

Veřejnoprávní ochrana spotřebitele

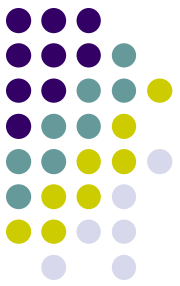
Jana Dudová



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...



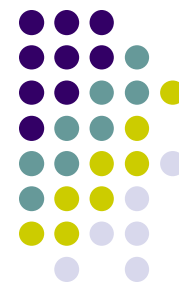
Pojmové vymezení

- Spotřebitel = FO, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání viz ust. § 2 odst. 1 písm.a) ZOS

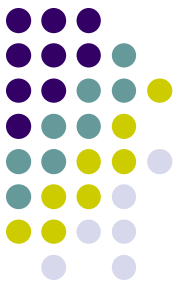
- **Spotřebitel** – fakticky slabší subjekt v právním vztahu. Musí mít proto oporu ve veřejnoprávní úpravě

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 výroby a cenovou regulaci...)

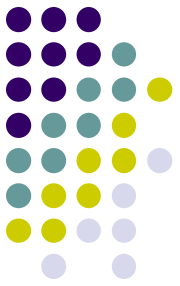


Důsledky veřejnoprávní ochrany spotřebitele



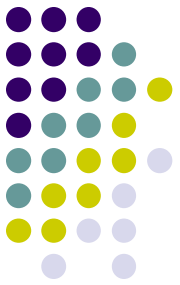
- při porušení povinností všechny stanovené veřejnoprávní sankce,
- soukromoprávní důsledky porušení veřejnoprávních předpisů. Občanský zákoník stanoví jako podmínku platnosti právních úkonů jejich soulad se zákonem. V případě, že je právní úkon svým obsahem i účelem v rozporu se zákonem, bude absolutně neplatný (§ 39). Nejen rozpor se soukromoprávním předpisem, ale s jakoukoliv zákonnou normou.

Veřejnoprávní vs. soukromoprávní ochrana



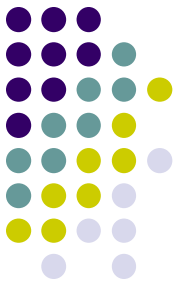
- věcná působnost zákonů (např. § 1 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele)
- vznik subjektivního práva a z toho vyplývající možnosti soukromoprávní ochrany duplicita úpravy soukromoprávní (OZ, ObchZ, z 59/1998 Sb., o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku) a veřejnoprávní úpravy.
- preventivní charakter

Výrobek



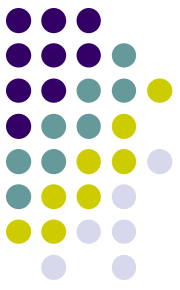
- Věc nebo jiné hodnoty určené k nabídce spotřebiteli, které mohou být předmětem právního vztahu – ZOS
- Jakákoliv movitá věc, která byla vyrobena, vytěžena nebo jinak získána bez ohledu na stupeň jejího zpracování a je určena k uvedení na trh - z. 59/1998 Sb.

ZOS

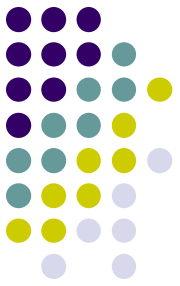


- **výrobek nebezpečný svou zaměnitelností s potravinou** - výrobek, který není potravinou, má však tvar, vůni, barvu, vzhled, obal, označení, objem nebo rozměry, které mohou způsobit, že spotřebitelé, zejména děti, jej mohou zaměnit s potravinou, což může být nebezpečné lidskému zdraví

Nejdůležitější zásady ochrany spotřebitele formulovala již rezoluce Valného shromáždění OSN č. 39/248 v roce 1995 nazvaná Směrnice na ochranu spotřebitele:



- Zákaz nepoctivých jednání a diskriminace spotřebitele
- Zákaz klamání spotřebitele
- Zajištění přístupu k podstatným informacím – povinnost informační
- Zákaz ovlivňování spotřebitele nezákonnými postupy.



Zásada zákazu prodeje výrobků nebezpečných svou zaměnitelností s potravinami - §7a ZOS

- Takové výrobky je zakázáno
- vyrábět
- dovážet
- vyvážet
- nabízet
- prodávat
- darovat.

