

MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU

# Zhodnocení plnění Priorit spotřebitelské politiky 2011 – 2014

---

Priority spotřebitelské politiky 2011 – 2014 byly schváleny usnesením vlády České republiky dne 12. ledna 2011 č. 31

Materiál „Priority spotřebitelské politiky 2011 – 2014“ stanovil základní atributy ochrany spotřebitele, které bylo možné považovat za prioritní, ovlivňující ochranu spotřebitele zásadním způsobem. Aby stanovení těchto priorit splnilo svůj účel a mohlo být reálně dosaženo sledovaného pokroku v jednotlivých oblastech, byly přijaty soubory konkrétních opatření s termíny a odpovědností za jejich plnění. Bylo nezbytné propojit aktivity řady státních orgánů k tomu, aby tato opatření byla uvedena do života. Vedle Ministerstva průmyslu a obchodu se jednalo o ministerstva zdravotnictví, financí, životního prostředí, pro místní rozvoj, spravedlnosti, dopravu, zemědělství, Energetický regulační úřad a Český telekomunikační úřad, a to v některých bodech i ve spolupráci s dalšími orgány. V tomto dokumentu jsou prezentovány konkrétní aktivity jednotlivých státních orgánů podílejících se na ochraně spotřebitelů plněním Priorit spotřebitelské politiky 2011 – 2014.

Priorita	Opatření k zajištění priority	Naplnění priorit celkově za všechny rezorty							
1. Bezpečnost výrobků a služeb	1								
	Aktivní výkon dozoru na trhu	<p><b><u>Ministerstvo průmyslu a obchodu</u></b></p> <p>Česká obchodní inspekce prováděla kontroly podle schválených ročních Plánů kontrolních projektů. Uvedené plány obsahovaly jak kontroly zaměřené do oblasti obecné ochrany spotřebitele, tj. dodržování informačních povinností prodáváných výrobků a služeb, nekalých obchodních praktik, internetových obchodů, cestovních kanceláří, ochrany práv duševního vlastnictví, tak i ochrany ekonomických zájmů spotřebitelů a obecné bezpečnosti výrobků, zahrnující cca 70 % nepotravinářských výrobků na trhu. Do kontrolní činnosti byly také zahrnuty aspekty ochrany fiskálních zájmů státu (vybraná ustanovení zákona o spotřební dani), jakož i environmentální problematiky (zákon o obalech, zákon o ovzduší, jakost prodáváných pohonných hmot atd.).</p> <p>Další část plánů tvořila oblast kontroly plnění technických požadavků na výrobky po jejich uvedení na trh, příp. do provozu. Plnění uložených úkolů vycházelo jak z oficiálních informačních zdrojů (zejména z evropského výstražného informačního systému RAPEX, portálu CIRCA a AdCo skupin, včetně databáze ICSMS, podnětů ostatních dozorových orgánů a organizace PROSAFE), tak i z podnětů spotřebitelů resp. podnikajících subjektů, zpráv zveřejněných v médiích a dalších informací, které ČOI obdržela, případně při kontrolní činnosti zjistila a pružně tak reagovala na aktuální problémy na trhu.</p> <p>Velmi významnou činnost v zájmu ochrany spotřebitelů vykonává Česká obchodní inspekce při kontrolách jakosti a složení pohonných hmot pro dopravu na čerpacích stanicích pohonných hmot a ve spolupráci s Celní správou ČR při kontrolách jakosti a složení importovaných a distribuovaných minerálních olejů, zejména pohonných hmot.</p> <p>V rámci Evropského výstražného systému o výskytu nebezpečných nepotravinářských výrobků na trhu (RAPEX) působilo MPO po celé sledované období jako kontaktní místo vůči Evropské komisi a v tomto směru spolupracovalo s ČOI a dalšími subjekty vykonávajícími příslušný dozor (MŽP – Česká inspekce životního prostředí, MD, MZd). V jednotlivých letech byl ze strany ČR předán do systému RAPEX následující počet notifikací:</p> <table border="1" data-bbox="524 1283 2136 1369"> <thead> <tr> <th data-bbox="524 1283 927 1321">2011</th> <th data-bbox="934 1283 1328 1321">2012</th> <th data-bbox="1335 1283 1729 1321">2013</th> <th data-bbox="1736 1283 2136 1321">2014 1. pololetí</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="524 1321 927 1369">25</td> <td data-bbox="934 1321 1328 1369">40</td> <td data-bbox="1335 1321 1729 1369">113</td> <td data-bbox="1736 1321 2136 1369">65</td> </tr> </tbody> </table>	2011	2012	2013	2014 1. pololetí	25	40	113
2011	2012	2013	2014 1. pololetí						
25	40	113	65						

<b>1. Bezpečnost výrobků a služeb</b>	Zefektivňovat a zvyšovat účinnost dozoru na vnitřním trhu	V jednotlivých letech se dozorové orgány v ČR zabývaly následujícím počtem notifikací získaných ze systému RAPEX:			
		<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014 1. pololetí</b>
		1803	2278	2364	1174
	Spolupracovat s ostatními dozorovými orgány na národní i evropské úrovni	<p><b><u>Ministerstvo zdravotnictví</u></b></p> <p>Výkon státního zdravotního dozoru byl prováděn v rozsahu zákony stanovených kompetencí pro orgány ochrany veřejného zdraví. Při plánování a provádění dozorové činnosti byly aplikovány principy analýzy rizika s cílem zvýšení účinnosti dozorové činnosti. Pokračovalo zapojení do systémů oznamujících výskyt nevyhovujících výrobků na trhu, zejména RASFF a RAPEX, a údaje získané ze systémů byly využívány v rámci dozorové činnosti. Zintenzívněla a zefektivnila komunikace s kompetentními úřady členských států zejména na ústřední úrovni s předáváním informací na regionální úrovni.</p> <p>Orgány ochrany veřejného zdraví vykonávají státní zdravotní dozor v provozovnách stravovacích služeb a nad předměty běžného užívání, do kterých spadají kosmetické přípravky a předměty a materiály určené pro styk s potravinami, dále předměty a materiály určené pro děti do 3 let a hračky z hlediska obsahu chemických látek dle nařízení REACH. V sektoru stravovacích služeb se v podstatě rozsah zjišťovaných závad a nedostatků neměnil, jednalo se zejména o nedodržování požadavků na osobní hygienu, což často souviselo s nedostatečným vzděláním a znalostmi personálu (častá fluktuace osob ve stravovacích službách), nedodržování provozní hygieny, křížení technologií, nedodržování postupů založených na principech HACCP, časté byly problémy s manipulací s potravinami nebo jejich skladováním a dohledatelností.</p> <p>V oblasti materiálů a předmětů určených pro styk s potravinami spočívala hlavní příčina v nedodržování požadavků na tyto výrobky v neznalosti právních předpisů, kterými se stanovují požadavky na tyto výrobky. Jednoznačně největší problém představoval dovoz ze zemí mimo Evropskou unii, především z Číny, Vietnamu, Hongkongu, ale i z dalších rozvojových států. Výrobky byly velmi často prodávány na tržištích, kde prodejci nebyli schopni doložit dokumentaci k výrobkům a nebylo často možné ani dosledovat původ výrobku. Byly předkládány faktury, které neobsahovaly zákonem předepsané prvky, a byly vystavené firmami, které měly zrušené živnostenské oprávnění nebo patřily mezi tzv. „nedohledatelné“ firmy. Často nebylo možné dohledat distribuční řetězec, a zejména pak dovozce do EU, který často nevedl ani výrobce ze zemí mimo EU. Určité nedostatky byly zjišťovány i v případě velkodistributorů, zejména v oblasti prohlášení o shodě. Ale v tomto případě byly subjekty většinou ochotny s orgány ochrany veřejného zdraví spolupracovat a k přijímání opatření přistupovaly často na základě dobrovolnosti. O problémech v této oblasti svědčí i nadále zjišťované neshodné výrobky, které jsou oznamované jako výrobky nebezpečné, kdy jejich použití může vést k ohrožení lidského zdraví.</p>			

<b>1. Bezpečnost výrobků a služeb</b>	Součinnost v rámci výstražných systémů	<p>V oblasti kosmetických přípravků se jevila jako hlavní problém zpráva o bezpečnosti kosmetického prostředku. V některých případech zpráva není doložena, nebo velmi často existuje, ale neodpovídá požadavkům nové právní úpravy. Dalším problémem bylo označování kosmetických přípravků texty, které deklarují účinky kosmetického přípravku na lidský organismus. Tzv. zdravotní tvrzení bývají někdy uváděna matoucím způsobem. Spotřebitel se pak může mylně domnívat, že přípravek vykazuje léčivé účinky. Velmi často nebyly účinky v dokumentaci k výrobku doloženy. Problémem se stal prodej po internetu, kde jsou nabízeny kosmetické přípravky, u kterých nebyly splněny požadavky k jejich uvedení na trh, a osoby je nabízející neměly ani živnostenské oprávnění.</p> <p>V posledních cca 5 letech se významně posílila spolupráce s orgány celního dozoru, kdy je snaha se soustředit na problematické výrobky a problematické firmy, s cílem přesnějšího zacílení státního zdravotního dozoru a zachycení nevyhovujících výrobků ještě před vstupem na území ČR. Rovněž probíhá spolupráce s orgány dozoru v jiných členských státech, kdy jsou zaslána upozornění kompetentním orgánům členských států, dále jsou šetřeny podněty z jiných členských států, zejména ze Slovenska. V oblasti kosmetických přípravků je ke komunikaci využíván rovněž celoevropský portál kosmetických přípravků CPNP.</p>
	Kontroly při uvádění výrobků na trh	<p><b><u>Ministerstvo zemědělství</u></b></p> <p>Byl zpracován a splněn Jednotný integrovaný víceletý vnitrostátní plán kontrol ČR, který platil do roku 2012. V současné době je platný plán pro období 2013-2015, v případě potřeby jsou zpracovány revize (např. na základě doporučení kontrolní mise EK).</p> <p><b><u>Hospodářská komora, Sdružení českých spotřebitelů</u></b></p> <p>Kompetence ČOI jsou minimální pro kontrolu bezpečnosti služeb na trhu. Tato oblast obecně není regulována. Této problematice se na více pracovních a diskusních platformách zainteresované strany věnovaly, zejména v odborných sekcích Rady kvality ČR. Odborná sekce pro kvalitu v ochraně spotřebitele připravila rozklad k řešení, který byl představen MPO. Bylo dohodnuto, že téma bude předmětem strategie na r. 2015-20.</p>

