

Priority spotřebitelské politiky 2015 – 2020

I. Úvod

Dne 15. března 1962 americký prezident John Fitzgerald Kennedy ve svém prohlášení adresovaném Americkému kongresu kromě jiného prohlásil, že „spotřebiteli jsme z definice my všichni“, a dále že „spotřebitelé jsou největší ekonomickou skupinou, která je ovlivňována a ovlivňuje každé veřejné i soukromé ekonomické rozhodnutí“¹.

Toto prohlášení rozhodně neztratilo nic na své aktuálnosti. Role spotřebitelů jako významného ekonomického faktoru v průběhu let stále stoupá. Například podle důvodové zprávy k návrhu nařízení Evropského parlamentu a Rady o programu Spotřebitelé na období 2014-2020 činí spotřebitelské výdaje 56 % hrubého domácího produktu Evropské unie. V celé Evropě je pak na 500 milionů spotřebitelů². Jedná se bezpochyby o velice významného činitele, jenž může a zcela jistě bude rozhodujícím a zásadním způsobem ovlivňovat další růst ekonomického trhu.

Spotřebitele lze tedy považovat za motor hospodářství a jednotného trhu v Evropě. Aby však mohl být tento ekonomický potenciál plně využit, je nutné pro spotřebitele vybudovat takové prostředí, jež jim umožní činit informovaná rozhodnutí, v němž budou dostatečně chráněny jejich bezpečnost a hospodářské zájmy a v němž se v případě poškození jejich práv snadno a rychle domohou nápravy. Vybudování takového prostředí pak bude mít nepochybně stimulační efekt i v oblasti inovací, konkurenčního prostředí a ochrany životního prostředí, neboť spotřebitelé mající potřebné množství informací požadují kvalitu, hodnotu a služby, využívají plně svého práva na odpovědný výběr, aktivně se podílejí na trhu a čerpají výhody, které jim trh nabízí.

Spotřebitel je v současné době postaven před nové problémy. V éře digitální revoluce přinesl internet nové způsoby přístupu k informacím, jejich třídění a vyhodnocování, což s sebou kromě pozitiv přináší i problém zahlcení těmito informacemi na straně spotřebitelské veřejnosti a s tím související stále obtížnější možnost vyhledat informace skutečně potřebné pro učinění informovaného rozhodnutí o koupi konkrétního nabízeného zboží či služby.

Rychlý rozvoj nových informačních technologií zcela jistě přispěl k celkovému zvýšení možností spotřebitelů plně využívat výhody jednotného trhu. Podle informací Evropské komise mají spotřebitelé

¹ CONSUMERS INTERNATIONAL. *Consumer rights*. [online] 14. 8. 2014. Dostupný z: <http://www.consumersinternational.org/who-we-are/consumer-rights/>

² EVROPSKÁ KOMISE. Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 254/2014 o víceletém programu pro spotřebitele na období 2014-2020.

při nakupování on-line přinejmenším dvojnásobný výběr ve srovnání s tradičními nákupy³. Na druhé straně se tím však otevřel i prostor pro nové formy nekalých praktik obchodníků, kteří v rámci elektronického obchodu využívají nízké úrovně znalostí spotřebitelů v oblasti ochrany jejich práv, což ve výsledku snižuje důvěru spotřebitelů v tento typ nakupování, zvláště v případě přeshraničních obchodů.

V neposlední řadě nelze ani pominout přetrvávající obtíže spotřebitelů domoci se nápravy v případě poškození jejich práv. Podle průzkumu právního postavení spotřebitelů provedeného Evropskou komisí, pouze 16 % spotřebitelů, kteří se setkali s problémy, se s žádostí o nápravu obrátilo na sdružení spotřebitelů nebo na příslušné úřady⁴. Byl-li pak předchozí kontakt s obchodníkem neúspěšný, spotřebitelé se ve většině případů neobracejí na soud, zejména jedná-li se o malé finanční částky, neboť je odrazuje zejména zdouhavost a nákladnost soudního řízení. V České republice, kromě některých oblastí (například finanční služby, telekomunikace a pošty a energetika), v současnosti neexistuje ucelený systém mimosoudního řešení sporů, jenž by spotřebitelům umožňoval rychlé a levné dosažení nápravy.

S globalizací a rozvojem internetového nakupování se spotřebitelům rozšířily možnosti, zejm. pokud jde o výběr zboží či služeb. V návaznosti na technologický vývoj se rozšiřují metody a způsoby nakupování. Proto je třeba ochranu spotřebitelů vždy analyzovat i v tomto kontextu a ve spolupráci s ostatními zeměmi.

Česká republika se z titulu svého členství v Evropské unii již řadu let aktivně zapojuje do formulování evropské spotřebitelské politiky a legislativy. Z uplynulého období je třeba zmínit především schválení směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů (2013/11/EU) a nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line (524/2013), dále např. směrnice o smlouvách o spotřebitelském úvěru na nemovitosti určené k bydlení (2014/17/EU), nařízení o právech cestujících v autobusové a autokarové dopravě (181/2011), nařízení o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii (531/2012) aj. Je nezbytné, aby toto aktivní zapojení České republiky pokračovalo i v nadcházejícím období.

Totéž platí i pro zapojení České republiky do dalších mezinárodních institucí, které ovlivňují tvorbu spotřebitelské politiky a úroveň ochrany spotřebitelů i za hranicemi Unie. V tomto ohledu sehrává důležitou úlohu Výbor pro spotřebitelskou politiku OECD, na jehož činnosti Česká republika rovněž participuje. Při formulování priorit se proto mimo jiné řídí i Doporučením o rozhodování o spotřebitelské politice, které bylo schváleno Radou OECD v březnu 2014.

Oblastmi, jimiž se uvedený výbor v uplynulém období zabýval nebo jimiž se v současnosti zabývá a které budou beze sporu aktuální z hlediska priorit spotřebitelské politiky v České republice, jsou především

³ EVROPSKÁ KOMISE. Sdělení Komise Evropskému parlamentu, Radě, Hospodářskému a sociálnímu výboru a Výboru regionů ze dne 22. 5. 2012: Evropský program pro spotřebitele – zvýšení důvěry a podpora růstu. Brusel, 22. 5. 2012. COM(2012) 225 v konečném znění.

⁴ EVROPSKÁ KOMISE. Sdělení Evropský program pro spotřebitele – zvýšení důvěry a podpora růstu. Opakovaná citace.

Výborem schválená a zveřejněná Vodítka spotřebitelské politiky v oblasti mobilních a on-line plateb a probíhající revize Vodítek k elektronickému obchodu z r. 1999.

Přesto, že se v uplynulých letech v České republice podařilo prosadit řadu opatření legislativního i nelegislativního rázu, jež mají bezpochyby pozitivní dopad nejen do oblasti ochrany spotřebitelských práv, ale i do zlepšení úrovně podnikatelského prostředí, je nutné nadále pokračovat v budování skutečně funkčního systému spotřebitelské politiky, reagující na aktuální vývoj v rámci jednotného trhu Evropské unie.

Cílem tohoto materiálu je pak stanovit základní priority v oblasti ochrany spotřebitele v České republice. Stanovení těchto priorit vychází nejen z dosavadních zkušeností v oblasti ochrany spotřebitele, ale s ohledem na propojení jednotlivých trhů členských států v rámci jednotného trhu byly zohledněny také cíle spotřebitelské politiky na úrovni Evropské unie.

Ochrana spotřebitele se ve velké míře týká také jeho ochrany před zdravotně závadnými a i jinak nebezpečnými potravinami. Tato problematika ale není v tomto materiálu podrobněji rozvedena, protože je rezorty zemědělství a zdravotnictví řešena samostatně. Vláda svým usnesením č. 25 ze dne 8. ledna 2014 schválila Strategii bezpečnosti potravin a výživy 2014 – 2020, jež stanovuje priority České republiky v daných oblastech. Tento dokument by měl zároveň přispět k posílení důvěry veřejnosti v systém zajištění bezpečnosti potravin, v jejich kvalitě a výživovou hodnotu. Rovněž na úrovni Evropské unie tvoří problematika bezpečnosti potravin ucelený komplex opatření se samostatným legislativním i nelegislativním řešením.

II. Zhodnocení plnění priorit spotřebitelské politiky 2011 – 2014 přijatých usnesením vlády ze dne 12. 1. 2011 č. 31

Materiál „Priority spotřebitelské politiky 2011 – 2014“ přijatý vládou počátkem roku 2011 stanovil základní atributy ochrany spotřebitele, které bylo možné považovat za prioritní, ovlivňující ochranu spotřebitele zásadním způsobem. Tyto priority byly zformulovány po důkladné analýze vývoje ochrany spotřebitele v období od vstupu České republiky do Evropské unie do roku 2010 s cílem posunout výše úroveň v této oblasti a přispět tak v kontextu s evropskými trendy k dalšímu zlepšení postavení spotřebitelů i poctivých podnikatelů na vnitřním trhu. Z pohledu svého zaměření a sledovaných cílů se jednalo o následující prioritní okruhy:

- Bezpečnost nepotravinářských výrobků a služeb
- Odpovídající míra regulace ochrany spotřebitele
- Zvyšování znalostní úrovně spotřebitelů, rozvoj informačních a vzdělávacích aktivit ve prospěch spotřebitelů; vzdělávání v oblasti životního prostředí

- Podpora samoregulace, dialogu veřejných institucí se spotřebiteli a dialogu mezi podnikateli a spotřebiteli
- Zvýšení účinnosti dozoru na trhu, posílení vymahatelnosti práva
- Podpora činnosti a rozvoje spotřebitelských organizací
- Sledování vývoje vybraných aspektů ochrany spotřebitele na trhu
- Institucionální zajištění ochrany spotřebitele

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. Tak, jak se samotná problematika ochrany spotřebitele ze své podstaty týká mnoha oblastí života společnosti, 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, dopravy, zemědělství, Energetický regulační úřad a Český telekomunikační úřad, a to v některých bodech i ve spolupráci s dalšími orgány.

