



MINISTERSTVO  
PRŮMYSLU A OBCHODU

# STRATEGIE SPOTŘEBITELSKÉ POLITIKY 2021–2030

Motto

*Sebevědomí spotřebitelé, kteří jsou znalí svých práv a tato práva využívají, přispívají ke zvyšování hospodářského růstu, ke stimulaci podnikatelského prostředí a k překonávání krizových situací.*

## Obsah

1	SOUHRN.....	5
2	ÚVOD.....	9
3	VYHODNOCENÍ PLNĚNÍ PRIORIT SPOTŘEBITELSKÉ POLITIKY 2015-2020 .....	10
3.1	Úvod.....	10
3.2	Bezpečnost výrobků a služeb .....	11
3.3	Ochrana ekonomických zájmů spotřebitelů .....	14
3.4	Dozor nad trhem.....	18
3.5	Posílení vymahatelnosti práva.....	23
3.6	Spolupráce se spotřebitelskými organizacemi .....	35
3.7	Vzdělávání a informovanost spotřebitelů, komunikace s veřejností.....	38
3.8	Závěr.....	42
4	STRATEGIE SPOTŘEBITELSKÉ POLITIKY 2021–2030 .....	43
4.1	Evropský program pro ochranu spotřebitelů .....	45
4.2	Právní rámec ochrany spotřebitele .....	48
4.2.1	Vnitrostátní úroveň .....	49
4.2.2	EU úroveň .....	54
4.3	Prosazování práv spotřebitelů .....	55
4.3.1	Veřejnoprávní vymáhání.....	56
4.3.2	Soukromoprávní vymáhání .....	61
4.4	Ochrana spotřebitelů na vybraných segmentech trhu.....	66
4.4.1	Digitální trh .....	66
4.4.2	Trh s energiemi .....	70
4.4.3	Trh v sektoru elektronických komunikací a poštovních služeb.....	73
4.4.4	Finanční trh .....	76
4.4.5	Trh s výrobky.....	78
4.5	Vzdělávání spotřebitelů a komunikace s nimi.....	82
4.6	Nevládní neziskové organizace zastupující zájmy spotřebitelů .....	87
4.7	Zajištění plnění Strategie spotřebitelské politiky 2021–2030 .....	89
5	Závěr.....	90
	Příloha 1 ke Strategii spotřebitelské politiky 2021–2030 .....	91
	Příloha 2 ke Strategii spotřebitelské politiky 2021-2030.....	94
	Příloha č. 3 ke Strategii spotřebitelské politiky 2021–2030 .....	102
	Zdroje:.....	178

Seznam použitých zkratk

ADCO	pracovní skupiny pro administrativní spolupráci (Administration Cooperation Groups)
ADR	Alternative Dispute Resolution
AI	umělá inteligence (artificial intelligence)
ANEC	European Association for the Co-ordination of Consumer Representation in Standardisation
BEUC	Le Bureau européen des unions de consommateurs
CASP	Coordinated Activities on Safety of Products
CPC	Consumer Protection Cooperation
CPCN	Consumer Protection Cooperation Network
CPCS	Consumer Protection Cooperation System
CSN	Consumer Safety Network
ČAK	Česká advokátní komora
ČEPS	Česká přenosová soustava
ČIŽP	Česká inspekce životního prostředí
ČNB	Česká národní banka
ČOI	Česká obchodní inspekce
ČR	Česká republika
ČTÚ	Český telekomunikační úřad
ČVUT	Český vysoké učení technické
ČÚZZS	Český úřad pro zkoušení zbraní a střeliva
DG GROW	Generální ředitelství pro vnitřní trh, průmysl, podnikání a malé a střední podniky (Directorate-General for Internal Market, Industry, Entrepreneurship and SMEs)
DG JUST	Generální ředitelství pro spravedlnost a spotřebitele (Directorate-General for Justice and Consumer)
ECC-Net	European Consumer Centres Network
EHP	Evropský hospodářský prostor
ECHA	European Chemicals Agency (Evropská chemická agentura)
EK	Evropská komise (European Commission)
ERÚ	Energetický regulační úřad
ESC ČR	Evropské spotřebitelské centrum České republiky
EU	Evropská unie (European Union)
EUPCN	European Union Product Compliance Network
EVVO a EP	Environmentální vzdělávání, výchova a osvěta a environmentální poradenství
FA	Finanční arbitr
GŘC	Generální ředitelství cel
HDP	hrubý domácí produkt
HK ČR	Hospodářská komora ČR
HZS ČR	Hasičský záchranný sbor České republiky
ICSMS	Information and Communication System on Market Surveillance
IMI	Internal Market Information
IMP-ICSMS	Internal Market for Products for ICSMS
IMP-MSG	Internal Market for Products – Market Surveillance Group
IoT	internet věcí (Internet of Things)
KHS	krajské hygienické stanice
KO ČAP	kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven

MD	Ministerstvo dopravy
MF	Ministerstvo financí
MMR	Ministerstvo pro místní rozvoj
MO	Ministerstvo obrany
MPO	Ministerstvo průmyslu a obchodu
MŠp	Ministerstvo spravedlnosti
MŠMT	Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy
MV	Ministerstvo vnitra
MZd	Ministerstvo zdravotnictví
MZe	Ministerstvo zemědělství
MŽP	Ministerstvo životního prostředí
NKM	národní kontaktní místo
OSN	Organizace spojených národů
PARCS	Prohibitions and Restrictions Customs Strategy
PROSAFE	Product Safety Forum of Europe
SČS	Sdružení českých spotřebitelů
SLO	ústřední styčný úřad (Single Liaison Office)
SOCR	Svaz obchodu a cestovního ruchu
SPV	Spotřebitelský poradní výbor
SÚKL	Státní ústav pro kontrolu léčiv
SVS	Státní veterinární správa
SZPI	Státní zemědělská a potravinářská inspekce
ÚNMZ	Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví
ÚOOÚ	Úřad pro ochranu osobních údajů
ÚSKVBL	Ústav pro státní kontrolu veterinárních biopreparátů a léčiv
ŽÚ	živnostenské úřady

# 1 SOUHRN

Strategie spotřebitelské politiky 2021–2030 (dále jen „Strategie“) tvoří základní koncepční materiál pro ochranu spotřebitelů v České republice do roku 2030, který navazuje na předchozí strategický dokument – Priority spotřebitelské politiky 2015–2020. Hlavním cílem Strategie je zajistit odpovídající úroveň ochrany nejen českých spotřebitelů, ale i spotřebitelů EU konzumujících zboží a služby na území ČR a zvýšení důvěry spotřebitelů v trh s tím, že jejich práva jsou respektována a vymahatelná.

**Ochrana spotřebitele je průřezovým tématem**, které se dotýká činnosti celé řady ústředních orgánů státní správy a dalších správních úřadů, a zasahuje do všech oblastí trhu, a to nejen trhu ČR, ale také jednotného trhu EU. **Strategie se vztahuje na všechny sektory, které mají dopad na spotřebitele a ovlivňují jeho chování**, např. finanční služby, nekalé obchodní praktiky, poskytování informací spotřebitelům, vzdělávání spotřebitelské veřejnosti, vymáhání práv spotřebitelů; ve výrobní oblasti se vztahuje pouze na nepotravinářské výrobky. Institucionální uspořádání ochrany spotřebitele v ČR uvádí příloha č. 2 ke Strategii.

Strategie navazuje na spotřebitelskou politiku EU a respektuje ji. Zohledňuje cíle spotřebitelské politiky EU vyjádřené v **Novém programu pro spotřebitele – Posílení odolnosti spotřebitele pro udržitelné oživení**, který představuje komplexní přístup k ochraně spotřebitele v rámci EU zahrnující různé politiky EU, které mají pro spotřebitele zvláštní význam. Program se zaměřuje také na řešení okamžitých potřeb spotřebitelů souvisejících s pandemií COVID-19 a na zvýšení jejich odolnosti.

Základním pilířem zajištění ochrany spotřebitele je **odpovídající právní rámec**, který tvoří vnitrostátní právní předpisy a předpisy EU. Právní předpisy respektují základní princip ochrany spotřebitele, kterým je ochránit spotřebitele jako slabší stranu obchodní transakce. Vnitrostátní právní úprava v oblasti ochrany spotřebitele v ČR přebírá většinou úpravu EU. Strategie uvádí nejvýznamnější právní úpravu v oblasti ochrany spotřebitele a výhled budoucího vývoje právní úpravy v této oblasti. Na úrovni EU je nezbytné sledovat legislativní aktivity EK a aktivně se zapojovat do projednávání návrhů předpisů EU. Stejně jako dosud bude nutné i v nadcházejícím období usilovat o dosažení vysoké úrovně ochrany spotřebitelů, jakož i vyváženost a přiměřenost dané úpravy ve vztahu k podnikatelům, jimž jsou ukládány různé povinnosti.

**Klíčovým aspektem k prosazování práv spotřebitelů a zajištění řádného fungování trhu je dozor nad trhem a zajištění vymahatelnosti práv spotřebitelů.** K tomu slouží jak veřejnoprávní, tak soukromoprávní nástroje. Z hlediska veřejnoprávních nástrojů je rozhodujícím dozor příslušných orgánů nad fungováním trhu. V ČR existuje soustava orgánů dozoru, které jsou oprávněny vykonávat kontrolu nad dodržováním povinností a vymáhat práva spotřebitelů. I přes funkčnost nastaveného systému je zde prostor k dalšímu zlepšení a zvýšení transparentnosti jak vůči spotřebitelům, tak i vůči hospodářským subjektům. K posílení dozoru nad trhem je nezbytné zajištění odborných a kvalifikačních předpokladů kontrolních pracovníků a jejich vzdělávání. Rovněž je potřeba zdokonalit přenos dat a kvalitně a účinně využívat možnosti, které nabízejí nové technologie. Důležitým aspektem je nutnost vybavit dozorové orgány novými IT nástroji a technologiemi, jejichž prostřednictvím by orgány dozoru udržovaly krok s vývojem na trhu.

Veřejnoprávní vymáhání má dvě roviny, a sice vymáhání ekonomických práv spotřebitelů a vymáhání požadavků kladených na výrobky. Obě roviny mají přitom nejen aspekt vnitrostátní, ale i unijní. Důležitým aspektem je **posílení spolupráce mezi vnitrostátními orgány dozoru nad trhem navzájem, mezi vnitrostátními orgány dozoru a orgány Celní správy a s orgány dozoru ostatních členských států EU a s EK.**

Mezi nejvýznamnější soukromoprávní nástroje vymáhání práv spotřebitelů patří **systém mimosoudního řešení sporů**, proto Strategie počítá s jeho dalším rozvojem a zvyšováním jeho účinnosti. Významná je i činnost **ESC ČR** v poskytování pomoci spotřebitelům při řešení přeshraničních sporů, jehož činnost je nezbytné i nadále podporovat.

Ochrana spotřebitele se týká trhu jako celku, ovšem jednotlivé segmenty trhu mají svá specifika, která vyžadují i specifický přístup k ochraně spotřebitelů, neboť spotřebitelé jsou na jednotlivých trzích vystaveni jak společným, tak také odlišným rizikům a problémům. **Strategie obsahuje popis některých vybraných segmentů trhu**, které jsou z hlediska ochrany spotřebitele hodnoceny jako zásadní:

- **digitální trh** – probíhající digitální transformace trhu má významný dopad na spotřebitele. Na jedné straně jim poskytuje více příležitostí a širší výběr zboží i služeb, na straně druhé může ztěžovat informovaná rozhodnutí i ochranu zájmů spotřebitelů. Sběr a zpracování podkladových údajů v kombinaci s analýzou chování spotřebitelů a jejich kognitivních předsudků lze použít k ovlivnění spotřebitelů při přijímání rozhodnutí, která mohou být v rozporu s jejich nejlepším zájmem;
- **trh s energiemi** – trh s energiemi je liberalizován a je úzce propojen s energetickým trhem ostatních členských států EU. Liberalizace trhu přinesla spotřebitelům řadu výhod. Spotřebitelé si mohou vybírat mezi dodavateli elektřiny nebo plynu tak, aby jim dodávky energií co nejvíce vyhovovaly ať již z pohledu kvality služeb nebo z pohledu ceny. Na druhé straně jsou spotřebitelé vystaveni na současném vnitrostátním trhu s energiemi některým nekalým obchodním praktikám, na něž je třeba se v budoucnu zaměřit jak z hlediska výkonu dozoru, tak přijetí potřebné právní úpravy;
- **trh v sektoru elektronických komunikací a poštovních služeb** – telekomunikace patří k nejdůležitějším odvětvím moderní ekonomiky. V posledních dvou dekadách došlo k významnému rozvoji telekomunikačních služeb, především těch mobilních, kdy budoucnost patří hlavně datovým přenosům. Ochrana spotřebitele, jako slabší smluvní strany, musí i v tomto případě vycházet z reálného prostředí a reagovat na problémy spotřebitelů v oblasti telekomunikací;
- **finanční trh** – finanční produkty se stávají čím dál komplexnější, zavazují spotřebitele na poměrně dlouhé období a mají zásadní dopady na ekonomickou situaci spotřebitelů, včetně zadlužování a upadání do dluhových pastí. S rozvojem nových technologií jsou spotřebitelé na finančních trzích také vystaveni novým nástrahám a musí čelit náročným výzvám, které budou předmětem zájmu příslušných orgánů;
- **trh s výrobky** – trh s výrobky je nesmírně široký, zahrnuje obrovské množství nejrůznějších výrobků a podléhá neustálému vývoji. Rychlý vývoj nových výrobků, nových technologií, široké využívání digitálních prvků ve výrobě i v nabídce a obchodování, jakož i nepředvídatelné a neočekávané situace, jako pandemie šíření onemocnění COVID-19, vytváří výzvy na zajištění odpovídající míry ochrany spotřebitelů v novém prostředí. Trh s výrobky se vyznačuje také velkou mírou flexibility, neboť musí reagovat na stále nové požadavky a poptávku nejen ze strany spotřebitelů, ale obecně všech koncových uživatelů výrobků. Významným aspektem je environmentální hledisko, a proto je nutné věnovat

pozornost výrobkům šetrnějším k životnímu prostředí a pravdivému informování o ekologických dopadech výrobků.