<b>1. Bezpečnost výrobků a služeb</b>	Podporovat aktivitu spotřebitelských organizací při poskytování informací o výsledcích testování výrobků	<p><b><u>Spotřebitelské organizace</u></b></p> <p>Na stránkách časopisu dTest, webových stránkách <a href="http://www.dtest.cz">www.dtest.cz</a> nebo prostřednictvím vydávaných brožur poskytuje dTest každý měsíc testy výrobků. Testování probíhá vždy pouze v odborných laboratořích a zkušebnách, se kterými spolupracují jeho redaktoři. Ti sami ovšem výrobky netestují – vše je v rukou nezávislých odborníků a jejich předepsaných postupů. Jejich výsledky zpracovává tak, aby jim porozuměl běžný spotřebitel - laik. Výběr testovaných výrobků je založen na důkladné analýze trhu, spotřebitelského chování a preferencí spotřebitelů, čímž je zajištěna objektivita výběru. Některé testované výrobky jsou vybírány na základě dohody více spotřebitelských organizací. Veškeré výrobky jsou nakupovány v běžné maloobchodní síti. Během předmětného období dTest předal příslušným dozorovým orgánům řadu podnětů k dalšímu šetření, která se týkala podezření na výskyt nebezpečných výrobků na trhu.</p> <p>Vydávání časopisu dTest je hrazeno z peněz předplatitelů, kteří podobně jako u spotřebitelských organizací v zahraničí umožňují jeho nezávislé vydávání bez nutnosti reklam. Stejně je to i s testováním, které je velice nákladné, neboť se provádí v odborných laboratořích.</p> <p>Tématem kvality a srovnávacích testů se zabývá také např. pracovní skupina při České technologické platformě pro potraviny koordinovaná Sdružením českých spotřebitelů. Výsledky prezentuje na webu <a href="http://www.spotrebitelezakvalitou.cz">www.spotrebitelezakvalitou.cz</a> a využívá je v publikacích ediční řady „Jak poznáme kvalitu?“.</p>
	2	
	Řešit systematicky podporu efektivního zapojení spotřebitelů do standardizace	<p><b><u>Ministerstvo průmyslu a obchodu</u></b></p> <p>Ministerstvo aktivně podporovalo rozvíjení odborné práce zvoleného zástupce českých spotřebitelů (předsedy spotřebitelské organizace Sdružení českých spotřebitelů) v Evropské organizaci pro koordinaci spotřebitelských zájmů v normalizaci (ANEC) a ve Výboru pro spotřebitelské politiky mezinárodní organizace ISO (ISO COPOLCO). Většina odborné práce spočívala v připomínkování technických norem, technických předpisů a dalších dokumentů připravovaných na evropské úrovni, a také na jejich implementaci na národní úrovni, týkajících se například:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- norem pro bezpečnost dětí,</li> <li>- norem pro služby, které mají zohledňovat spotřebitelské zájmy,</li> <li>- norem pro bezpečnost dětských hřišť,</li> <li>- nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1025/2012 ze dne 25. října 2012 o evropské normalizaci.</li> </ul>

<b>1. Bezpečnost výrobků a služeb</b>		<p>Koordinace zapojení spotřebitelů a zapojení do činností v ISO COPOLCO (na základě smluvního vztahu s Úřadem pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví – národního člena ISO COPOLCO) a odborné práce v rámci tohoto výboru představovaly aktivity zahrnující odbornou přípravu a účast na plenárních zasedáních, zasedání mezinárodních pracovních skupin a koordinaci v národní pracovní skupině. Realizací ročních projektů „Koordinace zapojení českých spotřebitelů v ISO COPOLCO“ se v jednotlivých letech podařilo výrazně přispět ke zviditelnění otázky zapojení spotřebitelů do normalizace na národní, evropské a mezinárodní úrovni. Zvyšování povědomí o vývoji v ČR se dělo jak aktivním zapojením v ISO COPOLCO a jeho pracovní skupině, tak zpracováváním a šířením informací prostřednictvím webu <a href="http://www.top-normy.cz">www.top-normy.cz</a>. Za účelem posilování povědomí veřejnosti o normalizaci bylo vydáno několik osvětových publikací včetně vysvětlení úlohy označení CE pro spotřebitele.</p> <p>Pro koordinaci podpory zapojení spotřebitelů do normalizace na národní úrovni založilo Sdružení českých spotřebitelů Kabinet pro standardizaci, o. p. s. Jeho aktivity podstatně podpořily norská vláda v rámci programu Norway-grants a Švýcarská vláda v rámci programu Fond partnerství. Kabinet je zapojen do normalizačních úkolů Úřadu pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví.</p>
	<b>3</b>	
	Věnovat specifickou pozornost potřebám a ochraně zvláště zranitelných skupin spotřebitelů (děti, senioři, zdravotně postižené osoby)	<p><b><u>Ministerstvo průmyslu a obchodu</u></b></p> <p>Kromě dalších projektů nestátních neziskových organizací MPO finančně podpořilo projekty spotřebitelské organizace dTest, které byly zaměřeny na posuzování výrobků pro děti z hlediska jejich bezpečnosti. Jednalo se např. o dětská kola, dětské vozíky za kola, kočárky, autosedačky či nosiče dětí. Jen u kočárků bylo zjištěno 10 výrobků s více či méně závažnými bezpečnostními nedostatky.</p> <p>Významný podíl výrobků určených pro děti je také obsažen mezi oznamovanými nebezpečnými výrobky v rámci systému RAPEX. Ověřování jejich výskytu na vnitřním trhu ČR prováděla ČOI a Státní zdravotní ústav.</p> <p>MPO coby gestor za uplatňování směrnice o obecné bezpečnosti výrobků, resp. příslušného zákona č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků, je rovněž kontaktním místem a zástupcem ČR ve výboru Evropské komise pro tuto směrnici (GPSD). V této pozici koordinuje stanoviska odborných míst, zpracovává instrukce k jednáním výboru GPSD a uplatňuje výsledná stanoviska k navrhovaným rozhodnutím Komise podle článku 13 uvedené směrnice směřujícím k posílení bezpečnosti vybraných rizikových výrobků. Většina těchto výrobků byla v uplynulých letech zastoupena výrobky určenými pro děti.</p>

1. Bezpečnost výrobků a služeb		<p><b><u>Ministerstvo pro místní rozvoj</u></b></p> <p>V oblasti stavebního práva MMR dohlíželo zejména na dodržování vyhlášky č. 398/2009 Sb., o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb, která stanoví obecné technické požadavky na stavby a jejich části. Stanovuje je tak, aby byla zabezpečena možnost jejich užívání osobami s pohybovým, zrakovým, sluchovým a mentálním postižením, osobami pokročilého věku, těhotnými ženami, osobami doprovázejícími dítě v kočárku nebo dítě do tří let.</p> <p>V oblasti cestovního ruchu MMR prostřednictvím dotačního titulu „Národní program podpory cestovního ruchu“ s využitím prostředků státního rozpočtu ČR podporovalo od roku 2010 max. 50 % dotací podnikatele, jejichž projekty byly veřejně prospěšné. Zároveň se jednalo o projekty zacílené na podporu účastníků cestovního ruchu, pro něž byla účast na těchto aktivitách obtížná (děti, rodiny s dětmi, senioři a zdravotně handicapovaní). Program byl určen pro zpřístupnění těchto aktivit a atraktivit cestovního ruchu spojených s cestováním znevýhodněným skupinám obyvatel, na podporu domácího cestovního ruchu, vytvoření nových produktů cestovního ruchu a na podporu akcí rozšiřujících nabídku doprovodné infrastruktury cestovního ruchu. Dotovány byly mimo jiné projekty jako vybudování veřejných toalet s podmínkou WC pro imobilní, různá „odpočívadla“ podél všech typů turistických tras, navigační systémy pro senzoricky postižené, zpřístupnění atraktivit cestovního ruchu všem a další.</p> <p><b><u>Ministerstvo zdravotnictví</u></b></p> <p>MZd zajišťovalo dozor nad trhem s potravinami v rámci sektoru stravovacích služeb včetně školního stravování, a to z pohledu dodržování hygienických požadavků. V oblasti výživy bylo využíváno spolupráce s Ministerstvem školství, mládeže a sportu a Českou školní inspekcí. Mezi dozorové kompetence patřil i dohled nad hygienou pedagogického procesu a posuzování vhodnosti např. školního nábytku pro výuku dětí. Pozornost byla věnována i předmětům, materiálům a hračkám určeným pro děti do tří let, kde jsou hlavním problémem materiály použité pro jejich výrobu. Často se jedná o plasty obsahující změkčující přísady v nepovoleném množství, zejména ftaláty, kdy lze předpokládat úmyslné použití jako suroviny. V posledních dvou letech se kontrola plastových hraček obsahujících měkčené části stala prioritou státního zdravotního dozoru.</p>
--------------------------------	--	---

1. Bezpečnost výrobků a služeb		<p><b><u>Spotřebitelské organizace</u></b></p> <p>V oblasti odhalování výrobků na trhu, které by mohly představovat pro spotřebitele riziko, se významnou měrou projevovaly některé spotřebitelské organizace. Např. v rámci prováděného testování výrobků na trhu, které finančně podpořilo Ministerstvo průmyslu a obchodu, byla posuzována i bezpečnost těchto výrobků. Spotřebitelská organizace dTest zaměřila svoji pozornost na výrobky určené dětem a svá zjištění zveřejňovala a předávala České obchodní inspekci k případnému dalšímu řízení.</p> <p>Sdružení českých spotřebitelů se zaměřuje dlouhodobě na všechny cílové skupiny tohoto opatření. Každoročně vydává osvětovou publikaci pro rodiče dětí Obouváme správně své děti? se zaměřením na správný výběr zdravotně bezpečné obuvi. Publikacemi i jinými aktivitami SČS působí na zajišťování bezpečného provozu hřišť a sportovišť. Pro seniory byly vydány několikery publikace s varováním před nabídkovými akcemi, a v tomto směru byla vedena rozsáhlá přednášková činnost. Sdružení českých spotřebitelů nabízí speciálně zaměřené informace na seniory i v jiných oblastech rizikových vztahů. Celá řada publikací SČS byla upravena tak, aby byla přenositelná pro média určená pro nevidomé a další byla přeložena do znakové řeči pro neslyšící. Jsou k dispozici na webu SČS.</p>
2. Odpovídající míra regulace ochrany spotřebitele	<p style="text-align: center;"><b>1</b></p> <p>Spolupracovat s Evropskou komisí a ostatními orgány Evropské unie na přípravě spotřebitelské legislativy</p>	<p><b><u>Ministerstvo průmyslu a obchodu</u></b></p> <p>Zástupci MPO se účastnili přípravy následující věcně příslušné evropské legislativy. Součástí této přípravy bylo zpracování odpovídajících instrukcí, rámcových pozic a rozbor příslušných národních právních předpisů a to po konzultacích a v spolupráci s dalšími zainteresovanými subjekty. Byla přijata směrnice o právech spotřebitelů 2011/83/EU, která byla posléze transponována do nového občanského zákoníku a zčásti i do jiných předpisů.</p> <p>V orgánech EU byla zahájena jednání o balíčku k bezpečnosti spotřebních výrobků a dozoru nad trhem. Zástupci MPO se podíleli na přípravě textů rozhodnutí, k jejichž přijetí je EK zmocněna v příslušných člancích směrnice o obecné bezpečnosti výrobků.</p> <p>Nad rámec bodů uvedených v Prioritách došlo ke schválení směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů (ADR) a nařízení k on-line řešení spotřebitelských sporů.</p>