Za účelem sladění postupů těchto subjektů byla v roce 2011 na Ministerstvu průmyslu a obchodu ustavena Meziřezortní pracovní skupina pro koordinaci realizace úkolů vyplývajících ze schválených Priorit. Členy této pracovní skupiny byli jmenováni zástupci výše uvedených orgánů státní správy odpovědných za plnění stanovených opatření. Členy byli i představitelé spotřebitelských organizací, podnikatelských kruhů a rozhodující dozorové organizace – České obchodní inspekce. Pracovní skupina se scházela pravidelně dvakrát v roce, přičemž průběžně hodnotila, jak jsou dané úkoly ze strany určených orgánů a organizací plněny, diskutovala náměty a formulovala návrhy přispívající ke zlepšení ochrany spotřebitelů.

Jako nezbytná součást přípravy prioritních úkolů v oblasti ochrany spotřebitelů na roky 2015 až 2020 bylo provedeno zhodnocení plnění opatření obsažených v Prioritách spotřebitelské politiky 2011 – 2014. Došlo tak k uzavření dosavadního průběžného sledování plnění těchto opatření v uplynulém období. Podklady zpracované zainteresovanými subjekty byly včleněny do souhrnné tabulkové přílohy materiálu. Stručné základní zhodnocení je uvedeno v této části materiálu, a to v členění dle přijatých úkolů.

K prioritě č. 1 - Bezpečnost nepotravinářských výrobků a služeb

Cílem aktivit v dané oblasti bylo zajištění vysoké úrovně bezpečnosti a ochrany života, zdraví a majetku spotřebitelů se zvláštním důrazem na výkon účinného a efektivního dozoru využívajícího vzájemné spolupráce dozorových orgánů na evropské i národní úrovni. Základním nástrojem byla kontrola dodržování povinností plynoucích ze zákona č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků, a z právních předpisů obsahujících technické požadavky na stanovené výrobky.

V rámci Evropské unie platily nadále pro oblast nepotravinářských výrobků principy uvedené především ve směrnici Evropského parlamentu a Rady 2001/95/ES o obecné bezpečnosti výrobků. Zmíněná směrnice transponovaná do národních předpisů mimo jiné vytvořila právní podmínky pro vznik a fungování Evropského výstražného systému o výskytu nebezpečných nepotravinářských výrobků na trhu (RAPEX). Po celé sledované období působilo Ministerstvo průmyslu a obchodu v tomto systému jako národní kontaktní místo spolupracující s Ministerstvem zdravotnictví, Ministerstvem životního prostředí a dalšími orgány, kterých se týkala příslušná oblast dozoru na trhu. Od počátku roku 2011 do poloviny roku 2014 bylo v ČR vloženo do systému 243 notifikací, z nichž většina se týkala hraček, elektrických spotřebičů, kosmetiky a oděvů. Naopak Evropská komise v rámci systému vydala 7619 notifikací využitých především orgány ochrany veřejného zdraví a Českou obchodní inspekci v dozorové praxi při vyhledávání nebezpečných výrobků v tržní síti.

Ministerstvo průmyslu a obchodu, které je gestorem směrnice o obecné bezpečnosti výrobků, resp. příslušného zákona, připravovalo ve spolupráci s dalšími odbornými místy stanoviska a připomínky k návrhům rozhodnutí Komise stanovujícím podmínky a požadavky pro zajištění bezpečnosti výrobků, jejichž užívání mohlo být spojeno s vážným rizikem pro zdraví a bezpečnost spotřebitelů. Jednalo se např. o laserové spotřební výrobky, svíčky, některé plovoucí předměty pro volný čas, dětské sedačky (vysoké židle).

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.

Přiměřené podpory včetně podpory finanční v podobě přiznané dotace či hrazených úkolů technické normalizace se dostávalo zastoupení Sdružení českých spotřebitelů v normalizačních orgánech, např. v ANEC, popř. v mezinárodní organizaci ISO COPOLCO. Zástupci spotřebitelů tak měli možnost se zapojit do procesů mezinárodní normalizace.

Ministerstvo průmyslu a obchodu se podílelo na projednávání návrhu nařízení Evropského parlamentu a Rady o bezpečnosti spotřebních výrobků, který je součástí tzv. balíčku k bezpečnosti výrobků a dozoru nad trhem schváleného Komisí dne 13. 2. 2013. Toto nařízení by mělo stávající ustanovení obsažená ve směrnici o obecné bezpečnosti výrobků precizovat, zjednodušit a přizpůsobit unijním pravidlům obsaženým v jiných právních předpisech. Zástupci ČR v pracovní skupině Rady uplatňovali zejména požadavek, aby text předpisu byl vyvážený, efektivně bránil výskytu nebezpečných výrobků na trhu, a současně nevedl k neodůvodněnému nárůstu administrativního a finančního zatížení pro podnikatelské subjekty i orgány dozoru. Úplný text návrhu nařízení zatím nebyl zástupci členských států dohodnut.

V oblasti služeb cestovního ruchu Ministerstvo pro místní rozvoj prostřednictvím svého dotačního titulu podporovalo podnikatele, jejichž projekty byly veřejně prospěšné a byly zacíleny na podporu účastníků cestovního ruchu, pro něž by účast na těchto aktivitách z důvodů různých zdravotních či jiných omezení byla obtížná. Tento program tak napomáhal zpřístupnit aktivity spojené s cestováním znevýhodněným skupinám obyvatel.

V oblasti bezpečnosti potravin spadající do působnosti ministerstev zemědělství a zdravotnictví byla primárně uplatňována zvláštní evropská a národní legislativa, na jejíž dodržování dohlížely dozorové orgány obou rezortů. Spolupráce všech dotčených orgánů byla na vysoké úrovni zajišťována Koordinační pracovní skupinou bezpečnosti potravin v čele s náměstkem ministra zemědělství.

Ve sledovaném období let 2011 až 2014 byla všechna opatření přijatá v rámci oblasti bezpečnosti výrobků a služeb plněna.

K prioritě č. 2 - Odpovídající míra regulace ochrany spotřebitele

V rámci této priority byly uvedeny následující předpisy EU, u kterých se předpokládalo, že budou projednávány a schvalovány v orgánech EU během sledovaného období a následně transponovány do právních předpisů ČR či přímo aplikovány:

Směrnice o právech spotřebitelů – zástupci Ministerstva průmyslu a obchodu se aktivně účastnili jednání o textu předpisu. Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU byla zveřejněna v Úředním věstníku EU dne 25. 10. 2011 a následně transponována do zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, do zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a do nařízení vlády č. 363/2013 Sb., o vzorovém poučení o právu na odstoupení od smluv uzavřených distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory a vzorovém formuláři pro odstoupení od těchto smluv.

Nařízení Evropské komise k problematice hromadného vymáhání práv – Komise zatím upustila od přípravy nařízení a přijala doporučení 2013/396/EU o společných zásadách pro prostředky kolektivní právní ochrany týkající se zdržení se jednání a náhrady škody v členských státech v souvislosti s porušením práv přiznaných právem Unie. Ministerstvo spravedlnosti posuzuje možnost promítnutí doporučení do uvažované novely občanského soudního řádu.

Revize směrnice o obecné bezpečnosti výrobků – Komise rozhodla nejít cestou úpravy směrnice a připravila návrh nařízení o bezpečnosti spotřebních výrobků. Přes řadu jednání příslušné pracovní skupiny Rady i dalších unijních orgánů ale shoda na jeho textu zatím nebyla dosažena především z důvodu rozdílných názorů na ustanovení týkající se povinného označování výrobků zemí původu.

Rozhodnutí Evropské komise zejména k otázkám bezpečnosti výrobků – Komise přijala řadu svých rozhodnutí sledujících zvýšení bezpečnosti vybraných výrobků představujících vysoké riziko vůči spotřebitelům. Jednalo se např. o rozhodnutí ze dne 7. 3. 2013 o požadavcích na bezpečnost, které musí

splňovat evropské normy pro některé sedačky pro děti, nebo každý rok vydávané rozhodnutí, kterým se prodlužuje platnost rozhodnutí 2006/502/ES o uvádění na trh pouze zapalovačů, které jsou odolné dětem, a o zákazu uvádět na trh zapalovače neobvyklého typu. K návrhům těchto předpisů se Ministerstvo průmyslu a obchodu vyjadřovalo po konzultaci s dalšími zainteresovanými orgány a místy. Přijatá rozhodnutí pak vždy byla v plném rozsahu implementována.

Novela směrnice 90/314/EHS o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy – Komise dne 9. 7. 2013 vydala návrh nové směrnice nahrazující směrnici dosavadní. Zástupci Ministerstva pro místní rozvoj se účastnili projednávání návrhu v pracovní skupině Rady, jednání zatím nebyla ukončena.

