

# SYSTÉM OCHRANY SPOTŘEBITELE

## 4.1 Historický vývoj ochrany spotřebitele

Historie obchodu je spjatá také s různým rozložením sil mezi výrobou, obchodem a zákazníkem či spotřebitelem. V dobách, kdy převládala místní výroba a lokální obchodování, si výrobce a obchodník – vzhledem ke skutečnosti, že byl součástí té-které relativně uzavřené společnosti – nedovolil zákazníka poškodit, protože by byl ihned a náležitě potrestán. Tak to bylo před rozmachem mezinárodního obchodu, v období feudalismu, ale i v jiných obdobích – například v Evropě ve středověku, kdy měly města a městečka značná „tržní“ práva a jakékoliv projevy nečestného podnikání byly velmi obtížně uskutečnitelné.<sup>1</sup>

Vedle obecných anebo obecnějších zákonných úprav (v oblasti obchodu jsou známé zákony týkající se práv a povinností obchodníků i v otázkách možného způsobení újmy na zájmech zákazníka již z období kolem roku 1700 př.n.l. - Babylon a král Chammurabi) se tak v historii objevily i různé podoby etických kodexů anebo psaných či nepsaných zásad čestného obchodování a dalších prostředků, jakými byly například zavedení vah a mír, kterými se kontrolovalo zboží přivezené obchodníky na trhy z jiného území anebo zásady (ohledně odbornosti a poctivosti prodeje) cechů výrobců a obchodníků, které platily v jednotlivých městech. Tyto příklady lze označit jako **základy státních zásahů** do obchodního podnikání, kterých význam roste se zvyšováním masové průmyslové výroby a globalizací ekonomiky, t.j od konce 19. století.<sup>2 3</sup>

První organizace chránící spotřebitele před nečestným jednáním podniků, které poškozovalo jejich zájmy, vznikla v roce 1928 v USA – v období těsně před začátkem velké hospodářské krize a zároveň na konci velmi významného období ekonomiky Spojených států, která ve 20. letech 20. století zaznamenala nebyvalý růst. Pravděpodobně právě konjunktura amerického hospodářství doprovázená před tím nebyvalým spotřebitelským rozmachem<sup>4</sup> a zároveň i nárůstem negativních doprovodných projevů způsobila poměrně výrazný posun pozice a významu konečného zákazníka – spotřebitele. Třicátá léta a následně 2. světová válka ale zastavila snahy spotřebitelů a tak například v Evropě se první oficiální spotřebitelskou organizací stala britská Consumer Association v r. 1957 (o vzniku první evropské organizace, které cíle jsou zaměřeny na management kvality při vytváření hodnoty v podnicích - Evropské organizaci pro jakost, založené v r. 1956 jsme se již zmiňovaly).

V předchozím textu byl záměrně různě používán pojem „spotřebitel“ a „zákazník“. Zatímco v Evropě, resp. v Evropské unii se klade důraz na spotřebitele, ve Spojených státech

---

<sup>1</sup> Dalo by se říct, že vyšší míra uzavřenosti společnosti umožňuje také vyšší míru kontroly a nápravy.

<sup>2</sup> Uvědomění si následků úmyslného poškození zájmů jedné strany v dodavatelsko-odběratelských vztazích vyústilo například v USA v roce 1890 do odsouhlasení tzv. Shermanova antimonopolního zákona, na základě kterého byly zakázány snahy podnikatelů vedoucí v konečném důsledku k omezenému výběru zboží a nevhodným cenám.

<sup>3</sup> V roce 1914 také ve Spojených státech amerických vznikla jedna z prvních organizací na světě, která sledovala dodržování zákonů na ochranu hospodářské soutěže a nepřímo i zájmů zákazníků – Federální obchodní komise (Federal Trade Commission) – aktivní a velmi významná i pro světový obchod dodnes.

<sup>4</sup> Například počet registrovaných automobilů od roku 1914 do r. 1929 byl téměř 22 x vyšší, výroba elektrických přístrojů se za roky 1920 až 1929 ztrojnásobila. Významnou změnou prošla i americká společnost – během deseti let se značně setřely rozdíly mezi dělnickou a do té doby střední třídou a výrazně se změnilo i postavení žen – jak v zaměstnanosti tak i v domácnosti – americké ženy se staly rozhodující silou ve vynakládání příjmů za nákupy.

amerických jsou spotřebitelé jenom součástí širěji pojímané potřeby ochraňovat práva a zájmy jakéhokoliv zákazníka jako subjektu trhu. Proto v USA neexistuje ani jednotná federální podoba tzv. spotřebitelské politiky, která zase naopak na evropském kontinentu hraje poměrně významnou roli a je oddělena od úsilí podnikatelských subjektů zaměřeného na kvalitativní parametry produktů.

Nicméně v každé vyspělé ekonomice existuje určitý systém ochrany práv zákazníků stojící na třech základních pilířích, kterými jsou:

1. realizátoři spotřebitelské politiky
2. spotřebitelská politika
3. samotný zákazník – spotřebitel

Váha, podoba, naplnění, či projevy jednotlivých pilířů se značně liší v závislosti od kvality legislativního prostředí a podnikatelské a zákaznické vyspělosti v té-které zemi. Odlišnosti jsou dané ale také tradicemi, historií, národní kulturou anebo zapojením do mezinárodních vztahů, vyspělostí ekonomiky apod.

Pro charakter ochrany zákazníka v České republice byl a je rozhodující tlak ze strany Evropské unie v rámci asociačního procesu a následně po vstupu povinnosti vyplývající ze členství. Ochrana práv zákazníků začala být ze strany představitelů v té době ještě Evropského hospodářského společenství věnována pozornost až začátkem 70. let 20. století. Stalo se tak jednak vlivem růstu tzv. spotřebitelského aktivismu zejména ve skandinávských zemích a ve Velké Británii, stoupajícím počtem soudních sporů, které musel řešit Evropský soudní dvůr ve spojitosti s uplatňováním práv spotřebitelů a nejednotností legislativy členských států v této problematice, ale také v důsledku změn na americkém trhu, o kterých jsme se již zmiňovali v první kapitole (velké soudní procesy s výrobcí automobilů ve věci ohrožení života a bezpečnosti zákazníků) a které vyústily ve zvýšené úsilí americké vlády zaměřené na kvalitu výrobků.<sup>5</sup>

Ačkoliv již prezident Calvin Coolidge ve svém novoročním projevu v roce 1925 zdůrazňoval spojení obchodního podnikání s dodržováním základních mravních principů jakými jsou důvěra, pravdomluvnost a spravedlnost a také povinnost vlády hájit zákonné vlastnictví proti všem křivdám, až prezident John F. Kennedy v r. **1962** ve svém projevu ohledně nutnosti nové povinnosti federální vlády stát se garantem ochrany zákazníka formuloval první **čtyři – jasná a jednoduchá - práva**. Stalo se tak 15. března (tento den je Světovým dnem spotřebitelských práv) a definovaná práva byly:

1. **právo na bezpečnost** – ochrana před prodejem zboží, které by mohlo ohrozit zdraví a bezpečnost zákazníka
2. **právo na informace** – uvádění pravdivých informací o vlastnostech produktu a ochrana před klamavými informacemi
3. **právo na výběr** – souvisí s hospodářskou soutěží a omezením síly monopolů

---

<sup>5</sup> Již v roce 1939 vznikl v USA zákon o značení výrobků z vlny, podle kterého všechny výrobky obsahující vlněné vlákno musí tento údaj na výrobku uvedený a také musí být uvedeny instrukce o patřičné péči o výrobek. Tento zákon byl v roce 1958 doplněn o povinnost informovat zákazníka o složení textilního výrobku. V roce 1962 vznikl zákon, který se týkal povinného testování léků v otázkách bezpečnosti a účinnosti a povinného označování těchto výrobků, V roce 1966 následoval zákon o ochraně dětí, který zakazoval prodej nebezpečných hraček a jiných nebezpečných výrobků určených pro děti; v roce 1967 zákon o používání hořlavých tkanin pro oděvy a textil a v r. 1972 zákon o bezpečnosti výrobků.