Strategie zdůrazňuje význam **vzdělávání spotřebitelů**. Spotřebitelé jsou dnes vystaveni stále složitějšímu trhu a jeho velmi rychlému vývoji, čelí rostoucímu množství informací a rozšiřující se nabídce nových, složitých produktů. Aby se na trhu dokázali v tomto ohledu orientovat a uměli se domoci svých práv, je zásadní spotřebitele vzdělávat. Spotřebitelé pomocí vzdělávání získávají věcné a praktické znalosti a schopnosti, jak využívat a hodnotit předkládané informace a nastavená pravidla. Zcela zásadní v rámci vzdělávání spotřebitelů je posilování jejich schopností pracovat s informacemi a vyhodnocovat jejich důvěryhodnost. Moderní spotřebitel by měl být schopen se v nových hrozbách sám orientovat a efektivně se jim bránit. Vzdělávání spotřebitelů má vést i k tomu, aby spotřebitelé jednali uváženě, nesli odpovědnost za svá rozhodnutí a nezneužívali systém ochrany spotřebitelů. Strategie popisuje nejdůležitější oblasti, na které je nutné vzdělávací aktivity zaměřit (práva a povinnosti spotřebitelů, finanční vzdělávání, digitální vzdělávání, udržitelná spotřeba). Součástí ochrany spotřebitele je i **komunikace se spotřebiteli**. Informace předávané spotřebitelům musí být jasné, snadno srozumitelné, pravdivé a transparentní. Toto platí jak pro úřady veřejné správy, tak pro spotřebitelské organizace a hospodářské subjekty. Na internetu je k dispozici mnoho informací o právech spotřebitelů, souvisejících s jejich vzděláváním, ale ty jsou rozptýleny mezi velkým počtem zdrojů.

**Nevládní neziskové organizace** zastupující zájmy spotřebitelů (dále jen „spotřebitelské organizace“) v ČR sehrávají nezastupitelnou úlohu při ochraně spotřebitelů a dodržování jejich práv. Jsou se spotřebiteli v každodenním styku, jsou k nim nejbližší a nejlépe znají jejich aktuální problémy a názory. Spotřebitelské organizace poskytují spotřebitelům širokou škálu služeb, od poradenství a poskytování asistence při řešení jejich problémů na trhu, přes testování výrobků po organizování osvětových kampaní zaměřených na práva spotřebitelů a povinnosti hospodářských subjektů vůči spotřebitelům. Významnou roli sehrávají v oblasti vzdělávání spotřebitelů, kdy organizují nejrůznější vzdělávací aktivity pro všechny skupiny spotřebitelské veřejnosti, včetně skupin zranitelných spotřebitelů. Strategie zdůrazňuje význam činnosti spotřebitelských organizací a poukazuje na nutnost jejich podpory formou dotací poskytovaných MPO.

**Implementace** Strategie staví na existujícím institucionálním zajištění ochrany spotřebitele. Pro účely jejího naplnění a sledování plnění stanovených opatření zřídí Ministerstvo průmyslu a obchodu mezirezortní pracovní skupinu. V této mezirezortní pracovní skupině budou zastoupeny všechny zainteresované rezorty, správní úřady, zástupci spotřebitelských organizací a zástupci hospodářských subjektů. S cílem naplnění strategie bude probíhat úzká spolupráce s EK a s ostatními členskými státy EU a EHP v rámci stávajících pracovních orgánů EK. Významnými partnery při naplňování Strategie budou spotřebitelské organizace a rovněž bude realizována komunikace s podnikatelskou veřejností.

V příloze č. 1 ke Strategii je obsažen **soubor opatření k zajištění Strategie**, který je pojat rámcově a dává nositelům úkolů, kterými jsou ústřední orgány státní správy, flexibilitu při naplňování Strategie.

Nedílnou součástí Strategie je podrobné **vyhodnocení předchozího strategického dokumentu „Priority spotřebitelské politiky 2015-2020“**. Opatření přijatá k realizaci tohoto dokumentu byla v rozhodujícím rozsahu splněna. Realizace opatření přispěla ke zlepšení stavu v oblasti ochrany spotřebitelských práv i úrovně podnikatelského prostředí. Mezi nejvýznamnější aktivity patřilo přijetí právních předpisů v oblasti finančních služeb, realitního podnikání nebo v oblasti cestovního ruchu, kde byla posílena práva spotřebitelů a zvýšena úroveň jejich ochrany. Pozornost byla věnována také potírání nekalých obchodních praktik, které významně poškozovaly spotřebitele nebo negativně

ovlivňovaly jejich výběr výrobků nebo služeb na základě neúplných nebo zavádějících informací. Významné kroky byly učiněny i v oblasti posílení vymahatelnosti práva.



## 2 ÚVOD

Strategie spotřebitelské politiky 2021–2030 (dále jen „Strategie“) tvoří základní koncepční materiál pro ochranu spotřebitelů v České republice do roku 2030. Hlavním cílem Strategie je zajistit odpovídající úroveň ochrany nejen českých spotřebitelů, ale i spotřebitelů EU konzumujících zboží a služby na území ČR.

Ochrana spotřebitele je průřezovým tématem, které se dotýká činnosti celé řady ústředních orgánů státní správy a dalších správních úřadů, a zasahuje do všech oblastí trhu, a to nejen trhu ČR, ale také jednotného trhu EU. Jedním z hlavních cílů Strategie je zvýšit důvěru spotřebitelů v trh tím, že jejich práva jsou respektována a jsou vymahatelná. Význam ochrany spotřebitele a tím i Strategie podporuje skutečnost, že výdaje domácností v ČR generují cca 46,6 % HDP ročně<sup>1</sup>. Poptávka a spotřeba tedy výrazně přispívají k ekonomické stimulaci.

Důvodem ke zpracování Strategie je uplynutí období, pro které platil předchozí strategický dokument (Priority spotřebitelské politiky 2015–2020), a zejména potřeba stanovení strategického směřování v oblasti ochrany spotřebitele pro následující období v návaznosti na cíle spotřebitelské politiky EU vyjádřené v Novém programu pro spotřebitele – Posílení odolnosti spotřebitele pro udržitelné oživení<sup>2</sup>, který schválila EK dne 13. listopadu 2020.

Strategie byla připravena MPO v souladu s usnesením vlády č. 5 ze dne 7. ledna 2015 k návrhu Priorit spotřebitelské politiky 2015–2020 (dále jen „Priority“) a s ohledem na Programové prohlášení vlády České republiky z června 2018. Vzhledem k tomu, že se jedná o průřezovou tematiku, se na zpracování Strategie podílely další zainteresované resorty a správní úřady – MF, ČNB, MMR, MD, MSp, MŠMT, MŽP, MZd, MZe, ČTÚ, ERÚ a ČOI. Při zpracování Strategie byly zohledněny připomínky zástupců spotřebitelských organizací a jimi poskytnuté informace o problémech spotřebitelů na trhu ČR. Dále byly zohledněny připomínky zástupců hospodářských subjektů.

K naplnění Strategie je stanovena řada opatření, kterými je reagováno na hlavní problémy, s nimiž se spotřebitelé na trhu potýkají. Strategie je otevřeným dokumentem, který může v případě nutnosti reagovat na problémy v oblasti ochrany spotřebitele, a lze jej průběžně aktualizovat. Strategie se zpracovává na období 2021–2030, neboť zvolený rozsah a stanovená dílčí opatření budou vyžadovat pro realizaci delší časové období. Naplňování Strategie bude vyhodnoceno v polovině její platnosti, a to za období 2021–2025. Strategie bude podle potřeby aktualizována zejména v návaznosti na priority spotřebitelské politiky EU, případně na významné změny dotýkající se ochrany spotřebitele probíhající na národní úrovni.

Součástí Strategie je vyhodnocení předchozího strategického dokumentu a plnění úkolů v něm vytýčených. Z hodnocení vyplývá, že všemi zainteresovanými stranami bylo vynaloženo velké úsilí, které vyústilo ve splnění téměř všech stanovených cílů, nebo jsou tyto cíle průběžně naplňovány. Zejména lze konstatovat, že byl splněn hlavní cíl, a sice vytvoření prostředí, kde jsou práva spotřebitelů účinně chráněna. Ochrana spotřebitelů byla posílena, a to nejen na vnitrostátní úrovni, ale také v rámci celého jednotného trhu EU.

---

<sup>1</sup> [https://apl.czso.cz/pll/rocenka/rocenkavyber.spotr\\_dom](https://apl.czso.cz/pll/rocenka/rocenkavyber.spotr_dom)

Podle Eurostat se výdaje spotřebitelů v celé EU v roce 2019 podílely na HDP 52,6 %.

[https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Household\\_consumption\\_by\\_purpose](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Household_consumption_by_purpose)

<sup>2</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX%3A52020DC0696&qid=1610521749706>

## 3 VYHODNOCENÍ PLNĚNÍ PRIORITY SPOTŘEBITELSKÉ POLITIKY 2015-2020

### 3.1 Úvod

MPO po projednání s dalšími zainteresovanými orgány a organizacemi předložilo vládě materiál Priority spotřebitelské politiky 2015–2020 (dále jen „Priority“), který navázal na obdobný materiál z roku 2011. Priority byly vládou projednány a schváleny dne 7. ledna 2015 usnesením č. 5.

Tento materiál formuloval cíle, konkrétní úkoly a postupy k jejich dosažení v hlavních oblastech ochrany spotřebitele do roku 2020. Z hlediska institucionálního uspořádání se jednalo o materiál průřezového charakteru, protože problematika ochrany spotřebitele se promítá do činnosti většiny resortů. Materiál vznikl ve spolupráci s řadou partnerů, a to nejen ze státní správy, ale i z okruhu podnikatelů a představitelů spotřebitelské veřejnosti.

Priority byly koncipovány jako otevřený materiál, který umožňoval reagovat na aktuální problémy s dopady na spotřebitele vznikající v návaznosti na vývoj na trhu (např. rozvoj internetového obchodování, dvojí kvalita výrobků) i na nová řešení či postupy připravované na evropské úrovni.

K rozhodujícím prioritám v období 2015 - 2020 se řadilo zajištění bezpečnosti výrobků a služeb jak na vnitrostátním trhu, tak i jednotném trhu EU, provádění promyšlené a přínosné regulace podnikatelského prostředí vhodně volenými legislativními úpravami, zvýšení účinnosti dozoru na trhu, posílení vymahatelnosti práva a ochrany ekonomických zájmů spotřebitelů, podpora činnosti a rozvoje spotřebitelských organizací a zvyšování znalostní úrovně spotřebitelů včetně rozvoje informačních a vzdělávacích aktivit. Každá ze stanovených Priorit byla doprovázena souborem konkrétních opatření, jejichž realizace měla přispět k naplňování cíleného stavu.

MPO bylo koordinátorem implementace Priorit. Systém monitorování naplňování cílů materiálu vycházel z pravidelného hodnocení plnění stanovených úkolů. Za tím účelem byla zřízena meziresortní skupina pro koordinaci realizace úkolů vyplývajících z Priorit, jejímiž členy byli vedoucí pracovníci odborných útvarů zainteresovaných subjektů. Meziresortní skupina se scházela na MPO dvakrát v roce s výjimkou roku 2020, kdy fyzická setkání nebylo možné uskutečnit vzhledem k situaci se šířením onemocnění COVID-19.

Do zprávy o vyhodnocení Priorit byly zapracovány základní údaje z podkladů zainteresovaných resortů a dalších organizací. Toto vyhodnocení navazuje na průběžné hodnocení Priorit, které bylo předloženo vládě pro informaci (usnesení č. 18 ze dne 3. ledna 2018).

Následující část obsahuje rámcové hodnocení plnění priorit spotřebitelské politiky stanovených pro období od začátku roku 2015 do poloviny roku 2020, což je dáno reálnými možnostmi zpracování datových souborů. Podrobné vyhodnocení plnění priorit jednotlivými správními úřady je uvedeno v Příloze č. 3 Strategie.

### 3.2 Bezpečnost výrobků a služeb

Cílem priority „Bezpečnost výrobků a služeb“ bylo zajištění vysoké úrovně bezpečnosti a ochrany života, zdraví a majetku spotřebitelů se zvláštním důrazem na výkon účinného a efektivního dozoru využívajícího vzájemné spolupráce orgánů dozoru jak na národní úrovni, tak i na úrovni EU. Základním nástrojem k zajištění naplňování této aktivity je kontrola dodržování požadavků stanovených příslušnými právními předpisy. V případě zajištění bezpečnosti služeb bylo nutné nejprve provést analýzu právní situace v této oblasti a analýzu situace v oblasti dozoru nad dodržováním bezpečnosti služeb.

#### a) bezpečnost výrobků

Nejrozsáhlejší dozorovou činností v oblasti nepotravinářských výrobků vykonává ČOI. Další orgány dozoru vykonávají dozor v jednotlivých sektorech, např. SZPI nad trhem s tabákem a tabákovými výrobky, KHS nad trhem s kosmetickými přípravky a elektronickými cigaretami, ÚNMZ nad baleným zbožím označeným symbolem „e“ a kontrolou lahví označených symbolem „3“. V některých sektorech sdílí dozorové kompetence více orgánů dozoru. Jedná se například o sektor chemických látek a směsí, kde je dozor nad trhem vykonáván ČIŽP a KHS, sektor biocidních přípravků, kde působí jako orgány dozoru KHS, ČIŽP, MO a MV, nebo sektor obalů, kde se na dozoru podílí ČIŽP, KHS, SZPI, ČOI, SÚKL a ÚSKVBL. V těchto případech je ve zvláštní právní úpravě stanoveno, že orgány dozoru vykonávají dozor v rámci rozsahu své věcné působnosti. Neopomenutelným aspektem je kontrola výrobků na hranicích, a tedy výrobků vstupujících na jednotný trh EU, kterou vykonávají orgány Celní správy ČR.

