

VYSOKÁ ŠKOLA OBCHODNÍ A HOTELOVÁ

Studijní obor: Management hotelnictví a cestovního ruchu

Liubov Tsyurulina

SYSTEM OCHRANY SPOTŘEBITELE V GASTRONOMII

CONSUMER PROTECTION SYSTEM IN GASTRONOMY

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Zdeněk Málek, Ph.D

Brno, 2022

Jméno a příjmení autora: Liubov Tsyurulina

Název bakalářské práce: OCHRANY SPOTŘEBITELE V GASTRONOMII

Název bakalářské práce v AJ: CONSUMER PROTECTION SYSTEM IN GASTRONOMY

Studijní obor: CONSUMER PROTECTION SYSTEM IN GASTRONOMY

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Zdeněk Málek, Ph.D.

Rok obhajoby: 2022

Anotace:

Tato bakalářská práce se zaměřuje na ochranu spotřebitele v gastronomii v České republice. Předmětem je podat základní informace o legislativě související s ochranou spotřebitele a také o institucích, které v této oblasti působí, ať už se jedná o státní instituce či občanské organizace. Jejich úkolem je mimo jiné ochrana spotřebitele, kontrola podnikatelů a informování spotřebitelů o situaci na trhu.

Annotation:

This bachelor thesis focuses on consumer protection in gastronomy in the Czech Republic. The target of this bachelor thesis is to provide basic information about legislation related to consumer protection and also about institutions that operate in this area, whether it is state institutions or civic organizations. Their tasks include consumer protection, business control and informing consumers about the market situation.

Klíčová slova:

gastronomie, instituce na ochranu spotřebitele, ochrana spotřebitele, spotřebitel.

Key words:

gastronomy, consumer protection institutions, consumer protection, consumer.

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci SYSTEM OCHRANY SPOTŘEBITELE V GASTRONOMII vypracoval samostatně pod vedením Ing. Zdeněk Málek, Ph.D. a uvedla v ní všechny použité literární a jiné odborné zdroje v souladu s aktuálně platnými právními předpisy a vnitřními předpisy Vysoké školy obchodní a hotelové.

V Brně dne

vlastnoruční podpis autora

VYSOKÁ ŠKOLA OBCHODNÍ A HOTELOVÁ

Katedra cestovního ruchu a odborných předmětů

Akademický rok: 2021/2022

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno a příjmení studenta: Liubov Tsyurulina

Osobní číslo: doplňte 146633055

Studijní program: Gastronomie, hotelnictví a turismus (B6503)

Studijní obor: Management hotelnictví a cestovního ruchu (6501R027)

TÉMA PRÁCE: SYSTÉM OCHRANY SPOTŘEBITELE V GASTRONOMII

TÉMA PRÁCE V AJ: CONSUMER PROTECTION SYSTEM IN GASTRONOMY

Cíl stanovený pro vypracování BP

1. Teoretická část BP:

- Na základě dostupné odborné literatury pojednejte o problematice ochrany spotřebitele s důrazem na gastronomii.

2. Praktická část BP:

- Analytická část:

- analyzujte systém ochrany spotřebitele ve vámi vybraném státu s důrazem na orgány a organizace realizujícími prakticky uvedenou problematiku. V rámci zpracování bakalářské práce navažte spolupráci s vybranými orgány (organizacemi) a vycházejte z jejich dat, výsledků a závěrů.

- Návrhová část:

- Na základě provedené analýzy navrhnete optimalizaci z hlediska zkvalitnění opatření v rámci ochrany spotřebitele v gastronomii a vyčíslete její nákladovost.

Při zpracování BP vycházejte z pomůcky vydané VŠOH Brno.

Rozsah bakalářské práce bez příloh: 2 AA

Forma zpracování bakalářské práce: tištěná i elektronická


Seznam doporučené literatury:

[1] VEČEŘA, Jiří. *Ochrana spotřebitele v České republice a Evropské unii*. Praha: Praktik, 2013. ISBN: 978-80-87576-34-2

[2] VEBER, Jaromír a kol. *Řízení jakosti a ochrana spotřebitele*. Praha: Grada, 2006. ISBN: 978-80-247-6664-5

[3] VALENTA, Ondřej, HLADÍK, Petr a kol. *Budoucnost kvality a bezpečnosti potravin v Česku*. Praha: SLON, 2011. ISBN 978-80-7419-056-8

Další literatura dle doporučení vedoucí/ho bakalářské práce.

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Zdeněk Málek, Ph.D. 
Katedra cestovního ruchu a odborných předmětů

Datum zadání bakalářské práce: 17. května 2021

Termín odevzdání bakalářské práce: 15. dubna 2022

V Brně dne: 7. května 2021

L. S.


Dr. Ing. Pavel Tvrzník
vedoucí katedry


Ing. Zdeněk Málek, Ph.D.
prorektor pro vzdělávací činnost

*UČESKÁ ŠKOLA
OBCHODNÍ A HOTELOVÁ s.r.o.
Bosdnožská 9, 625 00 Brno*

Obsah

Úvod	9
1 Ochrana spotřebitele.....	12
1.1 Vymezení základních pojmů	12
1.1.1 Spotřebitel	12
1.1.2 Slabší strana.....	13
1.1.3 Podnikatel.....	13
1.1.4 Spotřebitelská smlouva	14
1.2 Nástroje ochrany spotřebitele	14
1.2.1 Informování spotřebitele	14
1.2.2 Systémy rychlé výměny informací.....	15
1.2.3 Legislativa v oblasti ochrany spotřebitele	15
1.3 Historický vývoj ochrany spotřebitele.....	15
1.4 Gastronomie.....	16
2 Právní úprava ochrany spotřebitele	18
2.1 Česká republika	18
2.2 Evropská unie	20
2.2.1 Nový program pro spotřebitele	21
3 Instituce pro ochranu spotřebitele	22
3.1 Instituce Evropské unie	22
3.2 Státní organizace a instituce v ČR.....	22
3.2.1 Ministerstvo průmyslu a obchodu	23
3.2.2 Česká obchodní inspekce	23
3.2.3 Státní zemědělská a potravinářská inspekce	23
3.2.4 Státní veterinární služba	24
3.2.5 Hygienická služba	24

3.3	Občanské organizace a instituce.....	25
3.3.1	Sdružení obrany spotřebitelů.....	25
3.3.2	dTest.....	25
3.4	Reklamacce ve stravovacím zařízení	25
4	Praktická část.....	29
4.1	Kontrolní činnost vybraných dozorových orgánů	29
4.1.1	Česká obchodní inspekce	29
4.1.2	Státní zemědělská a potravinářská inspekce	31
4.1.3	Hygienické stanice	33
5	Dotazníkové šetření	35
5.1	Výsledky dotazníkového šetření.....	35
6	Rozhovory	44
6.1	Hygienická stanice.....	44
6.2	Státní zemědělská a potravinářská inspekce.....	46
6.3	Česká obchodní inspekce.....	48
7	Shrnutí	50
8	Návrhová část.....	52
	Závěr.....	54
	Použitá literatura	55
	Seznam tabulek a grafů	58
	Přílohy	59

Úvod

Ve vztahu mezi podnikatelem a spotřebitelem je spotřebitel tím slabším článkem a z tohoto důvodu je nutné ho chránit z hlediska nezávadnosti výrobků, hygienické nezávadnosti či bezpečnosti výrobků. Ochrana spotřebitele vychází z právních předpisů.

V České republice působí v oblasti ochrany spotřebitele v gastronomii celá řada orgánů, fungování některých z nich zajišťuje stát a některá fungují jako dobrovolná sdružení. Dozorové orgány mají na starosti ochranu spotřebitele, kontrolují podnikatele a informují spotřebitele o situaci na trhu. Dozorové orgány mohou podnikatele napomenout, uložit jim pokutu či jim pohrozit. Spotřebitele mohou informovat, poskytnout mu pomoc při řešení sporu nebo ho mohou vzdělávat.

Tato práce je rozdělena na dvě části, první část představuje literární rešerši, která se zabývá ochranou spotřebitele. Nejprve jsou vymezeny základní pojmy, které s touto problematikou souvisejí a také nástroje ochrany spotřebitele. Vzhledem k tomu, že se tato práce zaměřuje na ochranu spotřebitele v gastronomii, tak je pozornost zaměřena i na reklamace ve stravovacích zařízeních.

Rovněž je uvedena právní ochrana spotřebitele, a to jak v České republice, tak i v Evropské unii. Dále jsou uvedeny instituce, které se v České republice zabývají ochranou spotřebitele (např. Česká obchodní inspekce). Kromě státních institucí existují i občanské organizace a instituce, které se zaměřují zejména ochranu zájmů spotřebitele a poskytování poradenské činnosti. V rámci praktické části je zpracováno dotazníkové šetření, jehož cílem je zjistit, jaké mají respondenti zkušenosti s poskytovanými službami v gastronomii a jestli případné problémy řešili s příslušnými orgány, které se zabývají ochranou spotřebitele. Dále je v rámci praktické části navázána spolupráce s vybranými kontrolními orgány. Spolupráce měla mít podobu rozhovorů, které ale vzhledem k pandemii koronaviru proběhly prostřednictvím e-mailové komunikace se zástupci jednotlivých institucí. Konkrétně byla s žádostí o odpovědi oslovena Krajská hygienická stanice Jihomoravského kraje, dále Státní zemědělská a potravinářská inspekce (inspektorát Brno) a Česká obchodní inspekce. Zástupci těchto orgánů se vyjadřovali mimo jiné k prováděné činnosti, jak byla ovlivněna koronavirem a také jaká je podle jejich názoru úroveň ochrany spotřebitele v gastronomii v České republice.

Cílem této bakalářské práce je analyzovat ochranu spotřebitele v gastronomii v České republice. Cíl stanovený pro zpracování BP:

Teoretická část BP: -Na základě dostupné odborné literatury pojednejte o problematice ochrany spotřebitele s důrazem na gastronomii. Praktická část BP: - Analytická část: - analyzujte systém ochrany spotřebitele ve vámi vybraném státu s důrazem na orgány a organizace realizujícími prakticky uvedenou problematiku. V rámci zpracování bakalářské práce navažte spolupráci s vybranými orgány (organizacemi) a vycházejte z jejich dat, výsledků a závěrů. - Návrhová část: - Na základě provedené analýzy navrhněte optimalizaci z hlediska zkvalitnění opatření v rámci ochrany spotřebitele v gastronomii a vyčíste její nákladovost.

Teoretická část bakalářské práce je zpracována formou rešerše odborné literatury. Mezi zdroje patřily zejména tištěné publikace. V rámci popisu se postupovalo od základních pojmů až k institucím na ochranu spotřebitele. V rámci praktické části je použita metoda kvantitativního výzkumu (dotazníkové šetření) s náhodně vybranými respondenty a dále byl také použitý kvalitativní výzkum (rozhovory se zástupci jednotlivých kontrolních orgánů). Na základě metody komparace byl porovnán současný stav a zkušenostmi zástupců oslovených kontrolních orgánů. Tato metoda byla použita i pro zjištění nedostatků a metodou dedukce byla navrhnutá opatření.

I. Teoretická část

1 Ochrana spotřebitele

Ochrana spotřebitele je jednou ze základních podmínek pro fungující tržní hospodářství. Rozvíjí se dvěma směry. Na jedné straně ji zastřešuje stát, který zpracovává koncepci ochrany spotřebitele na daném území a zajišťuje zákony, které tuto ochranu poskytují. Na druhé straně existují dobrovolná sdružení na ochranu spotřebitelů, jejichž cílem je poskytovat informace spotřebiteli, naučit ho odpovědnému rozhodování na trhu a prosazovat jeho zájmy např. při navrhování zákonů. Ve vyspělých státech tato sdružení mohou zastupovat spotřebitele i při některých soudních sporech (Veber, 2007, s. 38).

Hlavním cílem ochrany spotřebitele je zajištění vysokého stupně ochrany a bezpečnosti spotřebitelů, zejména ve vztahu ke zdraví, bezpečnosti, zájmům a jejich právům. Ochrana spotřebitele musí přispívat k účinnému a efektivnímu fungování vnitřního trhu, ke zvyšování důvěry spotřebitelů a ke stimulaci odbytu (Mulač a Mulačová, 2013, s. 290).

1.1 Vymezení základních pojmů

Tato část bude zaměřena na definici základních pojmů, které souvisejí s ochranou spotřebitele.

1.1.1 Spotřebitel

Jako první bude definovaný spotřebitel. Tato definice je uvedena v § 419 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Podle tohoto zákona je spotřebitelem každá fyzická osoba, tj. člověk (spotřebitelem nemůže být právnická osoba). Tato skutečnost vyplývá z toho, že spotřebitel jedná mimo svoji podnikatelskou činnost nebo výkon svého povolání právě s podnikatelem – podnikající fyzickou nebo právnickou osobou – uzavírá smlouvy. Mezi spotřebitelem a podnikatelem existuje vztah a právní řád vychází z předpokladu, že tou slabší stranou je právě spotřebitel (Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník). Ochrana spotřebitele je v České republice v gesci Ministerstva průmyslu a obchodu. Dále existuje několik institucí, které se touto problematikou zabývají. Tyto instituce budou uvedeny v kapitole 3.

Ochrana slabší strany se řadí mezi základní principy občanského zákoníku. Ve čtvrté části občanského zákoníku jsou ustanovení, která se zaměřují na úpravu závazků ze smluv uzavíraných se spotřebitelem a použijí se výhradně na vztahy smluvně vzniklé mezi spotřebitelem a podnikatelem (Bednář, 2015, s. 99).

1.1.2 Slabší strana

Přesnou definici slabší strany právní normy nenabízí. Zákonodárci jsou si však vědomi toho, že v postavení slabší strany se může ocitnout téměř každý. Z tohoto důvodu je nutné každý případ posuzovat samostatně a vycházet z faktického vztahu smluvních stran. Z obecného hlediska je možné uvést, že slabší stranou je ta, která nemůže dostatečně prosadit své zájmy nebo se uplatnit při vyjednávání podmínek smlouvy. Není rozhodující, zda je to z důvodu věku či hospodářského postavení (Bezouška a Piechowiczová, 2013, s. 234).

V § 433 odst. 2 občanského zákonu je možné najít vymezení slabší strany, kdy se *„má za to, že slabší stranou je vždy osoba, která vůči podnikateli v hospodářském styku vystupuje mimo souvislost s vlastním podnikáním.“* Podnikatel tedy může tuto domněnku vyvrátit a dokázat tak, že i když je druhá strana nepodnikatel, není slabší stranou. V rámci § 433 odst. 1 občanského zákoníku je také uvedeno, že *„kdo jako podnikatel vystupuje vůči dalším osobám v hospodářském styku, nesmí svou kvalitu odborníka ani své hospodářské postavení zneužít k vytváření nebo k využití závislosti slabší strany a k dosažení zřejmé a nedůvodné nerovnováhy ve vzájemných právech a povinnostech stran.“* Toto pravidlo je možné považovat za zákaz zneužití hospodářské síly a uplatňuje se tam, kde proti podnikateli vystupuje slabší strana. Toto pravidlo je pak základem pro obecnou ochranu slabší strany v hospodářském styku a uplatní se např. ve spotřebitelských, nájemních či zaměstnaneckých vztazích (Bezouška a Piechowiczová, 2013, s. 234)

Mezi znaky slabší strany se řadí zejména absence odbornosti a hospodářského postavení. Slabší stranou je podle § 433 odst. 2 občanského zákoníku vždy osoba, která vůči podnikateli v hospodářském styku vystupuje mimo souvislost s vlastním podnikáním.

1.1.3 Podnikatel

Podnikatel je osoba, která prodává své výrobky nebo poskytuje své služby spotřebiteli. V § 420 občanského zákoníku je definován pojem podnikatel. Jedná se o osobu, která vykonává soustavnou činnost na svůj účet a odpovědnost a jejím cílem je dosažení zisku. V rámci své činnosti musí dodržovat právní předpisy, které se týkají živnostenského podnikání (Zákon č. 89/2012 Sb.) Podnikatel uzavírá se spotřebitelem smlouvy, které se označují jako

spotřebitelské. V tomto smluvním vztahu se za silnější stranu považuje prodávající a z tohoto důvodu zákon o ochraně spotřebitele ukládá podnikateli celou řadu povinností, které má vůči spotřebiteli. Tato skutečnost je dána tím, že prodávající má lepší informace o nabízeném produktu a je s ním tak lépe seznámen než spotřebitel (Raban, 2014, s. 43 – 45).

1.1.4 Spotřebitelská smlouva

Spotřebitelská smlouva představuje smlouvu, kterou uzavírá prodávající se spotřebitelem. Povinné náležitosti spotřebitelské smlouvy jsou upraveny zejména v § 1811 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Za hlavní podmínky pro uzavření smlouvy se spotřebitelem se řadí zejména ověření totožnosti obou stran, přesné označení zboží či služby včetně ceny a způsobu platby či dodání (Tintěra, 2013, s. 64).

1.2 Nástroje ochrany spotřebitele

V právním vztahu, který vznikl mezi spotřebitelem a prodávajícím, je obvykle spotřebitel slabší stranou a z tohoto důvodu je nutné ho účinně chránit. Spotřebitel se není schopen ve většině případů účinně bránit sám, a proto jsou velmi důležité nástroje ochrany spotřebitele. Mezi základní nástroje ochrany spotřebitele Mulač a Mulačová (2013, s. 290) řadí:

- informování spotřebitele,
- časopisy a další tištěné informační nástroje určené pro spotřebitele,
- informační kampaně,
- informační centra pro spotřebitele
- systémy rychlé výměny informací,
- legislativa, certifikace a další normy.