<b>2. Odpovídající míra regulace ochrany spotřebitele</b>	Při jednáních uplatňovat české zájmy formulované v instrukcích, rámcových pozicích apod. projednaných se zástupci všech zainteresovaných stran (spotřebitelé, podnikatelé, státní instituce)	<p><b><u>Ministerstvo dopravy</u></b></p> <p>Zástupci ministerstva se účastnili projednávání návrhu nového nařízení, které by mělo nahradit platné nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů.</p> <p><b><u>Ministerstvo financí</u></b></p> <p>Ministerstvo financí uplatňovalo české zájmy při přípravě a transpozici následující spotřebitelské legislativy EU: směrnice o úvěrech na bydlení, nařízení o sdělení klíčových informací o investičních produktech (PRIPs), návrh směrnice, kterou se mění směrnice 2002/92/ES o zprostředkování pojištění (IMD2).</p> <p><b><u>Ministerstvo pro místní rozvoj</u></b></p> <p>Zástupci ministerstva se účastnili projednávání návrhu nové směrnice o souborných službách a cestách s asistovanou přípravou, která by měla nahradit platnou směrnici 90/314 o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy.</p> <p><b><u>Ministerstvo zdravotnictví</u></b></p> <p>Ministerstvo spolupracovalo v rámci připomínkových řízení na návrzích instrukcí a rámcových pozic k dokumentům projednávaným v rámci pracovních orgánů EK a Rady, které se týkaly spotřebitelské politiky a ochrany spotřebitelů v rámci stanovených kompetencí s důrazem na ochranu zdraví spotřebitele.</p> <p><b><u>Spotřebitelské organizace</u></b></p> <p>Sdružení dTest je od roku 2010 součástí evropské spotřebitelské asociace BEUC. Spolu s dalšími evropskými spotřebitelskými organizacemi, včetně těch největších a nejvlivnějších, tak ovlivňuje tvorbu spotřebitelské legislativy přímo v Bruselu.</p>
---	--	---

2. Odpovídající míra regulace ochrany spotřebitele		<p>Zástupci sdružení spotřebitelů dTest a Sdružení českých spotřebitelů zastupovali české spotřebitelské organizace v ECCG (Koordinační skupina evropských spotřebitelů při DG SANCO). Zástupce Sdružení českých spotřebitelů k tomu zorganizoval v roce 2013 Národní síť pro ECCG, připravil specifickou sekci pro ECCG na webových stránkách SČS a připravil další nástroje pro zajištění komunikace na národní úrovni.</p> <p>Zástupce Sdružení českých spotřebitelů je v zastoupení českých spotřebitelských organizací členem ANEC, Evropské spotřebitelské organizace pro koordinaci v zastoupení spotřebitelů ve standardizaci. Čeští zástupci pracují v několika pracovních skupinách ANEC.</p> <p>V letech 2011 – 2013 byl zástupce Sdružení českých spotřebitelů členem FSUG, pracovního orgánu při DG MARKT a DG SANCO (Skupina uživatelů finančních služeb): Na této platformě byla pro EK analyzována řada dokumentů a návrhů regulace v oblasti finančních služeb.</p>
	2	
	<p>Zajistit řádnou transpozici nové evropské legislativy do právního řádu České republiky</p> <p>Průběžně vytvářet podmínky pro aplikaci přímo účinných právních aktů ES</p>	<p><b><u>Ministerstvo průmyslu a obchodu</u></b></p> <p>Ve sledovaném období byla ve spolupráci MPO a MSp transponována směrnice o právech spotřebitelů do zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Návazně bylo přijato nařízení vlády č. 364/2013 Sb., týkající se formulářů pro timesharingové smlouvy, a nařízení vlády č. 363/2013 Sb., k poučení a formulářům vztahujícím se ke smlouvám uzavřeným distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory. V roce 2014 započala transpozice směrnice o ADR.</p> <p><b><u>Ministerstvo zdravotnictví</u></b></p> <p>Ministerstvo zapracovávalo do národních právních předpisů evropskou legislativu zejména technického charakteru, kterou se stanovily požadavky na výrobky (zejména kosmetické prostředky, potravinářské přídatné látky, atd.). Přímou použitelné předpisy pak byly aplikovány s využitím k nim vydaných metodických pokynů.</p>

2. Odpovídající míra regulace ochrany spotřebitele	<b>3</b>	
	Přihlížet k průřezovému charakteru spotřebitelské problematiky a při tvorbě národních právních předpisů brát zřetel na zajištění oprávněných zájmů ochrany spotřebitele	Všechny rezorty v rámci připomínkového řízení vždy přihlížely k dopadům přijímaných opatření na spotřebitele, a to i v případech, kdy se nejedná o opatření primárně zaměřená na ochranu spotřebitelů. MZd navíc sleduje a vyhodnocuje navrhovaná opatření z hlediska jejich dopadu na zdraví spotřebitele a na ochranu veřejného zdraví obecně. Byla prováděna hodnocení rizika v případech, kdy nejsou stanoveny legislativní limity, nebo se objevuje nové nebezpečí.
	<b>4</b>	
	V návaznosti na rekodifikaci občanského zákoníku posoudit stávající národní právní úpravu ochrany spotřebitele a zpracovat nový Spotřebitelský kodex	<b><u>Ministerstvo průmyslu a obchodu</u></b>  Záměr na vypracování spotřebitelského kodexu se nerealizoval s ohledem na vládou schválenou koncepci nového občanského zákoníku, která spočívala v začlenění významného rozsahu spotřebitelské legislativy do tohoto zákoníku.
<b>5</b>		
V souvislosti s případným rozhodnutím o zavedení měny euro v ČR zajistit spotřebitelům potřebnou	<b><u>Ministerstvo financí</u></b>  Vláda zatím nerozhodla o termínu zavedení eura v ČR.	

		ochranu				
		1				
3. a) Zvyšování znalostní úrovně spotřebitelů, rozvoj informačních a vzdělávacích aktivit ve prospěch spotřebitelů	Podpora činností nevládních spotřebitelských organizací (zejména finanční podpora projektů zaměřených na informování/ vzdělávání/ poradenskou činnost/ kvalitu výrobků/ testování)	<b><u>Ministerstvo průmyslu a obchodu</u></b>				
		V každém ze sledovaných roků MPO finančními dotacemi podporovalo činnost spotřebitelských organizací a spolupracovalo s nimi zejména při konzultacích o spotřebitelské legislativě. Pokračovala činnost Spotřebitelského poradního výboru (v průměru 3 zasedání ročně), který je platformou pro dialog vedený mezi státem, reprezentanty spotřebitelské veřejnosti a představiteli podnikatelů. MPO v rámci výběrového řízení podpořilo dotací:				
			<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
		<b>Počet projektů</b>	10	13	13	9
	<b>Rozdělená částka v Kč</b>	15.000.000,-	14.395.400,-	14.009.200,-	12.274.100,-	
		V rámci těchto dotací bylo podporováno zapojení spotřebitelských organizací do mezinárodní spolupráce na úseku ochrany spotřebitele. Zástupci spotřebitelů byli rovněž členy pracovních skupin zřízených ad hoc k řešení konkrétních otázek (např. transpozice směrnice ADR, návrh nařízení o bezpečnosti výrobků, návrh nařízení o dozoru nad trhem).				
		V rámci své dotační politiky při podpoře projektů nestátních neziskových organizací (NNO) MPO podporovalo mimo jiné odborné i spotřebitelské testování vybraných výrobků a prezentaci získaných výsledků. Tuto prioritu MPO každoročně zařazovalo do základních programů, které v rámci výběrového dotačního řízení vyhlášovalo.				
		V letech 2011 a 2012 byl např. takto podpořen projekt spotřebitelské organizace dTest, a to v rozsahu od vlastního testování vybraných výrobků, až po tisk spotřebitelského časopisu dTest informujícího o výsledcích testů. V letech 2013 a 2014 byly dotovány pouze vybrané testy, nikoliv tisk.				
		<b><u>Ministerstvo financí</u></b>				
		MF vede Pracovní skupinu pro finanční vzdělávání (PSFV) a její výkonný výbor a průběžně zaštiťuje různé finančně vzdělávací programy. MF se také aktivně účastní a úzce spolupracuje při mnoha činnostech mezinárodní sítě International Network on Financial Education při OECD, která připravuje strategické a metodické materiály v oblasti finančního vzdělávání.				

<p>3. a) Zvyšování znalostní úrovně spotřebitelů, rozvoj informačních a vzdělávacích aktivit ve prospěch spotřebitelů</p>	<p>Zapojení organizací do řešení spotřebitelské problematiky v legislativních i nelegislativních otázkách na národní úrovni</p>	<p>S pomocí členů PSFV byly v roce 2012 vytvořeny a schváleny principy nezávislosti, které oddělují finanční vzdělávání od reklamy.</p> <p>V roce 2012 se pod záštitou MF uskutečnila konference Jak správně finančně vzdělávat dospělé a v roce 2014 konference pro učitele S bankou před tabulí i v životě.</p> <p>V roce 2014 byl spuštěn rozcestníkový portál finančního vzdělávání a finanční gramotnosti „Proč se finančně vzdělávat?“ (www.psfv.cz), jehož cílem je seznámit veřejnost s fungováním a riziky ve světě financí, pomoci při řešení problémů a upozornit na zajímavé webové stránky v České republice i v zahraničí.</p> <p><b><u>Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy</u></b></p> <p>MŠMT se spolu s MF a ČNB aktivně účastnilo činnosti Pracovní skupiny pro finanční vzdělávání. Ve sledovaném období MŠMT implementovalo do rámcových vzdělávacích programů ve středním a základním vzdělávání standardy finanční gramotnosti a poskytlo pedagogickým pracovníkům a žákům cílenou metodickou podporu (viz digifolio k finanční gramotnosti na Metodickém portále www.rvp.cz). V červenci 2014 byly zveřejněny výsledky mezinárodního šetření PISA 2012 v oblasti finanční gramotnosti. Ta byla testována poprvé. Šetření se zúčastnilo 18 států a čeští patnáctiletí žáci se zařadili mezi 7 nejúspěšnějších států.</p> <p><b><u>Česká národní banka</u></b></p> <p>Spolu s MF a MŠMT se ČNB aktivně účastnila prací v rámci svého členství ve Výkonném výboru pracovní skupiny pro finanční vzdělávání, která byla ustavena jako celostátní podpůrná platforma pro podporu projektů finančního vzdělávání.</p> <p>Mezi samostatné projekty ČNB v oblasti finančního vzdělávání patřilo např. vydání pracovního sešitu „O penězích a hospodaření – Finanční gramotnost pro 1. - 3. třídu ZŠ“, který byl bezplatně nabídnut k využití ve výuce (osloveno bylo 350 škol, jež se v letech 2008-2011 účastnily seminářů ČNB na podporu finančního vzdělávání ve školách), či pořádání cyklu přednášek pro seniory „Finanční trh a my“ v rámci univerzit třetího věku jako ochrana před neuváženými finančními rozhodnutími.</p> <p>INFE (Mezinárodní síť finančního vzdělávání) v roce 2012 zveřejnila výsledky pilotního projektu zaměřeného na porovnání finanční gramotnosti. Průzkum Měření finanční gramotnosti dospělé populace proběhl v roce 2010. Výsledky prokázaly nízkou úroveň finanční gramotnosti u velké části obyvatel všech 14 zúčastněných zemí.</p>
---	---	---