Spolupráce mezi orgány dozoru na vnitrostátní úrovni se odehrávala většinou na bilaterální úrovni. Spolupráce mezi orgány dozoru byla nejčastěji iniciována aktuálními požadavky na realizaci společných kontrol vyplývajících ze situace na trhu, nebo prioritami orgánů dozoru. Např. ČOI nejčastěji spolupracovala se živnostenskými úřady, dále s Policií ČR nebo orgány Celní správy ČR, v oblasti kontroly výrobků pak pravidelně spolupracovala s ČTÚ nebo ÚNMZ. Vícestranná spolupráce probíhala v případě určitých koordinovaných akcí, kdy příkladem může být kontrolní akce „Hazard, alkohol a děti 2018“<sup>3</sup>. Jednalo se o kontrolní akci, které se ve vzájemné spolupráci účastnily orgány Celní správy ČR, ČOI, Generálního ředitelství HZS ČR, KHS a živnostenské úřady. V daném období se zintenzivnila spolupráce mezi orgány dozoru a orgány Celní správy ČR

Dozorové orgány se cíleně zaměřovaly při plánování kontrolních akcí na kategorie výrobků s opakovaně zjišťovanou rizikovitostí. KHS takto cílily své kontroly např. na výskyt alergenních látek v parfémtech, na plastové hračky a plastové kuchyňské náčiní původem především z Číny. ČOI se zaměřovala zejména na výrobky patřící do harmonizované sféry, jako jsou hračky či elektrická zařízení, a dále na výrobky pro děti, jako jsou dětské kočárky, nábytek pro děti apod. Pokud jde o spolupráci na úrovni EU, byla spolupráce zajišťována především prostřednictvím ADCO zřízených EK v jednotlivých sektorech výrobků spadajících do harmonizované sféry a v dalších pracovních skupinách zřízených EK pro oblast bezpečnosti výrobků, dozoru nad trhem nebo pro IT nástroje (IMP-MSG, IMP-ICSMS, síť NKM pro Safety Gate/RAPEX a CSN). ČR je zastoupena v každé pracovní skupině. Na pracovní úrovni EK organizuje rovněž jednání mezi celními orgány – expertní skupina PARCS a IMP-MSG, kde dochází k výměně informací o kontrolách na vnějších hranicích EU a o dozorové činnosti na jednotném trhu. Za ČR se jednání této expertní skupiny účastnili zástupci GŘC a do konce roku 2019 se za orgány dozoru nad trhem s výrobky účastnil zástupce ČOI.

Spolupráce s orgány dozoru členských států EU probíhá prostřednictvím společných dozorových aktivit. Rozsáhlá společná dozorová aktivita (JA2016 – Joint Action 2016) byla projektem EK

<sup>3</sup> <https://www.policie.cz/clanek/web-informacni-servis-zpravodajstvi-akce-had-2018.aspx>

koordinovaným PROSAFE. V rámci tohoto projektu zapojené orgány dozoru členských států EU pod záštitou EK koordinovaly svoji dozorovou činnost u vybraných kategorií výrobků a úzce spolupracovaly na identifikaci a odstraňování nebezpečných výrobků z jednotného trhu. Projekt byl zaměřen na pět kategorií výrobků, které byly vybrány po konzultaci s členskými státy EU jako prioritní (výrobky pro péči o děti – konkrétně dětské nosiče a postýlky; elektrické hračky; elektrické přístroje pro péči o vlasy; elektrické nářadí – příklepové vrtačky; ochranné pomůcky – horolezecké vybavení). Součástí projektu byly také mimo jiné činnosti zaměřené na rozvoj a udržování osvědčených postupů při posuzování rizik výrobků, zlepšování dozoru nad trhem, e-learning a diskuse o nových aspektech spojených s bezpečností výrobků. JA2016<sup>4</sup> se aktivně účastnila ČOI, a to jak kontrolních, tak i horizontálních aktivit. V roce 2019 se ČOI zapojila do aktivit v rámci projektu CASP2019<sup>5</sup>, které zahrnovaly společné kontrolní akce zaměřené na kontrolu bezpečnosti hraček plněných měkkými výplněmi, osobních dopravních prostředků (elektrické skútry, hoverboardy, jednokolky, elektrokola atd.). Dále se zapojila do mimořádné kontrolní akce zaměřené na slizové hračky, a síťové USB nabíječky. ČOI se také zúčastnila horizontálních aktivit řešících společný přístup k dozoru on-line prodeje, společnou metodiku pro hodnocení rizika nebo sdílení znalostí a vzájemné návštěvy dozorových orgánů. ČIŽP se zapojila do projektů souvisejících s vymáháním požadavků právních předpisů v sektoru chemických látek organizovaných ECHA (European Chemicals Agency). V roce 2019 se ČIŽP účastnila projektu Harmonised Enforcement Pilot Project on Substances in Articles (Pilotní projekt harmonizovaného vynucování obsahu látek v předmětech)<sup>6</sup>.

Společné aktivity pomáhají jednak šetřit náklady na vlastní dozorovou činnost, protože analýzy vzorků jsou zajišťovány a hrazeny z rozpočtu EK v akreditovaných zkušebních zařízeních v EU, a jednak dochází k jednotnému postupu při vynucování požadavků právních předpisů v EU. Dalším významným aspektem je jednotné hodnocení rizika všemi zúčastněnými orgány dozoru a jeho odborný základ, což může být následně využito v další činnosti orgánu dozoru.

Na vnitrostátní úrovni byl soustavně a intenzivně využíván systém EK rychlé výměny informací o nebezpečných nepotravinářských výrobcích Safety Gate/RAPEX. Na národní úrovni odpovídá za činnost systému MPO, které v rámci své vnitřní organizační struktury zřídilo NKM ČR. Každoročně byla zpracovávána zpráva o činnosti RAPEX v ČR, která byla zveřejňována na webových stránkách MPO<sup>7</sup>.

Za účelem koordinace a zajištění plnění úkolů vyplývajících z členství ČR v Safety Gate/RAPEX byla v roce 2018 obnovena činnost mezirezortní pracovní skupiny pro systém Safety Gate/RAPEX (MPS RAPEX). MPS RAPEX je složena ze zástupců ústředních orgánů státní správy a orgánů dozoru, které vykonávají kontroly nad trhem s nepotravinářskými výrobky podle § 7 zákona č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků a o změně některých zákonů (zákon o obecné bezpečnosti výrobků), a jsou povinny plnit oznamovací povinnost podle § 9 tohoto zákona a podle nařízení (ES) č. 765/2008. V roce 2019 byl zpracován a MPS RAPEX odsouhlasen nelegislativní dokument Procedurální manuál národní sítě pro rychlou výměnu informací, který upravuje fungování

---

<sup>4</sup> <http://www.prosafe.org/index.php/joint-actions-2017>

<sup>5</sup> [https://ec.europa.eu/consumers/consumers\\_safety/safety\\_products/rapex/alerts/?event=casp:2019&lng=en](https://ec.europa.eu/consumers/consumers_safety/safety_products/rapex/alerts/?event=casp:2019&lng=en)

<sup>6</sup> [https://echa.europa.eu/documents/10162/13577/sia\\_pilot\\_project\\_report\\_en.pdf/f9fc153b-a322-43be-1ba1-44f4e5cb02c8](https://echa.europa.eu/documents/10162/13577/sia_pilot_project_report_en.pdf/f9fc153b-a322-43be-1ba1-44f4e5cb02c8)

<sup>7</sup> <https://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/bezpecnost-vyrobu/zprava-o-cinnosti-rapex-cr-2016--231573/>  
<https://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/bezpecnost-vyrobu/zprava-o-cinnosti-rapex-cr-2017--237358/>  
<https://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/bezpecnost-vyrobu/zprava-o-cinnosti-rapex-cr-2018--246781>  
<https://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/bezpecnost-vyrobu/system-rychleho-varovani-eu-pro-nebezpecne-nepotravinarske-vyroby--vysledky-za-rok-2019--255918/>

vnitrostátní síť Safety Gate/RAPEX, stanoví povinnosti a odpovědnost NKM RAPEX a členů vnitrostátní sítě Safety Gate/RAPEX a postup při výměně informací.

Pro zajištění účinného výkonu dozoru nad bezpečností výrobků byly vytvořeny potřebné podmínky z hlediska nezbytných finančních prostředků. Finanční prostředky na výkon dozoru byly přidělovány ze státního rozpočtu v rámci kapitol jednotlivých úřadů.

Zlepšovalo se i průběžné informování spotřebitelů a podnikatelů o právních předpisech zaměřených na oblast bezpečnosti výrobků a služeb. Právní předpisy byly zveřejňovány na webových stránkách příslušných úřadů včetně dalších informací určených pro spotřebitele. Jednalo se zejména o informace o nebezpečných výrobcích, které pravidelně zveřejňovaly orgány dozoru<sup>8</sup>, nebo informace o rizikových (podvodných) e-shopech<sup>9</sup>.

V únoru 2013 přijala EK návrh nařízení o bezpečnosti spotřebitelských výrobků v rámci „balíčku o bezpečnosti spotřebních výrobků a dozoru nad trhem“ - návrh nařízení Evropského parlamentu a Rady o bezpečnosti spotřebitelských výrobků a o zrušení směrnice Rady 87/357/EHS a směrnice 2001/95/ES. Hlavním cílem tohoto dokumentu bylo přizpůsobit stávající právní úpravu nové právní úpravě EU ve výrobní oblasti a odstranit rozdílné způsoby implementace směrnice o obecné bezpečnosti výrobků mezi členskými státy EU. Evropský parlament (EP) přijal k návrhu postoj v prvním čtení dne 15. dubna 2014. Na úrovni Rady došlo ke shodě mezi členskými státy EU na kompromisním textu u obou návrhů nařízení, ale nedošlo k dohodě s EP. Důvodem byl návrh ustanovení o zavedení povinného označování původu na průmyslových výrobcích („made in“), se kterým v jeho navržené podobě nesouhlasila většina členských států a EP nebyl ochoten přistoupit na jakýkoli kompromis. Poslední pokus obnovit jednání byl v první polovině roku 2016. Jednání s EP se však již nepodařilo obnovit a EK v roce 2020 „balíček o bezpečnosti spotřebních výrobků a dozoru nad trhem“ stáhla z legislativního procesu s tím, že směrnice o obecné bezpečnosti výrobků bude revidována.

EK již zahájila přípravné práce k budoucí revizi směrnice o obecných požadavcích na bezpečnost výrobků. Tyto práce probíhají ve dvou úrovních, kdy jednou z nich je vyhodnocení implementace a praktické aplikace směrnice o obecné bezpečnosti výrobků a druhou sběr informací o názorech na revizi této právní úpravy – její rozsah, možné varianty revize a jejich dopady, nebo identifikaci problémů, které by měly být při revizi diskutovány. MPO jako gestor směrnice pro obecnou bezpečnost výrobků ve spolupráci s ostatními orgány dozoru se do probíhající diskuse aktivně zapojilo.

#### b) bezpečnost služeb

V rámci této priority provedlo MPO analýzu možnosti legislativního řešení bezpečnosti vybraných druhů služeb pro spotřebitele a souvisejícího dozoru. Na základě toho je možné konstatovat, že problematika bezpečnosti služeb není v současné době v českém právním řádu v horizontální rovině upravena, stejně tak není v českém právním řádu obecně definován pojem „bezpečná služba“. Analýza současně prokázala, že jednotlivé druhy zařízení, které poskytují služby v oblasti sportovní, zdravotní, turistické či jiné obdobné, podléhají zvláštní právní úpravě, která zohledňuje specifika daného druhu služby a zařízení, ve kterém je poskytována. Zvláštní právní předpisy a také technické normy se tak vztahují např. na akvaparky, solária, sauny, fitness centra, pouťové atrakce. Zmínit lze např. zákon 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky a o změně a doplnění některých zákonů (dále jen „zákon o technických požadavcích na výrobky“), zákon č. 90/2016 Sb.,

---

<sup>8</sup> Např. <https://www.coi.cz/pro-spotrebitele/rizikove-vyroby/>, <https://www.mzcr.cz/nebezpecne-vyroby/>.

<sup>9</sup> Např. <https://www.coi.cz/pro-spotrebitele/rizikove-e-shopy/>, <http://www.sukl.cz/leciva/webove-stranky-s-nelegalnimi-nabidkami-leciv>

o posuzování shody stanovených výrobků při jejich dodávání na trh (dále jen „zákon o posuzování shody“), zákon o obecné bezpečnosti výrobků, zákon č. 183/2006 Sb., o územním plánování a stavebním řádu (stavební zákon), zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů, a právní předpisy vydané k jejich provedení.

Služby, s jejichž provozováním mohou být spjata určitá rizika, tedy již v českém právním řádu regulovány jsou. Např. provozování zařízení sloužících k sportovním, zdravotním, turistickým či jiným obdobným účelům je upraveno právními předpisy a technickými normami, jak z hlediska technických požadavků na daná zařízení (resp. odbornou způsobilost osob), tak z hlediska odpovědnosti za případné škody. Plnění požadavků stanovených právními předpisy je dozorováno příslušnými státními orgány, jako jsou zejména ČOI nebo KHS. Z hlediska bezpečnosti služeb má rovněž značný význam právní úprava na úseku živnostenského podnikání.

Přijetí příslušné právní úpravy bezpečnosti služeb se nejeví jako nezbytné. Nedostatky, které se v praxi při provozování uvedených zařízení projevují, nejsou důsledkem nedokonalé právní úpravy, ale znamenají porušení příslušných předpisů. V současné době jsou služby regulovány „sektor po sektoru“, což však vyplývá z jejich technické podstaty. Pokud by od současné koncepce regulace služeb bylo upuštěno s tím, že tato regulace zohledňující specifika daných druhů služeb by byla nahrazena obecnou (tedy ne tolik konkrétní) regulací, mohlo by to v konečném důsledku znamenat vznik nejasností či mezer v právu, což by mohlo mít zásadní negativní dopad na samotnou bezpečnost služeb pro spotřebitele.

**Všechny aktivity v rámci priority „Bezpečnost výrobků a služeb“ byly splněny s výjimkou aktivity související s přijetím nařízení Evropského parlamentu a Rady o bezpečnosti spotřebních výrobků. V daném případě nemohla být aktivita naplněna z objektivních důvodů, neboť projednávání tohoto legislativního návrhu bylo na EU úrovni zastaveno a návrh byl EK stažen z legislativního procesu.**

### 3.3 Ochrana ekonomických zájmů spotřebitelů

Opatření v rámci priority „Ochrana ekonomických zájmů spotřebitelů“ směřovala převážně do oblasti legislativní s cílem posílit ochranu spotřebitelů zejména před uplatňováním nekalých obchodních praktik, zpřehlednit právní úpravu nebo rozšířit práva spotřebitelů při poskytování vybraných služeb.