1.2.1 Informování spotřebitele

Spotřebitele je možné informovat např. prostřednictvím webových stránek různých institucí, (jednotlivé instituce budou blíže představeny v kapitole 3). Je možné zde najít informace týkající se ochrany spotřebitele, možnostech, jak řešit spotřebitelské spory, platné normy, právní ochranu apod. Dalším nástrojem pro informování spotřebitele jsou spotřebitelské časopisy (např. dTest). Obvykle se věnují testování zdravotní nezávadnosti zboží, informují spotřebitele o novinkách v legislativě či se zaměřují na práva spotřebitelů. Důležité jsou také různé informační kampaně, které se mohou věnovat aktuálním problémům v této oblasti. Významným nástrojem jsou také informační a poradenská spotřebitelská centra, která se snaží pomoci spotřebitelům při řešení jejich sporů s prodávajícími, také se zaměřují na poskytování

informací o právech či povinnostech. Rovněž se podílejí na tvorbě legislativy v oblasti ochrany spotřebitele (Mulač a Mulačová, 2013, s. 290).

1.2.2 Systémy rychlé výměny informací

V Evropské unii fungují v současné době dva systémy rychlé výměny informací. Jedná se o RASFF (Rapid Alert System for Food and Feed) a RAPEX (Rapid Alert System for Non-Food Products). Jejich cílem je informovat spotřebitele o nebezpečných potravinářských a nepotravinářských výrobcích (Mulač a Mulačová, 2013, s. 291).

RASFF je systém, díky kterému je možné rychle a účinně sdílet informace mezi Evropskou komisí, kontrolními orgány pro potraviny a krmiva v členských státech a organizacemi v souvislosti se zajištěním zdravotního rizika. Díky tomu tak mohou státy rychle a efektivně podnikat kroky, které povedou k odvrácení bezpečnostních rizik u potravin ještě dříve, než dojde k poškození zdraví spotřebitelů. Členy tohoto systému jsou všechny členské země Evropské unie, Česká republika je v tomto systému zastupována Státní zemědělskou a potravinářskou inspekcí (Kvasničková, 2019).

Systém RASFF vychází z nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 178/2002, který stanovuje obecné zásady a požadavky potravinového práva a stanovuje postupy, které se týkají bezpečnosti potravin. Celý systém funguje tak, že pokud má nějaký člen systému informace o závažném zdravotním riziku u potravin či krmiv, tak musí prostřednictvím systému RASFF ihned informovat Evropskou komisi. Ta následně informuje ostatní členy, aby podnikli vhodné kroky. Např. se může jednat o stažení daného produktu z trhu z důvodu ochrany zdraví spotřebitelů (Kvasničková, 2019).

1.2.3 Legislativa v oblasti ochrany spotřebitele

Ochrana spotřebitele je specifická oblast, v rámci které musí převládat veřejnoprávní ochrana nad ochranou soukromoprávní, protože během celé řady spotřebitelských sporů se jedná o relativně menší částky a nemělo by význam podstupovat dlouhé soudní spory. Veřejnoprávní ochrana si klade za cíl postihovat i nevýznamné případy, které by v případě pouhé soukromoprávní ochrany nebyly potrestány (Mulač a Mulačová, 2013, s. 292).

Blíže se o legislativě v oblasti ochrany spotřebitele pojednává v kapitole 2.

1.3 Historický vývoj ochrany spotřebitele

Rozvoj ochrany spotřebitele je patrný od 2. světové války. Do té doby byly smluvní vztahy mezi spotřebitelem a prodávajícím či výrobcem rovnocenné a mnohdy byly založené na

osobních vztazích a potřebě udržet si mezi lidmi dobré jméno. V souvislosti s rozvojem trhu, výroby a komunikačních prostředků však tato rovnováha byla narušena a spotřebitel se ocitl v nevýhodě. V současné době je spotřebitel považován za slabší stranu smluvního vztahu a z tohoto důvodu mu zákon přiznává právní ochranu. Tato skutečnost má několik důvodů. Prvním z nich je to, že tím dochází k vyrovnání faktické nerovnosti smluvních stran, protože spotřebitel je ten, kdo je v informační nevýhodě na rozdíl od prodávajících a výrobců. Druhým důvodem je také snaha ochránit spotřebitele před nebezpečnými výrobky a před úmyslným zneužitím jeho slabší pozice (Šámalová a Vojtíšek, 2021, s. 390).

1.4 Gastronomie

Gastronomie zahrnuje hmotný produkt, který má podobu jídla či nápoje, který je doplněn servisem a poradenstvím. Jedná se tedy o osobní službu v bezpečném sociálním prostředí. Gastronomický produkt a služba jsou jeden celek a až na výjimky se jeden bez druhého neobejdou (Fišera, 2016, s. 15).

Gastronomie je věda, která se zabývá souvislostmi, které mají vliv na stravování lidstva, a to od výběru surovin, přes přípravu pokrmů a nápojů až po jejich konzumaci (Jakubíková, Vildová, Janeček a Tluchoř, 2019, s. 110).

Stravovací (gastronomické) služby jsou poskytovány v zařízeních, které jsou pro tyto účely vybudovány (např. restaurace). Nejsou určeny pouze pro turisty, ale pro širokou veřejnost (Jakubíková, 2012, s. 28). Gastronomické služby se rozvíjejí společně se službami ubytovacími a slouží nejen k uspokojení základních potřeb člověka (jídlo a pití), ale také k zábavě a společenským setkáním. Hosté těchto zařízení patří do různých sociálních skupin a mají rozdílné způsoby chování a také mají rozdílné finanční možnosti. U těchto služeb je tedy nutné stanovit cílovou skupinu a přizpůsobit jim nabídku včetně cen a úrovně služeb (Vajčnerová a Ryglová, 2017, s. 113).

Stravovací službu představuje výroba, příprava a rozvoz pokrmů, které je provozováno na základě příslušného živnostenského oprávnění. Může ji poskytovat pouze osoba, která ji provozuje v provozovně, která splňuje hygienické požadavky na umístění, stavební konstrukci, prostorové a dispoziční uspořádání, zásobování vodou, vytápění, osvětlení, větrání apod. (Fišera, 2016, s. 37). Na kvalitu poskytovaných služeb mají vliv lidé (personál), kteří vytvářejí prostředí restaurace, která poskytuje službu zákazníkovi (Vajčnerová a Ryglová, 2017, s. 119).

2 Právní úprava ochrany spotřebitele

Ochrana spotřebitele je upravena jak právem Evropské unie, tak i českým právem. Právo Evropské unie je možné rozdělit na primární a sekundární právo. Sekundární právo je upraveno formou nařízení, směrnic, rozhodnutí, doporučení či stanovisek. Mezi primární právo, které se týká ochrany spotřebitele, se řadí právo na ochranu zdraví spotřebitelů a jejich bezpečnost, právo na ochranu ekonomického prospěchu spotřebitelů, právo na dostatečnou poučenost a znalost spotřebitelů, právo na obhajobu svých práv a právo na dostatečné prostředky zajišťující práva spotřebitelů (Týč, 2010, s. 288).

2.1 Česká republika

V České republice je problematice ochrany spotřebitele věnována značná pozornost. V obecné rovině se jedná o koordinaci výkonu dozoru nad trhem a vymáhání právních předpisů na ochranu spotřebitele, ale také o součinnost dozorových orgánů, dotčených orgánů státní správy a zástupců hospodářských subjektů. Důraz se klade na ochranu veřejného zájmu a zvyšuje se dozor nad trhem jednotného trhu Evropské unie. Prioritou je zajistit spravedlivý trh, ve kterém mají všechny subjekty stejné podmínky hospodářské soutěže a ve kterém jsou chráněny zájmy spotřebitelů.

Spotřebitel se mnohdy považuje za laika, který téměř nezná svá práva a díky tomu se ocitá v nevýhodné pozici. Na druhé straně obchodního vztahu je podnikatel, který je chápán jako profesionál ve svém oboru, s dostatkem zkušeností a znalostí v oblasti práv a povinností vůči spotřebiteli. Spotřebitelská práva jsou v České republice chráněna Občanským zákoníkem, kde se uplatňuje právo soukromé a Zákonem o ochraně spotřebitele, kde se uplatňuje právo veřejné.

Ochrana spotřebitele se řadí mezi moderní trendy soukromého práva. Není správné chápat ochranu spotřebitele pouze jako ochranu soukromoprávní. Spotřebitele chrání také právo veřejné, a to nejen z hlediska zdraví občanů či bezpečnosti výrobků, ale také částečně zasahuje do soukromoprávních vztahů. Soukromoprávní a veřejnoprávní ochrana spotřebitele se vzájemně prolíná a tvoří, resp. měla by tvořit systematický celek ochrany spotřebitele. Cílem ochrany je zajistit účinnou ochranu slabší strany právního vztahu – tj. spotřebitele (Ondřej, 2013, s. 3).

V oblasti ochrany spotřebitele je ve většině případů do vnitrostátní právní úpravy implementováno právo EU. Díky tomu je tak zajištěno, že čeští spotřebitelé jsou stejně chráněni jako spotřebitelé v ostatních státech EU. Z obecného hlediska je možné považovat právní

úpravu v oblasti ochrany spotřebitele za dostatečnou. Pořád ale existují oblasti, ve kterých je nutné držet krok s celosvětovým vývojem a sledovat tak ekonomické i společenské změny a na základě toho aktualizovat právo, aby byla zajištěna ochrana spotřebitele a na druhé straně, aby nebyly vytvářeny překážky pro inovace a nebylo zvyšováno administrativní zatížení (MPO, 2021).

Ochrana spotřebitele v ČR vychází ze zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a ze zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Občanský zákoník se věnuje ochraně spotřebitele v rámci soukromého práva. V rámci tohoto zákona jsou v § 419 - § 435 vymezeny pojmy spotřebitel a podnikatel. Ochrana spotřebitele je pak upravena především v rámci čtvrtého dílu, který je označený jako Ustanovení o závazcích ze smluv uzavíraných se spotřebitelem. V této části jsou upraveny např. smlouvy uzavřené distančním způsobem, smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory, spotřebitelské smlouvy apod. (Doleček, 2020)

Ochrana spotřebitele v oblasti veřejného práva je zajištěna zejména zákonem o ochraně spotřebitele. Tento zákon se týká prodeje výrobků a poskytování služeb na území ČR a také stanovuje některé podmínky podnikání, které jsou pro ochranu spotřebitele důležité. V zákoně jsou vymezeny povinnosti při prodeji výrobků a služeb, úkoly veřejné správy a také zahrnuje ustanovení týkající se zřizování sdružení na ochranu spotřebitelů. Dále jsou např. stanoveny povinnosti při prodeji výrobků a poskytování služeb (např. poctivost, zákaz diskriminace spotřebitele, zákaz klamání spotřebitele a informační povinnost prodávajícího). Prostřednictvím občanského zákoníku jsou do právního řádku ČR implementovány jak standardní tak i specifické požadavky ochrany spotřebitele, které odpovídají na požadavky směrnic EU (Veber, 2007, s. 42 – 43).

Mezi další základní právní předpisy, které se zabývají ochranou spotřebitele, se v České republice řadí (Veber, 2007, s. 43):

- zákon č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 146/2002 Sb., o Státní zemědělské a potravinářské inspekci a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků a o změně některých zákonů (zákon o obecné bezpečnosti výrobků), ve znění pozdějších předpisů,

- zákon č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky a o změně a doplnění některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 40/1995 Sb., o regulaci reklamy a o změně a doplnění zákona č. 468/1991 Sb., o provozování rozhlasového a televizního vysílání, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 143/2001 Sb., o ochraně hospodářské soutěže a o změně některých zákonů (zákon o ochraně hospodářské soutěže), ve znění pozdějších předpisů.

2.2 Evropská unie

Program činnosti EU v oblasti ochrany spotřebitele vychází z nového programu pro spotřebitele, který byl přijat dne 13. listopadu 2020. V rámci programu je uvedena vize spotřebitelské politiky na období 2020 – 2025. Tento program se mimo jiné zaměřuje také na obavy spotřebitelů v souvislosti s pandemií Covid-19 (Ratcliff a Martinello, 2021).

Zahrnuje 5 klíčových oblastí, kterými jsou (Ratcliff a Martinello, 2021):

- zelená transformace – tato oblast se zaměřuje na řešení nových výzev v oblasti práv spotřebitelů a příležitosti k posílení jejich postavení, které přináší zelená transformace. Také se věnuje zajištění dostupnosti udržitelných produktů a životních stylů a přitom není rozhodující, kde se spotřebitel nachází či jaká je jeho životní úroveň.
- digitální transformace – tato oblast je spojena s vytvořením digitálního prostoru pro spotřebitele, který bude bezpečnější a ve kterém budou jeho práva chráněna. Pozornost je rovněž zaměřena na inovace, které by měly přinést lepší a novější služby.
- účinné prosazování a náprava – zaměřuje se na řešení dopadů pandemie Covid-19 na práva spotřebitelů a boj proti zavádějícím environmentálním tvrzením a nekalým obchodním praktikám. Vymáhání práv spotřebitelů je v kompetenci vnitrostátních orgánů, ale i Evropská unie má v oblasti ochrany spotřebitele významnou roli.
- řešení zvláštních potřeb spotřebitelů – týká se zohlednění potřeb spotřebitelů, kteří mohou být v určitých momentech zranitelní a potřebují zvláštní záruky. To může být zapříčiněno jednak sociálními podmínkami a také rozdílnostmi mezi spotřebiteli.
- ochrana spotřebitele v globálních souvislostech – souvisí se zajištěním bezpečnosti dovozu a ochrana spotřebitelů v Evropské unii před nekalými praktikami, které mohou používat subjekty mimo Evropskou unii tak, že bude nad trhem zajištěn dozor a jednotlivé orgány v členských zemích budou mezi sebou spolupracovat.

Orgány Evropské unie dohlíží na spotřebitelskou politiku prostřednictvím srovnávacího přehledu podmínek pro spotřebitele. Dále je spotřebitelská politika sledována srovnávacím přehledem situace na spotřebitelských trzích, kdy jsou mezi spotřebiteli prováděny průzkumy (Ratcliff a Martinello, 2021).

2.2.1 Nový program pro spotřebitele

V listopadu 2020 byl v Bruselu publikován dokument, který nese název „Nový program pro spotřebitele“. Cílem tohoto dokumentu je zlepšit situaci v oblasti ochrany spotřebitelských práv občanů Evropské unie. Má se věnovat podpoře jejich vzdělávání, informovanosti a také má zajistit volný přístup ke zboží a službám, které jsou jedním ze základních práv občanů Evropské unie.

Program se člení do pěti důležitých oblastí (Evropská komise, 2020):

- zelená transformace,
- digitální transformace,
- náprava a prosazování práv spotřebitele,
- zvláštní potřeby některých spotřebitelských skupin,
- mezinárodní spolupráce.

Tento nový program pro spotřebitele je platný pro období let 2020 – 2025 a byl výrazně ovlivněn pandemií Covid-19. Celý svět čelí zcela novým skutečnostem nejen v oblasti života a zdraví, ale také v oblasti ekonomiky, ekologie či digitalizace. Cílem tohoto programu je ochrana práv občanů – spotřebitelů, kteří se díky pandemii ocitli v centru globálních změn. Příkladem může být změna chování spotřebitelů v oblasti online nákupu. Tento způsob nakupování zaznamenává obrovský nárůst ve všech segmentech a z toho důvodu si Evropská unie klade za cíl přijmout taková opatření, která povedou k bezpečnému obchodování v unii. Evropská legislativa má významný vliv na ochranu práv spotřebitele v České republice.

3 Instituce pro ochranu spotřebitele

Účinná politika ochrany spotřebitele zajišťuje, aby jednotný trh fungoval řádně a účinně. Cílem této politiky je poskytnout zvýšenou ochranu spotřebitelům, kteří jsou oproti obchodníkům znevýhodněni. Pravidla na ochranu spotřebitele mají za úkol zlepšit tržní výsledky pro celé hospodářství. Zlepšování postavení spotřebitelů a účinná ochrana jejich bezpečnosti se staly zásadními cíli politiky EU (Ratcliff a Martinello, 2021).

Ochranou spotřebitele se zabývá celá řada různých institucí. Je možné je rozdělit na instituce Evropské unie, státní a občanské instituce. Jejich hlavním cílem je poskytnout pomoc spotřebitelům a chránit jejich práva, která zaručují příslušné právní předpisy.

3.1 Instituce Evropské unie

Mezi instituce, které v rámci Evropské unie zajišťují ochranu spotřebitele, patří především příslušné orgány Evropské komise, Evropského parlamentu a Rady Evropské unie. Ochranou spotřebitele se také zabývá Evropské spotřebitelské centrum (ESC).