<p>3. a) Zvyšování znalostní úrovně spotřebitelů, rozvoj informačních a vzdělávacích aktivit ve prospěch spotřebitelů</p>	<p>Podpora zapojení spotřebitelských organizací do evropské a mezinárodní spolupráce</p>	<p><b><u>Spotřebitelské organizace</u></b></p> <p>Spotřebitelské organizace realizují projekty zaměřené především na informování a vzdělávání spotřebitelů a poradenskou činnost, finanční vzdělávání, kvalitu výrobků, jejich testování. Za tímto účelem žádají o dotace mimo jiné v rámci výběrových dotačních řízení v oblasti ochrany spotřebitele.</p> <p>Spotřebitelské organizace v uplynulých letech věnovaly velkou pozornost a poskytovaly pomoc zejména seniorům, kteří byli poškozeni na svých právech pořadatelem předváděcích akcí či při podomním prodeji. Předváděcí akce a triky podomních prodejců již stály české seniory mnoho peněz. Nekalým praktikám nepoctivých obchodníků na předváděcích akcích nebo těch, kteří k okrádání seniorů zvolili podomní prodej, se organizace systematicky věnují již od roku 2011. Průběžně upozorňují na neseriózní společnosti a jejich aktuální triky a figle a podávají podněty České obchodní inspekci i trestní oznámení.</p> <p>Sdružení dTest se v roce 2013 podílelo na propagaci filmu Šmejdi a úspěšné mediální kampani proti šmejdům, v letech 2011 až 2014 pořádalo setkání a přednášky, pomáhalo poškozeným podávat žaloby a uplatňovat jejich práva. V rámci podpory tohoto dokumentu dTest realizoval informační kampaň určenou seniorům a vydal aktualizovanou brožuru „Jak nespádnout do pastí“, která slouží jako základní souhrn informací o předváděcích akcích. Tuto brožuru dTest vydal v tištěné podobě již v roce 2011, dále v roce 2013 a také v roce 2014.</p> <p>Jednotlivá vydání časopisu dTest jsou předávána v elektronické podobě pro další zpracování, aby mohla sloužit nevidomým a slabozrakým. Za tímto účelem dTest spolupracuje s Unii nevidomých a slabozrakých. Sdružení Spotřebitel net v rámci poskytování poradenských služeb věnuje širší pozornost také dětem, zejména pak z dětských domovů, mentálně postiženým jedincům, dalším handicapovaným osobám a invalidním důchodcům.</p> <p>Sdružení českých spotřebitelů zastupovalo ČR na základě pověření spotřebitelských organizací v ISO COPOLCO a účastnilo se odborných prací, které představovaly aktivity zahrnující odbornou přípravu a účast na plenárních zasedáních, zasedání mezinárodních pracovních skupin a koordinaci v národní pracovní skupině. SČS je zastoupeno také v Evropské organizaci pro koordinaci spotřebitelských zájmů v normalizaci (ANEC).</p> <p>Sdružení dTest je členem mezinárodní organizace ICRT, která sdružuje 38 spotřebitelských organizací z celého světa, zabývajících se testováním výrobků. Společné testování umožňuje efektivně pokrýt většinu evropského trhu a sestavit portfolio testovaných výrobků tak, aby odpovídalo poptávce spotřebitelů v dané zemi. Testy širokého spektra výrobků jsou zdrojem objektivních a kvalitních informací pro spotřebitele nejenom v Evropě, ale i v Asii, Americe či Austrálii.</p>
---	--	---

<p><b>3. a) Zvyšování znalostní úrovně spotřebitelů, rozvoj informačních a vzdělávacích aktivit ve prospěch spotřebitelů</b></p>		<p>Spotřebitelské organizace se podílejí na připomínkování návrhů právních předpisů, zejména těch, které jsou v gesci Ministerstva průmyslu a obchodu, Ministerstva pro místní rozvoj či Ministerstva spravedlnosti. Na základě nashromážděných námětů se spotřebitelské organizace v roce 2012 podílely na připomínkování § 18 zákona o spotřebitelském úvěru pro MPO a MF, dále pak celého zákona o spotřebitelském úvěru opět pro MPO a MF. Též se podílely v roce 2012 na připomínkování Etického kodexu obchodníka v energetických odvětvích pro Energetický regulační úřad. Také v roce 2012 vznesly připomínky k návrhu zákona, kterým se mění zákon o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, pro MMR.</p> <p>V roce 2013 se spotřebitelské organizace zaměřily zejména na připomínkování novely zákona o ochraně spotřebitele, která byla iniciována zejména kampaní a peticí proti šmejdům. V roce 2013 byla dále připomínkována novela zákona o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu pro MMR. V roce 2014 se spotřebitelské organizace zaměřily na vznášení připomínek k možné novelizaci nového občanského zákoníku v gesci MSp. V druhé polovině 2014 se spotřebitelské organizace podílely na připomínkování návrhu novely zákona o ochraně spotřebitele v souvislosti s mimosoudním řešením sporů.</p> <p>MŽP bylo v říjnu 2012 osloveno spotřebitelskou organizací s podnětem k novelizaci § 37n odst. 3 zákona o odpadech a též MPO s podnětem ke konzultaci s MŽP ohledně dotčenosti náležitě implementace směrnice Evropského parlamentu a Rady ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách.</p> <p>Sdružení českých spotřebitelů navázalo kontakt a zapojilo se do projektu ŠIK (Školní informační kanál). SČS je odborným garantem spotřebitelské tematiky tohoto projektu, který pokrývá přes 400 školských zařízení a pro tuto síť vytváří také specifický vzdělávací blok pro mládež o úloze technických norem.</p> <p>Sdružení českých spotřebitelů po řadu let rozvíjí kampaň „Podepsat můžeš, přečíst musíš!“, jejíž podstatou je zvyšování vlastní odpovědnosti spotřebitelů při uzavírání spotřebitelských smluv. K tématu vydalo více publikací, je veden web se speciální doménou a byly organizovány další akce.</p> <p>Sdružení českých spotřebitelů je na národní úrovni zapojeno do mnoha struktur, pracovních i poradních s cílem naplňovat předemtné opatření. Jedná se např. o skupiny v rámci MPO (PS pro obecnou bezpečnost výrobků, Komise pro technické překážky obchodu), MZe (Koordinační skupina pro bezpečnost potravin), MZd (PS pro prevenci dětských úrazů, RPS pro bezpečnost potravin), ÚNMZ (Rada pro technickou normalizaci), dále např. Rada pro akreditaci ad.</p>
--	--	---

3. a) Zvyšování znalostní úrovně spotřebitelů, rozvoj informačních a vzdělávacích aktivit ve prospěch spotřebitelů	<b>2</b>	
	<p>Finanční rámec pro podporu projektů nevládních organizací (navrhuje se ve výši 17 mil. Kč ročně do roku 2013, v roce 2014 ve výši 19 mil. Kč)</p>	<p><b><u>Ministerstvo průmyslu a obchodu</u></b></p> <p>Skutečný finanční rámec pro jednotlivé roky stanovený v rámci kapitoly MPO státního rozpočtu činil 15 mil. Kč. Nedosáhl tak uvažovaných hodnot, a to s ohledem na reálné ekonomické možnosti státu.</p>
	<b>3</b>	
<p>V oblasti telekomunikačních služeb zaměřit činnost na zintenzivnění informačních aktivit ve prospěch spotřebitelů</p>	<p><b><u>Český telekomunikační úřad</u></b></p> <p>Na webových stránkách ČTÚ byly zavedeny elektronické formuláře pro podání podnětů, návrhů, stížností a sporů v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb a pro podání námítky proti vyřízení reklamace. Jednalo se o formuláře: Námítka proti vyřízení reklamace na neposkytnutí/špatné poskytnutí služby, vyúčtování ceny, Ostatní spory, Formulář pro zaslání podnětu nebo stížnosti podle správního řádu a Formulář pro zaslání dotazu nebo podnětu.</p> <p>Na webových stránkách ČTÚ byla zavedena sekce Ochrana spotřebitele, kde byly zobrazeny často se vyskytující problémy. Byla tak zveřejněna témata: Problematika účastnických smluv, Problémová rádiová a koncová telekomunikační zařízení, Problémové služby a nabídky služeb elektronických komunikací, Užitečné informace pro uživatele služeb elektronických komunikací, Rozhodnutí ČTÚ o sporech, Péče o osoby se zvláštními sociálními potřebami, Odkazy na organizace, které se v ČR zabývají v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb ochranou spotřebitele.</p> <p>Informace o aktuálních problémech ochrany spotřebitele v elektronických komunikacích a poštovních službách byly zveřejňovány i v měsíčních monitorovacích zprávách.</p> <p>Byly zveřejňovány informace o řešených stížnostech v rámci vydávání monitorovacích zpráv ČTÚ. Byly zveřejněny akreditované cenové kalkulačky srovnávající tarifní služby mobilních operátorů.</p>	

