

**MUNI
PED**

Ochrana spotřebitele

Ing. Nikola Straková

Jakost výrobků a služeb

= doména podnikatelských subjektů

– Státní zásahy jsou minimální

- Zavedení standardních požadavků na ochranu spotřebitele (obvyklých ve vyspělých tržních ekonomikách)
- Ochrana před nebezpečnými vlastnostmi produktů ohrožujících zdraví a životy
- Metrologie – sjednocení přístupů k měření kvality
- Normalizace – doporučení optimálních technických a jiných požadavků na produkty

Historie

- 20. Léta 20. Století v USA = první aktivity na ochranu spotřebitele
- 1962 – myšlenka „čistého trhu“ – vláda J.F.Kennedyho
 - 4 základní práva spotřebitelů: právo na bezpečnost, právo na informace, právo na výběr, právo být vyslyšen
- Potřeba ochrany spotřebitele se rychle prosadila i v dalších částech světa
- 1985 – Valné shromáždění OSN přijalo rezoluci č. 39/248 doporučující členským zemím:
 - Vytvořit směrnice na ochranu spotřebitele
 - Posilovat a rozvíjet silnou politiku ochrany spotřebitele
 - Stanovit priority ochrany spotřebitele v souladu s ekonomickou a sociální situací země

CI (Consumer International)

- Světová organizace na ochranu spotřebitele
- Založena 1960 v Londýně, 250 členských organizací z 120 zemí
- Věnuje se 4 základním oblastem:
 - finanční služby,
 - jídlo a zdravé stravování,
 - svobodný přístup k informacím,
 - právo a ochrana spotřebitele.
- Nejznámější kampaně se týkaly nezdravého stravování, neetické reklamy na volně prodejné léky, sociální zodpovědnosti korporací a jejich neetického zacházení se zaměstnanci.

Základní práva spotřebitele podle CI

- Bezpečnost
 - Ochrana zdraví a života
 - Hl. elektrospotřebiče, kontaminované potraviny, závadné léky, kosmetické přípravky
- Volný výběr zboží
 - Omezení monopolních cen, zneužívání smluv, nepoctivé prodeje
- Odškodnění
 - Náhrada za vadný výrobek, službu
 - Odškodnění za škody na majetku nebo zdraví
- Informace
 - Poskytování důležitých a pravdivých informací
 - O užívání výrobků, vedlejších účincích, nebezpečích plynoucích z užívání, ...

Základní práva spotřebitele podle CI

- **Vzdělání**
 - Výchova spotřebitele
 - Snaha o zkušeného, racionálně se rozhodujícího spotřebitele
- **Zastupování**
 - Podpora spotřebitelských sdružení
 - Ovlivňování přípravy a realizace vládní politiky
- **Základní potřeby**
 - Právo na uspokojení základních potřeb – potraviny, přístřeší, voda, zdraví, ošetření, vzdělání, doprava
- **Zdravé životní prostředí**
 - Ochrana ŽP po dobu užívání výrobků a služeb až po likvidaci

Ochrana spotřebitele v ČR

- Ministerstvo průmyslu a obchodu
- prioritní okruhy:
 - bezpečnost výrobků a služeb,
 - ochrana ekonomických zájmů spotřebitelů,
 - zajištění dozoru nad trhem,
 - posílení vymahatelnosti práva,
 - legislativní činnost,
 - spolupráce se spotřebitelskými organizacemi,
 - vzdělávání a informovanost spotřebitelů,
- podpora aktivit v oblasti samoregulace

