

**Česká zemědělská univerzita v Praze**

**Provozně ekonomická fakulta**

**Katedra obchodu a financí**



**Teze diplomové práce**

**Ochrana spotřebitele se zaměřením  
na informovanost zákazníka**

**Bc. Lenka Háková**

© 2015 ČZU v Praze

## **Souhrn**

Diplomová práce se zabývá problematikou ochrany spotřebitele se zaměřením na informovanost zákazníka v souvislosti s nákupem zboží a služeb. Literární rešerše pojednává o základních pojmech, o legislativě na území České republiky, která ochranu spotřebitele vymezuje, o právech spotřebitele a povinnostech prodávajícího, ale také informuje o státních institucích a spotřebitelských organizacích, které ochranu zabezpečují.

Praktická část práce je založena na dotazníkovém šetření, které se věnuje zhodnocení výsledků zaměřených na zjištění úrovně informovanosti zákazníků v oblasti ochrany spotřebitele a to nejen v základní, ale i v pokročilejší problematice. V poslední kapitole praktické části jsou shrnuty výsledky a je zde navrženo několik opatření, které by mohly ochranu spotřebitele podpořit a zvýšit znalostní úroveň zákazníků zejména v uplatnění jejich spotřebitelských práv.

**Klíčová slova:** spotřebitel, zákazník, ochrana spotřebitele, zákon o ochraně spotřebitele, státní instituce, organizace na ochranu spotřebitele.

## **Cíl práce**

Hlavním cílem diplomové práce je zhodnocení informovanosti zákazníků v problematice ochrany spotřebitele a to v souvislosti s nákupem zboží a služeb. Úkolem je zjistit prostřednictvím dotazníkového šetření úroveň znalostí občanů České republiky v této oblasti.

Dalšími dílčími cíli jsou:

- vymezení základních pojmů ochrany spotřebitele, práv spotřebitelů a povinností prodávajících, státních institucí a organizací na ochranu spotřebitele,
- zjištění současného stavu informovanosti zákazníků v souvislosti s nákupem zboží a služeb,
- navržení řešení vedoucí ke zlepšení informovanosti zákazníků v oblasti ochrany spotřebitele.

## **Metodika**

Literární rešerše vychází z prostudování odborné literatury, zákonů zejména zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele a ze zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, odborných publikací na internetových stránkách, jejichž převážná část je tvořena webovými stránkami státních institucí nebo spotřebitelských organizací.

Praktická část práce je založena na dotazníkovém šetření, které ověřuje znalostní úroveň zákazníků v oblasti ochrany spotřebitele. Vlastním šetřením dochází k získání primárních dat od respondentů, které jsou následně analyzovány.

Při sestavování dotazníku bylo čerpáno z velké části z informací zpracovaných literární rešerší. Dotazníkové šetření bylo provedeno v období od 20.11.2014 do 20.12.2014. Bylo realizováno formou elektronického dotazování, které poskytuje možnost získání velkého množství respondentů v relativně krátkém časovém horizontu. Respondenti byli rozděleni do několika kategorií. Kategorie byly zvoleny kvůli získání objektivních výsledků. Kritériem dotazníkového šetření byl celkový počet respondentů a to minimálně 200 dotázaných, v celkovém součtu bylo získáno 201 respondentů.

Před posouzením získaných dat byly na základě teoretických poznatků stanoveny čtyři předpoklady. Po zhodnocení úrovně informovanosti zákazníků a to interpretací zjištěných údajů a jejich grafického nebo tabulkového zobrazení, byly v závislosti na určité části otázek dotazníku potvrzeny nebo zamítnuty zvolené předpoklady. Po vyhodnocení jednotlivých otázek a předpokladů bylo vytvořeno souhrnné shrnutí výsledků. Na základě praktické části byly navrženy opatření, které by mohly ochranu spotřebitele podpořit.

## **Závěr**

Po vyhodnocení praktické části dotazníkovým šetřením zaměřeným na úroveň znalostí respondentů v problematice ochrany spotřebitele bylo konstatováno, že znalosti dotázaných jsou na průměrné nedostačující úrovni a je nutné nalézt řešení, která by vedla ke zlepšení současného stavu. V poslední kapitole diplomové práce bylo navrženo několik opatření, které by zvýšily povědomí o státních institucích a spotřebitelských organizací a celkově podpořily zvýšit informovanost v oblasti ochrany spotřebitele. Návrhy byly směřovány například ke zlepšení šíření informací mezi širokou veřejností.

Za opatření byly doporučeny informační kampaně o ochraně spotřebitele, které by byly uskutečněny prostřednictvím médií, hromadných dopravních prostředků a vytvořením stránky nebo skupiny na sociálních sítích. Úkolem by bylo zvýšení znalostní úrovně zákazníků propagací problematiky ochrany spotřebitele. Kampaň by byla zajištěna dostupnými prostředky s nízkými realizačními náklady, které by byly hrazeny formou veřejných rozpočtů. Základní myšlenkou informační kampaně je spolupráce státních institucí, které by propagaci zastřešovaly.

