



Ekonomická
fakulta
Faculty
of Economics

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Fakulta ekonomická
Katedra obchodu a cestovního ruchu

Diplomová práce

Kontrolní činnost
vybraných dozorových orgánů
působících v oblasti ochrany spotřebitele

Vypracovala: Bc. Klára Zadražilová
Vedoucí práce: Ing. Bc. Alena Srbová, Ph.D.

České Budějovice 2018

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Klára ZADRAŽILOVÁ**
Osobní číslo: **E16724**
Studijní program: **N6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Obchodní podnikání**
Název tématu: **Kontrolní činnost vybraných dozorových orgánů působících v oblasti ochrany spotřebitele**
Zadávající katedra: **Katedra obchodu a cestovního ruchu**

Zásady pro vypracování:

Cíl práce:

Zhodnocení kontrolní činnosti vybraných dozorových orgánů působícího v oblasti ochrany spotřebitele a zjištění názoru a postoje vybraných podnikatelských subjektů na jeho činnost.

Metodický postup:

1. Studium teoretických východisek
2. Provedení terénního výzkumu
3. Zhodnocení výzkumu
4. Závěr a interpretace výsledků

Rámcová osnova:

1. Úvod
2. Literární rešerše
3. Cíle a metodika
4. Vlastní práce
5. Závěr
6. Seznam literatury
7. Přílohy
8. Resumé

Rozsah grafických prací: **dle potřeby**

Rozsah pracovní zprávy: **60 - 80 stran**

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná**

Seznam odborné literatury:

Veber, J., et al (2007). Řízení jakosti a ochrana spotřebitele. (2. rozš. vyd.). Praha: Grada Publishing.

Ondřej, J., et al (2013). Spotřebitelské smlouvy a ochrana spotřebitele: ekonomické, právní a sociální aspekty. Praha: C. H. Beck.

Beránek, J., et al (2013). Moderní řízení hotelového provozu. (5. přeprac. vyd.). Praha: Mag Consulting.

Winn, J. K. (2006). Consumer Protection in the Age of the 'Information Economy'. USA: University of Washington.

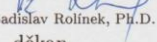
Katalin, J. C. (2005). Competition Law and Consumer Protection. Netherlands: Kluwer Law International.

Vedoucí diplomové práce: **Ing. Bc. Alena Srbová, Ph.D.**

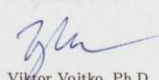
Katedra obchodu a cestovního ruchu

Datum zadání diplomové práce: **16. ledna 2017**

Termín odevzdání diplomové práce: **15. dubna 2018**


doc. Ing. Ladislav Rolínek, Ph.D.
děkan

JIHOČESKÁ UNIVERZITA
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
EKONOMICKÁ FAKULTA
I.S.
Studená 13 (20)
370 05 České Budějovice


Ing. Viktor Vojtko, Ph.D.
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 26. ledna 2017

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem svoji diplomovou práci na téma Kontrolní činnost vybraných dozorových orgánů působících v oblasti ochrany spotřebitele vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47 zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledky obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Thees.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 20. 8. 2018

.....

Bc. Klára Zadražilová

Poděkování

Chtěla bych poděkovat vedoucí své diplomové práce Ing. Bc. Aleně Srbové, Ph.D., která mi poskytla cenné rady, trpělivost, čas a velmi odborné vedení, které mi pomohly celou práci zkompletovat do této podoby. Patří jí velké díky za pomoc se vznikem této práce.

Poděkování patří i zaměstnancům vybraných dozorových orgánů, kteří mi věnovali čas a odpověděli na otázky v rozhovoru a zařídili schválení otázek.

V neposlední řadě musím poděkovat všem podnikatelům za jejich čas, který si vyhradili na zde uvedené rozhovory. Cením si i informací, které mi poskytl jeden z anonymních podnikatelů, ze své inspektorské praxe. Poděkování patří i panu Zemanovi, který kromě rozhovoru si udělal čas i na exkurzi malým pivovarem.

Ráda bych také poděkovala všem respondentům, kteří se zúčastnili dotazníkového šetření a hlavně těm, kteří mi poskytli informace týkající se jejich komunikace s vybranými dozorovými orgány.

Obsah

Obsah	6
1 Úvod.....	8
2 Literární rešerše	9
2.1 Ochrana spotřebitele.....	9
2.2 Ochrana spotřebitele v České republice	10
2.2.1 Vliv Evropské unie na ochranu spotřebitele v České republice	10
2.2.2 Cíle spotřebitelské politiky	11
2.2.3 Právní problematika ochrany spotřebitele	11
2.2.4 Dozorové orgány působící v oblasti ochrany spotřebitele.....	15
2.2.5 Spotřebitelské organizace	16
2.3 Kontrolní činnost vybraných dozorových orgánů působících v České republice	
18	
2.3.1 Zákon o kontrole (kontrolní řád)	18
2.3.2 Česká obchodní inspekce.....	20
2.3.3 Státní zemědělská a potravinářská inspekce	25
2.3.4 Hygienická služba.....	28
2.4 Marketingový výzkum	30
3 Cíl, hypotézy a předpoklady a metodika práce.....	35
3.1 Cíl práce	35
3.2 Hypotézy a předpoklady	35
3.3 Metodika práce.....	36
4 Vlastní práce	37
4.1 Plán výzkumu.....	37
4.1.1 Dotazníkové šetření	37
4.1.2 Řízené hloubkové rozhovory	38

4.2	Výsledky dotazníkového šetření	39
4.3	Řízené hloubkové rozhovory	45
4.3.1	Řízené hloubkové rozhovory s vybranými dozorovými orgány.....	45
4.3.2	Řízené hloubkové rozhovory s vybranými podnikatelskými subjekty.....	51
4.4	Zhodnocení hypotéz a předpokladů	59
4.5	Návrhy na zlepšení	60
5	Závěr	68
I.	Summary and Keywords	71
II.	Seznam použitých zdrojů	72
III.	Seznam obrázků, grafů a fotografií.....	78
IV.	Seznam příloh	79
	Přílohy.....	80

1 Úvod

Spotřebitel je nejslabším článkem ve vztahu podnikatel a spotřebitel a je zapotřebí ho chránit z hlediska zdravotní nezávadnosti výrobků, hygienické nezávadnosti, a bezpečnosti výrobků, ale i po stránce finanční. Zájem ochránit spotřebitele je zakotven v právních předpisech, které jsou tu proto, aby zákazník nebyl oklamán, ošizen či podveden.

Na území České republiky proto působí v oblasti ochrany spotřebitele mnoho dozorových orgánů zastřešených státem anebo fungujících jako dobrovolná sdružení. Dozorové orgány hlídají ochranu spotřebitele, kontrolují podnikatele a informují spotřebitele, zkrátka dohlíží na celý trh, který funguje a občas i nefunguje v rámci hranic států, společenství anebo na světové úrovni. Dozorové orgány, které tu působí, mohou podnikatele napomenout, uložit mu pokutu nebo mu pohrozit. V případě spotřebitele ho mohou informovat, pomoci mu při řešení sporu nebo ho vzdělávat.

Stejně tak jako se zvyšují požadavky zákazníka, rostou i možnosti podnikatelů a trhů, proto je důležité, aby i dozorové orgány držely tempo s těmito novými možnostmi, které se neustále mění.

Literární rešerše této diplomové práce se zabývá ochranou spotřebitele podrobněji. Jsou zde uvedeny některé organizace a orgány zabývající se ochranou spotřebitele. Dále jsou v práci popsány dozorové orgány, které byly vybrány pro oblast ochrany spotřebitele.

Dotazníkové šetření mezi spotřebiteli a řízené hloubkové rozhovory s vybranými dozorovými orgány a vybranými podnikateli slouží jako podklad pro splnění cíle práce, kterým je zhodnotit kontrolní činnost vybraných dozorových orgánů působících v oblasti ochrany spotřebitele a zjištění názoru a postoje vybraných podnikatelských subjektů na jeho činnost.

Za dozorové orgány byla vybrána Státní zemědělská a potravinářská inspekce, která se zabývá kvalitou potravinářských výrobků, Česká obchodní inspekce kontrolující poctivost prodeje a Hygienické stanice zabývající se hygienickými požadavky provozoven poskytujících stravovací služby.

V závěrečné části diplomové práce jsou uvedeny návrhy na zlepšení situace v dozorové činnosti vybraných dozorových orgánů.

2 Literární rešerše

2.1 Ochrana spotřebitele

Spotřebitelé jsou jedinci, kteří nemají moc zdrojů nebo dostatečný přístup k informacím o výrobcích tak jako prodejci, výrobci či dodavatelé, a je potřeba je tak chránit (Tomančáková, 2011).

Nelze předpokládat, že zákazník ví vše. A tak je nutné stanovit oblasti bezpečnosti a nezávadnosti produktů. K tomu slouží právní předpisy v dané zemi, ve kterých jsou stanovené závazné požadavky týkající se zdraví a života občanů, jejich majetku a životního prostředí. V mnoha zemích je k dispozici řada pobídek motivujících podniky ke zlepšování kvality, ale hlavně jejich image na trhu. Jsou to různé certifikáty a ceny udělované třetími stranami (nezávislými organizacemi). Ve vyspělých tržních ekonomikách je zavedení standardních požadavků na ochranu spotřebitele obvyklé. Ochranou spotřebitele se zabývá na jedné straně stát, který vypracovává koncepty a zákony ve prospěch ochrany spotřebitele a na druhé straně jsou to dobrovolná sdružení, které informují spotřebitele a snaží se je vychovávat k odpovědnému rozhodování na trhu (Veber et al., 2007).

Někteří lidé si mohou myslet, že ochrana spotřebitele je neuspořádané množství zákazů omezující volný trh nebo samostatnost subjektů soukromého práva. Ale účelem a smyslem ochrany spotřebitele je zajištění ochrany slabší strany právního vztahu, tedy spotřebitele (Ondřej et al., 2013).

V dnešní době je zapotřebí vzít v úvahu internet jako mocné médium působící na spotřebitele. Role internetu v souvislosti s ochranou spotřebitele je taková, že internet nemá jen informační charakter, ale především je interaktivní. Při využití interaktivní funkce internetu se nabízí možnost vytvořit nový typ právních předpisů v oblasti ochrany spotřebitele a poskytnou spotřebitelům skutečnou a účinnou ochranu (Winn, 2006).

Ekonomické modely, teorie a analýzy nebyly široce využívány a rozvíjeny v oblasti ochrany spotřebitele. Ekonomické poznatky mohou být užitečné v ochraně spotřebitele. Selhání trhu způsobuje spotřebitelům značné problémy. Hospodářská analýza může poukázat na problémy spotřebitelů, které lze vyřešit samotným trhem a nebo pravidly hospodářské soutěže. Je potřeba tyto problémy určit a vyřešit je konkrétními opatřeními

na ochranu spotřebitele. Spotřebitelé jsou nejlepší soudci vlastního blahobytu, často se to označuje jako suverenita spotřebitelů. Je proto nutné se zaměřit na požadavky a preference spotřebitelů a reagovat na ně (Katalin, 2005).

V současném tržním hospodářství má být zabezpečeno pro spotřebitele osm základních práv. Je to právo na bezpečnost, volný výběr zboží, odškodnění informace, vzdělání, zastupování, základní potřeby a zdravé životní prostředí. Uvedená práva deklarovala světová organizace Consumer International se sídlem v Londýně (Veber et al., 2007).

2.2 Ochrana spotřebitele v České republice

2.2.1 Vliv Evropské unie na ochranu spotřebitele v České republice

Po vstupu České republiky do Evropské unie (dále jen „EU“) byla zesílena ochrana spotřebitele u nás. Aby celý rámec systému na ochranu spotřebitele fungoval, není zapotřebí jen vytvořit příslušný právní rámec zákonů, předpisů a institucí, ale hlavně je potřeba, aby zde fungoval aktivní přístup ze strany alespoň většiny účastníků trhu.

Vstup a současné setrvání České republiky v EU znamenal pro české spotřebitele i prodejce (poskytovatele) vstřebání velkého množství nových informací a právních předpisů fungujících v EU. Pro spotřebitele bylo nutností vylepšit si své znalosti a chování i v oblasti ochrany spotřebitele. Z neinformovaného a pasivního spotřebitele se tak pomalu stává aktivní subjekt, který bude schopen se v této oblasti domoci svých práv a ty si také chránit (Tomančáková, 2011).

Nelze se domnívat, že ochrana spotřebitele je zajišťována pouze v rámci EU. Ochrana spotřebitele patří v současné době mezi stěžejní priority v politice EU. Její význam doznal značného posílení a ochrana spotřebitele je tak prosazována pomocí směrnic v sekundárním právu. Jednalo se například o směrnice o sblížení právních a správních předpisů členských států o klamavé reklamě, o sblížení právních a správních předpisů členských států o odpovědnosti za vadné výrobky, o ochraně spotřebitele při uzavírání smluv mimo obchodní prostory, o ochraně spotřebitelů při označování cen výrobků jim nabízených a další. Obecně platí, že členský stát EU odpovídá za škodu způsobenou neprovedením směrnice. Orgán aplikující danou směrnici pomocí vnitrostátní normy vykládá vnitrostátní právo v souladu s textem směrnice a i jeho účelem. Účel směrnice se musí skutečně realizovat do právních vztahů (Ondřej et al., 2013).

2.2.2 Cíle spotřebitelské politiky

Hlavním cílem ochrany spotřebitele je plnění Priorit spotřebitelské politiky. Prioritní okruhy jsou bezpečnost výrobků a služeb, ochrana ekonomickým zájmů spotřebitelů, zajištění dozoru nad trhem, spolupráce se spotřebitelskými organizacemi, posílení vymahatelnosti práva, legislativní činnost, podpora aktivit v oblasti samoregulace, vzdělávání a informovanost spotřebitelů (Ministerstvo průmyslu a obchodu [MPO], 2017).

Priority spotřebitelské politiky pro roky 2015 až 2020 usilují o posílení a rozvinutí ochrany spotřebitele a vycházejí z její současné úrovně. Mimořádnou pozornost je třeba věnovat v oblasti zajišťování bezpečnosti výrobků a služeb spojenou s ochranou života, zdraví a majetku spotřebitelů. Dále je třeba zlepšit informovanost spotřebitelů a zajistit účinnější spolupráci dozorových orgánů. Mezi prioritní oblasti patří zejména příprava kvalitní spotřebitelské legislativy a ochrana ekonomických zájmů spotřebitelů, zejména ochrana před nekalými obchodními praktikami. V neposlední řadě je nutné podpořit spotřebitelské a finanční vzdělávání u středoškolských studentů. Vzhledem k tomu, že Česká republika je součástí jednotného evropského trhu, jsou v dokumentu zohledněny i cíle spotřebitelské politiky na úrovni Evropské unie (MPO, 2015).

Do oblasti bezpečnosti výrobků a služeb patří deset odrážek, z nichž lze například uvést zajištění účinného dozoru nad přesným dodržováním spotřebitelského práva vztahujícího se k zajištění bezpečnosti výrobků, zajištění odpovídajících finančních prostředků na provádění účinného dozoru v oblasti bezpečnosti, zlepšení průběžné informování spotřebitelů i podnikatelské veřejnosti o právních předpisech zaměřených na oblast bezpečnosti výrobků, atd. (Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2017).

Pro oblast dozoru nad trhem je stanovena priorita ve formě posílení České obchodní inspekce v oblasti materiální a personální. Uvedený rozhodující dozorový orgán působící na vnitřním trhu tak bude účinněji reagovat na protizákonné praktiky neseřízných prodejců uplatňovaných v nabídce a prodeji zboží a služeb, včetně internetového prodeje (CzechTrade, 2015).

2.2.3 Právní problematika ochrany spotřebitele

Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

Zákon o ochraně spotřebitele zapracovává a přímo navazuje na předpisy Evropské unie. V oblasti ochrany spotřebitele a oprávnění spotřebitelů upravuje některé podmínky

podnikání a úkoly veřejné správy. Dále se zabývá řešením mimosoudních spotřebitelských sporů a prodejem, výrobou a dovozem výrobků a služeb (Zákon o ochraně spotřebitele 1992, 2017, § 1).

Podle uvedeného zákona v § 2 „je spotřebitelem fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání. Prodávajícím je podnikatel, který spotřebiteli prodává výrobky nebo poskytuje služby. Výrobce je podnikatel, který zhotovil výrobek, nebo jeho součást, vytěžil prvotní surovinu, nebo ji dále zpracoval, anebo který se za výrobce označil. Výrobkem je věc, která je určena k nabídce spotřebiteli, včetně práv a závazků s touto věcí souvisejících. Službou je jakákoliv podnikatelská činnost, která je určena k nabídce spotřebiteli, včetně práv a závazků s touto činností souvisejících.“ Dále zákon specifikuje dovozce a dodavatele, výrobek nebezpečný svou zaměnitelností, obuv, obchodní praktiku a další (Zákon o ochraně spotřebitele 1992, 2017, § 2).

Při prodeji výrobků a poskytování služeb je prodávající povinen podle § 3 Zákona o ochraně spotřebitele: „prodávat výrobky ve správné hmotnosti, míře nebo množství a umožnit spotřebiteli překontrolovat si správnost těchto údajů, 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, prodávat výrobky a poskytovat služby za ceny sjednané v souladu s cenovými předpisy a ceny při prodeji výrobků nebo poskytování služeb správně účtovat; při konečném účtování prodávaných výrobků a poskytovaných služeb v hotovosti se celková částka zaokrouhluje vždy k nejbližší platné nominální hodnotě zákonných peněz v oběhu.“ (Zákon o ochraně spotřebitele 1992, 2017, § 3).

Při prodeji výrobků a poskytování služeb platí zákaz diskriminace spotřebitele. V oblasti informační povinnosti je prodávající povinen informovat spotřebitele o vlastnostech prodávaných výrobků, způsobu použití, nebezpečí při nesprávném použití anebo údržbě, popřípadě tyto informace uvést v písemné srozumitelné podobě a v českém jazyce. Výrobky musí být viditelně a srozumitelně označeny příslušnými údaji. Prodávající také informuje spotřebitele o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů příslušným způsobem (Zákon o ochraně spotřebitele 1992, 2017, § 3, § 6, § 9, § 10).

Spotřebitelské závazkové vztahy - Koupě a prodej

Nejfrekventovanějším spotřebitelským závazkovým vztahem je koupě a prodej vznikající mezi spotřebitelem a prodávajícím (podnikatelem). Kupní smlouvou se prodávající zavazuje odevzdat kupujícímu předmět koupě, k němuž kupující nabude vlastnické právo. Kupujícímu vzniká povinnost si tento předmět koupě převzít a zaplatit za něj sjednanou cenu (Ondřej et al., 2013).

Nabídka neboli návrh na uzavření smlouvy, podává ten, kdo má úmysl uzavřít určitou smlouvu s osobou. „Z návrhu na uzavření smlouvy musí být zřejmé, že ten, kdo jej činí, má úmysl uzavřít určitou smlouvu s osobou, vůči níž nabídku činí.“ (Občanský zákoník 2012, 2017, § 1731). Pokud je nabídka podána ústně, musí být přijata bezodkladně, avšak pokud něco jiného plyne z okolností, při kterých se stala nebo to vyplývá z jejího obsahu, tak nemusí (Zákon č. 89/20012 Sb., občanský zákoník, 2017, § 1734).

„Nabídka je neodvolatelná, je-li to v ní výslovně vyjádřeno, anebo dohodnou-li se tak strany. Nabídka je rovněž neodvolatelná, plyne-li to z jednání stran o uzavření smlouvy, z jejich předchozího obchodního styku, anebo ze zvyklostí.“ (Občanský zákoník 2012, 2017, § 1736).

Odpovědnost za vady je objektivní (tzn. bez ohledu na zavinění prodávajícího). Odpovědnost za vady není závislá na okolnosti, zda o vadě (vadách) výrobku prodávající ví nebo vznikla u výrobce, nesprávným skladováním, přepravou či jiným způsobem. Rozhodujícím kritériem je skutečnost, kdy se vada vyskytla. Pokud existuje vada při plnění (při předání a převzetí věci) označuje se jako shoda s kupní smlouvou. Při vyskytnutí vady v záruční době, nazývá se záruka za jakost. Záruka za jakost je založena dohodou anebo jednostranným prohlášením prodávajícího. Vady se klasifikují na nápadné a zřejmé, popřípadě nenápadné a nezřejmé. Další kategorií jsou vady z hlediska její odstranitelnosti na odstranitelné a neodstranitelné. Pokud se vada vyskytne 24 měsíců (lhůta může být ze zákona zkrácena na 12 měsíců) od převzetí spotřebního zboží, může kupující uplatnit práva z vadného plnění. Důkaz bude na prodávajícím, aby prokázal, že vada vznikla například opotřebením věci, po uplynutí doby šesti měsíců.

Prodávající může prodávat novou vadnou věc za nižší cenu, pokud vada věci neznemožňuje její užívání k určenému účelu užívání. Kupující nemůže na tuto věc pro uvedenou vadu uplatnit odpovědnost za vady. Je dobré uvést, pro jakou vadu byla

cena věci snížena. Prodávající dále neodpovídá za vady, které odpovídají míře opotřebení a používání (Ondřej et al., 2013).

Odpovědnost za vady vyskytnuté v záruční době je založena na rozlišení vad odstranitelných a neodstranitelných. Kupující může v tomto případě požadovat opravu nebo výměnu věci, dodání chybějící věci, kupující také může požadovat slevu z kupní ceny anebo od smlouvy odstoupit (vše záleží na povaze vady a úměrnosti k dané věci) (Ondřej et al., 2013).

„Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná.“ (Občanský zákoník 2012, 2017, § 2106).