Nařízení o sděleních klíčových informací týkajících se strukturovaných retailových investičních produktů a pojistných produktů s investiční složkou (PRIIPs) – návrh přímo účinného nařízení z oblasti finančního trhu (2012/0169/COD), na jehož projednávání se v pracovní skupině Rady podíleli zástupci Ministerstva financí, již prošel legislativním procesem a čeká se na jeho publikaci v Úředním věstníku. Účinným se nařízení stane dva roky po dni jeho vstupu v platnost (tj. ne dříve než na podzim 2016).

Směrnice o hypotečních úvěrech - Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/17/EU, o smlouvách o spotřebitelském úvěru na nemovitosti určené k bydlení, byla schválena dne 4. 2. 2014. Ministerstvo financí ji bude transponovat ve lhůtě do 21. 3. 2016.

Novela směrnice o zprostředkování pojištění (směrnice o distribuci pojištění, IMD2/IDD) – v pracovní skupině Rady probíhá diskuze o návrhu směrnice z oblasti pojišťovnictví, které se za ČR účastní zástupci Ministerstva financí.

Většina bodů uvedených v přijatém opatření k evropské legislativě a její implementaci byla splněna. Nad rámec těchto bodů došlo k projednání či přijetí následujících předpisů:

V orgánech EU byla za účasti zástupce Ministerstva průmyslu a obchodu projednána a schválena směrnice 2013/11/EU ze dne 21. 5. 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a nařízení (EU) č. 524/2013 ze dne 21. 5. 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line. Návrh transpozice směrnice cestou novely zákona o ochraně spotřebitele byl předložen do legislativního procesu v září 2014.

Dne 28. srpna 2014 byla v Úředním věstníku publikována Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/92/EU o porovnatelnosti poplatků souvisejících s platebními účty, změně platebního účtu a přístupu k platebním účtům se základními prvky. Gestorem směrnice, s lhůtou transpozice do 18. září 2016, je Ministerstvo financí.

Návrh směrnice o platebních službách na vnitřním trhu - návrh mění směrnice 2002/65/ES, 2013/36/EU a 2009/110/ES a zrušuje směrnici 2007/64/ES (tzv. PSD), diskuze o návrhu se za ČR účastnili zástupci Ministerstva financí. Byl přijat kompromisní návrh Rady, následovat bude jednání s Evropským parlamentem.

V působnosti Ministerstva dopravy bylo implementováno nařízení EP a Rady (EU) č. 181/2011 ze dne 16. února 2011 o právech cestujících v autobusové a autokarové dopravě a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004.

V pracovní skupině Rady je za účasti zástupce Ministerstva dopravy od r. 2013 projednáván návrh novely nařízení EP a Rady (ES) č. 261/2004 ze dne 11. února 2004, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů.

Byla přijata novela zákona č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení, tzv. euronovela, která podstatnou měrou posílila procesní ochranu spotřebitelů v rámci rozhodčího řízení. Touto novelizací byl umožněn přezkum rozhodčích nálezů ve spotřebitelských sporech z důvodu, že rozhodce nerozhodoval v souladu s právními předpisy.

V oblasti národní legislativy nebyl realizován záměr vypracování spotřebitelského kodexu s ohledem na rozhodnutí ponechat významnou oblast spotřebitelského práva v připravovaném a následně schváleném novém občanském zákoníku. Ministerstvem průmyslu a obchodu byla mimo jiné provedena novelizace zákona o ochraně spotřebitele (zákon č. 476/2013 Sb.), která přispěla k omezení nekalých praktik některých obchodníků v souvislosti s konáním organizovaných akcí zaměřených zejména na nabídku a prodej předražených výrobků seniorům. Ministerstvo financí zákonem č. 43/2013 Sb. s účinností k 25. únoru 2013 novelizovalo zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru, a připravilo novelu zákona č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí (s předpokládanou účinností k červenci 2015).

Nebylo započato s přípravou legislativy nezbytné pro uvažované zavedení měny euro v ČR, protože vláda dosud o tomto kroku nerozhodla.

K prioritě č. 3 - Zvyšování znalostní úrovně spotřebitelů, rozvoj informačních a vzdělávacích aktivit ve prospěch spotřebitelů; vzdělávání v oblasti životního prostředí

Podstatnou součástí spolupráce Ministerstva průmyslu a obchodu se spotřebitelskými organizacemi byla dotační podpora vybraných projektů, jejichž součástí byla osvěta a zvyšování znalostí spotřebitelů o jejich právech a ochraně před nepoctivým jednáním. Přitom zvláštní roli sehrávala podpora aktivit směřujících ke zlepšování finanční gramotnosti zejména mládeže. Ministerstvo dotovalo rovněž vybrané aktivity související se zapojením do evropských a mezinárodních organizací jako je ANEC či ISO – COPOLCO, které zohledňují a promítají oprávněné potřeby spotřebitelů do tvorby norem týkajících se spotřebitelské oblasti.

Ministerstvo financí po celé sledované období vedlo Pracovní skupinu pro finanční vzdělávání a zaštiťovalo různé akce a projekty zaměřené na finanční vzdělávání. Podařilo se zavést výuku finanční

gramotnosti do škol. Na středních školách se studenti povinně vzdělávají již od roku 2009, na základních školách od září 2013, mj. v základních tématech finančního trhu a ve svých spotřebitelských právech. V roce 2012 byly přijaty tzv. principy nezávislosti oddělující finanční vzdělávání od reklamy. V roce 2014 byl spuštěn rozcestníkový portál „Proč se finančně vzdělávat?“ www.psfv.cz. Ten poskytuje informace o fungování a rizicích ve světě financí, nabízí zajímavé odkazy a různé tipy, návody a řešení problémů na finančním trhu.

S ohledem na specifika telekomunikačních služeb a nároků kladených zejména na starší spotřebitele bylo zdůrazňováno zintenzivnění informačních aktivit v této oblasti. Český telekomunikační úřad provedl změny na svých internetových stránkách, rozšířil poskytované informace a zavedl elektronické formuláře umožňující zjednodušeným způsobem předat podání různého zaměření.

Ministerstvo životního prostředí po pilotním ověření připravilo definitivní text dvou kurzů určených především pro zaměstnance správních úřadů a územních samosprávných celků. Institut pro veřejnou správu od května 2012 má tyto kurzy ve své nabídce vzdělávacích aktivit. Ministerstvo rovněž propagovalo zavádění tzv. systému environmentálního řízení (EMS) do podnikatelské strategie i běžného provozu podnikatelských subjektů v rámci péče o životní prostředí. V současné době je v ČR registrováno 27 podniků, které přistoupily k zavedení tohoto systému, což řadí ČR do průměru EU. V rámci uplatňování Národního programu označování ekologicky šetrných výrobků a služeb dosud uzavřelo 56 podnikatelských subjektů licenční smlouvy s právem k užívání ekoznačky na více než 1 000 jednotlivých výrobků či poskytovaných služeb. Do programu Ekoznačení EU se zapojilo 17 subjektů, které uzavřely 20 licenčních smluv. Ministerstvo životního prostředí je rovněž garantem Národního programu environmentálního značení. V uplynulém období při uplatňování tohoto programu zaregistrovalo ve své databázi celkem 30 environmentálních prohlášení o produktu (EPD), které jsou souborem měřitelných informací o vlivu produktu na životní prostředí v průběhu celého životního cyklu.

Opatření uvedená v rámci této priority byla ve sledovaném období průběžně plněna.

K prioritě č. 4 - Podpora samoregulace, dialogu veřejných institucí se spotřebiteli a dialogu mezi podnikateli a spotřebiteli

Základním prostředkem pro plnění daného prioritního úkolu se stal Spotřebitelský poradní výbor zřízený ministrem průmyslu a obchodu. Pravidelně třikrát v roce se na jeho platformě řešily otázky spotřebitelské politiky za účasti zástupců spotřebitelských organizací, podnikatelské veřejnosti, Evropského spotřebitelského centra pro ČR a Ministerstva průmyslu a obchodu, které působí jako sekretariát výboru. V roce 2011 byl připraven nový statut výboru platný od 21. 9. 2011, který zpřesnil jeho cíle a rámce činnosti.

Se zástupci spotřebitelských organizací zde byly diskutovány aktuální i koncepční otázky ochrany spotřebitelů a konzultovány všechny připravované právní normy týkající se této oblasti včetně možnosti uplatnit k nim své připomínky. Ministerstvo průmyslu a obchodu každoročně formou poskytnutých dotačních prostředků podporovalo vybrané projekty spotřebitelských organizací spočívající v jejich zapojení do evropské a mezinárodní spolupráce, např. do evropské spotřebitelské organizace BEUC.

Opatření přijatá v rámci dané priority se dařilo průběžně plnit.

K prioritě č. 5 - Zvýšení účinnosti dozoru na trhu, posílení vymahatelnosti práva

V oblasti nepotravinářských výrobků působila jako rozhodující dozorový orgán Česká obchodní inspekce, ve vybraných oblastech pak např. živnostenské úřady, orgány ochrany veřejného zdraví, celní orgány, Česká národní banka, Český telekomunikační úřad a Energetický regulační úřad. V oblasti potravin příslušely kompetence k dozoru nad trhem především Státní zemědělské a potravinářské inspekci, Státní veterinární správě a orgánům ochrany veřejného zdraví. Rovněž cenová kontrola vykonávaná určenými státními orgány významně přispívala k ochraně spotřebitele.