Dalším návrhem bylo pořádání vzdělávacích seminářů, které by byly organizovány za účelem prohloubení znalostí a uspořádání současných vědomostí do jednotného celku. Semináře by byly veřejně přístupné a mohl by se jich zúčastnit každý, kdo by o účast projevil zájem. Na místě by byly k dostání brožury, které by informovaly o právech a povinnostech stran ochrany spotřebitele, poskytovaly by rady v rámci nejčastěji se objevujících nekalých obchodních praktik prodávajících atp. Poslední návrh byl nastíněn v podobě zvýšení aktivit spotřebitelských organizací a to rozdávaním letáků v centru měst, vytvořením společných webových stránek všech spotřebitelských organizací, které fungují na území České republiky, zrealizování projektů mezi spotřebitelskými organizacemi a univerzitami a kreativně pořádanými setkáními organizace a zákazníků.

## **SEZNAM LITERATURY**

### **Literatura**

- [1] BÁRTOVÁ, H., BÁRTA, V., KOUDELKA, J., Chování spotřebitele, výzkum trhu. Oeconomica, Praha 2005, ISBN 978-80-245-0778-1.
- [2] ČESKO. Ochrana spotřebitele: zákon o ochraně spotřebitele, Česká obchodní inspekce, zákon o potravinách, obecná bezpečnost výrobků, odpovědnost za škodu způsobenou vadou výrobku: velká novela zákona o technických požadavcích na výrobky účinná od 1.7.2013: podle stavu k 20.5.2013. Ostrava: Sagit, 2013. ISBN 978-80-7208-988-8.
- [3] ONDŘEJ, Jan. A KOLEKTIV. Spotřebitelské smlouvy a ochrana spotřebitele: Ekonomické, právní a sociální aspekty. Nakladatelství C H Beck, 2013. ISBN ISBN 978-80-7400-446-9.
- [4] TOMANČÁKOVÁ, Blanka. Ochrana spotřebitele se vzory a příklady. Praha: Linde, 2008. ISBN 978-80-7201-695-2.
- [5] VEBER, Jaromír a KOLEKTIV. Řízení jakosti a ochrana spotřebitele. 2. aktualizované vydání. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1782-1.

- [6] VYSEKALOVÁ, Jitka a KOLEKTIV. Chování zákazníka: Jak odkrýt tajemství "černé skříňky". Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN 978-80-247-3528-3.

## Internetové zdroje

- [7] Consumers. *EUR - Lex: Acces to European Union Law* [online]. [cit. 2014-11-16]. Dostupné z: [http://eurlex.europa.eu/summary/chapter/consumers.html?root\\_default=SUM\\_1\\_CODED=09](http://eurlex.europa.eu/summary/chapter/consumers.html?root_default=SUM_1_CODED=09)
- [8] Consumer Protection European Union. [online]. [cit. 2014-11-16]. Dostupné z: <http://ns.is/sites/default/files/10basicprinciplesen.pdf>
- [9] Dtest. [online]. [cit. 2014-11-16]. Dostupné z: <http://www.dtest.cz/strana-4/pomahame-chronit-zdravi-vas-i-vasich-blizkych?gclid=CNa1k56-58MCFYSWtAod20YA1w>
- [10] *Finanční arbitr* [online]. [cit. 2014-11-16]. Dostupné z: <http://www.finarbitr.cz/cs/>
- [11] Informace o systému "Spotřebitelského ombudsmana" *Ministerstvo průmyslu a obchodu*. [online]. [cit. 2014-11-16]. Dostupné z: <http://www.mpo.cz/dokument141062.html>
- [12] Informace pro prodejce. *Česká obchodní inspekce* [online]. [cit. 2014-11-16]. Dostupné z: <http://www.coi.cz/cz/pro-podnikatele/informace-pro-prodejce/>
- [13] Informační povinnosti prodejce. *Česká obchodní inspekce* [online]. [cit. 2014-11-16]. Dostupné z: <http://www.coi.cz/cz/pro-podnikatele/informace-pro-prodejce/informacni-povinnosti-prodejce/>
- [14] Instituce ochrany spotřebitele. *Česká národní banka* [online]. [cit. 2014-11-16]. Dostupné z: [http://www.cnb.cz/cs/spotrebitel/ochrana\\_spotrebitel/instituce\\_ochrany\\_spotrebitel.html](http://www.cnb.cz/cs/spotrebitel/ochrana_spotrebitel/instituce_ochrany_spotrebitel.html)
- [15] Kontaktujte nás. *Evropské spotřebitelské centrum Česká republika* [online]. [cit. 2014-11-16]. Dostupné z: <http://www.evropskyspotrebitel.cz/kontakty>
- [16] Kontakty na vybrané spotřebitelské organizace. *Ministerstvo průmyslu a obchodu* [online]. [cit. 2014-11-16]. Dostupné z: <http://www.mpo.cz/dokument5724.html>
- [17] Network centers. *European Commission* [online]. [cit. 2014-11-16]. Dostupné z: [http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress/ecc\\_network/ecc\\_network\\_centers.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress/ecc_network/ecc_network_centers.pdf)
- [18] Občanský zákoník. *Business center* [online]. [cit. 2014-11-16]. Dostupné z: <http://business.center.cz/business/pravo/zakony/obcansky-zakonik/>
- [19] Občanský zákoník. *Business center* [online]. [cit. 2014-11-16]. Dostupné z: <http://business.center.cz/business/pravo/zakony/obcanzak/>
- [20] Ochrana spotřebitele a finanční gramotnost. *Česká národní banka* [online]. [cit. 2014-11-16]. Dostupné z: <http://www.cnb.cz/cs/spotrebitel/>
- [21] Ochrana spotřebitele. *Česká národní banka* [online]. [cit. 2014-11-16]. Dostupné z: [http://www.cnb.cz/cs/spotrebitel/ochrana\\_spotrebitel/index.html](http://www.cnb.cz/cs/spotrebitel/ochrana_spotrebitel/index.html)
- [22] Ochrana spotřebitelů. *Evropská komise* [online]. [cit. 2014-11-16]. Dostupné z: [http://ec.europa.eu/ceskarepublika/service/consumer/index\\_cs.htm](http://ec.europa.eu/ceskarepublika/service/consumer/index_cs.htm)