Prodávající při uznání vady odstraní vady řádně, včas a bezplatně. Pokud prodávající vady v přiměřené lhůtě neodstraní anebo oznámí kupujícímu, že je neodstraní, může kupující žádat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny či dokonce může od smlouvy odstoupit (Ondřej et al., 2013).

„Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li věc vrátit v tom stavu, ve kterém ji obdržel.“ (Občanský zákoník 2012, 2017, § 2110) V těchto případech vrací kupující věc zpět k prodávajícímu na jeho náklady. *„To neplatí, došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci, použil-li kupující věc ještě před objevením vady věci, nezpůsobil-li kupující nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu jednáním anebo opomenutím, nebo prodal-li kupující věc ještě před objevením vady, spotřeboval-li ji, anebo pozměnil-li věc při obvyklém použití.“* (Občanský zákoník 2012, 2017, § 2112) V posledních případech vrací kupující prodávajícímu to, co z věci zbylo a zaplatí mu jen částku do výše, ze které měl kupující z věci prospěch. Kupující musí bez zbytečného odkladu vadu oznámit. Pokud vadu neoznámí včas, pozbývá práva z vadného plnění (Zákon č. 89/20012 Sb., občanský zákoník, 2017 § 2109, § 2112).

Spotřebitelské závazkové vztahy - Zhotovení díla

„Dílem se rozumí zhotovení určité věci, nespadá-li pod kupní smlouvu, a dále údržba, oprava nebo úprava věci, nebo činnost s jiným výsledkem. Dílem se rozumí vždy zhotovení, údržba, oprava nebo úprava stavby nebo její části“ (Zákon č. 89/20012 Sb., občanský zákoník, 2017, § 2587).

„Smlouvou o dílo se zhotovitel zavazuje provést na svůj náklad a nebezpečí pro objednatele dílo a objednatel se zavazuje dílo převít a zaplatit cenu.“ (Občanský zákoník 2012, 2017, § 2586). Určení ceny je možné dodatečně. Určení ceny u tohoto typu závazkového vztahu je někdy dosti složité. Cena nepatří mezi podstatnou náležitost smlouvy o dílo. Lze se například domluvit, že pro nás někdo něco udělá a přitom se nestanoví přesná cena, smlouva je i tak platná. Pak se použije cena obvyklá v daném místě za podobnou službu, tento dodatek může však ve skutečnosti nadělat dost problémů. Proto se doporučuje stanovit si cenu předem (pokud je to možné) (Zákon č. 89/20012 Sb., občanský zákoník, 2017, § 2586, dTest, 2016).

V některých situacích však cena předem stanovit nelze. Například pokud dostane zedník za úkol zrekonstruovat starou koupelnu a netuší, jaký materiál se nachází pod obklady. A další případy, kdy zhotovitel díla neví, co vše se ještě může při provádění úkonu nastat. V těchto případech se cena určuje se souhlasem obou stran odhadem a připouští se, že výsledná cena může být trochu jiná. Při podstatném navýšení (záleží na povaze zakázky) ceny musí zhotovitel objednateli oznámit, proč tato skutečnost vznikla a řádně ji zdůvodnit (dTest, 2016).

Odpovědnost za vady podle současné právní úpravy říká, že dílo má vadu, pokud neodpovídá smlouvě (nebylo dodrženo, co bylo domluveno). To platí zejména v oblasti kvality a provedení. *„Objednatel však není oprávněn požadovat provedení náhradního díla, jestliže předmět díla vzhledem k jeho povaze nelze vrátit nebo předat zhotoviteli.“* (Občanský zákoník 2012, 2017, § 2615). Úspěšná reklamace ze strany zákazníka může být až dva roky od převzetí a v případě stavby až pět let (Zákon č. 89/20012 Sb., občanský zákoník, 2017 § 2615; dTest, 2016).

„Soud nepřizná objednateli právo z vadného plnění, neoznámil-li objednatel vady díla bez zbytečného odkladu poté, kdy je zjistil nebo při náležité pozornosti zjistit měl, nejpozději však do dvou let od předání díla, a namítne-li zhotovitel, že právo bylo uplatněno opožděně“ (Zákon č. 89/20012 Sb., občanský zákoník, 2017, § 2618).

2.2.4 Dozorové orgány působící v oblasti ochrany spotřebitele

Nejprve je potřeba uvést státní instituce v oblasti ochrany spotřebitele. Do státních institucí působících v této oblasti jsou zařazeny některá ministerstva a dozorové orgány spadající pod jednotlivá ministerstva.

Jednou z nejdůležitějších státních institucí působících v oblasti ochrany spotřebitele je Ministerstvo průmyslu a obchodu, které zřizuje:

- Českou obchodní inspekci,
- Živnostenské úřady,
- Puncovní úřad, Státní energetickou inspekci,
- Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví a
- Český úřad pro zkoušení zbraní a střeliva.

Dalším je Ministerstvo zemědělství, pod které spadá:

- Státní zemědělská a potravinářská inspekce,
- Státní veterinární správa České republiky,
- Česká plemenářská inspekce.

V neposlední řadě sem patří Ministerstvo vnitra zřizující:

- Český telekomunikační úřad,
- Státní inspekci telekomunikací a
- Radu pro rozhlasové a televizní vysílání.

Mezi dozorové orgány spadá Státní zdravotní ústav, Hygienické stanice a Státní ústav pro kontrolu léčiv, které zřizuje Ministerstvo zdravotnictví.

Nakonec je zde nutné uvést i Ministerstvo financí a Úřad na ochranu hospodářské soutěže (Mulačová et al., 2013).

Tato diplomová práce se bude zabývat kontrolní činností České obchodní inspekce, Hygienických stanic a Státní zemědělské a potravinářské inspekce. Proto se literární rešerše v kapitole 2. 3. zaměří na tyto dozorové orgány.

2.2.5 Spotřebitelské organizace

dTest

Nezisková organizace dTest byla založena v roce 1992 pod názvem Občanské sdružení spotřebitelů Test. Nejprve se organizace věnovala vydávání měsíčníku TEST, ve kterém byly testy výrobků a služeb. Dnes dTest nabízí spotřebitelům celkový servis, který jim pomáhá se orientovat při nákupu výrobků, výběru poskytovatelů služeb a uplatňovat svá spotřebitelská práva.

Kromě pravidelného testování výrobků, kterých dTest za svou existenci otestoval více jak 16 000, se věnuje i problematice spotřebitelského práva a povinnostem prodávajících nebo poskytovatelů služeb. Na webových stránkách, v časopisu dTest či na poradenské lince nebo prostřednictvím informačních brožur spotřebitelům radí, jak uplatňovat svá práva v běžném životě a na co si dát pozor. Tým dTestu se snaží o osvětu u široké veřejnosti, aby spotřebitelé znali svá práva a uměli je hájit (dTest, 2017a).

Mezi hlavní aktivity patří testování potravin a spotřebního zboží. Testy probíhají ve specializovaných laboratořích a zcela bez vlivu výrobců. Do testovaných produktů jsou vybírány produkty, které spotřebitelé často kupují, či se s nimi setkávají v reklamách a na pultech obchodů, jsou zde i produkty které jsou pro spotřebitele něčím zajímavé nebo rizikové. Vše co se testuje, je nakupováno v běžné maloobchodní síti.

dTest je členem mezinárodní organizace sdružující spotřebitelské organizace, její název je International Consumer Research & Testing (ICRT). Jmenovaný subjekt registruje 40 členských organizací ze 36 států světa. dTest je jedinou organizací v České republice, která je členem ICRT. Podmínkou členství v ICRT je například požadavek nezveřejňovat inzerci v časopise či na webu, aby byla zajištěna absolutní nezávislost publikovaných testů. Spolupracující spotřebitelské organizace se pak podílejí na výběru a hromadném testování výrobků.

Financování dTestu je takové, že vydávání časopisu je hrazeno pouze z peněz předplatitelů a testování, které je nákladné, probíhá v mezinárodní spolupráci spotřebitelských organizací. Občanské sdružení spotřebitelů TEST, dTest, o.p.s. patří mezi snad každoroční žadatele o dotaci na nějaký projekt. Na projekt dostává vždy nemalou částku a také v posledních letech dostává nejvíce ze všech žadatelů (dTest, 2017b).

Sdružení českých spotřebitelů

Sdružení českých spotřebitelů (dále jen „SČS“) působí jako nevládní organizace v oblasti ochrany spotřebitelských zájmů v České republice. Je nejdéle působící nevládní organizací v této oblasti v ČR (Sdružení českých spotřebitelů, 2017a).

SČS vydává výchovné, vzdělávací animované spotřebitelské spoty pod názvem SČS radí a doporučuje, zabývá se také mimosoudním řešením spotřebitelských sporů (od srpna 2016 pověřeno od MPO), na jejich webových stránkách je možnost varovat

a upozornit ostatní spotřebitele na uvedený výrobek nebo službu, se kterým nejste jako zákazníci spokojeni (Sdružení českých spotřebitelů, 2017b).

Sdružení obrany spotřebitelů

Sdružení obrany spotřebitelů - Asociace, z.s. je nestátní nezisková organizace založená za účelem prosazovat práva spotřebitelů a pomáhat jim. Zčínali v Jihomoravském kraji, odkud svoji působnost rozšířili.

Hlavní činností organizace je osobní, telefonické a internetové poradenství pro spotřebitele. Dále zde existují pracovní skupiny specializující se na různé oblasti spotřebitelského práva jako například, telekomunikace, cestovní ruch, finance, dětské zboží, obuv a oblečení atd. Sdružení spolupracuje s dozorovými orgány a dalšími organizacemi a médii, pořádá školení pro podnikatele a připravuje letáky a brožury dostupné v jejich osobních poradnách. Také se podílí na připomínkování zákonů, pořádá besedy pro spotřebitele a je členem Spotřebitelského poradního výboru při MPO ČR (Sdružení obrany spotřebitelů - Asociace z.s., 2017).

2.3 Kontrolní činnost vybraných dozorových orgánů působících v České republice

Tato kapitola bude věnována třem dozorovým orgánům, a to České obchodní inspekci, Státní zemědělské a potravinářské inspekci a Hygienické službě. V této kapitole budou uvedeny informace ze zákona o kontrole (kontrolní řád) a o činnosti vybraných dozorových orgánů.

2.3.1 Zákon o kontrole (kontrolní řád)

Uvedený zákon upravuje postup orgánů výkonné moci, orgánů územních samosprávných celků a jiných orgánů a fyzických nebo právnických osob vykonávající působnost v oblasti veřejné správy, jsou zde uvedeny pod jednotným pojmem kontrolní orgán. Kontrolní orgány kontrolují činnost orgánů moci výkonné, právnických a fyzických osob, orgánů územních samosprávných celků či jiných orgánů, což jsou kontrolované osoby (Zákon o kontrole 2012, 2017, §1). „*Kontrolní orgán při kontrole zjišťuje, jak kontrolovaná osoba plní povinnosti, které jí vyplývají z jiných právních předpisů nebo které jí byly uloženy na základě těchto předpisů*“ (Zákon o kontrole 2012, 2017, §2).

Před zahájením kontroly může kontrolní orgán vyvíjet činnost k opatření podkladů pro posouzení, zda zahájit kontrolu. Při opatrování podkladů, může již tato činnost a skutečnosti takto získané sloužit i jako poklad pro kontrolní zjištění (Zákon o kontrole 2012, 2017, §3).

Osoba vykonávající kontrolu je kontrolující a musí být pověřená kontrolním orgánem. Pokud je při kontrole více kontrolujících, tak vedoucí kontrolního orgánu stanoví vedoucího kontrolní skupiny, kterým je jeden ze skupiny. Pověření ke kontrole vydává vedoucí kontrolního orgánu nebo osoba, která je k tomu pověřená (Zákon o kontrole 2012, 2017, §4).

Kontrola je zahájena kontrolním orgánem z moci úřední. Kontrola je zahájena předložením pověření ke kontrole kontrolované osobě nebo doručením oznámení o zahájení kontroly kontrolované osobě. Toto se nazývá první kontrolní úkon a je nutné předložit kontrolované osobě pověření ke kontrole. Kontrolovanou osobu lze informovat o zahájení kontroly i dodatečně (Zákon o kontrole 2012, 2017, §4).

„Kontrolující je v souvislosti s výkonem kontroly oprávněn vstupovat do staveb, dopravních prostředků, na pozemky a do dalších prostor s výjimkou obydlí, jež vlastní nebo užívá kontrolovaná osoba anebo jinak přímo souvisí s výkonem a předmětem kontroly, je-li to nezbytné k výkonu kontroly. Do obydlí je kontrolující oprávněn vstoupit jen tehdy, je-li obydlí užívané k podnikání nebo provozování jiné hospodářské činnosti nebo v případě, kdy se mají prostřednictvím kontroly odstranit pochybnosti o tom, zda je obydlí užívané k těmto účelům a nelze-li dosáhnout splnění účelu kontroly jinak. Vlastníci nebo uživatelé těchto prostor jsou povinni kontrolujícímu vstup umožnit“ (Zákon o kontrole 2012, 2017, §7).

Kontrolující může při kontrole po fyzické osobě přítomné u kontroly požadovat prokázání totožnosti, provádět kontrolní nákupy, měření, zkoušky apod., pořizovat obrazové či zvukové záznamy a také může požadovat poskytnutí údajů a dokumentů nebo věcí vztahujících se k předmětu kontroly (Zákon o kontrole 2012, 2017, §8).

Povinností kontrolujícího je například šetřit práva kontrolované osoby, předložit jí pověření ke kontrole, vydat potvrzení o zajištěných originálních podkladech, umožnit kontrolované osobě účastnit se kontroly na místě a vyhotovit protokol o kontrole a jeho stejnopis doručit kontrolované osobě (Zákon o kontrole 2012, 2017, §8).

„Kontrolovaná osoba je povinna vytvořit podmínky pro výkon kontroly, umožnit kontrolujícímu výkon jeho oprávnění stanovených tímto zákonem a poskytovat k tomu potřebnou součinnost a podat ve lhůtě určené kontrolujícím písemnou zprávu o odstranění nebo prevenci nedostatků zjištěných kontrolou, pokud o to kontrolující požádá.“ Kontrolovaná osoba může požadovat po kontrolujícím předložení pověření ke kontrole, podávat námitky proti kontrolním zjištěním atd. (Zákon o kontrole 2012, 2017, §10).

O odebíraných vzorcích se vydává potvrzení a tento vzorek se vrací kontrolované osobě, pokud je to možné. Vzorky se odebírají jen v nezbytně nutném množství a za tento vzorek kontrolní orgán kontrolované osobě zaplatí (Zákon o kontrole 2012, 2017, §11).

Vystavený protokol o kontrole obsahuje například označení kontrolního orgánu a kontrolujícího, právní předpis vymezující pravomoc kontrolního orgánu, kontrolovanou osobu, předmět kontroly, zahajovací kontrolní úkon, poučení o podávání námitek a v neposlední řadě také datum vyhotovení a podpis kontrolujícího. Protokol je vyhotovován do 30 dnů od posledního kontrolního úkonu a v některých případech do 60 dnů. Jak už bylo výše uvedeno, tak se stejnopis doručuje kontrolované osobě (Zákon o kontrole 2012, 2017, §12).

Na námitky je stanovena lhůta 15 dnů od doručení protokolu o kontrole. Námitky musí obsahovat odůvodnění nesouhlasu, proti jakému kontrolnímu zjištění směřují a musí být v písemné podobě (Zákon o kontrole 2012, 2017, §13).

Za přešůpek u fyzické osoby a správní delikt u právnícké osoby, kterým je například neposkytnutí podmínek pro výkon kontroly, lze uložit pokutu do 500 000 Kč a za neposkytnutí součinnosti potřebné k výkonu kontroly lze uložit pokutu do výše 200 000 Kč (Zákon o kontrole 2012, 2017, §15, 16).

Kontrolní orgány mezi sebou vzájemně spolupracují a poskytují si údaje, informace nebo jiné podklady potřebné k provedení kontroly. Mohou si i sdělovat výsledky kontrol u kontrolovaných osob mezi sebou (Zákon o kontrole 2012, 2017, §25).

2.3.2 Česká obchodní inspekce

Česká obchodní inspekce, zkráceně ČOI, je orgánem státní správy spadající pod Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR. Organizace byla ustanovena zákonem

č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci. Jednotlivé inspektoráty sídlí v krajských městech a jsou podřízené ústřednímu inspektorátu, který sídlí v Praze.

Kontrolní a dozorčí činnost ČOI zahrnuje fyzické a právnické osoby prodávající či dodávající výrobky a zboží na vnitřní trh, stejně tak i právnické a fyzické osoby poskytující služby nebo vyvíjející jinou podobnou činnost na vnitřním trhu. Dále dozoruje a kontroluje právnické a fyzické osoby poskytující spotřebitelský úvěr (úplnost informací v reklamách na spotřebitelský úvěr, správnost předsmulvních a smluvních informací, posuzování úvěruschopnosti spotřebitele tento úvěr splácet) nebo provozující tržnice (tržiště). Za předpokladu, že tento dozor nevykonává jiný správní úřad (Česká obchodní inspekce [ČOI], 2013, 2018).

ČOI kontroluje, zda právnické a fyzické osoby prodávající nebo dodávající výrobky a zboží na vnitřní trh dodržují podmínky stanovené k zabezpečení jakosti tohoto zboží a výrobků (kromě potravin), kontroluje jejich zdravotní nezávadnost a podmínky pro skladování a dopravu. Dále u uvedených osob kontroluje používaná měřidla, zda odpovídají příslušným předpisům, technickým normám nebo patřičnému schválení (pokud mají ověření podléhat). ČOI kontroluje povinné označení výrobků uvedených na trh, předložení předepsaného certifikátu (pokud k nim byl vydán) nebo zda výrobky uvedené na trhu odpovídají stanoveným technickým požadavkům a také to, jestli jsou výrobky uvedené na trh bezpečné. V neposlední řadě kontroluje dodržování podmínek stanovených právními a jinými příslušnými předpisy, které umožňují poskytování určitých služeb anebo provozování některých specifických činností.

Pod kontrolní činnost ČOI nespadá kontrola kvality potravin, pokrmů a tabákových výrobků. ČOI se zabývá těmito produkty a službami jen z hlediska poctivosti jejich prodeje, například správné účtování ceny. Dozor nad dodržováním kvality u potravinářských výrobků vykonává Státní zemědělská a potravinářská inspekce.

Při kontrolní (a dozorčí) činnosti se ČOI musí držet vymezeného rozsahu a postupovat v souladu se zákony o České obchodní inspekci, o ochraně spotřebitele, o technických požadavcích na výrobky, o obecné bezpečnosti výrobků, o pohonných hmotách, o ochraně ovzduší, o spotřebních daních, o odpadech, o povinném značení lihu, o spotřebitelském úvěru a dalších.

Za porušení zákonů, v jejichž působnosti vykonává ČOI dozor, hrozí subjektům pokuta až do výše 50 milionů Kč. Za méně závažná porušení zákona kontrolovanému subjektu

může být uložena na místě bloková pokuta do 5 000 Kč. To se vztahuje i na fyzické osoby prodávající produkty z vlastní drobné chovatelské či pěstitelské činnosti nebo prodávající lesní plodiny. Kromě pokut dává ČOI i zákazy prodeje výrobků, uvádění výrobků na trh a to i v případě, že tyto výrobky neodpovídají požadavkům právních předpisů. (ČOI, 2013).

Další činnost, kterou zajišťuje ČOI, je mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR). ADR je zkratka z Alternative Dispute Resolution, v překladu alternativní řešení sporů. Cílem ADR je dospět k usmíření a dohodě stran a urovnání sporu. ČOI je notifikovaným subjektem v uvedeném řešení sporů a je vedena v seznamu Evropské komise. V rámci ADR se řeší spory z kupních smluv a smluv o poskytování služeb, spotřebitel musí být schopen věrohodně doložit oprávněnost jím tvrzeného nároku.

ČOI nemá pravomoc o předmětu sporu závazně rozhodnout nebo strany donutit k dohodě. Jak už bylo uvedeno, slouží k přijatelné dohodě obou stran sporu, a tak je efektivní zejména při řešení sporů se seriózními podnikateli, jimž záleží na dobrých vztazích se svými zákazníky.

Nejčastějšími spory řešenými ADR jsou spory z vadného plnění, tzn. reklamace zboží a služeb. Při takovýchto sporech je nutný znalecký posudek sestavený soudním znalcem. Pokud se prokáže, že byla reklamace prodávajícím zamítnuta neoprávněně, může se spotřebitel vůči podnikateli domáhat uhrazení přiměřených nákladů vynaložených na znalecký posudek.

Pomocí mimosoudního řešení spotřebitelských sporů nelze řešit spory mezi dvěma podnikateli anebo mezi nepodnikajícími osobami navzájem. Návrh na zahájení pomocí institutu ADR může spotřebitel podat nejpozději do jednoho roku od chvíle, kdy svůj nárok uplatnil u podnikatele poprvé. ADR při ČOI se nezabývá spory z oblasti finančních služeb, elektronických komunikací a poštovních služeb a dalších vymezených oblastí.

Návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu musí splňovat náležitosti vymezené zákonem o ochraně spotřebitele a Pravidly pro mimosoudní řešení sporů. Musí v něm být údaje o stranách sporu, vyličení skutečností týkajících se sporu a návrh řešení. K návrhu se přikládá doklad o tom, že se spotřebitel pokoušel danou skutečnost s podnikatelem vyřešit přímo, tzn. korespondence stran a i doklad o uzavření smlouvy.