Do boje proti nekalým obchodním praktikám byly zapojeny nejenom orgány veřejné moci, jež se intenzivně na tuto oblast zaměřily, ale i poradny jak státních orgánů, tak spotřebitelských organizací, které svými aktivitami zvyšovaly povědomí spotřebitelů o jejich právech a povinnostech. Za velký úspěch se dá označit eliminace předváděcích akcí, na které se ve sledovaném období zaměřila ČOI. K eliminaci tohoto způsobu prodeje přispěla nejenom přijatá přísnější legislativní opatření, ale též aktivní kontrola, důsledné vymáhání dodržování právních předpisů a též postihování zjištěného porušování zákona. Například v roce 2015 obdržela ČOI 313 podání (přitom v roce 2014 to bylo celkem 948) týkajících se prodejních předváděcích akcí. ČOI provedla téhož roku 420 kontrol, z nichž 339 byly kontroly se zjištěním. Od roku 2017 výrazně ubývá jak podání ze strany spotřebitelů, tak počet kontrol se zjištěním. Tento stav lze přisuzovat jednat vysokému zájmu médií, vysoké míře osvěty a vzdělávacích akcí zaměřených zejména na seniory, jakož i přijaté právní úpravě a důsledné kontrole. V roce 2017 bylo podáno 51 podnětů a v roce 2019 již pouze 8 podnětů vůči těmto prodejcům, v roce 2018 byly pouze u 20 případů z celkového počtu 73 provedených kontrol zjištěny nedostatky.

Podpora informovanosti a vzdělávání spotřebitelů je důležitá pro posílení postavení spotřebitelů na trhu a tím k ochraně jejich ekonomických zájmů. Různé vzdělávací a informativní kampaně však

nebyly cíleny pouze na spotřebitele, ale též na vzdělávání podnikatelů. Více viz část 7. Vzdělávání a informovanost spotřebitelů, komunikace s veřejností.

V legislativní oblasti bylo nezbytné prioritně provést řádně retranspozici směrnice 2011/83/EU o právech spotřebitelů do právního řádu ČR a vyhnout se tak možnému postihu ze strany EK. Novela občanského zákoníku, obsahující též provedení nově přijatých směrnic (EU) 2019/770 a 2019/771, byla vládou schválena dne 24. srpna 2020<sup>10</sup>. Tato novela řeší i aktuální problém na trhu s uzavíráním smluv po telefonu, kdy spotřebitelé často i nevědomky poté, co jsou nečekaně telefonicky osloveni s nabídkou výrobku nebo služby, uzavřou smlouvu, o níž ve skutečnosti nemají zájem a která je pro ně nevýhodná. Reakcí vedoucí ke zvýšení ochrany spotřebitelů je zpřísnění stávající úpravy tím, že takováto ústně uzavíraná smlouva po telefonu musí být spotřebitelem písemně potvrzena, v opačném případě nebude pro spotřebitele závazná.

Legislativní změny v oblasti spotřebitelského práva se dotkly i sektoru finančních služeb. Zákonem č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění, který implementuje směrnici 2016/97/EU (o distribuci pojištění) a některá ustanovení směrnice 2009/138/ES, byla upravena činnost osob oprávněných zprostředkovávat pojištění a zajištění, práva a povinnosti vznikající při distribuci pojištění a zajištění a také výkon dohledu ČNB v tomto sektoru finančního trhu. Nová právní úprava nabyla účinnosti dnem 1. 12. 2018. Redefinice podnikatelských oprávnění pojišťovacích zprostředkovatelů umožnila razantně snížit počet osob přímo dohlížených ČNB, což nesporně zvýšilo efektivnost dohledu nad tímto segmentem finančního trhu. Ještě před vypracováním vlastního návrhu zákona vedlo MF několikaleté veřejné konzultace, které umožnily veřejnosti vyjádřit se k tomu, jak by měla budoucí právní úprava v této oblasti vypadat.

Dne 13. 1. 2018 nabyl účinnost zákon č. 370/2017 Sb., o platebním styku, který byl novelizován zákonem č. 5/2019 Sb. Zákonem č. 370/2017 Sb., o platebním styku, byla transponována směrnice Evropského parlamentu a Rady 2015/2366 ze dne 25. listopadu 2015 o platebních službách na vnitřním trhu. Zákon č. 370/2017 Sb., o platebním styku, nahradil původní zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku, neboť směrnice o platebních službách obsahovala řadu změn oproti předchozímu stavu regulace. Rovněž v tomto případě byla veřejnosti poskytnuta možnost vyjádřit se v rámci veřejné konzultace MF k vlastní transpozici směrnice.

Zákon č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, který nabyt účinnosti dnem 1. 12. 2016, nahradil původní právní úpravu transponující směrnici o smlouvách o spotřebitelském úvěru a současně transponuje Evropského parlamentu a Rady 2014/17/EU ze dne 4. února 2014 o smlouvách o spotřebitelském úvěru na nemovitosti určené k bydlení a o změně směrnic 2008/48/ES a 2013/36/EU a nařízení (EU) č. 1093/2010. Zákon o spotřebitelském úvěru se vztahuje na každý spotřebitelský úvěr poskytnutý či zprostředkovaný podnikatelským způsobem. Zákon rozlišuje 3 typy spotřebitelských úvěrů:

- spotřebitelský úvěr na bydlení (běžná hypotéka, úvěr ze stavebního spoření, účelově určený nezajištěný úvěr určený např. k výstavbě či rekonstrukci),
- spotřebitelský úvěr jiný než na bydlení (běžný spotřebitelský úvěr, nezajištěný nemovitostí/zástavním právem k nemovitosti a neurčený pro účely spojené s bydlením),
- vázaný spotřebitelský úvěr (účelově určený spotřebitelský úvěr jiný než na bydlení, obvykle např. prodej zboží na splátky).

Zákon reguluje poskytování a zprostředkování spotřebitelského úvěru ve všech jeho fázích, od reklamy, přes osobní jednání včetně poradenství před poskytnutím úvěru, až po poradenství při změně úvěru či jeho vymáhání věřitelem. Jedním z klíčových prvků zákona je povinnost věřitele

---

<sup>10</sup> Návrh zákona byl k okamžiku zpracování tohoto materiálu projednáván v Poslanecké sněmovně jako sněmovní tisk č. 994.

řádně ověřit úvěruschopnost žadatele o úvěr, která je spojena jak s přísnou sankcí veřejnoprávní, tak i soukromoprávní. Zákon se nevztahuje na příležitostné poskytování informací o produktech spotřebitelského úvěru v rámci jiné profesní činnosti, ani na tzv. tipařství. Vybraná ustanovení zákona (o smluvních sankcích) se vztahují také na fyzické osoby podnikající (OSVČ). Veškeré povolovací a dohledové činnosti nad trhem spotřebitelských úvěrů byly zákonem nově sjednoceny pod ČNB.

V roce 2015 byl dokončen legislativní proces úpravy mimosoudního řešení spotřebitelských sporů zohledňující příslušnou evropskou úpravu (směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů) a 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). Zákon č. 378/2015 Sb., kterým se mění zákon o ochraně spotřebitele a některé další zákony, vstoupil v účinnost dne 1. 2. 2016. Spotřebitelům tak byl dán do rukou jednoduchý nástroj napomáhající rychlejšímu a finančně méně náročnému řešení spotřebitelských sporů.

Mezi úkoly vytyčené v Prioritách bylo zařazeno také zajištění vyšší úrovně ochrany spotřebitelů, kteří využívají služeb realitních zprostředkovatelů. Za účelem kultivace tohoto prostředí bylo přistoupeno k právní regulaci tohoto zprostředkování a stanovení podmínek, které jsou nezbytné pro jeho výkon. Mezi nedostatky na tehdejší trhu identifikované v důvodové zprávě zákona, a které zákon řešil, patří:

- chybějící pravidla pro výkon realitního zprostředkování, nízká či zcela chybějící odborná kvalifikace osob vykonávajících tuto činnost, nízká konkurenceschopnost v rámci evropského trhu,
- nedostatečná ochrana klientů a neúčinná kontrola realitních zprostředkovatelů,
- chybějící definice realitního zprostředkování včetně specifické úpravy zprostředkovatelské smlouvy (pro tento účel),
- nedůvěra v realitní služby a nízká prestiž realitních zprostředkovatelů.

Zákon č. 39/2020 Sb., o realitním zprostředkování a o změně souvisejících zákonů, vstoupil v účinnost 3. března 2020.

V oblasti cestovních služeb došlo v roce 2015 k přijetí významné směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 ze dne 25. listopadu 2015 o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách, o změně nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU a o zrušení směrnice Rady 90/314/EHS, vytvářející transparentnější a příznivější podmínky pro spotřebitele v dané oblasti služeb. Směrnice byla provedena do českého právního řádu zákonem č. 111/2018 Sb., kterým se mění zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, a další související zákony, konkrétně živnostenský zákon, občanský zákoník a zákon o státním fondu rozvoje bydlení. Novela zákona nabyла účinnosti dnem 1. července 2018. Touto právní úpravou byla zpřesněna a rozšířena definice zájezdu a byl zaveden nový cestovní produkt – spojené cestovní služby. V této souvislosti řada cestovních agentur musela přejít do režimu koncesované živnosti, protože zprostředkovávat spojené cestovní služby je oprávněna pouze cestovní kancelář. Byly rovněž zpřesněny informační povinnosti prodejců zájezdů a cestovních kanceláří zprostředkujících spojené cestovní služby vůči zákazníkovi. Zákazník před tím, než učiní závaznou objednávku nebo před uzavřením smlouvy o zájezdu nebo před uzavřením smlouvy na službu, která je součástí spojených cestovních služeb, musí být informován o právní povaze služby a způsobu právní ochrany zákazníka. Co se týče ochrany pro případ úpadku cestovní kanceláře, platí sjednání povinného pojištění pro



případ úpadku či bankovní záruky. Dále byl zřízen dozajistiřovací garanční fond cestovních kanceláří. MMR bylo určeno jako kontaktní místo v ČR pro spolupráci správních orgánů členských států EU a dohled nad pořadatelem zájezdů, kteří působí v členských státech EU. V případě pochybností o ochraně pro případ úpadku pořadatele zájezdu z jiného členského státu EU může MMR požádat o potřebné informace členský stát EU, v němž je pořadatel zájezdu usazen. To samé plní MMR i vůči kontaktním místům jiných členských států EU.

Problém představují na společném trhu EU se vyskytující výrobky, které, ačkoli jsou stejné obchodní značky a mají srovnatelný obal, se v různých zemích EU liší svým složením, a i kvalitou. Nižší kvalitou výrobků jsou zpravidla dotčeny tzv. východní státy EU, z tohoto důvodu se hovoří o tzv. „dvoji kvalitě“ výrobků. Problém dvojí kvality vznikl u potravin již před rokem 2010, kdy českými spotřebiteli začalo být poukazováno na odlišnou kvalitu u potravin stejné značky nebo stejného názvu od stejného výrobce u výrobků dostupných na trhu ČR na rozdíl od stejných výrobků dostupných na trhu jiných členských států EU. V následujícím období byly v řadě členských států EU, zejména těch, které se připojily k EU v roce 2004, realizovány srovnávací testy, kterými byla dvojí kvalita potravin prokázána. Oficiální srovnávací testy<sup>11</sup> v ČR byly organizovány MZe v letech 2017 a 2018. U nepotravinářských výrobků se problém dvojí kvality nejčastěji zmiňuje v souvislosti s kosmetickými přípravky a pracími prostředky.

Výrobky nesoucí stejný název, bez ohledu na region nebo určitou zemi, by měly mít stejnou kvalitu pro každého spotřebitele. Problém byl proto nastolen k řešení v rámci orgánů EU. ČR se podílela na novelizaci směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu<sup>12</sup>, kdy do této směrnice bylo doplněno ustanovení výslovně označující dvojí kvalitu výrobků za nekalou obchodní praktiku, která se zakazuje.

Vzhledem k naléhavosti řešení zákazu dvojí kvality výrobků jako nekalé obchodní praktiky na vnitrostátní úrovni byla připravena novela zákona o ochraně spotřebitele, kterou se za nekalou obchodní praktiku výslovně označuje uvedení výrobků dvojí kvality na trh, pokud ve věcných souvislostech, s přihlédnutím ke všem jejím rysům a okolnostem, vede nebo může vést k tomu, že spotřebitel učiní rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil. Taková nekalá obchodní praktika se zakazuje. Vzhledem k tomu, že tento zákaz se obecně vztahuje na všechny výrobky, je zákaz dvojí kvality výrobků formulován obecně tak, aby byl skutečně pokryt celý trh s výrobky. Návrh zákona<sup>13</sup> je v legislativním procesu. Pro úplnost je třeba konstatovat, že v oblasti potravin v souvislosti s jejich uváděním na trh upravuje danou problematiku návrh novely zákona o potravinách.

V uplynulém období byla průběžně mapována situace na spotřebitelském trhu a analyzovány problémy, jimž spotřebitelé často čelili. Některé z analyzovaných problémů se již podařilo vyřešit, jiné jsou stále aktuální s tím, že pro ně bylo navrženo řešení, které bude v blízké budoucnosti realizováno.

Mezi zrealizovaná opatření patří například tato aktivita:

---

<sup>11</sup> [http://eagri.cz/public/web/mze/tiskovy-servis/tiskove-zpravy/x2017\\_ministerstvo-otestovalo-privatni-znacky.html](http://eagri.cz/public/web/mze/tiskovy-servis/tiskove-zpravy/x2017_ministerstvo-otestovalo-privatni-znacky.html)  
[http://eagri.cz/public/web/mze/tiskovy-servis/tiskove-zpravy/x2017\\_exkluzivni-pruzkum-mze-o-dvoji-kvalite.html](http://eagri.cz/public/web/mze/tiskovy-servis/tiskove-zpravy/x2017_exkluzivni-pruzkum-mze-o-dvoji-kvalite.html)

<sup>12</sup> Dne 18. prosince 2019 byla v Úředním věstníku EU zveřejněna směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/2161, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 98/6/ES, 2005/29/ES a 2011/83/EU, pokud jde o lepší vymáhání a modernizaci právních předpisů Unie na ochranu spotřebitele. Směrnice o nekalých obchodních praktikách, která je jednou z novelizovaných směrnic, obsahuje ustanovení o dvojí kvalitě výrobků.

<sup>13</sup> K okamžiku zpracování tohoto materiálu byl návrh projednáván v Poslanecké sněmovně Parlamentu ČR jako sněmovní tisk č. 967.

