

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra práva



Teze diplomová práce

**PRÁVA A POVINNOSTI SPOTŘEBITELE V PRÁVNÍ
ÚPRAVĚ A PRAXI ČR**

Dominika Karváňková

© 2015 ČZU v Praze

Souhrn

Diplomová práce se zabývá postavením spotřebitele jakožto slabší strany. V práci se autorka postupně zabývá definičním vymezením, přehledem stěžejních legislativních aktů ČR na ochranu spotřebitele, institucemi poskytujícími mu potřebnou pomoc v případě nesnází i pouhé prevence a zejména jeho pozicí při uzavírání spotřebitelských smluv, zahrnující jeho práva a povinnosti. Každý z nás se v průběhu svého života ocitl v postavení spotřebitele. Ten, vybaven nedostatkem znalostí i zkušeností v oboru, jehož se právní či faktické jednání týká, potřebuje poskytnout takové benefity, jež mu deficit mezi ním a odborníkem podnikatelem pomohou překlenout. Pomoc je zaštiťována státem, resp. EU, a to zejména prostřednictvím legislativní činnosti jednotlivých orgánů. Ochrana je zajištěna jak akty práva soukromého, tak práva veřejného, hmotného, ale i procesního. Dalším neméně důležitým zástupcem zájmů spotřebitele jsou instituce a neziskové organizace, které se dotčenou problematikou zabývají. Koncepce ochrany však nesmí být bezbřehá, zakotvující taková ochranná opatření, která by de facto bránila či demotivovala spotřebitele ve vzdělávání. Pomyslnou brzdou takových nadmíru vstřícných opatření představuje zejména koncept průměrného spotřebitele a stanovení povinností, které je třeba plnit.

Klíčová slova: spotřebitel jako slabší strana, podnikatel, ochrana spotřebitele, práva spotřebitele, povinnosti spotřebitele, spotřebitelské právní vztahy, kupní smlouva, klamaní spotřebitele

Cíl práce

Teoretická část diplomové práce má za úkol poskytnout ucelený pohled na spotřebitele a jeho postavení na trhu, poukázat na problematické situace v oblasti ochrany spotřebitele a nabídnout východiska a kontext pro následný rozbor prováděný v praktické části.

Praktická část diplomové práce slouží k analýze judikatury případu týkajícího se ochrany spotřebitele, jenž proběhl v ČR v nedávné době. Účelem je nabídnutí uceleného názoru vycházejícího z množství získaných zdrojů, průzkum preferencí spotřebitele při nákupu výrobků, zejm. s ohledem na jednotlivé složky informační povinnosti a roli státu v oblasti ochrany spotřebitele, dále vyzdvihnout stanovisek, která zaujímá ke kauze dotýkající se klamání spotřebitele. Po provedeném rozboru judikátu a dotazníkového šetření bude v zájmu autorky navrhnout doporučení pro zvýšení efektivity ochrany spotřebitele.

Metodika

Teoretická část diplomové práce je zpracována na základě prostudování odborné literatury, časopiseckých zdrojů a právních předpisů. Přitom autorka pracuje za využití metody syntézy, tedy spojení více částí v celek.

V praktické části dochází k aplikaci kombinace dvou metod. První část je zpracována formou analýzy, jejímž cílem je rozebrání judikátu SDEU od abstraktního ke konkrétnímu. Druhá část pak vychází z metody dotazníkového šetření, tedy výzkumu stanovisek respondentů na autorkou předestřený seznam vzájemně logicky provázaných otázek, vč. následného vyhodnocení.

Závěr

V dnešní době hrají spotřebitelé důležitou roli v rozvoji ekonomiky národa. Můžeme říci, že jsou nepostradatelnou součástí zdravě fungující společnosti. Roli spotřebitele zaujímáme téměř každodenně, ať již formou nákupu zboží a služeb či jejich spotřeby. Vzhledem k významu spotřebitele pro fungování společnosti a jeho nezáviděníhodné pozici vůči korporacím, se kterými právně jedná, je třeba se zabývat tím, jaká práva a povinnosti mu z této principiálně slabší pozice vyplývají.

V první části práce se autorka zabývala historickým vývojem ochrany spotřebitele, obecným definováním pojmů jako spotřebitel, podnikatel, zboží či služba. Dále byl vymezen legislativní rámec upravující problematiku ochrany spotřebitele v ČR. Prezentovány jsou také instituce a organizace, jejichž posláním je chránit práva spotřebitelů jak na národní, tak na mezinárodní úrovni. Přiblížen byl přehled práv a povinností spotřebitele a s nimi úzce související popis hlavních povinností podnikatelů při styku se spotřebitelem.

Druhá část práce se zaměřila na podrobný rozbor judikátu SDEU a jeho dopad na práva a povinnosti ČR ve vztahu k plnění závazků plynoucích z komunitárních předpisů. Analyzovány byly jednotlivé argumenty a jejich opodstatněnost v širších souvislostech. Případ týkající se změny názvu „pomazánkového másla“ byl vybrán z důvodu velké mediální diskutovanosti i faktického vlivu rozhodnutí na spotřebitele a jeho práva a povinnosti.