Návrh na zahájení ADR je možné podat prostřednictvím internetového formuláře (ČOI, 2017a)

ČOI je zapojena do informačního systému Evropské komise, jehož zkratka je RAPEX (Rapid Alert System for Non-Food Products). Je to informační systém pro rychlou výměnu informací o nebezpečných nepotravinářských výrobcích, které se vyskytly na trhu Evropské unie. Do uvedeného systému nepatří farmaceutické výrobky. Výměna informací o výrobcích, které představují přímé či nepřímé riziko ohrožení zdraví probíhá mezi členy EU a dalšími zapojenými státy. V ČR systém funguje od roku 2004 a kontaktním místem je zde Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR. Toto ministerstvo rozšiřuje informace zaslané do systému jednotlivým členům národní sítě RAPEX.

Oznámení v systému RAPEX jsou zveřejňována v pravidelných týdenních intervalech na webu Evropské komise a například i na webových stránkách krajských hygienických stanic či na stránkách Ministerstva zdravotnictví ČR (Ministerstvo zdravotnictví ČR [MZD], 2017a).

Evropská komise zpracovává každým rokem zprávu o činnosti RAPEXu za předchozí kalendářní rok. V této zprávě jsou informace o vývoji situace na trhu s nebezpečnými výrobky a také poskytuje přehled o zapojení jednotlivých členských států. Nejvíce zastoupenými kategoriemi výrobků byly za rok 2016 hračky, které měly 26 % a motorová vozidla s 18 %. Počet reakcí byl v tomto roce dvojnásobný k počtu oznámení o nebezpečných výrobcích. Z daného zjištění vyplývá, že vnitrostátní orgány stále častěji sledují oznámení o nebezpečných výrobcích (MZD, 2017b).

Po zveřejnění poslední zprávy za rok 2016 se Evropská komise rozhodla zintenzivnit spolupráci s organizacemi jako je Amazon, Ebay a Alibaba, protože stále více nebezpečných produktů se prodává online. Proto uvedeným organizacím oznámila, aby se na svých webových stránkách zabývaly potenciálně nebezpečnými nebo nekompatibilními produkty. Většina nebezpečných produktů pocházela v roce 2016 z Číny, avšak byl oproti roku 2015 zaznamenán pokles, z 62 % na 53 %. Evropská komise spolupracuje s čínskými úřady od roku 2006 a tato pravidelná spolupráce se týká otázek bezpečnosti výrobků a má název "RAPEX-Čína". Od června loňského roku je zde kladen zvlášť důraz na prodej nebezpečných výrobků on-line (European Commission, 2017).

Pro zlepšení kontrolní činnosti ČOI je zde novela zákona o České obchodní inspekci, která je doplněna o následující části (ustanovení) a je platná od 1. 11. 2017 a účinná od 1. 1. 2018. Má zajistit účinný dozor nad dodržováním spotřebitelského práva v souvislosti s účinnější ochranou spotřebitelů. MPO se rozhodlo vybavit ČOI novými pravomocemi, které reagují na nové možnosti digitální doby nebo poznatky z dosavadní aplikační praxe a kontrolní činnosti ČOI.

V rámci zákona se jedná například o zpřesnění podmínek při provádění kontrolního nákupu. V praxi totiž inspektorům ČOI činí často potíže vyřídit vrácení peněz za tento nákup poté, co jej v původním stavu a nepoškozeném obalu vrátí zpět kontrolované osobě. Nově se zavádí pro inspektory ČOI fikce uzavření smlouvy pro provedení kontrolního nákupu. Inspektoři budou moci od takto uzavřené smlouvy odstoupit a prodávající bude mít povinnost jim vrátit zaplacenou cenu za takto provedený kontrolní nákup.

Další část zákona se týká anonymity a ochrany osobních údajů inspektorů České obchodní inspekce. Nové oprávnění se použije v situacích, kdy jsou při kontrolním nákupu vyžadovány osobní údaje inspektorů ČOI, tj. například předložení občanského průkazu. Když inspektor doklad nepředloží, je podezřelý, a tím by mohla být samotná kontrola inspektora ČOI zmařena.

Zákon myslí i na nedostatečnou pravomoc inspektorů ČOI při inspekci na tržnicích, kdy kontrolovaná osoba před nimi uzamkne stánek s nebezpečnými výrobky či padělky. Nová pravomoc vychází z praktických zkušeností inspektorů a stanovuje pro inspektory ČOI kompetenci, aby si mohli zjednat přístup do prostor podnikatele. A to v případech důvodného podezření na závažné porušení zákonné povinnosti kontrolované osoby. Pokud nelze kontroly dosáhnout jinak, zjednejí si inspektoři přístup do prostor podnikatele. Navržené opatření vylučuje zjednání přístupu inspektorů ČOI do obydlí kontrolované osoby (MPO, 2016).

Výsledky kontrolní činnosti České obchodní inspekce v roce 2017

V roce 2016 končila Strategie, která byla přijata na roky 2011 - 2016 a sloužila k naplnění cílů ČOI. V roce 2016 se vypořádávala ČOI se změnami v právní úpravě týkajících se ochrany spotřebitele, s novými kontrolními pravomocemi, zákonem o prodejní době v maloobchodě a v neposlední řadě také určení tohoto subjektu pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ČOI 2017b, 2012).

V listopadu roku 2017 vstoupila v platnost novela zákona o České obchodní inspekci, která byla popsána výše. Změny v této novele tak začaly být uplatňovány inspektory a inspektoráty od ledna 2018.

Oblast všeobecné kontroly byla zaměřena hlavně na dodržování práv a zájmů spotřebitelů, plnění požadavků pro uvedení výrobků na trh, plnění informační povinnosti při prodeji výrobků, poctivost prodeje, prodej při komunikaci na dálku, předváděcí akce, služby finančního trhu (např. úplnost informací uváděných v reklamách na spotřebitelský úvěr), internetové obchodování a další. Dále vzhledem k novým kompetencím byly kontroly zaměřeny na nabídku a prodej alkoholických nápojů a tabákových výrobků. Dále byla kontrola zaměřena na oblast paliv, obalového hospodářství a prodej předmětů kulturní hodnoty. Dále byla provedena krátkodobá akce "HAD", kdy se ČOI spolu s ostatními dozorovými orgány podílela na kontrole zaměřené na hry, alkohol a děti.

V roce 2017 provedla ČOI 31 107 kontrol, z nichž u 12 741 kontrol byly zjištěny nedostatky. Celková výše pokut činila 114 333 200 Kč a jejich počet byl 12 797.

Obchodování prostřednictvím internetu je oblast, která neustále zvětšuje svůj podíl na trhu. V rámci internetové sítě lze obchodovat napříč celým světem a výrobky a služby nejsou nabízeny jen prostřednictvím e-shopů, ale také v různých uzavřených skupinách na sociálních sítích. Jednou z priorit ČOI je dozor nad elektronickým obchodováním. V roce 2017 provedla ČOI 1085 kontrol a kontrola se zjištěním byla v 952 případech. (ČOI, 2018).

2.3.3 Státní zemědělská a potravinářská inspekce

Zkratka organizace je SZPI a je podřízená Ministerstvu zemědělství ČR. Dozoruje zejména nad bezpečností, jakostí a řádným označováním potravin. SZPI kontroluje v rámci svých kompetencí zemědělské a tabákové výrobky, potraviny a od roku 2015 přibyla kontrola reklamy a pokrmů v zařízeních společného stravování. Rozsah působnosti se vztahuje na výrobu, uchování, přepravu a prodej (Státní zemědělská a potravinářská inspekce [SZPI], 2017a).

Sídlo uvedené kontrolní instituce je v Brně a dalších sedm regionálních inspektorátů má územní působnost vždy pro dva administrativní kraje (Ministerstvo zemědělství [MZE], 2017).

Účelem kontroly je ochrana ekonomických zájmů občanů i státu, zejména ochrana spotřebitele před nebezpečnými, klamavě označenými potravinami, ale i prošlým datem použitelnosti nebo neznámého původu. Kontrola je cílená do míst, kde lze předpokládat nejvíce nedostatků a její nedílnou součástí je také kontrola podmínek výroby a prodeje.

Kontrola bezpečnosti potravin obsahuje kontrolu mikrobiologických požadavků a kontrolu obsahu cizorodých látek (chemických prvků, aditiv a zbytků pesticidů). Vychází zejména z právní úpravy zákona o potravinách a tabákových výrobcích a zákona o kontrole, odpovídá principům kontroly potravin uplatňovaných ve státech Evropské unie.

Kontrola jakosti zahrnuje kontrolu analytických znaků, například obsah tuku, cukru, vlhkost a další. Zahrnuje i kontrolu sensorických znaků (smyslové hodnocení - např. chuť). Posuzuje se i správnost označování výrobku.

Při rozhodování o zacílení kontroly jsou zohledňovány dostupné informace, kterých by mělo být maximum. Záleží na postavení komodity ve spotřebním koši, rizikovosti komodity, objemu produkce kontrolované osoby, novosti potraviny na trhu.

Konkrétní hledisko při posuzování pro rozhodování o kontrole jsou například poznatky z minulých kontrol, aktuální zjištění inspektorů v terénu, zjištění jiných orgánů státní správy, podněty spotřebitelů a masmédií.

U kontroly potravin odebírají inspektoři SZPI vzorky z jednotlivých šarží výrobků. Každý odběr vzorků je doložen protokolem o odběru a podepsán kontrolovanou osobou. Vzorky odebrané inspektorem jsou předány do laboratoří a tam jsou podrobeny zkouškám (rozborům) podle typu zaměření kontroly. Především se jedná o zkoušky na mikrobiologické požadavky a obsah cizorodých látek podle platných právních předpisů. Jedná se o prokázání bezpečnosti zkoušené potraviny. Hodnotí se i správnost označení výrobků a dodržování doby minimální trvanlivosti nebo použitelnosti výrobků. Uskutečňují se i analytické a sensorické rozborů. Jsou to rozborů jakostních znaků, při kterých jsou parametry závazně stanoveny. O některých vzorcích je například rozhodnuto hned na místě, a to bez rozborů v laboratořích. Jedná se například o kontrolu doby použitelnosti či minimální trvanlivosti, jakosti čerstvého ovoce a zeleniny, správnosti označování výrobků atd. Kontrolovaná osoba je s výsledky kontroly obeznámena protokolem o kontrole (SZPI, 2016).

Jednotlivé kontrolní úřady jsou v Evropské unii propojeny pomocí Systému rychlého varování pro potraviny a krmiva. Zkratka systému je RASFF, je tvořena počátečními písmeny anglického názvu Rapid Alert System for Food and Feed. Účelem systému je co nejrychleji předávat informace o výskytu nebezpečných potravin a krmiv v oběhu v jakékoli členské zemi EU (MZE, 2017).

Státní zemědělská a potravinářská inspekce je v České republice Národním kontaktním místem v RASFF podle zákona o potravinách a tabákových výrobcích. SZPI tak soustřeďuje informace ze všech dozorových orgánů zabývajících se potravinami a krmivy v ČR a předává je dále Evropské komisi.

RASFF slouží k oznámení přímého i nepřímého rizika pro lidské zdraví pocházející z potraviny nebo krmiva. Systém umožňuje účinné a rychlé sdílení informací o nebezpečných potravinách a krmivech mezi členy Evropské komise, EU, EFTA a Evropským úřadem pro bezpečnost potravin. Systém byl zřízen na základě článku 50 Nařízení Evropského parlamentu a Rady, který stanovuje obecné požadavky a zásady potravinového práva. Postupy týkající se bezpečnosti potravin stanovuje Evropský úřad pro bezpečnost potravin. V členských státech i Evropské komisi jsou kontaktní místa (popsáno v předchozím odstavci), mezi nimiž probíhá výměna informací o nebezpečných potravinách a krmivech.

Pokud má člen RASFF informace o závažném zdravotním riziku u potravin nebo krmiva, musí prostřednictvím tohoto systému okamžitě informovat Evropskou komisi. Komise vyhodnotí příchozí hlášení a předá je dále členům RASFF pomocí jednoho ze čtyř typů oznámení. Prvním typem je Varování. V tomto typu je nutné rychle jednat, protože nebezpečné potraviny a krmiva představující vážná rizika jsou už nabízeny spotřebitelům ke koupi. Druhý typ - Informace - se používají v případech, kdy rizikové potraviny nebo krmiva nejsou již na trhu anebo se riziko nepovažuje za závažné. Od ostatních členů se nevyžaduje rychlý postup. Dalším typem je Odmítnutí na hranicích. Které se týká zásilek potravin a krmiv, které byly testovány a odmítnuty na vnějších hranicích EU a EHP a bylo u nich zjištěno zdravotní riziko. Posledním typem jsou Novinky, jsou v nich veškeré informace o bezpečnosti potravin a krmiv, které nejsou sdělovány prostřednictvím varování nebo informací. Jsou ale považovány za významné pro kontrolní orgány (MZE, 2012c).

Výsledky kontrolní činnosti Státní zemědělské a potravinářské inspekce v roce 2017

Kvalita a bezpečnost potravin jsou prvořadým veřejným zájem. V této oblasti působí v České republice pouze jeden dozorový orgán a tím je SZPI, který má hlavní funkci kontrolu potravin a tabákových výrobků. Kontrolní činnost uvedeného orgánu vycházela z plánů stanovených touto organizací a také ze zkušeností z minulých let. A tak se SZPI zaměřila na kontrolu pravdivosti údajů a původu či místě výroby potravin. Lze uvést například český česnek, meruňky a všeobecně ovoce a zeleninu, protože u těchto potravin jsou stále zjišťovány nedostatky. Pokračovala kontrola provozovatelů potravinářských podniků v oblasti společného stravování a stále se zde vyskytovaly značné problémy, například výskyt hlodavců a neoznačení alergenu v potravinách (SZPI, 2018).

V roce 2017 provedli inspektoři 45 530 vstupů do provozoven potravinářských podniků, provozoven společného stravování, internetových obchodů a celních skladů. V maloobchodní síti bylo provedeno 27 077 vstupů, 11 522 vstupů bylo v provozovnách společného stravování, ve výrobě jich bylo 9 653, ve velkoskladech 2 081, v prvovýrobě jejich počet činil 840, v celních skladech 443 a 792 zahrnovaly ostatní vstupy například v přepravě. Nevyhovujících šarží potravin a ostatních výrobků bylo za uvedený rok celkem zjištěno 3 184. Nejvíce jich bylo v maloobchodní síti, a to celkem 2 583. Pokud se vezme v úvahu země původu, tak nejvíce nevyhovujících šarží bylo zjištěno u produkce dovezené ze třetích zemí (27,6 %), podíl z EU činil 17 % nevyhovujících a necelých 10 % připadlo na Českou republiku. Nejvíce nevyhovujících šarží z pohledu komodit bylo zjištěno u čokolády a cukrovinek, a to 51,9 % nevyhovujících, následoval med 50,8 % nevyhovujících.

SZPI kontroluje také internetový obchod, a to jak e-shopy, tak sociální sítě a nakupuje zde pod skrytou identitou. Inspektoři v této oblasti provedli 650 kontrol.

V roce 2017 rozdala SZPI celkem 11 837 pokut v celkové výši 28 133 593 Kč. Nejvíce bylo uloženo v oboru vína, kdy celková finanční částka činila 14 092 371 Kč (SZPI, 2018).

2.3.4 Hygienická služba

Orgány uvedené instituce jsou tvořeny krajskými hygienickými stanicemi. Činnost stanic je upravena zákonem o ochraně veřejného zdraví a dalšími souvisejícími zákony.

Krajské hygienické stanice jsou podřízeny Ministerstvu zdravotnictví (dále jen „MZD“). Předmětem kontroly je dodržování ustanovení zákona o ochraně veřejného zdraví, dodržování evropské legislativy v oblasti hygieny potravin a bezpečnosti práce, dodržování povinností, které jsou stanovené zákonem o potravinách a tabákových výrobcích v zařízeních poskytujících služby společného stravování, i hygienických požadavků na prodej potravin a dalších (Beránek, 2013).

Jak už bylo uvedeno v předchozím textu, hygienické stanice spadají pod MZD. V rámci České republiky existují hygienické stanice pro jednotlivé kraje, ty mají několik vlastních územních pracovišť, a pro Prahu. Do působnosti hygienických stanic patří mimo jiné například i prověřování znalostí fyzických osob vykonávající epidemiologicky závažnou činnost a ověřování znalostí pro získání osvědčení prokazujícího znalost hub (MZE, 2012a).

Hygienické požadavky na provozovny poskytující stravovací služby se týkají například prostorového a provozního uspořádání, zásobování vodou a odkanalizování, větrání, vytápění a osvětlení. Uvedené požadavky a další jsou kontrolovány v restauracích a hotelech, lázeňských domech, nemocničním stravování, provozovnách rychlého občerstvení, cukrárnách a kavárnách, pivnicích apod.

Při činnostech jako je výroba a příprava, skladování, při přepravě, rozvozu a uvádění pokrmů do oběhu je nutné dodržovat zásady správné výrobní a hygienické praxe ve stravovacích službách. Při výše uvedených činnostech vznikají rizika, a proto byl zaveden účinný systém, který je sleduje a ovlivňuje. Je to systém kritických bodů, jeho zkratka je HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points). Hygienické stanice nekontrolují jen dodržování zásad provozní hygieny, ale i dodržování osobní hygieny a pravidel bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (Beránek, 2013).

HACCP je preventivní postup, při kterém by se mělo zabránit vzniku závadné potravin. Používání a zavedení systému je stanoveno zákonem o potravinách a je kontrolováno Hygienickými stanicemi, Státní veterinární správou ČR a SZPI.

V rámci uvedeného systému se stanovují kritické body, v nichž může dojít k chybě ohrožující nezávadnost výsledné potravin. Kritickými body jsou myšleny strojní zařízení nebo místa, v nichž lze chybu zjistit a napravit. V kritických bodech se sledují a regulují parametry rozhodující pro zabránění vzniku nebezpečného produktu. Původně byl systém HACCP povinný jen ve výrobě potravin. Dnes je rozšířen i na společné

stravování, prodej potravin a zavádí se i v zemědělské prvovýrobě, tzn. při setí obilí, sklizení brambor, dojení krav atd. (MZE, 2012b).

Výsledky kontrolní činnosti Hygienických stanic v roce 2017

V roce 2017 v oblasti hygiena obecná a komunální, kdy byla kontrolována pitná voda, koupaliště, ubytovací služby, hluk atd. bylo provedeno 1 906 kontrol tímto dozorovým orgánem, 226 kontrol bylo se zjištěním, a to vzhledem k procentnímu podílu v oblasti hluku. V ubytovacích službách, kdy nevyhovělo 17 % (40 z 240) případů, byl největším problémem nedostatečný úklid.

V roce 2017 ve Středočeském kraji bylo uloženo 1512 sankcí finanční povahy v hodnotě 5 440 500 Kč a 82 napomenutí. Nejčastěji byly sankce uloženy za nesplnění či porušení povinností ve školních jídelnách, zařízeních společného stravování, neplnění povinností při provozování vodovodů pro veřejnou potřebu anebo nesplnění jakosti pro vodu ke koupání.

V oblasti hygieny práce v kategorii nemoci z povolání bylo provedeno 127 kontrol. Onemocnění se týkalo hlavně chemických látek, fyzikálních faktorů (přetěžování) a onemocnění dýchacích cest. V této oblasti bylo podáno 81 podnětů zejména na mikroklimatické podmínky. Bylo zde uděleno 36 pokut celkem za 309 000 Kč (Krajská hygienická stanice Středočeského kraje, 2018).

Ve výroční zprávě za rok 2017 Krajské hygienické stanice Jihočeského kraje se sídlem v Českých Budějovicích jsou zveřejněny pouze některé obecné informace a tato zpráva není tak rozpracovaná jako zpráva ze Středočeského kraje. Zpráva z kraje Vysočina je ještě stručnější. Není zde uvedeno, na co se kontroloři zaměřili, počty vyhovujících a nevyhovujících stravovacích zařízení, koupališť atd. Avšak tyto informace by byly pro tuto práci nejvíce vyhovující.

2.4 Marketingový výzkum

Je to systematický a cílevědomý proces, který směřuje k shromáždění určitých konkrétních informací. Informacemi jsou jakákoliv data, která mohou pomoci k rozhodnutí a dělí se na primární a sekundární (Kozel et al., 2006).

Informace jsou vytvářeny z dat. Prvotní data jsou získávána z marketingových průzkumů a různých databází. Informace jsou tedy uspořádanými daty, která se mohou například i koupit. Využitelná informace musí být úplná, pravdivá, významná,

srozumitelná, přesná a spojitá. Jak už bylo výše uvedeno, data a informace se dělí na sekundární a primární. Sekundární informace jsou získávány zpracováním dat, která byla shromážděna někým jiným pro odlišný účel, než ten který daný subjekt momentálně řeší. Sekundární data byla sesbírána dříve a jsou opakovaně použitelná a bývají k dispozici při zahájení výzkumného projektu. Pro primární informace musí být nejprve shromážděna nová data (primární), ta nebyla nikde dříve publikována (Kozel et al., 2011).

Marketingovým výzkumem jsou tvořeny závěry o velkých skupinách lidské populace pomocí malého výběrového souboru z lidské populace. Ve výběrovém souboru je obsažena reprezentativní část populace. V nejlepším případě je výběrový soubor reprezentativní natolik, že lze stanovit přesná očekávání, názory a chování velké skupiny lidí.

Při vytváření výběrového souboru (vzorku) je potřeba odpovědět na tři otázky. Kdo bude sledován? Jaká má být velikost výběrového souboru, takže kolik lidí? Jaký zvolit proces vybírání výběrového souboru? (Kotler et al., 2007).