Priority spotřebitelské politiky 2015 – 2020

- Vydává MPO
- Mimořádná pozornost je věnována:
 - zajišťování bezpečnosti výrobků a služeb spojenou s ochranou života, zdraví a majetku spotřebitelů
 - spolupráce dozorových orgánů a zlepšení informovanosti spotřebitelů
 - přípravě kvalitní spotřebitelské legislativy
 - ochraně ekonomických zájmů spotřebitelů
 - především ochranu před nekalými obchodními praktikami uplatňovanými některými neseriózními podnikateli
 - zvyšování znalostní úrovně v oblasti ochrany spotřebitelů
 - rozvoj informačních a vzdělávacích aktivit napomáhajících spotřebitelům jednat na trhu s potřebnou znalostí problematiky
 - konkrétní opatření - podpora spotřebitelského a finančního vzdělávání s přednostní orientací na středoškolské studenty

Bezpečnost výrobků a služeb

- zásadní priorita!
- Mimořádnou pozornost vyžaduje bezpečnost výrobků určených pro děti (např. hračky)
- Bezpečnost služeb – řeší se otázka příslušného dozoru a definice co to je bezpečná služba
- Pozornost je věnována součinnosti dozorových orgánů
 - Zejména v oblasti informovanosti před nebezpečnými výrobky
- Zaměření na bezpečnost kosmetických výrobků

Nekalé obchodní praktiky

- uplatňování nekalých obchodních praktik vůči spotřebitelům ze strany některých nepoctivých prodejců
 - předváděcí akce, tzv. šmejdi
 - prodej ojetých automobilů a uvádění nepravdivých údajů o najetých kilometrech či o technickém stavu vozidla
 - klamáním o ceně poskytovaného spotřebitelského úvěru ze strany některých úvěrových společností
 - lákáním spotřebitelů na údajné výhry s cílem prodat jim zboží
 - šíření dezinformací v environmentální oblasti s cílem přesvědčit spotřebitele o ekologických vlastnostech produktů či chování některých firem, třebaže ve skutečnosti tomu tak není (tzv. greenwashing), apod.

Nekalé obchodní praktiky

- Klamaní spotřebitelé přistupují na nákup zboží či služeb, což by jinak neučinili, pokud by se rozhodovali za standardních podmínek.
- Přísnější a efektivnější uplatňování příslušných ustanovení zákona o ochraně spotřebitele by mělo vést k eliminaci takovýchto praktik.
- V nezbytném případě bude nutné přijmout opatření posilující kompetence a sankce dozorových orgánů.

Informování spotřebitelů

- neposkytnutím povinné informace či informováním selektivním
- příliš mnoho informací
 - může vést k zahlcení spotřebitele a v konečném důsledku k jeho klamání

Odpovídá soubor spotřebitelských práv současné „digitální éře“?

- V souvislosti s prodejem zboží s digitálním obsahem i při poskytování digitálních služeb
- celá řada otázek k řešení, jako např.
 - úprava odpovědnosti za vady,
 - otázka uzavírání předmětných smluv s nezletilými,
 - specifika (nepřiměřených) smluvních podmínek v takovýchto smlouvách, apod.

Služby elektronických komunikací a poštovní služby

- řeší Český telekomunikační úřad
- analýzy smluvních podmínek poskytovatelů služeb, zejména pak virtuálních operátorů
 - zda obsah smluv odpovídá požadavkům zákona o elektronických komunikacích
 - ceny roamingu, zda poskytovatelé předmětných služeb převzali do své smluvní dokumentace změny vyžadované uvedeným nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 531/2012, o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii

Činnost realitních kanceláří

- Důvěra spotřebitelů v tyto služby klesá
 - řada nereseriových podnikatelských subjektů
- v ČR nejsou nastaveny speciální požadavky pro výkon realitní profese, což je v rámci evropských zemí výjimečné
- příprava legislativních úprav řešících nejdůležitější problémy realitního trhu

Platební účty

– Cíl:

- zavést jednoduchý a rychlý postup změny poskytovatele platebního účtu
- umožnit všem spotřebitelům z EU otevřít si v kterémkoli členském státě platební účet umožňující základní služby, nezávisle na členském státě původu,

– přijetí odpovídající právní úpravy

- v souladu se směrnicí 2014/92/EU o porovnatelnosti poplatků souvisejících s platebními účty, změně platebního účtu a přístupu k platebním účtům se základními prvky.