Parlament se zaměřuje na neustálé zlepšování pravidel pro ochranu spotřebitele. Politika v oblasti ochrany spotřebitele se již nezaměřuje pouze na technickou harmonizaci norem. Od června 2014 uplatňují členské státy vnitrostátní právní předpisy provádějící směrnici o právech spotřebitelů, kterou přijal Parlament. Tento orgán se nepodílí pouze na tvorbě právních předpisů Evropské unie, ale také stanovuje program politiky v oblasti ochrany spotřebitele. Svou aktivitu vyvíjí zejména při zajišťování vyšších rozpočtových prostředků na opatření v oblasti ochrany spotřebitele a na rozvoj organizací, které zastupují spotřebitele v jednotlivých členských státech a zejména pak v těch, které se staly součástí EU po roce 2004 (Ratcliff a Martinello, 2021).

Úkolem ESC je poskytovat informace a poradenství spotřebitelům v oblasti přeshraničního nakupování a řešit jejich případné stížnosti (Ratcliff a Martinello, 2021).

3.2 Státní organizace a instituce v ČR

Ochranou spotřebitele se v ČR zabývá celá řada institucí a organizací. Zásadní roli v této oblasti hraje Ministerstvo průmyslu a obchodu České republiky. Mezi další státní institucemi a organizace se řadí např. Česká obchodní inspekce, Státní zemědělská a potravinářská inspekce, Státní veterinární služba, Hygienická služba a další. Jednotlivé organizace a instituce budou představeny v následujících kapitolách.

3.2.1 Ministerstvo průmyslu a obchodu

Mezi kompetence Ministerstva průmyslu a obchodu patří zejména spravování obchodní, průmyslové a energetické politiky v rámci Evropské unie. Dále se ministerstvo zaměřuje i na ochranu spotřebitele. V této oblasti si ministerstvo klade za cíl zejména plnění Priorit spotřebitelské politiky. Za prioritní okruhy se považuje především bezpečnost výrobků a služeb, ochrana ekonomických zájmů spotřebitelů, zajištění dozoru nad trhem, posílení vymahatelnosti práva, legislativní činnost či spolupráce se spotřebitelskými organizacemi (MPO, 2020).

3.2.2 Česká obchodní inspekce

Česká obchodní inspekce (ČOI) je orgán státní správy, který je podřízený Ministerstvu průmyslu a obchodu. V jejím čele stojí ředitel, kterého jmenuje ministr průmyslu a obchodu. ČOI byla ustanovena zákonem č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci. Tento úřad se člení na ústřední inspektorát, kterému jsou podřízené inspektoráty sídlící v 7 krajských městech.

ČOI kontroluje fyzické a právnické osoby, které nabízejí, prodávají, dodávají nebo uvádějí na trh výrobky, nabízejí nebo poskytují služby nebo vyvíjejí jinou činnost podle zákona o ČOI.

V případě nedodržování zákonů ukládá ČOI ve správním řízení sankce, které mají obvykle podobu peněžitého trestu. Za nejzávažnější přestupky může být udělena pokuta až do výše 50 mil. Kč. Za méně závažná porušení mohou inspektoři uložit na místě kontrolované osobě, která s takovýmto řešením věci souhlasí, pokutu do 10 tis. Kč. Kromě finančních sankcí ukládá tento orgán také ochranná opatření. Nejčastěji se jedná o zákaz prodeje nebo o stažení výrobků z trhu. Mezi kompetence ČOI nespadá kontrola kvality potravin, pokrmů či tabákových výrobků. U těchto výrobků řeší pouze poctivost prodeje (např. správně účtované ceny) a také omezení prodeje např. pro osoby mladší 18 let. Dozor nad kvalitou potravin zajišťuje Státní zemědělská a potravinářská inspekce. Dozor nad zdravotní nezávadností potravin živočišného původu vykonává Státní veterinární správa (ČOI, 2020).

3.2.3 Státní zemědělská a potravinářská inspekce

Státní zemědělská a potravinářská inspekce (SZPI) je orgán státní správy, který je podřízený Ministerstvu zemědělství. Tento orgán vykonává dozor při výrobě a uvádění potravin do oběhu (pokud tento dozor neprovádí orgány veterinární správy), dále mezi jeho činnost patří dozor při výrobě a uvádění do oběhu tabákových výrobků a při vstupu a dovozu potravin a surovin neživočišného původu ze třetích zemí. Působnost SZPI je dána zákonem č. 146/2002 Sb., o Státní zemědělské a potravinářské inspekci. U fyzických a právnických osob provádí inspekce

a kontroluje zemědělské výrobky a potraviny nebo suroviny, které jsou určené k další výrobě. V rámci těchto kontrol kontroluje např. to, zda tyto potraviny a suroviny splňují požadavky, které jsou stanovené zvláštními právními předpisy (např. zákon č. 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích), dále kontroluje, jestli jsou při výrobě zemědělských výrobků a potravin dodržovány všechny stanovené podmínky, zda nedochází ke klamání spotřebitele, jestli jsou výrobky uváděné na trh bezpečné apod. Dále u kontrolovaných osob zjišťuje nedostatky při výrobě a jejich důvody, kontroluje požadavky na jakost u ovoce, zeleniny či brambor, dále do jejich kompetencí spadá kontrola požadavků na osobní a provozní hygienu. Tento orgán nemá oprávnění ke kontrole přípravy jídel a nápojů v provozovnách společného stravování. Toto mají na starosti orgány hygienické služby a poctivost prodeje pak řeší ČOI (Beránek, 2013, s. 207 - 208).

3.2.4 Státní veterinární služba

Orgány veterinární správy vykonávají působnost na úseku veterinární péče podle zákona č. 166/1999 Sb., o veterinární péči a o změně některých souvisejících zákonů (veterinární zákon) (Beránek, 2013, s. 209). Tento správní úřad patří pod resort Ministerstva zemědělství a je nejvyšším orgánem veterinární správy s celorepublikovou působností. Tento orgán mimo jiné vykonává dozor nad manipulací se surovinami živočišného původu v provozovnách společného stravování (např. restaurace) (Výroční zpráva, 2019).

Státní veterinární služba zajišťuje zdravotní a hygienickou nezávadnost a biologickou hodnotu živočišných produktů a vytváří předpoklady pro výkon a rozvoj veterinární péče při ochraně a upevňování zdraví chovaných i volně žijících zvířat (Veber, 2007, s. 55).

3.2.5 Hygienická služba

Orgány hygienické služby jsou představovány hygienickými stanicemi, které jsou podřízeny Ministerstvu zdravotnictví. Jejich činnost je upravena zákonem č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví. Provoz stravovacích zařízení z hlediska hygieny upravuje vyhláška Ministerstva zdravotnictví č. 137/2004 Sb., o hygienických požadavcích na stravovací služby a o zásadách osobní a provozní hygieny při činnostech epidemiologicky závažných. Do předmětu kontroly hygienické služby spadá celá řada činností. Jedná se zejména o činnosti spojené s dodržováním zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a také se zaměřuje na dodržování evropské legislativy, která souvisí s problematikou hygieny potravin a bezpečnosti práce. Krajské hygienické stanice mají na starosti zdravotní dozor v provozovnách stravovacích

služeb, kde zjišťují příčiny poškození nebo ohrožení zdraví. Dále také monitorují, jestli osoby provozující stravovací služby plní stanovené požadavky (Beránek, 2013, s. 208)

3.3 Občanské organizace a instituce

Tyto organizace a instituce hájí oprávněné zájmy spotřebitelů na vnitřním trhu. Pokud se spotřebitel dostane s podnikatelem do sporu, tak tyto organizace poskytují poradenskou činnost, kdy informují spotřebitele o právech v dané situaci a poradí mu, jak dále postupovat v řešení. V ČR funguje síť poraden, na které se může spotřebitel obrátit. Jedná se např. o Sdružení obrany spotřebitelů, organizaci dTest a další. Celou řadu informací je možné získat také z webových stránek těchto organizací. Svou roli mají i při výchově a vzdělávání spotřebitelů, kdy pořádají různé semináře pro širokou veřejnost. V rámci této činnosti se zaměřují zejména na prevenci, díky které je možné v řadě případů předcházet spotřebitelským sporům (MPO, 2019).

3.3.1 Sdružení obrany spotřebitelů

Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace, z.s. vznikla jako samostatná spotřebitelská organizace v Brně v říjnu 2009. V Brně je zajišťována veškerá administrativní činnost, která zahrnuje např. vydávání informačních materiálů či legislativní činnost. Mezi hlavní úkoly tohoto sdružení patří zajišťování bezplatného spotřebitelského poradenství při řešení problémů spotřebitelů. Rovněž pro spotřebitele pořádají různé besedy a semináře. Také se podílí na přípravě legislativy, kdy zákonodárcům navrhuje úpravy, které se týkají této problematiky. Sdružení podává každoročně několik podnětů k provedení kontrol dozorovými orgány (zejména Česká obchodní inspekce) (Sdružení obrany spotřebitelů, 2021).

3.3.2 dTest

Jedná se o neziskovou organizaci, která byla založena v roce 1992. Nejedná se pouze o časopis s testy. Spotřebitelům nabízejí komplexní servis ve formě praktického průvodce, který pomáhá při rozhodování o nákupu zboží a při řešení spotřebitelských problémů. Výsledky této činnosti je možné najít v časopisech dTest či na webových stránkách organizace. Provozují také spotřebitelskou poradnu, kde mohou spotřebitelé pokládat dotazy při řešení problémů s reklamací nebo odstoupením od smlouvy. Dále také vedou databázi nebezpečných výrobků (např. potravin). Často také spolupracují s Českou obchodní inspekcí (D-test, 2020).

3.4 Reklamace ve stravovacím zařízení

Spotřebitelé už jsou zvyklí reklamovat obuv či elektroniku, ale ve stravovacích zařízeních se ve většině případů drží zpátky, protože neznají svá práva a mají tak obavy, jak se celá situace

může vyvinout. Přitom v restauraci se uzavírá kupní smlouva jako kdekoli jinde a pokud nedojde k odpovídajícímu plnění, tak má spotřebitel se právo ozvat. Reklamací se může týkat všeho, co je předmětem smlouvy, která se uzavírá mezi spotřebitelem a restaurátérem. Ve většině případů se bude jednat o nápoje a pokrmy. Nedostatky se mohou projevit v množství, teplotě, složení, postupu přípravy či chuti. Naprostou samozřejmostí by měla být výměna pokrmu v případě, že byl přinesen jiný pokrm, než byl objednan. Restaurace je odpovědná za to, že podávané pokrmy i nápoje mají vlastnosti, které byly sjednány – ať už se to týká složení uvedeného v jídelním lístku nebo speciální úpravy, které si mohl spotřebitel doplnit např. s číšníkem. V případě, že vlastnosti nebyly specifikovány, tak by měly odpovídat povaze zboží a zvyklostem. Pokrmy i nápoje by měly být podávány v odpovídajícím množství, které je uvedené v jídelním lístku. Reklamovat je možné i teplotu pokrmu resp. nápoje. Reklamací může být uplatněna i na vyúčtování. Na účtence nesmí být poplatky, na které spotřebitel nebyl předem upozorněn, v takovémto případě spotřebitel nemá povinnost je platit (d-Test, 2019).

Pokud spotřebitel dlouho čeká, tak může po obsluze požadovat slevu či odstoupit od smlouvy. V tomto případě se bude jednat o odchod z restaurace. Pokud je v lístku doba přípravy přímo uvedena nebo ji obsluha sdělila, tak nesmí dojít k jejímu překročení. V ostatních případech musí být přiměřená složitosti objednávky (d-Test, 2019).

Pokud je spotřebitel v restauraci nespokojený, tak to musí včas oznámit obsluze. Vhodné je, pokud komunikace s obsluhou probíhá v klidu. Spotřebitel by měl co nejpřesněji popsat, co je podle něj v nepořádku. Nespokojený zákazník má právo na přiměřenou slevu. Místo ní je možné žádat nápravu stavu (např. dopečení masa) nebo dodání nového pokrmu. V případě závažných nedostatků, které není možné uspokojivě odstranit výše uvedenými způsoby, může spotřebitel odstoupit od smlouvy – tj. odejít bez povinnosti zaplatit. Pokud se jedná o prokazatelné nedostatky, tak se obsluha většinou hádat nebude. Složitější jsou případy, kdy bude spotřebitel reklamovat chuť. V těchto případech již bude složitější uspět s reklamací. Spotřebitel má pak několik možností, jak celou situaci vyřešit. Tím nejjednodušším a nejrychlejším je přestat chodit do takovéto restaurace. Dále může předmětnou situaci řešit se některým ze státních dozorových orgánů, kterému podá podnět. Pokud by se jednalo o nedostatky související s mírou a množstvím podávaných nápojů a pokrmů, tak tyto situace řeší Česká obchodní inspekce, problémy s hygienou potravin má v kompetenci Státní zemědělská a potravinářská inspekce a v případě potravin živočišného původu se jedná o Státní veterinární správu (d-Test, 2019).

Každá restaurace by měla poskytnout kalibrovanou sklenku (s ryskou) na přeměření správné míry, to samé se týká i kalibrované váhy. Díky tomu si tak může spotřebitel ověřit, že hmotnost masa odpovídá údajům v jídelním lístku. Restaurace má povinnost poskytnout objednané jídlo nejen v požadované kvalitě ale také bez zbytečných prostojů. Restaurace má dále povinnost poskytnout jídlo podle jídelního lístku bez ohledu na to, kdo je hostem a jaké služby si objedná. Odmítnout obsloužit hosta kvůli jeho národnosti či věku, protože přijde s malými dětmi, považuje zákon na ochranu spotřebitele jako diskriminaci a tento postup je trestán ze strany ČOI. Pokud servírované jídlo neodpovídá objednavce (např. obsahuje jiné suroviny, vypadá jinak než na obrázku apod.), tak má host právo ho odmítnout a žádat nápravu, zrušit objednávku či odejít bez placení. Zákon na ochranu spotřebitele výslovně zakazuje, aby bylo vzbuzováno zdání, že v ceně objednané služby jsou zahrnuty výrobky nebo služby, za které se ve skutečnosti platí zvlášť. Typickým příkladem může být to, když obsluha spolu s objednaným jídlem donese na stůl např. pečivo, aniž by si o ně host požádal a aniž by ho obsluha upozornila, že se za ně platí zvlášť. Státní instituce, které vykonávají kontrolu nad činností restaurací (např. ČOI má v kompetenci míry a váhy pokrmů či problematiku diskriminace v restauracích, hygienické stanice se zabývají případy onemocnění kvůli zkaženému nebo špatně připravenému jídlu apod.). Postih je obvykle ve formě pokuty, která se obvykle pohybuje v tisících až desetitisících. V případě, že restaurace ohrozila zdraví svých hostů, může být pokuta podstatně vyšší, součástí postihu může být také zastavení provozu restaurace (Hrdinová, 2011).

Díky pandemii Covid-19 lidé začali ještě více než předtím využívat pro objednávání jídla různé mobilní aplikace s tím, že následné doručení jídla zajišťuje kurýr. Spotřebitel v tomto případě není v kontaktu přímo s restaurací ale jen s provozovatelem aplikace. V případě reklamace jídla objednaného prostřednictvím platformy je možné využít např. zákaznickou podporu a s ní celý problém vyřešit. Na základě podnětu od zákazníka se pak zjišťuje, kde se stala chyba a jak je rozsáhlá. Může se stát, že zákazník bude muset dodat fotografii poškozeného jídla či poskytnout detailnější informace týkající se reklamace. Také je možné celou reklamaci řešit ihned s kurýrem, který jídlo přivezl (Doskočilová, 2021).

II. Praktická část

4 Praktická část

V rámci praktické části se bude vycházet z dat jednotlivých orgánů, které mají v České republice na starosti problematiku ochrany spotřebitele v gastronomii (např. Česká obchodní inspekce (ČOI) či Hygienická služba). Bude provedena analýza kontrolní činnosti vybraných dozorových orgánů za roky 2015 – 2020. V roce 2021 (a potažmo i v části roku 2020) byla část stravovacích služeb uzavřena nebo zásadně omezena. Podobně tomu bylo i u kontrolních orgánů, které se v době pandemie koronaviru věnovaly i jiné než běžně vykonávané agendě.

Omezení kvůli šíření koronaviru poprvé uzavřelo stravovací služby (tj. např. restaurace) 13. března 2020. Koncem jara a léta přišlo rozvolnění, po kterém mohla většina podniků na základně přísných hygienických opatření a s menší kapacitou opětovně fungovat. Od 14. října 2020 byla otevřena již jen výdejové okénka pro odběr jídla s sebou. Restaurace byly zavřené do 3. prosince 2020, kdy mohly zase otevřít ovšem s různými režimovými opatřeními. Další uzavírka restaurací nastala od 18. prosince a k jejich opětovnému otevření došlo až 17. května 2021 (Morávek, 2019).

4.1 Kontrolní činnost vybraných dozorových orgánů

Tato kapitola bude zaměřena na tři dozorové orgány, a to Českou obchodní inspekci, Státní zemědělskou a potravinářskou inspekci a Hygienickou službu. Bude vycházet z výročních zpráv (resp. zpráv o činnosti) jednotlivých orgánů o výsledcích kontrolní činnosti v letech 2015 – 2020. Výroční zprávy (resp. zprávy o činnosti) jsou veřejně dostupné na webových stránkách jednotlivých institucí.

