočtové pravomoci.
- ✓ V jeho rámci se vytváří různé parlamentní výbory, jež připravují dokumentaci pro efektivnější rozhodování pléna EP v rámci svého expertního zaměření.
- ✓ Pro oblast ochrany spotřebitele jsou důležité: Výbor pro vnitřní trh a ochranu spotřebitelů při EP (IMCO), Výbor pro životní prostředí, veřejné zdraví a bezpečnost potravin (ENVI), Výbor pro průmysl, výzkum a energetiku při EP (ITRE) a Výbor pro hospodářství a měnu (ECON).

Instituce EU a ochrana spotřebitele

Výbor pro vnitřní trh a ochranu spotřebitelů při EP (Committee on International Market and Consumer Protection – IMCO)

- ✓ koordinace vnitrostátních právních předpisů v oblasti vnitřního trhu na úrovni Společenství (volný pohyb zboží + harmonizace technických norem, svoboda usazování a volné poskytování služeb, s výjimkou finančních a poštovních služeb.)
- ✓ připravuje opatření s cílem určit a odstranit možné překážky ve fungování vnitřního trhu + usiluje o prosazování a ochranu hospodářských zájmů spotřebitelů v rámci vytváření vnitřního trhu, s výjimkou záležitostí týkajících se veřejného zdraví a bezpečnosti potravin.
- ✓ Tento výbor má 40 členů. Předsedkyní je angličanka Arlene McCarthy, výbor má další 4 místopředsedy, mezi nimi i českou europoslankyni Zuzanu Roithovou.

Instituce EU a ochrana spotřebitele

Výbor pro životní prostředí, veřejné zdraví a bezpečnost potravin (ENVI)

- ✓ má kompetence v oblasti životního prostředí a tvoří opatření pro ochranu životního prostředí, udržitelného rozvoje, mezinárodních a regionálních opatření a dohod majících za cíl ochranu životního prostředí
- ✓ zodpovědný za dokumenty ohledně veřejného zdraví a otázek bezpečnosti potravin, přičemž důležitými oblastmi jsou: označování a bezpečnost potravin, veterinární právní předpisy týkající se ochrany před nebezpečím poškození lidského zdraví, hygienické kontroly potravin a systémů jejich výroby
- ✓ dohlíží nad Evropským úřadem pro bezpečnost potravin a Evropským potravinovým a veterinárním úřadem.
- ✓ Jeho předsedou je Miroslav Ouzký.

Instituce EU a ochrana spotřebitele

Výbor pro průmysl, výzkum a energetiku při EP (ITRE)

- ✓ předsedá Angelika Niebler z Německa, mezi 4 předsedy se nachází i Čech – Miloslav Ransdorf.
- ✓ Stará se o průmyslové politiky Unie a využívání nových technologií včetně opatření týkajících se malých a středních podniků, bezpečnosti při dodávkách energie a energetické účinnosti, zejména zřizování a rozvoje transevropských sítí v oblasti energetické infrastruktury, a v neposlední řadě informační společnosti a informačních technologií včetně zřizování a rozvoje transevropských sítí v oblasti energetické infrastruktury.

Instituce EU a ochrana spotřebitele

Výbor pro hospodářství a měnu (ECON)

- ✓ Předsedkyní je Pervenche Beres z Francie.
- ✓ hospodářské a měnové politiky Unie, fungování hospodářské a měnové unie a Evropského měnového a finančního systému, mezinárodního měnového a finančního systému, pravidel hospodářské soutěže nebo státních podpor, účetních kontrol a předpisů týkajících se účetnictví.

Instituce EU a ochrana spotřebitele

Evropský hospodářský a sociální výbor

- ✓ je poradním orgánem všech tří evropských institucí. Je to shromáždění 344 členů z 27 členských zemí, kteří jsou jmenováni Radou na základě seznamů vypracovaných vládami jednotlivých států.
- ✓ Shromáždění je rozděleno do 3 skupin: I – Zaměstnavatelé, II – Zaměstnanci, III – Různé (zemědělci, spotřebitelé, sociální ekonomika, řemeslníci, malé a stř.podniky apod.) Má 6 specializovaných sekcí, z nichž pro oblast ochrany spotřebitele je důležitý Jednotný trh, výroba a spotřeba.