#### 4. **právo být vyslyšen** – týká se zajištění institucionálního rámce, který řeší problémy spotřebitelů

Tyto čtyři práva se staly nosnými i pro Evropské společenství a staly se základem pro vytváření společné evropské legislativy a dalších prvků ochrany spotřebitele v ES a později v EU. Velmi vágně jsou zájmy spotřebitelů uvedeny také v preambuli zakladatelské smlouvy EHS jako úkol „trvale zlepšovat životní podmínky ve prospěch spotřebitelů.

Mimo snahy EHS vznikl v roce 1962 i Kontaktní výbor spotřebitelů, do kterého vstoupily již existující evropské národní svazy spotřebitelů. Na tomto základě potom vznikla evropská organizace BEUC – Bureau Européen des Unions des Consommateurs – Evropský výbor spotřebitelských svazů. Při Evropské unii vznikl v r. 1995 Spotřebitelský výbor jako orgán pro přímé zastoupení spotřebitelů v EU – ten ale zatím není příliš aktivní. Vlastní spotřebitelský výbor má také Evropský parlament, který pomáhá při prosazování spotřebitelské politiky i legislativy.

První ucelený **program politiky a ochrany spotřebitele** vznikl na půdě EHS v roce 1975 a Kennedym formulované práva rozšířil o další jedno – právo na reparaci:

1. **ochrana zdraví a bezpečnosti** – výrobky nesmí ohrozit zdraví a bezpečnost – z toho vyplývá nutnost stanovit základní bezpečnostní požadavky, zajištění řádných informací a legislativní ochranu spotřebitelů.
2. **ochrana ekonomických zájmů spotřebitele** – všeobecný zákaz klamavé reklamy a nepoctivých podmínek ve smlouvách
3. **práva spotřebitele na informace a vzdělání** – umožnění kvalifikované volby z nabízeného zboží nebo služeb
4. **zastupování (být vyslyšen)** – s organizacemi spotřebitelů by se mělo konzultovat při všech legislativních návrzích týkajících se zájmů spotřebitelů
5. **právo na náhradu** – včetně práva používat rady a pomoc nezávislých organizací a vytvoření jednoduchých, přístupných a rychlých postupů pro řešení stížností a reklamací

Těchto 5 práv v podobě tzv. „CHARTY PRÁV SPOTŘEBITELŮ“ bylo přijato také Mezinárodní spotřebitelskou organizací (IOCU – International Organization of Consumer Unions) i BEUC. V roce 1985 se IOCU pokusila doplnit tato práva o další a to o všeobecné právo na uspokojování základních potřeb a právo na zdravé životní prostředí a k právu na zastupování bylo připojeno také **právo na možnost sdružovat se v hnutích** a právo na vzdělání bylo doplněno o vyjádřenou **podporu vytváření výchovných programů a rozšiřování osvěty v rámci vládních politik**. Proto je možné setkat se až s osmi právy spotřebitelů.<sup>6</sup> Ve stejném roce přijalo těchto osm práv také Valné shromáždění Organizace spojených národů a zároveň doporučilo svým členským státům přijmout **SMĚRNICI PRO OCHRANU SPOTŘEBITELŮ** (ta byla přijímána v různé podobě a v různé době a lze říct, že ne všechny členské státy toto přání vyslyšely).<sup>7</sup>

<sup>6</sup> Další znění 8 práv je toto: právo na uspokojení základních potřeb, právo na bezpečnost, právo na informace, právo na výběr, právo být vyslyšen, právo na náhradu, právo na výchovu spotřebitele a právo na zdravé životní prostředí. Blíže: <http://www.spotrebitele.cz>

<sup>7</sup> Kromě toho je další akcí OSN například výměna informací mezi vládami o výrobcích, které by mohly být nebezpečné pro zdraví nebo životní prostředí v podobě publikace „**Unifikovaný seznam výrobků, jejichž spotřeba nebo prodej byly zakázány, omezeny...**“. V rámci Evropské unie funguje podobná výměna informací pod názvem **RAPEX** – pro státy střední a východní Evropy pod názvem **TRAPEX**. V praxi existuje více podobných systémů hlášení a výměn informací o výskytu závažných skutečností týkajících se veřejného zdraví na národní i mezinárodní a tedy nejenom evropské úrovni.

## 4.2 Systém ochrany spotřebitele v Evropské unii a ve světě

Až Maastrichtská smlouva dala politice ochrany spotřebitele právní základ – včleněním samostatné kapitoly č. XI. „Ochrana spotřebitele“ do Smlouvy o evropském společenství. V současnosti (od r. 1995) o problematiku spotřebitelů pečuje samostatné generální ředitelství<sup>8</sup> „GŘ pro zdraví a ochranu spotřebitele“ (, které nyní, tj. v červenci r. 2004) řídí komisař David Byrne). Vedle toho se spotřebitelské otázky řeší také rámci kompetencí jiných generálních ředitelstev (například pro dopravu) a v Evropském Parlamentu je zřízena tzv. Consumer Forum Intergroup. Tato skupina plní koordinační úlohu v otázkách spotřebitelské politiky mezi jednotlivými Výbory Parlamentu a měla by zajišťovat informování poslanců o významných studiích a informacích zjištěných spotřebitelskými organizacemi včetně diskuse ke klíčovým návrhům spotřebitelské politiky formulovaných v Parlamentu i v Komisi.

Pojetí ochrany spotřebitele v EU vychází z toho, že spotřebitel je vůči podnikateli zpravidla v pozici slabší strany. To se týká jak vlastností zboží nebo služeb, tak i souvisejících záruk, právních znalostí i finančních služeb. Při stále složitějším sortimentu a odstraněním hranic se tato nevýhoda prohlubuje. Prostředkem k vytvoření rovnoprávného postavení jsou jednoduché právní mechanismy, formulované tak, aby byly spotřebiteli srozumitelné. Cílem EU je zejména harmonizace ochrany spotřebitele v jednotlivých členských státech. Ukázkou významu postavení Evropského spotřebitele je například směrnice z roku 1998, která opravňuje spotřebitelská sdružení v jednom členském státě požadovat od soudů v druhém členském státě, aby zakročily v případě porušení stávající legislativy v mnoha oblastech – od klamavé reklamy až po nepřiměřené směnné podmínky.

Legislativa EU předpokládá jednotnou úroveň ochrany spotřebitelů, přitom si ale členské státy mohou ponechat svoji **vyšší úroveň ochrany**, to však nesmí vytvářet překážky obchodu. Tradičně mají velmi vysokou úroveň ochrany severské krajiny spolu s Nizozemskem, Velkou Británií a Německem a nižší státy jižní Evropy. Přes intenzivní snahu sjednotit úroveň ochrany spotřebitele existují někdy i dost značné rozdíly v právní úpravě i v takových oblastech jako je klamavá reklama, podomní prodej, nepřiměřené smluvní podmínky, ale i bezpečnost výrobků.

Ochrana spotřebitele v EU v současnosti má charakter široce rozpracované a neustále se vyvíjející **spotřebitelské politiky**. Ta je zejména prostředkem formování jednotného trhu a je tedy integrální součástí základního strategického úsilí Unie. Pro budoucí nové členy jsou povinnosti vyplývající z nutnosti harmonizace práv spotřebitelů dány Kapitoulou 32 Dodatku k Bílé knize o přípravách asociovaných zemí střední a východní Evropy na integraci do společného trhu EU (r. 1995). Spotřebitelská politika je rozpracována ve stovkách více či méně detailních předpisů – nařízení, směrnic, rozhodnutí - či doporučení, stanovisek anebo rozsáhlejších politik, návrhů změn apod.

Tři výše uvedené pilíře systému ochrany spotřebitele, který je podporován Evropskou unií a který je postupně naplňován také v České republice, mají ve skutečnosti komplikovanější podobu a to:

---

<sup>8</sup> Generální ředitelství má kolem 600 pracovníků a je tvořeno 7 ředitelstvími, které mají na starosti různé oblasti – právní záležitosti, naplňování 5 práv, spolupráce se spotřebitelskými organizacemi, odborné posuzování zdravotních a bezpečnostních rizik, veřejné zdraví apod.