<p>3. a) Zvyšování znalostní úrovně spotřebitelů, rozvoj informačních a vzdělávacích aktivit ve prospěch spotřebitelů</p>		<p><b><u>Spotřebitelské organizace</u></b></p> <p>Oblast telekomunikačních služeb je pro spotřebitele velice těžce uchopitelná a je náročné se v ní orientovat. Proto spotřebitelské organizace věnují úsilí osvětě spotřebitelů v této oblasti.</p> <p>V roce 2011 a 2012 vytvořil dTest nezávislý srovnávač mobilních tarifů, který kromě základního srovnání ceny, přináší i klíčové informace z obchodních podmínek, včetně různých klíčků. Tento existující srovnávač je stále aktualizován podle vývoje na trhu a přístupný všem spotřebitelům. Srovnávač byl například od 1. ledna 2013 do 31. prosince 2013 využit k celkem 939 693 jednotlivým srovnáním nabídek mobilních operátorů.</p> <p>Srovnávač byl průběžně doplňován o nové operátory na trhu mobilního volání i o nové nabídky všech podnikatelů, kteří transparentně na svých webech uváděli jak kompletní smluvní dokumentaci, tak ceníky. Zvláštní pozornost byla věnována překvapivým či jinak záludným ustanovením ve smlouvách a obchodních podmínkách, či skrytým poplatkům a sankcím. Během roku 2013 a 2014 bylo do srovnávače přidáno 34 nových (tzv. virtuálních) operátorů s jejich kompletní nabídkou a nabídky stávajících operátorů byly vždy průběžně doplňovány tak, aby údaje ve srovnávači odpovídaly aktuálním zveřejněným ceníkům. Srovnávač je k dispozici na <a href="http://www.dtest.cz/tarify">www.dtest.cz/tarify</a>.</p> <p>Spotřebitelské organizace v rozhodném období publikovaly články na toto téma, zároveň vydávaly tiskové zprávy směřující na české novináře. Spotřebitelské organizace také vydávaly pro spotřebitele různé materiály. Například dTest v roce 2011 vydal publikaci „Příručka pro přežití v džungli telekomunikací“. Obdobnou publikaci vydal i na podzim roku 2014 pouze v elektronické podobě a Sdružení českých spotřebitelů vydalo např. publikaci Grafické značky na předmětech - značky na zařízení telekomunikační a informační techniky.</p>
<p>3. b) Vzdělávání v oblasti životního prostředí</p>	<p><b>1</b></p> <p>Zavádění komplexního systému vzdělávání pracovníků ke zvyšování jejich uvědomění a získávání potřebných</p>	<p><b><u>Ministerstvo životního prostředí</u></b></p> <p>MŽP v roce 2011 předalo MV po pilotním ověření definitivní text dvou kurzů určených především pro zaměstnance správních úřadů a územních samosprávných celků:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-EVVO - Ochrana životního prostředí, udržitelný rozvoj;</li> <li>-EVVO - Ochrana životního prostředí, udržitelný rozvoj, složky a témata (environmentální minimum včetně udržitelného rozvoje).</li> </ul>

	znalostí v otázkách ochrany životního prostředí	Institut pro veřejnou správu koncem roku 2011 a v únoru 2012 požádal o akreditaci pro tyto kurzy a od května 2012 je nabízí jak správním úřadům, tak územním samosprávným celkům. Po schválení zákona o státní službě by mělo být rozhodnuto o dalším osudu kurzů.
3. b) Vzdělávání v oblasti životního prostředí	2	
	Zavádění environmentální politiky jako nedílné součásti systému řízení	<p><b><u>Ministerstvo životního prostředí</u></b></p> <p>Systém EMAS je jedním ze dvou způsobů, kterým organizace může přistoupit k zavedení tzv. systému environmentálního řízení (též systém environmentálního managementu – EMS). EMS znamená systematický přístup k ochraně životního prostředí ve všech aspektech podnikání, jehož prostřednictvím podnik začleňuje péči o životní prostředí do své podnikatelské strategie i běžného provozu (zavedení systému se dotýká organizační struktury, způsobů rozdělení odpovědnosti, technologických postupů, procesů, zdrojů pro stanovení a zavedení environmentální politiky apod.). EMS je nedílnou součástí systému managementu celého podniku. Přispívá k trvalému ekonomickému růstu a prosperitě podniku a současně se zaměřuje na takové činnosti, výrobky či služby podniku, které měly, mají nebo mohou mít vliv na životní prostředí. Cílem je především ochrana (snižování spotřeby) přírodních zdrojů, snižování vypouštění znečišťujících látek do ovzduší, snižování rizika environmentálních nehod (havárií) a v neposlední řadě je kladen důraz na ochranu zdraví pracovníků a obyvatel. Aktuálně je v ČR registrováno 27 podniků. To řadí ČR do průměru EU.</p>
	3	
	Minimalizace negativních vlivů činností, produktů a služeb na životní prostředí	<p><b><u>Ministerstvo životního prostředí</u></b></p> <p>V České republice běží pod záštitou MŽP Národní program označování ekologicky šetrných výrobků a služeb, Program Ekoznačky EU. Ekoznačku je možné získat v rámci 36 kategorií výrobků nebo služeb. Této možnosti aktuálně využívá 56 výrobců, s nimiž byly uzavřeny licenční smlouvy s právem k užívání ekoznačky na více než 1000 jednotlivých výrobků či poskytovaných služeb. Do programu Ekoznačení EU, pro který existuje 25 produktových skupin, se zapojilo v České republice 17 společností a uzavřelo 20 licenčních smluv.</p> <p>V rámci Národního programu environmentálního značení je upraven II. a III. typ environmentálního značení. II. typem environmentálního značení je Vlastní environmentální tvrzení, které může mít formu prohlášení, značky nebo obrazce, který poukazuje na nějaký prvek činnosti, výrobků nebo služeb organizace, a který může ovlivňovat životní prostředí. Je určitým</p>

3. b) Vzdělávání v oblasti životního prostředí		<p>druhem reklamy. Vztahuje se na výrobek, součástku nebo obal. Může mít podobu sdělení, značek nebo obrazců na výrobku nebo na obalu výrobku, v dokumentaci k výrobku, v technických bulletinech, v reklamě nebo propagaci, v telemarketingu, případně prostřednictvím digitálních nebo elektronických médií. Vydat jej mohou výrobci, dovozci, distributoři, maloobchodníci nebo jakékoli další osoby, které by pravděpodobně mohli mít z takového tvrzení prospěch. Aktuálně MŽP neregistruje žádný Vlastní environmentální tvrzení. III. typem environmentálního značení je Environmentální prohlášení o produktu (Environmental Product Declaration – EPD), které představuje soubor měřitelných informací o vlivu produktu (výrobku nebo služby) na životní prostředí v průběhu celého životního cyklu (např. spotřeba energií a vody, produkce odpadů, vliv na změnu klimatu, eutrofizaci, rozrušování ozonové vrstvy apod.). Tyto informace se zjišťují metodou analýzy životního cyklu (LCA) podle norem ČSN ISO 14040-49 a mohou být ještě doplněny různými dalšími údaji, jež jsou považovány za podstatné. Dokument (EPD) s těmito údaji musí být veřejně přístupný a údaje v něm obsažené musí být ověřitelné. V podstatě tedy jde o podrobný průkaz produktu o jeho vlivu na životní prostředí. Aktuálně je v databázi MŽP / CENIA zaregistrováno 30 EPD.</p> <p>Program čistší produkce je stálá aplikace integrální preventivní strategie na procesy, výrobky a služby s cílem zvýšit jejich efektivnost a omezit rizika jak vůči člověku, tak i životnímu prostředí. U výrobních procesů čistší produkce zahrnuje efektivnější využívání surovin a energií, vyloučení toxických, nebezpečných materiálů a prevenci vzniku odpadů a emisí u zdroje. U produktů (výrobků a služeb) se strategie čistší produkce zaměřuje na snížení jejich dopadu na životní prostředí, a to v rámci jejich celého životního cyklu, od vývoje až po jejich využití. V ČR se v současnosti k principům čistší produkce hlásí přibližně 100 podniků.</p>
	4	
	<p>Prosazování změny vzorců spotřeby, a to formou ulehčení orientace spotřebitele směrem k environmentálně šetrnějším produktům</p>	<p><b><u>Spotřebitelské organizace</u></b></p> <p>Spotřebitelské organizace usilují o změnu vzorců spotřeby. Spotřebitelské organizace vzorce spotřeby ovlivňují například prováděním nezávislého testování výrobků a služeb a následným poskytováním výsledků spotřebitelské veřejnosti. Testy často ukazují, že dražší či značkové výrobky nemusejí automaticky představovat výrobky vyšší kvality.</p> <p>Sdružení dTest provozuje databázi shromažďující informace o nadměrných obalech výrobků na českém trhu. V databázi jsou uvedeny výrobky, jejichž obaly jsou bezdůvodně nadměrné a neslouží například k ochraně zboží nebo spotřebitele. Spotřebitelé jsou vyzváni, aby do databáze zadali popis výrobku a jeho fotografie, pokud narazí na výrobek s takovým obalem. Výstupy z této databáze i možné úspory jsou medializovány. Současně je mediálně apelováno i na výrobce, aby efektivně nakládali s obalovým materiálem. Vzorce chování jsou ovlivňovány také prostřednictvím normalizace, do níž spotřebitelskou veřejnost zapojuje zejména Sdružení českých spotřebitelů.</p>

4. Podpora samoregulace, dialogu veřejných institucí se spotřebiteli a dialogu mezi podnikateli a spotřebiteli	<b>1</b>	
	Podporovat rozvoj dialogu mezi spotřebitelskou veřejností, veřejnou správou a podnikateli	<p><b><u>Ministerstvo průmyslu a obchodu</u></b></p> <p>Platformou pro dialog státní správy se zástupci spotřebitelů a podnikatelů se stal Spotřebitelský poradní výbor, který se scházel v průměru třikrát v roce. Zástupci spotřebitelů zde mimo jiné měli možnost vyjadřovat se k řešeným otázkám ze spotřebitelské oblasti včetně návrhů právních předpisů.</p> <p><b><u>Spotřebitelské organizace</u></b></p> <p>Spotřebitelské organizace aktivně spolupracují s dozorovými orgány – například s Českou obchodní inspekcí, Českým telekomunikačním úřadem, Energetickým regulačním úřadem či Státní zemědělskou a potravinářskou inspekcí. Při nálezích nebezpečných výrobků či zjištění klamavých obchodních praktik podávají dozorovým orgánům podněty, a tak přispívají ke zkvalitnění trhu. Systematicky též dodávají podklady pro Policii ČR, která šetří případy podvodů, s nimiž se spotřebitelé obrací na jejich poradny.</p> <p>Pro podnikatelský sektor – výrobce, obchod, poskytovatele služeb je velmi důležité rozvíjení platform pro konstruktivní dialog všech zainteresovaných stran včetně spotřebitelů. V některých případech spotřebitelé takovéto struktury přímo iniciují a koordinují jejich činnost, což je případ Sdružení českých spotřebitelů (Odborná sekce Rady kvality ČR – Kvalita v ochraně spotřebitele, Pracovní skupina ČTPP Potraviny a spotřebitel, a další). Důležité je zapojení spotřebitelů (SČS) do etických komisí AFIZ a USF (zkratky viz dále), ale také v klasifikační komisi pro ubytovací zařízení či národní komisi pro udělování značky KLASA aj. Sdružení českých spotřebitelů se ve svých projektech také směřovalo na etiku podnikání a vydalo např. publikaci „Máme etické chování trhu?“</p> <p>Spotřebitelské organizace spolupracují či vyjednávají se zástupci podnikatelů v jednotlivých specifických oblastech podnikání, například:</p>

