



MINISTERSTVO
PRŮMYSLU A OBCHODU

Ochrana spotřebitele a trhu

Obor státní služby č. 35

Učební text ke zvláštní části úřednické zkoušky

Seznam zkušebních okruhů ke zvláštní části úřednické zkoušky

1. Oblasti úpravy zákona č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky a o změně a doplnění některých zákonů
2. Oblasti úpravy zákona č. 90/2016 Sb., o posuzování shody stanovených výrobků při jejich dodávání na trh
3. Oblasti úpravy zákona č. 505/1990 Sb., o metrologii
4. Oblasti úpravy zákona č. 156/2000 Sb., o ověřování střelných zbraní a střeliva
5. Oblasti úpravy zákona č. 206/2015 Sb., o pyrotechnických výrobcích a zacházení s nimi a o změně některých zákonů (zákon o pyrotechnice)
6. Posuzování shody (postupy, předpoklad shody, prohlášení o shodě, označení CE)
7. Akreditace subjektů posuzování shody (akreditační orgán, udělení akreditace, právní předpisy pro tuto oblast)
8. Technické normy (popis, vydávání, závaznost norem, předpisy)
9. Dozor nad trhem s výrobky
10. Základní principy obecné bezpečnosti výrobků (posuzování bezpečnosti výrobků, opatření v případě, že je výrobek nebezpečný, RAPEX)
11. Strategie spotřebitelské politiky, spotřebitelské organizace (postavení, podpora jejich činnosti)
12. Uzavírání smluv mezi podnikatelem a spotřebitelem (základní principy, právní úprava, zakázaná ujednání, smlouvy uzavírané distančním způsobem a mimo obchodní prostory)
13. Dozor v oblasti ochrany spotřebitele (koncepce, nejvýznamnější dozоровé orgány, spolupráce dozоровých orgánů)
14. Česká obchodní inspekce (organizační struktura, působnost, kontrolní a rozhodovací činnost)
15. Odpovědnost za vady podle občanského zákoníku a reklamace dle zákona o ochraně spotřebitele (vzájemná vazba, principy)
16. Nekalé obchodní praktiky (principy právní úpravy)
17. Poctivost prodeje (základní požadavky)
18. Informování o ceně výrobku či služby
19. Informace o vlastnostech výrobku a charakteru služeb, označování výrobků
20. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

1. Oblasti úpravy zákona č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky a o změně a doplnění některých zákonů

Zákon upravuje způsob stanovování technických požadavků na výrobky, které by mohly ve zvýšené míře ohrozit zdraví nebo bezpečnost osob, majetek nebo životní prostředí, případně jiný veřejný zájem (tzv. stanovené výrobky).

Zákon dále upravuje práva a povinnosti osob, které tyto výrobky uvádějí na trh, distribuují nebo uvádějí do provozu. Těmito osobami jsou výrobce, dovozce, zplnomocněný zástupce nebo distributor, přičemž zákon pro tyto osoby používá označení „hospodářské subjekty“.

Zákon dále upravuje oblast tvorby a uplatňování českých technických norem a státní zkušebnictví (činnost, jejímž cílem je u výrobků stanovených podle tohoto zákona posouzení jejich shody s technickými požadavky stanovenými nařízeními vlády).

Zákon rovněž upravuje zajištění informačních povinností souvisejících s tvorbou technických předpisů a technických norem vyplývajících z mezinárodních smluv a požadavků práva Evropských společenství.

Další oblastí úpravy je problematika akreditace subjektů posuzování shody. Akreditace je osvědčení o splnění požadavků pro provádění konkrétní činnosti posuzování shody, které stanoví harmonizované normy, případně jiné dokumenty platné pro oblast posuzování shody. Akreditaci provádí k tomu pověřená právnická osoba, kterou je v současné době Český institut pro akreditaci, o.p.s. (ČIA) pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu jako národní akreditační orgán.

Akreditaci je nutno odlišit od autorizace, kterou se rozumí pověření právnické osoby k činnostem při posuzování shody výrobků zahrnujícím i posuzování činností souvisejících s jejich výrobou, popřípadě s jejich opakovaným použitím, a vymezených v technických předpisech. Autorizaci pro činnost podle zákona uděluje ve vymezeném rozsahu Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví.

Další činností upravenou zákonem je certifikace, což je činnost autorizované osoby prováděná v rozsahu vymezeném technickým předpisem, nebo k tomu akreditované osoby prováděná na žádost výrobce, dovozce nebo jiné osoby, při níž se vydáním certifikátu osvědčí, že výrobek nebo činnosti související s jeho výrobou, popřípadě s jeho opakovaným použitím jsou v souladu s technickými požadavky v certifikátu uvedenými.

Zákon upravuje též oblast výkonu státní správy, resp. dozoru nad dodržováním povinností dle tohoto zákona a právních předpisů vydaných k jeho provedení. V této souvislosti je vhodné zdůraznit, že v návaznosti na přímo použitelný předpis Evropské unie (nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 305/2011) zákon upravuje také výkon státní správy v souvislosti s uváděním a dodáváním stavebních výrobků vymezených tímto přímo použitelným předpisem, včetně dozoru nad plněním povinností stanovených tímto přímo použitelným předpisem a ukládání sankcí za jejich porušení.

2. Oblasti úpravy zákona č. 90/2016 Sb., o posuzování shody stanovených výrobků při jejich dodávání na trh

Zákon o posuzování shody byl zpracován v souladu s uplatňováním zásad nového legislativního rámce (New Legislative Framework - NLF) pro uvádění výrobků na trh. Zákon o posuzování shody tak vytváří právní rámec pro uvádění na trh výrobků ze sektorů, které jsou na úrovni EU harmonizovány podle zásad NLF. Jedná se o výrobky, jako jsou např. výtahy, strojní zařízení, měřidla, rekreační plavidla a mnoho dalších.

NLF je výsledkem dlouhodobého úsilí EU o zlepšení systému regulace založených na směrnicích tzv. nového přístupu. Cílem bylo vytvořit vhodný a účinný regulační model umožňující inovaci technologií a posílení konkurenceschopnosti evropského průmyslu. NLF přináší řadu zlepšení, přičemž za nejvýznamnější lze považovat zlepšení pravidel dozoru nad trhem, stanovení jasných a transparentních pravidel pro akreditaci subjektů posuzování shody, zkvalitnění procesu posuzování shody a zdůraznění významu označení CE.

Zákon o posuzování shody zapracovává příslušné předpisy Evropské unie, které byly vydány na základě zásad NLF, které tvoří společný právní rámec. Jedná se zejména o úpravu povinností hospodářských subjektů, a to konkrétně výrobce, zplnomocněného zástupce, dovozce a distributora.

Zákon dále upravuje oblast posuzování shody, která obsahuje postupy posuzování shody, předpoklad shody, označení CE a státní zkušebnictví. Zákon dále obsahuje úpravu povinností a požadavků na oznámené subjekty. Druhá část zákona obsahuje zvláštní ustanovení o některých výrobcích.

Specifická ustanovení jednotlivých směrnic, které se týkají konkrétních výrobků při jejich uvádění na trh, jsou stanovena v příslušných nařízeních vlády, které k provedení zákona o posuzování shody byly vydány. V těchto nařízeních vlády jsou rovněž uvedeny moduly posuzování shody pro jednotlivé výrobky.

Zákon rovněž ve zvláštní části implementuje do právního řádu České republiky nařízení EU v oblasti osobních ochranných prostředků, lanových drah, hnojiv, zdravotnických prostředků, zdravotnických prostředků in vitro a spotřebičů plyných paliv.

3. Oblasti úpravy zákona č. 505/1990 Sb., o metrologii

Účelem zákona je úprava práv a povinností fyzických osob, které jsou podnikateli, dále právnických osob a orgánů státní správy, a to v rozsahu potřebném k zajištění jednotnosti a správnosti měřidel a měření.

Subjekty a orgány státní správy jsou povinny používat základní měřicí jednotky uvedené v zákoně. Zákon upravuje návaznost měřidel, kterou se rozumí zařazení daných měřidel do nepřerušené posloupnosti přenosu hodnoty veličiny počínající etalonem nejvyšší metrologické kvality pro daný účel.

Zákon upravuje státní etalony, které mají pro příslušný obor měření nejvyšší metrologickou kvalitu ve státě, schvalování typů měřidel vyrobených v tuzemsku, schvalování typů dovezených měřidel, certifikaci referenčních materiálů, ověřování a kalibraci měřidel a rovněž uvádění měřidel do oběhu a jejich používání.

Zákon dále upravuje hotově balené zboží a lahve používané jako odměrné obaly pro hotově balené zboží.

Kompetence v oblasti metrologie zajišťuje Ministerstvo průmyslu a obchodu (MPO) na základě ustanovení kompetenčního zákona č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, a zákona č. 20/1993 Sb., o zabezpečení výkonu státní správy v oblasti technické normalizace, metrologie a státního zkušebnictví. Dalšími orgány, které v této oblasti vykonávají státní správu, jsou Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví (ÚNMZ) a Český metrologický institut (ČMI).

ÚNMZ je organizační složkou státu a jeho působnost je vymezena zákonem č. 20/1993 Sb. a zákonem č. 505/1990 Sb. Zabezpečuje činnosti státní správy v metrologii a podílí se s MPO na přípravě koncepcí, legislativy a financování metrologie.

ČMI je státní příspěvkovou organizací a zajišťuje především činnosti technického charakteru v oblasti metrologie (např. metrologický výzkum, uchování státních etalonů, zajišťování návaznosti měřidel ad.). Zákonem č. 505/1990 Sb. je dále pověřen k provádění některých činností státní správy v oblasti metrologie. V mezinárodním kontextu plní ČMI úlohu národního metrologického institutu ČR a zástupce ČR v mezinárodních organizacích.

Za interesovaným subjektem je rovněž Státní úřad pro jadernou bezpečnost, který má ve smyslu zákona č. 505/1990 Sb. dozorové a sankční pravomoci v oblasti radiační ochrany a havarijní připravenosti.

4. Oblasti úpravy zákona č. 156/2000 Sb., o ověřování střelných zbraní a střeliva

Zákon upravuje práva a povinnosti výrobců, dovozců, vývozců, distributorů a opravců střelných zbraní, doplňků zbraní a střeliva a držitelů průkazů zbraní při jejich ověřování. Rovněž také upravuje výkon státní správy při ověřování střelných zbraní, doplňků zbraní a střeliva, zajišťování úkolů plynoucích z mezinárodních smluv, kterými je Česká republika vázána, a kontrolní činnosti s tím spojené. Na základě výše uvedeného zákon především upravuje:

- ověřování kontrolovaných výrobků, vydávání certifikátů o homologaci, rozhodování o odejmutí nebo o odmítnutí vydání certifikátu,
- označování kontrolovaných výrobků zkušebními značkami, odborné činnosti související se zkoušením střelných zbraní, střeliva a doplňků zbraní,
- vydávání nálezů o zkouškách balisticky odolných materiálů a konstrukcí, rozhodování o zařazení zbraně nebo střeliva do kategorie zbraní A až D, další činnosti stanovené zvláštními právními předpisy. K provedení zákona je vydána vyhláška č. 335/2004 Sb.

Český úřad pro zkoušení zbraní a střeliva (ČÚZZS) je orgánem s celostátní působností a je přímo podřízený Ministerstvu průmyslu a obchodu ČR. Spolupracuje s Českým báňským úřadem a s orgány Ministerstva vnitra.

Tento úřad provádí zkoušení střelných zbraní, střeliva, střelivin a ochranných prostředků odolných vůči střelám, střepinám a nožům formou ověřování nebo odborných činností.

ČÚZZS vystupuje jako nezávislá a objektivní národní autorita v oblasti státního zkušebnictví, podílí se na celé řadě speciálních zkoušek a na zadávacích podmínkách pro výběrová řízení a jako jediná organizace v ČR je oprávněn převádět vojenskou a speciální techniku do civilní sféry v oblastech své působnosti.

S pověřením Vlády ČR zastupuje ČÚZZS Českou republiku v mezinárodní a mezivládní Úmluvě o vzájemném uznávání zkušebních značek ručních palných zbraní (C.I.P.), která sdružuje 14 členských států světa s cílem odstranit technické překážky volného obchodování se zbraněmi a střelivem.

ČÚZZS se podílí na tvorbě celé řady zákonů, prováděcích předpisů k zákonům a českých technických norem, je v úzkém kontaktu s oznámenými zkušebnami EU a podílí se na tvorbě norem EU v technických komisích CEN/CENELEC.

Hlavními právními předpisy v oblasti zkoušení zbraní a střeliva jsou zákon č. 156/2000 Sb., o ověřování střelných zbraní a střeliva a vyhláška č. 335/2004 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o ověřování střelných zbraní a střeliva.