Postup marketingového výzkumu je následující:

1. **Definování problému** - definovat cíl marketingového výzkumu a jeho hloubku a šíři, jaké informace budou získávány, od koho a kde se budou získávat, metody získávání informací, co k tomu bude potřeba (materiální a technické vybavení), náklady na provedení marketingového výzkumu, atd.
2. **Plán výzkumu** - zvolit vhodnou metodiku výzkumu, zvolit reprezentativní vzorek respondentů, vytvořit podklady pro výzkum
3. **Sběr informací** - je to fáze kdy se realizuje sbírání informací zvolenou metodou
4. **Zpracování, analýza a vyhodnocení údajů** - kódování, třídění, kompletace a vyhodnocování dat, vyhodnocení výsledků výzkumu
5. **Závěry a doporučení** (Matula, 2016)

Prvním krokem marketingového výzkumu je definování problému, kde jak je výše uvedeno, je zapotřebí definovat jeho cíl, od koho a kde se budou sbírat data a také je zapotřebí vybrat metodu k získávání informací a v neposlední řadě také si zvolit potřebné technické a materiální vybavení. Ve druhém kroku je potřeba si shrnout vše do písemného návrhu, ve kterém jsou uvedeny například, jaké problémy výzkum řeší, zdroje sekundárních informací, náklady na projekt atd. Sběr informací nebo také

implementace plánu výzkumu je dalším krokem v marketingovém výzkumu. Je to sběr, zpracování a analýza informací, uvádí se zde plán výzkumu do chodu. Je to nejnákladnější fáze a nejčastěji se v ní dělají chyby. Je nutno v terénu sledovat, zda je plán správně realizován a zabraňovat možným problémům (např. nepravdivé a zavádějící odpovědi). Poté začíná další krok a to je kontrola údajů v dotaznících, zda jsou pravdivé a úplné. Údaje pak zakódovat pro následnou analýzu. Tento krok bývá v některé literatuře součástí implementace plánu výzkumu. Posledním krokem je výklad a prezentace zjištění, výše uvedeno jako závěry a doporučení. Výzkumník tvoří a interpretuje, co zjistil a předkládá to managementu. Výzkumník předkládá pouze důležitá zjištění, která pomohou managementu učinit rozhodnutí v daném problému (Kotler et al., 2007).

Marketingový výzkum se dělí na kvantitativní a kvalitativní.

Při kvalitativním výzkumu je sbíráno velké množství informací u malého počtu respondentů. Zjišťují se zde postoje, názory a vztahy v populaci, mezi uživateli určité skupiny. Mezi výzkumné metody kvalitativního výzkumu patří Mystery Shopping, Focus group, SERVQUAL, individuální pohovory (hloubkové rozhovory) a pozorování.

Předpokladem kvantitativního výzkumu je získávání informací od velkého počtu respondentů. Slouží k shromáždění odpovědí od respondentů na otázky, které jsou pokládány všem stejně a stejným způsobem. Slouží pro kvantifikaci některých jevů, např. znalost značky, motivy nákupního rozhodnutí, názory a postoje zákazníků ke konkrétním výrobkům. Metodami využívanými v kvantitativním marketingovém výzkumu jsou osobní rozhovory, metoda CAPI a CATI (využívaná při osobních nebo telefonických rozhovorech, kdy jsou odpovědi zaznamenávány do speciální aplikace), telefonické dotazování, dotazování na internetu, in-hall/local testy (respondenti jsou hromadně v jedné místnosti a tam jsou dotazováni), in-home testy, dotazování na ulici a in-store testy, (dotazování v prodejnách), pozorování a experiment (MARKS marketing s.r.o., 2017; Machová, 2009).

V diplomové práci budou používány řízené hloubkové rozhovory a dotazníkové šetření. Následující část patří charakteristice těchto metod.

Hloubkový rozhovor

Uvedená metoda patří do kvalitativních metod marketingového výzkumu a je nejčastěji používanou metodou. Cílem této metody je rozpoznat příčiny názorů, chování a postojů

respondentů. Při této metodě je důležité vytvořit atmosféru, která by motivovala respondenta k otevřené a podrobné diskusi o předmětu zájmu výzkumu. Hlubkový rozhovor umožňuje často pochopit iracionální příčiny chování spotřebitelů. K tomu je zapotřebí psychology, kteří vycházejí z osnovy rozhovoru (Machová, 2015).

Často se stává, že výzkumník při rozhovoru odbočí od poptávané problematiky. Je tedy nutné ve správný čas odhadnout, kdy se od této odlišné látky vrátit zpět k danému tématu. Tazatel se často schází s informantem i vícekrát, a to např. z toho důvodu, že potřebuje určitou pasáž textu od informanta objasnit či jej chce požádat o doplnění. Při této výzkumné metodě je k dispozici pro výzkumníka objemné množství dat a je někdy velmi náročné se v nich zorientovat. Výhodou hlubkových rozhovorů je získání zcela spontánních výpovědí či označení popisovaných jevů, osob, událostí či informantem formulovaných obrátů. Nevýhodou je jejich časová náročnost při sběru, protože s jedním respondentem pracuje tazatel i hodinu. Rozhovory jsou považovány za obtížně analyzovatelné a náročné na zpracování.

U řízených hlubkových rozhovorů je nutné, aby se respondent necítil jako u výslechu neboť jen jedna strana klade otázky a druhá odpovídá. Komunikující si tak nejsou rovni a tazatel je nadřazen, protože určuje téma rozhovoru a respondenta svými zásahy usměrňuje, přerušuje a dokonce i umlčuje. Doporučuje se vést rozhovor nejbližší běžné komunikaci a nehodnotit vypovídajícího a jeho vyjadřování (Sedláková, 2014).

Dotazníkové šetření

Je to nejčastější metoda sběru dat. Dotazníkové šetření je nenáročné, jak z hlediska finančního tak i časového, a umožňuje opakovaně použít dotazník. Může zajistit i určitou anonymitu, ale není vhodné pro všechny oblasti výzkumu. Nejprve je nutné stanovit cíl dotazníkového šetření a stanovit hypotézy, které lze dotazníkovým šetřením ověřit. Dále je nutné rozdělit dotazníkové šetření na několik částí, ve kterých se lépe stanovují otázky. Poté je dobré zjistit, zda již náhodou podobné šetření neproběhlo a zda nejsou k dispozici výsledky. Tyto informace mohou ušetřit spoustu času při dotazníkovém šetření.

Otázky v dotazníku musí být srozumitelné a uzpůsobeny cílovým skupinám. Čemu respondent nerozumí, na to neodpoví. V dotazníku se vyskytuje několik typů otázek. Uzavřené otázky, kde jsou nabídnuty varianty odpovědí. Otevřené otázky, kdy respondent může napsat v podstatě cokoli do odpovědí. Polootevřené otázky, kdy jsou

v nabídce odpovědi a dále možnost vlastní odpovědi a filtrované otázky, které navazují na předchozí otázku v dotazníku.

V úvodní části dotazníku je nutné motivovat respondenta k vyplnění, uvést účel a instrukce k vyplnění.

Otázky zaměřené na demografické údaje se uvádějí na závěr dotazníku (Havlíčková, 2015).

3 Cíl, hypotézy a předpoklady a metodika práce

3.1 Cíl práce

Cílem této práce je zhodnotit kontrolní činnost vybraných dozorových orgánů působících v oblasti ochrany spotřebitele a zjištění názoru a postoje vybraných podnikatelských subjektů na jeho činnost.

Diplomová práce je zaměřena pouze na vybrané dozorové orgány působící v oblasti ochrany spotřebitele, jimiž jsou Česká obchodní inspekce, Státní zemědělská a potravinářská inspekce a hygienické stanice. Charakteristika uvedených organizací je popsána v předchozí části této práce.

3.2 Hypotézy a předpoklady

Pro praktickou část diplomové práce, která se týkala dotazníkového šetření se spotřebiteli, byly stanoveny následující hypotézy:

1. hypotéza: Nejvíce podnětů od spotřebitelů je zasíláno České obchodní inspekci (dále jen „ČOI“).

Tato hypotéza byla formulována na základě informací z výročních zpráv vybraných dozorových orgánů. Na ČOI bylo podáno za rok 2017 celkem 21 007 podnětů, na SZPI 4 627 podnětů a na Hygienickou stanici 1 670 podání od spotřebitelů (SZPI, 2018; ČOI 2018; HS, 2018).

2. hypotéza: Zasílané podněty na Státní zemědělskou a potravinářskou inspekci se nejčastěji týkají masa a masných výrobků, mléčných a pekařských výrobků a čerstvé zeleniny a ovoce.

I hypotéza č. 2 byla formulovaná na základě výroční zprávy kde SZPI uvádí, že zasílané podněty se nejvíce týkají komodit uvedených ve znění hypotézy (SZPI, 2018).

3. hypotéza: Podněty zasílané na ČOI se nejvíce týkají reklamací, internetového obchodu a nekalých obchodních praktik.

Poslední hypotéza je sestavena také na výroční zprávě ČOI, kde bylo uvedeno, že v podnětech zasílaných na ČOI se nejčastěji vyskytuje reklamace, internetový obchod a nekalá obchodní praktika (ČOI, 2018).

Pro praktickou část diplomové práce, která se týkala řízených hloubkových rozhovorů s dozorovými orgány a s vybranými podnikatelskými subjekty, byly stanoveny následující předpoklady:

1. předpoklad: Podnikatelé mají největší strach z kontroly finančního úřadu. Z ostatních orgánů takový strach nemají.
2. předpoklad: Podnikatelé si nemohou stěžovat na velký počet kontrol během roku.
3. předpoklad: Dozorčí orgány si zjišťují, kdo podnikatele kontroloval před nimi.

Předpoklady č. 1 a 2 byly stanoveny na základě článků „5 úřadů, na jejichž kontrolu se podnikatelé mohou nejčastěji „těšit““ umístěném na webu Podnikatel.cz. a článku „Časté kontroly ztrpčují život hlavně malým podnikatelům“ z webu finance.idnes.cz. Podle uvedených článků je kontrola z finančního úřadu mezi podnikateli nejčastější a také se jí nejvíce bojí. Dalšími úřady, se kterými se mohou všichni podnikatelé při kontrolách setkat, je Česká správa sociálního zabezpečení a Živnostenský úřad. Na dalších kontrolách závisí hlavně obor podnikání. Na závěr článku je také uvedeno, že podnikatelé si nemohou stěžovat na velký počet kontrol a v průměru se jedná o méně než jednu kontrolu na podnikatele ročně (Podnikatel.cz, 2014, MAFRA, a.s., 2008).

Předpoklad č. 3 je stanoven na základě článku „Časté kontroly ztrpčují život hlavně malým podnikatelům“ z webu finance.idnes.cz. V článku je mimo jiné uvedeno, že každý kontrolní orgán má svou vymezenou oblast a tak se může stát, že se v krátkém čase vystřídá u podnikatele několik různých kontrolorů, kteří chtějí vidět vesměs to samé (MAFRA, a.s., 2008).

3.3 Metodika práce

Metodiku této diplomové práce tvoří terénní výzkum, který je složen z dotazníkového šetření mezi spotřebiteli a řízeného hloubkového rozhovoru s vybranými dozorovými orgány a podnikateli. Terénní výzkum je následně interpretován ve výsledcích dotazníkového šetření a v jednotlivých provedených rozhovorech.

Nedílnou součástí je samozřejmě také studium odborných textů vztahujících se k problematice této diplomové práce.

Důležitá část práce je pochopitelně závěr, návrhy a doporučení nacházející se na konci této práce.

4 Vlastní práce

4.1 Plán výzkumu

Plán výzkumu je rozdělen do dvou částí, a to na dotazníkové šetření se spotřebiteli a řízené hloubkové rozhovory s vybranými dozorovými orgány a podnikatelskými subjekty.

4.1.1 Dotazníkové šetření

Dotazník vznikl od září roku 2017 a v průběhu měsíce února roku 2018 byl dokončen. Pilotního výzkumu se zúčastnilo 12 osob, byl uskutečněn v březnu 2018. Dotazované osoby při pilotáži dotazníku neshledaly významnou překážku při vyplňování dotazníku. Jediný problém, který nastal, bylo se v dotazníku neztratit a pokračovat vždy na vhodně navazující další otázku. Avšak tento problém nebylo možné nijak vyřešit a dotazník zjednodušit.

Dotazník obsahoval úvod s oslovením respondentů a představení účelu, ke kterému vyplněný dotazník poslouží. V dotazníku byly použity uzavřené, polouzavřené i otevřené otázky. Otevřené otázky se týkaly především respondentů, kteří podávali podnět některému z vybraných dozorových orgánů.

Dotazník byl zdarma vytvořen a vyvěšen na webu Vyplňto.cz. Dotazníkové šetření probíhalo od 27. 2. 2018 do 1. 5. 2018. Touto formou bylo získáno 92 vyplněných dotazníků, které byly použity v diplomové práci.

Dále pro dosažení dostatečného počtu respondentů, který byl stanoven na 230 až 250 respondentů, probíhalo osobní dotazování respondentů ve městech Pelhřimov, Počátky, Žirovnice a Jindřichův Hradec ve dnech 9. až 13. 7. 2018. Při terénním výzkumu bylo zohledněno vhodné zastoupení věkových skupin obyvatel České republiky. Neochota respondentů však tento typ sběru dat velmi stěžovala a proto ještě v této době probíhalo šíření dotazníků po sociální síti Facebook. Ve jmenovaných městech a na sociální síti bylo celkem posbíráno 177 dotazníků.

Celkem bylo získáno 269 dotazníků. Data z dotazníkového šetření byla zadána do programu Microsoft Office Excel a v něm byla následně zpracována a vyhodnocena.

4.1.2 Řízené hloubkové rozhovory

Řízené hloubkové rozhovory probíhaly s vybranými podnikatelskými subjekty a vybranými dozorovými orgány. Rozhovory byly uskutečněny v provozovných podnikatelů, popřípadě u podnikatelů doma, a některé rozhovory byly provedeny přes e-mailovou komunikaci.

Otázky pro vybrané podnikatele byly rozděleny na úvodní část a pak následovaly tři části nazvané Česká obchodní inspekce, Státní zemědělská a potravinářská inspekce a Hygienická stanice, poté rozhovor obsahoval závěrečné identifikující otázky. Otázky v částech nazvaných podle vybraných dozorových orgánů jsou stejným způsobem koncipovány. Všechny otázky byly otevřené.

Rozhovory s podnikatelskými subjekty byly uskutečněny v období od prosince 2017 do července 2018.

Rozhovor s Českou obchodní inspekci a Hygienickou stanicí probíhal pomocí e-mailové komunikace a se Státní zemědělskou a potravinářskou inspekci se uskutečnil rozhovor v Táboře v budově inspektorátu.

Otázky pro vybrané kontrolní orgány byly rozděleny do tří částí - obecné otázky, kontrola a plán kontrol. Žádná z uvedených otázek neměla předem nabídnutou odpověď.

Otázky pro rozhovor vznikaly od září 2017 a měly konečnou podobu v měsíci listopadu roku 2017.

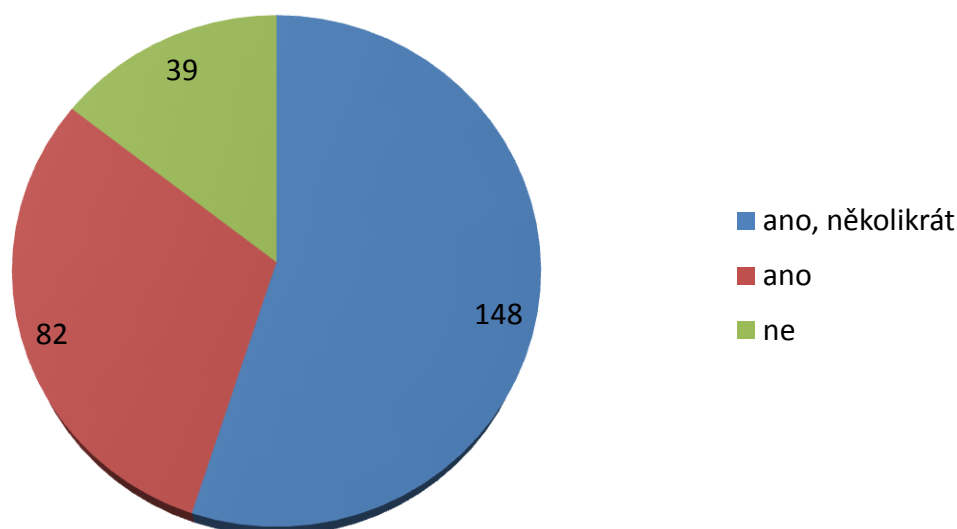
4.2 Výsledky dotazníkového šetření

První tři otázky dotazníku byly filtrační a rozdělily tak respondenty do dvou skupin, a to na respondenty, kteří posílali podnět dozorovému orgánu a na ty, kteří řešili svou nespokojenost na místě, nebo vůbec tento problém neřešili. Podle této skutečnosti pak měli respondenti různý počet otázek.

V následující části nejsou všechny otázky zpracované v grafech, ale jsou zde použita data ze všech otázek, které se vyskytly v dotazníku.

Otázka č. 1: Stalo se Vám, že jste dostal/a v restauraci, prodejně apod., takovou kvalitu výrobku či služby, se kterou jste nebyl/a spokojena/a?

Graf 1: Kontakt respondentů s nekvalitními výrobky a službami



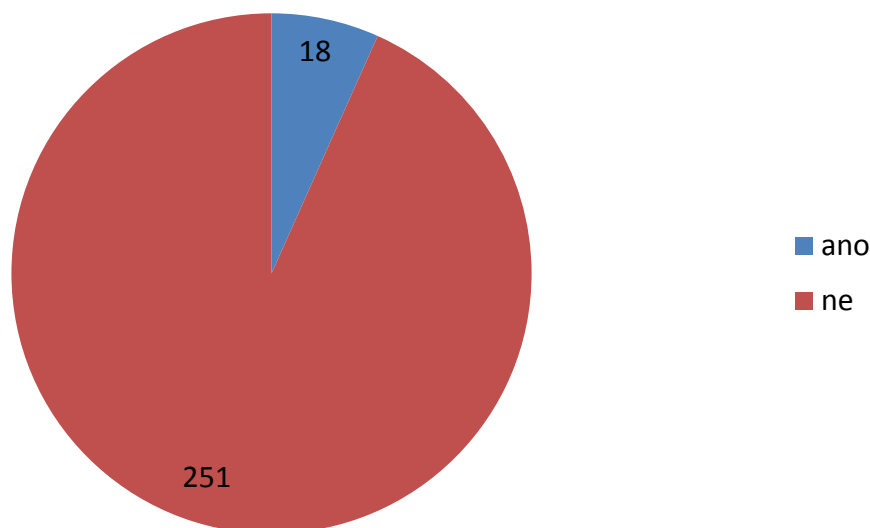
Zdroj: Vlastní zpracování

Ve výšečích Grafu 1 jsou uvedeny počty respondentů. Z grafu vyplývá, že 55 % (148) respondentů se s nekvalitními výrobky a službami setkávají běžně. 30 % (82) dotazovaných se s nekvalitními výrobky a službami již v minulosti setkali a 15 % (39) respondentů se s nekvalitními výrobky a službami neseťkali.

Podle otázky č. 2, která zjišťovala, jak tuto situaci respondenti řeší, se nejčastěji vyskytla odpověď, že na místě s obsluhou (55 %; 148), nebo se obrátí na dozorový orgán (9%, 24). Více jak třetina respondentů uvedla, že tuto situaci neřeší vůbec (36 %; 97).

Otázka č. 3: Posílal/a jste někdy podnět českému dozorovému orgánu?

Graf 2: Kolik respondentů posílalo podnět na vybrané dozorové orgány



Z Grafu 2 je patrné, že většina respondentů neposílala podnět některému z vybraných dozorových orgánů celkem 93 % (251).

V otázce č. 4 byl zjišťován důvod, proč nikdy neposílali podnět některému z vybraných dozorových orgánů. V odpovědích bylo nejčastěji uvedeno, že respondenti ani neví o tom, že by dozorovému orgánu mohli zaslat podnět k prošetření. Dalším důvodem bylo i to, že neví, na který konkrétní dozorový orgán se mají obrátit. Dále respondenti uváděli, že je lepší nastalou situaci vyřešit hned na místě. Dalšími odpověďmi bylo, že to nebylo zapotřebí danou věc řešit přes kontrolní orgán. Nebo se respondentovi nechtělo danou věc řešit anebo s ní ztrácet čas.

Následující část práce týkající se dotazníkového šetření, je věnována respondentům, kteří posílali podnět některému z vybraných dozorových orgánů. Celkem posílalo 18 respondentů podnět některému z vybraných dozorových orgánů. Na všechny tři vybrané dozorové orgány posílali podnět tři respondenti.

Podněty dozorovým orgánům podle provedeného výzkumu posílají respondenti se středoškolským nebo vysokoškolským vzděláním, muži i ženy bydlící převážně v hlavním městě (celkem 8 respondentů).

Respondenti posílající podnět některému z vybraných dozorových orgánů se nenacházeli v první a poslední věkové kategorii, tedy mladší dvaceti let a starší 61 let.

V České republice bylo podle dat Českého statistického úřadu v roce 2017 ve věku od 21 do 60 let celkem 5 874 746 obyvatel (Český statistický úřad, 2018).

A podle výročních zpráv vybraných dozorových orgánů z roku 2017 činily počty podnětů od spotřebitelů na ČOI 21 007, na SZPI 4627 a hygienickou stanicí 1 670 podání. Počty podnětů k počtům obyvatel České republiky jsou tedy celkem zanedbatelné. Nejvíce podnětů k prošetření má z vybraných dozorových orgánů Česká obchodní inspekce, kdy jí pošle podnět 0,36 % obyvatel ve věku od 21 do 60 let (SZPI 0,08 % a hygienická stanice 0,03 %) (SZPI, 2018; HS, 2018; ČOI, 2018).