Platí princip objektivní odpovědnosti
(presumovaného zavinění)



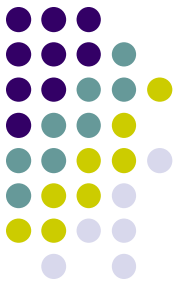
- § 21 ZOS, podle kterého orgány státní správy, orgány územní samosprávy a ostatní orgány veřejné správy jsou povinny činit v mezích své působnosti veškerá opatření, aby zamezily dovozu, vývozu a uvádění výrobků nebezpečných svou zaměnitelností s potravinami do oběhu nebo aby zamezily jejich další oběh.
- O výrobcích nebezpečných svou zaměnitelností s potravinami v oběhu jsou povinny všemi dostupnými prostředky, zejména prostřednictvím hromadných sdělovacích prostředků, informovat spotřebitelskou veřejnost.



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.

Zákaz nekalých obchodních praktik



- Klamavé obchodní praktiky - § 4 ZOS
- Agresivní obchodní praktiky - § 5a ZOS
- Diskriminace spotřebitele - § 7a

Klamavé obchodní praktiky – příloha č. 1 ZOS

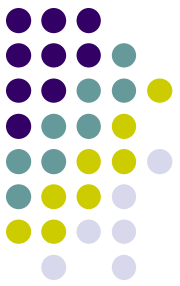


Podnikatel

- 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

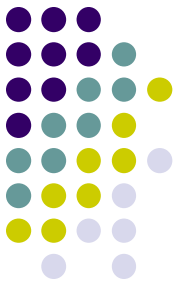
ZOS



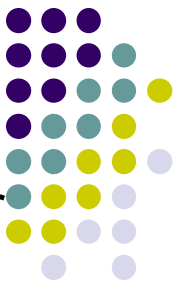
Podnikatel

- 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...

Dozor nad ochranou spotřebitele (§ 23 ZOS)



- **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 **též** dozor nad dodržováním povinností, stanovených zákonem na úseku zemědělských, potravinářských, kosmetických, mydlářských, saponátových a tabákových výrobků



- **Orgány ochrany veřejného zdraví** (dříve orgány hygienické služby) provádějí **též** ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb. dozor nad dodržováním povinností, stanovených zákonem na úseku ochrany zdraví lidí, zejména z hlediska zdravotní nezávadnosti výrobků a poskytovaných služeb,
- **Orgány veterinární správy** provádějí dozor na úseku veterinární péče nad dodržováním 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)

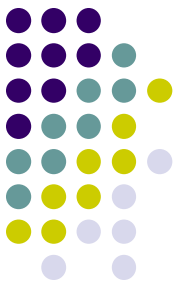


- **Živnostenské úřady** provádějí dozor nad dodržováním povinností, stanovených zákonem v oblasti obchodu a služeb podle **umístění** (dříve sídla) podnikání (viz zejména §§ 33 a 43 z. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání)
- **Celní úřady** provádějí **také** dozor nad dodržováním povinností vč. ukládání ochranných opatření (klamavé obchodní praktiky, zákaz nabízení výrobků pro humanitární účely, povinnosti provozovatele tržnice) - viz z. 191/1999 Sb., o opatřeních týkajících se dovozu, vývozu a zpětného vývozu zboží porušujícího některá práva duševního vlastnictví

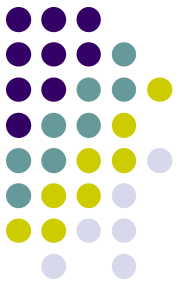


- **Český úřad pro zkoušení zbraní a střeliva** provádí dozor nad dodržováním povinností na úseku střelných zbraní, střeliva a pyrotechnických výrobků
- již ne Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví – samostatně upraveno z. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky

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.

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



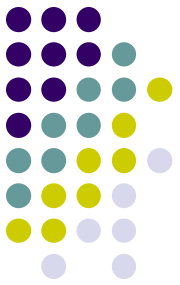
- bezpečnost a ochrana zdraví spotřebitele
- obecná úprava bezpečnosti výrobku a omezení rizik ve vztahu k zvl. předpisům (z. 22/97 Sb., z. o léčivech, z. 110/97 Sb.,)
obecná definice bezpečného výrobku (§3) + kritéria:
- vlastnosti výrobku, obal, informace v českém jazyce..
- vliv na další výrobek
- omezení rizik pro spotřebitele
- právní předpisy ES, 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