- [23] O nás. *Asociace občanských poraden* [online]. [cit. 2014-11-16]. Dostupné z:<http://www.obcanskeporadny.cz/o-nas/>
- [24] O nás. *Asociace sdružení obrany spotřebitelů* [online]. [cit. 2014-11-16]. Dostupné z: <http://www.asociace-sos.cz/o-nas-2/>
- [25] Podání stížnosti, podnětu, dotazu. *Česká obchodní inspekce* [online]. [cit. 2014-11-16]. Dostupné z: <http://www.coi.cz/cz/spotrebitel/prava-spotrebitelu/podani-stiznosti-podnetu-dotazu/>
- [26] Priority spotřebitelské politiky 2011-2014. *Ministerstvo průmyslu a obchodu* [online]. [cit. 2014-11-16]. Dostupné z: <http://www.mpo.cz/dokument83648.html>
- [27] Prohlášení o ochraně osobních údajů. *Evropské spotřebitelské centrum Česká republika* [online]. [cit. 2014-11-16]. Dostupné z: <http://www.evropskyspotrebitel.cz/ochrana-osobnich-udaju>
- [28] Působnost úřadu. *Česká obchodní inspekce* [online]. [cit. 2014-11-06]. Dostupné z:<http://www.coi.cz/cz/o-coi/pusobnosturadu/>
- [29] Rady a informace, práva spotřebitelů. *Česká obchodní inspekce* [online]. [cit. 2014-11-16]. Dostupné z:<http://www.coi.cz/cz/spotrebitel/prava-spotrebitelu/>
- [30] Reklamace zboží a služeb. *Česká obchodní inspekce* [online]. [cit. 2014-11-16]. Dostupné z: <http://www.coi.cz/cz/spotrebitel/prava-spotrebitelu/reklamace-zbozi-a-sluzeb/>
- [31] Státní zemědělská a potravinářská inspekce. [online]. [cit. 2014-11-16]. Dostupné z:<http://www.szpi.gov.cz/>
- [32] Základní informace. *Finanční arbitr* [online]. [cit. 2014-11-16]. Dostupné z:<http://www.finarbitr.cz/cs/financni-arbitr/zakladni-informace.html>
- [33] Zákon o obecné bezpečnosti výrobků. *Sagit* [online]. [cit. 2014-11-16]. Dostupné z:<http://www.sagit.cz/pages/sbirkatxt.asp?zdroj=sb01102&cd=76&typ=r>
- [34] Zákon o spotřebitelském úvěru. *Business center* [online]. [cit. 2014-11-16]. Dostupné z:<http://business.center.cz/business/pravo/zakony/spotrebitelsky-uver/>
- [35] Záruka za jakost a odpovědnost za jakost při převzetí. *Česká obchodní inspekce* [online]. [cit. 2014-11-16]. Dostupné z: <http://www.coi.cz/cz/pro-podnikatele/informace-pro-prodejce/zaruka-za-jakost-a-odpovednost-za-jakost-pri-prevzeti/>