

Veřejnoprávní ochrana spotřebitele

Jana Dudová



Základní prameny právní úpravy



- zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele,
- Zákon č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobku
- zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví
- zákon č. 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů,
- zákon. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky
- zákon č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci
- zákon č. 146/2002 Sb., o Státní zemědělské a potravinářské inspekci
- zákon č. 147/2002 Sb., o Ústředním kontrolním a zkušebním ústavu zemědělském
- zákon 166/1999 Sb., o veterinární péči
- zákon 78/2004 Sb., o nakládání s GMO a produkty
- zákon. 242/2000 Sb., o ekologickém zemědělství
- zákon č. 91/1996 Sb., o krmivech
- zákon č. 326/2004 Sb., o rostlinolékařské péči a o změně některých souvisejících zákonů
- zákon č. 156/1998 Sb., o hnojivech, pomocných půdních látkách, pomocných rostlinných přípravcích a substrátech a o agrochemickém zkoušení zemědělských půd – zákon o hnojivech...

Spotřebitel

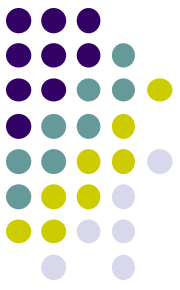


- spotřebitelem je fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

Obecným objektem právní ochrany spotřebitelů je nerušené a soustavné uspokojování jejich potřeb. Jedná se především o

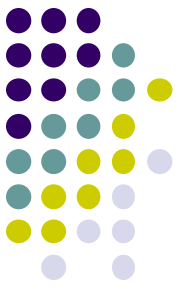
- poctivost prodeje,
- zákaz nekalých obchodních praktik,
- informační povinnosti (stanovení podmínek vyřizování reklamací, výkup vratných obalů, regulaci reklamy, technické požadavky na výrobky a cenovou regulaci...)

Důsledky veřejnoprávní ochrany spotřebitele



- při porušení povinností všechny stanovené veřejnoprávní sankce
- soukromoprávní důsledky porušení veřejnoprávních předpisů:
 - informační povinnosti (§ 1811 NOZ),
 - výčet zakázaných ujednání, která zakládají významnou nerovnováhu práv či povinností stran v neprospěch spotřebitele. Jsou-li některá z uvedených či jim podobných ustanovení do smlouvy přesto zahrnuta, nevyvolávají žádné právní účinky (jsou pouze zdánlivá), ledaže by se jich spotřebitel sám dovolal (§ 1815 NOZ).

Veřejnoprávní vs. soukromoprávní ochrana



- věcná působnost zákonů (např. § 1 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele)
- ZOS zpracovává příslušné předpisy Evropské unie, zároveň navazuje na přímo použitelné předpisy Evropské unie a upravuje některé podmínky podnikání významné pro ochranu spotřebitele, úkoly veřejné správy v oblasti ochrany spotřebitele a oprávnění spotřebitelů, sdružení spotřebitelů nebo jiných právnických osob založených k ochraně spotřebitele.
- vznik subjektivního práva a z toho vyplývající možnosti soukromoprávní ochrany
- preventivní charakter

Nejdůležitější zásady ochrany spotřebitele



- Zákaz klamání spotřebitele
- Zajištění přístupu k podstatným informacím – povinnost informační
- Zákaz ovlivňování spotřebitele nezákonnými postupy

Poctivost prodeje výrobků a poskytování služeb



Prodávající je povinen:

- a) prodávat výrobky ve správné hmotnosti, míře nebo množství a umožnit spotřebiteli překontrolovat si správnost těchto údajů,**
- b) prodávat výrobky a poskytovat služby v předepsané nebo schválené jakosti, pokud je závazně stanovena nebo pokud to vyplývá ze zvláštních předpisů anebo v jakosti jím uváděné; není-li jakost předepsána, schválena nebo uváděna, v jakosti obvyklé,**
- c) prodávat výrobky a poskytovat služby za ceny sjednané v souladu s cenovými předpisy a ceny při prodeji výrobků nebo poskytování služeb správně účtovat.**



Informační povinnost

- ZOS ukládá **prodávajícímu**, jakým způsobem má řádně informovat spotřebitele o **vlastnostech** prodávaných **výrobků** nebo charakteru poskytovaných **služeb**.
Spotřebitel má být informován i o **způsobu použití a údržby** výrobku, o **nebezpečí**, které vyplývá z jeho nesprávného použití nebo údržby i o **riziku** souvisejícím s poskytovanou službou (§9 a násl. ZOS).

Informační povinnost



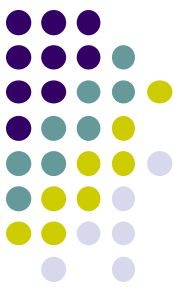
- **Prodávající musí zajistit, aby jím prodávané výrobky byly přímo viditelně a srozumitelně označeny**

- a) označením výrobce nebo dovozce, popřípadě dodavatele, a pokud to povaha výrobku nebo forma prodeje vyžaduje, názvem výrobku, údaji o hmotnosti nebo množství nebo velikosti, popřípadě rozměru, dalšími údaji potřebnými dle povahy výrobku k jeho identifikaci, popřípadě užití,
- b) též údaji o materiálech použitých v jejích hlavních částech, jde-li o obuv, s výjimkou těch výrobků, které podle prováděcího právního předpisu označování nepodléhají.

Je-li třeba, aby při užívání věci byla zachována zvláštní pravidla, zejména řídí-li se užívání návodem, je prodávající povinen spotřebitele s nimi seznámit, ledaže jde o pravidla obecně známá.

Nelze-li prodávané výrobky označit přímo, musí je prodávající viditelně a srozumitelně označit údaji uvedenými v odstavci 1 jiným vhodným způsobem.

Další povinnosti při prodeji výrobků a poskytování služeb



- Umožňuje-li to povaha výrobku a forma prodeje, je prodávající povinen na žádost spotřebitele výrobek překontrolovat nebo předvést.
- Proávající je povinen vydat spotřebiteli na jeho žádost písemné potvrzení o povinnostech z vadného plnění v rozsahu stanoveném zákonem.

Není-li služba poskytnuta na počkání, je prodávající povinen vydat spotřebiteli písemné potvrzení o převzetí objednávky. Potvrzení musí obsahovat označení předmětu služby, její rozsah, jakost, cenu za provedení služby a termín jejího plnění.

Další povinnosti při prodeji výrobků a poskytování služeb



- Na žádost spotřebitele je prodávající povinen **vydat doklad o zakoupení výrobku nebo o poskytnutí služby** s uvedením data prodeje výrobku nebo poskytnutí služby, o jaký výrobek nebo o jakou službu se jedná a za jakou cenu byl výrobek prodán nebo služba poskytnuta, spolu s identifikačními údaji prodávajícího obsahujícími jméno a příjmení nebo název nebo obchodní firmu, případně název prodávajícího, jeho identifikační číslo osoby, pokud zvláštní právní předpis nestanoví jinak.

Obaly výrobků



- Vyžaduje-li to povaha výrobků, zejména s ohledem na hygienické podmínky prodeje a charakter použití, je prodávající povinen výrobky prodávat v hygienicky nezávadných obalech nebo je do takových obalů při prodeji zabalit, při samoobslužném prodeji je povinen spotřebiteli poskytnout vhodný obalový materiál.
- Prodávající je povinen informovat spotřebitele o peněžní částce za výkup vratných zálohovaných obalů a tuto informaci na viditelném místě zpřístupnit.

Zákaz nekalých praktik



- **Obchodní praktika je nekalá, je-li jednání podnikatele vůči spotřebiteli v rozporu s požadavky odborné péče a je způsobilé podstatně ovlivnit jeho rozhodování tak, že může učinit obchodní rozhodnutí, které by jinak neučinil.**
- Je-li obchodní praktika zaměřena na spotřebitele, kteří jsou z důvodu duševní nebo fyzické slabosti nebo věku zvláště zranitelní, hodnotí se její nekalost z hlediska průměrného člena této skupiny; tím není dotčeno obvyklé reklamní přehánění.
- Užívání nekalých obchodních praktik při nabízení nebo prodeji výrobků, při nabízení nebo poskytování služeb či práv se zakazuje. Nekalé jsou zejména klamavé a agresivní obchodní praktiky.

Zákaz nekalých praktik



- Klamavé obchodní praktiky
- Agresivní obchodní praktiky
- ZOS stanoví zákaz klamání spotřebitele, zejména uváděním nepravdivých, nedoložených, neúplných, nepřesných, nejasných, dvojsmyslných nebo přehnaných údajů nebo zamlžením údajů o skutečných vlastnostech výrobků nebo služeb či úrovni nákupních podmínek.
- Zákaz diskriminace spotřebitele

Klamavé obchodní praktiky – příloha č. 1 ZOS

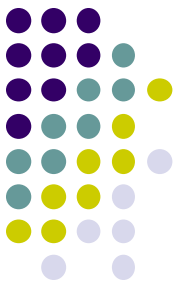


Podnikatel

- prohlašuje, že se zavázal dodržovat určitá pravidla chování, ačkoliv tomu tak není
- uvádí jako přednost nabídky práva, která vyplývají přímo ze zákona
- propaguje výrobky či služby způsobem, ze kterého není patrné, že se jedná o placenou reklamu
- uvádí slova „gratis“, „zdarma“, „bezplatně“ apod. a spotřebitel musí vynaložit náklady...
- přiloží k propagačnímu materiálu výzvu k provedení platby a vytváří tak pro spotřebitele dojem, že si výrobek nebo službu objednal...
- vyvolává dojem nebo nepravdivě uvádí, že nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo se prezentuje jako spotřebitel

Agresivní obchodní praktiky – příloha č. 2

ZOS



Podnikatel

- vytváří dojem, že spotřebitel nemůže opustit provozovnu nebo místo, kde jsou nabízeny výrobky či služby, bez uzavření smlouvy
- osobně navštíví spotřebitele v jeho bydlišti, ačkoliv ho spotřebitel vyzval, aby jeho bydliště opustil a nevracel se
- opakovaně činí spotřebiteli nevyžádané nabídky
- požaduje na spotřebiteli, aby při uplatňování práva z pojistné smlouvy předložil doklady, které nelze pokládat za důvodné...
- prostřednictvím reklamy nabádá děti, aby si výrobky či služby koupily, resp. přesvědčily dospělou osobu...
- požaduje po spotřebiteli okamžitou nebo odloženou platbu za výrobky či služby, které si spotřebitel neobjednal...
- prohlašuje, že pokud si spotřebitel výrobek nebo službu nekoupí, ohrozí tím jeho podnikání, pracovní místo nebo existenci
- vytváří dojem, že spotřebitel vyhrál nebo vyhraje, pokud bude jednat určitým způsobem, ačkoli taková výhoda bez vynaložení finančních prostředků ze strany spotřebitele neexistuje...

Vazba nekalé obchodní praktiky na NOZ

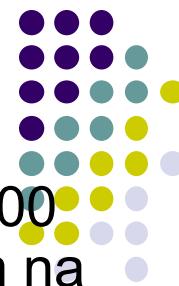


- Ochranu spotřebitele sledují i ustanovení § 1838 a 1851 NOZ obsahující pravidla o neobjednaném plnění. Dle jejich výslovného znění spotřebitel není povinen na své náklady podnikateli vnucené zboží vracet, nic platit, ani jej nějakým způsobem vyzkoušet. Na spotřebitele se hledí jako na poctivého držitele, má tudíž právo s dodaným zbožím nakládat jako vlastník, zejména si je ponechat, nebo zcizit jiné osobě.

Dozor nad ochranou spotřebitele



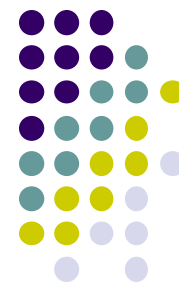
- **Česká obchodní inspekce** provádí **komplexně** dozor nad ochranou spotřebitele s výjimkou dozoru na úseku nezávadnosti krmiv, veterinárních léčiv a prodeje živých zvířat.
- **Státní zemědělská a potravinářská inspekce** provádí dozor nad dodržováním povinností, stanovených zákonem na úseku zemědělských,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



- **KHS - orgány ochrany veřejného zdraví** (dříve orgány hygienické služby) provádějí **též** ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb., dozor nad dodržování 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 dodržování zákonem stanovených povinností dle zákona č. 166/1999 Sb., o veterinární péči, ve znění platné právní úpravy, a to z následujících hledisek:
 - zdravotní nezávadnost a biologická hodnota potravinářských výrobků živočišného původu,
 - zdravotní a dietetická nezávadnost krmiv,
 - uvádění do oběhu pouze veterinárních léčiv a přípravků schválených podle z. 258/2000 Sb.,
 - zabezpečení prodeje živých zvířat v souladu s podmínkami, stanovenými zvláštními předpisy (viz výše)



- **Živnostenské úřady** provádějí dozor nad dodržováním povinností, stanovených zákonem v oblasti obchodu a služeb podle **umístění** (dříve sídla) podnikání (viz zejména §§ 33 a 43 z. o živnostenském podnikání)



- **Český úřad pro zkoušení zbraní a střeliva** provádí dozor nad dodržováním povinností na úseku střelných zbraní, střeliva a pyrotechnických výrobků.....

Oprávnění kontrolních orgánů



- vydávat **závazné pokyny k odstranění** zjištěných nedostatků,
- **pozastavit prodej** výrobků nebo poskytování služeb, popř. **uzavřít** provozovnu v případě bezprostředního ohrožení života, zdraví nebo majetku).
- Vyžaduje-li to naléhavost situace, lze toto rozhodnutí rovněž učinit ústně a neprodleně doručit písemné vyhotovení rozhodnutí. Proti tomuto rozhodnutí je možno podat odvolání do tří dnů od doručení písemného vyhotovení rozhodnutí. Odvolání nemá odkladný účinek a odvolací orgán o něm rozhodne neodkladně. V návaznosti na ustanovení § 28 zákona se na toto řízení vztahují **obecné předpisy o správním řízení** dle zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu - srov. § 23a.



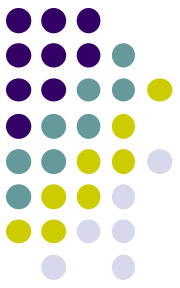
- Sankce: Prodávajícímu, výrobci, dovozci, dodavateli nebo osobám provozujícím podnikatelské činnosti bez příslušného oprávnění- pokuta až do výše 50 milionů Kč.
- Povinnosti prodávajících, výrobců, dovozců nebo dodavatelů mají i osoby, které provozují tyto činnosti bez příslušného oprávnění.



Spolky spotřebitelů

- § 214 NOZ : spolek - alespoň tři osoby vedené společným zájmem mohou založit k jeho naplňování spolek jako samosprávný a dobrovolný svazek členů a spolčovat se v něm. V současné době již vniklá a fungující občanská sdružení budou transformována do spolků. A to na základě ustanovení § 3045 odst. 1 NOZ: sdružení podle zákona o sdružování občanů se považují za spolky podle tohoto zákona.

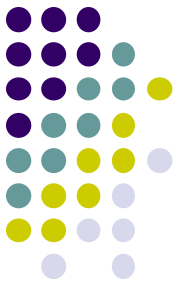
Spolky spotřebitelů



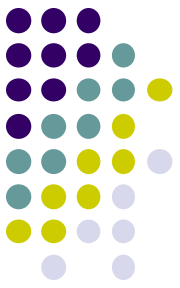
- Spolky spotřebitelů mohou podat návrh na zahájení řízení u soudu o zdržení se protiprávního jednání ve věci ochrany práv spotřebitelů a mohou být účastníkem takového řízení (viz § 25 – 26 ZOS)
- Spolky spotřebitelů nebo profesní organizace, jež mají oprávněný zájem na ochraně spotřebitele, jsou oprávněna činit podněty orgánům veřejné správy v souvislosti s jejich dozorem nad ochranou zájmů spotřebitelů. Orgány veřejné správy, které tyto podněty obdrží, jsou povinny informovat spolky nebo profesní organizace, jež mají oprávněný zájem na ochraně spotřebitele, o jejich vyřízení bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců od obdržení podnětu.

Problematika „šmejdů“

- § 20 a násl. ZOS
- Předváděcí akce
- Ohlašovací povinnost ČOI



Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů



- § 20d a násl. ZOS
- Seznam subjektů mimosoudního řešení – vede EK, oznamovací povinnosť MPO
- Odbornost
- Nezávislost, nestrannost
- Max. na dobu 3 let
- Elektronicky
- Vnitrostátní i přeshraniční spory (Evropské spotřebitelské centrum ČR)
- Součinnost prodávajícího s ČOI (ČOI upravuje postup...)
- Registr – informační databáze o bonitě a důvěryhodnosti spotřebitele (vede PO , která není prodávajícím, není třeba souhlasu spotřebitele
- Nařízení EP a Rady EU č. 524/2013 o řešení spotřebitelských sporů a změna nařízení ES č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES o řešení spotřebitelských sporů on line
- Mimosoudní řešení se nezpłatňuje, náklady si nesou strany samy

Zákon č.102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobku



- bezpečnost a ochrana zdraví spotřebitele
- obecná úprava bezpečnosti výrobku a omezení rizik ve vztahu k zvl. předpisům (z. 378/2007 Sb., z. o léčivech, z. 110/97 Sb.,)
- **obecná definice bezpečného výrobku (§3) + kritéria:**
- vlastnosti výrobku, obal, informace v českém jazyce..
- vliv na další výrobek
- omezení rizik pro spotřebitele
- právní předpisy EU, popř. české technické normy (recepce evropských norem)
- označování výrobku v souladu se zvl. předpisem (z. 22/97 Sb.)
- extenzivní výklad pojmu „výrobce“ a související povinnosti
- zpětná informace výrobce o bezpečnosti výrobku a režim stažení nebezpečného výrobku z trhu vč. jeho zpětného převzetí (§ 5)
- opatření orgánů veřejné správy při stahování nebezpečných výrobků a informační povinnost

Orgány dozoru



- stanoví zvl. předpisy,
- spec. režim pro celní orgány (oprávnění zajistit výrobky při podezření z jejich nebezpečnosti),
- nelze-li stanovit, pak ČOI,
- oznamovací povinnost vůči Ministerstvu průmyslu a obchodu (MPO), které je odpovědné za systém pro rychlou výměnu informací ES – RAPEX (vážné a bezprostřední riziko pro bezpečnost a ochranu zdraví spotřebitelů nepotravinářskými výrobky).

Zákon o ochraně veřejného zdraví



- **hygienické požadavky na předměty běžného užívání**
- předměty běžného užívání se pro účely ZOVZ (§ 25) rozumí:
- **výrobky**, které jsou ve svém konečném stavu **ve styku s potravinami nebo pokrmy**
- **hračky**
- **kosmetické prostředky**
- **výrobky pro děti do 3 let věku** s výjimkou hraček a potravin.
- Upravují se povinnosti **výrobce** nebo **dovozce**, resp. osoby, která předměty **uvádí do oběhu**, pokud dovozce či výrobce nejsou známi. Tito jsou povinni zajistit, aby předměty běžného užívání:

Povinnosti vztahující se k předmětům běžného užívání

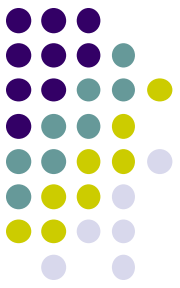


- za obvyklých nebo běžně předvídatelných podmínek nezpůsobily poškození zdraví FO, nepříznivě neovlivnily potraviny nebo pokrmy
- vyhovovaly hygienickým požadavkům na jejich složení, vlastnosti a mikrobiologickou čistotu
- byly baleny do zdravotně nezávadných obalů
- byly s ohledem na svou povahu a způsob použití značeny a vybaveny písemným prohlášením a návodem k použití, popř. k obsluze a čištění.
- O přípustnosti obsahu látek, které nejsou v prováděcím předpise uvedeny, rozhoduje na návrh výrobce nebo dovozce příslušný orgán ochrany veřejného zdraví (OOVZ).

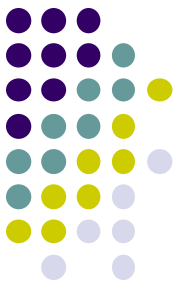
Zákon č. 110/1997 Sb., o potravinách



- **Potraviny:** látky určené ke spotřebě člověkem v nezměněném nebo upraveném stavu jako jídlo nebo nápoj (nejde-li o léčiva a omamné nebo psychotropní látky) + přídatné látky, látky pomocné a látky určené k aromatizaci. Ne pokrm a pitná voda.
- **Povinnosti provozovatelů potravinářského podniku:**
- Do oběhu je zakázáno uvádět potraviny
- jiné než zdravotně nezávadné,
- klamavě označené,
- s prošlým datem použitelnosti,
- neznámého původu,
- překračující nejvyšší přípustné úrovně kontaminace radionuklidy.



- Potraviny s prošlou dobou minimální trvanlivosti mohou být uváděny do oběhu jen jsou-li takto označeny a jsou-li zároveň zdravotně nezávadné.
- Potraviny k jinému než původnímu použití mohou být uváděny do oběhu, pouze jsou-li zdravotně nezávadné a je-li na nich nebo při nich zřetelně označen doporučený způsob použití.
- Podnikatel, který uvádí potraviny do oběhu, je zejména povinen
- skladovat potraviny v prostorách a za podmínek, které umožní uchovat jejich zdravotní nezávadnost a jakost,
- vyloučit přímý styk potravin s látkami nepříznivě ovlivňujícími zdravotní nezávadnost a jakost potravin,
- neprodleně při zjištění závad vyřadit z dalšího oběhu potraviny nedostatečně nebo nesprávně označené, balené do neodpovídajících obalů a obalových materiálů, neodpovídající požadavkům na jakost apod.



Státní dozor

- **orgány ochrany veřejného zdraví**
- **orgány veterinární správy**
- **Státní zemědělská a potravinářská inspekce**
- **Ústřední kontrolní a zkušební ústav zemědělský** (dozor nad klasifikací těl jatečných zvířat)

Zákon č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky



- **bezpečný výrobek** - výrobek, který za běžných nebo rozumně předvídatelných podmínek užití nepředstavuje po dobu stanovené nebo obvyklé použitelnosti žádné nebezpečí nebo jeho užití představuje pouze minimální nebezpečí, které lze považovat za přijatelné při užívání výrobku vzhledem k odpovídající vysoké úrovni ochrany oprávněného zájmu (§ 8 odst. 2 z. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky a o změně a doplnění některých zákonů)



Státní dozor

- Ve smyslu zákona č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů ve znění platné právní úpravy je ústředním orgánem státní správy pro oblast státního zkušebnictví pověřeno **Ministerstvo průmyslu a obchodu**. Specializovaným orgánem, který řídí státní zkušebnictví, je **Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví**.
- Státní dozor nad tím, zda pro stanovené výrobky bylo vydáno prohlášení o shodě a zda odpovídají vlastnosti stanovených výrobků veškerým zákonem požadovaným podmínkám, provádí **Česká obchodní inspekce**.