Růst kvality výrobků a služeb

– Problematika kvality je významným tématem pro Ministerstvo průmyslu a obchodu

- koordinuje činnost Rady kvality ČR
- Ve vztahu k výrobcům a poskytovatelům služeb jsou ze strany ministerstva zaměřovány cílené iniciativy včetně vyhlašování národních cen apod.

Právní úprava ochrany spotřebitele

- Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů

Zákon o ochraně spotřebitele

- hlavní oblasti této právní úpravy patří:
 - poctivost prodeje,
 - zákaz používání nekalých obchodních praktik,
 - informační povinnosti a označování,
 - organizované akce a mimosoudní řešení spotřebitelských sporů.

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 6) a ceny při prodeji výrobků nebo poskytování služeb správně účtovat; při konečném účtování prodáváných výrobků a poskytovaných služeb v hotovosti se celková částka zaokrouhluje vždy k nejbližší platné nominální hodnotě zákonných peněz v oběhu, 6a) při prodeji výrobků používat měřidla, která splňují požadavky stanovené zvláštním právním předpisem upravujícím oblast metrologie 5).

Poctivost prodeje výrobků a poskytování služeb

- Prodávající nesmí po spotřebiteli v souvislosti s použitým způsobem placení požadovat poplatek převyšující přímé náklady, které prodávajícímu v souvislosti s tímto způsobem placení vznikají.
- Další paragrafy:
 - Nekálá obchodní praktika, klamavá konání a opomenutí, agresivní obchodní praktika, zákaz diskriminace spotřebitele, zákaz výroby, dovozu, vývozu, nabízení, prodeje a darování výrobků nebezpečných svou zaměnitelností s potravinami, ...

Zákon o obecné bezpečnosti výrobků

- stanoví povinnosti výrobců, dovozců a distributorů ve vztahu k zajištění bezpečnosti výrobků
- vymezuje dozorové orgány příslušné ke kontrole dodržování zákona
- stanoví postupy kontroly bezpečnosti výrobků na hranicích
- vymezuje základní právní rámec pro zajištění fungování evropského informačního systému RAPEX
 - týká se informací o výskytu nebezpečných nepotravinářských výrobků, v ČR.

Zákon o České obchodní inspekci

- upravuje postavení České obchodní inspekce (dále jen „ČOI“)
- vymezuje její kompetence
 - včetně stanovení oprávnění jejich pracovníků při kontrolní činnosti

Nejdůležitější dozorové orgány v ČR - působnosti

- Česká obchodní inspekce
- Státní zemědělská a potravinářská inspekce
- Státní veterinární správa
- Hlavní hygienik, hygienické stanice

Česká obchodní inspekce

- jakost, zdravotní nezávadnost a bezpečnost spotřebního zboží a služeb dodávaných na vnitřní trh
- poskytování spotřebitelského úvěru
- označování zboží
- plnění informační povinnosti prodávajícího (i u směnárén)
- poctivost prodeje (i u potravin)
- klamavé obchodní praktiky (i u směnárén)

Státní zemědělská a potravinářská inspekce

- jakost a zdravotní nezávadnost potravin (včetně mydlářských a saponátových výrobků), surovin k jejich výrobě, zemědělských a tabákových výrobků
- hygienické podmínky výroby, skladování, dopravy a prodeje těchto výrobků
- označování zboží

Státní veterinární správa

- jakost a zdravotní nezávadnost výrobků živočišného původu
(masných a mléčných výrobků, vajec)
- veterinární ochrana státního území ČR
- ochrana před týráním zvířat