Na **Českou obchodní inspekci** posílalo podnět celkem 15 respondentů a nejčastěji podávali podnět e-mailem (11 respondentů z 15).

Předmětem oznámení bylo například neuznání reklamace, nekvalitní potraviny (prošlé zboží), chybějící ceny, nesprávné označení ceny, nesprávné účtování míry, váhy nebo ceny, složení zboží apod. Ve čtrnácti případech byl podnět vyřízen do 6 měsíců, v jednom případě nebyl podnět vyřízen ani po několika letech. Bylo to v případě, kdy firma nedodala zboží a ani nevrátila peníze. Nejčastěji byl podnět vyřízen uložením pokuty provozovateli nebo provedením kontroly. Sdělení o provedené kontrole bylo zasláno i zpět spotřebiteli, který podal podnět k prošetření.

Podnět na **Státní zemědělskou a potravinářskou inspekci** posílalo celkem 7 respondentů. 4 respondenti posílali podnět e-mailem, 1 poštou a 2 přes webovou aplikaci na její internetové stránce.

Předmětem oznámení byla kvalita prodávaného zboží, zkažené zboží, prodej shnilého ovoce a zeleniny, nedostatečná čistota v provozovnách, složení potravin a vrabci znečišťující pečivo v Tesco. Ve všech případech byl podnět vyřízen do šesti měsíců, a to kontrolou, rozbořem anebo uložením pokuty. V případě nedostatečné čistoty byl podnět předán Krajské hygienické stanici. V případě vrabců, byl spotřebiteli zaslán e-mail a vrabci znečišťují pečivo stále. Muž zabývající se Tescem a vrabci má vysokoškolské vzdělání a je z Jihočeského kraje. Tento muž podával podnět i na ČOI, kdy nebyla uznána reklamace a HS z důvodu nepořádku kolem provozovny typu restaurace.

Na **hygienickou stanicí** posílalo podnět celkem 6 respondentů. Z nichž 4 posílali podnět e-mailem, 1 poštou a 1 telefonicky a v jednom případě, kdy vlastně respondent

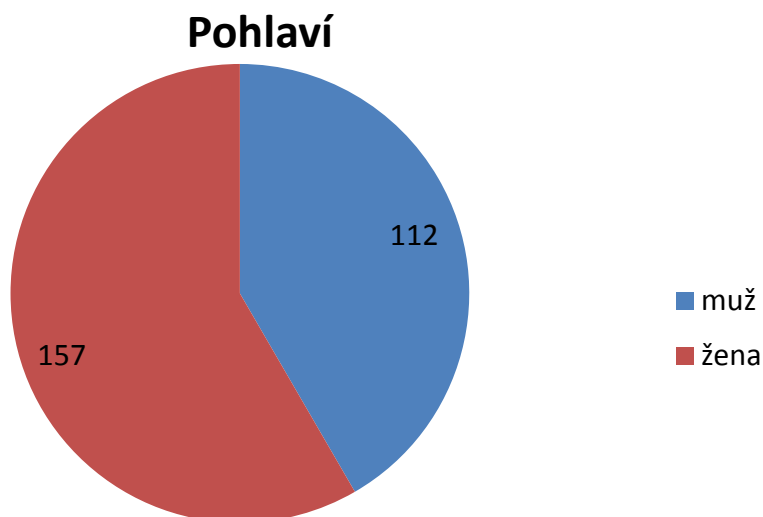
sám podnět neposílal, ale byl na hygienickou stanici přeposlán ze Státní zemědělské a potravinářské inspekce.

Předmětem oznámení bylo brání pečiva holou rukou, špatné hygienické podmínky v restauraci (ve čtyřech případech). I v těchto případech byl podnět vyřízen do 6 měsíců. V případě nevyhovujících hygienických podmínek byla uzavřena provozovna do zjednání nápravy a zaplacení pokuty. Další případ byl řešen poučením provozovatele o správných postupech a uzavření podniku. A byl zde i případ kdy byl podnik uzavřen a už nebyl znovu otevřen.

Socio-demografické informace

Pohlaví

Graf 3: Pohlaví



Zdroj: Vlastní zpracování

Z Grafu 3 je patrné, že nadpoloviční většinu respondentů tvořily ženy.

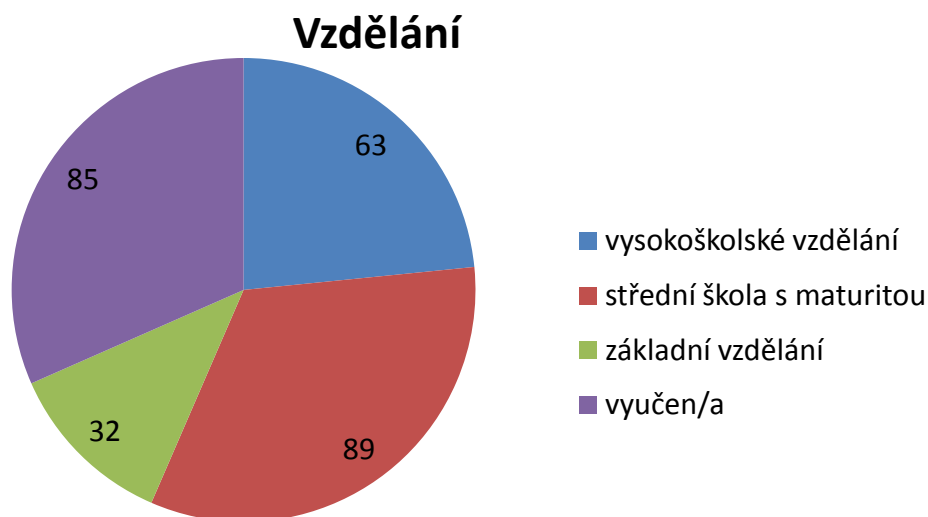
V podílu zastoupení odeslaných podnětů na dozorové orgány ženy posílaly v 8 případech podnět na ČOI a ve 2 případech na SZPI. Muži posílali podnět ČOI v 7 případech.

Ženy se stížnostmi u ČOI ve většině případů neuspěly, a to z důvodu, že daný případ nebyl v kompetenci tohoto dozorového orgánu, nebo nebyl spor vyřešen ani po několika letech či daná skutečnost nebyla povinností prodejce. Avšak muži se stížnostmi uspěli. U prodejce byla provedena kontrola nebo uložena pokuta.

Muži posílali podnět SZPI v 5 případech na kontrolu kvality prodáváného zboží a čistoty v provozovně. Podnět k prošetření HS posílali jen muži, a to v 5 případech, a stěžovali si na hygienické podmínky v provozovně a ve 2 případech byla provozovna uzavřena.

Současné dosažené vzdělání

Graf 4: Současné dosažené vzdělání

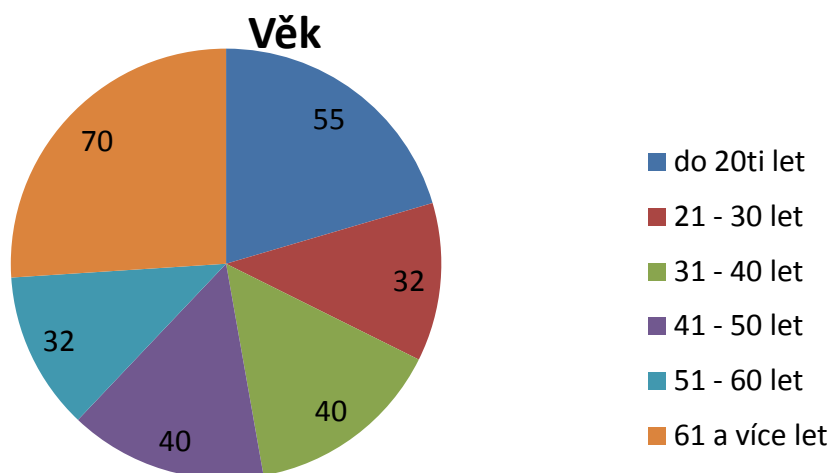


Zdroj: Vlastní zpracování

Z Grafu 4 je patrné, že nejvíce odpovídali respondenti se středoškolským vzděláním, kteří tvořili 33 % (89) všech dotazovaných. Tato početná skupina respondentů je následována vyučenými respondenty, kteří tvoří 31,6 % (85) dotazovaných. Třetí nejpočetnější skupinou 23,4 % (63) jsou lidé s vysokoškolským vzděláním. Nejméně početná skupina jsou lidé se základním vzděláním, kteří tvoří skoro 12 % (32) dotazovaných.

Věk

Graf 5: Věk respondentů



Zdroj: Vlastní zpracování

V Grafu 5 jsou uvedeny počty respondentů v šesti věkových skupinách, kdy každá věková skupina je zastoupena tak, aby odpovídala věkové struktuře obyvatel České republiky.

Z dat Českého statistického úřadu (dále jen „ČSÚ“) bylo zjištěno, že ČSÚ rozděluje obyvatele do mnohem více věkových skupin, než je uvedeno zde. Český statistický úřad dělí obyvatele do věkových skupin po pěti letech, avšak toto členění uvedené zde je pro uskutečněné dotazníkové šetření dostačující.

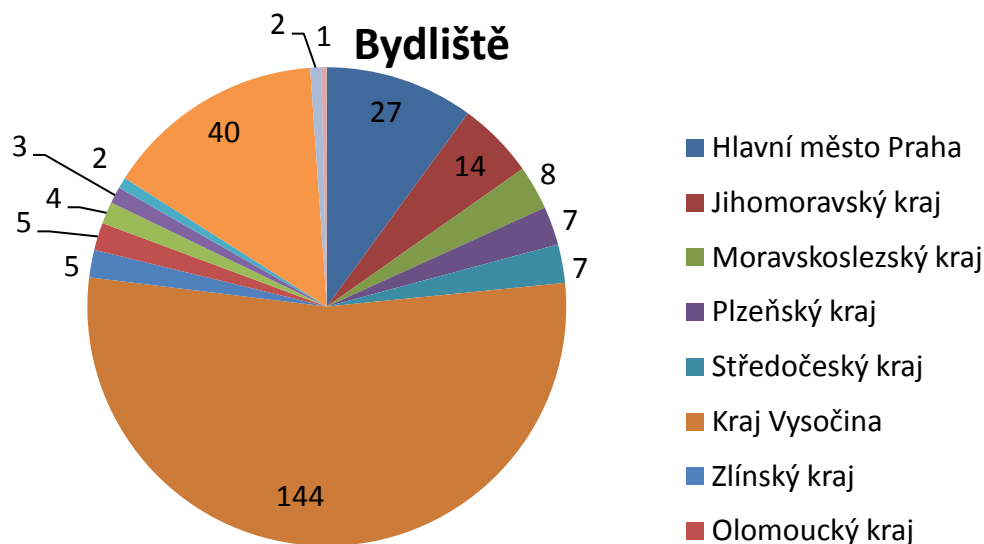
Na stránkách ČSÚ byl nalezen excelový soubor s počty obyvatel v jednotlivých věkových skupinách, poté byly obyvatele rozděleni do věkových skupin jako je uvedeno v Grafu 5 a bylo spočítáno procentní zastoupení obyvatel v jednotlivých věkových skupinách. Dodatečné dotazníkové šetření bylo provedeno tak, aby věkové skupiny obyvatel uvedených zde odpovídaly věkové struktuře obyvatel ČR.

Nejvíce je v České republice zastoupena skupina obyvatel 61+ se skoro 25 %. V dotazníkovém šetření těchto 25 % bylo 70 dotazovaných respondentů. Druhá nejpočetnější skupina byli respondenti ve věku do 20 let, pro tuto skupinu odpovídali mladí lidé s dokončenou povinnou základní školní docházkou, studující na středních školách či učilištích anebo s dokončeným vzděláním na střední škole nebo učilišti. Tato skupina tvořila 20 % (55) všech dotazovaných. Věkové skupiny 31 až 40 let a 41 až 50

let zabírají stejně velkou část populace, a to přibližně každá z nich 15 % (40). Daný počet je také uveden v Grafu 5.

Kraj trvalého bydliště

Graf 6: Kraj trvalého bydliště



Zdroj: Vlastní zpracování

Ve výšečích Grafu 6 jsou uvedené počty respondentů zastupující jednotlivé kraje. Nejvíce je zde zastoupen kraj Vysočina následovaný s odstupem Jihočeským krajem. Zde jsou data zkreslena tím, že dodatečný výzkum probíhal ve městech těchto krajů. Avšak toto zkreslení vůbec nevádí, protože i podnikatelské subjekty, s kterými probíhal rozhovor, byly jenom z těchto krajů a stejně tak vybrané dozorové orgány byly ze zmíněných krajů České republiky.

4.3 Řízené hloubkové rozhovory

Řízené hloubkové rozhovory jsou, jak už bylo zmíněno výše, tvořeny rozhovory s vybranými dozorovými orgány a podnikateli. Nejprve jsou zde uvedeny tři rozhovory s kontrolními orgány a poté následuje série uskutečněných rozhovorů s vybranými podnikatelskými subjekty.

4.3.1 Řízené hloubkové rozhovory s vybranými dozorovými orgány

Česká obchodní inspekce

Následující rozhovor probíhal s Ing. Zbyňkem Dařílkem, který je zástupce vedoucího oddělení kontroly z Inspektorátu Jihočeského kraje a Vysočiny se sídlem v Českých

Budějovicích. Nejprve byly otázky zaslané e-mailem ke schválení 7. 12. 2017 a následně proběhl rozhovor formou e-mailové komunikace a to dne 12. 3. 2018.

Obecné otázky

První otázka v této části zjišťovala na základě jakých podnětů provádí ČOI kontrolu. Ing. Dařílek uvedl, že kontroly se obecně provádí na základě centrálně určených příkazů ke kontrole. Dále jsou kontroly prováděny na základě příkazu ke kontrole určených dle individuálních návrhů jednotlivých regionálních inspektorátů. Potom jsou kontroly uskutečňovány na základě podnětů spotřebitelů a v neposlední řadě na základě postoupení jiných dozorových orgánů a kontroly jsou také prováděny v rámci spolupráce s jinými orgány státní správy.

Poté následovala otázka na předmět, kvůli kterému lidé nejčastěji inspekčnímu orgánu píší. Dotazovaný uvedl, že podněty spotřebitelů se převážně týkají reklamačního řízení.

Další otázkou bylo, zda kontrolují více fyzické nebo právnické osoby. Zástupce vedoucího uvedl, že momentálně momentálně převažují kontroly fyzických osob.

Další otázka zjišťovala, zda mají problematičtější provozovny. Odpovědí bylo, že ano. V jejich působnosti se vyskytují problematičtější provozovny a jsou to zejména internetové obchody a předváděcí akce, ale i spotřebitelské úvěry vybrané na základě podnětů spotřebitelů a následných kontrol.

Otázky zaměřené na kontrolní činnost

První otázka v této části se zabývala tím, zda si dopředu kontroloři zjišťují, kdo kontroloval daného podnikatele před ČOI. Ing. Dařílek uvedl, že v rámci vlastních kontrol České obchodní inspekce využívají databázi Mercurius. A co se týče jiných orgánů, tak jim informace nejsou známy, musely by si je vyžádat.

Následovala doplňovací otázka na databázi Mercurius, zda je to nějaká interní databáze. Odpověď na doplňkovou otázku zněla, ano, je to interní databáze České obchodní inspekce, kam se zaznamenávají veškeré vykonané kontroly.

Další otázka se ptala na to, jak dlouho probíhá nejčastěji kontrola na provozovně u podnikatele. V odpovědi bylo uvedeno, že časová náročnost se nedá jednoznačně určit, každá kontrola je specifická. Je rozdíl, zda se provádí kontrola v obchodním řetězci nebo v provozovně s menší rozlohou. Průměr je zhruba dvě hodiny.

Další otázka zjišťovala to, jak k inspektorům nejčastěji přistupuje kontrolovaná osoba při kontrole. Ing. Dařílek uvedl, že se jedná převážně o vstřícné chování, avšak se najdou ojedinělé případy nesoučinnosti.

Následoval dotaz na nejzávažnější prohřešek zjištění při kontrole. V odpovědi bylo sděleno, že nejzávažnější prohřešek v rámci inspektorátu Jihočeského kraje a Vysočiny byla kontrola jakosti pohonných hmot.

Následovala tedy otázka na nejvyšší pokutu, kterou udělili. Odpovědí bylo, že tři miliony korun.

Závěrečná otázka v této části zjišťovala, zda nějaký subjekt ukončil podnikání po provedené kontrole. Pan Ing. Dařílek odpověděl, že v průběhu roku 2017 ano.

Závěrečné otázky se zaměřovaly na plán kontrol

První otázka v této části se zaměřovala na to, kdy se tvoří plán kontrol. Dotazovaný sdělil, že se plán kontrol tvoří každé pondělí na celý týden.

Následovala tedy otázka, kdo ho tvoří a zda si ho jednotlivá pracoviště podle potřeby doplňují. Ing. Dařílek odpověděl, že ho tvoří ředitel kontroly na základě požadavků jednotlivých inspektorů a jednotlivých podnětů.

Následující otázka se zabývala tím, zda probíhá aktualizace plánu kontrol během roku. V odpovědi bylo uvedeno, že plán kontrol je vždy aktuální na příslušný týden.

Hygienická stanice

Rozhovor probíhal s MUDr. Dagmar Smitkovou, ředitelkou odboru hygieny a výživy a odborným radou, která na příslušné otázky odpovídala přes e-mailovou komunikaci dne 15. 11. 2017. Kontakt na paní MUDr. Dagmar Smitkovou byl získán návštěvou Krajské hygienické stanice Jihočeského kraje se sídlem v Českých Budějovicích.

Obecné otázky

První otázka se ptala na základě jakých podnětů nejčastěji provádí hygienické stanice kontrolu. V odpovědi bylo uvedeno, že kontroly provádí hygienické stanice podle plánu kontrol, ale podněty od spotřebitelů řeší přednostně v co nejkratší lhůtě od doručení (1 - 7 dnů).

Byla tedy vznesena otázka týkající se počtů podnětů od spotřebitelů za rok. Odpovědí bylo, že podnětů je asi sedmdesát až sto ročně.

Následující otázka zjišťovala, kvůli jakému předmětu kontroly spotřebitelé nejčastěji HS píší. Paní MUDr. Dagmar Smitková uvedla, že jsou to hygienické nedostatky v provozovně, stavební nedostatky, nedostatečná kvalita pokrmu, kouření v provozovně, zdravotní potíže po konzumaci pokrmu. Nedodržení hygienických požadavků stanovených nařízením (ES) 852/2004, o hygieně potravin.

Další otázka byla na to, zda kontroly provádí podle plánu nebo jim píší častěji spotřebitelé. V odpovědi bylo uvedeno, že kontroly provádí podle plánu kontrol, ale podněty od spotřebitelů řeší přednostně, v co nejkratší lhůtě od doručení, tak do týdne.

Následovala otázka týkající se anonymity podnětů. Na výše uvedenou otázku bylo odpovězeno že, mírně převažují podněty podepsané.

V pořadí již šestá otázka zjišťovala, zda hygienické stanice kontrolují více fyzické nebo právnické osoby. Odpověď uváděla, že toto označení není pro ně rozhodující.

Závěrečná otázka v této části se zabývala tím, zda mají problematičtější provozovny. V odpovědi bylo sděleno, že ano, mají.

Druhou část rozhovoru tvořily otázky zaměřené na kontrolní činnost

První otázka této části se ptala na to, zda je před kontrolou daného subjektu zjišťováno kdo ho kontroloval před hygienickou stanicí. MUDr. Dagmar Smitková uvedla, že nezjišťují, protože většinou nemají důvod. Pro kontrolu je rozhodující stav v provozovně v době probíhající kontroly.

Následující otázka zjišťovala, jak dlouho probíhá nejčastěji kontrola na provozovně u podnikatele. V odpovědi bylo udáno, že v průměru trvá kontrola dvě až tři hodiny a záleží na tom, zda jde o kontrolu cílenou nebo audit provozovny.

Nedalo se tedy nezeptat, jak k tomuto kontrolnímu orgánu přistupuje kontrolovaná osoba. Odpověď uváděla, že jako ke kontrolnímu orgánu. Většinou s obavou, zda nenajdou nedostatky. Někdy se chová i útočně a to do doby, než zjistí, že se kontroloři chovají korektně a nejde jen o to, zjistit nedostatky a pokutovat.

Následovala tedy otázka na nejzávažnější prohřešek zjištěný při kontrole. Odpovědí bylo sděleno, že k nejzávažnějším patří nesprávné zacházení s potravinami a pokrmu, při kterém hrozí jejich kontaminace a následně ohrožení spotřebitelů na zdraví. Dále to také je skladování a používání zkažených potravin, plíseň v provozovně, staré špinavé vybavení provozovny, věci nesouvisející s provozem a neprovádění úklidu.

I u tohoto kontrolního orgánu bylo zjišťováno, kolik korun činila nejvyšší pokuta, kterou udělili. V odpovědi paní MUDr. Dagmar Smitková uvedla, že to bylo sedm set tisíc korun v souvislosti se vznikem onemocnění strážníků v závodním stravování. V restauraci to byla pokuta padesát tisíc korun.

Závěrečná otázka této části se ptala na to, zda nějaký subjekt ukončil své podnikání po provedené kontrole. Odpovědí na uvedenou otázku bylo, že se to občas stává. Provozovatel si spočítá, že náklady na odstranění zjištěných nedostatků jsou pro něj tak vysoké, že raději ukončí provoz.

Následovala poslední část otázek, a to otázek týkajících se plánu kontrol

První otázka zjišťovala, kdy se tvoří plán kontrol. V odpovědi bylo uvedeno, že plán kontrol se tvoří již na konci předcházejícího roku.