Mezi hlavní činnosti ČÚZZS v oblasti ověřování zbraní, střeliva a doplňků zbraní (kontrolovaných výrobků) patří:

- provádění ověřování kontrolovaných výrobků a provádění kontroly označení identifikačními údaji,
- vydávání certifikátu podle zákona č. 156/2000 Sb.
- rozhodování o odejmutí nebo o odmítnutí vydání certifikátu,
- zajišťování označování kontrolovaných výrobků zkušebními a dalšími značkami,
- provádění odborných činností související se zkoušením kontrolovaných výrobků a zkoušení balisticky odolných materiálů a konstrukcí a vydávání nálezů o tom,
- rozhodování o zařazení zbraně, doplňku zbraně nebo střeliva do kategorie zbraní A až D, obdrží-li stanovenou střelnou zbraň, stanovený doplněk nebo stanovené střelivo k ověření, nebo na žádost,
- vydává stanovisko k žádosti o koncesi podle jiného právního předpisu pro živnost "Vývoj, výroba, opravy, úpravy, přeprava, nákup, prodej, půjčování, uschovávání, znehodnocování a ničení zbraní a střeliva" v rozsahu předmětu podnikání "vývoj, výroba, znehodnocování a ničení střeliva".

5. Oblasti úpravy zákona č. 206/2015 Sb., o pyrotechnických výrobcích a zacházení s nimi a o změně některých zákonů (zákon o pyrotechnice)

Zákon o pyrotechnice je právní předpis, který do české právní úpravy implementuje požadavky směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/29/EU o harmonizaci právních předpisů členských států týkajících se dodávání pyrotechnických výrobků na trh a prováděcí směrnici Komise 2014/58/EU, kterou se podle směrnice Evropského parlamentu a Rady 2007/23/ES zřizuje systém pro sledovatelnost pyrotechnických výrobků.

Zákon o pyrotechnice představuje komplexní úpravu pyrotechnických výrobků a upravuje zejména oblasti kategorií pyrotechnických výrobků, ověřování a označování pyrotechnických výrobků, postupy posuzování shody, pravidla a podmínky pro připojování označení CE, povinnosti hospodářských subjektů (výrobci, distributoři a dovozci), zacházení s pyrotechnickými výrobky, skladování pyrotechnických výrobků, odbornou způsobilost a rovněž také státní správu v oblasti pyrotechnických výrobků. Zákon tedy obsahuje jak úpravu harmonizovanou, tak úpravu národní. Směrnice 2013/29/EU byla zpracována podle zásad nového legislativního rámce.

K provedení zákona o pyrotechnice bylo vydáno nařízení vlády č. 208/2015 Sb., o technických požadavcích na pyrotechnické výrobky a jejich uvádění na trh, které na základě zmocnění zákona o pyrotechnice upravuje zejména popis a obsah jednotlivých postupů posuzování shody a dokumentaci, která k jednotlivým postupům posuzování shody náleží, dále vyhláška č. 288/2015 Sb., o provádění ohňostrojných prací a vyhláška č. 284/2016 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o pyrotechnice.

Zákon o pyrotechnice rozděluje pyrotechnické výrobky do následujících kategorií:

- a) zábavní pyrotechnika do kategorie F1, F2, F3 nebo F4,
- b) divadelní pyrotechnika do kategorie T1 nebo T2,
- c) ostatní pyrotechnické výrobky do kategorie P1 nebo P2

O tom, které pyrotechnické výrobky do jednotlivých výše uvedených kategorií spadají, pojednává příloha č. 1 k zákonu o pyrotechnice.

Na výše uvedené rozdělení výrobků jsou pak navázána omezení pro zpřístupnění pyrotechnických výrobků, která spočívají zejména ve stanovení věkových hranic a požadavků odborné způsobilosti. Hospodářský subjekt nebo osoba s odbornou způsobilostí může zpřístupnit pyrotechnický výrobek pouze osobě, která dosáhla věku:

- a) 15 let u pyrotechnických výrobků kategorie F1,
- b) 18 let u pyrotechnických výrobků kategorie F2, T1 nebo P1,
- c) 21 let u pyrotechnických výrobků kategorie F3 anebo získala osvědčení o odborné způsobilosti dle § 37.

Pyrotechnické výrobky kategorie F4, T2 nebo P2 pak může hospodářský subjekt nebo osoba s odbornou způsobilostí dodávat na trh nebo jinak zpřístupnit pouze osobám s odbornou způsobilostí.

Pro pyrotechnické výrobky kategorie P1 pro použití ve vozidlech včetně airbagů a předpínačů bezpečnostních pásů zároveň platí, že nesmí být dostupné široké veřejnosti, pokud tyto pyrotechnické výrobky nejsou zabudovány do vozidla nebo odnímatelného dílu vozidla.

Zákon o pyrotechnice rovněž stanovuje požadavky na skladování pyrotechnických výrobků. Kromě jiných požadavků obecně platí, že pyrotechnické výrobky mohou být skladovány pouze v prostorách (sklady, příruční sklady, prodejní místnosti), které jsou k tomuto účelu povoleny podle zvláštních právních předpisů (zejména stavební zákon). Výjimka z tohoto pravidla platí pouze pro pyrotechnické výrobky kategorie F1, které mohou být skladovány a prodávány i mimo prostory k tomuto účelu povolené podle zvláštních právních předpisů.

Pokud jde o skladování pyrotechnických výrobků v prodejních místnostech a příručních skladech, stanovuje zákon o pyrotechnice množstevní omezení vycházející z čisté hmotnosti výbušných látek obsažených ve skladované pyrotechnice.

V prodejní místnosti se tak mohou skladovat pyrotechnické výrobky v množství obsahující nejvýše 80 kg čisté hmotnosti výbušných látek.

V příručním skladu se pak mohou skladovat pyrotechnické výrobky v množství obsahující nejvýše:

- a) 300 kg čisté hmotnosti výbušných látek, pokud se všechny nacházejí v původních přepravních obalech výrobce nebo dovozce, označených v souladu s Evropskou dohodou o mezinárodní silniční přepravě nebezpečných věcí (ADR) klasifikačním kódem 1.4 G, z nichž nejvýše jeden takový obal každého druhu výrobku může být otevřen,
- b) 200 kg čisté hmotnosti výbušných látek, pokud nejsou splněny podmínky písmene a), nebo
- c) 750 kg čisté hmotnosti výbušných látek, při skladování v kombinaci podle písmene a), anebo b) společně s pyrotechnickými výrobky nacházejícími se v původních přepravních obalech výrobce nebo dovozce, které jsou označeny v souladu s Evropskou dohodou o mezinárodní silniční přepravě nebezpečných věcí (ADR) klasifikačním kódem 1.4 S.

V případě skladování pyrotechnických výrobků ve skladech se musí, jak již bylo výše uvedeno, opět jednat o prostory k tomuto účelu povolené podle zvláštních právních předpisů a zároveň musí tyto prostory splňovat požadavky stanovené prováděcím právním předpisem (vyhláškou), který vydává Ministerstvo průmyslu a obchodu.

Státní správu v oblasti pyrotechnických výrobků vykonává podle ust. § 52 zákona o pyrotechnice Český úřad pro zkoušení zbraní a střeliva a v rozsahu stanoveném ust. § 53 a § 54 zákona o pyrotechnice rovněž Český báňský úřad a obvodní báňské úřady.

Kontrolu nad dodržováním povinností stanovených zákonem o pyrotechnice pak kromě výše uvedených orgánů vykonávají v rozsahu stanoveném v ust. § 55 tohoto zákona rovněž Česká obchodní inspekce a Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví (jinak v terminologii zákona o pyrotechnice též nazývaný „oznamující orgán“).

Zákon o pyrotechnice plně respektuje zásady nového legislativního rámce pro uvádění výrobků na trh.

6. Posuzování shody (postupy, předpoklad shody, prohlášení o shodě, označení CE)

Posouzení shody je postup, kterým se u tzv. stanovených výrobků (tedy výrobků, které by mohly ve zvýšené míře ohrozit zdraví nebo bezpečnost osob, majetek, životní prostředí nebo jiný veřejný zájem) prokáže, že byly splněny konkrétní požadavky právních předpisů týkající se výrobku, u něhož má být posouzení provedeno, a je jednou z podmínek pro uvedení stanovených výrobků na trh.

Posuzování shody se podrobují pouze ty výrobky, u nichž to stanoví právní předpis. Stanovené výrobky a postupy posuzování shody jsou konkretizovány v nařízeních vlády vydaných k provedení zákona č. 22/1997 Sb., zákona č. 90/2016 Sb., nebo v přímo použitelném předpisu EU (např. nařízení 2016/425, 2016/426).

Posuzování shody pyrotechnických výrobků je upraveno zákonem o pyrotechnice (206/2015 Sb.) a nařízením vlády č. 208/2015 Sb., o technických požadavcích na pyrotechnické výrobky a jejich uvádění na trh.

Posouzení shody nelze zaměňovat s dozorem nad trhem, který spočívá v kontrolách prováděných orgány dozoru nad trhem poté, co byl výrobek uveden na trh. Obě metody se však vzájemně doplňují a jsou stejně potřebné k zajištění ochrany dotčených veřejných zájmů a hladkého fungování vnitřního trhu.

Posouzení shody zajišťuje výrobce nebo jeho zplnomocněný zástupce, popř. dovozce nebo distributor, postupem posouzení shody stanoveným pro daný výrobek v příslušném nařízení vlády nebo přímo použitelném předpisu EU. Přitom je vždy jednoznačně stanoveno, zda úkony při posuzování může provést výrobce nebo jeho zplnomocněný zástupce, popř. dovozce nebo distributor sám nebo zda některé tyto úkony si musí vyžádat u třetí osoby - autorizované (notifikované) osoby nebo oznámeného subjektu (označení této třetí osoby záleží na použitém právním předpisu).

Postupů posuzování shody, tzv. modulů existuje celkem osm, označovaných písmeny A až H, přičemž některé moduly mají více variant. Tyto moduly stanoví povinnosti výrobce a míru zapojení třetí osoby. Jednotlivé moduly zpravidla zahrnují posouzení shody výrobku jak ve fázi návrhu, tak ve fázi výroby. V případech, kdy je návrh výrobku složitý, mohou právní předpisy stanovit, že posouzení shody bude provedeno ve dvou krocích, tedy dvěma moduly. Nejprve je posouzena shoda ve fázi návrhu, která je poté doplněna o posouzení shody modulem, který posuzuje shodu ve fázi výroby.

Soulad výrobku s právními předpisy EU se provádí tak, že výrobce ověří/nechá ověřit oznámeným subjektem (dříve notifikovanou osobou), že výrobek splňuje všechny příslušné základní požadavky (např. požadavky na bezpečnost, ochranu zdraví, ochranu životního prostředí) dle příslušného předpisu. Nejčastějším typem technické specifikace, tj.

dokumentu, na základě kterého může být posouzení provedeno, je evropská harmonizovaná norma.

Pokud je výrobek ve shodě s harmonizovanými normami nebo jejich částmi, na něž byly zveřejněny odkazy v Ústředním věstníku Evropské unie, má se za to, že je ve shodě s technickými požadavky uvedenými v nařízení vlády, jichž se tyto normy nebo jejich části týkají. U takového výrobku nastává předpoklad shody a takovýto výrobek, u něž byla posouzena shoda ve kterémkoliv členském státě, a byl označen značkou CE, může být uváděn na trh ve kterémkoliv jiném členském státě.

Harmonizační právní předpisy Evropské unie ukládají povinnost vypracovat EU prohlášení o shodě před uvedením výrobku na trh. Výrobce nebo zplnomocněný zástupce musí vypracovat a podepsat EU prohlášení o shodě v rámci postupu posuzování shody stanoveného v harmonizačních právních předpisech Evropské unie. EU prohlášení o shodě je dokument, který uvádí, že výrobek splňuje základní požadavky platných právních předpisů. Vypracováním EU prohlášení o shodě přebírá výrobce odpovědnost za soulad výrobku s těmito základními požadavky.

Označení CE vyjadřuje shodu výrobku s příslušnými požadavky Společenství uloženými jeho výrobcí. Označení CE, kterým je výrobek opatřen, představuje prohlášení odpovědné osoby, že výrobek vyhovuje všem příslušným předpisům Společenství a byl proveden náležitý postup posouzení shody.

Označení CE je hlavním ukazatelem (nikoliv však důkazem) souladu výrobku s právními předpisy EU a umožňuje volný pohyb výrobků na trhu Evropského hospodářského prostoru („EHP“ je tvořen členskými státy EU a třemi státy z Evropského sdružení volného obchodu – Islandem, Lichtenštejnskem a Norskem) a v Turecku, bez ohledu na to, zda byl vyroben v EHP, v Turecku či jiné zemi.

Označení CE neznamena, že výrobek byl vyroben v EU, a není značkou kvality. Ne všechny výrobky musí být označeny CE. Označují se pouze ty kategorie výrobků, pro které tak stanoví příslušný předpis. Jedná se např. o hračky, vybrané elektrické spotřebiče, vybrané stavební výrobky, zdravotnické prostředky, výtahy, strojní zařízení, osobní ochranné prostředky nebo měřicí zařízení. Grafická podoba označení CE je upravena v příloze č. 2 nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 765/2008. Označení CE musí být umístěno na výrobku, obalu, uživatelském manuálu či na záručním listu, musí být umístěno viditelně, čitelně a nesmazatelně a je zakázáno používat jakékoliv značky, které s ním lze zaměnit.

7. Akreditace subjektů posuzování shody (akreditační orgán, udělení akreditace, právní předpisy pro tuto oblast)

Akreditace je upravena v § 14 a násl. zákona č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky a o změně a doplnění některých zákonů, a dále v nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 765/2008, kterým se stanoví požadavky na akreditaci a dozor nad trhem týkající se uvádění výrobků na trh a kterým se zrušuje nařízení č. 339/93.