Česká obchodní inspekce prováděla kontroly na trhu se zaměřením na dodržování povinností plynoucích ze zákona o ochraně spotřebitele, na bezpečnost výrobků, kvalitu pohonných hmot, poskytování spotřebitelského úvěru, dodržování podmínek pro správný odvod spotřebních daní ve vybraných komoditách a na řadu dalších kontrolních oblastí. Přehled základních výsledků:

rok	počet kontrol	kontroly se zjištěním	%	výše sankcí v Kč
2011	47 350	15 705	33,2	60 145 800
2012	48 665	13 896	28,6	80 837 300
2013	37 299	13 226	35,5	105 400 200
1.pol.2014	15 575	6 124	39,3	56 583 000

Nejzávažnější zjišťované nedostatky v dodržování platných předpisů byly v oblasti informačních povinností, nekalých obchodních praktik, internetových obchodů, bezpečnosti výrobků a úvěrování spotřebitelů. Dozorová činnost byla proto zaměřována především na tyto problémy. Zároveň, jak dokládá údaj o podílu kontrol se zjištěním na celkovém počtu kontrol, docházelo zejména v posledních letech k přechodu od kvantitativního ke kvalitativnímu pojetí kontrol a k výraznějším finančním postihům závažných porušení právních předpisů. Na základě průběžného hodnocení výsledků kontrol se Česká obchodní inspekce soustavně zabývala identifikací kritických oblastí dozoru. Jedním z výsledků těchto hodnocení bylo zřízení nových pracovních skupin zabývajících se problematikou pohonných hmot, organizovaných akcí (předváděcích prodejních akcí), spotřebitelského úvěru a internetového

obchodování. K zefektivnění kontrolní činnosti napomáhalo zapojení České obchodní inspekce do řady mezinárodních projektů včetně společných dozorových akcí organizovaných Komisí. Pracovníci České obchodní inspekce se účastnili aktivit skupin ADCO (skupiny pro administrativní spolupráci), PROSAFE (skupina pro zvýšení úrovně tržního dozoru), společných kontrolních akcí koordinovaných Komisí (SWEEP) apod.

Česká obchodní inspekce se také v roce 2012 stala administrátorem databáze ICSMS (Information and Communication System on Market Surveillance), začala spravovat autorizovaný přístup do ní a v používání informačního systému vyškolila i další dozorové orgány.

Na Českou obchodní inspekci se obracelo mnoho spotřebitelů se svými stížnostmi a podněty. Nejčastěji se jednalo o podání směřující do oblastí internetového obchodu, nekalých obchodních praktik, poctivosti prodeje a informačních povinností.

Přehled počtu podání:

2011	23 057 podání
2012	25 845 podání
2013	25 650 podání
1.pol.2014	11 280 podání

Zatímco do roku 2010 se počet podání předaných České obchodní inspekci každoročně zvyšoval, lze z čísel usuzovat, že v posledních letech se jejich počet ustálil zhruba na 25 tisících za rok.

V rámci rezortu Ministerstva zdravotnictví prováděly orgány ochrany veřejného zdraví státní zdravotní dozor v oblastech provozoven společného a školního stravování, prodeje předmětů a materiálů určených pro styk s potravinami, prodeje kosmetických přípravků, hraček a předmětů a materiálů určených pro děti do věku 3 let, a to s těmito základními výsledky:

rok	počet kontrol	výše uložených sankcí
2011	47 788	15 048 000
2012	66 158	15 042 201
2013	67 739	14 533 801
do 25. 8. 2014	42 348	7 351 800

V sektoru stravovacích služeb spočívaly nedostatky mimo jiné v nesprávné manipulaci a skladování potravin a jejich dohledatelnosti. U kosmetických výrobků se problémem stal jejich prodej po internetu, kdy jsou nabízeny přípravky nesplňující požadavky na jejich uvedení na trh, a osoby je nabízející často nemají ani živnostenské oprávnění. Pokud jde o hračky a předměty a materiály určené pro děti do 3 let, byly hlavním problémem materiály použité pro jejich výrobu.

Podněty, s nimiž se spotřebitelé obraceli na orgány ochrany veřejného zdraví, se v oblasti stravování týkaly zejména nedodržování hygienických požadavků na provoz stravovacích zařízení. V případě předmětů běžného užívání se podněty týkaly různých závad výrobků, např. odlupování povrchu, sensorických problémů, podezření na neodpovídající složení, nesprávné označení výrobků. V případě kosmetických přípravků se množily stížnosti na označování přípravků související s deklarací účinků přípravků nebo s pochybností o zdravotní nezávadnosti kosmetických přípravků. Počty stížností uvedené níže v tabulce se většinou týkají jen oprávněných, resp. částečně oprávněných, podnětů:

2011	1 713 podání
2012	1 825 podání
2013	2 028 podání
do 25. 8. 2014	991 podání

Český telekomunikační úřad na úseku služeb elektronických komunikací a poštovních služeb rozšířil oblast svých kompetencí a od roku 2012 začal dohlížet na dodržování povinností v oblasti ochrany spotřebitelů proti nekalým obchodním praktikám, diskriminaci, nedodržování povinností při poskytování informací a vyřizování reklamací. Podání, která úřad obdržel, se v rozhodující míře týkala vyúčtování cen za služby. V roce 2011 se jednalo o 1 771 podání, v roce 2012 úřad po rozšíření své dozorové působnosti obdržel 3 233 podání a v roce 2013 celkem 2 559 podání.

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 vyřizovalo cca 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 Etický kodex obchodníka, který nabyl účinnosti dne 2. 7. 2012. Dne 1. 2. 2014 byl v rámci úřadu zřízen interní energetický ombudsman, který se zabývá ochranou spotřebitelů a řeší zejména situace, kdy spotřebitelé nejsou spokojeni s vyřízením stížnosti ze strany dodavatele energie.

V roce 2013 Evropská komise předložila k projednání v příslušné pracovní skupině Rady návrh nařízení Evropského parlamentu a Rady o dozoru nad trhem s výrobky, který je součástí tzv. balíčku k bezpečnosti spotřebních výrobků a dozoru nad trhem. Návrh sjednocuje a zjednodušuje postupy při provádění dozoru a přispívá k lepší koordinaci dozorových činností v Evropské unii. Pracovník Ministerstva průmyslu a obchodu zastupující ČR v pracovní skupině uplatňoval při jednání postoje vycházející ze schválené rámcové pozice. Projednávání návrhu nařízení zatím nebylo ukončeno.

Pokud jde o vymahatelnost práva, v letech 2013 až 2014 Ministerstvo průmyslu a obchodu připravilo návrh zákona, jímž bude v ČR vytvořen mechanismus mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Jeho realizace přinese českým spotřebitelům novou variantu řešení jejich sporů, která bude rychlejší

a finančně méně náročná než nabízejí stávající instituty včetně soudního řízení. Přispěje rovněž k usnadnění řešení přeshraničních sporů pramenících zejména z internetového obchodu. Nový systém řešení spotřebitelských sporů vyhovuje požadavkům evropské legislativy, především směrnici EP a Rady 2013/11/EU o alternativním řešení spotřebitelských sporů. Návrh zákona byl v říjnu 2014 předán Úřadu vlády ČR.

Ministerstvo průmyslu a obchodu v minulých letech pokračovalo ve finanční podpoře činnosti Evropského spotřebitelského centra, které napomáhá řešení přeshraničních spotřebitelských sporů v rámci propojené evropské sítě (ECC-net). Např. v roce 2013 zaznamenalo centrum během své poradensko-asistenční činnosti celkem 928 kontaktů se spotřebiteli.

Jak je výše uvedeno, dařilo se plnit opatření přijatá k prioritě zvýšení účinnosti dozoru na trhu a posílení vymahatelnosti práva.

K prioritě č. 6 - Podpora činnosti a rozvoje spotřebitelských organizací

Ve sledovaných letech Ministerstvo průmyslu a obchodu soustavně a intenzivně spolupracovalo se spotřebitelskými organizacemi jak na úseku finanční podpory jejich aktivit ve prospěch spotřebitelů, tak na úseku vzájemného poskytování informací o situaci spotřebitelů, problémech, s nimiž se spotřebitelé setkávají, a o cestách, jak je řešit. Ministerstvo průmyslu a obchodu každoročně přihlašovalo svoje programové priority v oblasti spolupráce se spotřebitelskými organizacemi do vládou schvalovaných Hlavních oblastí státní dotační politiky vůči nestátním neziskovým organizacím. Z projektů, které odpovídaly těmto programovým prioritám, nezávislá hodnotitelská komise následně vybrala takové, které splňovaly stanovená kritéria. Přihlížela přitom zejména ke způsobilosti žadatele o dotaci a relevantnosti záměrů a cílů projektu, k finanční přiměřenosti nákladů na projekt a efektivitě požadované dotace ve vztahu k očekávaným přínosům. Většina vybraných projektů byla orientována na poskytování spotřebitelských poradenských a informačních služeb, pomoc při řešení spotřebitelských sporů, výchovně – vzdělávací akce, publikační činnost, testování výrobků apod. Počet dotovaných projektů se ve sledovaném období pohyboval od 9 do 13 ročně, výše poskytnutých dotačních prostředků kolísala od 12,7 mil. Kč do 15,0 mil. Kč v jednotlivých letech.

Oproti původnímu finančnímu rámci pro podporu projektů spotřebitelských organizací bylo sice vyčleněno ze státního rozpočtu méně dotační prostředků, přesto se dařilo podporovat nejvýznamnější vybrané projekty mající za daných podmínek maximální přínos pro spotřebitele i podnikatele a naplnit tak prioritu podpory činnosti a rozvoje spotřebitelských organizací.

K prioritě č. 7 - Sledování vývoje vybraných aspektů ochrany spotřebitele na trhu

MPO zorganizovalo jednání pracovníků Komise se zástupci orgánů a organizací vykonávajících dozor na úseku ochrany spotřebitelů a se zástupci spotřebitelských organizací s cílem vysvětlit přínosy jednotného vykazování stížností a dotazů spotřebitelů v souladu s „Doporučením Komise o používání harmonizované metodiky pro klasifikaci a hlášení stížností a dotazů“ a získat je pro zavedení tohoto systému. Většina oslovených subjektů včetně České obchodní inspekce začala využívat harmonizovanou metodiku a jednotným způsobem zpracované přehledy průběžně předávala Komisi.

Dle požadavků Komise odesílalo Ministerstvo průmyslu a obchodu v návaznosti na požadavky Komise každoročně 1 až 2 souhrnné podklady za ČR k zapracování do Komisí vydávaných Hodnotících zpráv o spotřebitelských trzích.

Z uvedeného vyplývá, že prioritu sledování vývoje vybraných aspektů ochrany spotřebitele na trhu se dařilo průběžně naplňovat.

K prioritě č. 8 - Institucionální zajištění ochrany spotřebitelů

Ministerstvo průmyslu a obchodu kromě věcné odpovědnosti za činnosti příslušející do jeho přímé kompetence úzce spolupracovalo s dalšími ústředními orgány státní správy a koordinovalo s nimi řešení otázek spotřebitelské politiky. Za tím účelem rovněž ustavilo Mezirezortní pracovní skupinu pro koordinaci realizace úkolů vyplývajících z Priorit spotřebitelské politiky 2011 – 2014. Na činnosti pracovní skupiny se rovněž podíleli představitelé spotřebitelských organizací, reprezentanti podnikatelských kruhů, České národní banky a České obchodní inspekce.

Lze konstatovat, že priorita institucionální zajištění ochrany spotřebitelů byla průběžně plněna.

Shrnutí zhodnocení plnění priorit spotřebitelské politiky 2011 – 2014

Plnění opatření stanovených v rámci jednotlivých priorit mělo v uplynulém čtyřletém období nepochybně pozitivní dopad na úroveň ochrany spotřebitele v ČR.

Pokud se jedná o stěžejní úsek bezpečnosti nepotravinářských výrobků, přes masivní nárůst dovážených výrobků na domácí trh nedošlo k žádnému skutečně fatálnímu selhání systému dozoru. Tomu mimo jiné napomohlo aktivní zapojení rozhodujících státních dozorových orgánů do systému rychlé evropské výměny informací o nebezpečných nepotravinářských výrobcích na trhu.

Nově přijatá legislativa vycházela především z evropských předpisů a přispěla např. k tomu, že při nabídce výrobků na dálku či mimo obchodní provozovny spotřebitel obdrží od prodávajícího širší okruh relevantních informací využitelných k odpovědnému rozhodnutí o uzavření kupní smlouvy. Na úseku čistě

národní legislativy novelizace zákona o ochraně spotřebitele napomohla zefektivnit dozor u tzv. předváděcích akcí, což vedlo zejména ke snížení četnosti zejména zájezdů organizovaných pro seniory s cílem prodat jim převážně nekvalitní předražené zboží.

Významný krok byl učiněn v oblasti účinnosti dozoru na trhu, kde Česká obchodní inspekce coby jeden z nejvýznamnějších orgánů dozoru zaměřila svoji pozornost zejména na nejpálčivější a nejčastější problémy dopadající na spotřebitele, jako je např. uplatňování nekalých obchodních praktik či podvádění v internetovém obchodě uplatňované některými neseriózními podnikateli. Spotřebitelé by se tak měli stále méně setkávat s takovými nezákonnými případy jednání.

Pokračovala spolupráce státních orgánů se spotřebitelskými organizacemi, které spadají do kategorie nestátních neziskových organizací. Jako takovým jim byly mimo jiné každoročně poskytovány dotace na podporu vybraných projektů přinášejících prospěch spotřebitelům. Statistikům spotřebitelů tak např. byla poskytnuta požadovaná rada či informace, která jim pomohla řešit vzniklé problémy.

Závěrem je třeba dodat, že v plnění téměř všech uvedených priorit je nutno pokračovat i v budoucnu, protože se zpravidla nejedná o jednorázové akce, ale o potřebu jejich kontinuálního naplňování. V opačném případě by byl jejich pozitivní efekt významně omezen.

III. Evropský kontext

Jedním z prostředků k zabezpečení koordinovaného postupu členských států EU v oblasti ochrany spotřebitele je Evropský program pro spotřebitele – zvýšení důvěry a podpora růstu, který publikovala Komise jako svoje sdělení Evropskému parlamentu, Radě a určeným výborům dne 22. května 2012 (KOM(2012) 225 v konečném znění). Tento program představuje komplexní dokument, který kombinuje dlouhodobou strategii s krátkodobými opatřeními na řešení hlavních práv občanů žijících v členských státech EU, s cílem posílit důvěru a růst a zároveň přispět k naplnění strategie Evropa 2020 (Sdělení Komise EVROPA 2020 Strategie pro inteligentní a udržitelný růst podporující začlenění (KOM(2010) 2020 v konečném znění).

Evropský program pro spotřebitele – zvýšení důvěry a podpora růstu vytyčuje čtyři klíčové cíle, a to:

- větší bezpečnost spotřebitelů,
- prohlubování znalostí spotřebitelů,
- lepší realizace, důraznější kontrola a jistota nápravy,
- přizpůsobení práv a nejdůležitějších politik socioekonomické změně.

V rámci takto stanovených klíčových cílů obsahuje uvedený program 62 konkrétních opatření, např. poskytnutí účinných způsobů umožňujících spotřebitelům řešit spory, zlepšení informovanosti spotřebitelů a zvýšení jejich znalostí o svých právech či přizpůsobení spotřebitelského práva digitální éře. Z nich bylo na konci roku 2013 splněno 80 %.

Pokud jde o pohled do budoucna, lze očekávat, že výše uvedené klíčové cíle dosavadního období budou prioritními oblastmi i v období nadcházejícím. Bezpečnost spotřebitelů, zvyšování povědomí spotřebitelů o jejich právech, vymahatelnost práva a reakce na vývoj na spotřebitelských trzích se v nich objevuje prakticky od 80. let minulého století.

IV. Stanovení priorit

Ochrana spotřebitelů je důležitou oblastí, které je třeba věnovat potřebnou pozornost. Politika v této oblasti se totiž dotýká každodenního života všech občanů; má však též dopady na podnikání a jeho rozvoj. Jedna strana této ekonomické rovnice (nabídka) nemůže existovat bez druhé (poptávka).

Tyto Priority spotřebitelské politiky pro období 2015 - 2020 formulují cíle, konkrétní úkoly a postupy k jejich dosažení v základních oblastech ochrany spotřebitele, a to do roku 2020. Zvolené období vychází ze záměru sladit v tomto směru materiál s obdobnými koncepčními materiály EU, např. s nařízením Evropského parlamentu a Rady č. 254/2014 o víceletém programu pro spotřebitele na období 2014 – 2020.

Jedná se o materiál přesahující rámec Ministerstva průmyslu a obchodu, které je odpovědné za ochranu spotřebitele, protože problematika ochrany spotřebitele se promítá do činnosti většiny rezortů. Proto také vzniká ve spolupráci s řadou partnerů, a to nejen ze státní správy, ale i z okruhu podnikatelů, představitelů spotřebitelské veřejnosti apod.

Priority jsou koncipované jako otevřený materiál, který umožňuje reagovat na aktuální problémy s dopady na spotřebitele vznikající v návaznosti na vývoj na trhu (např. rozvoj internetového obchodování) i na nová řešení či postupy připravované na evropské úrovni. Jedním z výchozích principů je rovněž princip udržitelné spotřeby a výroby, odpovídající současným prioritám EU.

K rozhodujícím prioritám v období 2015 – 2020 se řadí zajištění bezpečnosti výrobků a služeb jak na našem, tak evropském trhu, provádění promyšlené a přínosné regulace podnikatelského prostředí vhodnými právními normami, zvýšení účinnosti dozoru na trhu, posílení vymahatelnosti práva, podpora činnosti a rozvoje spotřebitelských organizací a zvyšování znalostní úrovně spotřebitelů včetně rozvoje informačních a vzdělávacích aktivit směrem k udržitelné spotřebě.

Bezpečnost výrobků a služeb

Stejně jako v minulých letech se jedná o zásadní prioritu. K zajištění bezpečnosti slouží celý komplex opatření, od odpovídající legislativy přes zajištění dozoru nad trhem až po realizaci evropské a mezinárodní spolupráce mezi příslušnými orgány a institucemi.

Zajištění bezpečnosti výrobků je také jedním ze základních atributů rozvoje vnitřního trhu EU, neboť posiluje důvěru spotřebitelů v nakupování výrobků. Je proto mimo jiné třeba usilovat o zpřístupňování odpovídajících informací z této oblasti spotřebitelům. Mimořádnou pozornost vyžaduje bezpečnost výrobků určených pro děti (např. hračky).

Další důležitou otázkou, kterou je třeba se zabývat, je bezpečnost služeb. V tuto chvíli v českém ani evropském právu není jasně vymezeno, co lze v obecné poloze chápat za bezpečnou službu. V souvislosti s touto problematikou bude třeba řešit také otázku příslušného dozoru.

Soustavně je třeba se věnovat úzké součinnosti mezi dozorovými orgány, a to jak na vnitrostátní, tak i na evropské úrovni, zapojení do výstražných evropských systémů výskytu nebezpečných výrobků na vnitřním trhu (systém RAPEX u nepotravinářských výrobků, RASFF u potravin), sledování vývoje na trhu a důslednému informování spotřebitelské i podnikatelské veřejnosti o zjištěných nebezpečných výrobcích.

V unijních institucích bude pokračovat vyjednávání o tzv. balíčku k bezpečnosti výrobků a dozoru nad trhem, jež Evropská komise schválila 13. února 2013 a jehož součástí je návrh nařízení o bezpečnosti spotřebních výrobků a návrh nařízení o dozoru nad trhem (k oběma nařízením viz výše). V rámci vyjednávání bude třeba nadále postupovat v souladu se schválenou Rámcovou pozicí a aktivně prosazovat zájmy České republiky.

V následujících letech bude rovněž kladen důraz na implementaci nařízení EP a Rady (EU) č. 1223/2009 o kosmetických výrobcích. V oblasti výkonu státního zdravotního dozoru budou orgány ochrany veřejného zdraví pokračovat v cílených kontrolách zaměřených na bezpečnost kosmetických výrobků, dále pak předmětů a materiálů určených pro styk s potravinami, předmětů a materiálů určených pro děti do stáří tří let a hraček z hlediska obsahu chemických látek dle nařízení REACH.

Ochrana ekonomických zájmů spotřebitelů

Mezi nejčastější a zatím jen nedostatečně postihovaná porušování práva patří dle statistik dozorových orgánů uplatňování nekalých obchodních praktik vůči spotřebitelům ze strany některých nepoctivých prodejců. Přitom nejde jen o široce medializované předváděcí akce, tzv. šmejdy. Spotřebitelé jsou citelně šizeni a klamáni v řadě dalších případů, ať je to při prodeji ojetých automobilů uváděním nepravdivých údajů o najetých kilometrech či o technickém stavu vozidla, klamáním o ceně poskytovaného spotřebitelského úvěru ze strany některých úvěrových společností, lákáním spotřebitelů na údajné výhry s cílem prodat jim zboží, šíření dezinformací v environmentální oblasti s cílem přesvědčit spotřebitele o ekologických vlastnostech produktů či chování některých firem, třebaže ve skutečnosti tomu tak není (tzv. greenwashing), apod. Klamání spotřebitelů až v krajních případech uplatňování agresivního přístupu se dotýká zejména seniorů, vůči kterým jsou takovéto postupy někdy i cíleně zaměřovány. Klamání

spotřebitelé pak přistupují na nákup zboží či služeb, což by jinak neučinili, pokud by se rozhodovali za standardních podmínek. Přísnější a efektivnější uplatňování příslušných ustanovení zákona o ochraně spotřebitele by mělo vést k eliminaci takovýchto praktik. V nezbytném případě bude nutné přijmout opatření posilující kompetence a sankce dozorových orgánů.

Pozornost bude nezbytné zaměřit i do oblasti správného a úplného informování spotřebitelů o vlastnostech výrobků v souladu s požadavky stávajících právních předpisů. K jejich porušování dochází především neposkytnutím povinné informace či informováním selektivním. Přitom je však třeba zohlednit i opačnou stranu této mince, totiž že příliš mnoho informací může vést k zahlcení spotřebitele a v konečném důsledku k jeho klamání.

Otázkou, která bude v nadcházejícím období bez pochyby v popředí zájmu, je otázka přístupu k digitálnímu obsahu. Tato otázka byla poprvé otevřena při schvalování směrnice o právech spotřebitelů v roce 2011, avšak komplexní řešení nemohlo být v dané době přijato. Evropská komise od té doby shromažďuje a analyzuje materiály, které by měly sloužit jako podklad pro případné legislativní opatření. V souvislosti s prodejem zboží s digitálním obsahem, jakož i při poskytování digitálních služeb se totiž nabízí celá řada otázek k řešení, jako např. úprava odpovědnosti za vady, otázka uzavírání předmětných smluv s nezletilými, specifika (nepřiměřených) smluvních podmínek v takovýchto smlouvách, apod. Obecně řečeno, v nadcházejícím období bude třeba vyhodnotit, zda soubor spotřebitelských práv odpovídá současné „digitální éře“.

Na úseku služeb elektronických komunikací a poštovních služeb bude Český telekomunikační úřad především pokračovat v analýze smluvních podmínek poskytovatelů služeb, zejména pak virtuálních operátorů, a průběžně prověřovat, zda obsah smluv odpovídá požadavkům zákona o elektronických komunikacích. V souvislosti s účinností ustanovení nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 531/2012, o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii, s dopadem na ceny roamingu, bude předmětem dalšího zájmu úřadu prověřit, zda poskytovatelé předmětných služeb převzali do své smluvní dokumentace změny vyžadované uvedeným nařízením.

Ochranu spotřebitelů bude třeba posílit i ve vztahu k činnosti realitních kanceláří. Důvěra spotřebitelů v tyto služby klesá v důsledku činnosti řady neseriózních podnikatelských subjektů. Je skutečností, že v ČR nejsou nastaveny speciální požadavky pro výkon realitní profese, což je v rámci evropských zemí výjimečné. Ministerstvo pro místní rozvoj v souladu se stanoviskem hospodářského výboru Poslanecké sněmovny Parlamentu ČR v současné době projednává se zástupci dalších dotčených rezortů a odborné veřejnosti přípravu legislativních úprav řešících nejdůležitější problémy realitního trhu. Práce jsou již pevnou součástí připravované vládní legislativy v dalších letech.

S cílem zavést jednoduchý a rychlý postup změny poskytovatele platebního účtu a umožnit všem spotřebitelům z EU otevřít si v kterémkoli členském státě platební účet umožňující základní služby, nezávisle na členském státě původu, bude třeba přijmout odpovídající právní úpravu, jež bude v souladu

se směrnicí 2014/92/EU o porovnatelnosti poplatků souvisejících s platebními účty, změně platebního účtu a přístupu k platebním účtům se základními prvky.

Pozornost bude nutné zaměřit rovněž na další potřebný růst kvality výrobků a služeb. Problematika kvality je významným tématem pro Ministerstvo průmyslu a obchodu, které koordinuje činnost Rady kvality ČR. Ve vztahu k výrobcům a poskytovatelům služeb jsou ze strany ministerstva zaměřovány cílené iniciativy včetně vyhlašování národních cen apod.

Dozor nad trhem

Na úseku zvýšení účinnosti dozoru na trhu je prioritním úkolem zejména průběžné vyhodnocování účinnosti a efektivnosti vynakládání finančních i lidských zdrojů, realizace spolupráce na národní i evropské úrovni s cílem dosažení efektivního a jednotného postupu při dozoru nad trhem, spolupráce a koordinace kontrolních aktivit při výkonu dozoru nad trhem a zapojení do systémů přeshraniční spolupráce v oblasti dozoru.

Bude posílena spolupráce mezi dozorovými orgány s cílem dosáhnout souladu interpretací oblastí, které jsou dozorovým orgánům společné, či podobné. Příkladem jsou nekalé praktiky. Speciální pozornost bude zaměřena také na oblasti, kde není nyní dostatečně přesně vymezena kompetence dozorových orgánů, respektive kde taková kompetence chybí.

Posílení vymahatelnosti práva

Vymahatelnost práv ze strany samotných spotřebitelů je v praxi značně obtížná. Vznikne-li mezi stranami spotřebitelské smlouvy spor, na jehož řešení se samy nejsou schopny dohodnout, je k jeho řešení příslušný soud, pokud zákon nestanoví něco jiného. Tato cesta však bývá často zdlouhavá a nákladná, a pro spotřebitele obvykle stresující. Většinou musí využít i služeb právního zástupce, což představuje další finanční zátěž. Proto se mnohdy spotřebitelé rozhodnou, že své nároky, které jsou v převážné většině relativně nízké hodnoty, řešit vůbec nebudou. Na tento postoj mnozí nepoctiví podnikatelé spoléhají, porušují právní předpisy a nejsou ani nuceni své chování změnit.

Vymahatelnosti práva může v určité míře napomoci usnadnění řešení sporů vzniklých mezi spotřebiteli a prodejci zboží či poskytovateli služeb cestou alternativního – mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Jde o jednoduché, rychlé a levné řešení oproti cestě soudní, která je příliš zdlouhavá a nákladná pro řešení většiny spotřebitelských sporů. Pro sjednocení a zkvalitnění postupů přijal v roce 2013 Evropský parlament a Rada směrnici o alternativním řešení spotřebitelských sporů a nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line. Směrnice bude zohledněna v českém právu do poloviny roku 2015, nařízení pak do konce roku 2015. Dojde k tomu novelizací zákona o ochraně spotřebitele a některých dalších souvisejících právních předpisů. V příslušném legislativním návrhu předloženém v září 2014 vládě je důraz kladen především na to, aby subjekty řešící spory splňovaly přísné požadavky na odbornost,

nezávislost a nestrannost, aby celý proces řešení sporů byl patřičně transparentní, efektivní a spravedlivý, pro spotřebitele finančně nenáročný. V nadcházejícím období bude tedy třeba dokončit legislativní proces a průběžně zajišťovat řádné fungování systému mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v České republice.