Hlavní hygienik, hygienické stanice

- jakost a zdravotní nezávadnost pokrmů ve stravovacích zařízeních, v závodních jídelnách, hygiena jejich provozu
- zdravotní nezávadnost výrobků přicházejících do styku s potravinami
- zdravotní nezávadnost kosmetických výrobků

MUNI
PED

Technická normalizace a metrologie

= podpora zabezpečování jakosti

Technická normalizace

- Cíl = maximalizovat kompatibilitu řešení, bezpečnost, opakovatelnost postupů a kvalitu.
- Za tímto účelem vznikají mezinárodní, evropské a národní normy.
- Kvalifikovaná doporučení obsahující:
 - Technické specifikace
 - Kritéria, pravidla, definice
 - Řešení, kritéria bezpečnosti materiálů, výrobků, postupů a služeb

Proč je výhodné dodržovat technické normy?

- Racionální výroba a poskytování služeb
- Jakostní výrobek a služba pro zákazníka
- Jistota bezpečnosti a zdraví
- Mezinárodní rozměrová normalizace a kompatibilita
 - Formáty kreditních karet, televizních signálů, ...

Mezinárodní vydavatelé norem

- ISO – Mezinárodní normalizační organizace
- IEC - mezinárodní elektrotechnická komise

Evropští vydavatelé norem

- CEN – Evropská komise pro normalizaci
- CE-NELEC – Evropská komise pro normalizaci v elektrotechnice
- ETSI – Evropský institut pro telekomunikační normy

Čeští vydavatelé norem

- Jediným subjektem, který může v České republice podle zákona 22/1997 Sb. o technických požadavcích na výrobky vydávat České technické normy (ČSN), je:
 - **Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví (ÚNMZ)**
- ČSN vznikají:
 - převzetím mezinárodní (ČSN ISO, ČSN IEC) nebo evropské normy (ČSN EN)
 - jako původní ČSN.

Metrologie

- zabývá se jakostí a přesností měřidel, způsoby měření
- jednotné a přesné měření = nutná podmínka výroby, důvěry při prodeji zboží, měření škodlivých látek ve vodě, v ovzduší, ...

Zákon č. 505/1990 Sb. o metrologii

- Vymezuje povinnost užívat základní měřící jednotky, které taxativně vymezuje
 - Délky – metr, hmotnosti – kg, času – sekunda, elektrického proudu – ampér, ...
- Člení měřidla, která slouží k určení hodnoty měřené veličiny
 - etalony;
 - pracovní měřidla stanovená (dále jen "stanovená měřidla");
 - pracovní měřidla nestanovená (dále jen "pracovní měřidla");
 - certifikované referenční materiály a ostatní referenční materiály, pokud jsou určeny k funkci etalonu nebo stanoveného nebo pracovního měřidla.

Etalon

- je měřidlo sloužící k realizaci a uchování jednotky nebo stupnice a k jejímu přenosu na měřidla nižší přesnosti
- *Státní etalon*
 - etalon přijatý oficiálním rozhodnutím daného státu jako základ pro zabezpečení jednotnosti všech ostatních etalonů příslušné veličiny v státě nebo pro zprostředkování návaznosti na mezinárodní etalony

Státní etalon hmotnosti

- uložen v Mezinárodním úřadu pro míry a váhy
- Účelem etalonu je přenos jednotky hmotnosti pomocí komparátorových vah na pracovní etalony z austenitické oceli



Stanovená měřidla

- jsou měřidla, která Ministerstvo průmyslu a obchodu stanoví vyhláškou k povinnému ověřování s ohledem na jejich význam
 - v závazkových vztazích, například při prodeji, nájmu nebo darování věci, při poskytování služeb nebo při určení výše náhrady škody, popřípadě jiné majetkové újmy,
 - pro stanovení sankcí, poplatků, tarifů a daní,
 - pro ochranu zdraví,
 - pro ochranu životního prostředí,
 - pro bezpečnost při práci, nebo
 - při ochraně jiných veřejných zájmů chráněných zvláštními právními předpisy.