Akreditace je nestranné, objektivní a nezávislé posouzení způsobilosti žadatele k provádění konkrétní činnosti posuzování shody. Požadavky, které musí žadatel splňovat, stanoví harmonizované normy, případně jiné dokumenty platné pro oblast posuzování shody. Pokud žadatel prokáže, že tyto požadavky splňuje, pak mu akreditační orgán udělí akreditaci. V opačném případě žádost o akreditaci zamítne. Žadatel o akreditaci je také povinen uhradit akreditačnímu orgánu skutečně vynaložené náklady spojené s akreditací.

Osvědčení o akreditaci obsahuje zejména označení akreditačního orgánu a subjektu posuzování shody, vymezení rozsahu udělené akreditace, výčet harmonizovaných norem nebo jiných dokumentů použitých při posuzování žádosti o akreditaci a dobu platnosti akreditace. Oznámení o udělení akreditace se zveřejňuje ve Věstníku Úřadu pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví.

Akreditační orgán prověřuje následně u subjektu posuzování shody (na jeho náklady) plnění akreditačních požadavků. V případě jejich neplnění rozhodne o pozastavení akreditace a stanoví lhůtu pro zjednání nápravy. V případě nezjednání nápravy ve stanovené lhůtě rozhodne o omezení rozsahu akreditace nebo o jejím zrušení.

Akreditaci provádí k tomu pověřená právnická osoba, kterou je v současné době Český institut pro akreditaci, o.p.s. (ČIA), pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu jako národní akreditační orgán.

ČIA poskytuje své služby v souladu s platnými právními předpisy ve všech oblastech akreditace jak státním, tak privátním subjektům. Princip jednotného evropského akreditačního systému tvořeného národními akreditačními orgány, které fungují podle jednotných pravidel a akreditují podle definovaných mezinárodně uznávaných norem, vychází z postoje ES specifikovaného v Globální koncepci o přístupu ke zkoušení a certifikaci.

Členství v mezinárodních organizacích (EA, ILAC, IAF) a podpis mezinárodních multilaterálních dohod EA (na evropské úrovni) a ILAC, IAF (na celosvětové úrovni) o vzájemném uznávání výsledků akreditací dává záruky profesionální úrovně práce a přístupu ze strany ČIA. Jednou za čtyři roky probíhá i pravidelné vzájemné hodnocení (evaluace) ze strany EA.

V souladu s požadavky mezinárodních norem a dokumentů provádí ČIA akreditaci například pro zkušební laboratoře, zdravotnické laboratoře, kalibrační laboratoře, certifikační orgány a inspekční orgány.

8. Technické normy (popis, vydávání, závaznost norem, předpisy)

Technická norma je dokument, který poskytuje požadavky, specifikace, pokyny nebo charakteristiky a který stanoví důležité vlastnosti různých materiálů, výrobků, součástí nebo postupů a může také definovat používané pojmy.

Národní soustavu českých technických norem tvoří celkem cca 36 000 ČSN, a to:

a) původní české technické normy,

b) evropské či mezinárodní normy převzaté:

- překladem,
- převzetím originálu (vydáním ČSN obsahující národní titulní stranu, národní předmluvu, přetisk anglické, popř. anglické a francouzské verze přejímané normy a národní přílohu, je-li potřebná), nebo
- schválením k přímému používání oznámením ve Věstníku (tj. "vydáním" obálky s českým názvem a označením převzaté normy, do které je vložen anglický originál přejímané normy).

Česká technická norma je dokument schválený pověřenou právníkou osobou pro opakované nebo stálé použití a označený písmenným označením ČSN, jehož vydání bylo oznámeno ve Věstníku Úřadu pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví (ÚNMZ). Česká technická norma není obecně závazná.

Česká technická norma poskytuje pro obecné a opakované používání pravidla, směrnice nebo charakteristiky činností nebo jejich výsledků zaměřené na dosažení optimálního stupně uspořádání ve vymezených souvislostech.

Evropské a mezinárodní technické normy jsou jednou z nezbytných podmínek pro volný oběh zboží a služeb zejména v EU. Stanovují kritéria bezpečnosti, chrání životní prostředí i zdraví, chrání spotřebitele i výrobce. Jejich používání je dobrovolné, avšak všestranně výhodné.

Česká republika je plnoprávným členem **Evropského výboru pro normalizaci (CEN)** a **Evropského výboru pro normalizaci v elektrotechnice (CENELEC)** od roku 1997, členem **Evropského ústavu pro telekomunikaci (ETSI)** je pak ČR již od roku 1993, a to jako první země ze střední a východní Evropy. Od této doby má za povinnost prostřednictvím Českého normalizačního institutu převzít všechny evropské normy do své národní soustavy, ale současně má právo i povinnost účastnit se aktivně tvorby evropských norem.

Česká republika má povinnost (stejně jako všichni ostatní členové Evropské unie) převzít zpravidla do šesti měsíců do své národní soustavy ČSN všechny normy evropské (tato povinnost vychází ze členství v EU a Evropských normalizačních organizacích, podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 1025/2012), nemá však povinnost převzít mezinárodní normy. Převzetí mezinárodních norem do soustavy norem ČSN se řídí národními potřebami.

Tvorbu a vydávání českých technických norem, jejich změny a zrušení zaručuje stát, přičemž plnění těchto úkolů zajišťuje ÚNMZ, který je národním normalizačním orgánem, a jako takový je členem evropských normalizačních organizací CEN, CENELEC a ETSI a mezinárodních normalizačních organizací ISO a IEC. ÚNMZ s účinností od 1. 1. 2018 zřídil Českou agenturu pro standardizaci, která zajišťuje všechny činnosti související s tvorbou, vydáváním a distribucí technických norem.

Náklady na tvorbu českých technických norem hradí ten, kdo požaduje jejich zpracování. Náklady na tvorbu českých technických norem, především českých technických norem přejímajících evropské normy, zpracovaných na základě požadavku ministerstev nebo jiných ústředních správních úřadů a náklady spojené s členstvím v mezinárodních a evropských normalizačních organizacích hradí stát.

9. Dozor nad trhem s výrobky

Zákon č. 87/2023 Sb., o dozoru nad trhem s výrobky vychází z nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/1020 o dozoru nad trhem a souladu výrobků s předpisy. Zákon především vymezuje úlohu ústředního styčného úřadu, vyjmenovává orgány dozoru příslušné k postupu podle nařízení (EU) 2019/1020 a tohoto zákona, stanoví oprávnění a povinnosti orgánů dozoru, postup při přijímání opatření v případě zjištění nesouladu výrobku s předpisy, spolupráci mezi orgány dozoru navzájem, jakož i s ústředním styčným úřadem a Evropskou komisí.

Zákon se uplatní při výkonu dozoru nad trhem s výrobky, na které se vztahují předpisy Evropské unie uvedené v příloze I nařízení o dozoru nad trhem (harmonizovaná sféra). V případě, že předpisy uvedené v této příloze obsahují zvláštní ustanovení o dozoru, použijí se pro výkon dozoru tyto předpisy.

Podle tohoto zákona je Ministerstvo průmyslu a obchodu určeno jako ústřední styčný úřad (SLO) pro dozor nad trhem s výrobky. Jeho úkoly zahrnují koordinaci spolupráce mezi dozorovými orgány, plnění povinností vůči Evropské komisi a tvorbu celostátní strategie dozoru nad trhem.

Zákon vyjmenovává orgány dozoru, které jsou povinny vykonávat dozor nad trhem s výrobky podle tohoto zákona. Orgány dozoru jsou: Česká obchodní inspekce; Český báňský úřad; Státní energetická inspekce; Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví; Ministerstvo dopravy; Drážní úřad; krajské hygienické stanice; Státní ústav pro kontrolu léčiv; Ústřední kontrolní a zkušební ústav zemědělský; Státní zemědělská a potravinářská inspekce; Ústav pro státní kontrolu veterinárních biopreparátů a léčiv; Česká inspekce životního prostředí; Ministerstvo vnitra a Ministerstvo obrany. V příloze je tabulka s přehledem těchto orgánů a vymezením jejich příslušnosti k dozoru ve vztahu k evropskému i vnitrostátnímu předpisu, k jehož kontrole jsou příslušné.

Každý orgán musí plnit povinnosti, mezi které patří především spolupráce s jinými orgány dozoru a úřady, jakož i povinnosti plynoucí z nařízení (EU) 2019/1020 (např. při přeshraniční vzájemné pomoci podle čl. 22 až 24 nařízení).

Orgány dozoru při výkonu dozoru postupují podle kontrolního řádu, navíc jim zákon přiznává některá další oprávnění, jako právo žádat různé informace od hospodářských subjektů (včetně takových, které mohou vést ke zjištění vlastnictví internetové stránky), přístup k vestavěnému softwaru, provádět zkoušky výrobků a zajišťovat bezpečnost a soulad výrobků s předpisy. Pokud výrobek nevyhoví požadavkům příslušných předpisů, orgán dozoru uloží hospodářskému subjektu náhradu účelně vynaložených nákladů za provedené zkoušky a manipulaci s výrobkem.

V případě, že má orgán dozoru důvodné pochybnosti o tom, že výrobek nesplňuje požadavky stanovené v příslušném předpisu, nebo tuto skutečnost prokáže, oznámí to notifikované

osobě nebo oznámenému subjektu, které vydaly dokument prokazující posouzení shody tohoto výrobku.

Mezi ochranná opatření, která může orgán dozoru uložit, pokud výrobek nesplňuje požadavky, patří různá např. uvedení výrobku do souladu s požadavky, stažení výrobku z trhu nebo zákaz dodání výrobku, varování konečných uživatelů, odstranit z on-line rozhraní výrobek nevyhovující požadavkům, nebo který představuje vážné riziko.

Zákon stanoví zvláštní postup pro ukládání opatření. Hrozí-li nebezpečí z prodlení z důvodu ochrany zdraví, bezpečnosti nebo jiného veřejného zájmu, vydá orgán dozoru rozhodnutí o uložení opatření k nápravě (mimo znehodnocení výrobku) jako první úkon v řízení. Rozhodnutí může orgán dozoru vydat i na místě ústně (orgán dozoru musí vydat písemné potvrzení). Hospodářský subjekt má právo se k uloženému opatření vyjádřit.

V případě, že hospodářský subjekt nedodrží povinnosti stanovené tímto zákonem, uloží správní orgán za přestupek pokutu. Za nejzávažnější přestupek lze uložit pokutu až do výše 50 000 000 Kč. Pokutu vybírá ten orgán, který pokutu uložil.

Orgány dozoru mají za povinnosti používat informační systém ICSMS (Internet-Supported Information and Communication System) vytvořený Evropskou komisí. Prostřednictvím tohoto systému jsou vnitrostátní orgány dozoru propojeny s orgány dozoru ostatních členských států EU a mají k dispozici informace o kontrolovaných výrobcích, zjištěných nedostatcích a přijímaných opatřeních v případě porušení právních předpisů.

Na základě tohoto zákona je rovněž nastavena informační povinnost Celní správy vůči dozorovým orgánům. Generální ředitelství cel je na žádost povinno poskytnout identifikační údaje deklaranta, příjemce nebo dovozce, popis výrobku, množství výrobku a informace o zemi odeslání a zemi původu výrobku.

10. Základní principy obecné bezpečnosti výrobků (posuzování bezpečnosti výrobků, opatření, v případě, že je výrobek nebezpečný, RAPEX)

Obecnou bezpečnost výrobků upravuje **zákon č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků a o změně některých zákonů** (zákon o obecné bezpečnosti výrobků).

Pro posouzení bezpečnosti výrobků nebo pro omezení rizik, která jsou s užíváním výrobku spojená, se použije zákon o obecné bezpečnosti výrobků v případě, jestliže požadavky na bezpečnost nebo omezení rizik nestanoví příslušná ustanovení zvláštního právního předpisu.

Bezpečným výrobkem je výrobek:

- a) který za běžných nebo rozumně předvídatelných podmínek užití nepředstavuje po dobu stanovenou výrobcem nebo po dobu obvyklé použitelnosti nebezpečí;
- b) jehož užití představuje pro spotřebitele vzhledem k bezpečnosti a ochraně zdraví pouze minimální nebezpečí při užívání výrobku,

přičemž z hlediska rizika pro bezpečnost a ochranu zdraví spotřebitele se sledují zejména tato kritéria:

- vlastnosti výrobku, jeho životnost, složení, způsob balení, poskytnutí návodu na jeho montáž a uvedení do provozu, dostupnost, obsah a srozumitelnost návodu, způsob užívání včetně vymezení prostředí užití, způsob označení, způsob provedení a označení výstrah, návod na údržbu a likvidaci, srozumitelnost a rozsah dalších údajů a informací poskytovaných výrobcem; údaje a informace musí být vždy uvedeny v českém jazyce,
- vliv na další výrobek, za předpokladu jeho užívání s dalším výrobkem,
- způsob předvádění výrobku,
- rizika pro spotřebitele, kteří mohou být ohroženi při užití výrobku, zejména děti a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace;

Za bezpečný výrobek se považuje výrobek splňující požadavky zvláštního právního předpisu, který přejímá právo EU a kterým se stanoví požadavky na bezpečnost výrobku nebo na omezení rizik, která jsou s výrobkem při jeho užívání spojena; jestliže takovýto právní předpis stanoví pouze některá hlediska bezpečnosti, ostatní hlediska se posuzují podle zákona o obecné bezpečnosti výrobků.