Evropská komise vydala v červnu 2013 doporučení 2013/396/EU, ve kterém vyzývá členské státy k zavedení systémů kolektivního uplatňování žalob vycházejících ze společných evropských zásad. Společné uplatňování nároků spotřebitelů vůči podnikatelům na nápravu stavu, který je poškodil, může být racionálním řešením, k němuž by z řady důvodů jedinec nepřikročil např. z obavy z individuálních nákladů. Ministerstvo spravedlnosti s dalšími zainteresovanými subjekty posoudí možnost přípravy komplexní právní úpravy kolektivního vymáhání práva na principech uvedeného doporučení.

Vymahatelnosti práva v nemalé míře napomáhá činnost Evropského spotřebitelského centra v ČR, které funguje jako samostatný útvar při České obchodní inspekci. Je součástí sítě center ve všech členských státech koordinované Evropskou komisí. Napomáhá řešit spory vzniklé při přeshraničním prodeji a nákupu spotřebního zboží či služeb. V budoucím období bude centrum nadále pomáhat při řešení přeshraničních spotřebitelských reklamací a sporů, informovat a vzdělávat spotřebitele o možnostech uplatňování jejich práv, poskytovat poradenské služby a podílet se na společných projektech sítě center koordinovaných Evropskou komisí. V návaznosti na nový systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, který by měl být v ČR plně funkční od 1. 7. 2015, bude Evropské spotřebitelské centrum též pomáhat spotřebitelům v případech přeshraničních sporů v přístupu k příslušnému subjektu mimosoudního řešení sporu.

Spolupráce se spotřebitelskými organizacemi

Ministerstvo průmyslu a obchodu bude v rámci finančních prostředků vyčleněných ve státním rozpočtu každoročně podporovat cestou dotací vybrané projekty nestátních neziskových organizací zabývajících se ochranou spotřebitelů, které budou přinášet požadovaný efekt v zájmu spotřebitelů, budou hodnotitelné a kontrolovatelné. V souladu s vládou stanovenými pravidly a zásadami bude ministerstvo za tímto účelem formulovat programové cíle, jež budou vodítkem pro přípravu kvalitních projektů. Jejich obsahem bude především efektivní poradenská činnost, poskytování pomoci při řešení spotřebitelských sporů, publikační a osvětové aktivity i spolupráce s partnerskými spotřebitelskými organizacemi z ostatních členských států EU, ale také, v souladu s dalšími prioritami, podpora preventivních opatření k funkci trhu s ohledem na spotřebitele, posilování samoregulačních nástrojů např. s ohledem na kvalitu výrobků a služeb apod.

Dále bude prohloubena spolupráce na principu společné platformy „Spotřebitelský poradní výbor“ mezi členskými spotřebitelskými organizacemi na straně jedné a představiteli státní správy i zástupci podnikatelů na straně druhé. Budou konzultovány aktuální i dlouhodobější otázky ochrany spotřebitele

s cílem využít přínosných námětů v praxi. Společně budou posuzovány připravované legislativní změny včetně připomínek k nim uplatněných.

Vzdělávání a informovanost spotřebitelů, komunikace s veřejností

Vzdělávání spotřebitelů jako proces edukativní činnosti a osvěty vůči veřejnosti by se mělo stát základem pro spolehlivou realizaci práv spotřebitelů. Informovaný a svých práv znalý spotřebitel je schopen se lépe orientovat na trhu a činit kvalifikovaná rozhodnutí s odpovídající mírou odpovědnosti za své jednání, a to i ve vztahu ke zdraví a životnímu prostředí; v poslední zmíněné oblasti zejména z pohledu udržitelného rozvoje – snižování dopadů spotřeby.

Zvláštní pozornost je přitom třeba zaměřit na vzdělávání zranitelnějších spotřebitelů, jako jsou senioři, děti apod. V tomto směru bude Ministerstvo průmyslu a obchodu využívat spolupráce s nestátními neziskovými organizacemi zabývajícími se ochranou spotřebitele, které jsou se spotřebiteli v bezprostředním kontaktu. Bude finančně dotovat realizaci vybraných projektů těchto organizací, které budou garantovat účinné působení na spotřebitelskou veřejnost v dané oblasti. Přitom bude preferováno zejména posilování finanční gramotnosti v souladu s vládou schválenou Národní strategií finančního vzdělávání. Důležitou roli v oblasti vzdělávání musí sehrávat i další zavádění udržitelné spotřebitelské výchovy do škol.

Legislativní oblast a samoregulace

Pokud se týká regulace v oblasti ochrany spotřebitele, v první řadě bude nezbytné sledovat, aby navrhovaná legislativa byla pro spotřebitele i podnikatele jasná a srozumitelná, aby byla transparentní a zároveň nevytvářela nadbytečnou zátěž pro podnikatele. V souvislosti s tím je třeba dbát na to, aby při zpracování každé závěrečné zprávy hodnocení dopadů regulace (RIA) z legislativní oblasti spotřebitelské politiky byly dodrženy všechny náležitosti a doporučení dle obecných zásad pro hodnocení dopadů regulace, včetně posouzení případné nadbytečné administrativní zátěže, zejména při návrhu věcných variant řešení, kvantifikaci a kvalitativním popisu dopadů na podnikatele.

Vedle ochrany zdraví a bezpečnosti spotřebitelů jsou opatření zaměřena i na ochranu jejich ekonomických zájmů a na posílení vymahatelnosti práva.

V uplynulém období se nepříkročilo ke zpracování uceleného spotřebitelského právního předpisu, tedy tzv. Spotřebitelského kodexu, protože se prosadil názor, že je účelné významnou část spotřebitelské legislativy ošetřit v novém občanském zákoníku. Myšlenka na komplexní právní úpravu v oblasti ochrany spotřebitele je však stále živá, protože je zřejmá užitečnost takovéto právní koncepce jak pro spotřebitele, tak pro podnikatele. Navrhuje se proto opětovně posoudit všechny její přínosy i negativa a případně připravit věcný záměr kodexu.

Samoregulace v podnikatelské sféře je považována za vhodnou formu kultivace tržního prostředí. Přispívá i k vytváření správného konkurenčního prostředí, které přináší prospěch jak spotřebitelům, tak i podnikatelům. Rovněž tak dialog mezi spotřebiteli a podnikateli napomáhá k hledání efektivních řešení problémů z každodenní praxe. Dialog se spotřebiteli a veřejnými institucemi je jednou z nebytných podmínek pro účinné definování cílů a následně i pro jejich naplňování. Platformou pro dialog může být Spotřebitelský poradní výbor zřízený při Ministerstvu průmyslu a obchodu.

V nadcházejícím období by se mělo jednat o pokračování podpory vzniku kodexů etického chování a jejich uplatňování v praxi, prohlubování dialogu spotřebitelů se státními institucemi především ve formě vytváření podmínek pro účast spotřebitelů resp. jejich zástupců při projednávání záležitostí dotýkajících se spotřebitelů, jako je možnost uplatnit připomínky v rámci legislativního procesu, zapojení do různých pracovních skupin ke konkrétním okruhům, např. v oblasti kvality výrobků, normalizace, koordinace výkladu legislativy s dozorovými orgány. Podpora by měla směřovat i k reprezentaci a prosazování zájmů českých spotřebitelů na evropských a mezinárodních fórech včetně těch, která jsou věnována normalizaci.

V. Opatření k zabezpečení priorit spotřebitelské politiky 2015 – 2020

Poznámky:

- *Nositelé níže uvedených úkolů jsou zodpovědní vždy v mezích svých zákonných kompetencí.*
- *Financování níže uvedených opatření zajistí dotčená ministerstva v rozsahu kompetencí jim příslušejících vždy v rámci výdajů jejich kapitol na příslušný rok.*

Bezpečnost výrobků a služeb

- Zajistit účinný dozor nad striktním dodržováním spotřebitelského práva vztahujícího se k zajištění bezpečnosti výrobků.
- Zajistit odpovídající finanční prostředky na provádění účinného dozoru v oblasti bezpečnosti.
- Zajistit účinnou spolupráci dozorových orgánů působících v oblasti bezpečnosti výrobků na vnitrostátní úrovni.
- V návaznosti na povinnosti vyplývající z evropské legislativy zintenzivnit spolupráci s dozorovými orgány ostatních členských států, nadále v plné míře využívat výstražného systému o výskytu nebezpečných nepotravinářských výrobků na evropském trhu.
- Zapojovat se do společných projektů členských států EU v rámci zajišťování vyšší míry bezpečnosti výrobků na společném trhu.
- Cíleně se zaměřovat při plánování kontrolních akcí dozorových orgánů na kategorie výrobků s opakovaně zjišťovanou rizikovostí.
- Zlepšit průběžné informování spotřebitelů i podnikatelské veřejnosti o právních předpisech zaměřených na oblast bezpečnosti výrobků.

- Aktivně se účastnit schvalování nařízení EP a Rady o bezpečnosti spotřebních výrobků v orgánech EU a prosazovat přístupy v souladu se schválenou rámcovou pozicí a instrukcemi k jednotlivým jednáním.
- Adaptovat právní prostředí ČR na případně přijaté nařízení o bezpečnosti.

Zabezpečí: MPO, MZd, MŽP, MD, MF

Termín: průběžně

- Analyzovat možnosti legislativního řešení bezpečnosti služeb a souvisejícího dozoru, případně připravit příslušné návrhy opatření.