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">4. Podpora samoregulace, dialogu veřejných institucí se spotřebiteli a dialogu mezi podnikateli a spotřebiteli</p>	<p>Podporovat zapojení spotřebitelských organizací do evropské a mezinárodní spolupráce</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ACČKA – Asociace českých cestovních kanceláří</li> <li>• ACK ČR – Asociace cestovních kanceláří ČR</li> <li>• ADMAZ – Asociace direct marketingu a zásilkového prodeje</li> <li>• AFIZ – Asociace finančních poradců a zprostředkovatelů</li> <li>• AIA – Asociace inkasních agentur</li> <li>• AMPS ČR – Asociace malých a středních podniků a živnostníků ČR</li> <li>• APEK – Asociace pro elektronickou komerci</li> <li>• APMS – Asociace provozovatelů mobilních sítí</li> <li>• APO - Asociace poštovních operátorů</li> <li>• APPAA – Asociace prodejců použitých automobilů – autobazarů</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ČAPPO – Česká asociace petrolejářského průmyslu a obchodu</li> <li>• ČBA – Česká bankovní asociace</li> <li>• ČIA - Český institut pro akreditaci, o.p.s.</li> <li>• ČLFA – Česká leasingová a finanční asociace</li> <li>• ČOKA - Česká obuvnická a kožedělná asociace</li> <li>• HK – Hospodářská komora</li> <li>• PK – Potravinářská komora</li> <li>• SOLUS – Sdružení na ochranu leasingu a úvěrů spotřebitelům</li> <li>• SPŽ ČR – Sdružení podnikatelů a živnostníků ČR</li> <li>• USF - Unie společností finančního zprostředkovatelství a poradenství</li> </ul>
	<p>Napomáhat dalšímu rozvoji podnikatelské samoregulace</p>	<p>Evropská komise vytváří různé pracovní a poradní platformy, které slouží na různých úrovních ke konzultaci k dalším postupům, krokům a opatřením přijímaných EK. Prvotním příkladem je "Evropská spotřebitelská konzultativní skupina" (European Consumer Consultative Group - ECCG). Skupina je ustavena při DG SANCO, členy jsou zástupci členských zemí EU schválení rozhodnutím Komise. Na roky 2013-15 je členem ECCG předseda Sdružení českých spotřebitelů.</p> <p>Při MPO v rozhodném období působil Spotřebitelský poradní výbor. V letech 2011 až 2013 mu předsedal Mgr. Karel Pavlík, MBA, a v roce 2014 mu předsedal Mgr. Lukáš Zelený.</p>	

5. a) Zvýšení účinnosti dozoru na trhu	<b>1</b>	
	Trvalé zajišťování účinného dozoru nad trhem  Průběžné hodnocení účinnosti a efektivnosti vynakládání finančních i lidských zdrojů	Více v naplnění priority č. <u>1. Bezpečnost výrobků a služeb</u> (ctrl + kliknutí na odkaz).
	<b>2</b>	
	Realizace spolupráce na národní a zejména na evropské úrovni s cílem dosažení efektivního a jednotného postupu při dozoru nad trhem	<p><b><u>Ministerstvo průmyslu a obchodu</u></b></p> <p>Zástupci MPO, ČOI a dalších dozorových orgánů se aktivně podíleli na zajištění funkčnosti systému spolupráce dle nařízení č. 2006/2004 (CPC). V rámci mezinárodní spolupráce se ČOI účastnila i na práci skupin pro administrativní spolupráci (ADCO), např. ve skupině pro bezpečnost hraček. Pravidelně se rovněž podílela na činnosti skupiny pro zvýšení úrovně tržního dozoru (PROSAFE) a na mezinárodních dozorových projektech zaměřených na vybrané skupiny výrobků – např. sekačky trávy, nabíječky baterií či žebříky. Účastnila se rovněž společných kontrolních akcí (tzv. SWEEP) organizovaných EK a týkajících se screeningu internetových stránek. Trvalým přínosem pro zefektivnění dozoru bylo zapojení do evropského systému RAPEX.</p> <p><b><u>Ministerstvo zdravotnictví</u></b></p> <p>Významně byla posílena spolupráce s GŘ cel, kdy probíhaly společně cíleně zaměřované akce jak na centrální, tak i na regionálních úrovních.</p>

5. a) Zvýšení účinnosti dozoru na trhu	Posílit koordinaci struktury zejména na mezirezortní úrovni v zájmu posílení spolupráce	<p><b><u>Spotřebitelské organizace</u></b></p> <p>Příkladem zapojení spotřebitelů je víceletá akce Sdružení českých spotřebitelů, jejímž předmětem jsou bloky seminářů v regionech pro provozovatele hřišť a sportovišť o správném a bezpečném provozu. Těchto odborných seminářů se účastní inspektoři ČOI za účelem zvyšování kvalifikace.</p> <p>SČS dále koordinovalo tři úkoly zaměřené na posílení spolupráce ČOI a Českého metrologického institutu. Tématy jednotlivých projektů bylo prověření situace a navržení dalších opatření a metodik pro kontroly v oblastech hotově baleného zboží, taxametrů a měřicích zařízení stojanů benzinových stanic.</p>
	3	<p><b><u>Ministerstvo průmyslu a obchodu</u></b></p> <p>MPO vykonávalo funkci národního kontaktního místa v systému rychlé výměny informací o nebezpečných výrobcích – RAPEX. Od počátku roku 2011 do poloviny roku 2014 bylo ze strany ČR vloženo do systému 243 notifikací, které se týkaly vážného rizika dle čl. 12 směrnice 2001/95 o obecné bezpečnosti výrobků nebo byly informačního charakteru, naopak ze systému bylo převzato 7619 notifikací využitelných v dozorové praxi.</p> <p>ČOI např. v roce 2013 posoudila všechny jí určené notifikace vydané EK a týkající se vážného rizika v počtu 1468 notifikací. Převážná většina z nich byla zaměřena na oděvy, hračky a elektrické spotřebiče. Na hlášeních do systému RAPEX se ČOI v roce 2013 podílela 38 notifikacemi, které se týkaly vážného rizika nebo byly informačního charakteru.</p> <p><b><u>Ministerstvo dopravy</u></b></p> <p>Opatření je naplňováno na základě využívání databáze RAPEX.</p> <p><b><u>Ministerstvo zdravotnictví</u></b></p> <p>MZd bylo zapojeno v systémech RASFF a RAPEX; informace z obou systémů byly využívány při výkonu státního zdravotního dozoru. Informace o nevyhovujících výrobcích byly zveřejňovány na národní úrovni a vkládány do informačních systémů. Na mezinárodní úrovni byly mimo jiné využívány informace šířené prostřednictvím systému INFOSAN.</p>

5. a) Zvýšení účinnosti dozoru na trhu	<p><b><u>Ministerstvo zemědělství</u></b></p> <p>Ministerstvo a příslušné rezortní dozorové orgány byly zapojeny v Systému rychlého varování pro potraviny a krmiva-RASFF.</p> <p><b><u>Spotřebitelské organizace</u></b></p> <p>dTest provozuje databázi nebezpečných výrobků na <a href="http://www.nebezpecnevyrobky.cz">www.nebezpecnevyrobky.cz</a>. Databáze shromažďuje informace o nebezpečných výrobcích z evropského systému RAPEX a dále od českých dozorových orgánů: České obchodní inspekce, Státní zemědělské a potravinářské inspekce, Státního ústavu pro kontrolu léčiv či od Ministerstva zdravotnictví. Zdrojem údajů v databázi jsou také výsledky testů realizovaných dTestem. Smyslem databáze je varovat veřejnost, a tak eliminovat rizika případného ohrožení konkrétním výrobkem. Databáze nebezpečných výrobků aktuálně obsahuje více než 9 500 produktů, které byly vyhodnoceny jako rizikové pro naše zdraví či majetek. Pro přehlednost jsou rozděleny do 23 kategorií, mezi nimiž najdeme oblečení, elektrická zařízení, léky, hračky, motorová vozidla a příslušenství, kosmetiku, jídlo a pití, vybavení pro sport, kuchyňské potřeby a další.</p> <p>Největší počet nebezpečných výrobků obsahují kategorie „Oblečení, textil a módní doplňky“ (více než 2500 položek) a „Hračky a zábavní předměty“ (více než 2300 položek). V případě oblečení je nejčastějším rizikem uškrcení. Důvodem jsou dlouhé šňůrky na kapucích a jiných částech oděvu, které například při hře na dětském hřišti mohou přivodit smrtelná zranění. Oblečení může skrývat i jiná rizika, kupříkladu udušení za situace, že oděv pro nejmenší obsahuje drobné části (např. kamínky), které se mohou snadno oddělit a dítě je může následně vdechnout či spolknout. Část oděvů označených jako nebezpečné obsahuje nedovolené chemické látky.</p> <p>V kategorii hraček je nejčastěji problémem chemické riziko (36 %) a riziko udušení (39 %). Příkladem mohou být ftaláty a další chemické látky přicházející při hře do kontaktů s ústy a kůží dětí, hračky obsahující malé oddělitelné části, či výrobky ze sortimentu zábavní pyrotechniky, při jejichž použití hrozí poškození sluchu či zraku, popálení a další zranění.</p> <p>Databáze nabízí různé možnosti filtrování i fulltextové vyhledávání, takže si spotřebitelé mohou snadno ověřit, zda obsahuje jimi hledaný výrobek. Týdenní e-mailové zprávy o nově objevených nebezpečných výrobcích nyní odebírá více než 30 tisíc zájemců. K odběru e-mailového varování se lze jednoduše přihlásit na webových stránkách databáze.</p> <p>dTest dále provozuje databázi výsledků crashtestů EuroNCAP, která obsahovala ke dni 31. prosince 2013 516 záznamů. V databázi jsou průběžně zveřejňovány výsledky nově publikovaných crashtestů.</p>
--	--

<b>5. a) Zvýšení účinnosti dozoru na trhu</b>	<b>4</b>	
	Spolupráce a koordinace kontrolních aktivit při výkonu dozoru	<p><b><u>Ministerstvo průmyslu a obchodu</u></b></p> <p>ČOI prováděla společné kontroly např. s Českým metrologickým institutem při ověřování platnosti stanovených měřidel (např. výdejní stojany na PHM) a s celní správou při kontrole povinného značení lihu, při vyhledávání lihovin obsahujících nebezpečný podíl metanolu a při kontrole prodeje drahých kamenů. Spolupráce pokračovala na odborné úrovni s Puncovním úřadem, Českou inspekcí životního prostředí, Hasičským záchranným sborem, Policií ČR, Ministerstvem dopravy aj.</p> <p><b><u>Ministerstvo zemědělství</u></b></p> <p>Ministerstvo aktivně uplatňovalo své členství v mezirezortní Koordinační skupině pro bezpečnost potravin a v pracovní skupině pro dozorové orgány nad trhem s potravinami. Spolupracovalo s GR cel při vytipování výrobků a dovozců výrobků, které mohly představovat potenciální riziko pro spotřebitele.</p>
	<b>5</b>	
	Účelná a efektivní výměna informací mezi dozorovými orgány	<p><b><u>Ministerstvo průmyslu a obchodu</u></b></p> <p>ČOI od roku 2012 zaujala při poskytování informací otevřenější a transparentnější přístup k veřejnosti. Přistoupila k projektu Open Data a zpřístupnila část svých datových zdrojů s informacemi z kontrolní činnosti.</p> <p><b><u>Ministerstvo dopravy</u></b></p> <p>Výměna informací mezi orgány dozoru je naplňována účinnou výměnou informací s Českou obchodní inspekcí.</p>