Následovala otázka na to, kdo plán kontrol tvoří. Paní Smitková odpověděla, že četnost kontrol a celostátní priority připravuje Ministerstvo zdravotnictví ČR (dále jen „MZČR“) a plán kontrol v rámci krajského inspektorátu se vytváří přímo na Krajské hygienické stanici.

Další otázka zjišťovala, zda si ho jednotlivá pracoviště doplňují podle potřeby. V odpovědi bylo uvedeno, že ano.

Poslední otázka se ptala, zda probíhá aktualizace plánu kontrol během roku. Odpovědí bylo, že v průběhu roku jsou mimo plán prováděny kontroly na základě podnětů nebo jiná aktuální šetření stanovená MZČR a rovněž šetření v souvislosti s poškozením zdraví spotřebitelů.

Státní zemědělská a potravinářská inspekce

Rozhovor probíhal s Ing. Magdou Jansovou, ředitelkou inspektorátu v budově inspektorátu v Táboře 28. 6. 2018. Rozhovor probíhal na téma kontrolní činnost Státní zemědělské a potravinářské inspekce, avšak odpovědi či rozhovor zde nemůže být uveden z důvodu složitosti schvalování připravených otázek, které by pravděpodobně nebyly ani schváleny.

Pro následující část byla použita tištěná verze výroční zprávy SZPI z roku 2017. Která byla od Ing. Jansové k tomuto účelu věnována s tím, že tam jsou obsaženy veškeré informace pro předložené otázky. A dále bylo čerpáno z webových stránek SZPI.

SZPI provádí kontrolu na základě podnětů od spotřebitelů, plánu kontrol, zjištění jiných orgánů, podněty od médií, informací ze systému rychlého varování RASFF a mnoho dalších.

Spotřebitelé nejčastěji píší z hlediska komodit kvůli masu a masným výrobkům, pekařským výrobkům, mléčným výrobkům, čerstvému ovoci, zelenině a houbám, výrobkům studené kuchyně, čokoládě a cukrovinkám.

Pro kontrolu není rozhodující, zda se jedná o fyzickou nebo právnickou osobu. SZPI má přidělenou oblast, typ provozoven a ty kontroluje. A v působnosti SZPI se nachází i problematičtější provozovny.

Po předcházející obecné oblasti otázek následují otázky týkající se oblasti kontroly. Pro kontrolu od SZPI není důležité a ani si nezjišťují, kdo je kontrolovali před nimi. Mají pouze svůj vnitřní systém, kde jsou uvedeny kontroly realizované SZPI.

Kontrola u podnikatele probíhá maximálně několik hodin, přesný údaj nebyl zjištěn. Liší se podle velikosti podnikatelské provozovny, a podle toho co se kontroluje a zda se odebírají vzorky.

Kontrolovaná osoba má ve většině případů z inspektorů respekt, ale inspektoři se setkali i s averzí ze strany podnikatelů. Avšak po určité době když zjistí, že inspektoři nedávají jen pokuty a snaží se je i poučit o správnosti nakládání s danou potravinou atd., tak se uklidní a přistupují k nim slušně.

Z hlediska závažnosti jsou pro SZPI závažné všechny prohřešky týkající se nedodržení hygieny v restauracích, nepovolené látky v potravinách, zkrátka vše, co ovlivňuje zdraví spotřebitelů.

Přesná výše nejvyšší pokuty nebyla zjištěna, avšak největší objem finančních závazků byl uložen v oboru víno, a to celkem 14 092 371 Kč. Pokuta nemá být pro podnikatele ničující, ale musí ji při svém podnikání pocítit. To, zda nějaký subjekt ukončil podnikání po kontrole SZPI, nebylo z dostupných zdrojů zjištěno.

Poslední část je zaměřena na plán kontrol. Kdy plán kontrol je dopředu vytvořen, avšak je měněn či doplňován na základě potřeby podle systému rychlého varování RASFF, podnětů od spotřebitelů, podle krajů jednotlivých inspektorátů atd. V podstatě se mění i ze dne na den.

(SZPI, 2017, SZPI, 2018)

4.3.2 Řízené hloubkové rozhovory s vybranými podnikatelskými subjekty

V této části diplomové práce budou uvedeny řízené hloubkové rozhovory s vybranými podnikatelskými subjekty. Některé podnikatelské subjekty jsou uvedeny názvem jejich firmy, protože nepožadovaly, aby nebyl uveden jejich název. Ty, které si nepřály být jmenovány nebo nevyjádřily jednoznačný souhlas, byly uvedeny anonymně.

Podnikatelský subjekt 1 - Jan Bezděkovský - drogerie, barvy, laky

Rozhovor probíhal s Janem Bezděkovským, který byl ochoten poskytnout informace týkající se kontrol od orgánů uvedených v této práci. Podnikatel pro potřeby této diplomové práce propůjčil protokoly o kontrole při rozhovoru. Řízený hloubkový rozhovor probíhal 10. 4. 2018.

První otázka u tohoto podnikatele směřovala na to, které dozorové orgány ho navštěvují a z kterého má největší obavy. Podnikatel odpověděl, že ČOI, Krajská hygienická stanice a Ústřední kontrolní a zkušební ústav zemědělský. Obavy nemá z žádného kontrolního orgánu.

Na další otázku, kterou bylo zjištěno, zda podnikatel poskytne protokoly o kontrole, podnikatel reagoval tím, že odešel do vedlejší místnosti a přinesl dva protokoly. Jeden byl od Ústředního kontrolního a zkušebního ústavu a druhý od Krajské hygienické stanice kraje Vysočina se sídlem v Jihlavě ze dne 19. 5. 2017.

Bylo tedy jasné, že se následující část rozhovoru bude týkat Krajské hygienické stanice.

Následující otázka směřovala k tomu, co zde jmenovaný orgán kontroloval. Pro následující odpověď bylo čerpáno z protokolu o kontrole pro přesnost a správnost informací zjišťovaných rozhovorem. Předmětem kontroly bylo plnění povinností dle zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1223/2009 o kosmetických přípravcích a zákon č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků. Kontrola byla zaměřena na značení kosmetických přípravků při uvádění do oběhu a plnění povinnosti k zajištění sledovatelnosti u laku na nehty, očních stínů koupelové soli a u bylinného balzámu. K těmto výrobkům byly předloženy doklady o původu a výrobky byly označeny v souladu s platnými předpisy.

Následovala otázka na to, jak kontrola začala. Odpovědí bylo, že předložením služebních průkazů inspektorů.

Otázky týkající se pokut a dalších opatření byly zbytečné, protože nebyla uložena pokuta ani žádná nápravná opatření.

Pak následovala otázka tvořící závěrečnou část. A to, zda má podnikatel ještě někde svoji provozovnu nebo jen tu, ve které byl uskutečněn rozhovor, a to v Žirovnici. Podnikatel odpověděl, že ne.

Podnikatel má tedy jen jednu provozovnu v okrese Pelhřimova a to ve městě Žirovnice.

Další informace byly pro přesnost údajů zjišťovány z Administrativního registru ekonomických subjektů a jeho přílehlých databází. Oborem činnosti podnikatele je koupě zboží za účelem jeho dalšího prodeje a prodej, prodej chemických látek a chemických přípravků klasifikovaných jako hořlavé, zdraví škodlivé atd. Pan Bezděkovský podniká od roku 2000 a je bez zaměstnanců (Ministerstvo financí ČR [MF], 2018a).

Podnikatelský subjekt 2 - Tomáš Průcha - ovoce a zelenina

Řízený rozhovor probíhal 17. 4. 2018 s podnikatelem Tomášem Průchou, který vlastní malou prodejnu ovoce a zeleniny na náměstí v Žirovnici. Jmenovaný podnikatel také poskytl k pročení při rozhovoru protokoly o kontrole, a to jak od ČOI tak také od SZPI.

První otázka směřovala ke zjištění, které dozorové orgány pana Průchu navštěvují, a z kterého má největší obavy. Bylo odpověděno, že z ČOI a SZPI. Obavy nemá z žádného.

Další otázkou bylo zjištěno, který z těchto orgánů ho navštívil za poslední rok. Podnikatel odpověděl, že oba. A to tak, že ČOI 26. 3. 2018 a SZPI 23. 10. 2017. Přesné datum bylo zjištěno z protokolů o kontrole, které byly k dispozici. Při tom, co podnikatel listoval svými protokoly o kontrolách, tak povídal, že si myslí, že ho ještě SZPI navštíví letos koncem prázdnin.

V další části rozhovoru byla věnována pozornost oběma kontrolním orgánům a jejich provedené kontrole zvlášť. První otázky směřují k ČOI a druhá část rozhovoru je věnována SZPI. Závěr tvoří otázky týkající se samotného podnikatele.

První otázka v této části směřovala k tomu, co zde ČOI kontrolovala. Odpověď byla čerpána hlavně z protokolu o kontrole, aby byla odpověď jasnější a přesnější. Předmětem kontroly byly zákon č. 307/2013 Sb., o povinném značení lihu a zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, a to správnost účtování a dále bylo kontrolováno

60 druhů výrobků na seznámení s cenou - zda je v souladu s cenovými předpisy Evropských společenství. Dále byl kontrolován doklad o zakoupení výrobku, zda obsahuje stanovené náležitosti. Také bylo kontrolováno, zda je spotřebitel informován o výši peněžní částky za výkup vratných zálohových obalů, byla ověřena měřidla - digitální váha.

Poté následovala otázka, jak vůbec kontrola začala. Pan Průcha odpověděl, že přišli dva muži, nakoupili si různé zboží, které bylo v prodejně. Toto zboží bylo pak následně vráceno zpět do prodeje, doklad EET byl stornován a peníze vráceny.

Poslední otázka v této části směřovala k tomu, zda bylo zjištěno nějaké porušení předpisů apod. Jmenovaný podnikatel odpověděl, že nic nezjistili. V protokolu je napsáno bez závad a pokuta ani opatření nebyly uloženy.

Další připravené otázky, týkající se pokuty byly tedy zbytečné. Následující otázky se zaměřily na kontrolu provedenou SZPI.

První otázka, stejně jako u ČOI směřovala k tomu, co zde Státní zemědělská a potravinářská inspekce kontrolovala. I zde při odpovědi bylo čerpáno hlavně z protokolu o kontrole pro přesnost zjišťovaných informací. Byla zde kontrolována čerstvost ovoce a zeleniny, včetně jejího označování, označování potravin balených i nebalených, kontrola produktů pod označením EKO-BIO a zda je provozovna udržována v čistotě a v jakém stavu jsou všechny prodejní plochy.

I zde byly další otázky na uložená opatření zbytečné, protože podnikatel se rovnou hlásil k tomu, že vše bylo bez závad.

Poslední otázka v této části se ptala na to, jak byla zahájena tato kontrola. Podnikatel odpověděl, že předložením služebních průkazů inspektorů a on jako podnikatel musel předložit Výpis z živnostenského rejstříku a koncesi na prodej kvasného lihu, konzumního lihu a lihovin.

Závěrečnou část rozhovoru tvořily otázky zaměřené na identifikaci podnikatele.

První otázka v této části zjišťovala, ve kterých okresech podnikatel podniká. Podnikatel odpověděl, že má pouze jednu provozovnu, a to v Žirovnici (okres Pelhřimov).

Závěrečná otázka byla na to, zda může být výše uvedený podnikatel jmenován v této práci. Pan Průcha uvedl, že ano, protože mu nezjistili při kontrole od ČOI a SZPI žádnou závadu na prodávaném zboží a provozovně.

Další informace byly zjištěny z Administrativního registru ekonomických subjektů. Podnikatel podniká jako fyzická osoba, oborem činnosti je velkoobchod a maloobchod, prodej kvasného lihu, konzumního lihu a lihovin. Živnostenské oprávnění má podnikatel od roku 2005 a je bez zaměstnanců (MF, 2018b).

Podnikatelský subjekt 3 - Pivovar Popelín

Dne 2. prosince 2017 byl uskutečněn řízený hloubkový rozhovor s Jaroslavem Zemanem, jednatelem společnosti Pivovar Popelín s.r.o. Vzhledem k tomu, že jmenovaný podnikatel k rozhovoru přinesl tři protokoly o kontrole od SZPI, tak rozhovor probíhal pouze o kontrolách od SZPI. Protokoly byly z let 2014, 2015 a 2016, aktuálnější protokoly (kontroly) neměl.

Úvodní otázka směřovala ke zjištění, které dozorové orgány ho pravidelně navštěvují a z kterého má největší obavy. Podnikatel odpověděl, že pravidelně snad jen SZPI a Celní správa. Obavu má jen z Celní správy.

Nejprve je v rozhovoru zanalyzována kontrola z roku 2014, poté rok 2015, a nakonec kontrola z roku 2016. Z velké části bylo při rozhovoru čerpáno z přítomných protokolů z důvodu správnosti a přesnosti informací.

První otázka směřovala ke zjištění, co bylo předmětem kontroly z roku 2014. Jmenovaný jednatel uvedl při nahlížení do protokolu, že předmětem kontroly bylo dodržování povinnosti při výrobě potravin. Kontrola se totiž v podstatě zabývala rozebráním výsledků vzorků, které byly odebrány začátkem července, a koncem července je přijeli inspektoři projednat.

Inspektoři dne 2. 7. 2014 odebrali v Pivovaře Popelín dva vzorky a následně je za několik dní přijeli projednat a seznámit s výsledky jednatele společnosti pana Zemana a uložit mu příslušná opatření. Pan Zeman hovořil o tom, že jeden z vzorků obsahoval méně mladiny, než by měl.

Následovala otázka, která se ptala na to, co musel provést jako nápravné opatření. Odpovědí bylo, že zmíněné nevyhovující pivo musel odstranit z oběhu, protože neodpovídalo požadavkům na jakost, ale on už ho v té době k dispozici neměl. Dále že musel upravit technologii výroby piva tak, aby toto pivo splňovalo požadavky na jakost. Podnikatel uvedl, že ve sledovaném roce to nebyla jediná kontrola, která zde proběhla. Už zde byly inspektoři koncem března roku 2014, kdy kontrolovali výrobní

a skladovací prostory, sanitaci a dohledatelnost dodavatelů surovin. Tato kontrola však proběhla bez negativních zjištění. Pouze byly prodiskutovány etikety na PET lahvích, do kterých se pivo na požádání zákazníků stáčí.

Poté následovala otázka na kontrolu od SZPI z roku 2015, která podle protokolu proběhla 8. října. Odpovědí podnikatele bylo, že tato kontrola byla v podstatě stejná jako ta z března roku 2014. Inspektoři kontrolovali čistotu výrobních a skladovacích prostor, uložení čisticích prostředků, povrchy výrobních a skladovacích prostor a jejich požadavky na snadné čištění. Dále bylo konstatováno, že etikety jsou v souladu s platnými právními předpisy.

Při otázce na kontrolu z roku 2016, která dle protokolu proběhla 29. 11. 2016, jednatel společnosti pan Zeman odpověděl, že stejně jako ta z roku 2015 a března 2014 se zaměřovala na čistotu výrobních a skladovacích prostor pivovaru, jejich větrání a osvětlení a další body, které jsou již uvedeny výše.

Při nahlížení do protokolů, bylo zjištěno, že kontrola v roce 2016 trvala nejdelší dobu, a to 2 hodiny a patnáct minut. V podstatě stejná kontrola z roku 2015 trvala jen hodinu a půl a kontrola z roku 2014 trvala hodinu a tři čtvrtě. Podle pana Zemana má prý na časový údaj vliv to, že svůj malý pivovar trochu rozšiřoval a upravoval.

V protokolu o kontrolách byl dále uveden odkaz inspektorů na vytvořené a zavedené postupy založené na zásadách HACCP, které pan Zeman na žádost v rozhovoru také přinesl k nahlédnutí. Součástí rozhovoru byla i exkurze po tomto malém pivovaru.

Závěrečné otázky tvořily identifikaci podnikatele.

Pivovar Popelín má svoji výrobu v Popelíně (okres Jindřichův Hradec). Podniká jako právnická osoba Pivovar Popelín s.r.o. Předmětem podnikání je Pivovarnictví a sladovnictví, hostinská činnost a další. Do obchodního rejstříku se zapsal 10. 6. 2013. Společnost má jeden až pět zaměstnanců (MF, 2018c).

Podnikatelský subjekt 4 - malá farma na Vysočině

V pořadí čtvrtý rozhovor probíhal s podnikatelem, který si přeje být uveden anonymně. Tento rozhovor probíhal 4. 5. 2018. Nejmenovaný podnikatel neposkytl k nahlédnutí údaje z protokolu o kontrole.

Na otázku jaké dozorové orgány ho mohou kontrolovat z uvedených v diplomové práci. Odpověděl, že ČOI, v případě epidemie také HS.

Na další otázku, která zjišťovala ze kterého dozorového orgánu má největší obavy, podnikatel uvedl, že ze Státní veterinární správy, protože chodí na kontroly docela často.

Dále v rozhovoru byla rozebrána kontrola od ČOI, která dotazovaného podnikatele kontrolovala při vánočním prodeji ryb.

Následovala otázka zjišťující předmět kontroly. Podnikatel z malé farmy uvedl, že předmětem kontroly byla váha, a to konkrétně její metrologie. A inspektoři z ČOI zjistili, že má prošlou dobu kontroly metrologie - kalibrace váhy.

Další otázka se tedy zabývala postihem za tento nedostatek. Odpovědí bylo, že mu na místě uložili pokutu 500 Kč a odstavení váhy. O prominutí postihu podnikatel nežádal, vše bylo vyřízeno na místě.

Následovaly otázky tvořící závěrečnou část rozhovoru, kdy podnikatel postupně odpovídal na přibližné identifikační otázky. Jeho odpovědi jsou pak shrnuty v následujícím odstavci.

Zpovídaný podnikatel podniká v okrese Pelhřimov jako fyzická osoba. Zpracovává živočišné produkty z malé farmy, podniká asi 12 let a zaměstnává do pěti zaměstnanců.

Podnikatelský subjekt 5 - Restourace v Horní Cerekvi

Pátý rozhovor byl uskutečněn 5. 7. 2018 s podnikatelem z Horní Cerekve. Při rozhovoru nebyl k nahlédnutí protokol o kontrole, ale podnikatel si vše dobře pamatoval a mohl o kontrolách od dozorových orgánů vyprávět.

Stejně jako v předešlých rozhovorech i zde úvodní otázka směřovala k tomu, jaké dozorové orgány ho navštěvují. Podnikatel odpověděl, že ČOI, Státní veterinární správa (dále jen „SVS“) a HS.

Následovala otázka na zjištění, ze kterého dozorového orgánu má podnikatel největší obavy. Odpovědí bylo, že ze SVS a HS.

Další otázka zjišťovala, zda tohoto nejmenovaného podnikatele kontrolovala ČOI nebo HS za poslední rok. Podnikatel uvedl, že obě jmenované. ČOI ho kontrolovala jednou a udělila pokutu a HS dvakrát a z toho jednou udělila pokutu.

Následující část rozhovoru se zabývala kontrolou od ČOI. První otázka zde směřovala ke zjištění, co u podnikatele v provozovně bylo kontrolováno. Odpovědí bylo, že váhové množství a nápojové množství pokrmů a nápojů.

Jak už bylo výše uvedeno, podnikatel za tuto kontrolu dostal pokutu. Následovala tedy otázka, za co přesně pokuta byla a kolik činila. Podnikatel odpověděl, že za nízké váhové množství hranolek a pokuta na místě činila dva tisíce korun.

Další otázka směřovala ke zjištění, zda podnikatel žádal o prominutí nebo snížení postihu. Podnikatel odpověděl, že ne.

Druhá část rozhovoru se zabývala kontrolou od HS, a to tou kontrolou, při které byla udělena pokuta. Stejně jako v předešlé části i zde směřovala první otázka ke zjištění předmětu kontroly. Podnikatel uvedl, že bylo kontrolováno značení výrobků.

Následovala tedy otázka, za co při této kontrole dostal podnikatel pokutu. Odpovědí bylo za neoznačení medu z vlastních zdrojů.

Další otázka zjišťovala výši pokuty. V odpovědi bylo uvedeno, že pokuta byla 10 000 Kč. Podnikatel rovnou uvedl, že nežádal o prominutí postihu ani o jeho snížení.

Následovala tedy závěrečná část rozhovoru, kdy bylo zjišťováno, kolik let už podnikatel podniká, velikost podnikatelského subjektu z hlediska počtu zaměstnanců a v jakém okrese má podnikatel své provozovny.

Podnikatel uvedl, že podniká jako fyzická osoba 21 let, má do deseti zaměstnanců. Podniká v pohostinské činnosti v otevřeném typu stravování. Má dvě provozovny, jednu v okrese Pelhřimov, a to v Horní Cerekvi a druhou v okrese Jihlava. Podnikatel dále uvedl, že dříve měl provozoven více, ale z časových a finančních důvodů musel jejich počet snížit.

Podnikatelský subjekt 6 - Lidová jídelna z Pelhřimovska

Předposlední rozhovor se uskutečnil dne 31. 7. 2018 s majitelkou lidové jídelny.

Rozhovor začal otázkou, která zjišťovala, jaké dozorové orgány daný subjekt navštěvují. Odpovědí bylo, že HS a ČOI.

Podnikatelku navštívila ČOI za poslední rok jedenkrát. U HS si podnikatelka nedokázala vzpomenout, zda to bylo v posledním roce, nebo dříve. Důvodem bylo to, že podnikatelka neměla k dispozici protokoly o kontrolách.

Následovala otázka, ze kterého dozorového orgánu má obavy. Podnikatelka uvedla, že ze žádného, protože mají vše v pořádku.