V oblasti poskytování služeb elektronických komunikací byla jako problém identifikována praktika automatického prodlužování smluv uzavřených na dobu určitou, kdy po uběhnutí doby závazku docházelo v případech, kdy spotřebitel aktivně neprojevil vůli smlouvu ukončit, k opětovné aktivaci závazku za původních podmínek, včetně doby jeho trvání. Tento pro spotřebitele nepříznivý stav byl vyřešen novelou zákona o elektronických komunikacích (tzv. diginovela), která nabyla účinnosti dne 2. 9. 2017 a mimo jiné náležitě upravila příslušné ustanovení. Tato novela rovněž stanovila maximální délku výpovědní doby v případě přenesení telefonního čísla, a to na 10 dnů, a dále byla uložena povinnost ve smlouvě o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací nebo připojení k veřejné komunikační síti uvést srozumitelným, úplným a snadno přístupným způsobem ujednání o rozsahu možných jednostranných změn smlouvy a o způsobu jejich oznámení účastníkovi, a to včetně oznámení možnosti odstoupení od smlouvy.

**Většina opatření přijatých na podporu realizace Priority týkající se ochrany ekonomických zájmů spotřebitelů byla ve sledovaném období splněna. Nebylo naplněno opatření vyžadující od Ministerstva dopravy aktivní podíl na přípravě a schvalování novelizace nařízení EP a Rady, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění, protože práci na této novele na úrovni EU zabránil spor ohledně letiště v Gibraltar. Rovněž nebyla naplněna opatření související s ochranou spotřebitelů v případě rozhodnutí o zavedení eura v ČR, neboť vláda ČR v daném období nerozhodla o připojení se ČR k eurozóně.**

### 3.4 Dozor nad trhem

Jedním z hlavních úkolů, které stanovila priorita „Dozor nad trhem“, bylo posílení dozoru na trhu a jeho účinnosti, dále pak 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. Aktivity v dozoru nad trhem s výrobky zahrnují informace uvedené v rámci hodnocení priority bodu č. 2 „Bezpečnost výrobků a služeb“ (s výjimkou vývoje právní úpravy na úrovni EU).

#### ➤ přeshraniční spolupráce v oblasti dozoru nad trhem

Významným opatřením v oblasti posílení dozoru nad trhem byla přeshraniční spolupráce s dozorovými orgány ostatních členských států EU podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 o spolupráci orgánů příslušných pro vymáhání zákonů na ochranu zájmů spotřebitelů. Toto nařízení bylo v roce 2017 nahrazeno nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2017/2394 ze dne 2017 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování právních předpisů na ochranu zájmů spotřebitelů a o zrušení nařízení (ES) č. 2006/2004. Systém nastavený nařízením (ES) č. 2006/2004 a převzatý novou právní úpravou počítá s aktivním zapojením vnitrostátních orgánů dozoru do mechanismu vzájemné pomoci při řešení případů porušování práv spotřebitelů.

Český právní řád byl na nové nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2017/2394 adaptován prostřednictvím zákona č. 238/2020 Sb., kterým se mění zákon o ochraně spotřebitele a další související zákony. Tento zákon nabyl účinnosti dne 1. 7. 2020 a sjednotil právní úpravu v přeshraniční spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele, která byla do té doby obsažena v zákonech, jimiž jsou provedeny předpisy obsažené v příloze nařízení (EU) 2017/2394, případně ve zvláštních právních předpisech upravujících kompetence jednotlivých orgánů dozoru, právě do zákona o ochraně spotřebitele. Touto novelou byl vymezen SLO, orgány příslušné pro vymáhání konkrétních právních předpisů EU uvedených v příloze nařízení (EU) 2017/2394 a dozorové pravomoci ve vztahu k vymáhání povinností stanovených v adaptovaném nařízení, které do té doby nebyly v našem právním řádu zakotveny, nebo pravomoci, které nemohly být využívány vzhledem k tomu, že

porušení povinnosti nebylo přestupkem. Kromě toho byl novelou zákona stanoven proces udělování oprávnění spotřebitelským organizacím poskytovat orgánům příslušným pro vymáhání dodržování právních předpisů EU na ochranu zájmů spotřebitelů jmenovaným členskými státy EU, EHP a EK externí varování týkající se podezření na protiprávní jednání uvnitř EU a případně též související informace. Stejně oprávnění má ze zákona též ESC ČR.

Roli SLO plní MPO. SLO je vnitrostátním administrátorem CPC, koordinuje aktivity v této oblasti, vede statistiku žádostí o vzájemnou přeshraniční spolupráci a účastní se jednání výboru pro CPC zřízeného EK. Nejvíce případů v oblasti přeshraniční spolupráce řeší ČOI, která za období 2015 až červen 2020 řešila 48 žádostí o spolupráci. Ve sledovaném období ČOI rovněž odeslala nejvíce žádostí příslušným orgánům jiných zemí (79 žádostí).

Následující tabulka uvádí přehled odchozích a příchozích žádostí o přeshraniční spolupráci v případě zjištění porušení práv na ochranu spotřebitelů:

Tabulka č. 1: Přehled řešených případů podle databáze CPC (IMI) za období 2015–½ 2020

Příchozí případy – žádosti z jiných členských států EU, Norska a Islandu			
rok	počet	Příslušný úřad	Dožadující stát
2015	15	13x ČOI, 1x KHS, 1x ÚOOÚ	
2016	14	13x ČOI, 1x MPO/ŽÚ	8x SK, 3x HU, 1x SL, 1x AT, 1x PL
2017	12	8x ČOI, 1x SZPI, 2x KHS, 1x ČNB	4x SL, 2x SK, 2x PL, 1x FR, 1x UK, 1x HR, 1x HU
2018	5	3x ČOI, 1x SZPI, 1x KHS	4x SK, 1x PL
2019	12	9x ČOI, 1x SZPI, 1x ČÚZZS, 1x KHS	9x SK, 2x PL, 1x LT
½ 2020	2	2x ČOI	1x SK, 1x BG
Odchozí případy – žádosti vnitrostátní orgánů dozoru orgánům ostatních členských států EU, Norska a Islandu			
rok	počet	Příslušný úřad	Dožádaný stát
2015	16	15x ČOI, 1x MPO/ŽÚ	2x FR, 3x DE, 1x HU, 2x PL, 1x AT, 4x SK, 1x UK, 1x LU, 1x CY
2016	19	12x ČOI, 7x ÚOOÚ	9x SK, 2x DE, 2x PL, 2x UK, 2x HU, 1x SE, 1x BG
2017	24	19x ČOI, 5x ÚOOÚ	4x UK, 7x SK, 3x PL, 2x DE, 2x NL, 2x LU, 1x IS, 1x SL, 1x IR, 1x BG
2018	15	8x ČOI, 4x ÚOOÚ, 2x SZPI, 1x MPO/ŽÚ	3x SK, 2x SL, 2x HU, 2x PL, 1x DK, 1x DE, 1x LU, 2x PL, 1x BG
2019	20	10x ČOI, 8x ÚOOÚ, 2x SZPI	3x SK, 4x DE, 3x PL, 1x HU, 1x MT, 2x UK, 1x NL, 1x RO, 1x LT, 1x SL, 2x IR
½ 2020	16	12x ČOI, 3x ÚOOÚ, 1x MPO/ŽÚ	1x AT, 2x LU, 1x IT, 3x PL, 1x UK, 1x HU, 3x DE, 3x SK, 1x RO

V souvislosti s výše uvedeným přehledem případů řešených v rámci přeshraniční spolupráce stojí za připomenutí, že od 17. 1. 2020, tedy souběžně s nabytím účinnosti nařízení (EU) 2017/2394, byla stávající elektronická databáze CPCS nahrazena novou databází, která funguje v rámci systému IMI. Prostřednictvím této databáze je zajišťována komunikace mezi příslušnými orgány, ústředními styčnými úřady a Komisí podle uvedeného nařízení. Všechny informace zaslané prostřednictvím elektronické databáze se ukládají a zpracovávají v této elektronické databázi. Tato databáze je zpřístupněna příslušným orgánům, ústředním styčným úřadům a Komisi. V souvislosti s přechodem na novou databázi fungující v rámci systému IMI pak MPO zajistilo správním orgánům příslušným k uplatňování uvedeného nařízení (viz § 24d odst. 2 zákona o ochraně spotřebitele), jakož i koordinujícím orgánům (viz § 24 odst. 4 zákona o ochraně spotřebitele) přístupy do této nové elektronické databáze. V srpnu 2020 připravilo MPO pro všechny příslušné orgány metodiku, jak postupovat při uplatňování nařízení (EU) 2017/2394.

ČOI se zapojila do koordinovaného šetření spotřebitelských trhů, tzv. sweeps, což jsou společné kontrolní akce mající za cíl kontrolu dodržování právních předpisů na ochranu spotřebitelů nebo odhalení protiprávního jednání, tedy jednání porušující práva spotřebitelů v rámci EU. Sweeps se soustřeďovaly zejména na monitoring internetových stránek s cílem identifikovat porušení spotřebitelského práva na daném on-line trhu a takové jednání eliminovat. Do těchto aktivit se pravidelně zapojovala ČOI, např. v roce 2020 to byl sweep s názvem „Sweep 2020 on consumer scams related to the COVID-19 pandemic“ (klamání spotřebitelů související s pandemií COVID – 19).

### ➤ vnitrostátní dozor nad trhem

Dohled nad finančním trhem vykonává ČNB. ČNB kontroluje dodržování obecných pravidel závazných pro oblast ochrany spotřebitele. ČNB dále provádí kontrolu dodržování specifických povinností, které pro finanční instituce vyplývají ze zvláštních právních předpisů vztahujících se k finančnímu trhu. Jde o dodržování povinností poskytovatelů/zprostředkovatelů finančních služeb stanovených zákony upravujícími spotřebitelský úvěr, směnářenskou činnost, distribuci pojištění či investiční služby.

Odborná péče a ochrana spotřebitele byla jednou z oblastí, na které ČNB při své dohledové činnosti klade důraz. ČNB se zaměřovala na prevenci v předobchodní fázi, zejména u produktového nastavení, a na transparentci při uvádění produktu na trh a s tím spojenou komunikaci se spotřebiteli. ČNB věnuje velkou pozornost poskytování informací klientům, komunikaci s klienty, postupům při uzavírání a ukončování smluvních vztahů s klienty, procesům při vyžadování informací od klientů a v neposlední řadě proaktivním odhalováním nekalých obchodních praktik úvěrových institucí.

V roce 2019 ČNB realizovala tematická šetření zaměřená např. na ochranu spotřebitele v cestovním pojištění z pohledu identifikace příčin újmy, která může spotřebiteli vzniknout, nebo na pravidla a procesy vztahující se k produktovému řízení. V roce 2019 byly v dohledu nad pojišťovnami v oblasti odborné péče a ochrany spotřebitele zohledněny změny v právní regulaci distribuce pojištění, představované zákonem o distribuci pojištění a zajištění. Významnou změnu ve srovnání s předchozí právní úpravou představují zvýšené informační povinnosti pojišťoven, rozšířené sankční postihy za nezákonné jednání a zejména zcela nové požadavky, které mají přispívat k zajištění kvality a vhodnosti pojistného produktu pro spotřebitele.

Problémy vyskytující se na nebankovním úvěrovém trhu vedly k požadavku na vytvoření zvláštní právní úpravy pro vstup nebankovních poskytovatelů a zprostředkovatelů spotřebitelských úvěrů do tohoto odvětví finančního trhu a pro následné působení v něm. Zákon o spotřebitelském úvěru, který tyto podmínky významně zpřísnil, nabyl účinnosti k prosinci roku 2016 a mimo jiné stanovil, že všechny subjekty, které chtějí poskytovat či zprostředkovávat spotřebitelské úvěry, musí k této

činnosti získat oprávnění od ČNB a splnit přísné profesní a odborné požadavky. Zpřísnění odborné způsobilosti se týkalo rovněž zákona o distribuci pojištění a zajištění. Tato právní úprava zahrnuje rovněž pravidla jednání subjektů finančního trhu se spotřebiteli. Od 1. 12. 2016 byl zákonem o spotřebitelském úvěru rozšířen okruh subjektů podléhajících dohledu ČNB. Toto se opět týká i zákona o distribuci pojištění a zajištění, kdy mnoho spotřebitelů se pojišťuje jejich prostřednictvím. V oblasti ochrany spotřebitele se regulace týká osob uvedených v § 44 odst. 1 zákona o ČNB při výkonu činnosti, kterou tyto osoby vykonávají na základě oprávnění, povolení, licence nebo registrace ČNB nebo obdobného oprávnění k působení na území ČR uděleného zahraničním orgánem.

Poskytování spotřebitelských úvěrů se věnují úvěrové instituce i nebankovní poskytovatelé spotřebitelských úvěrů. V prvním pololetí 2020 ČNB evidovala 85 nebankovních poskytovatelů spotřebitelského úvěru. Aktuální seznam poskytovatelů spotřebitelského úvěru je uveden na webových stránkách ČNB<sup>14</sup>. V roce 2019 ČNB pro segment poskytovatelů spotřebitelských úvěrů zveřejnila stanovisko k účelně vynaložením nákladům, které lze po spotřebiteli požadovat v souvislosti s předčasným splacením spotřebitelského úvěru na bydlení. ČNB v případě, kdy zpravidla z doručených spotřebitelských podání, následným šetřením zjistila nedostatečnou implementaci stanoviska, usilovala o zajištění nápravy.

Dne 1. 1. 2017 vstoupila v účinnost převážná většina ustanovení zákona č. 186/2016 Sb., o hazardních hrách. Zákon se dotýká práv spotřebitelů zejména v oblasti dodržování herního plánu, který reguluje vztahy mezi provozovatelem a účastníkem hazardní hry. Řádný dozor je zajišťován primárně orgány Celní správy ČR a MF. Při kontrole orgány Celní správy ČR zjišťovaly, jsou-li splněny všechny zákonné povinnosti pro provozování hazardních her, zejména jejich povolení od MF a příslušné obce. Kontrolován je nejen provoz kasin a heren, ale také zda nedochází k nabízení nepovolených her na internetu. Cílem kontrol v hernách je odhalování nelegálních hracích automatů, a zda jsou splněny všechny podmínky pro provozování hazardních her. Zvláštní pozornost je věnována dodržování zákazu reklamy na nepovolenou nebo neohlášenou hazardní hru. V roce 2017 orgány Celní správy ČR provedly celkem 2060 kontrol v oblasti hazardních her<sup>15</sup>, přičemž ve 488 případech došlo k porušení zákona. Efektivita kontrol hazardu dosáhla hodnoty 23,7 %. V rámci správního řízení byly v průběhu roku 2017 uloženy pokuty v celkové výši 426,5 tis. Kč. V roce 2018 orgány Celní správy ČR provedly celkem 1462 kontrol v oblasti hazardních her<sup>15</sup>, přičemž v 876 případech došlo k porušení zákona. Efektivita kontrol hazardu vzrostla oproti roku 2017 z 23,7 % na 59,9 %. V rámci správního řízení byly v průběhu roku 2018 uloženy pokuty v celkové výši 1,4 mil. Kč.