<b>5. a) Zvýšení účinnosti dozoru na trhu</b>	Zajištění informovanosti spotřebitelské veřejnosti o výsledcích kontrol	<p><b><u>Ministerstvo zdravotnictví</u></b></p> <p>Výsledky kontrol a kontrolních akcí byly zveřejňovány jak na centrální úrovni, tak i na regionálních úrovních na webových stránkách OOVZ. Veřejnost byla informována o nebezpečných výrobcích zjištěných při výkonu státního zdravotního dozoru formou veřejných informací. Další informace byly poskytovány pracovníky OOVZ při konzultacích s podnikatelskou veřejností nebo při diskuzích se spotřebiteli. Pracovníci OOVZ se pravidelně účastnili seminářů a vzdělávacích akcí, které pořádaly buď OOVZ nebo jiné instituce a na nichž byly předávány relevantní informace o dozoru, jeho výsledcích a o nejnovější právní úpravě.</p> <p><b><u>Ministerstvo zemědělství</u></b></p> <p>Výroční zpráva z úředních kontrol ČR byla zpracována každoročně za předchozí rok vždy do června následujícího roku a odeslána EK.</p>
	<b>6</b>	
	Zapojení do systémů přeshraniční spolupráce v oblasti dozoru,	<p><b><u>Ministerstvo průmyslu a obchodu</u></b></p> <p>Ministerstvo vykonávalo roli ústředního styčného úřadu vůči EK dle nařízení č. 2006/2004 o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele a rovněž koordinačního místa vůči příslušným dozorovým orgánům postupujícím s využitím předmětného nařízení při kontrole dodržování právních předpisů implementujících směrnici 2006/114/ES o klamavé a srovnávací reklamě.</p> <p>ČOI v návaznosti na nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele spolupracovala s dozorovými orgány působícími v jiných členských státech. Např. v roce 2012 se na základě stížností českých spotřebitelů ve 14 případech obrátila na své partnery se žádostmi o přijetí tzv. donucovacích opatření dle čl. 8 nařízení. Zároveň přijala 5 žádostí o opatření proti českým podnikatelům. V roce 2013 odeslala ČOI celkem 15 žádostí o informace a přijala 2 žádosti o opatření.</p>

5. a) Zvýšení účinnosti dozoru na trhu	zejména v rámci Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 2006/2004 o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele	<p><b><u>Ministerstvo pro místní rozvoj</u></b></p> <p>MMR plní funkci „koordinačního místa“ podle nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele, a to k zajištění jeho účinnosti ve vztahu k předpisům implementujícím směrnici 90/314/EHS o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy. Pokud jde o běžné spotřebitelské stížnosti, které ve sledovaném období řešilo MMR s využitím nařízení o spolupráci orgánů dozoru, je evidentní klesající trend počtu stížností.</p> <p><b><u>Ministerstvo zdravotnictví</u></b></p> <p>OOVZ spolupracovaly s orgány dozoru ostatních členských států, vyřizovaly podněty a dotazy z těchto států a předávaly jim k řešení problémy s některými výrobky nebo výrobci. Výměna informací v oblasti kosmetiky probíhala prostřednictvím systému CPNP.</p>
	7	
	Český telekomunikační úřad zaměří svůj dozor a zintenzivní informační aktivity ve prospěch spotřebitelů a bude dohlížet na dodržování povinností v oblasti ochrany spotřebitelů	<p><b><u>Český telekomunikační úřad</u></b></p> <p>Úřad se stal počátkem roku 2012 příslušným k dozoru nad agendou ochrany spotřebitele v oblasti služeb elektronických komunikací. V daném roce ČTÚ provedl mimo jiné analýzu smluvních dokumentů mobilních operátorů. Analýza konstatovala nedostatečnou srozumitelnost smluvních podmínek vzhledem k jejich rozsahu, struktuře a formálnímu zpracování. Zjištěné vady byly vytknuty a operátoři v řadě případů své smluvní podmínky upravili. Výsledky analýzy byly dále použity ke zpracování Doporučení ČTÚ k účastnickým smlouvám.</p> <p>V roce 2013 ČTÚ mimo jiné zkontroloval u vybraných poboček České pošty, zda plní podmínky otevírací doby podle příslušné vyhlášky č. 464/2012 Sb. Bylo zjištěno porušení předpisu u 7,7 % kontrolovaných poboček. Nejčastějším porušením byla otevírací doba kratší než stanovených 15 hodin týdně. Dále ČTÚ provedl kontrolu plnění podmínek pro přenositelnost telefonních čísel a provedl analýzu smluvních dokumentů 40 vybraných poskytovatelů veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.</p> <p>V 1. polovině roku 2014 úřad v reakci na působení zvýšeného počtu tzv. mobilních virtuálních operátorů přistoupil k analýze smluvních podmínek těchto poskytovatelů služeb. Celkem bylo prověřováno 72 subjektů, přičemž v některých případech úřad zjistil zřejmé porušení zákona.</p>

5. a) Zvýšení účinnosti dozoru na trhu	<b>8</b>	
	Energetický regulační úřad bude v souladu s novými zákonnými kompetencemi vykonávat dohled nad specifickým segmentem energetického trhu	<p><b><u>Energetický regulační úřad</u></b></p> <p>Energetický regulační úřad zřídil dnem 1. 1. 2012 oddělení ochrany spotřebitele, které se specializuje na vyřizování podnětů zákazníků a spotřebitelů ve vztahu k účastníkům trhu dle energetického zákona. Toto oddělení ročně vyřizuje přibližně 8 000 podání zákazníků a spotřebitelů. Po řadě negativních ohlasů spotřebitelů, kteří se na Energetický regulační úřad obraceli se stížnostmi na nekalé jednání obchodních zástupců obchodníků s elektřinou či plynem, ale i se stížnostmi na obchodní praktiky samotných obchodníků vydal Energetický regulační úřad v roce 2012 Etický kodex obchodníka. Od začátku roku 2014 byl zřízen interní energetický ombudsman, který se zabývá ochranou spotřebitelů.</p>
5. b) Posílení vymahatelnosti práva	<b>1</b>	
	V souladu s usnesením vlády č. 367 ze dne 24. 5. 2010 pokračovat v realizaci projektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů včetně přípravy příslušných právních předpisů	<p><b><u>Ministerstvo průmyslu a obchodu</u></b></p> <p>Pilotní projekt byl ukončen již v roce 2010. Na ukončený pilotní projekt bezprostředně nenavázal podobný systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, vzhledem k tomu, že se nepodařilo zajistit vhodný subjekt, který by tento systém provozoval. V návaznosti na schválenou směrnici o alternativním řešení spotřebitelských sporů a nařízení o on-line řešení spotřebitelských sporů MPO připravilo systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Na jeho přípravě spolupracovaly další orgány státní správy, zástupci spotřebitelské i podnikatelské veřejnosti.</p> <p><b><u>Spotřebitelské organizace</u></b></p> <p>Mimo výše uvedený projekt některé spotřebitelské organizace v rámci své činnosti dotované ze státního rozpočtu napomáhaly k mimosoudnímu urovnávání spotřebitelských sporů.</p>

5. b) Posílení vymahatelnosti práva	2								
	Podporovat činnost a další rozvoj aktivit Evropského spotřebitelského centra v ČR	<p><b><u>Ministerstvo průmyslu a obchodu</u></b></p> <p>Činnost Evropského spotřebitelského centra v Praze byla každoročně finančně zajišťována z prostředků EK a ze státního rozpočtu, kapitoly MPO. Spotřebitelé se na poradensko-asistenční službu ESC obraceli s žádostmi o radu i přímou pomoc při řešení sporů s obchodníky z ostatních zemí EU smírnou mimosoudní cestou. Počet kontaktů se spotřebiteli za sledované období:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Rok</th> <th style="text-align: center;">2011</th> <th style="text-align: center;">2012</th> <th style="text-align: center;">2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: left;"><b>Počet kontaktů se spotřebiteli</b></td> <td style="text-align: center;">1088</td> <td style="text-align: center;">831</td> <td style="text-align: center;">928</td> </tr> </tbody> </table>	Rok	2011	2012	2013	<b>Počet kontaktů se spotřebiteli</b>	1088	831
Rok	2011	2012	2013						
<b>Počet kontaktů se spotřebiteli</b>	1088	831	928						
6. Podpora činnosti a rozvoje spotřebitelských organizací	1								
	<p>V rozsahu úkolů priority č. 3. a) Zvyšování znalostní úrovně spotřebitelů, rozvoj informačních a vzdělávacích aktivit ve prospěch spotřebitelů</p> <p>V rozsahu úkolů priority č. 3. b) Vzdělávání v oblasti životního prostředí</p>	<p><b><u>Ministerstvo průmyslu a obchodu</u></b></p> <p>MPO každoročně vkládalo svoje programové priority v oblasti spolupráce se spotřebitelskými organizacemi do vládou schvalovaného materiálu „Hlavní oblasti státní dotační politiky vůči nestátním neziskovým organizacím“. S přihlášených projektů uplatněných nestátními neziskovými organizacemi-spotřebitelskými organizacemi v rámci žádosti o finanční dotaci vybrala nezávislá hodnotitelská komise nejpřínosnější projekty.</p> <p>Podrobnosti viz v naplnění:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ priority č. <u>3. a) Zvyšování znalostní úrovně spotřebitelů, rozvoj informačních a vzdělávacích aktivit ve prospěch spotřebitelů</u> (Ctrl + kliknutí na odkaz); a</li> <li>✓ priority č. <u>3. b) Vzdělávání v oblasti životního prostředí</u> (Ctrl + kliknutí na odkaz).</li> </ul>							

7. Sledování vývoje vybraných aspektů ochrany spotřebitele na trhu	<b>1</b>	
	Uplatňovat Doporučení Komise ze dne 12. 5. 2010 o používání harmonizované metodiky pro klasifikaci a hlášení stížností a dotazů spotřebitelů (dále též jako „Doporučení“)	<p><b><u>Ministerstvo průmyslu a obchodu</u></b></p> <p>Ze strany MPO a ČOI byla průběžně aplikována harmonizovaná metodika EK pro klasifikaci a hlášení stížností a dotazů spotřebitelů. MPO coby kontaktní místo za ČR ve vztahu k příslušnému Doporučení Komise o používání této metodiky každoročně poskytovalo Evropské komisi údaje o využívání metodiky.</p> <p><b><u>Ministerstvo zdravotnictví</u></b></p> <p>Ministerstvo – OOVZ sledovaly stížnosti všeobecně, bez jejich klasifikace. Průběžně bylo reagováno na dotazy, nebyla však vedena jejich evidence. Doporučení Komise o používání harmonizované metodiky bylo pro OOVZ neaplikovatelné a velmi administrativně zatěžující.</p> <p>V oblasti stravování se stížnosti týkají zejména podnětů na nedodržování hygienických požadavků na provoz stravovacích zařízení, a to z různých aspektů, např. použití nevyhovující pitné vody, nedodržování personální hygieny, nedodržování provozní hygieny. Další oblastí stížností jsou podněty na kvalitu podávaných pokrmů, kdy se ale v převážně většině jedná o subjektivní pocity a subjektivní vnímání „kvality“ (chuť, vůně, suroviny pro výrobu pokrmů) nabízených pokrmů.</p> <p>Jsou řešeny rovněž podněty týkající se dodržování požadavků na nedodržování zákona č. 379/2005 Sb., o opatřeních k ochraně před škodami působenými tabákovými výrobky, alkoholem a jinými návykovými látkami, kdy hlavní problémy jsou s případným porušením zákazu kouření týkajících se stavebně oddělených prostor nebo označení provozoven jako nekuřáckých.</p> <p>V případě předmětů běžného užívání se podněty týkají různých závad výrobků, např. odlupování povrchu, sensorických problémů (zápach, poškození povrchu výrobku), podezření na neodpovídající složení, nesprávné označení výrobků.</p> <p>V případě kosmetických přípravků se množí stížnosti na označování přípravků související s deklarací účinků přípravků nebo s pochybnosti o zdravotní nezávadnosti kosmetických přípravků.</p> <p>V posledních letech se počet podnětů zvyšuje a rozšiřují se i „tematicky“. Obecně platí, že stížnosti poměrně často souvisí s řešením sporů mezi různými subjekty nebo fyzickými osobami, což již nepřísluší orgánům ochrany veřejného zdraví. Nicméně, lze podněty oprávněně vnímat pozitivně, protože se jedná o pomoc při lepším cílení kontrol tak, aby byly řešeny skutečné problémy. Některé podněty se týkají i činnosti dozorových orgánů, kdy takové podněty jsou využívány při sjednocení výkonu dozoru na krajských úrovních.</p>