V případě neexistence zvláštního právního předpisu, který by přejímal unijní právo a který by stanovil požadavky na bezpečnost výrobku nebo na omezení rizik, která jsou s výrobkem při jeho užívání spojena a tyto požadavky nejsou upraveny právem EU, se za bezpečný považuje výrobek, který je ve shodě s právním předpisem členského státu Evropské unie, na jehož území je uveden na trh.

Pokud se bezpečnost výrobku nestanoví podle výše uvedeného, posuzuje se podle české technické normy, která přejímá příslušnou evropskou normu, na niž zveřejnila Komise odkaz v Úředním věstníku EU podle evropského práva a tento odkaz byl zveřejněn ve Věstníku Úřadu pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví.

V případě, že se bezpečnost výrobku nestanoví podle výše uvedeného, posuzuje se podle:

- české technické normy, která přejímá jinou příslušnou evropskou normu, než na kterou uveřejnila Komise odkaz v Úředním věstníku EU,
- národní technické normy členského státu Evropské unie, ve kterém je výrobek uveden na trh,
- doporučení Komise stanovující pokyny pro posuzování bezpečnosti výrobku,
- pravidel správné praxe bezpečnosti výrobku uplatňovaných v příslušném oboru,
- stavu vědy a techniky,
- rozumného očekávání spotřebitele týkajícího se bezpečnosti.

Nebezpečným výrobkem je každý výrobek, který nevyhovuje požadavkům na bezpečný výrobek podle zákona.

RAPEX (Rapid Alert System for Non-food Products), od r. 2018 Safety Gate představuje evropský systém včasné výměny informací o nebezpečných výrobcích vytvořený na základě směrnice 2001/95/ES (směrnice o obecné bezpečnosti výrobků). Týká se nepotravinářských výrobků, farmaceutické výrobky a léčivé přípravky jsou ze systému RAPEX vyloučeny. Jeho prostřednictvím jsou dozorové orgány upozorňovány na výrobky, které mohou ohrozit zdraví a bezpečnost spotřebitelů.

Systém RAPEX (později Safety Gate) funguje od roku 2003, Česká republika se do něho zapojila po vstupu do Evropské unie, tzn. v roce 2004. Do systému jsou zapojeny všechny členské státy Evropské unie a dále Norsko, Island a Lichtenštejnsko. Každá země má své národní kontaktní místo. V ČR působí jako národní kontaktní místo Ministerstvo průmyslu a obchodu.

Pokud je výrobek označen jako nebezpečný, odpovědný hospodářský subjekt nebo příslušný dozorový orgán přijme opatření, aby bylo eliminováno riziko.

11. Strategie spotřebitelské politiky, spotřebitelské organizace (postavení, podpora jejich činnosti)

Strategie spotřebitelské politiky 2021–2030 (dále jen „Strategie“) byla schválena vládou dne 7. června 2021. Tvoří základní koncepční materiál pro ochranu spotřebitelů v České republice do roku 2030. Strategie navazuje na spotřebitelskou politiku EU a respektuje ji.

Ochrana spotřebitele je průřezovým tématem, které se dotýká činnosti celé řady ústředních orgánů státní správy a dalších správních úřadů a zasahuje do všech oblastí trhu, a to nejen trhu ČR, ale také jednotného trhu EU. Strategie se vztahuje na všechny sektory, které mají dopad na spotřebitele a ovlivňují jeho chování, např. finanční služby, nekalé obchodní praktiky, poskytování informací spotřebitelům, vzdělávání spotřebitelské veřejnosti, vymáhání práv spotřebitelů.

Strategie shrnuje nejvýznamnější právní úpravu v oblasti ochrany spotřebitele a výhled budoucího vývoje právní úpravy v této oblasti. Poukazuje rovněž na to, že klíčovým aspektem k prosazování práv spotřebitelů je dozor nad trhem a zajištění vymahatelnosti práv spotřebitelů. V ČR existuje soustava orgánů dozoru, které jsou oprávněny vykonávat kontrolu nad dodržováním povinností a vymáhat práva spotřebitelů.

Ochrana spotřebitele se týká trhu jako celku, ovšem jednotlivé segmenty trhu mají svá specifika, která vyžadují i specifický přístup k ochraně spotřebitelů, neboť spotřebitelé jsou na jednotlivých trzích vystaveni odlišným rizikům a problémům. Strategie obsahuje vedle obecných aspektů ochrany spotřebitele také popis některých vybraných segmentů trhu, které jsou z hlediska ochrany spotřebitele hodnoceny jako zásadní:

- digitální trh,
- trh s energiemi,
- trh v sektoru elektronických komunikací a poštovních služeb,
- finanční trh a
- trh s výrobky.

Strategie zdůrazňuje význam vzdělávání spotřebitelů. Zcela zásadní v rámci vzdělávání spotřebitelů je posilování jejich schopností pracovat s informacemi a vyhodnocovat jejich důvěryhodnost. Moderní spotřebitel by měl být schopen se v nových hrozbách sám orientovat a efektivně se jim bránit. Vzdělávání spotřebitelů má vést i k tomu, aby spotřebitelé jednali uváženě, nesli odpovědnost za svá rozhodnutí a nezneužívali systém ochrany spotřebitelů.

Nevládní neziskové organizace zastupující zájmy spotřebitelů (dále jen „spotřebitelské organizace“) v ČR a sehrávají nezastupitelnou úlohu při ochraně spotřebitelů a dodržování jejich práv. Jsou se spotřebiteli v každodenním styku, jsou k nim nejbližší a nejlépe znají jejich aktuální problémy a názory. Spotřebitelské organizace poskytují spotřebitelům širokou škálu

služeb od poradenství a poskytování asistence při řešení jejich problémů na trhu, přes testování výrobků po organizování osvětových kampaní zaměřených na práva spotřebitelů a povinnosti hospodářských subjektů vůči spotřebitelům. Významnou roli sehrávají v oblasti vzdělávání spotřebitelů, kdy organizují nejrůznější vzdělávací aktivity pro všechny skupiny spotřebitelské veřejnosti, včetně skupin zranitelných spotřebitelů. Strategie zdůrazňuje význam činnosti spotřebitelských organizací a poukazuje na nutnost jejich podpory formou dotací poskytovaných MPO.

Spotřebitelské organizace v České republice jsou svou formou nestátními neziskovými organizacemi (zejména spolky, obecně-prospěšnými společnostmi, ústavy) zaměřenými na ochranu spotřebitelů. V rámci svých činností jsou nezávislé na podpoře podnikatelských subjektů proto, aby byl zachován princip jejich nezávislosti.

Jejich činnost je zaměřena zejména na:

- poskytování poradenské a informační činnosti,
- pořádání výchovně-vzdělávacích akcí (besedy, semináře) pro žáky, studenty i pro dospělé,
- vydávání časopisů a tiskovin týkajících se ochrany spotřebitelů,
- spolupráci s podnikatelskými subjekty,
- spolupráci s mezinárodními spotřebitelskými organizacemi.

Mezi dlouhodobě podporované spotřebitelské organizace patří např. dTest, Sdružení českých spotřebitelů, Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska.

Ministerstvo průmyslu a obchodu po schválení „Hlavních oblastí státní dotační politiky vůči nestátním neziskovým organizacím“ vládou pro příslušný rok vyhlašuje každý rok dotační řízení na podporu projektů zaměřených na ochranu spotřebitelů. Projekty musí splňovat formální a obsahové náležitosti, aby mohly být podpořeny. Projekty posuzuje hodnotitelská komise složená ze zástupců Ministerstva průmyslu a obchodu, Ministerstva financí, Svazu obchodu a cestovního ruchu ČR a Hospodářské komory ČR. Při posuzování projektů se dbá zejména na to, aby byly v nich uvedené aktivity prospěšné pro širokou spotřebitelskou veřejnost a měly multiplikační efekt.

Spotřebitelské organizace mohou být rovněž postupem stanoveným v ust. § 20f zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, Ministerstvem průmyslu a obchodu pověřeny mimosoudním řešením spotřebitelských sporů. Ministerstvo průmyslu a obchodu vede seznam subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, který lze rovněž nalézt na jeho internetových stránkách. Ke dni zpracování těchto studijních materiálů byly v tomto seznamu ze spotřebitelských organizací vedeny Sdružení českých spotřebitelů, z. ú a Spotřebitelský ombudsman, z. ú.

Podle § 25 zákona o ochraně spotřebitele mohou podávat spotřebitelské organizace návrhy na zahájení řízení u soudu o zdržení se protiprávního jednání ve věci ochrany práv spotřebitelů. Návrh může podat a účastníkem takového řízení může být buď sdružení, nebo profesní organizace, jež mají oprávněný zájem na ochraně spotřebitele, nebo subjekt uvedený v seznamu osob oprávněných k podání žalob na zdržení se protiprávního jednání v oblasti ochrany práv spotřebitelů (dále jen "seznam oprávněných osob"), aniž je dotčeno právo soudu přezkoumat, zda návrh na zahájení řízení byl podán oprávněným subjektem. Seznam oprávněných osob je veden Komisí a je zveřejňován v Úředním věstníku EU. Do seznamu oprávněných osob může být za Českou republiku navržena spotřebitelská organizace založená v souladu s právním řádem České republiky, aktivně působící v oblasti ochrany spotřebitelů po dobu alespoň dvou let, nezávislá a nezisková, která má vypořádány veškeré finanční závazky k České republice. Žádost o zařazení do seznamu předkládá spotřebitelská organizace Ministerstvu průmyslu a obchodu spolu s doklady o splnění uvedených podmínek. Splňuje-li spotřebitelská organizace stanovené podmínky, navrhne Ministerstvo průmyslu a obchodu Komisi zařazení do seznamu oprávněných osob.

Některé spotřebitelské organizace jsou zastoupeny ve Spotřebitelském poradním výboru (SPV). Jde o platformu založenou v roce 2000 pro dialog nestátních neziskových organizací zastupujících zájmy spotřebitelů se zástupci státní správy a zástupci hospodářských subjektů při řešení otázek spotřebitelské politiky a o vybraných aktuálních problémech spotřebitelů na trhu nebo v jeho dílčích segmentech. Podmínky pro členství v SPV stanoví Statut SPV. K okamžiku zpracování studijního materiálu byly členy SPV: dTEST, o.p.s., Sdružení českých spotřebitelů, z.ú., Generation Europe, Asociace občanských poraden, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z.s., a Sdružení obrany spotřebitelů - Asociace, z.s.

Spolupráce na principu společné platformy SPV mezi spotřebitelskými organizacemi na jedné straně a představiteli státní správy i zástupci hospodářských subjektů na straně druhé je velmi užitečná, zejm. pro účely konzultací aktuálních i dlouhodobých otázek ochrany spotřebitele.

12. Uzavírání smluv mezi podnikatelem a spotřebitelem (základní principy, právní úprava, zakázaná ujednání, smlouvy uzavírané distančním způsobem a mimo obchodní prostory)

Úvodem je namístě říci, že závazkový vztah, kdy na jedné straně stojí podnikatel ve smyslu definic uvedených v ust. § 420 a násl. občanského zákoníku a na straně druhé spotřebitel ve smyslu definice uvedené v ust. § 419 občanského zákoníku, nazýváme spotřebitelskou smlouvou.

Konstrukce právní úpravy spotřebitelských smluv vychází z předpokladu, že spotřebitel je v závazkovém vztahu s podnikatelem slabší smluvní stranou jak z hlediska znalostí o daném výrobku či službě, tak i z hlediska právního povědomí a schopnosti orientovat se ve smluvních vztazích.

Hlavními cíli právní úpravy spotřebitelských smluv je zajistit, aby byly spotřebiteli vstupujícím do závazkového vztahu před uzavřením smlouvy, ale i v průběhu jeho trvání vždy ve správný čas, v potřebném rozsahu a vhodnou formou poskytnuty důležité informace jak o samotném předmětu smluvního vztahu (např. vlastnosti výrobku, obsah služby), tak i o smluvních podmínkách (např. cena, doba trvání závazku atd.), spotřebitelových právech (např. práva z vadného plnění), jakož i jiných pro spotřebitele v dané chvíli důležitých skutečnostech; dále chránit spotřebitele před nepoctivým jednáním např. v podobě různých pro spotřebitele nevýhodných či skrytých smluvních ujednáních; a rovněž pak posílit spotřebitelovo postavení, a to zejména v oblasti práv z vadného plnění.

Pilířem spotřebitelských smluv v občanském zákoníku je část čtvrtá, hlava I., díl 4 tohoto zákona nazvaný „Ustanovení o závazcích ze smluv uzavíraných se spotřebitelem“. Díl 4 se dále dělí na tři oddíly, přičemž Oddíl 1 obsahuje obecná ustanovení, oddíl 2 upravuje uzavírání smluv distančním způsobem a závazky ze smluv uzavíraných mimo obchodní prostory a oddíl 3 upravuje dočasné užívání ubytovacího zařízení a jiné rekreační služby.