1. **realizátoři** anebo subjekty spotřebitelské politiky, mezi které patří: vláda – vládní politika, programy, tvorba legislativy a vládou vytvořené a podporované instituce různého zaměření atd., podnikatelská sféra, vzdělávací instituce, spotřebitelské organizace, jiné občanské organizace, odbory a hromadné sdělovací prostředky. Prostřednictvím tohoto pilíře se spotřebitelská politika vytváří a uvádí do života.
2. **spotřebitelská politika** (ať již formulovaná jako vládní dokument anebo vytvářena nevládními zásahy), která představuje určitý stupeň rozpracovanosti osmi práv spotřebitelů (v tomto smyslu na: 1. bezpečnost, 2. svobodný výběr, 3. odškodnění, 4. informace, 5. vzdělání, 6. zastupování, 7. základní potřeby a 8. zdravé životní prostředí).
3. **odpovědnost anebo aktivita samotných spotřebitelů** – která znamená vlastní úsilí každého občana jako spotřebitele, tj. úsilí o vzdělávání se a zvyšování znalosti například ve složení výrobků, účincích, legislativy, ochrany životního prostředí apod. Jinak řečeno to znamená vědět, co jako spotřebitel můžu dostat a domáhat se toho.

V jednotlivých zemích (nejenom Evropské unie) se odlišně řeší také otázka hlavní odpovědnosti za spotřebitelskou politiku tj. stěžejního realizátora. Například v Dánsku a Velké Británii, v Kanadě a Austrálii náleží problematika spotřebitelské politiky pod ministerstva zaměřené na podnikatelský sektor, což je podobné i České republice (Ministerstvo průmyslu a obchodu) nebo Slovensku (Ministerstvo hospodářství). Ve Švédsku je to ministerstvo vnitra (resp. veřejné správy), ve Španělsku se řeší tato politika spolu s otázkami zdravotnictví, v Rakousku a Norsku zase společně s otázkami rodiny, žen a dětí.

Nejpropracovanější systém ochrany spotřebitele ve smyslu vážnosti a zastoupení realizátorů ze strany státu má Švédsko. Všeobecnou odpovědnost za rozvoj, legislativu a finanční rozpočet ve věcech ochrany spotřebitele nese – jak bylo uvedeno - Ministerstvo veřejné správy. Švédský Státní výbor pro spotřebitele podporuje efektivní využívání zdrojů v domácnostech, testuje výrobky a služby, zajišťuje vzdělávání a výuku spotřebitelských práv na školách apod. Právní pomoc při trestním řízení a správní dozor vykonává OMBUDSMAN pro spotřebitele. Pozoruhodná je instituce Státní poradce pro spotřebitele, kterou tvoří více než 280 poradců s místní působností. Jejich posláním je poskytovat individuální rady, informovat ústředí o problémech, podporovat aktivity spotřebitelů v místě a být prostředníkem při stížnostech. Řešení sporů mezi spotřebitelem a prodávajícím včetně zkoušek kvalitativních parametrů produktů provádí Výbor pro stížnosti spotřebitelů. Celý systém ochrany spotřebitele je hrazen ze státního rozpočtu.

Ve Velké Británii kromě institucí s podporou veřejných úřadů a státní správy, podobných českému prostředí se spotřebitelé sdružují kolem dvou významných a desítky menších nevládních organizací. Tou větší (resp. největší v Evropě) je Consumers' Association, které členská základna představuje asi 700 000 členů. Tato organizace je zcela soběstačná a na náročné testy získává prostředky periodickými a neperiodickými publikacemi. Vydává měsíčník Which? a další specializované periodické i neperiodické publikace. Spolupracuje s parlamentními výbory při tvorbě legislativy. Druhou organizací je National Federation of Consumer Groups, která se orientuje na lokálně ohraničenou problematiku ochrany spotřebitelů. Velmi aktivní je také National Consumer Council – nezávislá spotřebitelská organizace, která je ale financována ministerstvem obchodu a průmyslu a na rozdíl od Consumers' Association reprezentuje zájmy spotřebitelů na tzv. rozhodovací úrovni, tj. vedle vlastních průzkumů vykonává oficiální lobbying mezi podnikateli a ve vládě.

Ministerstvo obchodu a průmyslu založilo také Office for Fair Trading – vládní instituci dohlížející na dodržování legislativy v rámci ochrany spotřebitelů a koordinující činnost různých úřadů či institucí vlády v problematice obchodování. Úřad dále zpracovává a vyhodnocuje stížnosti spotřebitelů a formuluje doporučení resp. zásadní opatření a připravuje zprávy týkající se spotřebitelské problematiky. Navíc vydává informační materiály jak pro spotřebitele tak pro podnikatele v této oblasti.

I ve Velké Británii je role ombudsmana v roli ochránce práv spotřebitele významná podobně jako ve Švédsku.

Obecně lze říct, že Británie spolu se zeměmi Beneluxu, skandinávských zemí, Irsko, Rakousko a Německo mají velmi podobný systém, který se liší pouze malými odlišnostmi v míře angažovanosti státu a velikostí spotřebitelských organizací. Ve Francii již hrají spotřebitelská hnutí velmi malou roli a v dalších zemích jsou tyto aktivity včetně státní politiky mnohem skromnější.

V Německu fungují v každé spolkové zemi tzv. spotřebitelské centrály, které poskytují především poradenství. Aktivní je dále zejména Spolková výbor pro národohospodářskou osvětu a Sdružení domácností. Výsledky spotřebitelských testů publikuje Nadace pro testování zboží a to v měsíčníku Stiftung Warentest, který je velmi oblíben a činnost této nadace je vysoce respektována.

Poměrně široké pravomoci má francouzské Generální ředitelství pro konkurenci, spotřebu a postih podvodů zřízené Ministerstvem hospodářství, financí a rozpočtu. Vedle testování výrobků zabezpečuje dozor nad dodržováním zákonů ve svěřených oblastech.

Zajímavostí je dánská Rada pro domácí hospodaření, které činnost se orientuje na zvyšování ekonomické, hygienické a nutriční úrovně dánských domácností.

Ve Spojených státech amerických je systém ochrany spotřebitele, realizace spotřebitelské politiky a organizací zabývajících se touto problematikou značně rozšířený a mnohopočetný. Na vládní, resp. celostátní úrovni mají největší význam tyto instituce: Office of Consumer Affairs, který realizuje vládní program spotřebitelské politiky a jeho ředitel je speciálním poradcem prezidenta v e spotřebitelských otázkách a Food and Drug Administration – úřad řízený Ministerstvem zdravotnictví, osvěty a sociální péče, který se zaměřuje na informační a výchovnou činnost, týkající se potravin, léků, léčiv a kosmetiky.

Mezi nejvýznamnější americké celostátní spotřebitelské organizace patří: Consumers Union, který vydává časopis Consumer Reports. Svaz (resp. nezávislá a nezisková organizace) existuje již od roku 1936 a orientuje se na testování výrobků a informování spotřebitelů ohledně různých spotřebitelských otázek. Dále je to National Consumers League, která se zaměřuje na bezpečnost potravin, léky a soukromí na internetu a Consumer Federation of America (CFA) fungující od roku 1968 a sdružující kolem 300 členů – neziskových spotřebitelských organizací. Ohnisko činnosti je hájení spotřebitelských práv, výzkumu, vzdělávání a poskytování různých služeb. Vedle toho organizuje každoročně konference – National Food Policy Conference a Financial Services Conference, které se týkají nejnovějších poznatků z obou uvedených oblastí vztažených k zájmům spotřebitelů.

### 4.3 Systém ochrany spotřebitele v České republice

V České republice je za spotřebitelskou politiku tedy odpovědné **Ministerstvo průmyslu a obchodu**. Jedním z výsledků této odpovědnosti je koncepce spotřebitelské politiky (1. koncepce byla vypracována na roky 1998 – 2000, druhá aktuální pro roky 2001 – 2005), o níž bude pojednáno dále. Kromě toho jsou tomuto ministerstvu podřízeny někteří další realizátoři, mezi které patří organizace: Česká obchodní inspekce, Puncovní úřad, Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví, Český úřad pro zkoušení zbraní a střeliva, Český metrologický institut a Český normalizační institut, o činnosti kterých bude pojednáno dále. Ministerstvo zároveň také koordinuje činnost dalších orgánů státní správy v této oblasti.

Za bezpečnost potravin, nápojů a tabákových výrobků, fytosanitární a veterinární prevenci je zodpovědné **Ministerstvo zemědělství**, které řídí také dvě vládní instituce pověřené tržním dozorem a to *Státní (Českou) zemědělskou a potravinářskou inspekci* a *Státní veterinární správu*.<sup>9</sup>

**Ministerstvo zdravotnictví** odpovídá za hygienickou prevenci, bezpečnost léčiv zdravotnických prostředků a jim podobných výrobků a za hračky, kosmetiku a jiné výrobky určené dětem do tří let. Řídí také dvě dozorové instituce a to *Státní ústav pro kontrolu léčiv* a tzv. *orgány státního zdravotního dozoru (hygienické stanice)*.

Některé otázky spojené s právy spotřebitelů a cestovním ruchem spadají pod **Ministerstvo pro místní rozvoj**. Tvorba zákona o ceně a související legislativy je v kompetenci **Ministerstva financí**. **Ministerstvo vnitra** řídí živnostenské úřady, které by měly mimo jiné kontrolovat také dodržování části legislativy spojenou s podnikáním ze strany podnikajících subjektů.<sup>10</sup> **Ministerstvo informatiky** vytváří základní rámec pro otázky ochrany spotřebitele, resp. zákazníka v souvislosti s e-komercí, Ministerstvo životního prostředí řeší otázky práva spotřebitele na ekologicky čisté a nezávadné životní prostředí, **Úřad pro ochranu hospodářské soutěže** dohlíží na poškozování práv spotřebitelů z hlediska hospodářské soutěže. **Česká národní banka** má v kompetenci některé záležitosti, které se týkají spotřebitelských úvěrů a platebních karet.

Společnou koordinační platformou vzájemné informovanosti dotčených orgánů státní správy a řešení dílčích úkolů je **Pracovní skupina pro spotřebitelskou politiku**, zřízená podle usnesení vlády České republiky č. 1047 ze dne 6. října 1999.

Vládní iniciativou, která je realizována za součinnosti více státních institucí je **Národní politika podpory jakosti** orientovaná tedy primárně na různé otázky kvality a až sekundárně také na ochranu spotřebitele. Je tedy doplňujícím programem komplexního rámce kvality vedle spotřebitelské politiky. Program Národní politiky podpory jakosti ([www.npj.cz](http://www.npj.cz)) - byl vládou přijatý jako vládní usnesení v r. 2000 a je souhrnem metod a nástrojů ovlivňování jakosti výrobků, služeb a činností v rámci ekonomiky včetně veřejné správy.

Cílem Národní politiky jakosti (dále také NPJ) je:

---

<sup>9</sup> Ministerstvo zemědělství spolu s Ministerstvem zdravotnictví jsou také zodpovědní za realizaci vytvořené Strategie bezpečnosti potravin, kterou bylo potřebné formulovat na základě usnesení v Bílé knize o zdravotní nezávadnosti potravin, vydané Komisí EU v r. 2000

<sup>10</sup> například povinnost oznámit živnostenskému úřadu změnu sídla a případně i změnu adresy provozovny včetně adresy, kde se lze domáhat nároků vyplývajících ze zákonné odpovědnosti za škody.

- optimalizace legislativy
- rozvoj národního akreditačního systému – oblast jednotné akreditace má na starosti Česká akreditační instituce (www.cai.cz), která dohlíží jednak na činnost organizací provádějících certifikaci výrobků a systémů kvality a jednak vytváří koncepci a systém akreditace. Akreditace znamená oficiální uznání, že určitá zkušebna (například Technický a zkušební ústav stavební Praha, Textilní zkušební ústav, kalibrační laboratoře a další) je způsobilá vykonávat určité přesně vymezené aktivity.
- rozvoj normalizace, metrologie a zkušebnictví
- podpora růstu jakosti veřejných služeb
- vytvoření podmínek pro rozvoj podnikatelských subjektů v oblasti zvyšování kvality
- výchova, vzdělávání a rekvalifikace pracovníků
- zabezpečení systému státního ověřování jakosti v gesci Ministerstva obrany
- vytvoření podmínek pro vstup českých subjektů do EU
- dosažení konkurenceschopnosti českých výrobců na světových trzích
- účast na standardizaci aktivit v rámci členství v NATO

Obr. 4.1 logo programu Národní politiky jakosti



Zdroj: <http://www.npj.cz>

Činnost NPJ koordinuje Rada ČR pro jakost, každoročně jsou vyhlašovány a podporovány různé projekty a programy podpory jakosti, vyhlašuje se Národní cena za jakost (podle modelu EFQM Excellence) a uděluje se značka „Česká kvalita“. <sup>11</sup> Vyhlašována je také soutěž pro žáky základních škol a studenty středních a vysokých škol „Poznej kvalitu“ (uzávěrka v listopadu každý rok).

Úspěšný účastník programu Česká kvalita (CzQ) získává jednak možnost označit svůj výrobek logem programu České kvality. Jelikož je ale cílem tohoto programu zavedení jednotného systému důvěryhodných značek kvality (vedle podpory domácích výrobců a zlepšení jak image českých firem tak informovanosti spotřebitelů v nabídce kvalitních produktů), značek kvality spadajících pod tento program je více. Patří sem tedy i značka BIO – Produkt (výrobek ekologického zemědělství), CZECH MADE, QZ – ZARUČENÁ KVALITA (pro textilní výrobky), EKOLOGICKY ŠETRNÝ VÝROBEK, ČSN TEST (výrobek splňuje všechny technické požadavky příslušné normy), ZDRAVOTNĚ NEZÁVADNÁ OBUV – BOTA PRO VAŠE DÍTĚ, PEČETĚ JAKOSTI (týká se kvality

<sup>11</sup> Mezi projekty podporovanými finančně z tohoto programu patří například vydání publikace „Měření a zlepšování spokojenosti zákazníků“ anebo zpracování „Metodiky výuky jakost ve veřejné správě“ včetně přípravy učebních textů



ojetého vozidla), ESČ (označuje elektrotechnické výrobky shodné s normami pro elektrickou bezpečnost) a další.<sup>12</sup>

Obr. č. 4.2 ukázky značek kvality



Zdroj: [http://www.npj.cz/ceska\\_kvalita/znacky\\_czq.asp](http://www.npj.cz/ceska_kvalita/znacky_czq.asp)

Obr. č. 4.3 ukázky značek kvality obchodníků zapojených do programu CzQ



Zdroj: [http://www.npj.cz/ceska\\_kvalita/znacky\\_czq.asp](http://www.npj.cz/ceska_kvalita/znacky_czq.asp)

V rámci NPJ je integrována a podporována i činnost České společnosti pro jakost – neziskové organizace - ([www.csq.cz](http://www.csq.cz)), která nabízí například různé poradenství, školení, vzdělávání, vydává publikace, organizuje týden a měsíc kvality (v listopadu), spoluorganizuje konference na téma zvyšování kvality. Při této společnosti funguje také Národní informační středisko pro podporu jakosti – svou činností zaměřené zejména na budování informační databáze pro sběr a šíření informací.

Národní program podpory jakosti realizuje řada dalších institucí a organizací a to také ziskového charakteru například Národní vzdělávací fond, Potravinářská komora ČR, Svaz obchodu, KPMG ČR, s.r.o., vysoké školy, spotřebitelské organizace, certifikační společnosti atd.

Národní politika podpory jakosti je součástí Evropské politiky podpory jakosti, ale podobné programy existují i v jiných částech zeměkoule – například světově uznávaný

---

<sup>12</sup> Je možná na místě připomenout, že mnohé z těchto značek – ač jsou značkami kvality, nemusí mít s danou – a očekávanou vysokou - kvalitou konkrétního výrobku nic společného. Některé z těchto značek jsou poněkud zprofanované – například hodnocení výrobků označených Czech Made nezávislými autorizovanými zkušebními anebo v rámci spotřebitelských testů bývá velmi negativní, podobná situace se týkala podstaty slova Bio u některých bio-jogurtů apod.

program cen za kvalitu v Japonsku – Demingova cena, nebo již zmiňovaná Cena Malcolma Baldrige v USA, kterou vyhláší prezident USA a program podporující tuto cenu je zakotven ve federálním zákonu. Za průkopníka národních programů jakosti je v Evropě považována Margaret Thatcherová – její program byl významným nástrojem reorganizace hospodářství Velké Británie v 80. letech 20. století.

## **Realizátoři spotřebitelské politiky**

### **Státní zásahy**

V předchozí části jsme si naznačili, že v současnosti bychom pravděpodobně ztěží našli na zeměkouli stát, který by neovlivňoval chování výrobců a spotřebitelů v problematice ochrany spotřebitele různými způsoby – koncipováním a prosazováním spotřebitelské politiky, legislativou, prostřednictvím činnosti ministerstev, vytvářením specifických institucí, podporou řady nezávislých institucí, podporou různých akcí (např. Czechmade), členstvím v různých nadnárodních organizacích, souhlasem s nadnárodními závazky, předpisy, procesy (například podpora vzdělávání) apod.<sup>13</sup> Uvedli jsme si také rámcový systém ochrany zákazníka existující v České republice, který se teď více přiblížíme.

Pro zajištění zejména **kvality a bezpečnosti výrobků** je „zastřešující“ činností tzv. STANDARDIZACE (zajišťující stálost nebo trvalost určitých charakteristických materiálů, produktů, procesů anebo služeb vyjádřených technickou specifikací, resp. jinými konkrétními kritérii, které existují v podobě pravidel, definic, direktiv, ukazatelů atd. Standardizace je závislá na třech činnostech, a to NORMALIZACE, METROLOGIE A ZKUŠEBNICTVÍ. V souvislosti s globalizací a růstem mezinárodního obchodu stoupá význam nadnárodního propojení těchto činností.

NORMALIZACE je činnost stanovující nejvýhodnější řešení, kriteria a určitou referenční úroveň, k níž se poměřuje úroveň jiného objektu. Normy mají významné místo při vývoji a výrobě, spotřebě surovin a materiálů, v obchodním styku, v kontrolních činnostech apod.

Nejvýznamnější mezinárodní organizací v oblasti normalizace je ISO (anebo také IOS) – International Organization for Standardization – nevládní federace národních normalizačních organizací z více než 130 krajín, založena v r. 1947 v Ženevě – [www.iso.ch](http://www.iso.ch), o které již byla zmínka. Slovo isos znamená v řečtině rovný, stejný a ještě jednou zajímavostí je, že předchůdce ISO byla založena v r. 1928 v Praze – ISO se z této organizace přetransformovala. ISO doposud vydala kolem 12 000 mezinárodních norem.

Obr. č. 4.4. logo organizace ISO

---

<sup>13</sup> Samozřejmě, že jsou státy, kde jsou tyto aktivity značně omezeny a také státy, kde by dalo mluvit o negativní podobě některých výše zmíněných existujících příkladech (legislativa, která spíše napomáhá spotřebitele nechránit).



Zdroj: <http://www.iso.org/iso/en/ISOOnline.frontpage>

V ČR je národním normalizačním orgánem **Český normalizační institut ČSN** – [www.csni.cz](http://www.csni.cz), který vykonává všechny práce spojené se spoluprbou evropských, mezinárodních tvorbou českých norem (lépe řečeno tvoří české technické normy, zavádí evropské a mezinárodní normy do soustavy ČSN a spolupracuje s nevládními mezinárodními a evropskými normalizačními organizacemi na tvorbě norem tohoto charakteru) a výkonným orgánem vlády pro vládní rozhodnutí je **Úřad pro normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví** ([www.unmz.cz](http://www.unmz.cz)). UNMZ kromě jiného zajišťuje roli koordinátora pro uskutečňování programu technické harmonizace, t.j tzv. transparence technických předpisů EU do českého právního řádu.

V ČR v současnosti existují české technické normy – ČSN a tzv. harmonizované normy, které zajišťují vazbu mezi závaznými právními předpisy ČR a směnicemi EU. České technické normy jsou tedy označovány zkratkou ČSN, normy převzaté z Evropské unie do soustavy českých norem mají zkratku ČSN EN, normy převzaté z mezinárodní soustavy zase zkratku ČSN ISO a normy převzaté z obou systémů, tj mezinárodního i z EU mají zkratku ČSN EN ISO. Setkat se můžeme ještě s jednou zkratkou – ČSN IEC, což je označení norem převzatých z Mezinárodní elektrotechnické komise.

Normy mají - kromě norem harmonizovaných, které jsou závazné - jak v ČR tak i v EU nezávazný, doporučující charakter, což ale neznamená jejich nedodržování v případě, když se strany ve vzájemném styku – většinou obchodním – na splnění určité normy dohodnou.

Úkolem METROLOGIE je zajištění jednotnosti a správnosti či přesnosti měřidel a měření na základě zákona č. 119/2000 Sb. a dalších prováděcích vyhlášek. Stěžejními orgány v této oblasti jsou mimo jiné Český metrologický institut ([www.cmi.cz](http://www.cmi.cz)) se sídlem v Brně, státní metrologické střediska a akreditované laboratoře. Mezi činnosti ČMI patří zejména:

- rozvoj a uchování tzv. státních etalónů (měřidlo – „vzor“)
- legální metrologie - typové schvalování a ověřování tzv. stanovených měřidel (tyto většinou využívají pracovníci dozorových institucí při ověřování dodržování pravidel ochrany zákazníka)
- kalibrace etalónů a měřidel – služba, v rámci které jsou tzv. pracovní měřidla, tj.například metr, který se používá v maloobchodním prodeji látek, odměrka v pohostinském zařízení apod. opatřeny kalibračním znakem anebo jejich majitelé či uživatelé získali potvrzení o jejich správnosti – buď od ČMI anebo konkrétního metrologického střediska. Ústav pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví vydává tzv. Výměr o stanovených měřidlech, ve kterém jsou uvedeny ty měřidla, které podléhají povinnému a pravidelnému ověřování (různé lhůty). Jsou to vesměs měřidla , které se používají v obchodním styku anebo v souvislosti s ochranou zdraví, životního prostředí resp. bezpečnosti práce.

ZKUŠEBNICTVÍ zajišťují státní i soukromé autorizované zkušebny (například Elektrotechnický zkušební ústav, technický a zkušební ústav stavební, Strojírenský zkušební ústav, Institut pro testování a certifikaci Zlín – produkty gumárenského, kožařského, plastikářského, obuvnického, textilního průmyslu i dalších, Textilní zkušební ústav Brno atd.

Provádění zkoušek – tj. posuzování parametrů je nezbytné při tzv. posuzování shody, certifikaci výrobků, materiálů a systémů, homologizaci apod. **Certifikace je postup, kterým třetí strana poskytuje písemná ubezpečení, že výrobek, proces nebo služba je ve shodě se specifikovanými požadavky. Homologace vychází z certifikace a je to schválení resp. povolení uvádět na trh výrobek, proces nebo službu nebo jich používat pro dané účely nebo podle stanovených podmínek (značka „E“).** Většinou se toto slovo spojuje s elektro-výrobky a vozidly.

Shodu určitých kvalitativních parametrů produktu s předepsanými (např. technické předpisy, odkazy na normu, uvedená specifikace, legislativní dokument) lze vyjádřit písemně – prohlášením dodavatele anebo formou štítku, potisku, určitého dokumentu apod. Nejčastější značení v zemích EU je symbol CE.

**Dozorovými** orgány v oblasti ochrany spotřebitele, ale i ochrany vnitřního trhu jsou rozpočtové, příspěvkové, a také i soukromé společnosti. Jejich řídicí orgány jsme si již také uváděli v předchozí části.

#### **Česká obchodní inspekce** ([www.coi.cz](http://www.coi.cz))

- je hlavním dozorovým orgánem pro nepotravinářské výrobky a ochranu ekonomických zájmů spotřebitele. U potravinářských výrobků tedy nekontroluje jejich kvalitu, ale pouze otázky spojené s ochranou spotřebitele týkající se například klamání. V rámci své činnosti kontroluje dodržování podmínek stanovených k zabezpečení jakosti, zdravotní nezávadnosti a bezpečnosti výrobků i služeb a poskytování řádných informací o nich .
- Dále kontroluje, zda spotřebitel není klamán nepravdivými, nedoloženými či neúplnými údaji o skutečných vlastnostech výrobků nebo služeb, a také zda kontrolované osoby dodržují povinnosti ve vztahu ke státu, např. prokazování původu zboží, schvalování výrobků před jejich uvedením na vnitřní trh a oprávnění k provozování živnosti."<sup>14</sup>

Tyto oblasti kontroluje na základě více zákonů - kromě samostatného zákona o ČOI (č. 64/1986 Sb.) je to zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, zákon č. 303/1993 Sb., o zrušení státního tabákového monopolu, zákon č. 136/1994 Sb., o barvení a značkování uhlovodíkových paliv, zákon č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky, zákon č. 189/1999 Sb., o nouzových zásobách ropy, zákon č. 56/2001 Sb., o podmínkách provozu vozidel na pozemních komunikacích, zákon č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků, zákon č. 321/2001 Sb., o některých podmínkách sjednávání spotřebitelského úvěru, zákon č. 477/2001 Sb., o obalech a zákon č. 86/2002 Sb., o ochraně ovzduší. Samozřejmě, že kontroluje pouze dodržování těch paragrafů které se týkají poškozování zájmů a práv spotřebitele.

---

<sup>14</sup> zdroj: <http://www.coi.cz>

Na krajských inspektorátech je poskytována také poradenská a informační služba.

### **Puncovní úřad<sup>15</sup>** ([www.puncovniurad.cz](http://www.puncovniurad.cz)),

Jeho činností je zejména:

- puncovní kontrola a provádění puncovní inspekce u výrobců a obchodníků s výrobky z drahých kovů
- ověřování ryzosti těchto výrobků
- provádění expertní činnosti v oboru puncovníctví
- zastupování České republiky v mezinárodní normalizaci v oblasti drahých kovů

Úřad také pečuje o ochranu zákazníka nakupujícího výrobky z drahých kovů prostřednictvím internetu.

Obr. č. 4.5 ukázka puncovních značek uvedených na webové stránce Puncovního úřadu



Zdroj: <http://www.puncovniurad.cz/cz/znacky.aspx>

### **Český úřad pro zkoušení zbraní a střeliva** ([www.cuzzs.cz](http://www.cuzzs.cz))

Je zaměřen na:

- kontrolu výrobců, dovozců, distributorů, opravců i držitelů zbraní, střeliva a pyrotechnických výrobků zaměřenou na správné označení a dodržení stanovených technických požadavků
- vystavují ověření těchto výrobků, jehož získání je pro výše uvedené osoby povinné, před jejich uvedením na trh.

### **Státní veterinární správa ČR** ([www.svscr.cz](http://www.svscr.cz))

- a na nižších stupních okresní a městské veterinární správy zpracovávají anebo se podílí na realizaci programů ochrany zvířat a péče o zdravotní nezávadnost živočišných produktů
- podílí se na ochraně spotřebitelů před případnými zdravotně závadnými produkty živočišného původu
- monitoruje a zodpovídá za ochranu území ČR před možným zavlečením nebo rozšířením nebezpečných nákaz
- pracovníci nižších stupňů vykonávají veterinární prohlídky zvířat před porážkou, schvalují tzv. závody pro dovoz výrobků živočišného původu, vydávají veterinární osvědčení pro výrobu, zpracování, ošetřování, balení, skladování, přepravu a prodej produktů

<sup>15</sup> Česká republika je jednou ze zemí, kde je povinné puncování výrobků z drahých kovů

- živočišného původu na vnitřním trhu a také pro dovoz a vývoz produktů
- kontrolují prodej zvířat a živočišných produktů na tržnicích a tržišťích
  - určují veterinární podmínky pro sezónní prodej ryb
  - kontrolují dodržení předpisů týkajících se dopravních prostředků určených pro přepravu živočišných produktů a vedení evidence dopravců o jejich čištění a desinfekci
  - pracovníci dohlíží také na ochranu pohody zvířat a ochranu před týráním

### Ústav pro státní kontrolu veterinárních biopreparátů a léčiv ([www.uskvbl.cz](http://www.uskvbl.cz))

- je podřízený Státní veterinární správě ČR. Pro kvalitu zboží je z bohatého výčtu jeho činností důležité a zajímavé uvést například tyto aktivity:
  - vydává rozhodnutí o registraci léčivých přípravků, jejich změnách, prodloužení a zrušení a vede jejich evidenci
  - vydává povolení k výrobě a distribuci veterinárních léčiv a rozhoduje o jejich změně nebo zrušení
  - vydává certifikáty na jakost léčiv a pomocných látek
  - vydává certifikáty provozovatelům a kontrolním laboratořím, kterými osvědčuje splnění podmínek správné výrobní nebo správné distribuční praxe
  - nařizuje stažení léčiva z oběhu v případě zjištění nežádoucího účinku léčivého přípravku nebo podezření z jeho nežádoucího účinku
  - kontroluje u provozovatelů a lékáren jakost, bezpečnost a účinnost léčiv, jakost a bezpečnost pomocných látek, meziproductů a obalů, dodržování zákona o léčivech, správné výrobní praxe, správné distribuční praxe a podmínek stanovených v povoleních k činnosti u veterinárních lékařů
  - rozhoduje ve sporných případech zda jde o léčivo, hromadně vyráběný léčivý přípravek nebo o jiný výrobek, popřípadě zda jde o homeopatický přípravek
  - hodnotí zprávy o výsledcích předklinického hodnocení léčiv a návrhy výrobců týkající se indikace, základního dávkování a způsobu podávání léčiv

### Hygienické stanice (např. [www.khsbrno.cz](http://www.khsbrno.cz))

- které jsou řízeny hlavním hygienikem ČR a hygienikem na úrovni krajů plní řadu úkolů dozorového charakteru daných zejména zákonem o veřejném zdraví. Pracovníci vykonávají státní zdravotní dozor v takových oblastech jako např. nad plněním hygienických požadavků na **stravovací služby**, hygienických požadavků na **prostory a provoz škol, zotavovací akce pro děti, kontrolují kvalitu tzv. předmětů běžného užívání** (což jsou výrobky, které jsou ve styku s potravinami nebo pokrmy, nebo jsou ke styku s potravinami a pokrmy určeny – např. obaly, přístroje; hračky; kosmetické prostředky a výrobky pro děti ve věku do 3 let (např. i oděvy).
- realizují také zkoušky o znalosti hub a vydávají osvědčení
- v případě potřeby se pracovníci zúčastňují také řízení v otázkách územního plánování a stavebního zákona

Odbor obecné a komunální hygieny kontroluje také:

- hygienické požadavky na pitnou vodu

- povinnosti osob při kontrole pitné vody, vodárenské úpravě surové vody a zásobování pitnou vodou
- výrobky přicházející do přímého styku s pitnou a surovou vodou, chemické látky, chemické přípravky a vodárenské technologie
- koupaliště a sauny
- vnitřní prostředí staveb (například výskyt plísní)
- hygienické požadavky na provoz ústavů sociální péče
- hygienické požadavky na výkon činností epidemiologicky závažných (holičství, kadeřnictví, pedikúra, manikúra, solária, kosmetika, rekondiční a regenerační služby..)
- ochrana před hlukem, vibracemi a neionizujícím zářením v komunálním prostředí
- hodnocení a řízení zdravotních rizik
- monitorování faktorů životního prostředí

Oddělení epidemiologie věnuje péči:

- epidemiologii infekčních chorob (eviduje onemocnění podléhající povinnému hlášení včetně podezření na ně) z údajů, které poskytují osoby provozující zdravotnická zařízení
- nařizuje, organizuje, řídí a popřípadě i provádí protiepidemická opatření v ohnisku nálezů k předcházení vzniku a zamezení jejich šíření, jimž jsou fyzické osoby povinny se podrobit
- organizuje, plánuje, řídí a kontroluje očkování pravidelných, mimořádných i zvláštních u osob pracujících v riziku nálezů

### **Státní zdravotní ústav ([www.szu.cz](http://www.szu.cz))**

- je institucí, která "spoluvytváří" národní zdravotní politiku a projekty a programy na ochranu a podporu veřejného zdraví
- dále se spolupodílí na kontrole kvality poskytovaných služeb týkajících se ochrany veřejného zdraví a to ve značně širokém spektru činností.

V rámci ústavu pracuje 6 odborných center - pro epidemiologii a mikrobiologii, hygienu práce a nemoci z povolání, zdraví a životních podmínek, hygieny životního prostředí, pro řízení kvality ve zdravotnictví a v Brně pro hygienu potravinových řetězců. - a v rámci nich tzv. "národní referenční laboratoře" například pro kosmetiku, pro pesticidy, pro pitnou vodu, pro aditiva v potravinách, pro dezinfekci a deratizaci, toxické látky v potravinách atd.

K zajímavým zásluhám ústavu patří například aktivní účast na programu prevence jódového deficitu anebo úspěch při prosazení českých norem v EU vztahujících se zdravotní nezávadnosti hraček.

### **Státní zemědělská a potravinářská inspekce ([www.szpi.gov.cz](http://www.szpi.gov.cz))**

- povinnosti a zaměření Státní zemědělské a potravinářské inspekce vyplývají ze zákona č. 146/2002 o SZPI a prováděcích vyhlášek, resp. doplňujících legislativních předpisů (stěžejní je zákon č. 110/1997 o potravinách a tabákových výrobcích. Inspekce (krajské inspektoráty) kontroluje zejména u fyzických a právnických osob zemědělské, mydlářské a saponátové výrobky a potraviny nebo suroviny určené k jejich výrobě anebo tabákové výrobky, a to:

- a) zda jsou při výrobě nebo uvádění do oběhu těchto výrobků, potravin nebo surovin anebo tabákových výrobků dodržovány podmínky stanovené zvláštními právními předpisy nebo mezinárodními smlouvami,
- b) zda kontrolované osoby splnily povinnosti stanovené zvláštními právními předpisy nebo mezinárodními smlouvami (zde se myslí například povinné získání osvědčení o vykonání zkoušky týkající se znalosti hub
- c) zda nedochází ke klamání spotřebitele (v tomto případě například nedostatečným označením složení výrobku),
- d) zda výrobky, potraviny nebo suroviny anebo tabákové výrobky uváděné na trh jsou bezpečné (například je zakázáno distribuovat tabák pro orální použití anebo naopak musí být uvedeny údaje o možném zdravotním riziku těchto produktů, resp. se kontroluje zdravotní nezávadnost co do možného obsahu mikrobiologických nákaz nebo cizorodých látek),
- e) zda nedochází k porušování práva osob, které se týká ochrany zapsaného označení původu nebo zeměpisného označení výrobků, potravin nebo surovin anebo tabákových výrobků.

Inspekce dále u kontrolovaných osob

- a) zjišťuje nedostatky při výrobě nebo uvádění do oběhu výrobků a jejich příčiny,
- b) kontroluje, zda čerstvé ovoce, čerstvá zelenina nebo konzumní brambory splňují požadavky na jakost stanovené zvláštním právním předpisem a soulad a správnost údajů uvedených v průvodních dokumentech,
- c) ukládá opatřením povinnost odstranit zjištěné nedostatky a stanoví lhůtu k jejich odstranění,
- d) kontroluje dodržování požadavků na osobní a provozní hygienu v rozsahu stanoveném zvláštními právními předpisy,
- e) vydává na základě provedených rozborů posudky nebo osvědčení včetně osvědčení pro zápis označení původu a zeměpisných označení do rejstříku;
- f) vede evidenci podnikatelů uvádějících do oběhu nebo vyvážejících čerstvé ovoce, čerstvou zeleninu nebo konzumní brambory, přiděluje jim evidenční čísla .

## **Státní ústav pro kontrolu léčiv ([www.sukl.cz](http://www.sukl.cz))**

- hlavní činností tohoto ústavu je dozor nad vlastnostmi humánních léčiv ve všech oblastech, kde se s nimi zachází, t.j. sledování jakosti, účinnosti a bezpečnosti léčiv, včetně provázejících informací, a to ve všech fázích jejich vývoje a používání - v rámci předběžných ohlašovacích, povolovacích a registračních postupů, inspekčních šetření, laboratorní kontroly, sledování používání léčiv v praxi,
- ústav také provádí dozor nad reklamou léčiv <sup>16</sup>
- do oblastí dozoru patří také kontrola u poskytovatelů zdravotní péče, šetření nežádoucí příhod a kontroly klinického hodnocení.

<sup>16</sup> nevykonává ale dozor nad zacházením s omamnými a psychotropními látkami a nevěnuje se otázkám souvisejícími s regulací cen léčivých přípravků či jejich úhrad



## Obecní živnostenský úřad

vykonává:

- činnosti v rozsahu stanovené zákonem č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (tj. zejména vydávání příp. provádění změn živnostenských oprávnění nejen k živnostem volným, ale od 1.1.2003 nově i k živnostem řemeslným, vázaným a koncesovaným včetně živností provozovaných průmyslovým způsobem)
- provádí živnostenskou kontrolu
- provádí dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů
- provádí dozor nad dodržováním zákona č. 303/1993 Sb., o zrušení státního tabákového monopolu a o opatřeních s tím souvisejících
- vede živnostenský rejstřík
- je dotčeným orgánem státní správy v územním a stavebním řízení, týká-li se toto řízení koncesovaných živností, živností ohlašovacích vázaných, řemeslných, volných a živností provozovaných průmyslovým způsobem.

Mezi občanskými organizacemi – v tomto případě podporovanými vládou je zajímavý **ombudsman** - ([www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)), kterého zaměřením je ochrana osob před jednáním úřadů a dalších institucí (ministerstva, správní úřady ČNB, orgány samosprávných územních celků, Policie ČR apod. Do roku 2003 ale neřešil žádný problém spojený s kvalitou zboží anebo ochranou zákazníka či spotřebitele.

Odkazy na spotřebitelské organizace v ČR lze nalézt na stránkách [www.spotrebitele.cz](http://www.spotrebitele.cz) - Spotřebitelský poradenský a informační servis a [www.spotrebitele.cz](http://www.spotrebitele.cz). **Sdružení obrany spotřebitelů** (Praha), k dalším spotřebitelským organizacím patří například **Sdružení českých spotřebitelů** (Praha) - [www.regio.cz/spotrebitele](http://www.regio.cz/spotrebitele), **Sdružení obrany spotřebitelů** (Praha) - vydává časopis TEST [www.kodex.spotrebitele.info](http://www.kodex.spotrebitele.info) a další spíše regionálního charakteru, např.: **Centrum spotřebitelsko-podnikatelských vztahů a ochrany spotřebitele** (Třebíč), **Středisko ochrany spotřebitele Nymburk**, **Poradní a ochranné centrum spotřebitele** (Hradec Králové). Spotřebitelské organizace vytvořily Asociaci spotřebitelských organizací České republiky, která zejména koordinuje činnost členů v rámci mezinárodních aktivit.

Převážně je činnost těchto organizací zaměřena na poradenskou činnost – například ohledně práv spotřebitelů, možnosti uplatnění nároků nebo také možnost zastoupení v mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (nabízí Sdružení SPOR v případech, že hodnota předmětu sporu nebo požadovaná finanční náhrada není vyšší než 2000,- Kč. Děje se tak před rozhodcem anebo rozhodčí komisí.). Dále je to činnost informační velmi rozmanitého charakteru od výsledků testování produktů, přes legislativu, zprávy o světovém dění v rámci spotřebitelského hnutí apod.

Mezi realizátory spotřebitelské politiky by měly patřit také podniky (ve stále větší míře jako aktivní hráči). Uvědomění si tohoto požadavku a jeho naplňování je závislé na řadě faktorů – jednak skutečného respektování zákazníka, což bohužel ještě není všude a vždy samozřejmostí, ale také znalostí legislativy a to nejenom práv svých, ale také práv zákazníka a zároveň svých povinností. I tato oblast je ze strany českých podnikatelů (anebo v České republice podnikajících osob) zanedbávána a proto dochází k masovým projevům údivu při

razantnějším postupu dozorových organizací, kontrolujících dodržování již více let existujících legislativních předpisů.

Jsou také podniky, které věnují pozornost pouze jedné z více podob ochrany zákazníka – získáním některé ze značek kvality anebo certifikátu ISO 9000:2000 (případně jiných podobných osvědčení). Na průmyslovém trhu to může být postačující, u trhů spotřebitelských a tedy u výrobců spotřebního zboží, již tomu tak nemusí být (jak se stává například držitelům značky Czech Made).

Podobně může pokulhávat i demonstrováný zájem o svého zákazníka v rámci podnikové péče o kvalitu a ochranu zájmů spotřebitele. Pokud ale tyto aktivity nejsou spojeny s trvalou kontrolou a školením pracovníků na všech organizačních stupních, dochází často k selhání a následně poškození neboli újmě na právech zákazníka a tím pádem i na dobrém jménu podniku.

Ze známějších vnitropodnikových politik ochrany spotřebitele si můžeme uvést maloobchodní řetězec Delvita, která odměňuje kupující v případě, že najdou výrobek s prošlou záruční dobou anebo lhůtou spotřeby anebo označením vybraných výrobků z hovězího a kuřecího masa vysoké kvality značkou EXTRA KVALITA DELVITA. Podrobné informace o ošetření práv kupujících má ve svých informačních materiálech například společnost IKEA, na internetu i společnost Carrefour. Pozitivně působí také průvodce zárukami a garancemi ve společnosti Globus anebo informace ohledně péče o výrobky a průvodce reklamačním řádem u společnosti Baťa.

## Mezinárodní spotřebitelské organizace

**Consumers International (CI)** byla založena v roce 1960 pod názvem International Organisation of Consumers Unions (IOCU – tj. Mezinárodní organizace spotřebitelských svazů) a pod tímto názvem fungovala až do roku 1995. V současnosti (r. 2004) má přes 250 členů – spotřebitelských skupin anebo agentur ve více než 115 zemích světa. Je nezávislou a neziskovou organizací, její sídlo je v Londýně. Zaměřuje se na podporu členských organizací a na podporu spotřebitelského hnutí obecně i prostřednictvím mezinárodních kampaní. Je zastoupena v řadě mezinárodních institucí, jako např. World Trade Organisation (WTO), World Health Organisation (WHO), ISO, UNESCO, UNCTAD, OECD nebo UNICEF a dalších.

Kampaně a programy, které organizuje a podporuje, jsou rozděleny do několika skupin, a to<sup>17</sup>:

- **potravin** (bezpečnost potravin, používání pesticidů, biotechnologie...). Je aktivní také v činnosti institucí patřící pod OSN – Codex Alimentarius, která určuje globální potravinové standardy;
- **obchod a ekonomika** (v této oblasti pečuje o to, aby mezinárodní dohody v rámci obchodu nepoškozovaly spotřebitele);
- **veřejné služby** – CI organizuje průzkumy a podílí se na tvorbě politiky a vzdělávání zástupců spotřebitelů při privatizaci, cenové regulaci a monitoringu těchto služeb;

---

<sup>17</sup> informace převzaty z internetových stránek CI (<http://www.consumersinternational.org>), upraveny a přeloženy autorkou

- **zdraví** – k aktivitám patří například boj proti reklamě na tabákové výrobky, dětskou stravu anebo za práva pacientů;
- **životní prostředí** – z výsledků činnosti v této oblasti lze uvést například směrnici OSN ohledně udržitelné spotřeby;
- **vzdělávání spotřebitelů** – CI podporuje vzdělávání učitelů a školitelů a pomáhá při přípravě vzdělávacích materiálů;
- **technické standardy** - CI, jak již bylo uvedeno zastupuje spotřebitele ISO a v Mezinárodní elektrotechnické komisi (IEC) při přípravě nových norem souvisejících s bezpečností a funkčností spotřebního zboží;
- **ochrana spotřebitele a legislativa** – CI formulovala Směrnici ochrany spotřebitelů, kterou přijala OSN a je základem pro národní právní systém v mnoha zemích;
- **e-komerce** – v tomto případě CI například spolupracovala s OECD při přípravě směrnice ochrany spotřebitelů v elektronickém obchodování;
- **sociální zodpovědnost podniků** – v této oblasti je CI aktivní v podpoře etického chování nadnárodních společností zaměřeného zejména na produktové standardy, marketing, informační povinnost a štitkování produktů;
- **podpora organizační základny spotřebitelského hnutí v rozvojových zemích** prostřednictvím školících programů, grantů, technické pomoci, informačních sítí, výměnných programů a společných projektů.

**Trans Atlantic Consumer Dialogue (TACD)** – fórum amerických a evropských spotřebitelských organizací, které vzniklo v roce 1998 a zahrnuje více než 60 členů. Již ze samotného názvu vyplývá, že činnost fóra je zaměřena na společnou spotřebitelskou politiku USA a Evropské unie a to zejména na formulování doporučení v rámci spotřebitelské politiky pro vládu USA a EU a na hledání způsobů posílení společného pohledu na ochranu a práva spotřebitelů. Mezi příklady, k řešení kterých TACD přispělo patří geneticky modifikované potraviny, růstové hormony, ochrana spotřebitele v e-komerci, eco-labelling nebo ochrana osobních údajů či přístup k lékům.

Evropský výbor spotřebitelských svazů) (BEUC – (European Bureau of Consumers Unions) vznikl v roce 1962 a zastupuje zájmy svých členů – národních spotřebitelských organizací vůči institucím EU – Radě, Komisi a Parlamentu zejména při prosazování legislativy EU. Na druhé straně je posláním BEUC maximalizovat přínos Jednotného volného trhu z hlediska spotřebitelských zájmů a minimalizovat potenciální rizika. Nicméně BEUC bojuje za sdílení odpovědnosti všemi stakeholdery společnosti celé EU v otázkách spotřebitelských práv. Mezi priority aktivit patří mimo výše uvedené také prosazování integrace spotřebitelské politiky do všech politik EU, bezpečnost potravin a boj proti neférovým obchodním praktikám zejména prostřednictvím spolupráce mezi národním prosazování práva ochrany spotřebitele.

**Asociace evropských spotřebitelů (Association of European Consumers – AEC)** je součástí Výboru spotřebitelů Evropské Komise a členem Consumers International. Byla založena v roce 1999 a jejími členy je v současnosti 33 spotřebitelských organizací ze 17 zemí EU. Činnost je zaměřena obdobně jako u Consumers International, ale více zacílena na spolupráci a společné úsilí v rámci geografického prostoru EU.

**Evropské společenství spotřebitelských družstev (European Community of Consumer Co-operatives)** je relativně starou institucí. Bylo založeno v roce 1957 v rámci vzniku EURO COOP (Evropské asociace spotřebních družstev) a je zaměřeno zejména na výměnu a zprostředkování informací a spotřebním družstevnictví v Evropě a ve světě, aktivitách EU zaměřených na spotřebitelskou politiku, na podporu pozice evropských spotřebních družstev, na získávání finančních podpor z EU apod.

Mezi další mezinárodní aktivity patří například **ERICA – Evropský výzkum spotřebitelských záležitostí (European Research into Consumer Affairs)**, zaměřený na zjišťování klíčových informací v problematice spotřebitelských práv, například na děti a bezpečnost internetu, spotřebitelské informace, podpora zdravého životního stylu atd.

**Evropská asociace pro koordinaci zastoupení spotřebitelů ve standardizaci (ANEC - European Association of Consumer Representation in Standardisation)** – založena v roce 1995 a financována evropskou Komisí a ESVO. ANEC prosazuje připomínky a návrhy spotřebitelských organizací týkající se připravovaných či revidovaných norem evropských normalizačních institucí CEN, CENELEC a ETSI. Pozornost ANEC je soustředěna na bezpečnost dětí, domácí spotřebiče, informační společnost, bezpečnost dopravy a služeb a životní prostředí.