

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra ekonomických teorií



Teze diplomové práce

Ochrana spotřebitele v oblasti zemědělských produktů

Bc. Kateřina Kulhánková

© 2015 ČZU v Praze

Ochrana spotřebitele v oblasti zemědělských produktů

Souhrn

Diplomová práce se zabývá ochranou spotřebitele z hlediska zemědělských produktů. Ochrana spotřebitele je důležitou součástí života každého z nás a proto ji nesmíme my – spotřebitelé, ani stát opomíjet. Teoretická část práce je zaměřena na samotný pojem spotřebitele a jeho ochranu, dále je v ní shrnuta legislativní úprava týkající se ochrany spotřebitele a jsou zde také objasněny požadavky, které jsou zapotřebí k ochraně spotřebitele v oblasti zemědělských produktů (označení potravin, povinné náležitosti obalů aj.). V neposlední řadě je teoretická část práce zaměřena také na existenci organizací, které se zabývají ochranou spotřebitele. V praktické části je proveden výzkum o informovanosti spotřebitelů v této problematice. Výzkum je prováděn formou dotazníkového šetření. Hlavním cílem diplomové práce je navrhnout řešení na ochranu spotřebitelů při nákupu zemědělských produktů. Dílčím cílem práce je zmapovat znalosti a zkušenosti spotřebitelů, jejich preference při nákupu potravin, jejich zkušenosti s nekalým obchodním jednáním a organizacemi na ochranu spotřebitele. Tato práce zároveň konfrontuje stávající občanský zákoník a občanský zákoník platný do 31. 12. 2013.

Klíčová slova: Ochrana spotřebitele, spotřebitel, občanský zákoník, zemědělské produkty, práva spotřebitelů

Cíl práce a metodika

Hlavním cílem této práce je navrhnout řešení na ochranu spotřebitelů při nákupu zemědělských produktů a pomocí dotazníkového šetření zmapovat znalosti a zkušenosti spotřebitelů, jejich práva a povinnosti, chování spotřebitelů při nákupu potravin a jejich postoj ke kvalitním produktům. Tato práce má rovněž za cíl konfrontovat Zákon č. 89/2012, občanský zákoník platný od 1. 1. 2014 a Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník platný do 31. 12. 2013.

Diplomová práce je standardně členěna na dvě části – teoretickou a praktickou. Teoretická část této práce je rozdělena na podkapitoly, které mají za úkol přiblížit problematiku ochrany spotřebitele v oblasti zemědělských produktů, neboli potravin. V první kapitole teoretické části je definován pojem spotřebitele, neboť každý z nás – spotřebitelů, prodejců, výrobců – si tento pojem může vyložit několika způsoby. Druhá kapitola se zabývá ochranou spotřebitele a jeho legislativní úpravou, v rámci které jsou vymezeny zákony, dle kterých se účastníci na trhu musí řídit. Dále je v této kapitole popsáno, jakých nekalých obchodních praktik a klamavého obchodního jednání se v poslední době prodejci dopouští. V pořadí třetí kapitola teoretické části se zaměřuje na práva a povinnosti spotřebitele. V současné době je definováno 8 práv spotřebitelů Mezinárodní organizací spotřebitelů „Consumers International“. Na začátku následující kapitoly jsou definovány zemědělské produkty, jakožto potraviny s výživnou, nutriční hodnotou. Jednou z povinností výrobců a prodávajících je označovat produkty takovým způsobem, aby údaje na nich byly snadno viditelné, srozumitelné, nesmazatelné a pravdivé. Jsou zde tedy uvedeny požadavky, které jsou kladeny na výrobce (prodejce) z hlediska označování potravin. To znamená, jaké povinné náležitosti musí obaly potravin splňovat a jakým způsobem mají být vyznačeny. Dále je tato kapitola zaměřena na rozdílnost pojmů – datum minimální trvanlivosti a datum použitelnosti. V souvislosti s označováním potravin se pojí pojmy GDA a GM potraviny, které jsou zde blíže specifikovány. V páté kapitole se čtenáři setkají s kvalitou potravin a její kontrolou. Kvalita potravin je velmi široký pojem a patří mezi faktory, které určují konkurenceschopnost produktů. Pro hodnocení kvality potravin jsou stanoveny rozdílné aspekty, které jsou v této kapitole popsány. Jsou zde uvedeny označení, které spotřebitelům zaručují jistou kvalitu daného výrobku. Poslední kapitola teoretické části je věnována organizacím, které se zabývají ochranou spotřebitele. Vznik organizací zabývajících se ochranou spotřebitele