V roce 2019 bylo provedeno v oblasti hazardních her 1347 kontrol. Orgány Celní správy ČR systematicky prováděly činnosti směřující k potírání nelegálního hazardu, který spočívá zejména v provozování nepovolených technických zařízení, tzv. kvízomatů. V hodnoceném období se podařilo zajistit 862 technických herních zařízení, z toho 705 kvízomatů různých typů. Kromě individuálních kontrol se v průběhu roku 2019<sup>15)</sup> uskutečnily 2 celorepublikové kontrolní akce zaměřené na nelegální hazard. Jednou z nich byla akce, kdy byly provedeny kontroly ve 44 provozovnách a celkem bylo zajištěno 98 technických zařízení, a v rámci druhé akce bylo zajištěno v 19 nelegálních provozovnách 81 kvízomatů. Co se týká kontrolní činnosti v roce 2020, ta byla jednoznačně ovlivněna vládními opatřeními, a to z důvodu uzavření provozoven. Celkem do 30. 11. 2020 bylo provedeno 678 kontrol, při nichž bylo identifikováno 438 porušení zákona, ve 127 případech se jednalo o nelegální herny. Efektivita kontrolní činnosti tak dosáhla 65 %. Pro

---

<sup>14</sup> [https://apl.cnb.cz/apljerrsdad/JERRS.WEB07.INTRO\\_PAGE?p\\_lang=cz](https://apl.cnb.cz/apljerrsdad/JERRS.WEB07.INTRO_PAGE?p_lang=cz)

<sup>15</sup> <https://www.mfcr.cz/cs/verejny-sektor/dane/danove-a-celni-statistiky/zpravy-o-cinnosti-financni-a-celni-spravy>

úplnost je vhodné doplnit, že uvedené statistiky nereflektují významnou činnost orgánů Celní správy ČR v trestním řízení. Od 1. října 2019 se orgány Celní správy ČR při své činnosti v oblasti hazardních her zaměřují mimo jiné na kontrolu hazardních her provozovaných prostřednictvím internetu. MF na svých webových stránkách<sup>16</sup> zveřejňuje seznam nepovolených internetových her. Za dobu trvání kompetence k dozoru nad provozováním hazardních her orgány Celní správy ČR provedly kontroly na více než 67 internetových stránkách a výstupy byly postoupeny k řízení o přestupku a blokaci internetových stránek MF.

Jedním ze stěžejních opatření se stalo posílení kontrolní činnosti zaměřené na porušování zákazu uplatňování nekalých obchodních praktik tak, jak tyto jsou charakterizovány v zákoně o ochraně spotřebitele. Kontrolám dodržování zákazu nekalých obchodních praktik se ve sledovaných letech věnovaly všechny věcně příslušné dozorové orgány, např. ČOI, ČNB, ČTÚ, ERÚ.

Vedle veřejnoprávního dozoru se do boje proti nekalým obchodním praktikám zapojily také poradny státních i neziskových organizací, které svými aktivitami zvyšovaly povědomí spotřebitelů o jejich právech a povinnostech. Za velký úspěch lze označit eliminaci předváděcích akcí, na které se ve sledovaném období zaměřila ČOI. K omezení tohoto způsobu prodeje přispěla nejenom přijatá přísnější legislativní opatření, ale též aktivní kontrola a důsledné vymáhání dodržování právních předpisů a postihování případného obcházení zákona.

V únoru 2013 přijala EK návrh nařízení o dozoru nad trhem s výrobky [COM(2013) 75] v rámci „balíčku o bezpečnosti spotřebních výrobků a dozoru nad trhem“, jehož součástí byl návrh nařízení Evropského parlamentu a Rady o dozoru nad trhem s výrobky a o změně směrnic Rady 89/686/EHS a 93/15/EHS a směrnic Evropského parlamentu a Rady 94/9/ES, 94/25/ES, 95/16/ES, 97/23/ES, 1999/5/ES, 2000/9/ES, 2000/14/ES, 2001/95/ES, 2004/108/ES, 2006/42/ES, 2006/95/ES, 2007/23/ES, 2008/57/ES, 2009/48/ES, 2009/105/ES, 2009/142/ES a 2011/65/EU a nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 305/2011, (ES) č. 764/2008 a (ES) č. 765/2008. Hlavním cílem tohoto legislativního návrhu bylo podstatně zjednodušit rámec EU pro dozor nad trhem v oblasti nepotravinářských výrobků prostřednictvím snížení počtu právních předpisů obsahujících pravidla pro dozor nad trhem a vytvořit systém dozoru, ve kterém by byla všechna pravidla spojena do jediného právního předpisu. Projednávání tohoto dokumentu však bylo zastaveno, protože nedošlo k dohodě mezi členskými státy, Evropskou komisí a Evropským parlamentem na textu návrhu nařízení o bezpečnosti spotřebitelských výrobků (více viz kapitola 2). Protože návrhy nařízení o bezpečnosti spotřebitelských výrobků a nařízení o dozoru nad trhem byly úzce provázány, nebylo možné návrh nařízení o dozoru přijmout separátně. Jednání s EP se již nepodařilo obnovit a EK v roce 2020 „balíček o bezpečnosti spotřebních výrobků a dozoru nad trhem“ z legislativního procesu stáhla.

V oblasti dozoru nad trhem s výrobky však přesto došlo na úrovni EU k vývoji, když v prosinci 2018 zveřejnila Evropská komise návrh nařízení, kterým se stanoví pravidla a postupy pro dodržování a vymáhání harmonizačních právních předpisů Unie týkajících se výrobků, který vycházel z návrhu nařízení o dozoru z roku 2013, ale zaměřoval se na oblast dozoru výrobků spadajících do harmonizované sféry. Projednávání návrhu nové právní úpravy se aktivně účastnilo MPO a průběžně byly konzultovány všechny zainteresované strany. Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/1020 ze dne 20. června 2019 o dozoru nad trhem a souladu výrobků s předpisy a o změně směrnice 2004/42/ES a nařízení (ES) č. 765/2008 a (EU) č. 305/2011 nahradí právní úpravu představovanou nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 765/2008 v části dozoru nad trhem a kontroly výrobků vstupujících na trh EU. Byla provedena důkladná analýza dopadu tohoto nařízení na vnitrostátní právní řád a po konzultacích se všemi zainteresovanými rezorty a orgány dozoru byl

---

<sup>16</sup> <https://www.mfcr.cz/cs/soukromy-sektor/hazardni-hry/seznam-nepovolenych-internetovych-her>

zpracován návrh zákona o dozoru nad trhem s výrobky<sup>17</sup>, který byl předložen do legislativního procesu.

**Všechna opatření uvedená v prioritách byla v oblasti dozoru nad trhem splněna.**

### 3.5 Posílení vymahatelnosti práva

Opatření „posílení vymahatelnosti práva“ bylo zaměřeno na vytvoření dalších institutů nebo rozvoj jejich dalších činností, které by usnadnily spotřebitelům řešení jejich stížností a sporů nebo podpořily vymáhání jejich práv ať již na úrovni vnitrostátní nebo na úrovni EU.

#### a) systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (ADR)

Zákonem č. 378/2015 Sb., kterým se mění zákon o ochraně spotřebitele a některé další zákony byla do vnitrostátního právního řádu transponována směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů) a současně byl vnitrostátní právní řád adaptován na 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. Dalšími novelizovanými zákony v souvislosti s vytvořením systému mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (dále jen „ADR“) byly zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o finančním arbitrovi“), zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách, ve znění pozdějších předpisů. Tato právní úprava vytvořila základ pro institucionální zabezpečení systému ADR. Subjekty řešení spotřebitelských sporů jsou:

- FA v oblasti finančních služeb v rozsahu zákona o finančním arbitrovi,
- ČTÚ v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb,
- ERÚ v oblasti elektroenergetiky, plynárenství a teplárenství,
- ČOI pro ostatní oblasti,
- MPO pověřené subjekty v rozsahu pověření.

Dosud byla MPO pověřena mimosoudním řešením spotřebitelských sporů ČAK, SČS a KO ČAP.

MPO vede seznam subjektů ADR<sup>18</sup>. Seznam obsahuje údaje týkající se subjektů ADR a základní informace o řízení před subjektem ADR. MPO tento seznam aktualizuje a příslušné informace oznamuje EK prostřednictvím jí spravované elektronické databáze. MPO vykonává též funkci kontaktního místa vůči Evropské komisi.

MPO zřídilo platformu ADR, která slouží k pravidelnému setkávání zástupců všech subjektů ADR, ke konzultacím, výměně zkušeností a navazování kontaktů a spolupráce.

#### b) výsledky řešení spotřebitelských sporů před jednotlivými subjekty ADR:

##### ➤ Česká obchodní inspekce

V roce 2016 obdržela ČOI 2733 návrhů na zahájení řízení o mimosoudním řešení spotřebitelského sporu. Pokud jde o oblast a předmět sporu, výrazně převažovaly návrhy spojené s reklamacemi spotřebního zboží. Další výraznou skupinou byly návrhy spojené s problémy u smluv o dílo a dalšími službami. Evidentní byl také zájem o mimosoudní řešení sporů spojených s reklamacemi rekreačních

---

<sup>17</sup> K okamžiku zpracování tohoto materiálu se návrh zákona nachází v Poslanecké sněmovně Parlamentu ČR jako sněmovní tisk č. 1131.

<sup>18</sup> <https://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/mimosoudni-reseni-spotrebiteleskych-sporu-adr/zakladni-charakteristiky-subjektu-mimosoudniho-reseni-spotrebiteleskych-sporu---251034/>

a kulturních služeb. 613 návrhů bylo ze zákonných důvodů odmítnuto, ve 111 případech došlo ke zpětvzetí návrhu ze strany spotřebitele. V 885 případech došlo k dohodě stran, 1073 sporů bylo skončeno marným uplynutím lhůty (tj. nedohodou). Dohodou bylo tak vyřešeno 45 % případů. Nejčastější oblastí sporu byla oblast spotřebního zboží ve spojení se škodami způsobenými vadnými výrobky, nesplnění zákonné záruky atd.

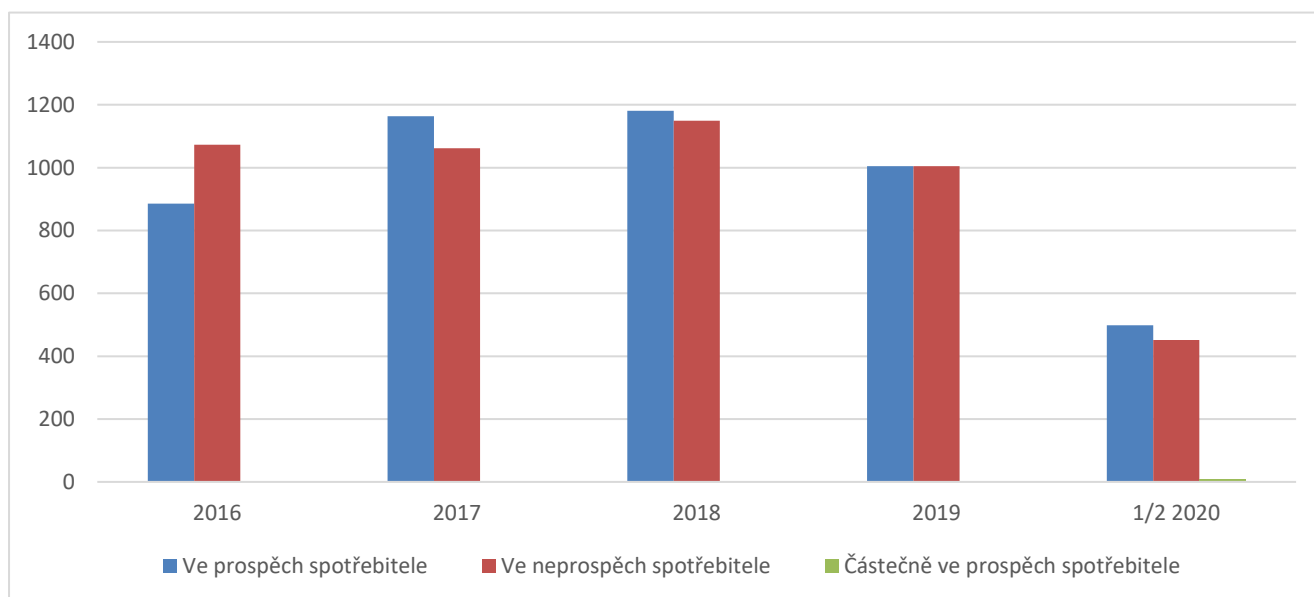
Tabulka č. 2: Výsledky mimosoudního řešení sporů ČOI

	Celkem přijatých návrhů	Zpětvzetí	Odmítnutí / Zastavení	Počet skutečně řešených případů	Ve prospěch spotřebitele	V neprospěch spotřebitele	Částečně ve prospěch spotřebitele*
<b>2016</b>	2733	111	631	1991	885	1073	0
<b>2017</b>	3394	312	740	2344	1163	1062	0
<b>2018</b>	3582	351	858	2373	1181	1149	0
<b>2019</b>	3504	351	908	2245	1005	992	0
<b>½ 2020</b>	1179	242	453	1084	498	451	0
<b>celkem</b>	<b>14392</b>	<b>1367</b>	<b>3590</b>	<b>10037</b>	<b>4732</b>	<b>4727</b>	<b>0</b>

\* Poznámka: V případě, že je případ vyřešen ke spokojenosti spotřebitele jakýmkoliv způsobem, je započten do případů hodnocených „ve prospěch spotřebitele“. V případě, že případ není uzavřen ve prospěch spotřebitele, je započten do počtu případů „v neprospěch spotřebitele“.