Vyhláška č. 345/2002 Sb. Vyhláška Ministerstva průmyslu a obchodu, kterou se stanoví měřidla k povinnému ověřování a měřidla podléhající schválení typu

DRUHOVÝ SEZNAM STANOVENÝCH MĚŘIDEL

Položka	Obor měření, druh měřidla	Doba platnosti ověření
1	MĚŘIDLA GEOMETRICKÝCH VELIČIN	
1.1	Měřidla délky	
1.1.1	Délková měřidla na metrové zboží	2 roky
1.1.2	Měřická pásma	bez omezení
1.1.3	Měřicí zařízení pro měření délky navinutelného zboží	2 roky
1.1.4	Taxametry	2 roky
1.1.5	Měřicí sestavy taxametru vozidel taxislužby	2 roky
1.1.6	a) automatické hladinoměry	2 roky
	b) automatické hladinoměry s automatickou kontrolou metrologických parametrů	4 roky

Měřidla délky pro obchodní styk

- délková měřidla na metrové zboží (tj.cejchované dřevěné metry), měřická pásma a měřidlo délky kabelů
 - dřevěný metr plochý, s **označením shody**
 - dřevěný metr hranatý, s **označením shody**
 - pásma s **prvotním ověřením** / **označením shody**
 - stanovené měřidlo délky kabelů - MDK 29



Pracovní měřidla

- jsou měřidla, která nejsou etalonem ani stanoveným měřidlem.

Certifikované referenční materiály a ostatní referenční materiály

- jsou materiály nebo látky přesně stanoveného složení nebo vlastností, používané zejména pro ověřování nebo kalibraci přístrojů, vyhodnocování měřicích metod a kvantitativní určování vlastností materiálů.

- Měřidla podléhající schvalování typu ještě před zahájením výroby stanoví ministerstvo vyhláškou. Na žádost mohou být schváleny i typy jiných nově vyráběných měřidel.

Český metrologický institut

- provádí schvalování typu měřidla
- zjišťuje, zda měřidlo bude schopno plnit funkci, pro kterou je určeno
- provádí technické zkoušky měřidel
- vydává certifikát, že měřidlo jako typ schvaluje
- přiděluje značku schválení typu, kterou musí výrobce, pokud tak stanoví ministerstvo vyhláškou, umístit na měřidle

MUNI
PED

Označování a oceňování jakosti

Označování a oceňování jakosti

- slouží k prokázání, že byly splněny určité požadavky na výrobky
- lepší orientace zákazníků ve výrobcích
- může vyplývat ze zákona nebo je dobrovolnou aktivitou

Klasa



- uděluje ministr zemědělství mimořádně kvalitním potravinám a produktům na 3 roky
- Logo KLASA slouží spotřebitelům k lepší orientaci na trhu při rozeznání výjimečně kvalitních produktů v porovnání s běžně dostupnými potravinami
- V současnosti ji lze nalézt na obalech více než 900 produktů od více než 200 výrobců.
- Kompletní seznam najdete na www.eklasa.cz.

Regionální potravina



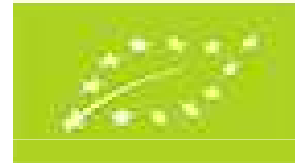
- Oceňuje nejlepší výrobky, které mají vazbu k určitému kraji – ať už jde o receptury, suroviny, či způsob výroby.
- Značku bezplatně uděluje ministerstvo zemědělství, a to na 4 roky.
- Momentálně ji drží více než 500 produktů od více než 300 výrobců.
- Více naleznete na www.regionálnipotravina.cz.

BIO Produkt ekologického zemědělství



- Zeleno-bílý znak BIO, nazývaný díky proužkům „biozebra“, slouží jako ochranná známka pro biopotraviny.
- Jsou to produkty z rostlin a živočichů z ekologických farem, které nebyly ošetřeny zakázanými pesticidy, minerálními dusíkatými hnojivy a při jejichž pěstování nebo chovu se zohledňuje životní prostředí a potřeby chovaných zvířat.
- Více informací najdete na www.myjsmebio.cz.