4.1.1 Česká obchodní inspekce

V roce 2020 provedla ČOI celkem 17 559 kontrol. Oproti roku 2019 se jedná o pokles ve výši 35 %. Tato situace byla výrazně ovlivněna pandemickou situací způsoben šířením nemoci Covid-19. Přijatá opatření k zamezení šíření koronaviru měla přímý dopad na fungování ČOI, který působí jako orgán dozoru nad trhem. Na základě toho byly na určitou dobu přerušeny některé činnosti, které byly vyhodnoceny jako epidemiologicky rizikové jak pro pracovníky ČOI, tak i pro pracovníky kontrolovaných subjektů. Přijatá protiepidemiologická opatření měla dopad na činnost subjektů, které jsou předmětem dozoru ČOI. Tato skutečnost se projevila v podobě omezení případně zákazu prodeje některých druhů zboží či poskytování služeb resp. uzavřením popřípadě omezením provozování některých činností a provozů. Výše uvedené činnosti tedy měly vliv na celkový pokles vykonaných kontrol. Kontrolní činnost byla v roce

2020 přizpůsobena aktuálnímu vývoji protiepidemiologické situace, což vedlo k tomu, že některé kontrolní akce nebyly realizovány či byly realizovány v omezeném rozsahu (Výroční zpráva ČOI, 2020).

V tabulce 1 je uvedený celkový počet kontrol a zjištěné nedostatky, které byly provedeny ČOI v letech 2015 – 2020. Tabulka rovněž zahrnuje počty kontrol, které byly zaměřené na ochranu spotřebitele a kolik nedostatků bylo v této oblasti zjištěno. V roce 2020 bylo provedeno celkem 17 559, v 38,7 % případů byly zjištěny nedostatky. Na základě zmocnění zákona č.634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele bylo provedeno 16 327 kontrol a nedostatky byly zjištěny v 34,5 % případů. V roce 2020 byly uloženy pokuty v celkové výši 72,3 mil. Kč.

V roce 2019 inspekce provedla celkem 26 854 kontrol, nedostatky byly zjištěny v 44,67 % případů. V rámci provedených kontrol se při 24 808 kontrolách ověřovalo dodržování zákona o ochraně spotřebitele. Nedostatky byly zjištěny při 40,23 % kontrol. V roce 2019 byly uloženy sankce v celkové hodnotě 113,7 mil. Kč. V roce 2018 byly uděleny pokuty v celkové výši přesahující 140 mil. Kč (ze sledovaných let je to nejvyšší hodnota pokuty).

Největší počet kontrol ve sledovaných letech byl realizovaný v roce 2016, konkrétně bylo provedeno více než 33 tisíc kontrol a více než 90 % z nich se zaměřovalo na dodržování zákona o ochraně spotřebitele. Nedostatky byly zjištěny v cca 40 % případů.

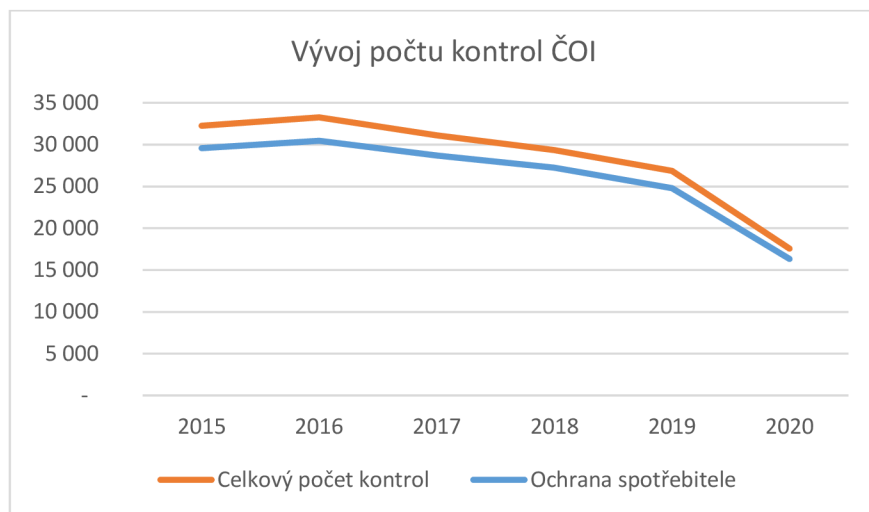
Tabulka 1: Počet kontrol ČOI v letech 2015 - 2020

	Celkový počet kontrol		Ochrana spotřebitele	
	Počet kontrol	Zjištěné nedostatky	Počet kontrol	Zjištěné nedostatky
2015	32 239	41,70%	29 558	38,10%
2016	33 255	42,66%	30 455	39,05%
2017	31 107	40,96%	28 707	36,94%
2018	29 345	46,15%	27 235	41,06%
2019	26 854	44,67%	24 808	40,23%
2020	17 559	38,70%	16 327	34,50%

Zdroj: vlastní zpracování dle výročních zpráv ČOI

Na následujícím grafu 1 je zachycený vývoj počtu celkových kontrol a vývoj počtu kontrol na ochranu spotřebitele v letech 2015 – 2020. Z grafu je patrné, že se od roku 2016 snižuje počet provedených kontrol a výrazný propad je patrný v roce 2020, což bylo způsobeno situací s pandemií koronaviru.

Graf 1: Vývoj počtu kontrol ČOI v letech 2015 - 2020



Zdroj: vlastní zpracování dle výročních zpráv ČOI

4.1.2 Státní zemědělská a potravinářská inspekce

SZPI je v České republice jediný dozorový orgán, který má jako hlavní a jedinou kompetenci kontrolu potravin a tabákových výrobků. Kvalita potravin a jejich bezpečnost mají významný vliv na lidské zdraví a kvalitu života. V roce 2020 byl největší počet kontrol proveden v oblasti maloobchodu, což je dáno nejen počtem maloobchodních provozoven ale také tím, že nevyhovující potraviny se dlouhodobě více vyskytují v maloobchodě než u výrobců. Kontroly v provozovnách společného stravování byly značně ovlivněny přijatými opatřeními, která vedla k omezení jejich provozu.

V roce 2020 bylo provedeno téměř 57 tisíc vstupů do provozoven potravinářských podniků, provozoven společného stravování (jedná se podniky provozující stravovací služby), celních skladů a internetových obchodů. V provozovnách společného stravování bylo provedeno téměř 8 700 kontrol. Celkem bylo zjištěno 2 874 nevyhovujících šarží potravin. Nejvyšší nevyhovující procenta byla zjištěna u škrobu a škrobových výrobků (86 %) a u čokolády a cukrovinek (69 %).

SZPI vykonává dozor v provozovnách společného stravování od 1.1.2015. Stěžejní oblastí dozoru jsou v případě společného stravování např. restaurace, provozovny rychlého občerstvení, cukrárny, pivnice, hery, bary či stravování v rámci maloobchodu. Nejčastějším důvodem nevyhovujících zjištění bylo porušení hygienických požadavků. Kontroly se rovněž zaměřují na prověření, zda jsou spotřebitelům zpřístupněny informace o alogenních látkách v nabízených pokrmech. Dále se kontroloři také zaměřují na to, zda nejsou pro přípravu pokrmů používány fritovací oleje a tuky, které vykazují známky nepřijatelného stupně tepelného rozkladu a nejsou vhodné k lidské spotřebě. V roce 2020 SZPI uložila pokuty v celkové výši

96,5 mil. Kč. V předchozím roce činila výše uložených pokut téměř 157 mil. Kč (Výroční zpráva SZPI, 2020).

Počet kontrol provedených SZPI v letech 2015 – 2020 je zachycený v následující tabulce 2. Nejvíce kontrol bylo provedeno v roce 2020, přibližně 15 % z celkového počtu kontrol připadá na kontroly ve společném stravování. Nedostatky byly zjištěny ve 23 % případů. V předchozích analyzovaných letech byl počet kontrol v porovnání s rokem 2020 nižší o cca 10 000 kontrol. Zhruba třetina z těchto kontrol připadala na provozovny veřejného stravování (tj. restaurace, bary apod.), kde byly zjištěny nedostatky ve čtvrtině případů.

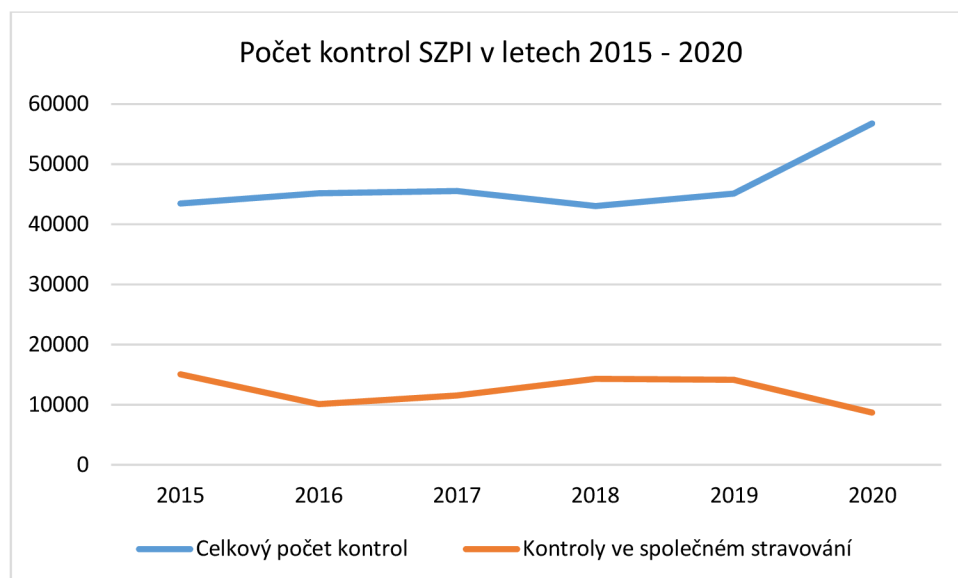
Tabulka 2: Počet kontrol SZPI v letech 2015 - 2020

	Celkový počet kontrol		Kontroly ve společném stravování
	Počet kontrol	Počet kontrol	Zjištěné nedostatky
2015	43 483	15 051	32,05%
2016	45 159	10 114	28,33%
2017	45 530	11 522	25,80%
2018	43 041	14 290	24,19%
2019	45 088	14 146	24,02%
2020	56 781	8 682	22,98%

Zdroj: vlastní zpracování dle zpráv o činnosti SZPI

Na následujícím grafu 2 je zachycený vývoj počtu celkových kontrol a vývoj počtu kontrol ve společném stravování v letech 2015 – 2020. Z grafu je patrné, že se v roce 2020 snížil počet kontrol provedených ve společném stravování o 40 % oproti předcházejícímu roku. Tato situace souvisí s pandemií koronaviru a s omezením (případně uzavřením) provozoven společného stravování. Kromě kontrol v provozovnách společného stravování se SZPI zaměřuje na kontroly provozoven potravinářských podniků, dále celních skladů a internetových obchodů.

Graf 2: Vývoj počtu kontrol SZPI v letech 2015 - 2020



Zdroj: vlastní zpracování dle zpráv o činnosti SZPI

4.1.3 Hygienické stanice

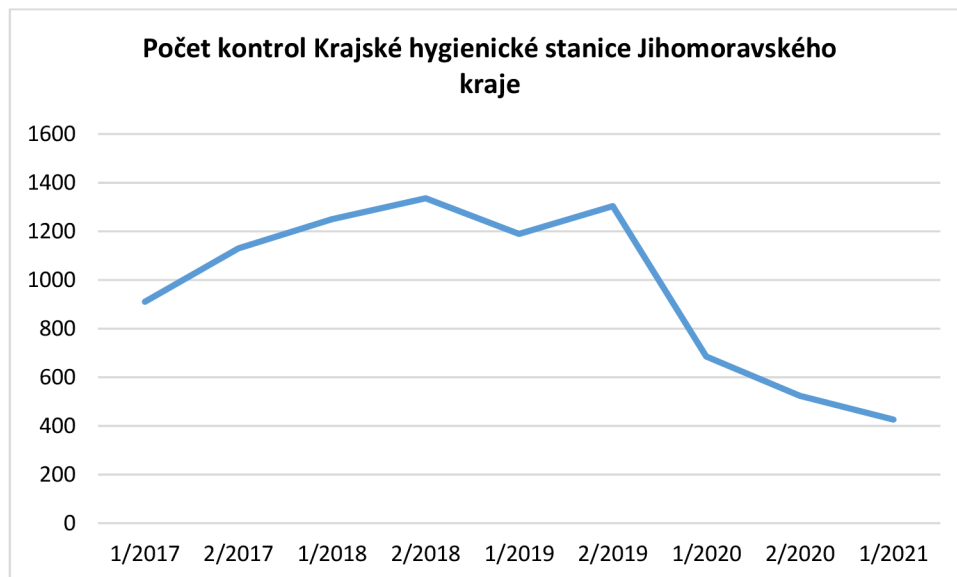
Jednotlivé krajské hygienické stanice vydávají pololetí zprávy o činnosti. V rámci této části se pozornost zaměří na Krajskou hygienickou stanici Jihomoravského kraje se sídlem v Brně.

Informace jsou získány z webových stránek krajské hygienické stanice, kde jsou veřejně přístupná data od roku 2017, informace jsou zveřejňovány v pololetních intervalech. Z níže uvedeného grafu 3 je patrné, že se od roku 2017 postupně zvyšuje počet prováděných kontrol oddělením hygieny výživy. Ve druhém pololetí roku 2018 bylo celkem provedeno 1 336 kontrol v potravinářských podnicích. Nejvíce se kontroly zaměřily na restaurace a také na pevné a mobilní stánky. Zjištěné nedostatky souvisejí nejčastěji se zanedbáním úklidu. Pokuty byly uloženy v celkové výši 804 tis. Kč. Od prvního pololetí roku 2020 dochází k výraznému poklesu počtu kontrol, tento pokles je přibližně poloviční. Tento stav je způsoben uzavřením velkého počtu provozoven stravovacích služeb po dobu trvání nouzového stavu a také tím, že značná část pracovníků z oddělení hygieny výživy se podílela na řešení situace způsobené onemocněním Covid-19 (Výroční zpráva KHS, 2020).

V 1. pololetí roku 2021 provedli pracovníci oddělení hygieny výživy Krajské hygienické stanice Jihomoravského kraje celkem 426 kontrol v potravinářských podnicích. Nejvíce kontrol bylo provedeno v restauracích, dále ve stáncích a také v občerstvení, v bufetech či cukrárnách. V porovnání s prvním pololetím roku 2019 je počet kontrol přibližně třetinový. Tato skutečnost souvisí s mimořádnými opatřeními, která zásadně omezila činnost provozoven stravovacích

služeb během pandemie Covid-19. Svůj podíl na tom mělo také to, že řada pracovníků byla během koronaviru převedena na trasování kontaktů. V prvním pololetí roku 2019 bylo celkem uloženo 36 pokut v celkové hodnotě 138 tis. Kč. Nejčastějšími závadami byl nedostatečný úklid či neznačení rozpracovaných pokrmů (Šles, 2021).

Graf 3: Vývoj počtu kontrol Krajské hygienické stanice Jihomoravského kraje v letech 2017 – 1. pololetí 2021



Zdroj: vlastní zpracování dle zpráv o činnosti oddělení hygieny výživy Krajské hygienické stanice Jihomoravského kraje v Brně

5 Dotazníkové šetření

Součástí bakalářské práce je také dotazníkové šetření, které se zaměřovalo na ochranu spotřebitele v gastronomii (např. v restauraci). Jeho cílem je zjistit, jaké mají respondenti zkušenosti s poskytovanými službami a jestli případné problémy řešili s příslušnými orgány, které se zabývají ochranou spotřebitele.

Dotazníkové šetření probíhalo v únoru 2022. Ještě před tím byl proveden tzv. předvýzkum, kterého se zúčastnilo 10 osob a který byl provedený v lednu 2022. V rámci předvýzkumu bylo zjišťováno, jestli jsou otázky v dotazníku srozumitelné a nebudou při vyplňování představovat pro respondenty překážku. Žádný z účastníků předvýzkumu nezaznamenal problémy, všechny otázky byly srozumitelné.

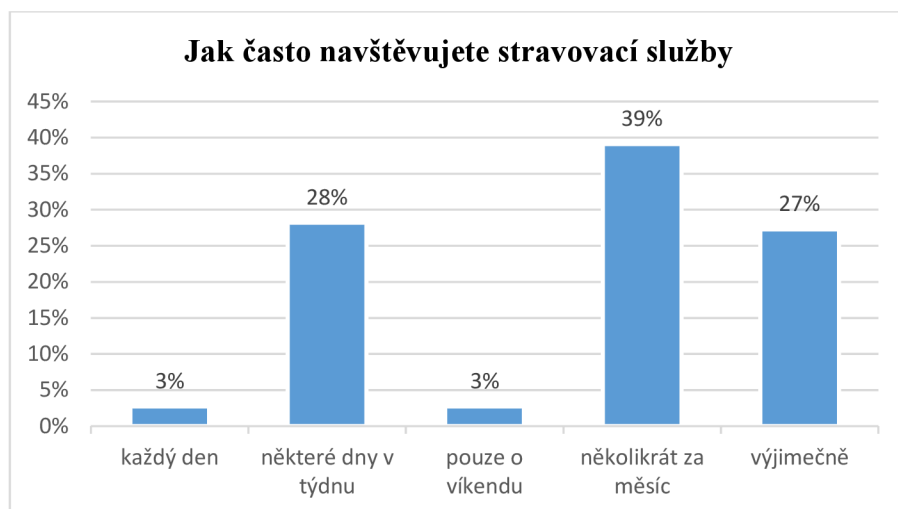
Dotazníkové šetření bylo vzhledem k situaci s koronavirem realizováno elektronicky prostřednictvím webových stránek vyplnto.cz. Žádný z respondentů nebyl kontaktován osobně. Dotazníkové šetření probíhalo od 10. do 15. února 2022 a celkově se ho zúčastnilo 110 respondentů. Získané výsledky byly zpracovány a vyhodnoceny v programu Microsoft Office Excel.