Zdroj: MPO

Obrázek č. 1: Výsledky mimosoudního řešení sporů ČOI (efektivita řešení)



V roce 2017 obdržela ČOI 3394 návrhů na zahájení řízení o mimosoudním řešení spotřebitelského sporu. Pokud jde o oblast a předmět sporu, výrazně převažovaly návrhy spojené s reklamacemi



spotřebního zboží. Další výraznou skupinou byly návrhy spojené s rekreačními a kulturními službami a problémy u smluv o dílo. 740 návrhů bylo ze zákonných důvodů odmítnuto, ve 312 případech došlo ke zpětvzetí návrhu ze strany spotřebitele. Nejčastější oblastí sporu bylo spotřební zboží ve spojení s nesplněním zákonné záruky, nedodáním zboží, dodáním vadného zboží atd.

V roce 2018 obdržela ČOI 3582 návrhů na zahájení řízení o mimosoudním řešení spotřebitelského sporu. Pokud jde o oblast a předmět sporu, výrazně převažovaly návrhy spojené s reklamacemi spotřebního zboží. Další výraznou skupinou byly v souvislosti s rozšířením fenoménu tzv. energetických šmejdů návrhy spojené se zprostředkovateli energií a jejich požadavky k úhradě smluvních pokut při tvrzeném porušení smlouvy ze strany spotřebitele. Další spory byly spojené s rekreačními a kulturními službami a s problémy týkající se smluv o dílo. 858 návrhů bylo ze zákonných důvodů odmítnuto, ve 351 případech došlo ke zpětvzetí návrhu ze strany spotřebitele. V 1109 případech došlo k dohodě stran, 1033 sporů bylo skončeno marným uplynutím lhůty (tj. nedohodou). Nejčastější oblastí sporu bylo spotřební zboží (2270 sporů) ve spojení s nesplněním zákonné záruky, nedodáním zboží, dodáním vadného zboží atd.

V roce 2019 obdržela ČOI 3504 návrhů. Pokud jde o oblast a předmět sporu výrazně převažovaly návrhy spojené s reklamacemi spotřebního zboží. Další výraznou skupinou byly v souvislosti s rozšířením fenoménu tzv. energetických šmejdů návrhy spojené se zprostředkovateli energií a jejich požadavky k úhradě smluvních pokut při tvrzeném porušení smlouvy ze strany spotřebitele. Další spory byly spojené s rekreačními a kulturními službami a s problémy týkajícími se smluv o dílo. Výrazný nárůst počtu návrhů byl spojen také s nedodáním zboží z internetových obchodů, zejména pak v souvislosti s rozšířením tzv. nákupních galerií a podobných druhů nesolidního podnikání. 908 návrhů bylo ze zákonných důvodů odmítnuto, ve 351 případech došlo ke zpětvzetí návrhu ze strany spotřebitele. V 1005 případech došlo k dohodě stran, 992 sporů bylo skončeno marným uplynutím lhůty (tj. nedohodou).

V ½ 2020 ČOI obdržela 1779 návrhů na zahájení řízení o mimosoudním řešení spotřebitelského sporu. Nejčastěji se jednalo o návrhy spojené s neuznanými reklamacemi spotřebního zboží (obuv, elektronika), spory související s rušenými zájezdy a dalšími cestovními službami v důsledku pandemie COVID-19, spory ze smluv o dílo, spory spojené s distančními smlouvami (odstupování od smluv), vymáhání smluvních sankcí v rámci energetických aukcí či náhrada škody v letecké dopravě. 435 návrhů bylo ze zákonných důvodů zastaveno nebo odmítnuto, ve 242 případech došlo ke zpětvzetí návrhu, k dohodě stran došlo ve 498 případech a 451 případů skončilo marným uplynutím lhůty.

➤ Český telekomunikační úřad

V roce 2016 ČTÚ obdržel 376 návrhů na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, z toho bylo 44 případů zastaveno z důvodu zpětvzetí a 86 bylo odmítnuto nebo zastaveno ze zákonných důvodů. 219 návrhů bylo podáno na služby elektronických komunikací, z toho ve 155 případech se jednalo o námitky proti vyřízení reklamace vyúčtování cen za poskytnuté služby. Proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby bylo podáno 137 námitek. Bylo vydáno 150 rozhodnutí.

V roce 2017 ČTÚ přijal 418 návrhů, z toho bylo 30 případů zastaveno z důvodu zpětvzetí a 83 případů bylo odmítnuto nebo zastaveno ze zákonných důvodů. 245 návrhů bylo podáno na služby elektronických komunikací, z toho ve 188 případech se jednalo o námitky proti vyřízení reklamace vyúčtování cen za poskytnuté služby. Proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby bylo podáno 173 námitek. Bylo vydáno 274 rozhodnutí.

V roce 2018 ČTÚ obdržel 434 návrhů, z toho bylo 21 případů zastaveno z důvodu zpětvzetí a 84 bylo ze zákonných důvodů odmítnuto nebo zastaveno. 174 návrhů bylo podáno na služby elektronických komunikací, z toho 118 proti vyřízení reklamace vyúčtování cen za poskytnuté služby. Proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby bylo podáno 280 námitek. Bylo vydáno 290 rozhodnutí.

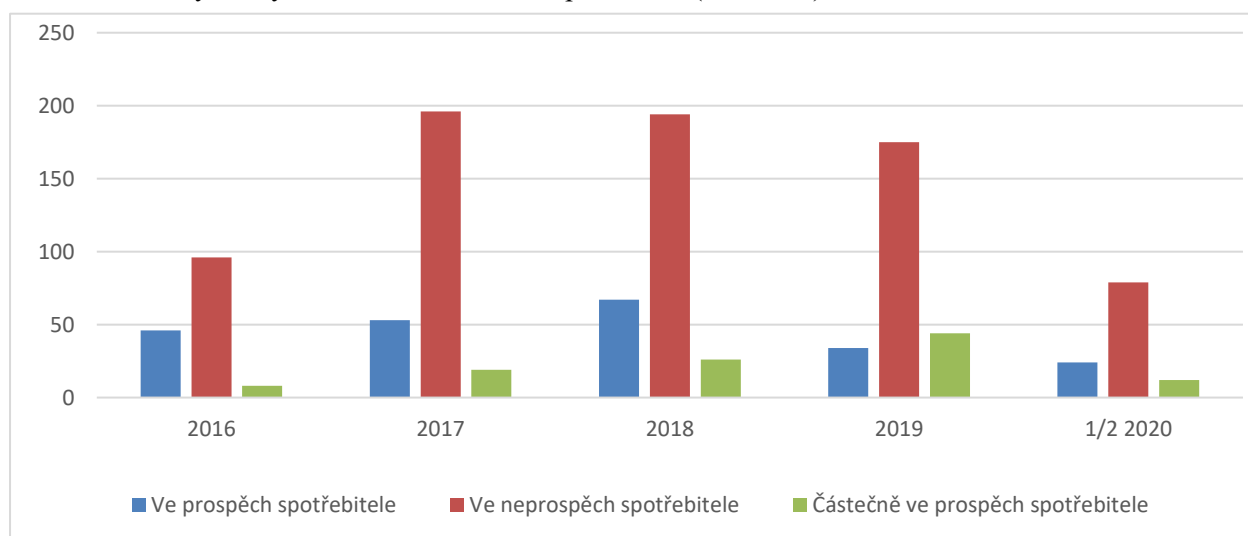
V roce 2019 ČTÚ přijal 376 námitek na poskytované služby, z toho bylo 23 případů zastaveno z důvodu zpětvzetí a 76 bylo zastaveno nebo odmítnuto ze zákonných důvodů. 143 návrhů bylo podáno na služby elektronických komunikací, z toho 127 proti vyřízení reklamace vyúčtování cen za poskytnuté služby. Proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby bylo podáno 233 námitek. Bylo vydáno 271 rozhodnutí.

Tabulka č. 3: Výsledky mimosoudního řešení sporů ČTÚ

	Celkem přijatých návrhů	Zpětvzetí	Odmítnutí / Zastavení	Počet skutečně řešených případů	Rozhodnutí	Ve prospěch spotřebitele	V neprospěch spotřebitele	Částečně ve prospěch spotřebitele
<b>2016</b>	376	44	86	910	150	46	96	8
<b>2017</b>	418	30	83	305	274	53	196	19
<b>2018</b>	434	21	84	329	290	67	194	26
<b>2019</b>	376	23	76	274	271	34	175	44
<b>½ 2020</b>	168	8	27	113	120	24	79	12
<b>celkem</b>	<b>1772</b>	<b>126</b>	<b>356</b>	<b>1931</b>	<b>1105</b>	<b>224</b>	<b>740</b>	<b>109</b>

Zdroj: MPO

Obrázek č. 2: Výsledky mimosoudního řešení sporů ČTÚ (efektivita)



Zdroj: MPO

V I. pololetí 2020 ČTÚ přijal 168 námitek na poskytované služby, z toho bylo 8 případů zastaveno z důvodu zpětvzetí a 27 bylo ze zákonných důvodů odmítnuto nebo zastaveno. Bylo vydáno 120 rozhodnutí. 50 návrhů bylo podáno na služby elektronických komunikací, z toho v 43 případech se jednalo o námitky proti vyřízení reklamací vyúčtování cen za poskytnuté služby v elektronických komunikacích. Ve stejném období bylo podáno celkem 118 námitek proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby.

Nejčastějšími nedostatky v podáních spotřebitelů jsou nedostatky formy podání podle správního řádu a nedostatečná specifikace předmětu sporu. Hospodářské subjekty plní zákonné povinnosti po poskytnutí informací ve stanovené lhůtě, formě a požadovaném rozsahu.

Mezi hlavní důvody sporu na úseku elektronických komunikací patřilo nedodržení zákonných povinností týkajících se ukončení smlouvy spočívajících zejména v naúčtování smluvních pokut, jejichž výše překračuje limit stanovený zákonem, dále pak jednostranné změny smlouvy. Dalším důvodem je nesouhlas s vyúčtováním, např. roamingu nebo volání do zahraničí, případně čerpání dat. Na úseku poštovních služeb je pak závažným a opakujícím se předmětem sporu poškození obsahu poštovní zásilky a náhrada škody za poškozený obsah nebo za ztracenou zásilku, popřípadě neučiněný pokus o dodání, nesprávné doručování zásilek ve smyslu dodání zásilky neoprávněné osobě nebo (ne)vyplacení dobírkové částky.

### ➤ Energetický regulační úřad

Předmětem spotřebitelských sporů v působnosti ERÚ je rozhodování o splnění povinnosti ze smluv, jejichž předmětem je dodávka nebo distribuce elektřiny, plynu nebo tepelné energie a rozhodování o určení, zda právní vztah mezi zákazníkem a držitelem licence, jehož předmětem je dodávka nebo distribuce elektřiny, plynu nebo tepelné energie, vznikl, trvá nebo zanikl, a kdy se tak stalo. V praxi se ERÚ z důvodu úplné liberalizace trhu s elektřinou a plynem a využití práva na změnu dodavatele zabýval především rozhodováním ve věci určení vzniku nebo zániku právního vztahu s předmětem dodávky elektřiny nebo plynu. Rozhodování spotřebitelských sporů v energetice má zásadní význam pro ochranu práv spotřebitele jako slabší smluvní strany, když rozhodnutím jsou závazně posouzeny právní poměry stran sporu, pokud nejsou věc schopny a ochotny vyřešit dohodou a smírnou cestou.

V roce 2016 ERÚ evidoval 127 návrhů na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, jiné údaje v roce 2016 evidovány nebyly.

V roce 2017 ERÚ obdržel celkem 158 návrhů na zahájení řízení, z toho bylo ze zákonných důvodů zastaveno nebo odmítnuto 37 návrhů a 34 nebylo řešeno z důvodu zpětvzetí. Bylo vydáno 24 rozhodnutí, jeden případ byl ukončen dohodou stran.

V roce 2018 ERÚ obdržel celkem 75 návrhů na zahájení řízení, z toho bylo ze zákonných důvodů zastaveno nebo odmítnuto 24 návrhů a 10 nebylo řešeno z důvodu zpětvzetí. Nejčastějším důvodem odmítnutí návrhu na zahájení řešení sporu bylo neodstranění vad na zahájení řízení. Bylo vydáno 13 rozhodnutí.

V roce 2019 ERÚ obdržel celkem 68 návrhů na zahájení řízení, z toho bylo ze zákonných důvodů zastaveno nebo odmítnuto 18 návrhů na zahájení řízení. Nejčastějším důvodem odmítnutí návrhu na zahájení řešení sporu bylo neodstranění vad na zahájení řízení. Bylo vydáno 15 rozhodnutí.

V I. pololetí roku 2020 ERÚ obdržel celkem 59 návrhů na zahájení řízení, z toho bylo 5 případů zastaveno z důvodu zpětvzetí a ze zákonných důvodů bylo odmítnuto nebo zastaveno 24 návrhů. Bylo vydáno 16 rozhodnutí.