Zabezpečí: MPO

Termín: 2016

Ochrana ekonomických zájmů spotřebitelů

- Zvážit přípravu spotřebitelského kodexu napomáhajícího zpřehlednění legislativní úpravy spotřebitelského práva a případně připravit návrh tohoto zákona; současně posoudit specifika právní úpravy ochrany spotřebitele na finančním trhu.

Zabezpečí: MPO, MSp, MF

Termín: 2015

- Dokončit legislativní proces novelizace zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí.

Zabezpečí: MF

Termín: 2015

- Dokončit legislativní proces úpravy mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

Zabezpečí: MPO, MF, ČTÚ, ERÚ

Termín: 1. pololetí 2015

- Aktivně se podílet na přípravě a schvalování nové směrnice EP a Rady o souborných cestovních službách a cestách s asistovanou přípravou.

Zabezpečí: MMR

Termín: 2015

- Zajistit řádnou transpozici nové směrnice o souborných cestovních službách a cestách s asistovanou přípravou.

Zabezpečí: MMR

Termín: 2017 (v návaznosti na schválení směrnice)

- Aktivně se podílet na přípravě a schvalování novelizace nařízení EP a Rady 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.

Zabezpečí: MD

Termín: 2015

- Transponovat směrnici 2014/17/EU o smlouvách o spotřebitelském úvěru na nemovitosti určené k bydlení.

Zabezpečí: MF

Termín: 2016

- Připravit návrh věcného záměru zákona o poskytování služeb realitních zprostředkovatelů a následně předložit odpovídající legislativní návrh tohoto zákona.

Zabezpečí: MMR

Termín: 1. pololetí 2015, 2. pololetí 2016

- Provést novelizaci příslušných ustanovení nového občanského zákoníku v oblasti ochrany spotřebitele včetně problematiky finančních služeb.

Zabezpečí: MPO, MSp, MF

Termín: 1. pololetí 2015

- Provést vyhodnocení souboru spotřebitelských práv z hlediska toho, zda odpovídají stávající „digitální“ době.

Zabezpečí: MPO

Termín: 2016

- Aktivně se podílet na opatřeních sledujících růst kvality výrobků a služeb, a to především na základě zjištěných potřeb a zájmů spotřebitelů.

Zabezpečí: MPO

Termín: průběžně

- Zpracovat Koncepti ochrany spotřebitele v procesu zavedení eura v ČR v případě rozhodnutí vlády o zavedení měny euro v ČR.

Zabezpečí: MPO ve spolupráci s ostatními rezorty a ČNB

Termín: dle rozhodnutí vlády

- Zajistit potřebnou legislativní ochranu spotřebitelů v případě rozhodnutí vlády o zavedení měny euro v ČR.

Zabezpečí: MF ve spolupráci s ostatními rezorty a ČNB

Termín: dle rozhodnutí vlády

- Transponovat směrnici 2014/92/EU o porovnatelnosti poplatků souvisejících s platebními účty, změně platebního účtu a přístupu k platebním účtům se základními prvky.

Zabezpečí: MF

Termín: září 2016

Dozor nad trhem

- Zajišťovat účinný dozor nad trhem a jeho účinnost průběžně vyhodnocovat.
- Pokračovat ve spolupráci s ostatními dozorovými orgány ostatních členských států v rámci nařízení EP a Rady 2006/2004 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitelů; aktivně se zapojovat do společných projektů.

Zabezpečí: MPO, MZd, MZe, MD, MF, MMR, MŽP, ČNB, ERÚ, ČTÚ

Termín: průběžně

- Zajistit účinný a efektivní dozor nad dodržováním regulace v oblasti hypotečních úvěrů vycházející z legislativy EU.

Zabezpečí: MF

Termín: průběžně od roku 2016

- Zajistit účinný a efektivní výkon dozoru nad dodržováním zákona o spotřebitelském úvěru, zejména pokud se týká poskytování správných a úplných informací spotřebitelům o nabízeném produktu.

Zabezpečí: MPO, ČNB, MF

Termín: průběžně

- Legislativně upravit podmínky pro vstup do odvětví poskytování a zprostředkování spotřebitelských úvěrů.

Zabezpečí: MF

Termín: průběžně od roku 2016

- Zajistit podmínky pro účinný a efektivní dozor nad dodržováním regulace v oblasti loterií a jiných podobných her, zejména v oblasti dozoru nad ochranou spotřebitele.

Zabezpečí: MF

Termín: průběžně

- Posílit kontrolní činnost zaměřenou na porušování zákonných ustanovení o zákazu uplatňování nekalých obchodních praktik.

Zabezpečí: MPO, MZe, MZd, ČNB, ERÚ, ČTÚ

Termín: 2015

- Aktivně se účastnit schvalování nařízení EP a Rady o dozoru nad trhem s výrobky v orgánech EU a prosazovat přístupy v souladu se schválenou rámcovou pozicí a instrukcemi k jednotlivým jednáním.
- Adaptovat právní prostředí ČR na případně přijaté nařízení.

Zabezpečí: MPO

Termín: průběžně a v návaznosti na schválení nařízení

Posílení vymahatelnosti práva

- Realizovat systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v návaznosti na přijatou legislativní úpravu.

Zabezpečí: MPO

Termín: 2015

- Vyhodnotit fungování mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a případně přijmout odpovídající opatření.

Zabezpečí: MPO

Termín: 2017

- Podporovat činnost a další rozvoj aktivit Evropského spotřebitelského centra v ČR.

Zabezpečí: MPO

Termín: průběžně

- Posoudit promítnutí doporučení Komise o společných zásadách pro prostředky kolektivní právní ochrany týkající se zdržení se jednání a náhrady škody, a to do novely občanského soudního řádu.

Zabezpečí: MSp

Termín: 2016

Spolupráce se spotřebitelskými organizacemi

- Podporovat finančními dotacemi vybrané projekty spotřebitelských organizací, a to v rámci návrhu státního rozpočtu. Finanční rámec se navrhuje ve výši od 14 mil. Kč v roce 2015 do 19 mil. Kč v roce 2020.

Zabezpečí: MPO

Termín: každoročně v rámci návrhu státního rozpočtu

- Spolupracovat se spotřebitelskými organizacemi zejména v rámci činnosti Spotřebitelského poradního výboru, využívat námětů a podkladů spotřebitelských organizací.
- Vytvářet podmínky pro činnost Spotřebitelského poradního výboru.
- Podporovat dialog mezi spotřebitelskými organizacemi a podnikatelskou veřejností.

Zabezpečí: MPO

Termín: průběžně

Vzdělávání a informovanost spotřebitelů, komunikace s veřejností

- Podporovat semináře a ostatní vzdělávací aktivity zaměřené zejména na seniory a další zranitelné skupiny s cílem zvýšit úroveň jejich povědomí o právech spotřebitelů a možnostech

jejich uplatnění v praktickém životě, jakož i o jejich povinnostech (např. ve vztahu k životnímu prostředí).

Zabezpečí: MPO

Termín: průběžně

- Podporovat spotřebitelské vzdělávání ve školách s cílem zvýšit úroveň znalostí žáků a studentů v oblasti spotřebitelských práv a povinností. Podporovat spotřebitele v informovaných rozhodnutích.

Zabezpečí: MŠMT, MPO

Termín: průběžně

- Podporovat vzdělávací aktivity zaměřené na posilování finanční gramotnosti občanů.

Zabezpečí: MF, MŠMT, MPO, ČNB

Termín: průběžně

- Podporovat vzdělávání v oblasti životního prostředí:
 - ✓ Minimalizace negativních vlivů činností, produktů a služeb na životní prostředí (např. formou hodnocení spotřeby energií a na základě toho snížením energetické náročnosti činností i výroby produktů).
 - ✓ Prosazování změny vzorců spotřeby, a to formou ulehčení orientace spotřebitele směrem k environmentálně šetrnějším produktům a službám.

Zabezpečí: MŽP ve spolupráci s příslušnými rezorty

Termín: průběžně

VI. Implementace materiálu

Ministerstvo průmyslu a obchodu bude koordinátorem implementace Priorit spotřebitelské politiky 2015 – 2020. Systém monitorování naplňování cílů materiálu bude vycházet z pravidelného hodnocení plnění stanovených úkolů.

Obdobně jako pro předešlé Priority spotřebitelské politiky (2011 – 2014) bude opět zřízena mezirezortní pracovní skupina na úrovni ředitelů odborných útvarů zainteresovaných subjektů. Členové této skupiny se mimo jiné budou podílet na přípravě zprávy o průběžném vyhodnocení plnění priorit, která bude předložena vládě do konce roku 2017, a na závěrečné hodnotící zprávě pro vládu zpracované do konce roku 2020.

VII. Závěr

Materiál formulující priority spotřebitelské politiky na roky 2015 až 2020 je otevřeným materiálem, který vymezuje základní aspekty směřování činností v oblasti ochrany spotřebitele. Ponechává prostor pro řešení budoucích aktuálních potřeb ochrany spotřebitele na trhu, pro řešení konkrétních problémů, které s sebou přinese vývoj jak v České republice, tak v Evropské unii. Vychází ze základního předpokladu, že posílení oprávněné důvěry spotřebitelů v trh a jejich dobré informovanosti může významným způsobem přispívat k osobní spokojenosti každého z nich a posilovat žádoucí trendy v ekonomice státu současně nezatěžující životní prostředí.