Další skupina otázek směřovala k ČOI, a to ke zjištění předmětu kontroly. V odpovědi podnikatelka uvedla, že byl kontrolován drobný prodej, výdej účtenek a přístup k zákazníkovi.

Následovala otázka na výsledek kontrol. Podnikatelka odpověděla, že bylo vše v pořádku a postih ani náprava nebyly.

Další připravené otázky vztahující se k ČOI byly tedy zbytečné.

Dále rozhovor směřoval k HS a zjištění předmětu kontroly. Odpovědí bylo, že kontrolovali uskladnění potravin, lednice, sklady a výstupní teplotu. Výsledek kontroly byl bez závad.

Následovala závěrečná část, kterou tvořily obecné identifikační otázky. První otázka zjišťovala, kde má podnikatelka své provozovny. V odpovědi podnikatelka uvedla, že pouze v této obci, takže v okrese Pelhřimov.

Další otázka zjišťovala, jaký je typ podnikatelského subjektu, zda podniká jako fyzická nebo právnická osoba. Odpovědí bylo, že jako fyzická osoba.

Třetí otázka této části zjišťovala, jaká je oblast podnikání. V odpovědi bylo uvedeno, že má vývařovnu, takže gastronomie.

Předposlední otázka se ptala na to, kolik let už podniká. Podnikatelka sdělila, že asi 25 let.

Poslední otázka zjišťovala velikost podnikatelského subjektu podle počtu zaměstnanců. Podnikatelka uvedla, že má 3 zaměstnance.

Podnikatelský subjekt 7 - Turistické informační centrum

Poslední provedený rozhovor byl se zaměstnankyní Turistického informačního centra v jedné z obcí okresu Pelhřimov, které je v provozu 14 let a je v něm zaměstnáno do pěti zaměstnanců. Rozhovor probíhal 31. 7. 2018.

I zde první otázka směřovala ke zjištění, které dozorové orgány ho navštěvují. Odpovědí bylo, že jen ČOI.

Následovala otázka, zda mají z nějakého kontrolního subjektu obavy. V odpovědi bylo sděleno, že ne, protože mají vše v nejlepším pořádku.

Další otázka se zabývala předmětem kontroly. Odpovědí bylo sděleno, že kontrolovali drobný prodej (suvenýry), výdej účtenek, účtenky a přístup k zákazníkovi.

Následující otázka zjišťovala, jaký byl výsledek kontroly. Zaměstnankyně sdělila, že měli vše v pořádku a postih nebyl žádný.

Následující otázky byly zbytečné a rozhovor byl ukončen.

4.4 Zhodnocení hypotéz a předpokladů

Hypotézy

1. hypotéza: Nejvíce podnětů od spotřebitelů je zasíláno České obchodní inspekci.

Hypotéza se vztahovala k otázkám č. 5., 10. a 15 v dotazníku. Jednotlivé otázky zjišťovaly, zda respondent posílal podnět na ČOI, SZPI nebo HS. Celkem 15 respondentů uvedlo, že posílalo podnět na ČOI, 7 na SZPI a 6 na HS. Hypotéza byla potvrzena.

2. hypotéza: Zasílané podněty na Státní zemědělskou a potravinářskou inspekci se nejčastěji týkají masa a masných výrobků, mléčných a pekařských výrobků a čerstvé zeleniny a ovoce.

Hypotéza patří k otázce č. 12 v dotazníku, která se ptala na předmět podání oznámení, kdy respondenti bez předem nabízených odpovědí uváděli kvalitu prodávaného zboží, zkažené zboží, shnilé ovoce a zelenina, složení másla, pečivo. Maso se však v jejich odpovědích nevyskytlo. Na základě odpovědí hypotéza nebyla potvrzena

3. hypotéza: Podněty zasílané na ČOI se nejčastěji týkají reklamací, internetového obchodu a nekalých obchodních praktik.

Hypotéza náleží k otázce č. 7 v dotazníku a zjišťovala předmět podání podnětu na ČOI. Z 15 předmětů oznámení se tři týkaly reklamace a jedna nekalých obchodních praktik. Tato hypotéza byla na základě odpovědí vyvrácena.

Předpoklady

1. Předpoklad: Podnikatelé mají největší strach z kontroly od finančního úřadu. Z ostatních orgánů takový strach nemají.

Podnikatelé uvedení v této práci nemají strach z kontroly od finančních úřadů, buď se neobávají kontroly vůbec anebo se obávají kontroly od Státní veterinární správy.

2. předpoklad: Podnikatelé si nemohou stěžovat na velký počet kontrol během roku.

Zde výše uvedení podnikatelé si opravdu nemohou stěžovat na velký počet kontrol během roku. Někteří měli maximálně jednu kontrolu za rok a někdo neměl ani tu jednu za rok. Dva výše uvedené podnikatele chodí navštěvovat SZPI pravidelně každý rok, a to prodejnu ovoce a zeleniny a malý pivovar.

3. předpoklad: Dozorčí orgány si zjišťují, kdo podnikatele kontroloval před nimi.

Uvedený předpoklad se týkal nejen rozhovorů s podnikateli, ale i rozhovorů s vybranými dozorovými orgány. V rozhovorech s vybranými dozorovými orgány je uvedeno, že nikdo z nich si nekontroluje, kdo z kontrolních orgánů navštívil podnikatele před nimi, protože pro to není důvod, zdá se jim to zbytečné atd. Ani samotní podnikatelé s tím nemají problém, protože kontrol během roku není moc, jak už bylo uvedeno výše.

4.5 Návrhy na zlepšení

Při dotazníkovém šetření a vyhodnocení komentářů u facebookových profilů kontrolních orgánů u vložených článků bylo zjištěno, že spotřebitelé přivítali doporučení, ve kterých restauracích a koupalištích nehrozí žádné nebezpečí a jejich návštěva je bez rizika. Dalším poznatkem bylo, že podnikatelé berou kontrolní orgán jako součást svého podnikání a většinou nijak zvlášť nepřekáží a svými kontrolami s výsledkem bez závad by se rádi pochlubili.











Dozorové orgány provádí své kontroly s lidským přístupem a nesnaží se vždy jen pokutovat podnikatele, snaží se ho v podstatě napravit a zajistit spotřebitelům péči, kterou si zaslouží. Dozorové orgány by měly svou činnost lépe prezentovat u spotřebitelů, tím by jim byla usnadněna orientace mezi prodejny, e-shopy, restauracemi a koupališti, které jsou pro ně bezpečné jak po stránce zdravotní, tak finanční. Samozřejmě by také pomohly podnikatelům se prezentovat před zákazníky v tom nejlepším světle. A proto jsou zde v tomto směru uvedeny návrhy na zlepšení.

V následující části jsou uvedena zhodnocení a návrhy na zlepšení počínání vybraných dozorových orgánů.

Velmi pěkné zpracování informací o nevyhovujících podmínkách v provozovnách má SZPI na svých internetových stránkách v odkazu provozovny. Tento odkaz informuje

spotřebitele o nedostacích v restauracích, maloobchodech, cukrárnách a dalších zařízeních. Tyto provozovny byly uzavřeny a některé znovu otevřeny. Ale jsou zde pouze informace o těchto provozovnách v aktuálním roce. Nelze se podívat do historie. Viz Obrázek 1 níže.

Obrázek 1: SZPI - uzavřené, znovu otevřené provozovny

	<p>Výroba</p> <p>Pekárna Bečov, s.r.o.</p> <p>Bečov 21, 435 26 Bečov</p> <p>Výskyt myšního trusu Výskyt živých myší</p>		<p>Pivnice, bar nebo herna</p> <p>Miroslav Kalhotka</p> <p>Nábřeží 176, 285 22 Zruč nad Sázavou</p> <p>Výskyt plísni na stěnách Výskyt plísni na stropě</p>
	<p>Rychlé občerstvení</p> <p>FARESTA IZOLACE s.r.o.</p> <p>Horymírovo náměstí 6/77, 153 00 Praha -</p> <p>Nezajištěný přístup k teplé vodě - nebyla možná hygienická očištění nádobí nebo výčepního skla</p>		<p>Výroba</p> <p>EREDUSIAN s.r.o.</p> <p>Vrchlického 138, 411 17 Libochovice</p> <p>Výskyt myšního trusu Výskyt živých myší</p>
	<p>Maloobchod</p> <p>Alena Krausová</p> <p>Podedvorská 1229, 198 00 Praha 9 - Kyje</p> <p>Výskyt myšního trusu Provozovna nezabezpečená před pronikáním</p>		<p>Maloobchod</p> <p>Obec Tisovec</p> <p>Dřeveš 34, 539 73 Tisovec</p> <p>Nezajištěný přístup k teplé vodě - nebyla možná hygienická očištění nádobí nebo výčepního skla</p>
	<p>Restaurace</p> <p>Bohumila Matoušková</p> <p>Studánka 100, 347 01 Studánka</p> <p>Výskyt myšního trusu Znečištěné kuchyňské náčiní</p>		<p>Pivnice, bar nebo herna</p> <p>Lucie Miseciusová</p> <p>Smetanovo nám. 294, 285 71 Vrды</p> <p>Nezajištěný přístup k teplé vodě - nebyla možná hygienická očištění nádobí nebo výčepního skla</p>
	<p>Restaurace</p> <p>JORKY COMPANY s.r.o.</p> <p>V Zahradách 843/1, 180 00 Praha 8 - Libeň</p> <p>Výskyt plísni v chladicích zařízeních Výrazně zanedbaný úklid</p>		<p>Restaurace</p> <p>KNK restaurace onyx s.r.o.</p> <p>Koperníkova 4338/17, 615 00 Brno</p> <p>Výrazné zanedbaný úklid Výrazné znečištění všech prostor</p>

Zdroj: <http://www.potravinynapranyri.cz/WSearch.aspx?lang=cs&design=default&archive=actual&listype=tiles>

Avšak podobné informace nejsou k nahlédnutí na ostatních internetových stránkách zde uvedených dozorových orgánů - ČOI a HS. Krajská hygienická stanice Moravskoslezského kraje se sídlem v Ostravě a Krajská hygienická stanice Středočeského kraje se sídlem v Praze podobné informace na svých internetových stránkách mají, avšak ne v takto přehledné verzi.

Návrhem proto je, aby všechny uvedené dozorové orgány měly takto přehledné informace o navštívených provozovnách, ve kterých se vyskytly nějaké závady, uvedené na svých internetových stránkách v sekci provozovny. Zde by bylo uvedeno

datum návštěvy inspektorů a vyjmenované všechny závady, které se zde vyskytly při kontrole od daného dozorového orgánu.

Obrázek 2: KHS Středočeského kraje - kontrola v provozovně



Zdroj: <https://www.facebook.com/khsstc/>

Dalším návrhem je, aby všechny zde uvedené orgány měly svůj profil na sociální síti facebook. Vzorem by mohl být facebook Krajské hygienické stanice (dále jen „KHS“) Středočeského kraje, který je znázorněn na Obrázku 2. Na něj by mohly dozorové orgány zveřejňovat mimo jiné informace a fotografie z kontrol restaurací, koupališť a dalších zařízení.

Podobný profil na facebooku má také SZPI pod jménem Potraviny na pranýři, kde tyto informace zveřejňuje. Avšak ČOI a například KHS Jihočeského kraje nebo KHS kraje Vysočina nic podobného nemají ani na svém webu.

Například ČOI by mohla vložit na svůj profil na sociální síti a internetové stránky fotku provozovny s popisem, co zde bylo kontrolováno a jaké prohřešky byly shledány. Mohla by vložit třeba vyfocený půllitr, ve kterém je nesprávné množství nápoje.

Posledním návrhem je, aby všechny zde vybrané dozorové orgány označovaly nálepkou provozovnu, ve které se uskutečnila kontrola. Každý dozorový orgán by měl mít svou nálepku ve čtyřech barvách zelená, žlutá, oranžová a červená. Zelená by byla kontrola bez závad, žlutá by byla drobný prohřešek pokutovaný nejnižšími sazbami, oranžová závažnější prohřešek a červená závažné zjištění ohrožující zdraví spotřebitele, například hlodavci a hmyz v provozovně, a další zjištění ohrožující zdraví spotřebitele.

Na Obrázku 3 až 5 níže, jsou uvedeny možné podoby nálepky, kterou podnikatelé obdrží při kontrole v provozovně a vylepí ji na viditelné místo při vstupu do provozovny.

Obrázek 3: ČOI výstražné samolepky pro spotřebitele



Zdroj: vlastní zpracování pomocí programu Malování

Obrázek 4: SZPI výstražné samolepky pro spotřebitele





STÁTNÍ ZEMĚDĚLSKÁ
A POTRAVINÁŘSKÁ INSPEKCE

Zdroj: vlastní zpracování pomocí programu Malování

Obrázek 5: KHS výstražné samolepky pro spotřebitele



Zdroj: vlastní zpracování pomocí programu Malování

Samolepky by byly 4 cm vysoké a 6 cm dlouhé, v případě SZPI by samolepky byly dlouhé 8 cm.

U samolepky o rozměru 8 x 4 cm při 1 000 kusech je celková cena 3763 Kč, přibližně 3,8 Kč za kus. A při rozměru 6 x 4 cm a množství 1 000 kusů samolepek je cena celkem 3098 Kč, takže 3,1 Kč za kus (speed print s.r.o., 2018).

Uvedená samolepka by obsahovala ještě ochranný prvek ve svém pravém horním rohu, ve kterém by byl uveden rok provedené kontroly. Ochranný prvek hologram by měl tvar kolečka o velikosti 2 cm. Rok by byl vtisknut na povrchu a vespodu by byla opakující se zkratka kontrolních orgánů buď ČOI, SZPI nebo KHS.

Obrázek 6: Samolepka s ochranným prvkem



Zdroj: vlastní zpracování pomocí programu Malování

Obrázek 7: Návrh hologramu



Zdroj: vlastní zpracování pomocí programu Malování

Cena tohoto hologramu je 3,9 Kč za kus při odběru 1 000 ks (Hologram-výroba.cz, 2018).

Zde je ještě uveden návrh ve Fotografii 1 a 2, jak by mohla přibližně samolepka vypadat při vylepení na prodejnu.

Fotografie 1: Ukázka vylepené samolepky od KHS



Zdroj: vlastní zpracování při použití programu Microsoft Office Word

Fotografie 2: Ukázka vylepené samolepky od SZPI



Zdroj: vlastní zpracování při použití programu Microsoft Office Word

Své webové stránky a profily na sociální síti facebook, jak bylo uvedeno výše, by vybrané kontrolní orgány začaly upravovat postupně od letošního roku a začínaly by i informovat spotřebitele o novinkách týkajících se samolepek. V souvislosti s tím, by bylo uvedeno, jakých prohřešků se která barva samolepky při označení provozovny týká. S vylepováním samolepek by inspektoři začali od nového roku.

5 Závěr

Hlavním cílem práce bylo zhodnotit kontrolní činnost vybraných dozorových orgánů, a to konkrétně ČOI, SZPI a HS působících v oblasti ochrany spotřebitele. Dále bylo cílem práce zjištění názoru a postoje vybraných podnikatelských subjektů na činnost těchto dozorových orgánů. Hodnocení bylo založeno na dotazníkovém šetření mezi spotřebiteli a na řízených hloubkových rozhovorech s vybranými dozorovými orgány a podnikateli. Součástí práce byl návrh na zlepšení informovanosti spotřebitele o provozovnách z hlediska zdravotní nezávadnosti a z hlediska finančního.

Dotazníkového šetření se zúčastnilo 269 respondentů, kteří svými odpověďmi vyvraceli nebo potvrzovali hypotézy, které byly stanovené pro sestavení dotazníkového šetření.

V souvislosti s dotazníkovým šetřením byly pro diplomovou práci stanoveny tři hypotézy. První hypotéza zněla „Nejvíce podnětů od spotřebitelů je zasíláno ČOI.“ Hypotéza byla potvrzena, protože 15 respondentů posílalo podnět na ČOI, 7 na SZPI a 6 na HS.

Druhá hypotéza byla „Zasílané podněty na SZPI se nejčastěji týkají masa a masných výrobků, mléčných a pekařských výrobků a čerstvé zeleniny a ovoce.“ Tato hypotéza byla vyvrácena, protože respondenti skutečně uváděli podněty týkající se výše uvedených komodit kromě masa.

Poslední hypotéza zněla „Podněty zasílané na ČOI se nejvíce týkají reklamací, internetového obchodu a nekalých obchodních praktik.“ Uvedená hypotéza byla vyvrácena, protože 3 z 15 odpovědí se týkaly reklamace a jedna nekalých obchodních praktik.

Předpoklady týkající se řízených hloubkových rozhovorů s vybranými dozorovými orgány a podnikatelskými subjekty byly postupně zhodnoceny. Bylo zjištěno, že první předpoklad, který říkal, že podnikatelé mají největší obavy z kontroly od finančního úřadu, neměl pravdu. Podnikatelé, se kterými byl veden rozhovor v této práci, se buď neobávali kontroly od dozorového orgánu vůbec, anebo měli obavy např. ze SVS.

Další předpoklad, který uváděl, že podnikatelé si nemohou stěžovat na velký počet kontrol během roku, byl potvrzen.

Posledním předpoklad, který říkal, že si dozorové orgány zjišťují, kdo kontroloval podnikatele před nimi. Tento předpoklad byl vyvrácen, protože dozorové orgány tak skutečně nečiní.

V další části práce byly uvedeny rozhovory s vybranými dozorovými orgány a různorodými podnikatelskými subjekty, kterými byly drogerie - barvy, laky, ovoce - zelenina, pivovar, restaurace, lidová jídelna, turistické informační centrum a malá farma. Pro řízené hloubkové rozhovory s podnikateli bylo kontaktováno podstatně více podnikatelských subjektů, avšak někteří rozhovor odmítli z časových důvodů a jiní přestali komunikovat úplně.

Ze zhodnocení a návrhů na zlepšení vyplynulo, že vybrané dozorové orgány provádí mnoho kontrol na vysoké úrovni, avšak tyto informace nepřiblíží spotřebitelům v požadovaném formátu, místě a čase, kromě těch nejzávažnějších. Z prostudování materiálů dostupných od některých kontrolních orgánů na sociální síti facebook bylo zřejmé, že spotřebitelé chtějí být informováni nejen o těch nevyhovujících provozovnách, ale i o těch vyhovujících.

V návrhové části diplomové práce byly proto uvedeny návrhy pro zlepšení informovanosti spotřebitelů. Návrhy se týkají úpravy internetových stránek některých dozorových orgánů a založení či úpravy profilů na sociální síti facebook. Zde by vybrané dozorové orgány mohly spotřebitele informovat o nevyhovujících provozovnách podnikatelů v odkazu Provozovny.

Dalším návrhem bylo vylepování hodnotících samolepek odstupňovaných ve čtyřech barvách na provozovny podnikatelských subjektů. Grafický návrh samolepek pro každý z vybraných dozorových orgánů, byl vyobrazen. Samolepky by na viditelné místo u vstupu do provozovny vylepovali inspektoři dozorových orgánů. V uvedené části práce jsou vloženy i fotografie vstupních dveří provozoven opatřené hodnotící samolepkou.

U samolepky byl navržen samozřejmě i ochranný prvek, který bude umístěn do pravého horního rohu samolepky. Ochranný prvek bude tvořit kulatý hologram s rokem vylepení (kontroly).

V provozovnách, kde by byl zjištěn prohřešek, a podle toho by byla nalepena samolepka, se jistě majitelé této provozovny budou snažit strhnout. A tak pro spotřebitele bude hlavně signalizační zelená samolepka, kterou se podnikatelé na svých

provozovná rádi pochlubí. Protože, kdyby inspektoři z vybraných dozorových orgánů kontrolovali ještě to, zda si podnikatelé nechají samolepku vylepenou, je z jejich současných pracovních povinností a časových důvodů celkem nemožné. Spotřebitelům musí stačit, že tyto provozovny s prohřešky budou uvedeny na internetových stránkách a facebookových profilech příslušných dozorových orgánů.

Diplomová práce, přinesla nové a aktuální poznatky o českých dozorových orgánech a jejich činnosti. Autorce se naskytla možnost provést hloubkový rozhovor s podnikateli, kteří měli kontrolu od vybraného dozorového orgánu. Dále se setkala s podnikatelem, který dříve působil jako inspektor dozorového orgánu a dnes podniká. Rozšířila si obzory o dotazníkovém šetření a jeho vyhodnocování, které si vyzkoušela na vlastní kůži.

I. Summary and Keywords

The aim of the thesis is to evaluate control activities of selected supervisory authorities in a sphere of consumer protection and to find the opinions and attitudes of selected business entities on supervisory authorities' activities.

The thesis includes a questionnaire survey among consumers and controlled in-depth interviews both with business entities and with supervisory authorities. The questionnaire survey confirms or rejects hypotheses of the thesis.

Controlled in-depth interviews with selected supervisory authorities focused on their controlling activities. Managed in-depth interviews with business entities aimed to find out their views and attitudes towards supervisory authorities, as well as to identify a scope and a process of controls carried out by supervisory authorities.

The thesis further outlines how the selected supervisory authorities could evaluate their work with consumers. Changes are mainly concerned with informing consumers of suitable and unsuitable business premises.