Pro účely zodpovězení této otázky je významný především oddíl 1 (§ 1810 až § 1819 občanského zákoníku). Ust. § 1811 odst. 2 občanského zákoníku obsahuje výčet informací, které musí podnikatel spotřebiteli sdělit v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy nebo předtím, než spotřebitel učiní závaznou nabídku, a to v případech, kdy smlouva není uzavírána distančním způsobem nebo mimo prostor obvyklý pro podnikatelovo podnikání. Výjimku z této povinnosti tvoří pouze smlouvy uvedené v ust. § 1811 odst. 3 občanského zákoníku. V případě smluv uzavíraných distančním způsobem a smluv uzavíraných mimo prostor obvyklý pro podnikatelovo podnikání je pak výčet informací, které musí podnikatel spotřebiteli sdělit v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy nebo předtím, než spotřebitel učiní závaznou nabídku, uveden v ust. § 1820 odst. 1 občanského zákoníku. Je ovšem zapotřebí zdůraznit, že podnikatel poskytuje z výše zmíněných výčtů pouze ty informace, které jsou relevantní pro danou smlouvu. Pokud tedy např. předmětem smlouvy

není digitální obsah, informace ve smyslu ust. § 1811 odst. 2 písm. h), i) občanského zákoníku podnikatel přirozeně neposkytuje apod.

V ust. § 1812 odst. 1 občanského zákoníku je stanoveno, že lze-li obsah smlouvy vyložit různým způsobem, použije se výklad pro spotřebitele nejpriznivější. Na toto ustanovení pak navazuje ust. § 1812 odst. 2 tohoto zákona, které říká, že k ujednáním odchylovajícím se v neprospěch spotřebitele od ustanovení zákona stanovených k ochraně spotřebitele se nepřihlíží. Zde je zapotřebí zdůraznit, že toto ustanovení se vztahuje skutečně pouze na ujednání odchylovající se od ustanovení stanovených k ochraně spotřebitele, nikoliv na ujednání odchylovajících se od ustanovení, která nejsou primárně stanovena k ochraně spotřebitele.

Dále je namístě upozornit na ust. § 1813 občanského zákoníku, podle kterého jsou zakázána ujednání, která zakládají v rozporu s požadavkem poctivosti významnou nerovnováhu práv nebo povinností stran v neprospěch spotřebitele. Výjimku tvoří pouze ujednání o hlavním předmětu závazku a posouzení přiměřenosti vzájemného plnění, pokud jsou spotřebiteli poskytnuta jasným a srozumitelným způsobem, a dále podle ust. § 1815 občanského zákoníku zneužívající ujednání, kterých se spotřebitel dovolává. V ust. § 1814 odst. 1 občanského zákoníku je pak uveden výčet ujednání, která jsou zneužívající vždy, na což navazuje ust. § 1814 odst. 2 tohoto zákona, který obsahuje výčet ujednání, u kterých platí vyvratitelná domněnka, že jsou zneužívající.

Na úpravu zneužívajících ujednání ve spotřebitelských smlouvách navazuje ust. § 7 zákona o ochraně spotřebitele, které ukládá prodávajícím povinnost zdržet se zneužívajících jednání vymezených v ust. § 1814 odst. 1 občanského zákoníku, avšak toto ustanovení se použije jen pro ujednání, která byla prodávajícím sepsána předem, a proto spotřebitel nemohl jejich obsah jakkoliv ovlivnit (typicky se jedná o tzv. formulářové smlouvy). Zároveň platí vyvratitelná domněnka, že ujednání bylo sepsáno předem, a spotřebitel proto nemohl jeho obsah jakkoli ovlivnit.

Rovněž je namístě z obecné části upozornit na ust. § 1817 občanského zákoníku, podle kterého nesmí podnikatel po spotřebiteli požadovat další platbu, než kterou je spotřebitel povinen uhradit na základě hlavního smluvního závazku, pokud spotřebitel nedal k této další platbě před uzavřením smlouvy výslovný souhlas. Zároveň je zde uvedeno, že z předem připraveného nastavení, které by spotřebitel musel odmítnout, nelze výslovný souhlas dovodit. Toto ustanovení míří např. na praktiky, kdy prodávající v internetovém obchodě spotřebitelům při výběru určitého výrobku automaticky přihazují do virtuálního nákupního košíku další výrobky či služby, které spotřebitel nijak neoznačil, nijak si je aktivně nevybral.

Dále je namístě upozornit na skutečnost, že zvláštní ustanovení upravující smluvní vztahy mezi podnikateli a spotřebiteli jsou rovněž uvedena přímo u jednotlivých smluvních typů (např. v případě kupní smlouvy se jedná o ust. § 2158 až § 2174 občanského zákoníku souhrnně také nazývána „zvláštní ustanovení o prodeji zboží spotřebiteli“). Při posuzování

konkrétního smluvního vztahu ovšem nelze vycházet pouze ze zvláštních ustanovení upravujících spotřebitelské smlouvy, neboť ta upravují pouze specifika, kterými se tyto smlouvy liší od ostatních smluv. Vždy je tedy nutno svou pozornost zaměřit nejprve na všeobecná ustanovení o závazcích (ust. § 1721 a násl. občanského zákoníku), včetně již výše zmíněných ustanovení o závazcích ze smluv uzavíraných se spotřebitelem (ust. § 1810 a následující občanského zákoníku), a dále postoupit ke zvláštní úpravě konkrétního smluvního typu (např. v případě kupní smlouvy se jedná o ust. § 2079 a následující občanského zákoníku) a v rámci úpravy konkrétního smluvního typu nakonec aplikovat i speciální ustanovení upravující spotřebitelské smlouvy, jsou-li taková (v případě kupní smlouvy již zmíněný prodej zboží spotřebiteli upravený v ust. § 2158 až § 2174 občanského zákoníku).

Smlouvy uzavírané distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory podnikatele

Zcela úvodem této části je zapotřebí říci, že níže uvedené se netýká smluv, jejichž výčet je uveden v ust. § 1840 občanského zákoníku.

Smlouvou uzavřenou distančním způsobem se rozumí smlouva, při jejímž uzavírání používá podnikatel výhradně alespoň jeden prostředek komunikace na dálku. Typicky se jedná o smlouvy uzavřené telefonicky, prostřednictvím internetu apod.

Smlouvou uzavřenou mimo obchodní prostory se rozumí smlouva, k jejímuž uzavření dojde mimo prostor obvyklý pro podnikatelské podnikání, jakož i smlouva, k jejímuž uzavření sice dojde v obchodních prostorech podnikatele nebo s použitím prostředku komunikace na dálku, pokud k jejímu uzavření dojde bezprostředně poté, co byl spotřebitel osloven za tímto účelem mimo obchodní prostory podnikatele (viz ust. § 1828 odst. 2 písm. a) občanského zákoníku). Typicky se tedy bude jednat o smlouvy uzavřené na ulici, smlouvy uzavřené s podomními prodejci v domácnostech spotřebitelů, smlouvy uzavřené u stánků jednorázově či příležitostně zbudovaných na krátkou dobu na veřejně přístupných místech, ale i smlouvy uzavřené v provozovně podnikatele, do které byl spotřebitel za tímto účelem vtažen po oslovení na ulici apod. Za smlouvu uzavřenou mimo obchodní prostory se dále považuje i smlouva uzavřená během výletu organizovaného podnikatelem za účelem nebo s účinkem propagace a prodeje zboží či poskytování služeb (viz ust. § 1828 odst. 2 písm. b) občanského zákoníku) nebo na základě nabídky učiněné spotřebitelem mimo obchodní prostory podnikatele za současné fyzické přítomnosti podnikatele a spotřebitele (viz ust. § 1828 odst. 2 písm. c) občanského zákoníku).

V případě, že se tedy jedná o smlouvu uzavíranou distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory podnikatele, výčet informací, které musí podnikatel spotřebiteli sdělit před uzavřením smlouvy, je obsažen v ust. § 1820 odst. 1 občanského zákoníku. Po uzavření smlouvy je podnikatel povinen vydat spotřebiteli potvrzení o uzavření smlouvy, u smluv uzavřených distančně v textové podobě (§ 1824a odst. 1 občanského zákoníku), u smluv uzavíraných mimo obchodní prostory pak na listině, v jiné textové podobě jen tehdy, když s tím spotřebitel souhlasí (§ 1828 odst. 3 občanského zákoníku). V případě smluv uzavíraných

po telefonu je podnikatel povinen nabídku potvrdit spotřebiteli bez zbytečného odkladu v textové podobě, přičemž spotřebitel je nabídkou vázán až poté, co projeví svůj souhlas elektronicky nebo podpisem potvrzení nabídky na listině (§ 1825 odst. 2 občanského zákoníku).

Pokud je úplatná smlouva uzavírána za použití elektronických prostředků, podnikatel musí zajistit, aby spotřebitel vzal při objednávce výslovně na vědomí, že se zavazuje k placení. Je-li objednávka činěna použitím tlačítka nebo obdobného ovládacího prvku, musejí být označeny snadno čitelným nápisem „Objednávka zavazující k platbě“ nebo jinou odpovídající jednoznačnou formulací, jinak je smlouva neplatná, ledaže se spotřebitel její platnosti dovolá (§ 1826a odst. 2 občanského zákoníku).

Spotřebitelé mají rovněž právo od takto uzavřených smluv bez udání důvodu odstoupit (viz ust. § 1829 a násl. občanského zákoníku, ve spojení s ust. § 1818 tohoto zákona). Lhůta pro odstoupení od smlouvy končí 14 dnů ode dne uzavření smlouvy (u smluv uzavřených během výletu organizovaného podnikatelem za účelem nebo s účinkem propagace a prodeje zboží nebo poskytování služeb a u smluv uzavřených při nevyžádané návštěvě podnikatele ve spotřebitelově domácnosti platí delší lhůta je to 30 dnů). Jde-li o kupní smlouvu, končí tato lhůta 14 dnů ode dne převzetí zboží, respektive ode dne převzetí posledního kusu zboží, objedná-li si spotřebitel v rámci jedné objednávky více kusů zboží nebo ode dne převzetí poslední položky nebo části dodávky zboží sestávajícího z několika položek nebo částí. V případě smluv, jejichž předmětem je pravidelná dodávka zboží, končí lhůta 14 dnů ode dne převzetí první dodávky. Lhůta pro odstoupení se považuje za zachovanou, pokud spotřebitel v jejím průběhu odešle podnikateli oznámení, že od smlouvy odstoupuje.

V případě, že podnikatel spotřebitele řádně nepoučí o jeho právu na odstoupení od smlouvy, může spotřebitel od smlouvy odstoupit do 1 roku ode dne, kdy uplynula řádná lhůta pro odstoupení od smlouvy. Pokud však podnikatel svou chybu napraví a spotřebitele dodatečně poučí, skončí lhůta pro odstoupení uplynutím 14 dnů ode dne, kdy spotřebitel poučení obdržel.

Právo odstoupit od smlouvy bez uvedení důvodu ovšem neplatí pro všechny smlouvy uzavřené distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory. Výčet smluv, u kterých spotřebitel nemůže odstoupit, je uveden v ust. § 1837 občanského zákoníku.

V případě, že spotřebitel využije svého práva na odstoupení od smlouvy, podnikatel je povinen mu vrátit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, všechny peněžní prostředky, které od něho na základě smlouvy přijal, a to včetně nákladů na dodání zboží spotřebiteli (typicky poštovné apod.). Pokud ovšem spotřebitel zvolil jiný než nejlevnější způsob dodání zboží nabízený podnikatelem, je podnikatel povinen vrátit spotřebiteli pouze náklady odpovídající tomuto nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží. Podnikatel zároveň není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky dříve, než mu spotřebitel předá zboží nebo prokáže, že mu ho odeslal.

Podle ust. § 1836a občanského zákoníku odstoupením spotřebitele od smlouvy zanikají závazky ze všech vedlejších smluv k témuž okamžiku jako závazek ze smlouvy hlavní bez nákladů pro spotřebitele, s výjimkou úhrad za použití jiného než nejlevnějšího způsobu dodání, odpovědnosti za snížení hodnoty zboží a úhrady za poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od smlouvy.

Dále je nutno upozornit na skutečnost, že institut odstoupení od smlouvy slouží především u výrobků k tomu, aby si je spotřebitel prohlédl a v rámci možností vyzkoušel tak, jak by mohl učinit při klasickém prodeji v kamenné provozovně. Spotřebitel by tedy neměl výrobek běžně užívat, poškodit, ztratit část příslušenství či dokumentaci apod., jinými slovy měl by ho v ideálním případě vrátit podnikateli v takovém stavu, aby mohl být následně prodán jinému zákazníkovi. Podnikatel není oprávněn spotřebiteli při odstoupení účtovat žádné náklady ani s odstoupením spojovat nějaký postih. Spotřebitel však odpovídá podnikateli dle ust. § 1833 občanského zákoníku za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s ním jinak, než je nutné k tomu, aby se seznámil s povahou, vlastnostmi a funkčností zboží. Toto pravidlo neplatí, pokud o tom spotřebitel nebyl náležitě poučen.

Závěrem je namístě říci, že porušení některých z výše uvedených povinností prodávajících stanovených občanským zákoníkem je zároveň přestupkem podle zákona o ochraně spotřebitele (viz ust. § 24 odst. 17 zákona o ochraně spotřebitele). Jedná se zejména o nesplnění informačních povinností.

13. Dozor v oblasti ochrany spotřebitele (koncepte, nejvýznamnější dozоровé orgány, spolupráce dozоровých orgánů)

Zákon o ochraně spotřebitele taxativně vymezuje orgány, které provádějí dozor nad dodržováním povinností stanovených tímto zákonem, jakož i nad některými ustanoveními občanského zákoníku a nařízení EU.