7. Sledování vývoje vybraných aspektů ochrany spotřebitele na trhu		<p><b><u>Ministerstvo zemědělství</u></b></p> <p>Vykonávalo sběr a vyřizování stížností spotřebitelů průběžně.</p> <p><b><u>Česká národní banka</u></b></p> <p>V rámci sběru a členění stížností ČNB nevyužívá klasifikaci dle „Doporučení o používání harmonizované metodiky pro klasifikaci a hlášení stížností a dotazů spotřebitelů“.</p> <p>Stížností v oblasti bankovníctví se nejčastěji týkají neoprávněného účtování poplatků za poskytnuté služby, nevyžádané nabídky prostřednictvím telemarketingu i stánkového prodeje.</p> <p>V rámci pojišťovnictví jsou problémem zejména nedostatečné informace před uzavřením návrhu pojistné smlouvy nebo při přesmlouvání pojistných smluv.</p> <p>Na kapitálových trzích se spotřebitele nejvíce stěžují na realizaci pokynů k prodeji bez vědomí spotřebitele a na zhodnocení investovaných prostředků pod úrovní očekávání.</p>
	2	<p><b><u>Ministerstvo průmyslu a obchodu</u></b></p> <p>Ministerstvo oslovilo všechny spotřebitelské organizace, které jsou členy Spotřebitelského poradního výboru, s nabídkou zapojení do uplatňování Doporučení Komise o používání harmonizované metodiky. Většina těchto organizací nabídku využila.</p> <p><b><u>Spotřebitelské organizace</u></b></p> <p>Dotazy a stížnosti spotřebitelů dTest statisticky evidoval způsobem, který umožňuje předávání těchto záznamů o situaci na českém trhu Evropské komisi dle Doporučení zaměřené na harmonizaci systémů pro evidenci stížností.</p> <p>Také Sdružení českých spotřebitelů svůj strukturovaný formulář pro podávání dotazů, podnětů, stížností bez podpory z veřejných zdrojů či EU zpracoval ve struktuře uvedeného doporučení. V tomto formátu zpracovává informaci pro MPO v rámci závěrečných zpráv projektů.</p>

7. Sledování vývoje vybraných aspektů ochrany spotřebitele na trhu	<b>3</b>	
	Pokračovat v součinnosti s Evropskou komisí v zapojení do získávání informací o vybraných aspektech ochrany spotřebitelů v rámci zpracovávání Hodnotících zpráv o spotřebitelských trzích	<p><b><u>Ministerstvo průmyslu a obchodu</u></b></p> <p>MPO zasílalo Komisi ve stanovených termínech podklady sloužící pro zpracování pravidelných Hodnotících zpráv o spotřebitelských trzích. V letech 2011 a 2012 byly každý rok vydány dvě hodnotící zprávy. V letech 2013 a 2014 byla každoročně vydána jedna zpráva. Údaje obsažené v podkladech MPO byly využity a do zpráv zpracovány.</p>
8. Institucionální zajištění ochrany spotřebitele	<b>1</b>	
	Je nadále nezbytné, aby byl pro ochranu spotřebitele určen koordinující ústřední státní orgán  Institucionální uspořádání se ukázalo jako vyhovující, předpokládá se zachování stávajícího uspořádání	<p><b><u>Ministerstvo průmyslu a obchodu</u></b></p> <p>Jako ústřední orgány státní správy pro koordinaci v rámci ochrany spotřebitele zůstávají nadále příslušné tyto orgány:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ministerstvo průmyslu a obchodu,</li> </ul> <p style="padding-left: 40px;">(ve snaze o zefektivnění spolupráce na evropské úrovni byl seznam kompetentních autorit pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu spotřebitelů v přeshraničních sporech dle nařízení č. 2006/2004, o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele v rozhodném období doplněn o Státní plavební správu, Ministerstvo dopravy, Český telekomunikační úřad a Energetický regulační úřad);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ministerstvo dopravy;</li> <li>- Ministerstvo financí;</li> <li>- Ministerstvo pro místní rozvoj;</li> <li>- Ministerstvo spravedlnosti;</li> </ul>

- |  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Ministerstvo zdravotnictví;</li><li>- Ministerstvo zemědělství;</li><li>- Ministerstvo životního prostředí.</li></ul> |
|--|--|---|

Pro účely řešení otázek spotřebitelské politiky byla ustavena při MPO Mezirezortní pracovní skupina pro koordinaci realizace úkolů vyplývajících z Priorit spotřebitelské politiky 2011-2014. Na činnosti pracovní skupiny se rovněž podíleli zástupci spotřebitelských organizací, podnikatelských kruhů, ČNB a ČOI.

<b>Vysvětlivky</b>	
AdCo	skupina pro administrativní spolupráci
ADR	Alternative dispute resolution – alternativní způsoby řešení sporů
ANEC	European Association for the Co-ordination of Consumer Representation in Standardization - Evropská organizace pro koordinaci spotřebitelských zájmů v normalizaci
BEUC	Bureau Européen des Unions de Consommateurs – evropská spotřebitelská organizace
CE	označení CE dokládá, že výrobek byl posouzen před uvedením na trh Evropského hospodářského prostoru a splňuje legislativní požadavky EU
CENIA	česká informační agentura životního prostředí
CIRCA	Communication and Information Resource Centre for Administrations - informační systém Evropské komise
CPC	Consumer Protection Cooperation – Spolupráce v oblasti ochrany spotřebitele
CPNP	Cosmetic Products Notification Portal - internetový portál pro kosmetické výrobky
ČIŽP	Česká inspekce životního prostředí
ČNB	Česká národní banka
ČOI	Česká obchodní inspekce
ČR	Česká republika
ČTPP	České technologické platformy pro potraviny
ČTÚ	Český telekomunikační úřad
DG SANCO	Directorate-General for Health and Consumers - Generální ředitelství pro zdraví a ochranu spotřebitele
DG MARKT	The Internal Market and Services Directorate General - Generální ředitelství pro vnitřní trh a služby
ECCG	European Consumer Consultative Group - Evropská poradní skupina spotřebitelů
EK	Evropská komise
EMAS	Eco-Management and Audit Scheme - Systém ekologického řízení a auditu
EMS	Eco-Management Scheme - Environmentální management podniků
EPD	Environmental Product Declaration - Environmentální prohlášení o produktu
ERÚ	Energetický regulační úřad
ESC	Evropské spotřebitelské centrum Česká republika
EU	Evropská unie
EuroNCAP	organizuje crash-testy a poskytuje spotřebitelům nezávislé posouzení bezpečnosti nejčastěji prodávaných automobilů v Evropě
EVVO	Environmentální vzdělávání, výchova a osvěta
FSUG	Financial Services Users' Group - Skupina uživatelů finančních služeb

GPSD	General Product Safety Directive – směrnice o obecné bezpečnosti výrobků
GŘ cel	Generální ředitelství cel
HACCP	Hazard Analysis and Critical Control Points - Analýza nebezpečí a kritické kontrolní body
ICRT	International Consumer Research and Testing - Mezinárodní organizace pro spotřebitelský výzkum a testování
ICSMS	Information and Communication System for Market Surveillance (database) - Informační a komunikační systém pro dozor nad trhem (databáze)
INFE	International Network on Financial Education - Mezinárodní síť pro finanční vzdělávání
INFOSAN	International Food Safety Authorities Network – Mezinárodní síť autorit pro bezpečnost potravin
ISO	International Organization for Standardization – Mezinárodní organizace pro normalizaci
ISO COPOLCO	Výbor pro spotřebitelské politiky Mezinárodní organizace pro normalizaci
LCA	Life Cycle Assessment - Posuzování životního cyklu
MD	Ministerstvo dopravy
MMR	Ministerstvo pro místní rozvoj
MPO	Ministerstvo průmyslu a obchodu
MSp	Ministerstvo spravedlnosti
MŠMT	Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy
MZd	Ministerstvo zdravotnictví
MZe	Ministerstvo zemědělství
MŽP	Ministerstvo životního prostředí
Nařízení ODR	Regulation on online dispute resolution (ODR) - Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line)
Nařízení REACH	Regulation concerning the Registration, Evaluation, Authorization and Restriction of Chemicals (REACH) - Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1907/2006 ze dne 18. prosince 2006 o registraci, hodnocení, povolování a omezování chemických látek, o zřízení Evropské agentury pro chemické látky,
NNO	nestátní neziskové organizace
OECD	The Organization for Economic Co-operation and Development - Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj
OOVZ	Orgány ochrany veřejného zdraví
PHM	pohonní hmoty
PISA	Program for International Student Assessment
PROSAFE	Product Safety Forum of Europe - nezisková profesní organizace pro orgány dozoru nad trhem s hlavním cílem zlepšit bezpečnost uživatelů produktů a služeb v Evropě
PS	pracovní skupina
PSFV	Pracovní skupina pro finanční vzdělávání

RAPEX	Rapid Exchange of Information System - Evropského výstražného systému o výskytu nebezpečných nepotravinářských výrobků na trhu
RASFF	Rapid Alert System for Food and Feed - Systém rychlého varování pro potraviny a krmiva
RPS	resortní pracovní skupina
SČS	Sdružení českých spotřebitelů
Směrnice ADR	Directive on alternative dispute resolution (Directive on consumer ADR) - Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů)
SWEEP	celoevropské mapování webových stránek prováděné na základě současně probíhajících a koordinovaných kontrol za účelem zjišťování porušování předpisů na ochranu spotřebitele a následné zajištění jejich prosazování
ÚNMZ	Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví