

Veřejnoprávní ochrana spotřebitele před šmejdý

Jana Dudová

Úvod - vymezení některých pojmů

- **ŠMEJDI:** viz zejména dokumentární film Silvie Dymákové uvedený poprvé v dubnu 2013 na festivalu Jeden svět. Film zachycuje skrytou kamerou manipulaci a další praktiky prodeje na výjezdových předváděcích akcích pro seniory.
- <http://www.ceskatelevize.cz/porady/10536031201-smejdi/>
- **Současná podoba šmejdu? Některé nové formy činnosti**

Průměrný spotřebitel

- Evropské spotřebitelské právo a politiky jsou založeny na pojmu „průměrný spotřebitel“.
- Při rozhodování o tom, zda jsou praktiky obchodníků pro spotřebitele klamavé, je třeba uplatnit objektivní právní kritérium, a to tzv. „standard průměrného spotřebitele“. **Jedná se o spotřebitele, o kterém lze důvodně předpokládat, že je běžně informovaný, přiměřeně pozorný a obezřetný.**
- srov. např. Case C-210/96 Gut Springenheide and Tusky [1998] ECR I-4657.

Vymezení některých pojmů

dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

- **Spotřebitel:** fyzická osoba, která **nejedná v rámci své podnikatelské činnosti** nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání (shodně viz ust. § 419 občanského zákoníku: spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná). Posuzování - vždy z hlediska průměrného spotřebitele.
- **Organizovaná akce:** akce určená pro omezený počet spotřebitelů, kteří na ni byli adresně či neadresně pozváni, a v jejímž průběhu dochází k prodeji výrobků, poskytování služeb nebo k jejich propagaci anebo k jejich nabízení, přičemž není rozhodující, zda je součástí akce též doprava osob účastnících se této akce.

Správně-právní ochrana spotřebitele před šmejdý — vybrané otázky dle zákona o ochraně spotřebitele

- Povinnosti při prodeji výrobků a poskytování služeb
- Povinnosti související s konáním organizovaných akcí
- Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů
- Orgány dozoru
- Sankce

Praktický příklad

- Senior pan XY obdržel pozvánku na předváděcí akci nádobí. V pozvánce bylo mimo jiné uvedeno, že doprava a občerstvení jsou v souvislosti s účastí na této akci zdarma. Pan XY nabídce neodolal a akce se společně se skupinou dalších seniorů zúčastnil. Na samotné předváděcí akci byli účastníci akce organizátory přesvědčováni, že si nabízené zboží musí zakoupit, jinak nemohou opustit místnost, ve které jim bylo zboží předváděno, zůstanou bez oběda a bez odvozu domů. Pan XY pod tímto nátlakem nádobí zakoupil. Teprve později zjistil, že se jedná o předražené a nekvalitní zboží.

Řešení praktického příkladu

- Problematika zranitelného spotřebitele.
- Vrácení zboží, pokud o takto zakoupené zboží spotřebitel nemá zájem.
- Povinnostmi organizátorů předváděcích akcí.
- Veřejnoprávní kontrola a dohled nad shora uvedenými praktikami ze strany šmejdů.
- Soukromoprávní aspekty ochrany spotřebitele při předváděcích akcích konaných mimo provozovnu.
- Problematika nebezpečného výrobku.
- Odpovědnostní vztahy.
- Mimosoudního řešení spotřebitelských sporů

Porušení povinností dle z. o ochraně spotřebitele

- **Zákaz užívání nekalé obchodní praktiky** (klamavé konání, klamavé opomenutí, agresivní obchodní praktika) - § 4 a násl.

Podnikatel např. vytváří dojem, že spotřebitel nemůže bez uzavření smlouvy opustit provozovnu nebo místo, kde jsou nabízeny výrobky či služby (srov. přílohu č. 2 k zákonu o ochraně spotřebitele – agresivní obchodní praktiky)

- **Informační povinnost** (informační povinnost obecně, ale nově např. i o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů) - § 9 a násl.

Povinnosti související s konáním organizovaných akcí (§ 20 - §20c)

- **Prodávající, který v rámci organizované akce hodlá prodávat výrobky nebo poskytovat služby, případně je propagovat nebo nabízet, je povinen oznámit České obchodní inspekci nejpozději 10 pracovních dnů před konáním organizované akce. Musí uvést:**
 - a) adresu místa, kde se prodej výrobků, poskytování služeb, jejich propagace anebo jejich nabízení uskuteční,
 - b) datum konání organizované akce včetně jejího předpokládaného časového harmonogramu,
 - c) identifikaci výrobku nebo služby, jež budou v rámci organizované akce propagovány, nabízeny, prodávány nebo poskytovány, s uvedením ceny, za kterou budou tyto výrobky či služby spotřebitelům na organizované akci nabízeny bez zohlednění případných slev individuálně sjednaných se spotřebitelem na organizované akci,
 - d) kopii pozvání k účasti na organizované akci.

Podmínky pořádání organizované akce

- **Prodávající je při pozvání k účasti na akci povinen prokazatelně, jasně, čitelně a srozumitelně uvést**
 - adresu místa, popřípadě jinou přesnou identifikaci místa konání,
 - datum konání akce včetně jejího předpokládaného časového harmonogramu,
 - identifikaci výrobku nebo služby, jež budou v rámci akce propagovány, nabízeny, prodávány nebo poskytovány
 - jméno, sídlo a identifikační číslo osoby, která akci pořádá...
- **Prodávající, který v rámci akce prodává výrobky nebo poskytuje služby, nesmí během této akce nebo před uplynutím lhůty sedmi dnů od uzavření smlouvy požadovat ani přijmout plnění odpovídající kupní ceně nabízeného výrobku nebo služby anebo její části. Zákaz uvedený v první větě se vztahuje i na zálohu na uhrazení ceny nebo jakýkoliv jiný poplatek (jinak se jedná o porušení živnostenského zákona).**

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (§ 20d a násl.)

- Spotřebitel má podle tohoto zákona nově právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb.
- Subjekty řešení:
 - a) v oblasti finančních služeb **finanční arbitr**
 - b) v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb **Český telekomunikační úřad**
 - c) v oblasti elektroenergetiky, plynárenství a teplárenství **Energetický regulační úřad**
 - d) v případech, kdy není dána působnost shora uvedených orgánů, **Česká obchodní inspekce** nebo **jiný subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu**; je-li pověřeným subjektem profesní komora s povinným členstvím, vykonává působnost v oblasti stanovené jiným zákonem.

Postup ČOI a pověřeného subjektu při mimosoudním řešení (§ 20n a násl.)

- Řízení se zahajuje **na návrh spotřebitele nejpozději do 1 roku** ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé.
- Předkládá se **doklad o skutečnosti, že se navrhovateli nepodařilo spor vyřešit s druhou stranou přímo.**
- **Prodávající je povinen ve lhůtě 15 pracovních dnů od doručení vyrozumění poskytnout ČOI nebo pověřenému subjektu vyjádření ke skutečnostem uvedeným v návrhu (ukončení do 90 dnů, max. je možno prodloužit o dalších 90 dnů).**
- Řízení **není zpoplatněno.** Náklady spojené s mimosoudním řešením spotřebitelských sporů **si strany nesou samy.**
- Tím není dotčeno právo obrátit se na příslušný soud.

Požadavky na bezpečné výrobky

- Na výrobky uváděné na vnitřní trh se vztahuje Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2001/95/ES o obecné bezpečnosti výrobků.
- Směrnice se aplikuje v případě, že chybí zvláštní předpisy EU upravující bezpečnost určitých kategorií výrobků nebo pokud jsou zvláštní (odvětvové) předpisy neúplné.
- Má-li být ochrana spotřebitele skutečně účinná, měl by být spotřebitel především efektivně a včas varován před nebezpečnými (resp. i potenciálně nebezpečnými) výrobky.
- Z. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků, z. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky

Systemy varování před nebezpečnými výrobky

- rozhodnutí Komise 2010/15/EU ze dne 16. prosince 2009, kterým se stanoví pokyny pro řízení systému Společenství pro rychlou výměnu informací **RAPEX** zřízeného podle článku 12 a pro postup oznamování stanovený podle článku 11 směrnice 2001/95/ES. Srov. např. in <http://www.mpo.cz/dokument105996.html>
http://ec.europa.eu/consumers/consumers_safety/safety_products/rapex/alerts/main/index.cfm?event=main.weeklyOverview&web_report_id=2211&Year=2017
- Nařízení EP a Rady 178/2002/ES, kterým se stanoví obecné zásady a požadavky potravinového práva, zřizuje se Evropský úřad pro bezpečnost potravin a stanoví postupy týkající se bezpečnosti potravin, jakož i nařízení Komise č. 16/2011/EU, kterým se stanoví prováděcí opatření k systému rychlé výměny informací pro potraviny a krmiva - systém rychlého varování pro potraviny a krmiva (Rapid Alert System for Food and Feed)- **RASFF**. Blíže viz in: [http://www.bezpecnostpotravin.cz/stranka/system-rychleho-varovani-pro-potraviny-a-krmiva-\(rasff\).aspx](http://www.bezpecnostpotravin.cz/stranka/system-rychleho-varovani-pro-potraviny-a-krmiva-(rasff).aspx)

Orgány dozoru

- **Česká obchodní inspekce** provádí **komplexně** dozor nad ochranou spotřebitele s výjimkou dozoru na úseku nezávadnosti krmiv, veterinárních léčiv a prodeje živých zvířat.
- **Státní zemědělská a potravinářská inspekce** provádí dozor nad dodržováním povinností, stanovených zákonem na úseku zemědělských, potravinářských, kosmetických, mydlářských, saponátových a tabákových výrobků

Orgány dozoru

- **KHS - orgány ochrany veřejného zdraví** (dříve orgány hygienické služby) provádějí ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví dozor nad dodržováním povinností, stanovených zákonem na úseku ochrany zdraví lidí, zejména z hlediska zdravotní nezávadnosti výrobků a poskytovaných služeb,
- **Státní veterinární správa, krajské veterinární správy a Městská veterinární správa v Praze - orgány veterinární správy** provádějí dozor na úseku veterinární péče nad dodržováním zákonem stanovených povinností dle zákona č. 166/1999 Sb., o veterinární péči.

Orgány dozoru + sankce

- **Živnostenské úřady** provádějí dozor nad dodržováním povinností, stanovených zákonem v oblasti obchodu a služeb podle **umístění** (dříve sídla) podnikání
- **Další kontrolní úřady** dle speciální právní úpravy.
- **Sankce:** Prodávajícímu, výrobci, dovozci, dodavateli nebo osobám provozujícím podnikatelské činnosti bez příslušného oprávnění- pokuta až do výše 50 milionů Kč.
- **Povinnosti prodávajících, výrobců, dovozců nebo dodavatelů mají i osoby, které provozují tyto činnosti bez příslušného oprávnění.**

Některé další příklady z praxe - zákaz reklamy na vyléčení lidské nemoci

- **Rozsudek NSS ze dne 17. 1. 2014, sp. zn. 4 As 98/2013 – 88 - OMEGA PHARMA a.s.**
- reklama na doplněk stravy distribuovaný pod obchodním označením „multiIMUN AKUT“, vysílaná na programu Televize Barrandov od 15. 1. 2012 do 13. 2. 2012 v počtu 321 repríz, sankce 800.00,- Kč
- předmětná reklama na doplněk stravy uváděla spotřebitele v omyl tím, že produktu přisuzovala vlastnosti prevence, ošetřování, léčby nebo vyléčení lidských onemocnění, resp. takové vlastnosti naznačovala. Konkrétně se jednalo o sdělení: *Cítíte příznaky podobné chřipce a nachlazení? Užívejte multiIMUN AKUT s okamžitým nástupem účinku.* „MultiIMUN aktivuje imunitní systém a okamžitě pomáhá posílit obranyschopnost.“ - „MultiIMUN AKUT extra silná dávka přirozené imunity.“
- Z těchto sdělení vyplývalo, že přípravek napomáhá k odstranění příznaků podobných chřipce a nachlazení, tj. k léčení onemocnění, neboť je dáвана příčinná souvislost mezi užitím přípravku a odstraněním příznaků onemocnění. Ačkoli reklama neuvádí explicitně, že předmětný přípravek léčí, tato výpověď je zřejmá z kontextu.

Zdánlivě regulérní ochrana seniorů

– osobní zkušenost

- **Společnost SENIOR SAFE, s.r.o.** se sídlem Merhautova 428/2, Brno, vedená u Krajského soudu v Brně, sp. zn. C86927
- Společnost sama telefonicky kontaktuje vybrané seniory a nabízí jim osobní setkání ve své provozovně na Koblížné ul. za účelem sjednání výhodných služeb pro seniory – se slevou. Na dotaz, odkud získala kontaktní údaje (telefonní číslo), nedokáže odpovědět.
- Člen musí nejprve zaplatit členský příspěvek ve výši 400,- Kč a pak obdrží kartičku s telefonním číslem, na které může prostřednictvím operátora obdržet zprostředkování služby.
- Zprostředkování služeb na dobu neurčitou, smlouva může být bez uvedení bližších podmínek jednostranně vypovězena.
- Člen si může podat stížnost jednatelem společnosti (ten ale není nikde v dokumentech uveden).
- Společnost je vždy v postavení zprostředkovatele (pouze v rámci služeb telefonního operátora) a neodpovídá za úroveň poskytovaných služeb – srov. <http://seniorsafe.cz/informace-o-sluzbe/>
- V podmínkách poskytování služeb je uvedeno, že v případě, že požadavky člena výrazně přesahují rámec služeb poskytovaných linkou, může operátor linky hovor ukončit.
- Člen bere na vědomí, že může být telefonicky kontaktován poskytovatelem vybraných služeb o slevách.
- Člen souhlasí s poskytnutím osobních údajů třetí osobě za účelem zasílání obchodních nabídek a marketingových sdělení.

K tomu srov. <https://www.asociace-sos.cz/senior-safe/>, <https://www.asociace-sos.cz/senior-safe-s-r-o-2/>

Některé užitečné odkazy a adresy

- <http://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/spotrebitelsky-ombudsman/>
- <http://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/spotrebitelsky-ombudsman/zakladni-vzory-reseni-spotrebitelskych-sporu--146588/>
- <http://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/seznam-subjektu-mimosoudniho-reseni-spotrebitelskych-sporu--171389/>
- <https://adr.coi.cz/cs/faq>
- **www.dtest.cz**
- **www.asociace-sos.cz**
- <http://www.szu.cz/>
- www.bezpecnostpotravin.cz
- <http://www.coi.cz/cz/pro-podnikatele/oznamovani-predvadecich-akci/>
- <http://www.coi.cz/cz/dalsi-dozorove-organy/>
- <http://www.coi.cz/cz/spotrebitel/rizikove-vyrobky/>
- <https://www.dtest.cz/nebezpecne-vyrobky?source=1>
- <http://www.survio.com/survey/d/T8A4A7G3X7I6K2N6S> – veřejná konzultace k návrhu věcného záměru nového zákona o ochraně spotřebitele přístupná do 24.1. 2017