vyvstává z legislativních požadavků, které musí být kontrolovány. V České republice existují organizace jak státní, které spadají pod Ministerstvo průmyslu a obchodu či Ministerstvo zemědělství, tak občanské, které vznikly iniciativou občanů.

Praktická část této diplomové práce je zaměřena na konfrontaci změn, vzniklých vstupem platnosti Nového občanského zákoníku, tedy od 1. 1. 2014 a občanským zákoníkem platným do 31. 12. 2013. Porovnání výše uvedených zákonů je provedeno pouze na obecné úrovni, neboť vstup Nového občanského zákoníku se oblasti potravinových produktů blíže nedotknul. V praktické části je dále využito dotazníkového šetření, pomocí kterého jsou zmapovány znalosti a zkušenosti spotřebitelů, jejich práva a povinnosti a v neposlední řadě jejich postoj ke kvalitním produktům. Dále je analyzováno chování spotřebitelů při nákupu potravin a jejich znalost organizací, které jim k jejich ochraně napomáhají.

Výsledky a doporučení

V dnešní době, kdy máme stále více možností nejen při nákupu potravin, ale také v technologiích, které jsou využity pro výrobu potravin, je důležité, abychom se sami neustále vzdělávali v oblasti naší ochrany, případně předvíдали problémy, které mohou nastat. S problematikou spojenou s ochranou spotřebitele se setkáváme téměř všude. Nejen v televizi prostřednictvím pořadů, které se o ochranu spotřebitele zabývají, ale také na internetu a v odborných časopisech. Důležité je taktéž podotknout, že ochrana spotřebitele je zakotvena v různých právních pramenech České republiky a snaží se dostat na úroveň ochrany spotřebitele, která je poskytována v rámci Evropské unie. Toho je dosahováno pomocí novely zákonů, která má spotřebitelům zaručovat vyšší ochranu, neboť se v posledních letech velmi často stávají oběťmi klamavých a stupňujících se agresivních praktik některých podnikatelů. Nejnovější novela vstoupila v platnost 1. ledna 2015 a týká se zákona č. 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích. V novele byly zakotveny vyšší sankce za nekalé jednání prodejců a výrobců, které se mohou pohybovat řádově až v několika milionech korun. Uvedená novela má také spotřebitelům usnadnit výběr a nákup potravin.

Vzhledem k slabšímu postavení spotřebitele na trhu a zvyšujícímu se počtu klamavého jednání prodejců, je stát povinen zajistit rovnost vystupování těchto subjektů na trhu. Z tohoto důvodu začaly postupně vznikat instituce zabývající se ochranou spotřebitele. Jak po celém světě, tak i v České republice existuje velké množství spotřebitelských sdružení, které se snaží hájit zájmy spotřebitelů.

Z provedeného dotazníkového šetření vyplynulo, že spotřebitelé se v problematice ochrany spotřebitele v oblasti nákupu potravin orientují pouze okrajově. Bylo prokázáno, že o nákup a složení potravin se stále více zajímají ženy. Tento fakt je pravděpodobně způsoben opět tím, že ženy jsou více zainteresované do svého životního stylu a snaží se o to, aby jimi nakupované potraviny byly zdravé a kvalitní. Zároveň z šetření vyplynulo, že s rostoucím věkem se respondenti přestávají o složení potravin zajímat. Respondenti si nejčastěji myslí, že obal potravin musí obsahovat složení, hmotnost produktu a také jeho datum minimální trvanlivosti. Naopak opomíjejí, že na obalu musí spotřebitel nalézt výživové údaje, zvláštní podmínky na použití a skladování produktu a kontaktní údaje výrobce. Myslím si, že uvedené odpovědi jsou zapříčiněny především

tím, s čím se spotřebitelé setkávají ve skutečnosti. Značný rozdíl mezi odpověďmi žen a mužů se vyskytl u složení produktu, kde se odpovědi lišily o více než 50 %. Obecně můžeme říci, že ženy označovaly více správných odpovědí. Tato skutečnost je pravděpodobně způsobena tím, že ženy nakupují potraviny častěji než muži.