Evropská agentura pro bezpečnost potravin (European Food Safety Agency)

- ✓ byla založena v r. 2002, se sídlem nejprve v Bruselu, nyní v Parmě. Je zodpovědná za udělování vědeckých doporučení ke všem záležitostem týkajícím se bezpečnosti potravin v EU.

Ochrana zákazníka a spotřebitele

v EU

Instituce EU a ochrana spotřebitele

Pracovní mezirezortní skupina pro zdraví a spotřebitele (Health and Consumer Intergroup)

- ✓ platforma, kde se mají setkávat poslanci EP a diskutovat s občany a organizacemi o probléme ochrany zdraví a spotřebitele. Jako poradní orgány zde působí BEUC a EPHA (European Public Health Alliance), ovšem obě organizace jsou nezávislé na EP. Tato platforma byla založena na popud socialistů, zelených a evropské občanské strany-evropských demokratů. Její část týkající se spotřebitelských práv vznikla v r. 1989, druhá o zdraví v r. 1994.

Evropská poradní skupina pro spotřebitele (European Consumer Consultative Group – ECCG)

- ✓ nahradila původní Spotřebitelský výbor. Vznikla z rozhodnutí EK v r. 2003.
- ✓ slouží ke kontaktu EK se spotřebitelskými organizacemi. Tyto jednak EK informují o vývoji ve spotřebitelských politikách jednotlivých členských států, jednak poskytují své názory a rady ohledně ochrany zájmů spotřebitelů.

Oblasti ochrany

Komunitární právo

= alespoň minimální ochrana v některých oblastech

Opatření však závislá na politice státu

= otázka implementace to vnitrostátní legislativy

Oblasti ochrany

Deset zásad, jimiž je vymezován vnitřní trh vůči spotřebiteli:

1. Nakupujte, co chcete a kde chcete (neplatíte clo ani dodatečné DPH)
2. Pokud je zboží vadné, vraťte ho (během prvních 6 měsíců musí prodejce prokázat, že vlastnosti výrobku odpovídají kupní smlouvě – též ochrana před napodobeninami)
3. Vysoká úroveň bezpečnosti potravin a spotřebního zboží
4. Informujte se o tom, co jíte
5. Smlouvy musejí být čestné vůči zákazníkům
6. Spotřebitelé mohou někdy měnit svá rozhodnutí (toto neplatí např. při uzavření pojistné smlouvy a v některých zemích také při nákupu do 60 EUR, jinak lze zrušit vše do 7 pracovních dní bez udání důvodu, v případě některých finančních služeb tato lhůta činí až 14 kalendářních dnů)
7. Možnost jednoduššího porovnání cen (jednotkové ceny, u finančních služeb standardizovaná forma informací – např. uvádění RPSN)
8. Spotřebitelé by neměli být klamáni
9. Ochrana spotřebitele během dovolené (ochrana před podvodným „timeshare“)
10. Účinné urovnávání přeshraničních sporů (Evropská spotřebitelská centra ECC-Net http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/ecc_network/ecc_network_centers.pdf)

Formulace spotřebitelské politiky

Strategie spotřebitelské politiky

- ✓ dokument, jenž vypovídá o plánech EU s touto oblastí. Pro léta 2002 – 2006 např. tato strategie vyzdvihovala nutnost rozvoje spotřebitelské politiky na komunitární úrovni, jelikož „free circulation of goods and services requires the adoption of common, or at least convergent, rules to ensure both sufficient protection of consumer interests“.

Akční programy společenství

- ✓ plánování aktivit pro jednotlivé oblasti na období 6 let. Až do roku 2005 vypracovávány odděleně programy pro ochranu zdraví a pro ochranu spotřebitele. Poté došlo ke sloučení návrhu obou v tzv. Program Společenství v oblasti zdraví a ochrany spotřebitele, avšak EK se vrátila k oddělené koncepci, protože tyto oblasti mají různý právní základ (čl. 152 Smlouvy o ES pro ochranu zdraví a čl. 153 Smlouvy o ES pro ochranu spotřebitele).

Ochrana zákazníka a spotřebitele

v EU

Formulace spotřebitelské politiky

Evropský index spokojenosti spotřebitele – (European Consumer Satisfaction Index)

- ✓ iniciativa z popudu soukromých a neziskových evropských organizací podpořená některými národními platformami.
- ✓ Má za úkol uvést míru spokojenosti spotřebitele a analyzovat společnosti a veřejné služby, dále analyzovat vnímání zákazníků a zavést ECSI jako uznávaný ukazatel spolu s dalšími makroukazeteli národních ekonomik.