Česká obchodní inspekce provádí dozor nad dodržováním povinností stanovených zákonem o ochraně spotřebitele obecně, s výjimkou dozoru zákonem stanovených povinností na některých úsecích. Jde zejména o výjimku na úseku:

- potravin, zemědělských a tabákových výrobků, kde dozor provádí Státní zemědělská a potravinářská inspekce;
- prodeje výrobků a poskytování služeb, které jsou upraveny zákonem o ochraně veřejného zdraví, a prodeje elektronických cigaret, náhradních náplní do nich určených a bylinných výrobků určených ke kouření, které jsou upraveny zákonem o potravinách a tabákových výrobcích, kde dozor provádí krajské hygienické stanice;
- veterinární péče, kde dozor provádí Státní veterinární správa;
- humánních léčivých přípravků a zdravotnických prostředků, kde dozor provádí Státní ústav pro kontrolu léčiv;
- střelných zbraní a střeliva kde dozor provádí Český úřad pro zkoušení zbraní a střeliva;
- výkonu činnosti, kterou osoby podléhající dohledu České národní banky podle zákona upravujícího postavení a působnost České národní banky vykonávají na základě povolení, licence nebo registrace České národní banky, která nad nimi rovněž vykonává dozor
- podnikání v energetických odvětvích, kde dozor provádí Energetický regulační úřad;
- služeb elektronických komunikací a poštovních služeb, kde dozor provádí Český telekomunikační úřad;
- kontroly dodržování povinností členem profesní komory s povinným členstvím, kde dozor provádí orgány stanovené zvláštními předpisy;
- dodržování povinností při zpracování osobních údajů, kde dozor provádí Úřad na ochranu osobních údajů;
- dodržování povinností při provozování hazardních her, kde dozor provádějí celní úřady.

Kromě výše uvedených orgánů vykonávají dozor nad dodržováním stanovených povinností v oblasti obchodu a služeb obecní živnostenské úřady.

Všechny výše uvedené orgány také na daných úsecích státní správy provádějí dozor nad dodržováním vybraných ustanovení občanského zákoníku. Zejména se jedná o kontrolu dodržování informačních povinností při uzavírání spotřebitelských smluv.

Česká obchodní inspekce, Česká národní banka, Energetický regulační úřad a Český telekomunikační úřad vykonávají na základě zákona o ochraně spotřebitele dále dozor nad dodržováním povinností zakotvených ve vybraných nařízeních EU.

Při výkonu dozoru v oblasti regulace reklamy, která je nekalou obchodní praktikou, se postupuje podle zákona o regulace reklamy.

U zmíněných ostatních orgánů dozoru je jejich dozorová pravomoc vymezena odkazem na konkrétní ustanovení zákona o ochraně spotřebitele, potažmo občanského zákoníku, nad jejichž plněním jsou tyto orgány oprávněny dozor vykonávat; stanovují se i konkrétní oblasti jejich působnosti z věcného hlediska (viz výše).

Dozorové orgány mají v zájmu dobré správy povinnost vzájemně spolupracovat.

Orgány dozoru jsou oprávněny vydávat závazné pokyny k odstranění zjištěných nedostatků. V případě bezprostředního ohrožení života, zdraví nebo majetku jsou oprávněny pozastavit prodej výrobků nebo poskytování služeb anebo uzavřít provozovnu.

Vybrané orgány dozoru (§ 23f odst. 5) jsou oprávněny uložit rozhodnutím výrobcí, dovozci, dodavateli nebo prodávajícímu povinnost stáhnout výrobek nebezpečný svou zaměnitelností s potravinou z trhu.

Zákon o ochraně spotřebitele obsahuje katalog přestupků spočívajících v porušení zákona o ochraně spotřebitele, vybraných nařízeních EU a občanského zákoníku. V případě, že se některého z přestupků prodávající dopustí, mohou mu orgány dozoru v oblasti ochrany spotřebitele uložit pokutu od 1 – 50 miliónů korun, v závislosti od druhu přestupku.

14. Česká obchodní inspekce (organizační struktura, působnost, kontrolní a rozhodovací činnost)

Česká obchodní inspekce (ČOI) je orgánem státní správy podřízeným Ministerstvu průmyslu a obchodu ČR. ČOI byla ustanovena zákonem č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, v platném znění (dále jen „zákon o ČOI“). Česká obchodní inspekce se člení na ústřední inspektorát a jemu podřízených sedm oblastních inspektorátů se sídly a pobočkami v několika krajských městech. V čele České obchodní inspekce stojí ústřední ředitel jmenovaný ministrem průmyslu a obchodu. V čele jednotlivých oblastních inspektorátů jsou ředitelé jmenovaní ústředním ředitelem ČOI. Řídícím, metodickým a odvolacím orgánem je Ústřední inspektorát ČOI.

ČOI kontroluje a dozoruje právnické a fyzické osoby, které nabízejí, prodávají, dodávají nebo uvádějí na trh výrobky, nabízejí nebo poskytují služby nebo vyvíjejí jinou činnost podle zákona o ČOI nebo podle zvláštního právního předpisu, pokud to dotčený zákon stanoví.

ČOI kontroluje např. plnění povinností zakotvených v zákoně o ochraně spotřebitele, v zákoně o pohonných hmotách, o technických požadavcích na výrobky, o posuzování shody stanovených výrobků při jejich dodávání na trh, o obecné bezpečnosti výrobků, o ochraně zdraví před škodlivými účinky návykových látek, o pyrotechnice, o prodejní době v maloobchodě, o obalech, o odpadech, o výrobcích s ukončenou životností, o spotřebních daních atd. Kontroluje též dodržování přímo účinných evropských nařízení, jako jsou např. nařízení EP a Rady (EU) č. 1007/2011 o názvech textilních vláken a souvisejícím označování materiálového složení textilních výrobků, nařízení EP a Rady (EU) č. 305/2011, kterým se stanoví harmonizované podmínky pro uvádění stavebních výrobků na trh, nařízení EP a Rady (EU) č. 524/13 o řešení spotřebitelských sporů online.

Při kontrole Česká obchodní inspekce postupuje podle zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole. Některá speciální ustanovení vztahující se pouze na kontroly České obchodní inspekce pak obsahuje zákon o ČOI. Jedná se např. o oprávnění kontrolních pracovníků používat krycí prostředky a krycí doklady, pořizovat zvukové, obrazové a zvukově – obrazové záznamy bez vědomí kontrolovaných osob či si v případě důvodného podezření na závažné porušení povinnosti stanovené zvláštním právním předpisem zjednat v souvislosti s výkonem kontroly přístup do staveb, dopravních prostředků, na pozemky a do dalších prostor, jež vlastní nebo užívá kontrolovaná osoba anebo jinak přímo souvisí s výkonem a předmětem kontroly, s výjimkou obydlí, a to včetně otevření uzavřených prostor. Zákon o ČOI rovněž obsahuje úpravu kontrolního nákupu.

ČOI spolupracuje s příslušnými orgány členských států EU a zemí tvořících Evropský hospodářský prostor v souladu s nařízením EP a Rady (EU) č. 2017/2394 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování právních předpisů na ochranu zájmů spotřebitelů a o zrušení nařízení (ES) č. 2006/2004, a to v oblastech upravených např.

směrnicí o nekalých obchodních praktikách, o zneužívajících ujednání ve spotřebitelských smlouvách, o právech spotřebitelů, aj.

Česká obchodní inspekce je rovněž orgánem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (ADR) a vykonává pro spotřebitele poradenskou a informační službu. Při České obchodní inspekci vykonává rovněž svou činnost Evropské spotřebitelské centrum, které je členem sítě Evropských spotřebitelských center (ECC-Net). Evropské spotřebitelské centrum poskytuje informace o právech spotřebitelů na společném evropském trhu a bezplatně pomáhá a radí spotřebitelům v jejich sporech s podnikateli z jiných zemí Evropské unie, Norska a Islandu.

15. Odpovědnost za vady podle občanského zákoníku a reklamace dle zákona o ochraně spotřebitele (vzájemná vazba, principy)

A) Odpovědnost za vady podle občanského zákoníku:

Při prodeji zboží v obchodě (tj. je-li prodávajícím podnikatel) platí pro prodej při jeho podnikatelské činnosti kromě obecných ustanovení občanského zákoníku o závazcích a ustanovení občanského zákoníku o kupní smlouvě i ustanovení § 2158 a násl. občanského zákoníku (zvláštní ustanovení o prodeji zboží spotřebiteli).

Ustanovení § 2161 občanského zákoníku upravuje odpovědnost prodávajícího za jakost při převzetí takto: Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že věc:

- a) odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,
- b) je vhodná k účelu, pro který ji kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasil, a
- c) je dodána s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci.

Dále prodávající odpovídá kupujícímu, že vedle ujednaných vlastností

- a) je věc vhodná k účelu, k němuž se věc tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem,
- b) věc množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná prodávajícím nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením (tímto prohlášením není prodávající vázán, prokáže-li, že si ho nebyl vědom nebo že bylo v době uzavření smlouvy upraveno alespoň srovnatelným způsobem, jakým bylo učiněno, anebo že na rozhodnutí o koupi nemělo vliv),
- c) je věc dodána s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat, a
- d) věc odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením smlouvy; výše uvedené ovšem neplatí, pokud prodávající kupujícího před uzavřením smlouvy zvláště upozornil, že se některá vlastnost věci liší a kupující s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil.

Podle § 2161a občanského zákoníku prodávající odpovídá kupujícímu také za vadu způsobenou nesprávnou montáží nebo instalací, která byla podle smlouvy provedena prodávajícím nebo na jeho odpovědnost. To platí i v případě, že byla montáž nebo instalace provedena kupujícím a vada nastala v důsledku nedostatku v návodu, který k ní poskytl

prodávající nebo poskytovatel digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu, jde-li o věc s digitálními vlastnostmi.

V § 2161b občanského zákoníku jsou pak obsažena speciální ustanovení vztahující se na věci, které mají digitální vlastnosti. Součástí této úpravy je zejm. povinnost poskytování aktualizací, a to ujednaných i těch, které jsou nezbytné, aby si věc uchovala vlastnosti podle § 2161 občanského zákoníku.

Podle § 2165 občanského zákoníku kupující může vytknout vadu, která se na věci projeví v době dvou let od převzetí (při koupi použité věci mohou strany zkrátit tuto dobu na jeden rok). Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.

Nároky kupujícího vyplývající z vadného plnění jsou upraveny v ustanovení § 2169 až § 2171 občanského zákoníku a případné spory je možné řešit pouze soudní cestou, případně u příslušného subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

Má-li věc vadu, může kupující požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat dodání nové věci bez vady nebo opravu věci, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího. Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady. Ustanovení § 1923, 2106 a 2107 občanského zákoníku o právech z vadného plnění se nepoužijí.

Prodávající odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím kupujícímu nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha věci a účel, pro který kupující věc koupil. K odstranění vady převezme prodávající věc na vlastní náklady. Vyžaduje-li to demontáž věci, jejíž montáž byla provedena v souladu s povahou a účelem věci předtím, než se vada projevila, prodávající provede demontáž vadné věci a montáž opravené nebo nové věci anebo uhradí náklady s tím spojené. Nepřevezme-li kupující věc v přiměřené době poté, co jej prodávající vyrozuměl o možnosti věc po opravě převzít, náleží prodávajícímu úplata za uskladnění

Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud

- a) prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s § 2170 odst. 1 a 2,
- b) se vada projeví opakovaně,
- c) je vada podstatným porušením smlouvy, nebo
- d) je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.

Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou věci bez vady a vadné věci, kterou kupující obdržel. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada věci nevýznamná; má se za to, že vada není nevýznamná. Odstoupí-li kupující od smlouvy, prodávající vrátí kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží věc nebo co mu kupující prokáže, že věc odeslal.

B) Reklamacce dle zákona o ochraně spotřebitele:

Povinnosti prodávajících při uplatnění reklamace jsou upraveny v ustanovení § 19 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele:

Prodávající je v principu povinen přijmout reklamaci v kterékoliv provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodáváného zboží nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání (§ 19 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele). Navíc však podle § 2172 občanského zákoníku platí, pokud je k provedení opravy určena jiná osoba, která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, kupující vytkne vadu tomu, kdo je určen k provedení opravy.

Podle § 13 zákona o ochraně spotřebitele prodávající je povinen spotřebitele řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (reklamace), spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit.

Prodávající je povinen vydat spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje a kontaktní údaje spotřebitele pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.

Dále je stanovena povinnost vyřídit reklamaci v určité lhůtě a informovat o tom spotřebitele. Obecně by měla být reklamace vyřízena a spotřebitel o tom informován do 30 dnů od uplatnění reklamace, pokud se prodávající a spotřebitel nedohodnou na delší lhůtě. Je-li předmětem závazku digitální obsah, služba digitálního obsahu, reklamace musí být vyřízena ve lhůtě přiměřené.

Při porušení vybraných povinností spojených s vyřizováním reklamací lze uložit prodávajícímu pokutu, neboť se v takovém případě jedná o přestupek.

16. Nekalé obchodní praktiky (principy právní úpravy)

Úprava nekalých obchodních praktik v zákoně o ochraně spotřebitele představuje transpozici směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES o nekalých obchodních praktikách.

Smyslem ochrany spotřebitelů před nekalými obchodními praktikami je zejména zajistit, aby spotřebitelé nebyli uváděni v omyl ani vystaveni agresivnímu marketingu a aby veškerá tvrzení obchodníků v EU byla jasná, přesná, doložená a umožňovala spotřebitelům učinit informované a účelné volby.

Generální klauzule nekalé obchodní praktiky říká, že obchodní praktika je nekalá, je-li v rozporu s požadavky odborné péče a podstatně narušuje nebo je způsobilá podstatně narušit ekonomické chování spotřebitele, kterému je určena, nebo který je jejím působení vystaven, ve vztahu k výrobku nebo službě.

Je-li obchodní praktika zaměřena na určitou skupinu spotřebitelů, posuzuje se podle průměrného člena této skupiny.

Užívání nekalé obchodní praktiky před rozhodnutím ohledně koupě, v průběhu rozhodování a po učinění rozhodnutí se zakazuje. Nekalou obchodní praktikou se rozumí zejména klamavé konání nebo klamavé opomenutí a agresivní obchodní praktika. Obchodní praktiky, které se považují za nekalé za všech okolností, jsou uvedeny v příloze č. 1 a 2 tohoto zákona.

Klamavá konání

Obchodní praktika se považuje za klamavou, pokud obsahuje věcně nesprávnou informaci a je tedy nepravdivá, což vede nebo může vést spotřebitele k rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil.

Za klamavou se považuje také obchodní praktika obsahující pravdivou informaci, jestliže vede nebo může vést spotřebitele k rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil, pokud jakýmkoli způsobem uvádí nebo je schopna uvést spotřebitele v omyl ohledně

- existence a podstaty výrobku nebo služby,
- hlavních znaků výrobku nebo služby,
- rozsahu závazku prodávajícího, motivu pro obchodní praktiku a podstaty prodejního postupu,
- ceny nebo způsobu výpočtu ceny anebo existence konkrétní cenové výhody,
- nutnosti servisu, náhradního dílu, výměny nebo opravy,
- podstaty, charakteristických rysů a práv prodávajícího nebo jeho zástupce,
- práv spotřebitele, včetně práva na náhradní dodání nebo vrácení kupní ceny vyplývajících z práv z vadného plnění nebo rizika, kterému může být vystaven.

Obchodní praktika se rovněž považuje za klamavou, pokud ve věcných souvislostech, s přihlédnutím ke všem jejím rysům a okolnostem, vede nebo může vést k tomu, že spotřebitel učiní rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil, a pokud zahrnuje

- jakékoli uvádění výrobku nebo služby na trh, včetně srovnávací reklamy, které vede k záměně
 - o s jiným výrobkem nebo službou,
 - o s ochrannou známkou, obchodní firmou nebo jinými rozlišovacími znaky jiného prodávajícího,
- nedodržení jednoznačného závazku obsaženého v kodexu chování, k jehož dodržování se prodávající prokazatelně zavázal nebo
- jakékoliv uvádění výrobku na trh jako výrobku totožného s výrobkem uváděným na trh v nejméně 2 dalších členských státech Evropské unie, přestože takový výrobek má podstatně odlišné složení nebo znaky, pokud to není odůvodněno oprávněnými a objektivními skutečnostmi.

Klamavá opomenutí

Obchodní praktika se považuje za klamavou, pokud ve svých věcných souvislostech a s přihlédnutím ke všem jejím rysům, okolnostem a omezením sdělovacího prostředku opomene uvést podstatné informace, které v dané souvislosti spotřebitel potřebuje pro rozhodnutí ohledně koupě, čímž způsobí nebo může způsobit, že spotřebitel učiní rozhodnutí ohledně této koupě, které by jinak neučinil. Za klamavé opomenutí se také považuje, pokud prodávající tyto podstatné informace zatají nebo poskytne nejasným, nesrozumitelným nebo nejednoznačným způsobem nebo v nevhodný čas anebo neuvede obchodní záměr obchodní praktiky, není-li patrný ze souvislosti, a pokud to v obou případech vede nebo může vést spotřebitele k rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil.

Nejsou-li patrné ze souvislostí, považují se v případě nabídky ke koupi za podstatné tyto informace:

- hlavní znaky výrobku nebo služby,
- adresa a totožnost prodávajícího nebo osoby, která jedná jeho jménem nebo na jeho účet,
- cena včetně daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění, nebo pokud z povahy výrobku nebo služby vyplývá, že cenu nelze rozumně stanovit předem, způsob jejího výpočtu, a případně i veškeré další platby za dopravu nebo dodání, nebo pokud tyto platby nelze rozumně stanovit předem, skutečnost, že k ceně mohou být účtovány takové další platby,
- ujednání o platebních podmínkách, dodání a plnění, pokud se odchylují od požadavků odborné péče,

- právo na odstoupení od smlouvy nebo ukončení závazku, pokud tato práva existují, a podmínky jejich uplatnění,
- u výrobku nebo služby nabízených na on-line tržištích také informace, zda je třetí strana nabízející výrobek nebo službu prodávajícím nebo nikoliv

Poskytuje-li poskytovatel on-line tržiště službu internetového vyhledávání, která na základě dotazu spotřebitele v podobě klíčového slova, sousloví nebo jiného zadání umožňuje vyhledat výrobky a služby nabízené různými prodávajícími nebo jinými osobami, považují se za podstatné rovněž informace o hlavních parametrech určujících pořadí nabídek předkládaných spotřebiteli a o jejich relativní váze oproti ostatním parametrům. Tato povinnost ovšem neplatí pro poskytovatele internetového vyhledávače podle čl. 2 bodu 6 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/1150 (typicky vyhledávače typu Google apod.)

Pokud poskytuje prodávající přístup ke spotřebitelským recenzím, považuje se za podstatnou také informace o tom, zda a jak prodávající zajišťuje, aby zveřejněná spotřebitelská recenze pocházela od spotřebitele, který výrobek nebo službu skutečně použil nebo zakoupil.

Dle výše stanovených kritérií se posuzují klamavá konání nebo klamavá opomenutí, která nejsou explicitně v příloze č. 1 zákona o ochraně spotřebitele. Obchodní praktiky uvedené v této příloze jsou považovány za klamavé, aniž by bylo třeba je jakkoliv dále hodnotit. Jde například o případy, kdy podnikatel:

- nepravdivě prohlašuje, že výrobek nebo poskytnutá služba může vyléčit nemoc, zdravotní poruchu nebo postižení;
- nabízí výrobky nebo služby prostřednictvím soutěže o ceny, aniž by byly ceny uděleny nebo aniž by ceny odpovídaly původní nabídce nebo byla udělena odpovídající náhrada;
- vyvolává dojem nebo nepravdivě uvádí, že nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo se prezentuje jako spotřebitel,
- uvádí, že recenze podává spotřebitel, který výrobek nebo službu použil nebo zakoupil, aniž přijal přiměřená opatření k ověření, aj.

Agresivní obchodní praktika

Obchodní praktika se považuje za agresivní, pokud ve svých věcných souvislostech a s přihlédnutím ke všem jejím rysům a okolnostem výrazně zhoršuje nebo může výrazně zhoršit svobodu volby nebo chování spotřebitele ve vztahu k výrobku nebo službě, a to obtěžováním, donucováním včetně použití fyzické síly nebo nepatřičným ovlivňováním, čímž způsobí nebo může způsobit, že spotřebitel učiní rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil

Při posuzování, zda je obchodní praktika agresivní, se přihlíží

- k načasování, místu, povaze nebo době trvání obchodní praktiky,
- ke způsobu jednání, jeho výhrůžnosti nebo urážlivosti,
- k vědomému využití nepříznivé situace spotřebitele, která vede ke zhoršení úsudku spotřebitele, k ovlivnění jeho rozhodnutí ve vztahu k výrobku nebo službě,
- k nepřiměřené mimosmluvní překážce uložené prodávajícím pro uplatnění práv spotřebitele včetně uplatnění práv na ukončení smlouvy nebo změnu výrobku nebo služby nebo změnu prodávajícího, nebo
- k výhrůžce právně nepřipustným jednáním.

Dle výše stanovených kritérií se posuzují agresivní obchodní praktiky, které nejsou explicitně vymezeny v příloze č. 2 zákona o ochraně spotřebitele. Obchodní praktiky uvedené v této příloze jsou považovány za agresivní, aniž by bylo třeba je jakkoliv dále hodnotit. Jde například o případy, kdy podnikatel:

- vytváří dojem, že spotřebitel nemůže opustit provozovnu nebo místo, kde je nabízen nebo prodáván výrobek nebo poskytována služba, bez uzavření smlouvy;
- osobně navštíví spotřebitele v jeho bydlišti, ačkoli ho spotřebitel vyzval, aby jeho bydliště opustil a nevracel se, s výjimkou vymáhání splatných smluvních závazků způsobem, který je v souladu s příslušnými právními předpisy;
- prohlašuje, že pokud si spotřebitel výrobek nebo službu nekoupí, ohrozí tím jeho podnikání, pracovní místo nebo existenci, aj.

V souvislosti s úpravou nekalých obchodních praktik je namístě rovněž upozornit na ust. § 5c zákona o ochraně spotřebitele, kde je zakotveno tzv. obrácené důkazní břemeno, tedy oprávnění dozorového orgánu žádat po prodávajícím, aby ve správním řízení prokázal správnost skutkových tvrzení v souvislosti s obchodní praktikou, jestliže se takový požadavek s ohledem na oprávněné zájmy prodávajícího a kteréhokoliv účastníka řízení jeví vzhledem k okolnostem daného případu jako přiměřený.

Jak již bylo výše uvedeno, institutu tzv. obráceného důkazního břemena lze využít pouze ve správním řízení, tedy nikoliv ve fázi kontroly, což je z pohledu praxe dozorových orgánů limitující, nicméně i tak se jedná o užitečný nástroj zejména v boji proti různým klamavým tvrzením prodávajících.

V ust. § 5d zákona o ochraně spotřebitele je pak zakotveno právo spotřebitele, jehož právo bylo nekalou obchodní praktikou dotčeno, odstoupit od smlouvy ve lhůtě 90 dnů ode dne uzavření smlouvy nebo požadovat přiměřené snížení ceny v rozsahu odpovídajícím povaze a závažnosti nekalé obchodní praktiky. Spotřebitel ovšem nemůže odstoupit od smlouvy, pokud prodávající prokáže, že je to s ohledem na předmět smlouvy, povahu a závažnost nekalé obchodní praktiky nepřiměřené. Jedná se o rozšíření nároků, jež spotřebiteli náleží podle občanského zákoníku.

17. Poctivost prodeje (základní požadavky)

Problematiku poctivosti prodeje v jejím úzce vymezeném pojetí řeší zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a to v ustanovení § 3:

Poctivost prodeje výrobků a poskytování služeb

Podle odstavce 1 je prodávající 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 (zákon č. 526/1990 Sb., o cenách) a ceny při prodeji výrobků nebo poskytování služeb správně účtovat; při konečném účtování prodáváných výrobků a poskytovaných služeb v hotovosti se celková částka zaokrouhuje vždy k nejbližší platné nominální hodnotě zákonných peněz v oběhu.
- d) při prodeji výrobků používat měřidla, která splňují požadavky stanovené zvláštním právním předpisem, kterým je zákon č. 505/1990 Sb., o metrologii.

Odstavec 2 stanoví, že prodávající nesmí po spotřebiteli v souvislosti s použitým způsobem placení požadovat poplatek převyšující náklady, které prodávajícímu v souvislosti s tímto způsobem placení vznikají.

S poctivostí prodeje souvisí též ustanovení **o zákazu použití telefonního čísla s vyšší než běžnou cenou** (§ 3a zákona o ochraně spotřebitele). Podle tohoto ustanovení nesmí prodávající, který v souvislosti s uzavřenou smlouvou používá pro komunikaci se spotřebitelem veřejnou komunikační službu, použít takovou službu, jejíž využití by pro spotřebitele znamenalo účtování vyšších cen, než je běžná cena hovorů.

18. Informování o ceně výrobku či služby

Podle ust. § 12 zákona o ochraně spotřebitele je prodávající povinen informovat spotřebitele v souladu s cenovými předpisy o ceně prodávaných výrobků nebo poskytovaných služeb. Zvláštním cenovým právním předpisem, který je v praxi nejčastěji aplikován, je zákon č. 526/1990 Sb., o cenách (dále jen „zákon o cenách“), konkrétně pak ust. § 13 tohoto zákona.

Informace o ceně musí být poskytnuta tak, aby měl spotřebitel možnost seznámit se s cenou před jednáním o koupi zboží, pokud není zákonem stanoveno jinak, a to buď označením zboží cenou, která je uplatňována v okamžiku nabídky, nebo zpřístupněním této informace na viditelném místě formou ceníků nebo jiným přiměřeným způsobem. V případě, že není ani jeden z výše uvedených způsobů možný, je prodávající povinen zpřístupnit cenu jiným přiměřeným způsobem.

Cenou se rozumí konečná nabídková cena, která zahrnuje všechny daně, cla a poplatky. Za řádnou informaci o ceně by tak nebylo možné považovat např. uvádění cen bez DPH nebo jiných poplatků a nákladů, které by se automaticky při placení připočítávaly.

Zákon rozlišuje dva druhy cen:

a) prodejní cena – cena za jedno balení výrobku (např. cena za jeden balíček sušenek, cena za lahev limonády atd.)

b) měrná cena – cena za měrnou jednotku množství výrobku. Měrnou jednotkou množství se podle ust. § 13 odst. 6 zákona o cenách rozumí: *„1 kilogram, 1 litr, 1 metr, 1 metr čtvereční nebo 1 metr krychlový výrobku, pokud není dále nebo zvláštním právním předpisem stanoveno jinak. Lze uvádět i jiné jednotky množství v případech, kdy to odpovídá všeobecným zvyklostem nebo to odpovídá povaze výrobku, například 1 kus, 100 g, 100 ml, 100 mm“.*

Za současného stavu právní úpravy obecně platí, že balené potravinářské výrobky, které jsou v souladu se zvláštními právními předpisy označeny údajem o množství, objemu či hmotnosti výrobku, musí být označeny jak prodejní, tak i měrnou cenou. V praxi prodávající tuto povinnost naplňují většinou tak, že na regálu u výrobku umístí cenovku, kde je velkým písmem uvedena prodejní cena jednoho balení a menším písmem, obvykle někde na okraji, cena měrná. Smyslem této úpravy je, aby mohli spotřebitelé snáze porovnat výhodnost konkrétní nabídky oproti jinak velkým balením shodného či srovnatelného výrobku a oproti nabídkám jiných prodávajících.

Dále je namístě v této souvislosti upozornit na skutečnost, že ust. § 13 odst. 7 zákona o cenách ukládá prodávajícím rovněž povinnost uvádět současně prodejní i měrné ceny u některých druhů nepotravinářských výrobků. Pokud jde však o vymezení těchto výrobků, poznámka pod čarou odkazuje na právní předpis, který byl již v minulosti zrušen, a proto nelze v současné době po prodávajících plnění této povinnosti vyžadovat. Aktuálně tedy

platí, že prodejní a současně měrnou cenou musí být označeny pouze balené potravinářské výrobky.

Rovněž je zapotřebí upozornit, že z povinnosti označovat výrobky prodejní a současně měrnou cenou existují výjimky, jejichž výčet je uveden v ust. § 13 odst. 9 zákona o cenách.

Pokud jde o výrobky nebalené, volně ložené, které jsou nabízeny dle hmotnosti, objemu, délky či plochy a zároveň jsou váženy či měřeny v přítomnosti spotřebitele (typicky se jedná např. o pultový prodej masa, uzenin, lahůdek, o prodej volně loženého ovoce a zeleniny, ale i třeba o prodej stavebních materiálů, podlahových krytin či textilních látek apod.), tyto musí být označeny pouze měrnou cenou. Jedná se o zcela logické pravidlo, neboť prodejní cena je stanovena až podle toho, jaké množství výrobku si spotřebitel zakoupí.

Dále je namístě upozornit na ust. § 1811 odst. 2 písm. c) občanského zákoníku, podle kterého má prodávající povinnost sdělit spotřebiteli v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy celkovou cenu zboží nebo služby včetně všech daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění, a pokud povaha zboží nebo služby neumožňuje tuto cenu rozumně určit předem, způsob jejího výpočtu.

V případě smluv uzavřených distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory je pak prodávající dle v ust. § 1820 odst. 1 písm. a) občanského zákoníku povinen v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy nebo předtím, než spotřebitel učiní závaznou nabídku, sdělit spotřebiteli celkovou cenu a náklady a dodání. V případě smlouvy uzavírané na dobu neurčitou nebo smlouvy, jejímž předmětem je opakované plnění, sdělí tento údaj také za jedno zúčtovací období, kterým je vždy jeden měsíc, pokud je tato cena neměnná.

Porušení výše uvedených ustanovení občanského zákoníku je přestupkem podle zákona o ochraně spotřebitele.

V ust. § 12a zákona o ochraně spotřebitele jsou pak stanovena pravidla pro informování o slevě z ceny výrobku. Informace o slevě z ceny výrobku musí obsahovat informaci o nejnižší ceně výrobku, za kterou jej prodávající nabízel a prodával v době 30 dnů před poskytnutím slevy (popřípadě v období od okamžiku, kdy začal výrobek nabízet a prodávat, je-li výrobek v prodeji kratší dobu než 30 dnů). Zvyšuje-li se sleva z ceny postupně, je povinen prodávající uvést nejnižší cenu za období 30 dnů před prvním poskytnutím slevy.

Podle ust. § 12a odst. 2 zákona o ochraně spotřebitele tato povinnost neplatí v případě výrobků podléhajících rychlé zkáze nebo pro výrobky s krátkou dobou spotřeby. Konkrétně se jedná např. o lahůdky, chlazené masné či mléčné výrobky, čerstvé pečivo, ovoce a zeleninu. V případě nepotravinářských výrobků pak je zapotřebí splnění výše zmíněné výjimky posuzovat čistě případ od případu, přičemž o její aplikaci lze uvažovat např. u řezaných květin.

19. Informace o vlastnostech výrobku a charakteru služeb, označování výrobků

Podle ust. § 9 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele je prodávající povinen řádně informovat spotřebitele o způsobu použití a údržby výrobku a o nebezpečí, které vyplývá z jeho nesprávného použití nebo údržby, jakož i o riziku souvisejícím s poskytovanou službou. Je-li to potřebné s ohledem na povahu prodávajícího výrobku nebo poskytované služby a způsob a dobu jejich užívání, je prodávající povinen zajistit, aby tyto informace byly obsaženy v písemném návodu a aby byly srozumitelné. V ust. § 9 odst. 2 zákona o ochraně spotřebitele je dále specifikováno, že návod je prodávající povinen poskytnout na trvalém nosiči dat, ovšem, pokud o to spotřebitel požádá a není-li to nepřiměřené s ohledem na okolnosti nebo způsob uzavření smlouvy, vlastnosti prodávajícího výrobku nebo charakter poskytované služby, je prodávající povinen poskytnout spotřebiteli návod v listinné podobě.

Dále je zapotřebí uvést, že povinnost prodávajícího sdělit spotřebiteli v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy údaje o hlavních vlastnostech zboží nebo služby v rozsahu odpovídajícím použitému prostředku komunikace na dálku a povaze zboží nebo služby, je obsažena v ust. § 1811 odst. 2 písm. b) občanského zákoníku a v případě smluv uzavřených distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory prodávajícího v ust. § 1820 odst. 1 písm. a) občanského zákoníku. Porušení těchto ustanovení je přestupkem podle zákona o ochraně spotřebitele.

V ust. § 11b zákona o ochraně spotřebitele je pak upravena informační povinnost poskytovatele on-line tržiště. Poskytovatel on-line tržiště je povinen spotřebiteli v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy nebo předtím, než spotřebitel učiní závaznou nabídku na on-line tržišti, poskytnout způsobem jasným, srozumitelným a vhodným pro použití prostředku komunikace na dálku:

- a) obecnou informaci o hlavních parametrech určujících pořadí nabídek předkládaných spotřebiteli a o jejich relativní váze oproti ostatním parametrům; tuto informaci zpřístupní v konkrétním oddílu on-line rozhraní tak, aby byla přímo a snadno dostupná z místa, na němž jsou učiněny nabídky, které jsou výsledkem vyhledávání na základě dotazu spotřebitele,
- b) informaci, zda je třetí strana nabízející výrobek nebo službu prodávajícím nebo nikoliv, a to na základě prohlášení této třetí strany určeného poskytovateli on-line tržiště,
- c) informaci, že se na smlouvu neuplatní práva spotřebitele vyplývající z předpisů Evropské unie na ochranu spotřebitele, není-li třetí strana nabízející výrobek nebo službu prodávajícím,

d) mají-li povinnosti ze smlouvy plnit třetí strana nabízející výrobek nebo službu a současně i poskytovatel on-line tržiště, informaci o tom, jaké jsou povinnosti každého z nich.

V ust. § 10 zákona o ochraně spotřebitele je pak upravena povinnost prodávajícího zajistit, aby jím prodávané výrobky byly přímo viditelně a srozumitelně označeny údaji uvedenými v ust. § 10 odst. 1 tohoto zákona. Je ovšem zapotřebí říci, že v ust. § 10 zákona o ochraně spotřebitele je obsažena obecná úprava, přičemž značení řady výrobků se řídí ustanoveními zvláštních právních předpisů (stanovené výrobky, potraviny atd.).

Dále je namístě zmínit, že značení textilních výrobků je upraveno přímo nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1007/2011, o názvech textilních vláken a souvisejícím označování materiálového složení textilních výrobků a o zrušení směrnice Rady 73/44/EHS a směrnic Evropského parlamentu a Rady 96/73/ES a 2008/121/ES. Porušení tohoto nařízení je pak přestupkem uvedeným v ust. § 24 odst. 1 písm. d) zákona o ochraně spotřebitele.

Všechny informace poskytované podle ust. § 9 a § 10 zákona o ochraně spotřebitele, ale i podle dalších ustanovení uvedených v ust. § 11 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele, jsou-li poskytovány písemně, musí být poskytnuty v českém jazyce. Povinnost sdělení informací v českém jazyce platí i pro informace podle § 1811 odst. 2 písm. b) a § 1820 odst. 1 písm. a) občanského zákoníku. Podle ust. § 11 odst. 2 zákona o ochraně spotřebitele mohou být jednotlivé informace uvedené v ust. § 9 a § 10 tohoto zákona poskytnuty v podobě piktogramů, které musí být srozumitelné a čitelné, a prodávající je povinen jejich význam na požádání spotřebiteli vysvětlit nebo jinak vhodně zpřístupnit jejich význam.

20. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů bylo do českého právního řádu zakotveno zákonem č. 378/2015 Sb., kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony, a to s účinností od 1. února 2016.

Subjekty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů jsou na základě § 20d zákona o ochraně spotřebitele:

- **Finanční arbitr** v oblasti finančních služeb v rozsahu působnosti stanoveném právním předpisem upravujícím finančního arbitra, tj. zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi,
- **Český telekomunikační úřad** v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb v rozsahu působnosti stanovené právním předpisem upravujícím elektronické komunikace a poštovní služby, tj. zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a zákonem č. 29/2000 Sb., o poštovních službách,
- **Energetický regulační úřad** v oblasti elektroenergetiky, plynárenství a teplárenství v rozsahu působnosti stanovené právním předpisem upravujícím elektroenergetiku, plynárenství a teplárenství, tj. zákonem č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon),
- **Česká obchodní inspekce nebo jiný subjekt pověřený** Ministerstvem průmyslu a obchodu, a to v případech, kdy není dána působnost výše uvedených orgánů.

Pokud jde o pověřené subjekty, Ministerstvo průmyslu a obchodu pověří mimosoudním řešením spotřebitelských sporů osobu, která o to písemně požádá a doloží splnění podmínek stanovených v zákoně o ochraně spotřebitele. Pověřenou osobou může být buď právnická osoba založená nebo zřízená na ochranu spotřebitele nebo profesní komora s povinným členstvím. Do okamžiku vypracování studijního podkladu byly pověřeny mimosoudním řešením spotřebitelských sporů tyto subjekty: **Česká advokátní komora, Sdružení českých spotřebitelů, z. ú. , Kancelář Ombudsmana České asociace pojišťoven, z. ú. a Spotřebitelský ombudsman, z. ú.**

U postupů řešení spotřebitelských sporů specializovanými subjekty jde o řešení v režimu správního řízení, výsledné rozhodnutí je závazné a vykonatelné. Naproti tomu při řešení sporů u České obchodní inspekce nebo pověřeného subjektu jde o tzv. conciliaci, během níž jsou strany vedeny k urovnání sporu nezávislým prostředníkem, který jim je případně nápomocen radou a názorem. Výsledkem řízení má být v ideálním případě uzavření soukromoprávní dohody stran. Pro konkrétní postup stanovila Česká obchodní inspekce vlastní procesní pravidla, k čemuž ji zákon zmocňuje (obdobně učinily i oba pověřené subjekty).

Postup České obchodní inspekce a pověřeného subjektu při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů:

- Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje na návrh spotřebitele.
- Návrh musí obsahovat zákonem stanovené náležitosti (zejména označení stran sporu, vylíčení rozhodných skutečností a uvedení, čeho se spotřebitel domáhá) a je nezbytné k němu přiložit potřebné doklady (zejména písemnosti, které prokazují tvrzené okolnosti).
- Návrh lze podat nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo u prodávajícího poprvé.
- Návrh lze ve stanovených případech odmítnout, zjistí-li příslušný subjekt například, že návrh je zjevně bezdůvodný nebo ve věci již rozhodl jiný orgán.
- Prodávající je povinen poskytnout součinnost s Českou obchodní inspekcí a pověřeným subjektem ve lhůtě 15 pracovních dnů od doručení vyrozumění o zahájení mimosoudního řešení sporu.
- Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu musí být ukončeno do 90 dnů od jeho zahájení, tato lhůta může být výjimečně prodloužena.
- Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu končí například: uzavřením dohody spotřebitele a obchodníka, odmítnutím návrhu, uplynutím doby nebo jednostranným prohlášením spotřebitele o ukončení účasti.

Ministerstvo průmyslu a obchodu jako příslušný orgán:

- Kontroluje, zda pověřený subjekt splňuje předepsané podmínky dle zákona.
- Vede seznam subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.
- Poskytuje informace ze seznamu subjektů Evropské Komisi.