Samotný dotazník začíná oslovením respondentů a představením účelu, ke kterému bude dotazník použitý. V rámci dotazníku jsou uvedené uzavřené i polouzavřené otázky.

5.1 Výsledky dotazníkového šetření

První otázka se v dotazníku zaměřovala na to, jak často respondenti navštěvují stravovací služby (např. restauraci, kavárnu apod.). Ze získaných odpovědí je patrné, že oslovené respondenty není možné označit za časté návštěvníky stravovacích služeb. Tato situace je do určité míry ovlivněna omezeními, která platila pro restaurace v průběhu pandemie koronaviru. Pouze 3 % respondentů uvedla, že stravovací služby navštěvují každý den. Nejvíce respondentů (39 %) odpovědělo, že stravovací služby navštěvují několikrát za měsíc. Některé dny v týdnu využívá stravovacích služeb 28 % oslovených. 3 % dotázaných uvedla, že stravovacích služeb využívají pouze o víkendu. Výjimečně stravovacích služeb využívá 27 % účastníků dotazníkového šetření.

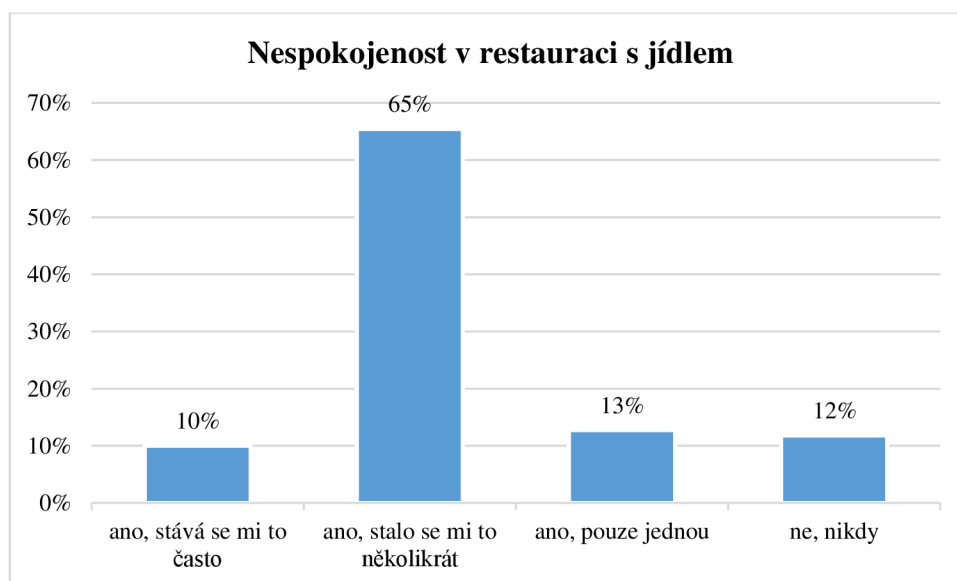
Graf 4: Otázka č. 1 - Jak často navštěvujete stravovací služby (tj. např. restaurace, rychlé občerstvení, kavárna apod.)



Zdroj: vlastní zpracování

Druhá otázka se v rámci dotazníkového šetření zaměřovala na to, jestli se respondenti během návštěvy stravovacího zařízení (tj. restaurace, rychlé občerstvení, kavárna apod.) setkali s výrobkem resp. službou, se kterou by nebyli spokojeni. Nejvíce dotázaných (tj. 65 %) uvedlo, že se s touto situací již několikrát ve stravovacím zařízení setkali. Často se to stává 10 % oslovených, pouze jednou nebylo spokojeno 13 % dotázaných. 12 % uvedlo, že nikdy nebyli nespokojeni.

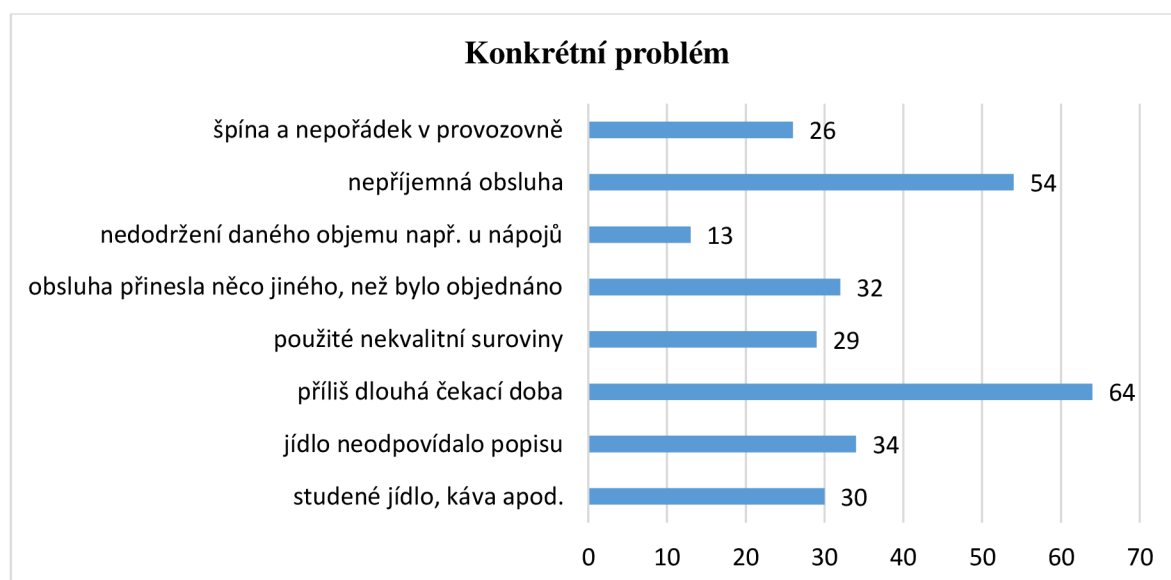
Graf 5: Otázka č. 2 - Setkal/a jste se někdy ve stravovacím zařízení (tj. restaurace, rychlé občerstvení, kavárna apod.), s výrobkem či službou, se kterou jste nebyl/a spojen/a?



Zdroj: vlastní zpracování

Následující třetí otázka zjišťovala, o jaký konkrétní nedostatek případně problém se u oslovených respondentů jednalo. U této otázky mohli respondenti uvést více odpovědí. Nejčastěji se oslovení dotázaní setkávají s příliš dlouhou čekací dobou, kterou uvedlo 64 respondentů. Druhým nejčastěji uváděným důvodem byla nepříjemná obsluha, se kterou se setkala 54 dotázaných. Další odpovědi jsou již poměrně vyrovnané a přibližně 30 respondentů má zkušenosti se studeným jídlem či kávou, dále s tím, že jídlo neodpovídalo popisu či na jeho výrobu byly použité nekvalitní suroviny a také obsluha přinesla něco jiného, než bylo objednáno. 26 dotázaných uvedlo, že mají zkušenosti se špínou a nepořádkem v provozovně. 13 oslovených se setkala také s tím, že nebylo dodrženo stanovené množství (např. u nápojů, kde je to nejvíce patrné).

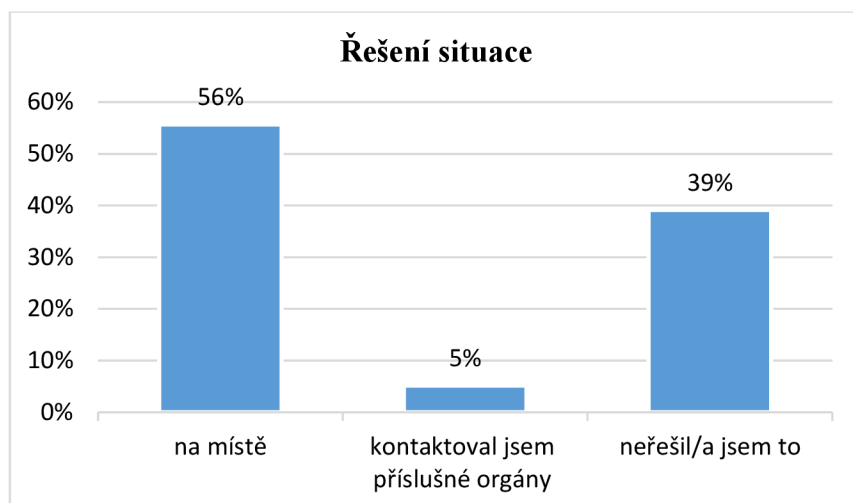
Graf 6: Otázka č. 3 - O jaký problém (nedostatek) se přesně jednalo



Zdroj: vlastní zpracování

Čtvrtá otázka byla určena pro respondenty, kteří již byli někdy nespokojeni s poskytovanými službami ve stravovacím zařízení. Tj. tato otázka se týkala respondentů, kteří na otázku č. 2 v rámci dotazníku odpověděli kladně. Celkově na tuto otázku odpovědělo 97 respondentů. 56 % z nich uvedlo, že situaci vyřešili na místě s obsluhou resp. prodáváčem. 39 % oslovených vzniklou situaci žádným způsobem neřešili. 5 % dotázaných (tj. 5 respondentů) uvedlo, že tuto situaci řešili s příslušnými orgány, které se těmito případy v ČR zabývají. Jedná se např. o hygienu či Českou obchodní inspekci.

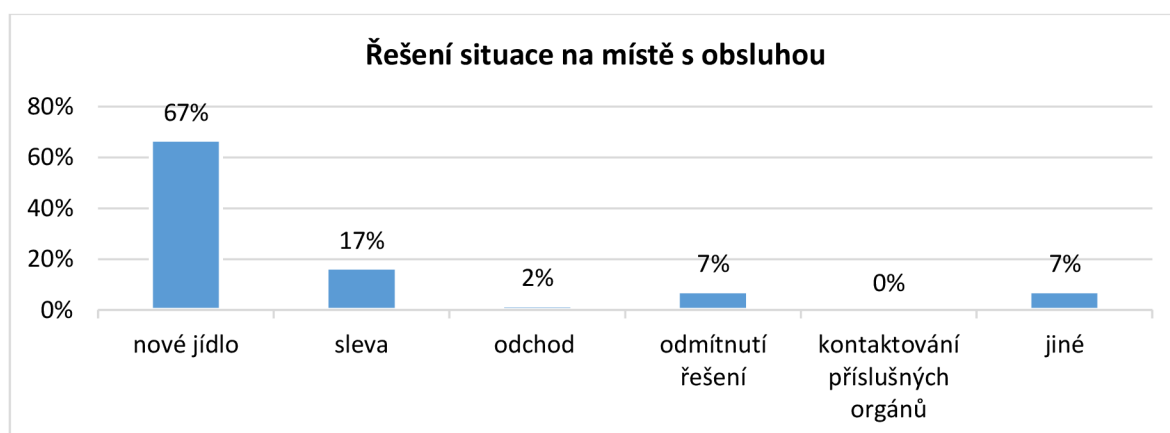
Graf 7: Otázka č. 4 - Jak jste tuto situaci řešil/a



Zdroj: vlastní zpracování

Následující pátá otázka se týkala respondentů, kteří vzniklou situaci ve stravovacím zařízení řešili na místě s obsluhou (tj. byla určena pro 54 respondentů). Tato otázka zjišťovala, jak se obsluha ve stravovacím zařízení zachovala resp., jak byla celá situace vyřešena. 67 % respondentů uvedlo, že obsluha situaci vyřešil přinesením nového jídla. V 17 % případů dostali respondenti slevu z ceny. 1 respondent byl s celou situací tak nespokojen, že ze stravovacího zařízení odešel. 7 % dotázaných uvedlo, že obsluha odmítla celou situaci vyřešit. Žádný z respondentů po řešení situace na místě s obsluhou nekontaktoval příslušné orgány (např. hygiena či ČOI). 7 % oslovených celou situaci vyřešilo jiným způsobem. Svou nespokojenost s řešením a chováním obsluhy vyřešili např. tím, že nedali spropitné a o celé situaci informovali své známé. Dále tato situace byla řešena např. omluvou ze strany obsluhy.

Graf 8: Otázka č. 5 - Pokud jste situaci řešil/a na místě s obsluhou (prodavačem/čkou), jak celá situace dopadla



Zdroj: vlastní zpracování

V rámci dotazníkového šetření 5 respondentů uvedlo, že konkrétní problém ve stravovacím zařízení řešili tím, že kontaktovali příslušné orgány, které mají v ČR na starosti ochranu spotřebitele. Otázky č. 6 – 10 tedy zjišťovali od těchto respondentů detailnější informace. První ze série těchto otázek se týkala toho, jaký orgán dotyčný respondent kontaktoval. Ve dvou případech se jednalo o příslušnou hygienickou stanici, dále byl také ve dvou případech podán podnět k České obchodní inspekci. V jednom případě byla na vzniklou situaci ve stravovacím zařízení upozorněna Státní zemědělská a potravinářská inspekce.

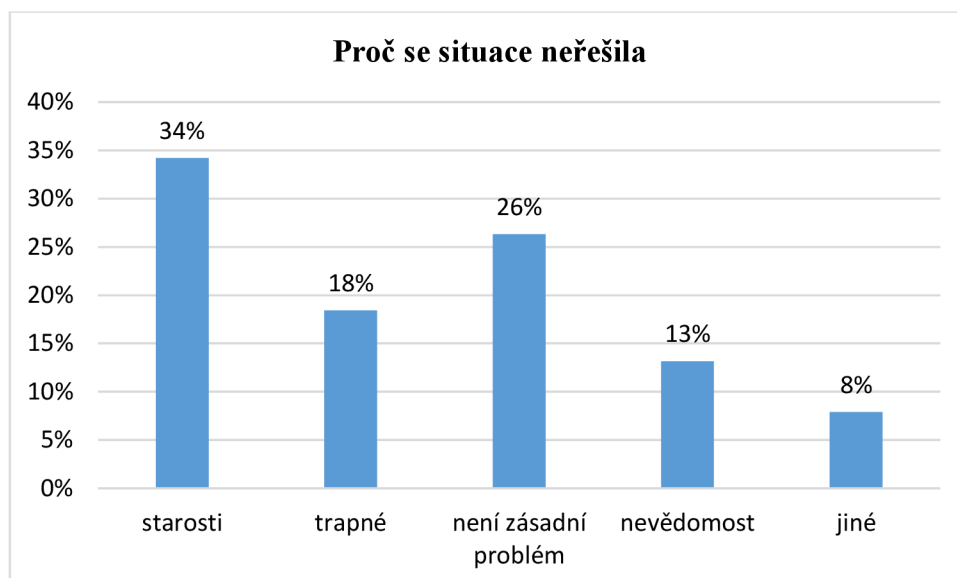
Další otázka zjišťovala, jakým způsobem byl podnět podán. Ve 4 případech byl podnět podán elektronicky (mailem) a v jednom případě poštou.

Následující osmá otázka se týkala toho, co vlastně dotyčný respondent od podaného podnětu ke kontrolnímu orgánu očekával. Ve čtyřech případech respondenti očekávali zaměření na příslušnou provozovnu, které následně povede ke zlepšení poskytovaných služeb. V jednom případě respondent uvedl, že podnět podal ze vzteku vzhledem k chování obsluhy.

Poslední ze série těchto otázek se týkala toho, jestli došlo na základě podaného podnětu ke sjednání nápravy. Podle všech 5 respondentů, kterých se tato otázka týkala, tak došlo k částečnému zlepšení poskytovaných služeb.

Desátá otázka byla určena pro respondenty, kteří vzniklý problém ve stravovacích službách žádným způsobem neřešili (tj. byla určena pro 38 respondentů). V této otázce měli dotazovaní odpovědět na to, z jakého důvodu celou situaci neřešili. Třetina oslovených uvedla, že si nechtěli zbytečně přidělovat starosti. Podle čtvrtiny respondentů se nejednalo o zase až tak zásadní problém a z tohoto důvodu se rozhodli situaci dál neřešit. 18 % dotázaných bylo jakékoli řešení situace trapné a raději situaci vůbec jinak neřešili. To, že je možné situaci nějakým způsobem řešit s kontrolními orgány, si v ten moment neuvědomilo 13 % respondentů. 8 % respondentů využilo u této otázky i volbu jiné odpovědi. Např. se jednalo o to, že nemají povahu někoho udávat a že sami vědí, co tato práce obnáší.

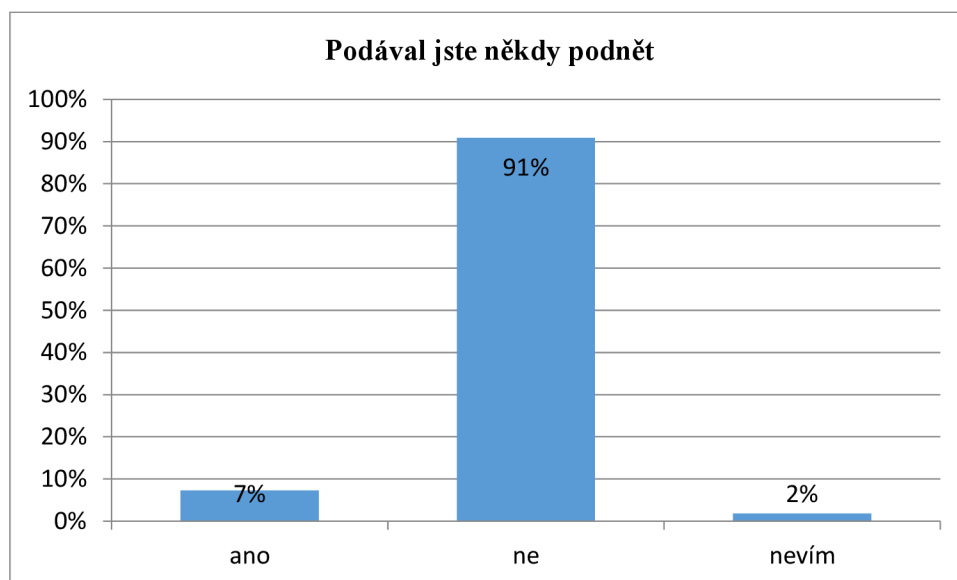
Graf 9: Otázka č. 10 - Pokud jste celou situaci neřešil/a, tak z jakého důvodu



Zdroj: vlastní zpracování

Jedenáctá otázka v dotazníku zjišťovala, jestli oslovený respondent již v minulosti podával někdy nějaký podnět kontrolním orgánům k provedení kontroly. 91 % z celkového počtu respondentů uvedlo, že ještě nikdy žádný podnět kontrolním orgánům nepodávali. 7 % dotázaných s tím má již zkušenosti.

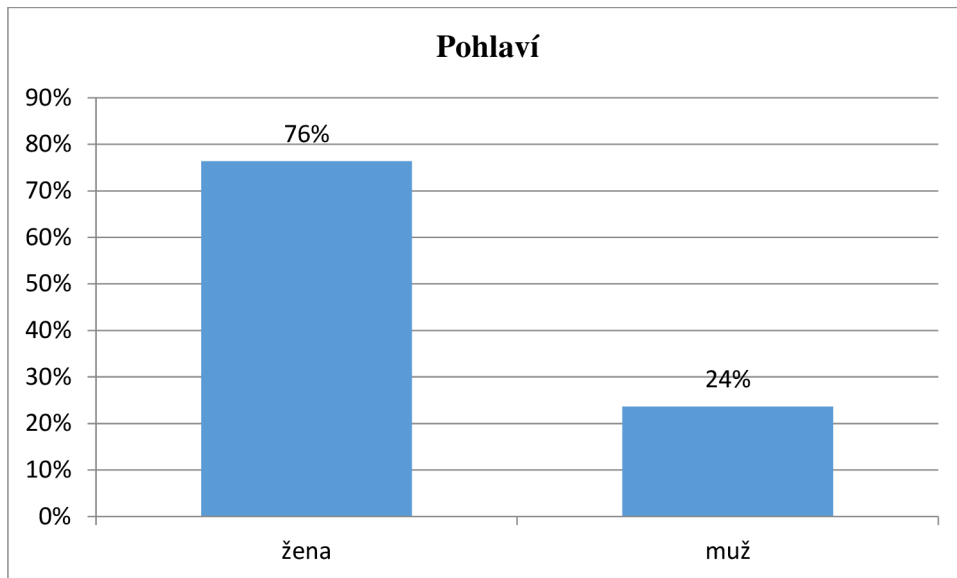
Graf 10: Otázka č. 11 - Podával/a jste již v minulosti nějaký podnět ke kontrole (např. hygiena, ČOI apod.)



Zdroj: vlastní zpracování

Následující otázky v dotazníku byly již doplňkové a zjišťovaly informace o jednotlivých respondentech. První z těchto otázek se zaměřovala na pohlaví respondentů. Dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem 76 % žen a 24 % mužů.

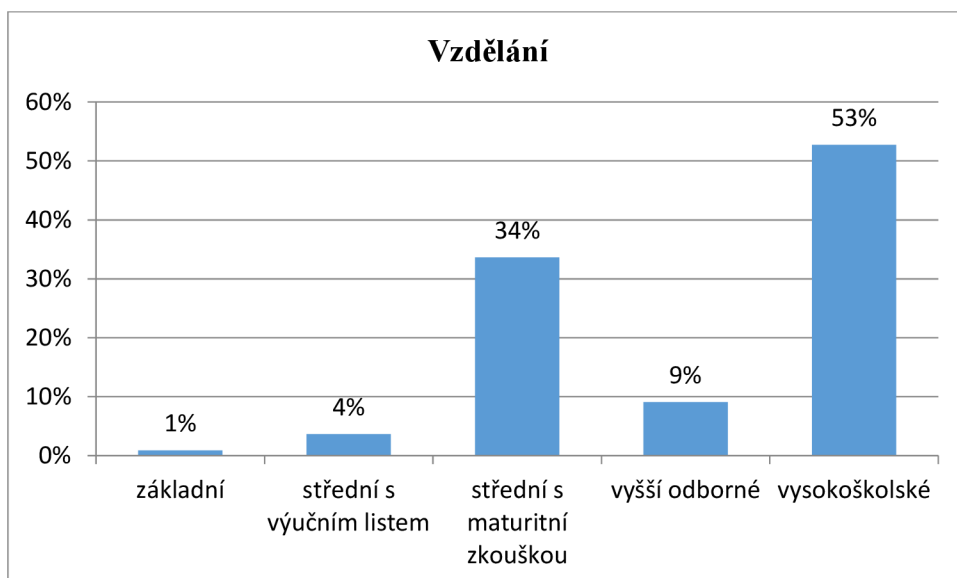
Graf 11: Otázka č. 12 - Pohlaví



Zdroj: vlastní zpracování

Další otázka se týkala vzdělání oslovených respondentů. Polovina respondentů uvedla, že jejich nejvyšší dosažené vzdělání je vysokoškolské. Třetina respondentů dosáhla středního vzdělání s maturitní zkouškou. Střední vzdělání s výučním listem získaly 4 % oslovených. 9 % uvedlo, že jejich vzdělání je vyšší odborné. 1 respondent uvedl jako nejvyšší dosažené vzdělání základní.

Graf 12: Otázka č. 13 - Nejvyšší dosažené vzdělání

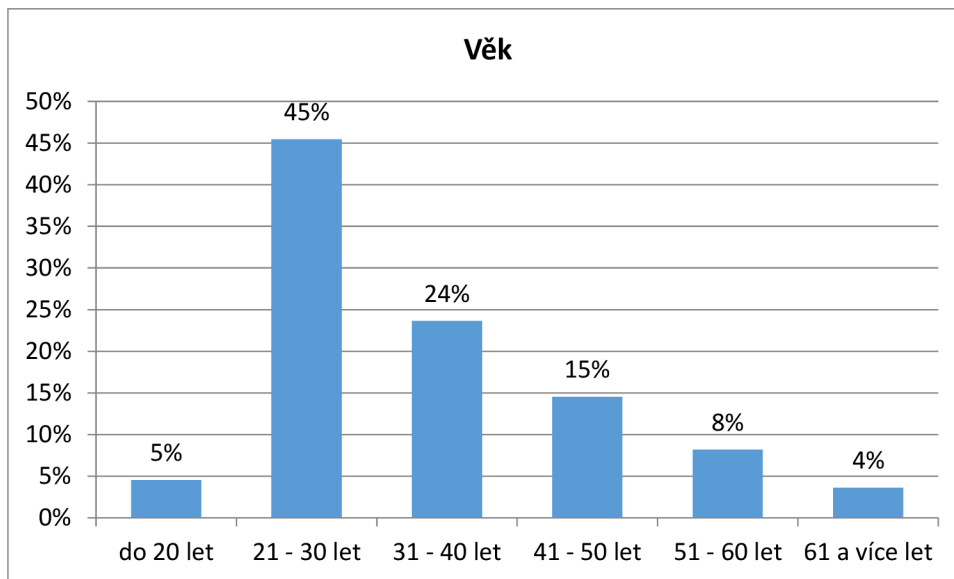


Zdroj: vlastní zpracování

Další ze všeobecných otázek se týkala věku respondentů. Dotazníkového šetření se zúčastnili mladší lidé, polovina z nich má věk do 30 let. S přibývajícím věkem se snižuje počet

respondentů. Např. ve věkové kategorii 31 – 40 let bylo osloveno 24 % respondentů, zatímco věk 61 a více let mají 4 oslovení.

Graf 13: Otázka č. 14 - Váš věk

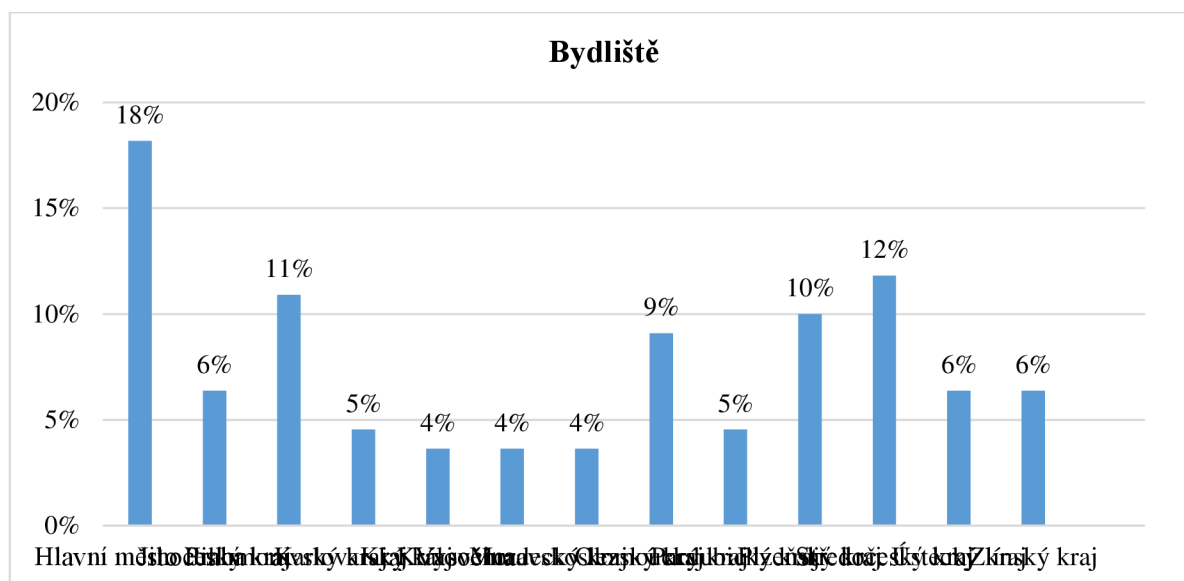


Zdroj: vlastní zpracování

Poslední otázka se týkala bydliště respondentů. Z výsledků je patrné, že se dotazníkového šetření zúčastnili respondenti z celé České republiky. Tento stav je dán tím, že dotazník byl veřejně dostupný přes webovou službu vyplnto.cz.

Nejvíce respondentů bylo osloveno z Prahy, jednalo se o necelou pětinu. Cca 10 % respondentů uvedlo jako své bydliště kraje Jihomoravský, Plzeňský a Středočeský. Nejvyšší zastoupení měly právě výše uvedené kraje.

Graf 14: Otázka č. 15 - Jaké je Vaše bydliště



Zdroj: vlastní zpracování

Z výsledků dotazníkového šetření je patrné, že 65 % oslovených respondentů bylo někdy v restauraci nespokojeno. Vesměs zjištěné nepříjemnosti byly projednány na místě s obsluhou nebo nebyly vůbec řešeny. Svou nespokojenost vyjádřilo podáním podnětu k příslušnému orgánu 5 % oslovených. Z uvedeného je patrné, že se respondenti snažili o vyřešení celé situace na místě, což také potvrzují jejich odpovědi. Podnět nepodal zejména z toho důvodu, že si nechtěli přidělovat další starosti nebo řešený problém nebyl až tak vážný a vše bylo vyřešeno na místě.

6 Rozhovory

V rámci zpracování bakalářské práce byla navázána spolupráce s institucemi, které se zabývají v České republice ochranou spotřebitele v gastronomii. Konkrétně se jedná o Krajskou hygienickou stanici Jihomoravského kraje, dále Státní zemědělskou a potravinářskou inspekci a také byla oslovena Česká obchodní inspekce. O spolupráci byla také požádána Státní veterinární správa České republiky, od které ale nebyly obdrženy žádné informace.

Spolupráce měla mít podobu rozhovorů, které vzhledem k pandemii koronaviru proběhly prostřednictvím e-mailové komunikace se zástupci jednotlivých institucí.

6.1 Hygienická stanice

Rozhovor probíhal s Ing. Milanem Šlesem, který působí jako ředitel Odboru hygieny výživy a předmětů běžného užívání (HV a PBU) v Krajské hygienické stanici Jihomoravského kraje se sídlem v Brně. Kontakt na pana Ing. Milana Šlese byl vyhledán na internetových stránkách krajské hygienické stanice. Ředitel odpovídal na příslušné otázky formou e-mailové komunikace dne 17.2.2022.

Celkem bylo připraveno 8 otázek, na které měl ředitel odboru odpovědět. Jednotlivé otázky se týkají úzkého spektra činností krajské hygienické stanice, které jsou vymezeny zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Kontrolní činnost tohoto orgánu byla v roce 2021 zásadně ovlivněna koronavirem a z tohoto důvodu byla pozornost zaměřena na činnost v letech 2015 – 2020.

První otázka zjišťovala, jaký vliv měla pandemie koronaviru na kontroly provozoven v gastronomii. Ing. Šlesl uvedl, že všichni pracovníci oddělení hygieny výživy byli zaměstnáni úkoly souvisejícími s epidemickou situací. Z toho je tedy patrné, že bylo provedeno výrazně méně kontrol v provozovnách stravovacích služeb. Poukázal také na plnění kontrolního plánu, který byl za dva roky pandemie splněn zhruba na 45 %. Cílené a regionálně zaměřené kontroly nebylo možno provést vůbec nebo jen v omezeném rozsahu.

Druhá otázka byla zaměřena na to, z jakého důvodu se na krajskou hygienickou stanici spotřebitelé v gastronomii nejčastěji obrací. Dotazovaný uvedl, že se na Krajskou hygienickou stanici Jihomoravského kraje se sídlem v Brně obrací občané zejména se svými stížnostmi (podněty), kterými se následně musí hygienická stanice zabývat. Rovněž uvedl, že se stížnosti nejčastěji týkají provozní hygieny v provozovnách stravovacích služeb nebo zdravotních potíží po požití pokrmů. Podnětů, které byly řešeny dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně

spotřebitele, bývá ročně kolem desítky. Celkový roční počet podnětů se pohybuje kolem 300 a jedná se tak o mizivé číslo.

Následovala třetí otázka, která zjišťovala, za jak dlouho se obvykle vyřeší podnět, který podal spotřebitel. Podle dotazovaného hygienická stanice neměří, za jak dlouho se vyřeší podaný podnět. Délka řešení podnětu se odvíjí od znění podnětu, na tom, jak stěžovatel spolupracuje, o jak rozsáhlý podnět se jedná, jaké byly zjištěny závady apod. Průběh řešení podnětu také ovlivňuje to, jestli je nutné dokládat další dokumenty apod. Přednostně jsou však řešeny podněty, které se týkají poškození nebo ohrožení zdraví. Dále také oslovený poukázal na to, že se běžně kontrola zahajuje do týdne od přijetí podnětu.

Čtvrtá otázka se týkala toho, jak obvykle dlouho probíhá kontrola u podnikatele, který provozuje podnik zaměřený na gastronomii. Stejně jako se neměří, za jak dlouho se vyřeší podnět, který podal spotřebitel, tak se neměří ani to, jak obvykle dlouho probíhá kontrola u příslušného podnikatele. Dotazovaný poukázal na to, že záleží na zaměření kontroly a také na tom, jak kontrolovaná nebo povinná osoba spolupracuje. Rovněž poukázal na to, že délka kontroly závisí také na velikosti a typu podniku a zjištěných závadách. Celý proces se může protáhnout dokládáním dalších dokumentů apod.

V následující páté otázce bylo zjišťováno, kolik bylo v roce 2021 provedeno kontrol v Jihomoravském kraji, které se týkaly oblasti gastronomie. Vedoucí odboru uvedl, že v roce 2021 bylo provedeno více než 1 100 kontrol v provozovnách stravovacích služeb. Z tohoto počtu je však nutné vyjmout další úkony, které dle zákona č. 255/2012 Sb., kontrolní řád nejsou kontrolou. Dále nebyly do uvedeného čísla započítány kontroly, které byly zaměřeny čistě na kontrolu mimořádných opatření souvisejících s epidemickou situací. Z odpovědi dotazovaného dále vyplynulo, že v roce 2021 bylo provedeno celkem 41 kontrol, které se týkaly klamání spotřebitele v oblasti masa a sýrů. Závada byla zjištěna pouze v jednom případě. Konkrétně se jednalo o skutečnost, že na jídelním lístku byl deklarovaný parmazán, který byl však ve skutečnosti nahrazen sýrem Gram Moravia.

Předposlední otázka se týkala výše uložených pokut v roce 2021. V tomto roce byla souhrnná výše pokut 660 tis. Kč. Vedoucí odboru také doplnil, že pro fyzické osoby se pokuty pohybovaly do několika set korun. Podnikající fyzickým osobám či právnickým osobám byly uloženy vyšší pokuty, které se pohybovaly až v desítkách tisíc korun.

Poslední otázka se v rámci rozhovoru zaměřovala na vyjádření vlastního názoru na ochranu spotřebitele v gastronomii. Ing. Šles věří, že je ochrana spotřebitele v České republice na solidní

úrovni. Podle jeho názoru je však podstatné, aby i samotní spotřebitelé byli v této oblasti co nejvíce vzděláni. A to je podle něj úkolem pro státní instituce a neziskové organizace.

6.2 Státní zemědělská a potravinářská inspekce

Dále byla s žádostí o rozhovor oslovena Státní zemědělská a potravinářská inspekce. Konkrétně se jednalo o inspektorát v Brně, protože byly požadovány informace týkající se Jihomoravského kraje.

Žádost o rozhovor (odpovědi na otázky) byla nejprve zaslána přes webové rozhraní inspekce dne 24.2.2022. Na tuto žádost byla zaslána odpověď, která poukazovala na to, že pracovníci z oddělení kontroly jsou pracovníčně velmi vytížení a není možné přímo kontaktovat žádného pracovníka. Na radu pracovnice oddělení komunikace měly být otázky formulovány prostřednictvím e-mailové adresy a v případě, že se nebude jednat o rozsáhlé odpovědi, tak by měly být dotazy ve spolupráci s oddělením kontroly zodpovězeny.

Podle dalšího vyjádření pracovnice oddělení komunikace požadované informace představují detailní informace z interní databáze (např. počet kontrol, výsledky kontrol potravin apod.). O tyto informace tak muselo být požádáno na základě zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů. Do příslušného formuláře byly specifikovány požadované informace a žádost byla dne 28.2.2022 elektronicky odeslána.

Dne 10. března 2022 byla obdržena odpověď od ředitele inspektorátu v Brně Ing. Víta Obenraucha. Jak bylo již uvedeno výše, informace byly poskytnuty dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím. Ředitel inspektorátu se vyjádřil k jednotlivým 8 otázkám.

První otázka se zaměřovala na to, jaký vliv měla pandemie koronaviru na kontroly prováděné Státní zemědělskou a potravinářskou inspekcí. Podle ředitele inspektorátu pandemie koronaviru nepochybně ovlivnila chod provozoven v gastronomii, jejichž provoz byl omezen vládními nařízeními. Tato situace se také projevila i v omezení počtu kontrol ze strany SZPI v gastro provozovnách, protože provozovny byly buďto úplně uzavřeny, anebo jen z části, kdy fungovalo výdejní okénko či rozvoz jídla. Na závěr této otázky ředitel podotkl, že vzhledem k výše uvedeným faktorům (tj. byl omezen provoz) SZPI přistupovala v lehčích případech pochybení k uložení trestu napomenutí namísto pokuty.

Druhá otázka se týkala toho, z jakého důvodu se vůbec spotřebitelé na tuto instituci obrací. Z odpovědi Ing. Obenraucha vyplývá, že se spotřebitelé obrací na SZPI se stížnostmi i s podněty ke kontrolám. Spotřebitelé nejčastěji upozorňují na hygienické nedostatky

v provozovnách veřejného stravování. Zákazníci v restauracích poukazují na výrobu pokrmů v nevhodných podmínkách, výskyt hlodavců nebo hmyzu v prostorách provozoven, zápach nebo jiné nedostatky zakoupených pokrmů. Dále poukazují na znečištěné oděvy zaměstnanců restaurací, nepoužívání podávacího náčiní, neumývání rukou ze strany personálu či jiné hygienické nedostatky při zacházení s pokrmem. Lidé, kteří žijí v okolí provozoven, zejména v městské zástavbě, upozorňují na neobvyklý obtěžující zápach z činnosti stravovacích provozů, nevhodné skladování surovin nebo odpadů v okolí provozoven, které může mít za následek šíření hlodavců, nehygienické chování hostů restauračních zahrádek apod. Podle ředitele inspektorátu však některé z podnětů nejsou v kompetenci SZPI a jsou tak předávány jiným dozorovým orgánům. Ať už se jedná o ČOI, KHS či Policii.

V následující otázce bylo zjišťováno, za jak dlouho je obvykle vyřešen podnět od spotřebitele. Podle ředitele inspektorátu se podněty řeší průběžně dle jejich rizikovosti. Délka vyřízení je individuální, vždy záleží na konkrétním podnětu a dané problematice, které se týká. Ing. Obenrauch také poukázal na dodržování zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, podle kterého pokud o to ten, kdo podal podnět, požádá, je správní orgán povinen sdělit mu ve lhůtě 30 dnů ode dne, kdy podnět obdržel, že řízení zahájil, nebo že neshledal důvody k zahájení řízení z moci úřední, popřípadě že podnět postoupil příslušnému správnímu orgánu.

Ve čtvrté otázce se zjišťovalo, jak obvykle dlouho probíhá kontrola u podnikatele, který provozuje podnik zaměřený na gastronomii. Podle ředitele inspektorátu délka kontroly závisí na mnoha ukazatelích. Uvedl např. velikost podniku, jeho zaměření, zjištěné skutečnosti, nutnost odběru vzorku k laboratornímu hodnocení apod. Rovněž na délku kontroly má vliv také to, jak provozovatel spolupracuje a také je nutné nezapomínat na administrativní zpracování výsledků kontroly. Podle jeho vyjádření tedy není možné určit obvyklou délku kontroly, protože je ovlivňována více atributy. V rámci své odpovědi ředitel také uvedl, jak se postupuje v případě zjištěných nedostatků. V tomto případě jsou ukládána opatření k jejich odstranění, případně zákazy provozu činnosti, jejichž splnění nebo nedodržování je třeba následně znovu zkontrolovat. Také poukázal na to, že část kontroly, která se týká zejména provozní dokumentace, je možné provádět tzv. na dálku a je možné ji vést korespondenčně s využitím datových schránek, e-mailu, České pošty apod.

Pátá otázka se týkala počtu kontrol provedených v Jihomoravském kraji v roce 2020. V tomto roce bylo provedeno celkem 923 kontrol v gastro provozech. Ve 118 případech byly zjištěny nevyhovující skutečnosti, na základě kterých bylo zahájeno 44 správních řízení.

Další otázka se zaměřovala na nejčastěji zjišťované nedostatky. Podle vyjádření Ing. Obenraucha byly při kontrolách nejčastěji zjišťovány hygienické nedostatky. Jednalo se např. o znečištěné vnitřní vybavení a prostory provozoven, ve kterých docházelo k výrobě pokrmů, poškozené povrchy pracovních stolů, zařízení apod., na kterých se manipulovalo se surovinami a pokrmy a jejichž stav neumožňoval odpovídající údržbu a čištění. Jako další nedostatky zmínil také výskyt plísní u chladicích boxů i v prostorách provozoven, výskyt hlodavců a jiných škůdců. Také poukázal, že bylo zjištěno nevhodné uložení surovin, nevhodné prostory pro skladování surovin apod. Dále ředitel uvedl také nejčastější porušení v roce 2020. V 57 % případů bylo zjištěno pochybení v porušení nařízení (ES) č. 852/2004, o hygieně potravin, dále se v 34 % případů jednalo o nedostatky ve vinařství (např. nedostatky ve vedení povinné dokumentace související s prodejem vín či označování vín). Ve 23 % případů se nedostatky týkaly chyb v označování pokrmů, také byly zjištěny nedostatky v souvislosti s upozorňováním na výskyt alergenů či byla zjištěna záměna dražších surovin za levnější. Všechny tyto skutečnosti vedly k zahájení správních řízení.

Za porušení povinností v oblasti gastronomie byly v roce 2020 uloženy pokuty v celkové výši 645 tis. Kč.

Poslední otázka se týkala toho, jestli je podle osloveného ředitele inspektorátu ochrana spotřebitele v gastronomii dostatečná. V rámci odpovědi na tuto otázku ředitel uvedl, že kromě SZPI vykonávají v gastronomii dozor i jiné orgány státní správy. Kromě státních orgánů existují také organizace, které se touto problematikou zabývají. Uvedl např. dTest, Asociaci hotelů a restaurací či Asociaci malých a středních podniků a živnostníků.

Na závěr uvedl, že podle jeho názoru má spotřebitel v ČR dostatečné možnosti a nástroje, jak hájit svá práva v gastronomii, když nebude spokojený se službami a s kvalitou nabízených pokrmů, jídel či nápojů.

6.3 Česká obchodní inspekce

Dalším orgánem, kterému byla zaslána žádost o rozhovor, byla Česká obchodní inspekce. Tato žádost byla odeslána prostřednictvím e-mailu dne 24.2.2022. Odpověď byla obdržena dne 2.3.2022. V zasláné odpovědi bylo odkazováno na výsledky kontrolní činnosti, které ČOI zveřejňuje ve svých výročních zprávách, které jsou veřejně dostupné na webových stránkách této instituce. Informace, které se týkají sankcí, kontrol a jejich zaměření jsou publikovány v rámci „otevřených dat“, které jsou k dispozici pro další zpracování.

Na zaslané otázky nebyla obdržena žádná odpověď, pouze bylo odkázáno na dokumenty, ve kterých by se měly požadované informace nacházet.

V rámci „otevřených dat“ byly vyhledány informace, které se týkají zaměření kontroly. Z celkového počtu 477 690 kontrol provedených v letech 2014 – 2020 bylo téměř 40 % zaměřeno na dodržování zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. V rámci Jihomoravského kraje proběhlo téměř 20 tisíc kontrol.

Další veřejně dostupné informace jsou informace týkající se sankcí. V letech 2014 – 2020 udělila Česká obchodní inspekce sankce za nedodržování zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v souhrnné výši přesahující hodnotu 924 mil. Kč. Nejvyšší pokuta dosáhla částky 2,5 mil. Kč.

7 Shrnutí

V rámci praktické části bakalářské práce byla analyzována data jednotlivých vybraných kontrolních orgánů v letech 2015 – 2020, které mají v České republice na starosti problematiku ochrany spotřebitele v gastronomii. Stejně jako u stravovacích služeb byla i činnost kontrolních orgánů významně ovlivněna koronavirem, protože mnohdy vykonávaly i jinou než běžnou agendu. Ze získaných dat je patrné, že v roce 2020 výrazně poklesl počet provedených kontrol.

Cílem provedeného dotazníkového šetření bylo zjistit, jaké mají oslovení respondenti zkušenosti s poskytovanými službami v gastronomii a jestli případné problémy řešili s příslušnými orgány, které se zabývají ochranou spotřebitele. Ze získaných odpovědí vyplývá, že oslovené respondenty není možné označit za časté návštěvníky restaurací, ba spíše naopak. Tato skutečnost je významně ovlivněna pandemií koronaviru a s tím souvisejícími opatřeními. Téměř $\frac{3}{4}$ oslovených byli někdy nespokojeni v restauraci. Ať už se jednalo o nepříjemnou obsluhu, příliš dlouhou čekací dobu či jídlo neodpovídající popisu. Polovina z oslovených vzniklou situaci vyřešila na místě s obsluhou, přibližně 40 % situaci vůbec nijak neřešilo. Bylo to zejména proto, že si nechtěli přidělávat starosti nebo se podle nich nejednalo o až tak zásadní problém. V 5 % případů respondent kontaktoval příslušné orgány, které se zabývají ochranou spotřebitele v gastronomii.

Druhá část praktické části byla zpracována formou rozhovorů se zástupci vybraných institucí, které se věnují ochraně spotřebitele v gastronomii. Získat odpovědi od některých institucí nebylo jednoduché (v 1 jednom případě se to nepodařilo vůbec) a v 1 případě bylo nutné podat žádost o poskytnutí informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím. Z obdržených odpovědí je patrné, že činnost vybraných institucí byla výrazně ovlivněna koronavirem a bylo tak provedeno výrazně méně kontrol oproti minulým rokům. Na hygienickou stanici se spotřebitelé obrací nejčastěji z důvodu hygieny v jednotlivých provozech či z důvodu zdravotních potíží po konzumaci jídla. Podle zástupce oslovené hygienické stanice je ochrana spotřebitele na dobré úrovni. V této oblasti je však také nutné, aby se spotřebitelé vzdělávali, a to je podle něj úkolem státních institucí a neziskových organizací.

Dalším oslovenou institucí byla Státní zemědělská a potravinářská inspekce, na kterou se spotřebitelé nejčastěji obrací z důvodu hygienických nedostatků v provozovnách (např. příprava pokrmů v nevhodných podmínkách, výskyt hlodavců, zápach apod.). Stejně jako v případě hygienické stanice ani tato instituce přesně neměří, jak dlouho jí trvá, než vyřeší podnět

od spotřebitele. Podněty jsou různé a délka jejich vyřízení závisí na konkrétním podnětu. Délka kontroly u podnikatele závisí na mnoha faktorech (velikost podniku, zjištěné skutečnosti, spolupráce provozovatele apod.) a ani v tomto případě nejsou vedeny žádné statistiky. Podle zástupce oslovené instituce je ochrana spotřebitele v gastronomii dostatečná. Spotřebitel má celou řadu možností, jak může hájit svá práva v případě nespokojenosti s poskytovanými službami a nabízenými pokrmy.

O spolupráci byla také požádána Česká obchodní inspekce, která se ale odkázala na výsledky kontrolní činnosti zveřejňované ve výročních zprávách.

8 Návrhová část

Na základě provedené analýzy, pro kterou bylo využito dotazníkové šetření s náhodně vybranými respondenty a také na základě rozhovorů se zástupci jednotlivých institucí, které mají v České republice na starosti ochranu spotřebitele v gastronomii, budou uvedena opatření vedoucí ke zkvalitnění této ochrany. V rámci návrhové části se bude rovněž vycházet ze shrnutí uvedeného v předchozí kapitole. Bude navrženo řešení zjištěných nedostatků včetně finančního vyčíslení.

V rámci rozhovorů se zástupci jednotlivých institucí bylo mimo jiné zjištěno, že žádná z oslovených institucí přesně neměří, za jak dlouho je obvykle vyřešen podnět od spotřebitele. To samé se týká i měření délky probíhající kontroly u podnikatele, kterou také nikdo nesleduje. Z tohoto důvodu navrhuji, aby byl termín zahájení a ukončení kontroly evidován u každého kontrolovaného subjektu. To stejné platí i pro měření vyřešení podnětu od spotřebitele. Tento údaj se uvede vždy při otevření a uzavření konkrétního případu.

Na základě zjištěných skutečností vyplývá, že by jednotlivé instituce měly lépe prezentovat svou činnost u spotřebitelů. Tím by spotřebitelé získali lepší přehled o činnosti jednotlivých institucí a měli by alespoň základní povědomí o tom, na co se která z institucí zaměřuje. Např. Státní zemědělská a potravinářská inspekce má na svých webových stránkách

uveden seznam provozoven, u kterých byly zjištěny nedostatky. Obdobné informace ale nejsou k dispozici na webových stránkách České obchodní inspekce. Krajská hygienická stanice Jihomoravského kraje má na svých webových stránkách sekci „dozor nad stravovacími službami v JmK“, kde jsou uváděny aktuální informace o závěrech dozoru. Tato informace o uloženém nápravném opatření je z internetových stránek svěřena vždy za 30 dnů ode dne odstranění zjištěných závad. Do historie se však nelze podívat. Návrhem v této oblasti tedy je, aby byly tyto instituce měly přehledně zpracované informace o kontrolovaných provozovnách, kde byly zjištěny nějaké závady. Důležité je také mít možnost prohlédnout si i historické údaje. Zveřejňování těchto informací bude vyžadovat úpravu obsahu webových stránek, které může být provedeno zaměstnancem dané instituce případně externím subjektem. Na základě časové náročnosti jsou tyto náklady odhadnuty na částku 20 000 Kč.

Dalším návrhem může být vytvoření jakéhosi manuálu, který bude spotřebitele informovat o tom, jak postupovat (koho kontaktovat) v případě zjištění nedostatků v restauračních zařízeních. Každá z institucí na ochranu spotřebitele se zaměřuje na řešení jiných záležitostí a díky tomu by tak mohly být podněty řešeny rychleji a efektivněji. Manuál by připravili

pracovníci jednotlivých institucí v elektronické podobě a byl by umístěn na webové stránky. Na základě časové náročnosti jsou tyto náklady odhadnuty na částku 30 000 Kč.

Také je nutné nezapomínat na to, že i samotný spotřebitel by se měl v oblasti ochrany spotřebitele vzdělávat. Není nutné znát nazpaměť zákony, ale základní přehled je důležitý. S nabýváním znalostí je vhodné začít již na základní případně na střední škole, aby již mladí lidé byli s touto problematikou seznámeni. Toto je možné uskutečňovat ve spolupráci škol a neziskových organizací ve formě různých přednášek, e-learningů, videí apod. Vše by mělo být zpracováno zábavnou formou, protože je nutné lidi zaujmout. Přípravu materiálů pro přednášky by zajišťovaly neziskové organizace, které by mohly využít práce dobrovolníků či také specializovaných firem. Náklady na přípravu jedné přednášky jsou odhadovány ve výši 50 000 Kč a zahrnují zejména tvorbu videa, grafický design, přípravu odborného materiálu apod. Je v zájmu celé společnosti, aby občané znali svá práva.