Analýza kauzy „Pomazánkové máslo“ vedla ke dvěma rozdílným závěrům. Pokud budeme uvažovat jako výhradně český spotřebitel, nemusí být pro nás, vzhledem ke své tradici, produkt klamavý. Pokud však budeme uvažovat v širším kontextu, tedy jako spotřebitel evropský, je možné dospět k závěru, že je výrobek zaměnitelný, tedy klamavý. V kontextu otevřené Evropy, jejíž jsme součástí, je zapotřebí se přiklonit k úvaze zahrnující evropského spotřebitele. V opačném případě by se náš trh uzavřel vůči zbytku Evropy a vytvářel překážky volného pohybu zboží a služeb. Ty je třeba eliminovat, nikoli vytvářet.

V práci nebyly vynechány ani reakce společnosti na průběh i výsledek řízení. Proto byl prostřednictvím dotazníkového šetření zkoumán postoj českých spotřebitelů k rozebrané kauze, pozornost však byla věnována i obecnějšímu oblaku, jako je například

chování spotřebitelů při nakupování potravin či zajištění ochrany spotřebitele ze strany státu či EU. Hlavním záměrem pak bylo zjistit preference spotřebitele při nákupu výrobků, zejm. jaké složky informační povinnosti jsou pro něho směrodatné, zdali považuje roli státu v oblasti ochrany spotřebitele za dostatečnou a jaká stanoviska zaujímá ke kauze dotýkající se klamání spotřebitele.

Sestavený dotazník se skládal z 20 otázek a obsahoval výhradně otázky uzavřeného typu. Celý dotazník byl zveřejněn na sociální síti a rozeslán emailem, aby tak byl zajištěn co nejefektivnější sběr odpovědí. Doplnkovým, byť neméně významným prostředkem, bylo rozdáni vytištěných dotazníků přátelům a známým s žádostí o vyplnění a další šíření. Sběr dat trval od 3. do 18. března 2015, přičemž se podařilo získat 194 respondentů.

Provedením výzkumu a jeho vyhodnocením byla zjištěna jednak nedostatečná důvěra ve schopnost státu patřičně ochránit spotřebitele před nekalými praktikami prodejců a výrobců a dále skutečnost, že rozhodnutí SDEU v kauze „pomazánkové máslo“ nemá na spotřebitele pravidelně konzumujícího výrobek žádný vliv při jeho další koupi. Na základě tohoto zjištění bylo navrženo doporučení pro spotřebitele a ČR.

Spotřebitelé by měli být při nákupu obezřetní a zajímat se o to, co kupují, zvláště číst informace na obalech. (složení výrobku, země původu, atd.). Je zapotřebí, aby si každý spotřebitel v rámci reflexe ujasnil priority a nepodléhal představám, že kvalitní výrobek lze vyrobit za srovnatelné peníze jako ten nekvalitní.

ČR by měla jakožto členský stát EU akceptovat a respektovat legislativu EU, dohlížet na dodržování požadavků stanovených v sekundárních aktech EU, nevystavovat stát zbytečným nákladům řízení a případnému udělení sankcí. Svou činnost by měla ČR orientovat ex ante, tedy v duchu prevence. Tak může činit např. v rámci komunikací a v nich zaujímaných stanovisek v průběhu přijímání komunitární legislativy. Stát by měl svou činnost dle názoru autorky zaměřit zejm. na vzdělávání spotřebitelů o jejich právech a efektivitu následných řízení. Jen tak může bojovat s nepříznivou odezvou ze strany svých občanů.

Použitá literatura

Publikace

- HOROVÁ, O. *Ochrana spotřebitele*. Vyd. 2. Praha: Oeconomica, 2004, 136 s. ISBN 80-245-0690-4.
- HULVA, T. *Ochrana spotřebitele*. Vyd. 1. Praha: ASPI, 2004. 451 s. Právní rukověť. ISBN 80-735-7064-5
- PIPKOVÁ, H. Ochrana spotřebitele ve vztahu ke komunitárnímu právu. Právní rádce, 2005, č. 8.
- SELUCKÁ, M. *Ochrana spotřebitele v soukromém právu*. Vyd. 1. Praha: C.H. Beck, 2008. 134 s. Beckova edice právní instituty. ISBN 978-807-4000-379.
- TOMANČÁKOVÁ, Blanka. *Ochrana spotřebitele v praxi se vzory a příklady*. Vyd. 2. Praha: Linde Praha, 203 s. ISBN 80-720-1864-7.
- ZDRAŽIL, M. O ochraně spotřebitele. 1. vyd. Praha: Linde, 2000. 231 s. ISBN 80-7201-240-1

Zákonné normy

- Zákon č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků
- Zákon č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky
- Zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví
- Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník
- Zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání
- Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele
- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (nový)

Elektronické zdroje

- Kontrolní činnost SZPI. *Státní zemědělská a potravinářská inspekce*. 2015. Dostupné z:
<http://www.szpi.gov.cz/docDetail.aspx?docid=1002118&docType=ART&nid=113>
14
- Novela potravinového zákona. *Zprávy Alfa 9*. 2015. Dostupné z:
<http://zpravy.alfa9.cz/absolutenm/templates/zprava.aspx?a=35878>
- Přímý účinek evropského práva. *Europa.eu*. 2010. Dostupné z:
http://europa.eu/legislation_summaries/institutional_affairs/decisionmaking_processes/114547_cs.htm