Formulace spotřebitelské politiky

Table 1.62: User satisfaction with services of general interest, 2002-2003 (% of users) (1)

	Electricity supply services	Postal services	Water supply services	Gas supply services (2)	Fixed phone services	Mobile phone services	Transport services within towns/cities	Rail services between towns/cities
OVERALL SATISFACTION (3)								
EU-15	73	74	71	65	71	63	58	52
New Member States	74	78	74	72	61	57	63	53
EASE OF ACCESS								
EU-15	88	87	86	67	89	75	69	61
New Member States	96	93	93	84	83	75	70	59
PRICE								
EU-15	55	68	56	54	44	44	47	38
New Member States	44	60	51	49	35	35	48	38
QUALITY								
EU-15	91	82	89	84	90	84	66	59
New Member States	95	87	90	91	84	76	70	58
CLARITY OF INFORMATION RECEIVED								
EU-15	73	78	72	68	75	67	68	62
New Member States	82	86	82	81	75	66	77	70
TERMS AND CONDITIONS OF CONTRACTS								
EU-15	68	70	66	63	64	59	57	51
New Member States	67	73	68	67	51	53	61	54
CUSTOMER SERVICE								
EU-15	76	72	72	57	73	63	53	47
New Member States	84	82	78	73	68	56	57	47

- (1) The population has been filtered to exclude those respondents who had spontaneously answered that they did not have access to the service in question.
- (2) EU-15, excluding EL; New Member States, excluding CY.
- (3) Overall satisfaction is based on the average percentage of satisfaction across five criteria among each sector: price, quality of the service, clarity of the information received, fairness of the terms and conditions of the contract, and customer service. Access to the service is therefore not included.

Formulace spotřebitelské politiky

RAPEX

- ✓ rychlý výstražný informační systém o nebezpečných spotřebitelských výrobcích nepotravinářského charakteru, výjimkou jsou farmaceutické výrobky.
- ✓ Cílem je zajistit rychlou výměnu informací mezi členskými státy a Komisí o opatřeních, která členské státy přijaly, aby zabránily, omezily nebo podmínily uvádění na trh nebo používání výrobků, jež mohou představovat výše uvedená rizika.
- ✓ Součástí oznamování do systému RAPEX jsou vedle donucovacích opatření uložených příslušnými dozorovými orgány také dobrovolná opatření výrobců a distributorů.

Formulace spotřebitelské politiky

Table 1.71: Number of products notified as dangerous for consumers under RAPEX by product category, EU-25, 2004 (units)
(1)

Total	388
Electrical appliances	105
Toys	101
Children's equipment	30
Motor vehicles	25
Cosmetics and hygiene products	23
Other	18
Lighters	16
Household appliances	12
Hobby/sports equipment	9
Clothing	9
Kitchen/Cooking accessories	8
Furniture	8
Gadgets	6
Computer hardware	4
Childcare articles	4
Garden equipment	4
Laser pointers	3
Percussion caps	2
Chemical sub.	1

(1) Categories of products notified under Article 12 (1st January-31st December 2004).

Plány do budoucna

1. Spotřebitelský program pro období 2007 – 2013

- (1) zajištění vysoké úrovně ochrany spotřebitele, zejména zlepšením důkazů, konzultací a reprezentací zájmů spotřebitelů
- (2) zajištění účinné aplikace pravidel na ochranu spotřebitele, zejm. prosazováním spolupráce, informací, vzdělávání a náhrad.

Plány do budoucna

2. Zelená kniha o revizi spotřebitelského acquis

- ✓ EK, únor 2007
- ✓ shrnuje výsledky práce expertů členských států, kteří srovnávali směrnice v evrop. státech, dále ze seminářů i ze studia názorů spotřebitelů a podnikatelů na dotčené směrnice.
- ✓ má dále podněcovat diskuzi, na jejímž základě se EU rozhodne podniknout kroky ke změně legislativy.
- ✓ Cílem této změny bude zjednodušení a modernizace stávající spotřebitelské legislativy. Ovšem současně by mělo zpřehledněním pravidel dojít i ke zvýšení přeshraničního obchodu

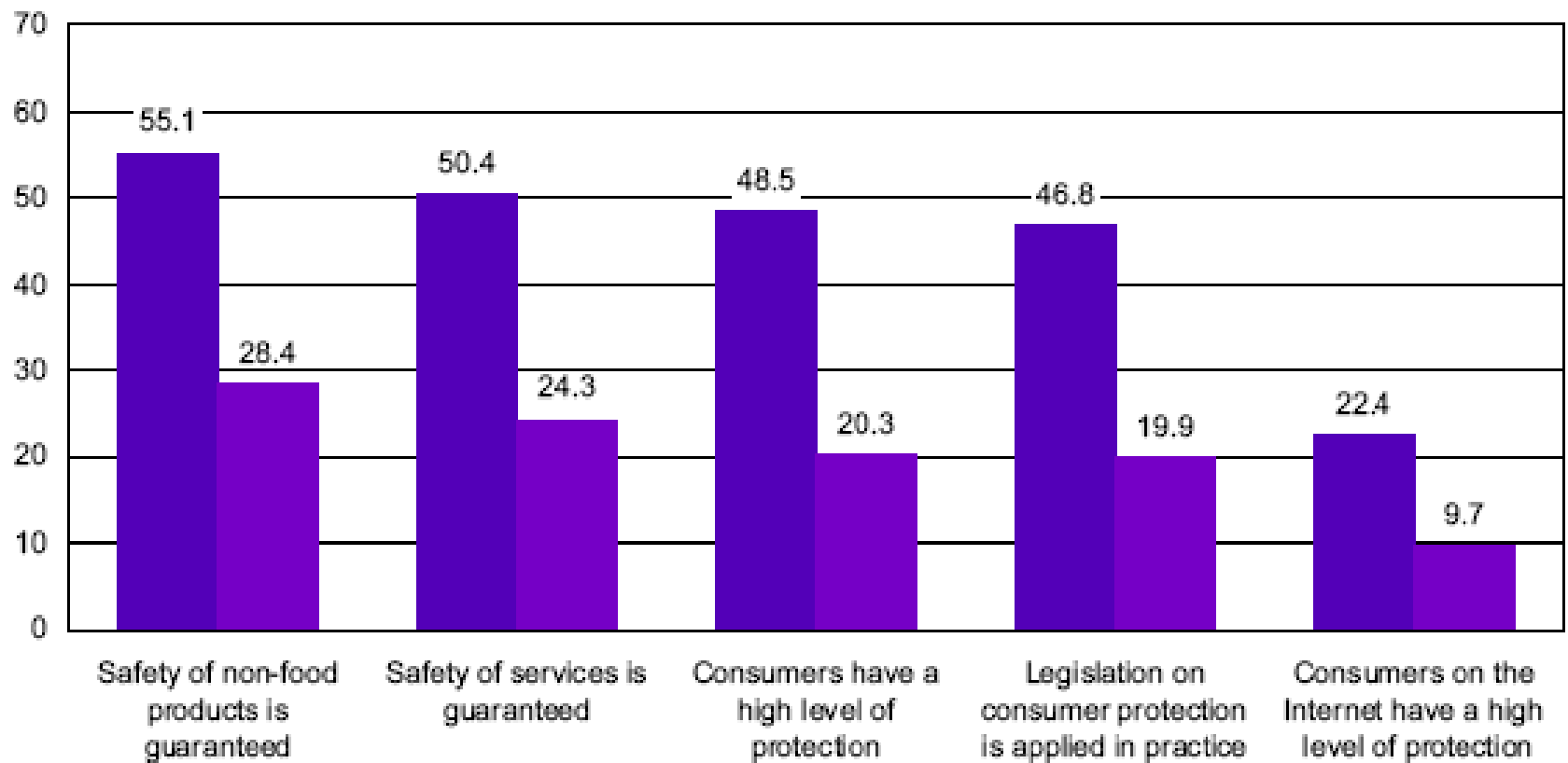
Plány do budoucna

3. Strategie spotřebitelské politiky pro léta 2007 – 2013

- ✓ Březen 2007, EK
- ✓ shrnuje oba zmiňované dokumenty. V úvodu se píše, že „motorem ekonomické změny v Evropě jsou sebejistí, informovaní spotřebitelé s dostatečnou silou“.
- ✓ doposud posiloval především jednotný vnitřní trh, ovšem spotřebitelská tematika postávala v koutě. Do budoucna proto Komise chce nejen dát spotřebitelům jistou moc v podobě efektivní ochrany a stabilních práv, ale poskytnout jim i výdobytky blahobytu v podobě výběru, kvality, diverzity, bezpečnosti a dostupnosti, přičemž bude z velké části přihlížet k programu představenému Radou a EP a své aktivity bude směřovat především na řešení hlavních i vedlejších problémů popsanych v zelené knize.

Plány do budoucna

Figure 1.73: Europeans' opinions on consumer safety and protection, EU-15, 2003 (%) (1)



■ Yes, in my own country

■ Yes, in other EU-15 countries

(1) Europeans finding that they had a high level of safety in either their own country or another EU-15 country.

Source: Eurobarometer 59.2, European Commission, 2003

Problémy spotřebitelské politiky v EU

A) hlavní:

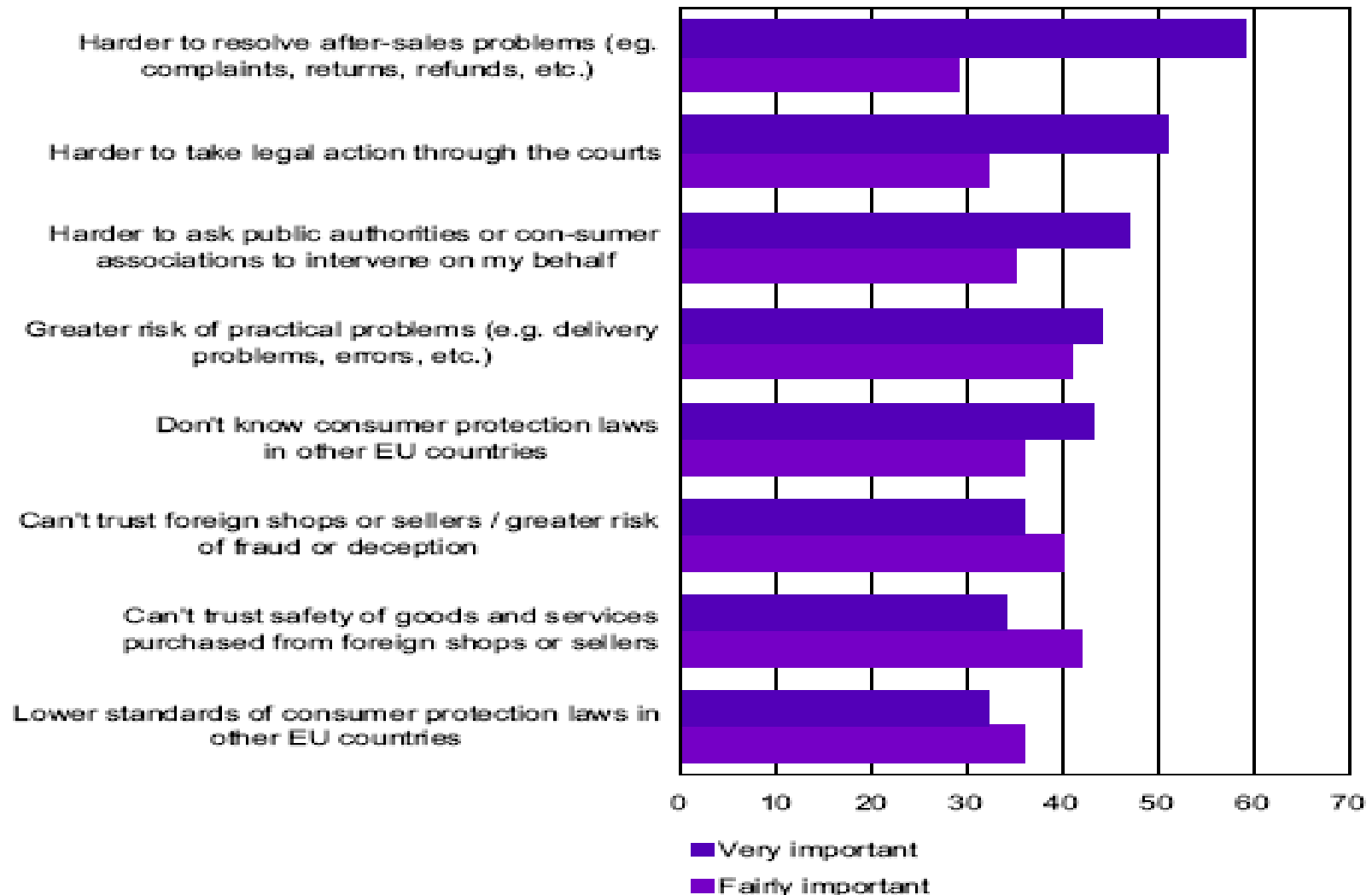
1. Rozvoj nových trhů (digitální služby, on-line aukce, sázky)
2. Nesourodost pravidel (současné směrnice totiž umožňují členským státům přijímat do svých vnitrostátních právních předpisů přísnější pravidla (tzv. minimální harmonizace) + v některých oblastech nedůsledná regulace)
3. nízká důvěra (pouze 26% spotřebitelů z EU zakoupilo zboží a služby přes hranice – důvody: 45% nedůvěra v nákupy na internetu od zahr.subjectů, 71% věří, že při takovém nákupu je obtížnější řešit problémy jako stížnosti, vrácení zboží, záruky apod.)

Ochrana zákazníka a spotřebitele

v EU

Problémy spotřebitelské politiky v EU

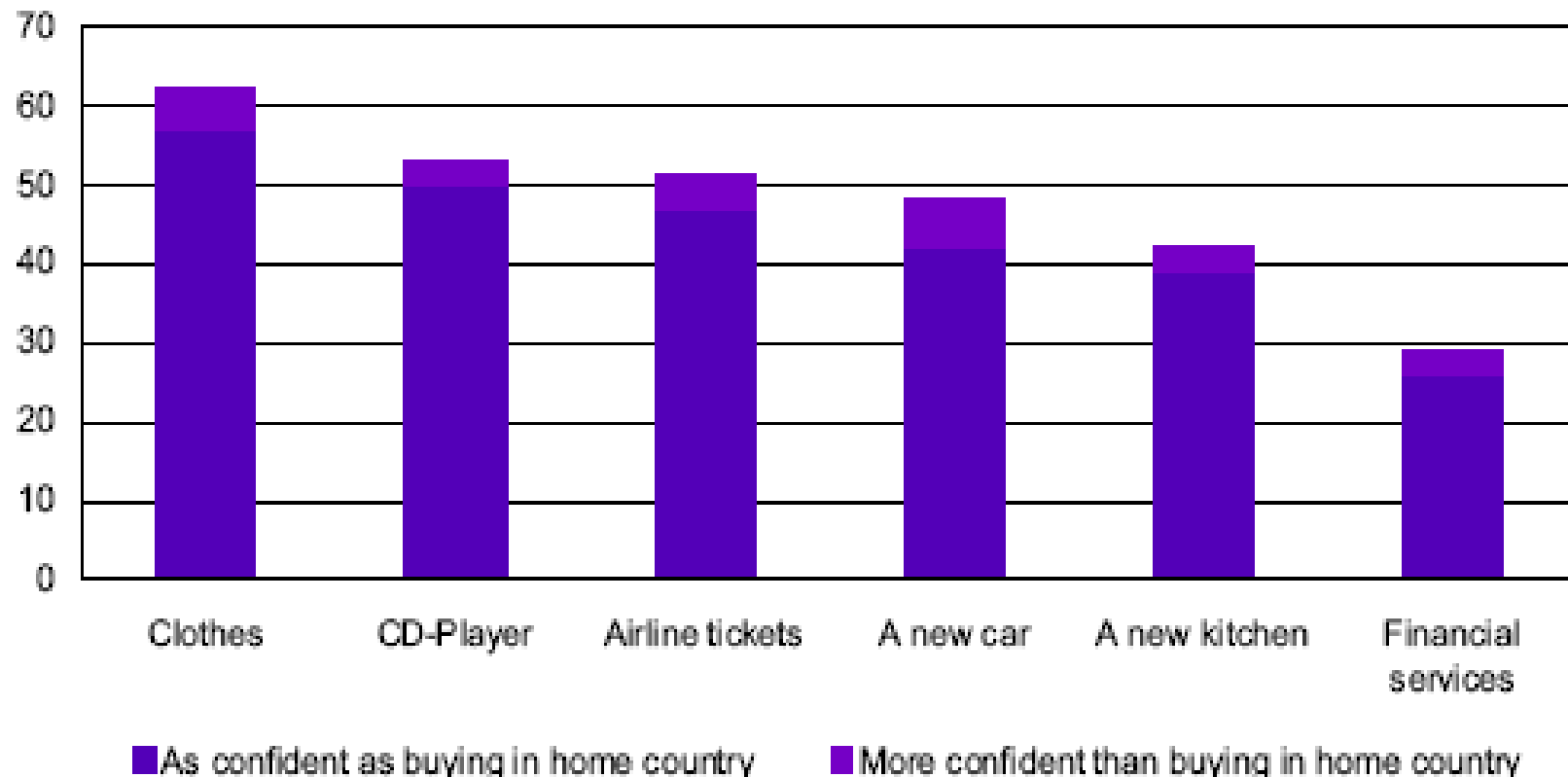
Figure 1.68: Reasons for lack of confidence in cross-border purchases, EU-15, 2002 (%) (1)



(1) Question: "For each of the following, please tell me if you think it is a very important, fairly important, not very important or not at all important reason for your lack of confidence?"

Problémy spotřebitelské politiky v EU

Figure 1.69: Consumer confidence in purchasing another EU country, compared to purchasing in their own, by type of product or service, EU-15, 2002 (%)



Problémy spotřebitelské politiky v EU

Table 1.70: Obstacles to cross-border trade in financial services, 2003 (%) (1)

	EU-15	BE	CZ	DK	DE	EE	EL	ES	FR	IE	IT	CY	LV
No obstacles	28	26	19	61	15	33	28	34	19	33	26	29	26
Lack of information	24	24	32	11	31	14	22	21	27	23	24	21	19
Bad information	9	7	9	3	16	6	6	5	8	3	11	3	7
Too risky	23	23	9	7	42	3	10	10	30	19	13	14	7
Necessary to have large amounts to invest	8	8	10	4	11	24	13	8	13	9	8	13	21
Difficulties due to distance	19	25	16	4	26	7	22	13	32	17	17	13	14
Poor legal protection in the event of problems	15	14	8	5	29	5	5	5	19	9	13	3	7
Language problems	22	23	27	8	31	22	18	18	25	19	22	10	22
Other reasons	6	9	13	6	5	8	12	6	6	4	3	5	18
Don't know	9	6	:	9	5	:	8	18	4	11	16	:	:

	LT	LU	HU	MT	NL	AT	PL	PT	SI	SK	FI	SE	UK
No obstacles	18	42	28	33	39	28	34	25	41	33	44	42	47
Lack of information	22	16	27	18	20	25	18	17	19	31	23	22	19
Bad information	1	7	2	2	8	16	8	6	15	10	4	8	2
Too risky	9	21	11	19	21	22	13	10	7	13	16	16	16
Necessary to have large amounts to invest	33	4	18	19	4	6	27	16	9	28	4	4	3
Difficulties due to distance	11	11	20	14	15	18	13	10	10	23	9	9	10
Poor legal protection in the event of problems	6	12	7	6	15	18	9	3	9	10	10	16	8
Language problems	23	3	32	13	17	15	25	15	15	38	23	22	18
Other reasons	8	11	9	5	6	8	7	8	1	11	7	5	7
Don't know	:	6	:	:	5	10	:	25	:	:	3	4	7

(1) Question: "Are there any obstacles, preventing you from using financial services elsewhere in the European Union?"; multiple answers allowed.

Problémy spotřebitelské politiky v EU

B) vedlejší:

- prodej mimo obchodní provozovnu (85/577/ES)
- souborné zájezdy (90/314/EHS)
- nepřiměřené smluvní podmínky (93/13/EHS)
- timesharing (94/47/ES)
- dálkový prodej (97/7/ES)
- označování zboží cenami (98/6/ES)
- žaloby na zdržení se protiprávního jednání (98/27/ES)
- prodej spotřebního zboží a záruky (99/44/ES)

Problémy spotřebitelské politiky v EU

3 varianty řešení:

- (i) vertikální přístup znamenající postupnou novelizaci všech směrnic,
- (ii) horizontální přístup, na jehož základě by měl být přijat nástroj společný pro všechny oblasti, podepřený současně určitými vertikálními opatřeními podle specifických oblastí.
- (iii) pasivní přístup, tzn. žádná akce na úrovni EU.

Problémy spotřebitelské politiky v EU

Sdružení obrany spotřebitelů (SOS) v ČR

- ✓ považuje za nejdůležitější body z jejího obsahu
 1. zavedení kolektivní žaloby, která by mohla významně zefektivnit prosazování práva spotřebiteli,
 2. zlepšení legislativy ochrany spotřebitele a zlepšení úrovně informovanosti spotřebitelů.
- ✓ se obává preference tzv. principu plné harmonizace legislativy.

“V praxi tak budou platit v celé EU stejná spotřebitelská práva, přičemž dosud si jednotlivé země mohly ve většině případů stanovit úroveň ochrany vyšší. To umožňovalo lépe reflektovat odlišné situace na trzích jednotlivých členských států a pružněji reagovat při řešení problémů.”

Spotřebitel v EU

Několik problémů

1. jednotné značení potravin pro usnadnění orientace – již na něm pracuje Evropská komise a Evropský parlament. Jak myslíte, že se k tomuto problému staví výrobci potravin?)
2. přeshraniční platby (Evropský parlament schválil směrnici o platebních službách - jedná se o projekt SEPA „Single European Payment Area“ – Jednotného evropského platebního prostoru. Platnost od 1.1.2008. Je dobré regulovat? Ušetří tím spotřebitelé a firmy?)
3. Výbor pro průmysl, výzkum a energetiku schválil v polovině dubna 2007 návrh směrnice, která má zajistit, že cena roamingu poklesne (Evropská komise označila tyto zisky mobilních operátorů za nemravné). Hrozba promítnutí cen do jiných služeb.

Spotřebitel v EU

DOLCETA (Development of On Line Consumer Education Tools for Adults)

<http://portal.dolceta.net/>

- ✓ internetový portál, spuštěn 29. června 2006
- ✓ užitečný nástroj pro vzdělávání spotřebitelů v celé řadě otázek, resp. spotřebitelských práv, včetně práv při využívání finančních služeb
- ✓ každý členský stát má svou vlastní verzi portálu, a to jak pokud jde o jazyk, tak pokud jde o adaptaci na národní právní prostředí

Literatura:

- Fiala, P., Pitrová, M. *Evropská unie*. Praha 2003
- Týč, V. *Základy práva Evropské unie pro ekonomy*. Praha 2006

On-line zdroje:

- Dokument Ochrana spotřebitele v Evropské unii: Deset hlavních zásad http://ec.europa.eu/consumers/cons_info/10principles/cz.pdf
- Internetový portál Dolceta <http://portal.dolceta.net/>
- Jednotný evropský akt <http://www.euroskop.cz/files/9/B2C56CE1-DC2B-46FC-A8F1-540692C38DCE.pdf>
- Knoblochová, Věra: Dolceta – nástroj pro vzdělávání spotřebitelů, <http://www.mpo.cz/dokument19121.html>
- Knoblochová, Věra: Vývoj ochrany spotřebitele v EU, online verze <http://www.mpo.cz/dokument7587.html>
- Sdružení obrany spotřebitelů www.spotrebitele.info
- Slabikář evropského spotřebitele <http://www.euroskop.cz/files/28/94331A37-F183-42EF-9458-6A3B7BC39C0A.pdf>
- Smlouva o EU (Amsterdam) <http://www.euroskop.cz/files/9/CC1CBFCC-19F3-4F75-AB00-2FDC972887BE.pdf>
- Smlouva o EU (Maastricht) <http://www.euroskop.cz/files/10/D542A3EA-D7D7-4A7A-B5DF-AE CFD1343F8D.pdf>
- Stránky BEUC (Evropská spotřebitelská organizace) <http://www.beuc.org/Content/Default.asp>
- Stránky Euroskop www.euroskop.cz
- Stránky Evropské komise, GŘ zdraví a ochrany spotřebitele http://ec.europa.eu/consumers/overview/cons_policy/index_en.htm
- Stránky Evropské organizace pro kvalitu <http://www.eoq.org/start.asp>
- Stránky Evropského parlamentu <http://www.europarl.europa.eu>
- Stránky mezioborové pracovní skupiny pro zdraví a spotřebitele při EP <http://intergroup.ephpa.org/>
- Stránky Ministerstva obchodu a průmyslu www.mpo.cz

Děkuji za pozornost



Ochrana zákazníka a spotřebitele
v EU