Závěr

V České republice působí celá řada institucí, které se zabývají ochranou spotřebitele v gastronomii. Jejich úkolem je mimo jiné ochrana spotřebitele, kontrola podnikatelů a informování spotřebitelů o situaci na trhu. Spotřebitelé i podnikatelé se denně ocitají v situacích, kdy řeší určitou právní otázku. Pro obě skupiny je výhodné vědět, jak se mohou, resp. musí v dané situaci zachovat.

Cílem této bakalářské práce bylo analyzovat ochranu spotřebitele v gastronomii v České republice. První část práce je teoretická a popisuje ochranu spotřebitele jak v České republice, tak i v Evropské unii. Rovněž jsou vymezeny základní pojmy vztahující se k této problematice. Také jsou uvedeny instituce, které se zabývají ochranou spotřebitele. Druhá část práce je praktická, v rámci ní bylo provedeno dotazníkové šetření, které na náhodně vybraném vzorku respondentů mělo za cíl zjistit, jaké mají respondenti zkušenosti s poskytovanými službami v gastronomii a jestli případné problémy řešili s orgány, které se zabývají ochranou spotřebitele. S těmito institucemi pak byla navázána spolupráce, která probíhala prostřednictvím e-mailové komunikace se zástupci jednotlivých institucí. Cíl práce byl splněn, byla analyzována ochrana spotřebitele v gastronomii v České republice.

Ochrana spotřebitele je v České republice podle mého názoru na velmi dobré úrovni, což potvrdili i zástupci oslovených institucí. Spotřebitel v gastronomii má k dispozici různé nástroje a možnosti, jak může hájit svá práva. Ovšem je důležité, aby se i samotní spotřebitelé v této oblasti co nejvíce vzdělávali. Měli by mít alespoň základní přehled o svých právech, aby je mohli využívat. Pro svůj vlastní prospěch by se měli v oblasti svých práv vzdělávat a prodávajících osob se dotazovat na důležité informace a ty se snažit si ověřit. V případě potřeby mohou spotřebitelé kontaktovat příslušné státní instituce, které se zabývají ochranou spotřebitele v gastronomii. Kromě České obchodní inspekce je to dále např. Státní zemědělská a potravinářská inspekce či hygienické stanice. Spotřebitelé se mohou rovněž obrátit na občanské organizace (např. Sdružení obrany spotřebitelů či dTest), kteří pořádají různé semináře a školení pro spotřebitele, což představuje příležitost pro získání nových znalostí v oblasti ochrany spotřebitele. Tato práce představuje ucelený přehled o problematice ochrany spotřebitele v gastronomii a může sloužit jako podklad pro občanské organizace při přípravě různých vzdělávacích kurzů. Také může být určena široké veřejnosti, která se bude chtít s touto problematikou seznámit.

Použitá literatura

BEDNÁŘ, Václav. Nový občanský zákoník. Karlovy Vary: Vysoká škola Karlovy Vary, 2015. ISBN 978-80-87236-25-3.

BERÁNEK, Jaromír. Moderní řízení hotelového provozu. 5., zcela přeprac. vyd. Praha: MAG Consulting, 2013. ISBN 978-80-86724-45-4.

BEZOUŠKA, Petr a Lucie PIECHOWICZOVÁ. Nový občanský zákoník: nejdůležitější změny. Olomouc: ANAG, 2013-. Právo (ANAG). ISBN 978-80-7263-819-2.

DOLEČEK, Marek. Právo ochrany spotřebitele. Businessinfo [online]. 2020 [cit. 2021-10-25]. Dostupné z: <https://www.businessinfo.cz/navody/pravo-ochrany-spotrebitele-ppbi/>

DTest je největší českou spotřebitelskou organizací Převzato z dTestu: www.dtest.cz/clanek-5202/dtest-je-nejvetsi-ceskou-spotrebitejskou-organizaci. *D-Test* [online]. 2020 [cit. 2021-11-20]. Dostupné z: <https://www.dtest.cz/clanek-5202/dtest-je-nejvetsi-ceskou-spotrebitejskou-organizaci>

DOSKOČILOVÁ, Veronika. Jak reklamovat jídlo v restauraci a jak u kurýra? *Měsíc* [online]. 2021 [cit. 2021-12-06]. Dostupné z: <https://www.mesec.cz/clanky/jak-reklamovat-jidlo-v-restauraci-a-jak-u-kuryra/>

FIŠERA, Miroslav. Gastronomie: vybrané kapitoly. Český Těšín: 2 Theta, 2016. ISBN 9788086380780.

HRDINOVÁ, Radka. Desatero nespokojeného hosta. Co si v restauraci nemusíte nechat líbit. *Hospodářské noviny*. 2011 [cit. 2021-12-06]. Dostupné z: <https://vikend.hn.cz/c1-53442260-desatero-nespokojeneho-hosta-co-si-v-restauraci-nemusite-nechat-libit>

Jak na reklamaci v restauraci. *D-Test* [online]. 2019 [cit. 2021-11-20]. Dostupné z: <https://www.dtest.cz/clanek-7682/jak-na-reklamaci-v-restauraci>

JAKUBÍKOVÁ, Dagmar. Marketing v cestovním ruchu: jak uspět v domácí i světové konkurenci. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2012. ISBN 9788024742090.

JAKUBÍKOVÁ, Dagmar, Eliška VILDOVÁ, Petr JANEČEK a Jan TLUČHOŘ. Lázeňství: management a marketing. Praha: Grada Publishing, 2019. Expert (Grada). ISBN 978-80-271-2461-9.

KVASNIČKOVÁ, Alexandra. RASFF - Systém rychlé (včasné) výměny informací pro potraviny a krmiva. *Potraviny info* [online]. 2019 [cit. 2021-11-06]. Dostupné z:

<https://www.potravinainfo.cz/33/rasff-system-rychle-vcasne-vymeny-informaci-pro-potravinu-a-krmiva-uniqueidmRRWSbk196FNf8-jVUh4EstVtRjpnQxZ6DtrKglun-qw9PBWuC7BmQ/>

MORÁVEK, Daniel. Největší otloukánek epidemie? Hospody byly od března 2020 zavřené skoro 260 dnů. *Podnikatel* [online]. 2021 [cit. 2022-02-16]. Dostupné z: <https://www.podnikatel.cz/clanky/nejvetsi-otloukanek-epidemie-hospody-byly-od-brezna-2020-zavrene-skoro-260-dnu/>

MULAČOVÁ, Věra a Petr MULAČ. *Obchodní podnikání ve 21. století*. Praha: Grada, 2013. Finanční řízení. ISBN 978-80-247-4780-4.

Nový program pro spotřebitele, ze dne 13.11.2020 [online] 2021, [cit.2021-11-20]. Dostupné z [www: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020DC0696&from=EN](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020DC0696&from=EN)

Ochrana spotřebitele. Ministerstvo průmyslu a obchodu [online]. 2020 [cit. 2021-10-25]. Dostupné z: <https://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele>

O nás. Sdružení obrany spotřebitelů [online]. 2021 [cit. 2021-11-15]. Dostupné z: <https://www.asociace-sos.cz/pro-spotrebitele/o-nas/>

ONDŘEJ, Jan. *Spotřebitelské smlouvy a ochrana spotřebitele: ekonomické, právní a sociální aspekty*. Praha: C.H. Beck, c2013. Beckova edice právní instituty. ISBN 978-80-7400-446-9.

Působnost úřadu. Česká obchodní inspekce [online]. 2020 [cit. 2021-10-20]. Dostupné z: <https://www.coi.cz/o-coi/pusobnost-uradu/>

RABAN, Přemysl. *Občanské právo hmotné: závazkové právo*. Brno: Václav Klemm, 2014. ISBN 978-80-87713-11-2.

RATCLIFF, Christina a Barbara MARTINELLO. *Spotřebitelská politika: zásady a nástroje*. Evropský parlament [online]. 2021 [cit. 2021-10-25]. Dostupné z: <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/cs/sheet/46/spotrebitejska-politika-zasady-a-nastroje>

Spotřebitelské organizace. *Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR* [online]. 2019 [cit. 2021-12-06]. Dostupné z: <https://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/pruvodce-pro-spotrebitele/spotrebitejske-organizace--251663/>

Strategie spotřebitelské politiky 2021 - 2030. *Ministerstvo průmyslu a obchodu* [online]. 2021 [cit. 2021-10-7]. Dostupné z: <https://www.mpo.cz/assets/cz/ochrana-spotrebitele/informace-pro-spotrebitele/2021/6/Strategie-spotrebitelske-politiky-2021-2030.pdf>

ŠÁMALOVÁ, Kateřina a Petr VOJTÍŠEK, ed. Sociální správa: organizace a řízení sociálních systémů. Praha: Grada, 2021. ISBN 978-80-271-2195-3.

ŠLES, Milan. Zpráva o činnosti oddělení hygieny výživy. *Krajská hygienická stanice Brno* [online]. 2021 [cit. 2022-02-16]. Dostupné z: https://www.khsbrno.cz/dokumenty/hv/zprava_o_cinnosti_odd_hv_1_pololeti_2021.pdf

TINTĚRA, Tomáš. Závazky a jejich zajištění v novém občanském zákoníku. Praha: Leges, 2013. Teoretik. ISBN 978-80-87576-75-5.

TÝČ, Vladimír. Základy práva Evropské unie pro ekonomy. 6., přeprac. a aktualiz. vyd. Praha: Leges, 2010. Student (Leges). ISBN 978-80-87212-60-8.

VAJČNEROVÁ, Ida a Kateřina RYGLOVÁ. Management kvality služeb v cestovním ruchu: jak zvýšit kvalitu služeb a spokojenost zákazníků. Praha: Grada, 2017. Manažer. ISBN 9788024750217.

VEBER, Jaromír. Řízení jakosti a ochrana spotřebitele kope. 2., aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2007. Manažer. ISBN 978-80-247-1782-1.

Výroční zpráva 2019. *Státní veterinární služba* [online]. 2020 [cit. 2021-11-15]. Dostupné z: <https://www.svs-cr.cz/wp-content/files/dokumenty-a-publikace/Vyrocnizprava-SVS-2019.pdf>

Výroční zprávy KHS. *Krajská hygienická stanice Brno* [online]. 2020 [cit. 2022-02-25]. Dostupné z: https://www.khsbrno.cz/index.php?stav_menu=vyrocni_zpravy

Výroční zprávy o činnosti ČOI. Česká obchodní inspekce [online]. 2020 [cit. 2022-02-20]. Dostupné z: <https://www.coi.cz/o-coi/vyrocnizpravy/vyrocnizpravy-o-cinnosti-coi/>

Výroční zprávy SZPI. *Státní zemědělská a potravinářská inspekce* [online]. 2020 [cit. 2022-02-25]. Dostupné z: <https://www.szpi.gov.cz/souhrnne-zpravy-vyrocnizpravy-szpi.aspx>

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Seznam tabulek a grafů

Tabulka 1: Počet kontrol ČOI v letech 2015 - 2020	30
Tabulka 2: Počet kontrol SZPI v letech 2015 - 2020	32
Graf 1: Vývoj počtu kontrol ČOI v letech 2015 - 2020	30
Graf 2: Vývoj počtu kontrol SZPI v letech 2015 - 2020	33
Graf 3: Vývoj počtu kontrol Krajské hygienické stanice Jihomoravského kraje v letech 2017 – 1. pololetí 2021	34
Graf 4: Otázka č. 1 - Jak často navštěvujete stravovací služby (tj. např. restaurace, rychlé občerstvení, kavárna apod.)	36
Graf 5: Otázka č. 2 - Setkal/a jste se někdy ve stravovacím zařízení (tj. restaurace, rychlé občerstvení, kavárna apod.), s výrobkem či službou, se kterou jste nebyl/a spojen/a?	36
Graf 6: Otázka č. 3 - O jaký problém (nedostatek) se přesně jednalo	37
Graf 7: Otázka č. 4 - Jak jste tuto situaci řešil/a	38
Graf 8: Otázka č. 5 - Pokud jste situaci řešil/a na místě s obsluhou (prodávčem/čkou), jak celá situace dopadla	38
Graf 9: Otázka č. 10 - Pokud jste celou situaci neřešil/a, tak z jakého důvodu	40
Graf 10: Otázka č. 11 - Podával/a jste již v minulosti nějaký podnět ke kontrole (např. hygiena, ČOI apod.)	40
Graf 11: Otázka č. 12 - Pohlaví	41
Graf 12: Otázka č. 13 - Nejvyšší dosažené vzdělání	41
Graf 13: Otázka č. 14 - Váš věk	42
Graf 14: Otázka č. 15 - Jaké je Vaše bydliště	43

Přílohy

Dotazník

1. Jak často navštěvujete stravovací služby (tj. např. restaurace, rychlé občerstvení, kavárna apod.)
 - a. každý den
 - b. některé dny v týdnu
 - c. pouze o víkendu
 - d. několikrát za měsíc
 - e. výjimečně
 - f. jiné

2. Setkal/a jste se někdy ve stravovacím zařízení (tj. restaurace, rychlé občerstvení, kavárna apod.), s výrobkem či službou, se kterou jste nebyl/a spojen/a?
 - a. ano, stává se mi to často
 - b. ano, stalo se mi to několikrát
 - c. ano, pouze jednou
 - d. ne, nikdy
 - e. jiné

3. O jaký problém (nedostatek) se přesně jednalo (můžete vybrat více odpovědí)
 - a. studené jídlo, káva apod.
 - b. jídlo neodpovídalo popisu
 - c. příliš dlouhá čekací doba
 - d. použité nekvalitní suroviny
 - e. obsluha přinesla něco jiného, než bylo objednáno
 - f. nedodržení daného objemu např. u nápojů
 - g. nepříjemná obsluha
 - h. špína a nepořádek v provozovně
 - i. jiné

4. Jak jste tuto situaci řešil/a
 - a. na místě s obsluhou, prodavačem/kou
 - b. kontaktoval jsem příslušné orgány (např. hygiena, Česká obchodní inspekce apod.)
 - c. neřešil/a jsem to
 - d. jiné

5. Pokud jste situaci řešil/a na místě s obsluhou (prodavačem/čkou), jak celá situace dopadla
 - a. přinesli mi nový výrobek (např. jídlo) případně poskytly službu znovu
 - b. dostal/a jsem slevu z konečné slevy
 - c. zvedl/a jsem se a odešel/a jsem bez zaplacení

- d. obsluha (prodavač/ka) odmítla celou situaci řešit
 - e. na základě řešení na místě s obsluhou jsem kontaktoval/a příslušné orgány (tj. hygiena apod.)
 - f. jiné
6. Pokud jste kontaktoval/a příslušné orgány, o jaký orgán se jednalo
- a. hygienická stanice
 - b. Česká obchodní inspekce (ČOI)
 - c. Státní zemědělská a potravinářská inspekce
 - d. jiné
7. Jakým způsobem jste podnět podal/a
- a. poštou
 - b. e-mailem
 - c. osobně na pobočce
 - d. jiné
8. Co jste od podaného podnětu očekával/a
- a. kontrola se zaměří na příslušnou provozovnu a povede to ke zlepšení
 - b. podnět jsem podal ze vzteku vzhledem k chování obsluhy
 - c. provozovna dostane pokutu
 - d. uzavření provozovny
 - e. jiné
9. Došlo podle Vás na základě podaného podnětu ke kontrole ke sjednání nápravy
- a. ano, provozovna zlepšila své služby
 - b. částečné zlepšení
 - c. ne, provozovna byla uzavřena
 - d. jiné
10. Pokud jste celou situaci neřešil/a, tak z jakého důvodu
- a. nechtěl/a jsem si přidělovat starosti
 - b. bylo mi to trapné
 - c. nejednalo se o zase až tak zásadní problém
 - d. nevěděl/a jsem, že můžu kontaktovat nějaké orgány (tj. hygiena, Česká obchodní inspekce apod.)
 - e. jiné
11. Podával/a jste již v minulosti nějaký podnět ke kontrole (např. hygiena, ČOI apod.)
- a. ano
 - b. ne
 - c. nevím

12. Pohlaví

- a. muž
- b. žena

13. Nejvyšší dosažené vzdělání

- a. základní
- b. střední s výučním listem
- c. střední s maturitní zkouškou
- d. vyšší odborné
- e. vysokoškolské

14. Váš věk

- a. do 20 let
- b. 21 – 30 let
- c. 31 – 40 let
- d. 41 – 50 let
- e. 51 a 60 let
- f. 61 a více let

15. Jaké je Vaše bydliště

- a. Hlavní město Praha
- b. Jihočeský kraj
- c. Jihomoravský kraj
- d. Karlovarský kraj
- e. Kraj Vysočina
- f. Královéhradecký kraj
- g. Liberecký kraj
- h. Moravskoslezský kraj
- i. Olomoucký kraj
- j. Pardubický kraj
- k. Plzeňský kraj
- l. Středočeský kraj
- m. Ústecký kraj
- n. Zlínský kraj

Seznam použitých zkratk

ESC Evropské spotřebitelské centrum

ČOI Česká obchodní inspekce

SZPI Státní zemědělská a potravinářská inspekce

HV Hygiena výživy

PBU hygiena předmětů běžného užívání

KHS Krajská hygienická stanice