Key words: consumer protection, control activities, supervisory authorities, Czech trade Inspection Authority, Czech Agriculture and Food Inspection Authority, Public Health Authority

II. Seznam použitých zdrojů

Publikace

1. Beránek, J. (2013). *Moderní řízení hotelového provozu*. (5. přeprac. vyd.). Praha: MAG CONSULTING.
2. Havlíčková, D. (2015). *Metodika - Kompetence, Kvalita, Kvalifikace, (sebe)Koncepce: pro neformální vzdělávání*. Národní institut pro další vzdělávání
3. Katalin, J. C. (2005). *Competition Law and Consumer Protection*. Netherlands: Kluwer Law International
4. Kotler, P., Wong, V., Saunders, J., Armstrong, G., (2007). *Moderní marketing*. (4. evropské vyd.). Praha: Grada Publishing, a.s.
5. Kozel, R., (2006). *Moderní marketingový výzkum*. Praha: Grada Publishing, a.s.
6. Kozel, R., Mynářová, L., Svobodová, H., (2011). *Moderní metody a techniky marketingového výzkumu*. Praha: Grada Publishing, a.s.
7. Machová, H., (2009). *Mezinárodní marketing*. (3. aktual. a přeprac. vyd.). Praha: Grada Publishing, a.s.
8. Machová, H., (2015). *Mezinárodní marketing*. (4. vyd.). Praha: Grada Publishing, a.s.
9. Mulačová, V., Mulač, P., Bednářová, P., Kučera, L., Simotová, V., Slabá, M. (2013). *Obchodní podnikání ve 21. století*. Praha: Grada Publishing.
10. Ondřej, J., Růžička, K., Marková, L., Voráč, P., Selucká, M., Nesnídalová, J., Husák, J., Krušínská, K., Skuhrová, P. (2013). *Spotřebitelské smlouvy a ochrana spotřebitele: ekonomické, právní a sociální aspekty*. Praha: C.H.Beck.
11. Sedláková, R., (2014). *Výzkum médií*. Praha: Grada publishing, a.s.
12. Státní zemědělská a potravinářská inspekce, (2018). *Výroční zpráva 2017*
13. Tomančáková, B., (2011). *Ochrana spotřebitele v praxi se vzory a příklady*. (2. vyd.). Praha: Linde Praha, a. s.
14. Veber, J., Hůlová, M., Kořánová, H., Plášková, A. (2007). *Řízení jakosti a ochrana spotřebitele*. (2. rozš. vyd.). Praha: Grada Publishing.
15. Winn, J. K. (2006) *Consumer Protection in the Age of the 'Information Economy'*. USA: University of Washington

16. Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. *Nový občanský zákoník* (2014). Ostrava-Hrabůvka: Sagit, a.s.

Internetové zdroje

17. CzechTrade (2015). *Priority spotřebitelské politiky 2015 - 2020*. Dostupné z: <http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/priority-spotrebitelske-politiky-2015-2020-schvalila-vlada-cr-60109.html>
18. Česká obchodní inspekce (2013). *Česká obchodní inspekce*. Dostupné z: <http://www.coi.cz/cz/o-coi/pusobnosturadu/>
19. Česká obchodní inspekce (2017a). *Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů*. Dostupné z: <https://adr.coi.cz/cs>
20. Česká obchodní inspekce (2012). *Výroční zpráva 2012*. Dostupné z: <http://www.coi.cz/userdata/files/dokumenty-ke-stazeni/vyrocnizpravy-o-cinnosti/2012-vyr-zprava-cinnost.pdf>
21. Česká obchodní inspekce (2018). *Výroční zpráva 2017*. Dostupné z: <http://www.coi.cz/userdata/files/dokumenty-ke-stazeni/vyrocnizpravy-o-cinnosti/coi-vyrocnizprava-2017-final.pdf>
22. Český statistický úřad (2018). Počet obyvatel ČR 2017. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/vekove-slozeni-obyvatelstva-2017>
23. dTest (2016). *Smlouva o dílo*. Dostupné z: <https://www.dtest.cz/clanek-5303/smlouva-o-dilo-ci-zhotoveni-veci>
24. dTest (2017b). *dTest*. Dostupné z: <https://www.dtest.cz/clanek-5198/jak-pracujeme>
25. dTest (2017a). *dTest*. Dostupné z: <https://www.dtest.cz/clanek-5202/o-dtestu>
26. European Commission (2017). *RAPEX*. Dostupné z: https://ec.europa.eu/commission/news/eu-rapid-alert-system-used-remove-dangerous-products-2017-mar-16_cs
27. Hologram-výroba.cz (2018). *Cena hologramu*. Dostupné z: https://www.hologram-vyroba.cz/bezpecnostni_plomby_jednovrstve.php
28. Krajská hygienická stanice Středočeského kraje se sídlem v Praze (2018). *Výroční zpráva 2017*. Dostupné z: http://www.khsstc.cz/dokumenty/vyrocnizprava-o-cinnosti-khs-stredoceskeho-kraje-za-rok-2017-4903_4903_521_1.html
29. MAFRA, a.s. (2008). *Časté kontroly ztrpčují život hlavně malým podnikatelům*. Dostupné z: <https://finance.idnes.cz/caste-kontroly-ztrpcuji-zivot-hlavne->

malym-podnikatelum-pm7-/podnikani.aspx?c=A080220_163956_firmy_rady_hla

30. MARKS marketing s.r.o. (2017). *Kvantitativní marketingový výzkum*. Dostupné z: <http://www.marksmarketing.cz/rubriky/marketingovy-vyzkum/kvantitativni-vyzkum/>
31. MARKS marketing s.r.o. (2017). *Kvalitativní marketingový výzkum*. Dostupné z: <http://www.marksmarketing.cz/rubriky/marketingovy-vyzkum/kvalitativni-vyzkum/>
32. Ministerstvo financí ČR (2018a). *Identifikační údaje o podnikateli*. Dostupné z: http://www.info.mfcr.cz/cgi-bin/ares/darv_res.cgi?ico=46648658&jazyk=cz&xml=1
33. Ministerstvo financí ČR (2018b). *Identifikační údaje o podnikateli*. Dostupné z: http://www.info.mfcr.cz/cgi-bin/ares/darv_res.cgi?ico=73553409&jazyk=cz&xml=1
34. Ministerstvo financí ČR (2018c). *Identifikační údaje o podnikateli*. Dostupné z: http://www.info.mfcr.cz/cgi-bin/ares/darv_res.cgi?ico=01744160&jazyk=cz&xml=1
35. Ministerstvo pro místní rozvoj ČR (2017). *Priority spotřebitelské politiky 2015 - 2020*. Dostupné z: <https://www.databaze-strategie.cz/cz/mpo/strategie/priority-spotrebitelske-politiky-2015-2020?typ=struktura>
36. Ministerstvo průmyslu a obchodu (2015). *Priority spotřebitelské politiky 2015 - 2020*. Dostupné z: <https://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/informace-pro-spotrebitele/priority-spotrebitelske-politiky-2015---2020---155395/>
37. Ministerstvo průmyslu a obchodu (2016). *Novela zákona o ČOI*. Dostupné z: <https://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/informace-pro-spotrebitele/ucinnejsi-dozor-nad-dodrzovanim-spotrebitelskeho-prava-provadeny-ceskou-obchodni-inspekci--223823/>
38. Ministerstvo průmyslu a obchodu (2017). *Priority spotřebitelské politiky*. Dostupné z: <https://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/>
39. Ministerstvo zdravotnictví ČR (2017a). *RAPEX*. Dostupné z: http://www.mzcr.cz/Verejne/dokumenty/rapex-zakladni-informace_13390_3450_5.html

40. Ministerstvo zdravotnictví ČR (2017b). *RAPEX*. Dostupné z: http://www.mzcr.cz/Verejne/dokumenty/cinnost-rapex-2016_13715_3450_5.html
41. Ministerstvo zemědělství (2017). *Státní zemědělská a potravinářská inspekce*. Dostupné z: <http://eagri.cz/public/web/szpi/>
42. Ministerstvo zemědělství (2012a). *HACCP*. Dostupné z: <http://www.bezpecnostpotravin.cz/az/termin/76661.aspx>
43. Ministerstvo zemědělství (2012b). *Hygienické stanice*. Dostupné z: <http://www.bezpecnostpotravin.cz/az/termin/76629.aspx>
44. Ministerstvo zemědělství (2012c). *RASFF*. Dostupné z: [http://www.bezpecnostpotravin.cz/stranka/system-rychleho-varovani-pro-potravinu-a-krmiva-\(rasff\).aspx](http://www.bezpecnostpotravin.cz/stranka/system-rychleho-varovani-pro-potravinu-a-krmiva-(rasff).aspx)
45. Podnikatel.cz (2014). *5 úřadů, na jejichž kontrolu se podnikatelé mohou nejčastěji „těšit“*. Dostupné z: <http://www.podnikatel.cz/clanky/5-uradu-na-jejichz-kontrolu-se-podnikatele-mohou-nejcastěji-tesit/>
46. Sdružení českých spotřebitelů, o.s. (2017a). *Sdružení českých spotřebitelů*. Dostupné z: <http://www.konzument.cz/o-scs.php?PHPSESSID=tqcf1rpv2h41o6p4pb8njhs5q3>
47. Sdružení českých spotřebitelů, o.s. (2017b). *Sdružení českých spotřebitelů*. Dostupné z: <http://www.konzument.cz>
48. Sdružení obrany spotřebitelů - Asociace z.s. (2017). *Sdružení obrany spotřebitelů*. Dostupné z: <https://www.asociace-sos.cz/o-nas-2/>
49. speed print s.r.o. (2018). *Cena samolepek*. Dostupné z: <http://www.speedprint.cz/tisk-samolepek/>
50. Státní zemědělská a potravinářská inspekce (2016). *Kontrolní činnost SZPI*. Dostupné z: <http://www.szpi.gov.cz/clanek/kontrolni-cinnost-szpi.aspx?q=Y2hudW09MQ%3d%3d>
51. Státní zemědělská a potravinářská inspekce (2017a). *Státní zemědělská a potravinářská inspekce*. Dostupné z: <http://www.szpi.gov.cz/default.aspx>
52. Státní zemědělská a potravinářská inspekce (2017b). *Výroční zpráva 2016*. Dostupné z: <http://www.szpi.gov.cz/clanek/zprava-o-cinnosti-szpi-za-rok-2016.aspx>
53. Státní zemědělská a potravinářská inspekce (2018). *Informace pro rozhovor*. Dostupné z: <http://www.szpi.gov.cz/default.aspx>

54. UNSW CRICOS (2013). *Případová studie*. Dostupné z: <https://student.unsw.edu.au/what-case-study>
55. Vladimír Matula (2016). *Postup marketingového výzkumu*. Dostupné z: <http://www.vladimirmatula.zjihlavy.cz/marketingovy-vyzkum.php>
56. Zákon č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele (2017). Dostupné z: <http://business.center.cz/business/pravo/zakony/spotrebitel/>
57. Zákon o kontrole (kontrolní řád) 2012, 2017 (2017). Dostupné z: <https://zakonyprolidi.cz/cs/2012-255#cast1>
58. Občanský zákoník 2012, 2017 (2017). Dostupné z: <http://business.center.cz/business/pravo/zakony/obcansky-zakonik/cast4h2d8.aspx>

Zdroje - protokoly

59. Protokol o kontrole od Krajské hygienické stanice kraje Vysočina (2017). *Drogerie*
60. Protokol o kontrole ČOI (2018). *Ovoce-zelenina* Protokol o kontrole SZPI (2017). *Ovoce-zelenina*
61. Protokol o kontrole SZPI (2014). *Pivovar*
62. Protokol o kontrole SZPI (2015). *Pivovar*
63. Protokol o kontrole SZPI (2016). *Pivovar*

Řízené hloubkové rozhovory

Řízený hloubkový rozhovor s Ing. Janem Dařílkem z České obchodní inspekce ze dne 12. 03. 2018 formou e-mailové korespondence.

Řízený hloubkový rozhovor s MUDr. Dagmar Smitkovou z Hygienické stanice ze dne 15. 11. 2017 formou e-mailové korespondence.

Řízený hloubkový rozhovor s panem Janem Bezděkovským - drogerie, barvy, laky ze dne 10. 04. 2018 formou osobního setkání.

Řízený hloubkový rozhovor s panem Tomášem Průchou - ovoce a zelenina ze dne 17. 4. 2018 formou osobního setkání

Řízený hloubkový rozhovor s panem Jaroslavem Zemanem - Pivovar Popelín ze dne 2. 12. 2017 formou osobního setkání

Řízený hloubkový rozhovor s podnikatelem z malé farmy na Vysočině ze dne 4. 5. 2018 formou osobního setkání

Řízený hloubkový rozhovor s podnikatelem z Horní Cerekve - hospoda ze dne 5. 7. 2018 formou osobního setkání

Řízený hloubkový rozhovor s majitelkou Lidové jídelny z Pelhřimovska ze dne 31. 7. 2018 formou osobního setkání

Řízený hloubkový rozhovor se zaměstnankyní Turistického informačního centra na Vysočině ze dne 31. 7. 2018 formou osobního setkání

.

III. Seznam obrázků, grafů a fotografií

Obrázky

<i>Obrázek 1: SZPI - uzavřené, znovu otevřené provozovny</i>	61
<i>Obrázek 2: KHS Středočeského kraje - kontrola v provozovně.....</i>	62
<i>Obrázek 3: ČOI výstražné samolepky pro spotřebitele</i>	63
<i>Obrázek 4: SZPI výstražné samolepky pro spotřebitele</i>	63
<i>Obrázek 5: KHS výstražné samolepky pro spotřebitele.....</i>	64
<i>Obrázek 6: Samolepka s ochranným prvkem.....</i>	64
<i>Obrázek 7: Návrh hologramu</i>	65

Grafy

<i>Graf 1: Kontakt respondentů s nekvalitními výrobky a službami.....</i>	39
<i>Graf 2: Kolik respondentů posílalo podnět na vybrané dozorové orgány</i>	40
<i>Graf 3: Pohlaví</i>	42
<i>Graf 4: Současné dosažené vzdělání</i>	43
<i>Graf 5: Věk respondentů.....</i>	44
<i>Graf 6: Kraj trvalého bydliště</i>	45

Fotografie

<i>Fotografie 1: Ukázka vylepené samolepky od KHS.....</i>	66
<i>Fotografie 2: Ukázka vylepené samolepky od SZPI.....</i>	67

IV. Seznam příloh

Příloha 1: Dotazník

Příloha 2: Strukturovaný řízený rozhovor s podnikatelským subjektem

Příloha 3: Strukturovaný řízený rozhovor s vybraným dozorovým orgánem

Přílohy

Příloha 1: Dotazník

Vážená paní, vážený pane,

jmenuji se Klára Zadražilová a studuji druhý rok na navazujícím studiu na Ekonomické fakultě Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. Píši diplomovou práci na téma „Kontrolní činnost vybraných dozorových orgánů působících v oblasti ochrany spotřebitele“ a obracím se proto na Vás s žádostí o vyplnění dotazníku k této práci.

Dotazník má 8 - 21 otázek a jeho vyplňování bude trvat max. 10 minut. Ujišťuji Vás, že dotazníkové šetření je anonymní. Předem děkuji za Váš čas, který věnujete vyplňování dotazníku, čímž z velké části přispějete k dokončení mé diplomové práce.

Bc. Klára Zadražilová

Instrukce:

- zatrhávejte pouze jednu odpověď, pokud není uvedeno jinak

1. Stalo se Vám, že jste dostali v restauraci, prodejně apod., takovou kvalitu výrobku či služby, se kterou jste nebyli spokojeni?
 - ano, stalo se mi to několikrát
 - ano
 - ne, vůbec. *Prosím přejděte na otázku č. 19.*

2. Jak jste tuto skutečnost řešil/a?
 - na místě s obsluhou, prodavačem/kou
 - neřešil/a jsem to
 - obrátil jsem se na dozorový orgán

3. Posílal/a jste někdy podnět České obchodní inspekci, Státní zemědělské a potravinářské inspekci nebo hygienické stanici:
 - ano - prosím přejděte na otázku č. 5
 - ne

4. Co bylo důvodem, že jste nikdy neposlal/a výše jmenovaným dozorovým orgánům svůj podnět? - po vyplnění pokračujte na sociodemografické otázky
 - nebyl důvod
 - nevím o tom, že dozorovým orgánům mohou zaslat podnět
 - nevím, na který dozorový orgán se obrátit

- jiný důvod - prosí uveďte
5. Kterému dozorovému orgánu jste posílal/a podnět? - více možných odpovědí
- ČOI - pokračujte otázkou č. 6
 - SZPI - pokračujte otázkou č. 10
 - Hygienické stanici - pokračujte otázkou č. 14

ČOI

6. Jakým způsobem jste podnět posílal/a? - více možných odpovědí
- poštou
 - e-mailem
 - zašel/a jsem na pobočku
 - Jiným způsobem. Prosím uveďte, jakým způsobem
7. Uveďte prosím, co bylo předmětem oznámení dozorovému orgánu.
-

8. Do kdy byl daný podnět vyřízen?
- do 6 měsíců od odeslání
 - do 1 roku
 - déle než 1 rok
9. Uveďte prosím, Jakým způsobem byl podnět vyřízen?
-

SZPI

10. Jakým způsobem jste podnět posílal/a? - více možných odpovědí
- poštou
 - e-mailem
 - zašel/a jsem na pobočku
 - Jiným způsobem. Prosím uveďte, jakým způsobem
11. Uveďte prosím, co bylo předmětem oznámení dozorovému orgánu.
-

12. Do kdy byl daný podnět vyřízen?
- do 6 měsíců od odeslání
 - do 1 roku
 - déle než 1 rok

13. Uveďte prosím, Jakým způsobem byl podnět vyřízen?

.....

Hygienická stanice

14. Jakým způsobem jste podnět posílal/a? - více možných odpovědí

- poštou
- e-mailem
- zašel/a jsem na pobočku
- Jiným způsobem. Prosím uveďte, jakým způsobem

15. Uveďte prosím, co bylo předmětem oznámení dozorovému orgánu.

.....

16. Do kdy byl daný podnět vyřízen?

- do 6 měsíců od odeslání
- do 1 roku
- déle než 1 rok

17. Uveďte prosím, Jakým způsobem byl podnět vyřízen?

.....

Sociodemografické otázky

18. Pohlaví

- muž
- žena

19. Současné dosažené vzdělání

- základní vzdělání
- vyučen bez maturity
- střední odborná škola
- střední škola s maturitou
- vysokoškolské vzdělání

20. Kolik je Vám let?

- do 20 ti let
- 21 - 30 let
- 31 - 40 let
- 41 - 50 let

- 51 a více.

21. Kraj, ve kterém bydlíte:

- Hlavní město Praha
- Jihočeský kraj
- Jihomoravský kraj
- Karlovarský kraj
- Kraj Vysočina
- Královéhradecký kraj
- Liberecký kraj
- Moravskoslezský kraj
- Olomoucký kraj
- Pardubický kraj
- Plzeňský kraj
- Středočeský kraj
- Ústecký kraj
- Zlínský kraj

Zdroj: vlastní zpracování

Příloha 2: Strukturovaný řízený rozhovor s podnikatelským subjektem

1. Jaké dozorové orgány Vás navštěvují?
2. Ze kterého dozorového orgánu máte největší obavy?
3. Který/é dozorové orgány Vás kontrolovali za poslední rok (z uvedených) a kolikrát?

- ***ČOI***

1. Co daný dozorový orgán kontroloval?
2. Jaký byl výsledek kontroly?
3. Jaký byl postih?
4. Zažádali jste o prominutí postihu?
5. Zažádali jste o snížení postihu?
6. Jak dlouhá byla lhůta na nápravu?
7. Připadala Vám lhůta na nápravu krátká?
8. Jak probíhala a dopadla kontrola znovu po nápravě?

- ***SZPI***

1. Co daný dozorový orgán kontroloval?
2. Jaký byl výsledek kontroly?
3. Jaký byl postih?
4. Zažádali jste o prominutí postihu?
5. Zažádali jste o snížení postihu?
6. Jak dlouhá byla lhůta na nápravu?
7. Připadala Vám lhůta na nápravu krátká?
8. Jak probíhala a dopadla kontrola znovu po nápravě?

- ***Hygienická stanice***

1. Co daný dozorový orgán kontroloval?
2. Jaký byl výsledek kontroly?
3. Jaký byl postih?

4. Zažádali jste o prominutí postihu?
5. Zažádali jste o snížení postihu?
6. Jak dlouhá byla lhůta na nápravu?
7. Připadala Vám lhůta na nápravu krátká?
8. Jak probíhala a dopadla kontrola znovu po nápravě?

Závěrečná část

1. Ve kterém okrese máte svoji/e provozovnu/y?
2. Typ podnikatelského subjektu?
3. Oblast podnikání?
4. Kolik let už podnikáte?
5. Velikost podnikatelského subjektu – dle počtu zaměstnanců?

Zdroj: vlastní zpracování

Příloha 3: Strukturovaný řízený rozhovor s vybraným dozorovým orgánem

Obecné

1. Na základě jakých podnětů nejčastěji provádíte kontrolu?
2. Kvůli jakému předmětu kontroly vám lidé nejčastěji píší?
3. Kontrolujete více FO nebo PO?
4. Máte problematičtější provozovny?

Kontrola

1. Zjišťujete si před kontrolou daného podnikatele, kdo ho kontroloval před vámi?
2. Jak dlouho probíhá nejčastěji kontrola na provozovně u podnikatele?
3. Jak k vám kontrolovaná osoba nejčastěji přistupuje při kontrole?
4. Jaký nejzávažnější prohřešek jste při kontrole zjistili?
5. Kolik korun činila nejvyšší pokuta, kterou jste udělili?
6. Ukončil nějaký subjekt podnikání po provedené kontrole?

Plán kontrol

1. Kdy se tvoří plán kontrol?
2. Kdo ho tvoří?
3. Doplnují si ho jednotlivá pracoviště (mám na mysli dle krajů) podle potřeby?
4. Probíhá aktualizace plánu kontrol během roku?

Zdroj: vlastní zpracování