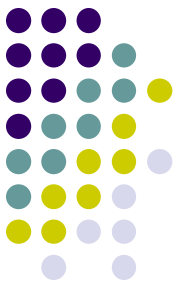
- stanoví zvl. předpisy,
- spec. režim pro celní orgány (oprávnění zajistit výrobky při podezření z jejich nebezpečnosti),
- nelze-li stanovit, pak ČOI,
- oznamovací povinnost vůči Ministerstvu průmyslu a obchodu (MPO), které je odpovědné za systém pro rychlou výměnu informací ES – RAPEX (vážné a bezprostřední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

Zákon o ochraně veřejného zdraví



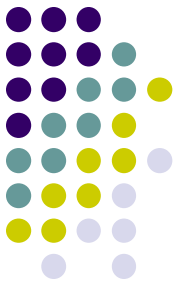
- **hygienické požadavky na předměty běžného užívání**
- předměty běžného užívání se pro účely ZOVZ (§ 25) rozumí:
- **výrobky**, které jsou ve svém konečném stavu **ve styku s potravinami nebo pokrmy**
- **hračky**
- **kosmetické prostředky**
- **výrobky pro děti do 3 let věku** s výjimkou hraček a 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

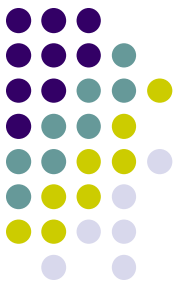


- za obvyklých nebo běžně předvídatelných podmínek nezpůsobily poškození zdraví FO, nepříznivě neovlivnily potraviny nebo pokrmy
- vyhovovaly hygienickým požadavkům na jejich složení, vlastnosti a mikrobiologickou čistotu
- byly baleny do zdravotně nezávadných obalů
- byly s ohledem na svou povahu a 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).

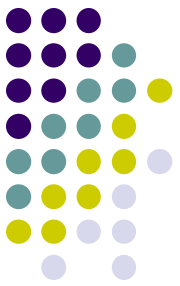
Zákon č. 110/1997 Sb., o potravinách



- **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.



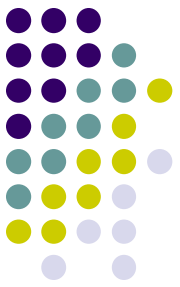
- Potraviny s prošlou dobou minimální trvanlivosti mohou být uváděny do oběhu jen jsou-li takto označeny a jsou-li zároveň zdravotně nezávadné.
- Potraviny k jinému než původnímu použití mohou být uváděny do oběhu, pouze jsou-li zdravotně nezávadné a je-li na nich nebo při nich zřetelně označen doporučený 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.



Uvádět do oběhu potraviny, obsahující

- potravní doplňky,
- látky přídatné, určené k aromatizaci, kontaminující a pomocné,
- rezidua pesticidů a zbytky veterinárních léčiv a biologicky aktivních látek, používaných v živočišné výrobě (chemické požadavky)

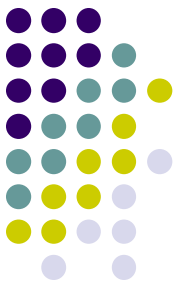
je podnikatel oprávněn pouze se souhlasem a za podmínek ministerstva zdravotnictví. Ministerstvo zdravotnictví dá souhlas k uvedení potraviny do oběhu, jestliže potravina neohrozí zdraví fyzických osob. Podnikatel je následně povinen označit přítomnost látky použité při výrobě potraviny nebo její zdroj - a to v rozsahu stanoveném ministerstvem zdravotnictví.



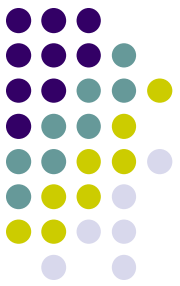
Státní dozor

- **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)
- **vadný výrobek** - výrobek, který z hlediska bezpečnosti jeho užití nezaručuje vlastnosti, které lze od něj očekávat, zejména s ohledem na informace o výrobku, které byly výrobcem poskytnuty nebo s ohledem na předpokládaný účel, kterému má výrobek sloužit nebo na dobu, kdy byl výrobek uveden na trh (srov § 4 z. 59/1998 Sb., o odpovědnosti za škodu způsobenou vadným výrobkem).



Bezpečný výrobek splňuje:

- požadavky příslušného technického předpisu
- neexistuje-li technický předpis, požadavky norem anebo požadavky odpovídající stavu vědeckých a technických poznatků známých v době jeho uvedení na trh.



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**.