Ekologická produkce



- „Ekologická produkce“ je na rozdíl od „biozebry“ značením nadnárodním a povinným.
- Na obale ji musí mít každý produkt, který splňuje v rámci EU požadavky na biopotraviny.
- Chráněné označení zaručené tradiční speciality (ZTS)



Chráněné označení zaručené tradiční speciality (ZTS)

- Jedná se o označení zemědělského produktu či potraviny, které mají zvláštní povahu uznávanou EU.
- Musí se tedy nějakým způsobem odlišovat od ostatních výrobků nebo potravin stejného druhu a kategorie.
- Např. Spišské párky a Liptovský salám.

Chráněné označení původu (CHOP)



- Některé zemědělské produkty mají dány své vlastnosti a kvalitu převážně prostředím, v němž jsou chovány nebo pěstovány.
- Zároveň jsou na tomto místě vyráběny, zpracovávány a připravovány.



Chráněné zeměpisné označení (CHZO)

- Podobné označení CHOP, jen není tak přísné, protože se na určitém území nemusí daný výrobek kompletně zpracovávat.
- Stačí tedy, aby se tam prováděla jen některá z fází výrobního procesu.

Ceský systém kvality služeb

- pomáhá ke zvyšování kvality ve službách v oblasti cestovního ruchu a v navazujících službách
- organizace, které se do systému zapojí a projdou úspěšnou certifikací, získají značku „Q“
- vhodný pro všechny organizace
 - Možnost certifikovat se mají ubytovací a stravovací zařízení, lyžařský areál, technická památka, soukromé muzeum, aquapark či westernové městečko
- Vlastníkem systému je Ministerstvo pro místní rozvoj ČR.
- Funkci realizátora a tzv. Specializovaného pracoviště plní od ledna 2016 agentura CzechTourism



55 Definujte zápatí - název prezentace / pracoviště

- Na realizaci se zároveň podílejí vybrané profesní asociace.

MUNI
PED

Doporučené zdroje literatury

- VEBER, Jaromír. *Řízení jakosti a ochrana spotřebitele*. první. Praha: Grada Publishing, 2002. 163 s. ISBN 80-247-0194-4.
- <https://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/>
- <https://www.akademiekvality.cz/>
- <http://www.csks.cz/>
- <https://www.cmi.cz/>
- Vyhláška č. 345/2002 Sb. *Vyhláška Ministerstva průmyslu a obchodu, kterou se stanoví měřidla k povinnému ověřování a měřidla podléhající schválení typu*
-

Otázky

- Co znamená zkratka CI (Consumer International)?
- Základní práva spotřebitele podle CI
- Ochrana spotřebitele v ČR z hlediska právní úpravy
- Prioritní okruhy Ministerstva průmyslu a obchodu v oblasti aktuální ochrany spotřebitele v ČR.
- Dozorové orgány v ČR – ochrana spotřebitele
- Technická normalizace a proč je výhodné dodržovat technické normy?
- Metrologie a zákon o metrologii
- Etalon
- Zákonem stanovená měřidla
- Klasa – co to je? Jak vypadá značka?
- Regionální potravina – co to je? Jak vypadá značka?
- BIO Produkt ekologického zemědělství – co to je? Jak vypadá značka?
- Ekologická produkce – co to je? Jak vypadá značka?
- Chráněné označení zaručené tradiční speciality (ZTS) – co to je? Jak vypadá značka?
- Chráněné označení původu (CHOP) – co to je? Jak vypadá značka?
- Chráněné zeměpisné označení (CHZO) – co to je? Jak vypadá značka?
- Český systém kvality služeb – co to je? Jak vypadá značka?