Ochrana spotřebitele je důležitá také ze strany samotného spotřebitele. To, jakým způsobem se spotřebitel při problému zachová, ovlivňuje nejen jednání prodejců, ale také možnost zvyšovat jeho ochranu prostřednictvím státních organizací zabývajících se ochranou spotřebitele, případně občanských. Na základě dotazníkového šetření bylo zjištěno, že mezi respondenty je nejvíce známá. Avšak respondenti už nedisponují znalostmi, na jakou instituci by se obrátili v případě potřeby. Z analýzy výsledků bylo prokázáno, že dotazovaní si nechávají problém pro sebe a dál jej neřeší. Jednalo se o více než 70 % respondentů. To je dle mého názoru největší a zásadní potíže, která brání tomu, aby byl spotřebitel plně chráněn. Pokud by spotřebitel svoji zkušenost předal dál, daný problém by se řešil a mohlo by to přispět k prevenci před nepoctivým jednáním prodejců.

Navrženým řešením této diplomové práce je doporučení spotřebitelům, aby dbali o svoji bezpečnost a při výběru a nákupu potravin jednali s dostatečnou opatrností, jelikož pouhé zákony nedokáží snižovat veškerá rizika, se kterými se spotřebitelé mohou setkat.

Seznam použitých zdrojů

1. BABIČKA, Luboš. *Průvodce světem potravin: rady spotřebitelům, na co si dát pozor při nakupování a manipulaci s potravinami*. 3., aktualiz. vyd. Praha: Ministerstvo zemědělství, Odbor bezpečnosti potravin, 2012, 44 s. ISBN 978-80-7434-086-4.
2. ČERVENKA, Jaroslav. *Jakost a certifikace potravin*. Vyd. 2., přeprac. Praha: Provozně ekonomická fakulta ČZU v Praze ve vydavatelství Credit, 2001, 186 s. ISBN 80-213-0762-5
3. DUPAL, Libor. *Rizika při nákupu zboží: rádce spotřebitele i obchodníka*. Vyd. 1. Brno: CP Books, 2005, x, 254 s. Průvodce (SOS). ISBN 80-251-0507-5
4. HOROVÁ, Olga. *Ochrana spotřebitele*. Vyd. 2. V Praze: Oeconomica, 2004, 136 s., s.7
5. HOROVÁ, Olga: *Ochrana spotřebitele po vstupu do Evropské Unie*. 1. vydání Praha: Oeconomica, 2006. 185 s. ISBN 80-245-1106-1
6. HULVA, Tomáš. *Ochrana spotřebitele*. Vyd. 1. Praha: ASPI, 2004, 451 s. Právní rukověť. ISBN 80-735-7064-5.s.81
7. KOTLER, Philip. *Moderní marketing: 4. Evropské vydání*. 1. Vyd. Praha: Grada 2007, 1041 s. ISBN 978-80-245-1698-1.s. 414
8. KOTOUČOVÁ, Jiřina a Zbyněk ŠVARC. *Ochrana spotřebitelů: (vybrané otázky právní úpravy)*. Vyd. 1. Praha: Oeconomica, 2007. ISBN 978-80-245-1262-4.
9. TOMANČÁKOVÁ, Blanka. *Ochrana spotřebitele v praxi se vzory a příklady*. Praha: Linde, 2008, 222 s. ISBN 978-80-7201-695-2.s.141-142
10. VALENTA, Ondřej a Petr HLADÍK. *Budoucnost kvality a bezpečnosti potravin v Česku*. Vyd. 1. Praha: Sociologické nakladatelství, 2011, 123 s. ISBN 978-80-86794-38-9
11. VYSEKALOVÁ, Jitka. *Chování zákazníka: jak odkrýt tajemství "černé skříňky"*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, 356 s. Expert (Grada)