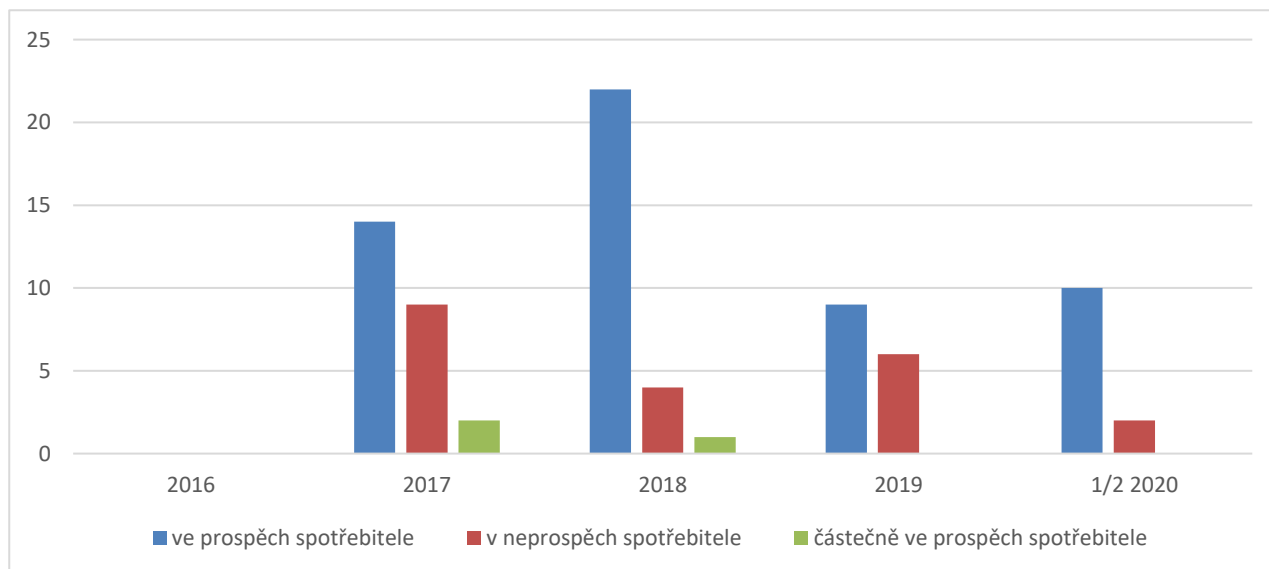
Tabulka č. 4: Výsledky mimosoudního řešení sporů ERÚ

	Celkem přijatých návrhů	Zpětvzetí	Odmítnutí / Zastavení	Počet skutečně řešených případů	Rozhodnutí	Ve prospěch spotřebitele	V neprospěch spotřebitele	Částečně ve prospěch spotřebitele
<b>2016</b>	127	.*	.*	.*	.*	.*	.*	.*
<b>2017</b>	158	34	37	87	24	14	9	2
<b>2018</b>	75	10	24	41	13	22	4	1
<b>2019</b>	50	0	18	50	15	9	6	0
<b>½ 2020</b>	59	5	24	30	16	10	2	0
<b>celkem</b>	<b>704</b>	<b>39</b>	<b>103</b>	<b>209</b>	<b>68</b>	<b>45</b>	<b>21</b>	<b>3</b>

\* v roce 2016 údaje nevidovány

Zdroj: MPO

Obrázek č. 3: Výsledky mimosoudního řešení sporů ERÚ (efektivita)



Zdroj: MPO

Ve sledovaném období byla nejčastějším nedostatkem při podání návrhu na řešení sporu nedostatečná identifikace předmětu sporu (označení smlouvy, označení odběrného místa, předložení faktur atd.). Kromě vydání rozhodnutí jsou spory často ukončovány zprostředkováním dohody s obchodníkem, vysvětlením postupů podle energetického zákona a smírným řešením ze strany ERÚ. Smírného řešení se nedaří dosáhnout zejména v případě sporů o náhradu škody při neoprávněném odběru a dohodě o změně dodavatele.

Tabulka č. 5: Počty řešených případů ADR dle oblasti sporu

	<b>Celkem řešených případů</b>	<b>Elektřina</b>	<b>Plyn</b>	<b>Elektřina + plyn</b>	<b>Jiné</b>
<b>2016</b>	-	-	-	-	-
<b>2017</b>	158	70	72	16	0
<b>2018</b>	75	31	20	23	1
<b>2019</b>	68	27	37	4	0
<b>½ 2020</b>	30	12	15	3	0
<b>celkem</b>	<b>331</b>	<b>140</b>	<b>144</b>	<b>46</b>	<b>1</b>

Zdroj: MPO

➤ Finanční arbitř

FA přijal v roce 2016 celkem 1948 návrhů na zahájení řízení a zahájil 12 řízení o pokutě za nesoučinnost instituce, celkem tedy bylo zahájeno 1960 řízení.

V roce 2017 přijal FA 1344 návrhů na zahájení řízení. Nejčastějším předmětem projednávaných sporů i vyřizovaných dotazů zůstalo životní pojištění a spotřebitelský úvěr. Ve většině projednávaných sporů dosáhl FA smírného řešení sporu.

V roce 2018 FA přijal 1401 návrhů na zahájení řízení (z toho 625 návrhů se týkalo životního pojištění, 57 návrhů souviselo se stavebním spořením, 514 návrhů se týkalo spotřebitelského úvěru a 130 návrhů se vztahovalo k platebním službám). Ukončeno bylo 1656 případů, kdy zpětvzetím bylo ukončeno 965 případů, 105 případů bylo zamítnuto, částečně bylo vyhověno 72 návrhům, pro nesoučinnost bylo ukončeno 355 případů.

Za rok 2019 FA evidoval celkem 1178 přijatých návrhů (z toho 246 návrhů se týkalo životního pojištění, 49 návrhů souviselo se stavebním spořením, 664 návrhů se týkalo spotřebitelského úvěru a 141 návrhů se vztahovalo k platebním službám). Ukončeno bylo 1944 případů, kdy zpětvzetím bylo ukončeno 1108 případů, 250 případů bylo zamítnuto, částečně bylo vyhověno 119 návrhům, pro nesoučinnost bylo ukončeno 222 případů.

V prvním pololetí 2020 přijal FA 597 návrhů, z toho se 99 návrhů týkalo životního pojištění, 16 případů stavebního spoření, 366 spotřebitelského úvěru a 90 případů se týkalo platebních služeb. Bylo ukončeno 650 sporů, kdy zpětvzetím bylo ukončeno 336 případů, 40 případů bylo zamítnuto, částečně bylo vyhověno 65 návrhům, pro nesoučinnost bylo ukončeno 100 případů.

Podle výročních zpráv FA<sup>19</sup> nejčastějšími důvody k odmítnutí návrhů spotřebitelů na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu byla nepříslušnost FA k řešení případu, překážka věci rozhodnuté nebo probíhající soudní řízení (včetně exekučního nebo insolvenčního řízení). Nejběžnějšími způsoby ukončení sporu bylo zpětvzetí návrhu spotřebitelem a zastavení řízení v důsledku dosažení smírného vyřešení sporu mezi stranami. Smírnou cestou nebo kompromisem obou stran sporu se dařilo a daří řešit spory v zásadě ze všech oblastí. Smírně se nedaří řešit hromadně podávané návrhy v oblasti životního pojištění, kdy je spotřebitel zastoupen advokátem, resp.

<sup>19</sup> <https://finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/vyrocní-zpravy.html>

advokáty spolupracujícími ve skupině s podnikatelskými subjekty, které buď pohledávku z pojistné smlouvy od spotřebitele nabyly postoupením, nebo spotřebitele zavázaly příkazní smlouvou, ve které je sjednaná vysoká odměna za vymáhání, a spotřebitel ani neví, že je nějaké řízení jeho jménem vedeno. Ve sledovaném období smírným vyřešením (zastavení řízení pro zpětvzetí návrhu spotřebitelem, zastavení řízení pro bezpředmětnost, schválení smíru FA) končilo každoročně cca 60 % všech skončených řízení.

Smíru se nedařilo dosáhnout ani v případě některých nezastoupených spotřebitelů, kteří nejsou schopni sebereflexe a nejsou ani po zaslání předběžného právního posouzení, které je ze strany FA maximálně objektivní, schopni ustoupit ze svých neopodstatněných požadavků (náhrada nemajetkové újmy apod.) a přistoupit na případné smírné řešení sporu. Nesoučinnost podnikatelských subjektů není problémem, protože FA může stranám ukládat povinnosti a jejich případné porušení sankcionovat pořádkovou pokutou. V praxi dochází k nesoučinnosti v zásadě pouze u subjektů, které už přestaly vykonávat ekonomickou činnost.

Nejčastějším přeshraničním sporem byly historicky spory mezi cizincem, který si chtěl ve směnárně směnit peníze, a směna se uskutečnila za velmi nevýhodných nebo netransparentních podmínek. Tyto případy však většinou skončily v důsledku nesoučinnosti spotřebitele (chyběla výzva k nápravě adresovaná instituci, spotřebitelé nereagovali na výzvy k odstranění nedostatků, které jim zaslal FA atd.). V závěru sledovaného období se nejčastější přeshraniční spory týkaly poskytování investičních služeb zahraničním obchodníkem s cennými papíry prostřednictvím vázaného zástupce nebo investičního zprostředkovatele v České republice. Tyto spory bývají složité jak hmotněprávně (za určitých okolností je nutné při rozhodování sporu aplikovat zahraniční právní úpravu), tak procesně (obtížné doručování do zahraničí).

### ➤ Česká advokátní komora

ČAK, která je příslušná k řešení sporů podle § 20e písm. d) zákona o ochraně spotřebitele v případech řešení sporů spotřebitele s advokátem jako poskytovatelem služby, zahájila činnost v říjnu 2016.

V roce 2016 bylo přijato 17 návrhů na mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, z toho bylo 7 návrhů odmítnuto ze zákonných důvodů. Dohodou stran bylo ukončeno 6 případů. 7 případů se týkalo sporů o výši odměny advokáta (palmární spory) a 3 případy pak náhrady škody za profesní pochybení advokáta.

V roce 2017 bylo přijato 27 návrhů, z toho bylo 10 návrhů odmítnuto ze zákonných důvodů. Dohodou stran bylo ukončeno 7 případů. 11 případů se týkalo sporů o výši odměny advokáta (palmární spory) a 5 případů pak náhrady škody za profesní pochybení advokáta.

V roce 2018 bylo přijato 31 návrhů, z toho byly 2 návrhy odmítnuty ze zákonných důvodů. Dohodou stran, včetně částečné dohody, bylo ukončeno 17 případů. 13 případů se týkalo sporů o výši odměny advokáta (palmární spory) a 15 případů pak náhrady škody za profesní pochybení advokáta.

V roce 2019 bylo přijato 26 návrhů, z toho byly 3 návrhy odmítnuty ze zákonných důvodů. Dohodou stran bylo ukončeno 9 případů. 14 případů se týkalo sporů o výši odměny advokáta (palmární spory) a 9 případů pak náhrady škody za profesní pochybení advokáta.

V I. pololetí 2020 bylo přijato 25 návrhů, z toho v jednom případě bylo řízení zastaveno z důvodu zpětvzetí a v 6 případech byly návrhy odmítnuty ze zákonných důvodů. Dohodou stran bylo ukončeno 7 případů. 9 případů se týkalo sporů o výši odměny advokáta (palmární spory) a 9 případů pak náhrady škody za profesní pochybení advokáta.

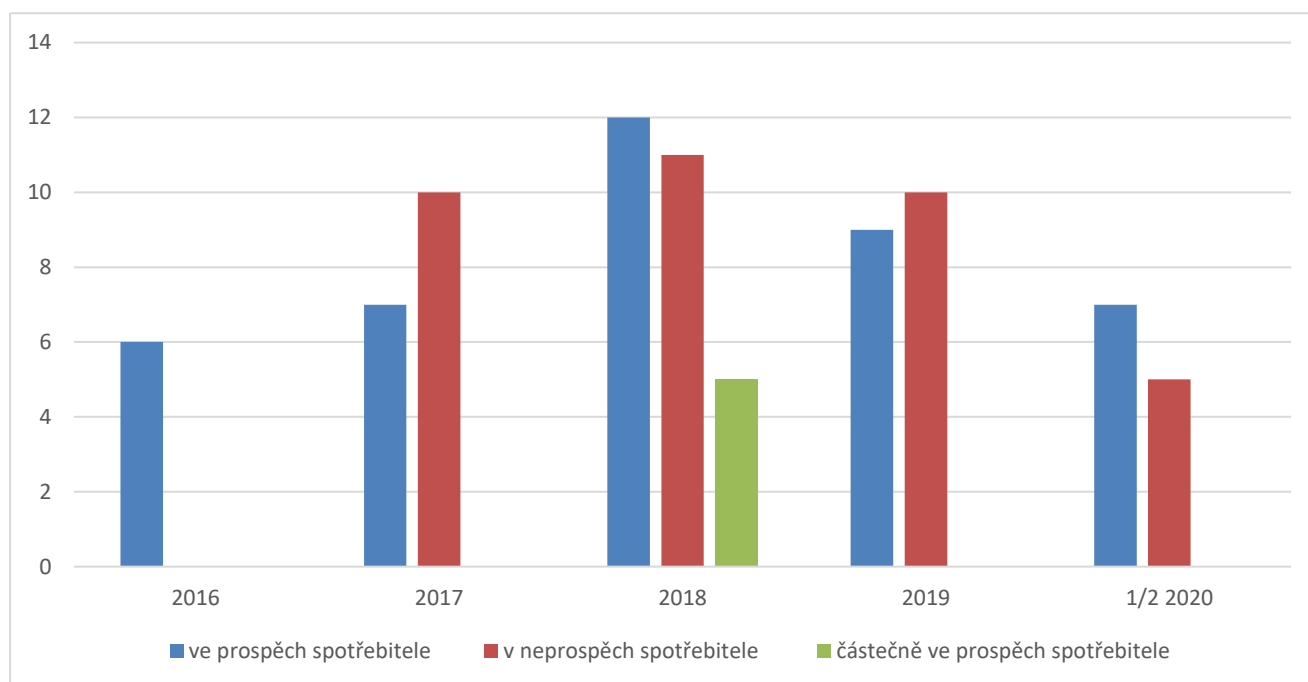
Ve sledovaném období ČAK nezaznamenala žádné komplikace v součinnosti podnikatelských subjektů, nedostatky v návrzích spotřebitelů a ani komplikace v procesním řízení.

Tabulka č. 6: Výsledky mimosoudního řešení sporů ČAK

	Celkem přijatých návrhů	Zpětvzetí	Odmítnutí / Zastavení	Počet skutečně řešených případů	Ve prospěch spotřebitele	V neprospěch spotřebitele	Částečně ve prospěch spotřebitele
<b>2016</b>	17	0	7	10	6	0	0
<b>2017</b>	27	0	10	17	7	10	0
<b>2018</b>	31	0	2	28	12	11	5
<b>2019</b>	26	0	3	23	9	10	0
<b>½ 2020</b>	25	1	6	18	7	5	0
<b>celkem</b>	<b>126</b>	<b>1</b>	<b>28</b>	<b>96</b>	<b>41</b>	<b>36</b>	<b>5</b>

Zdroj: MPO

Obrázek č. 4: Výsledky mimosoudního řešení sporů ČAK (efektivita)



Zdroj: MPO

#### ➤ Sdružení českých spotřebitelů

SČS bylo MPO pověřeno mimosoudním řešením spotřebitelských sporů v srpnu 2016. SČS je příslušné k řešení sporů podle § 20e písm. d) zákona o ochraně spotřebitele. V hodnoceném období byly nejčastějšími typy sporů reklamace zboží nebo reklamace v rámci smlouvy o dílo, v roce 2019 to pak byly i spory o náhradu škody. V ½ 2020 v souvislosti s pandemií COVID-19 se jednalo o řešení sporů s odškodněním za zpožděné lety a neuznané reklamace zboží.

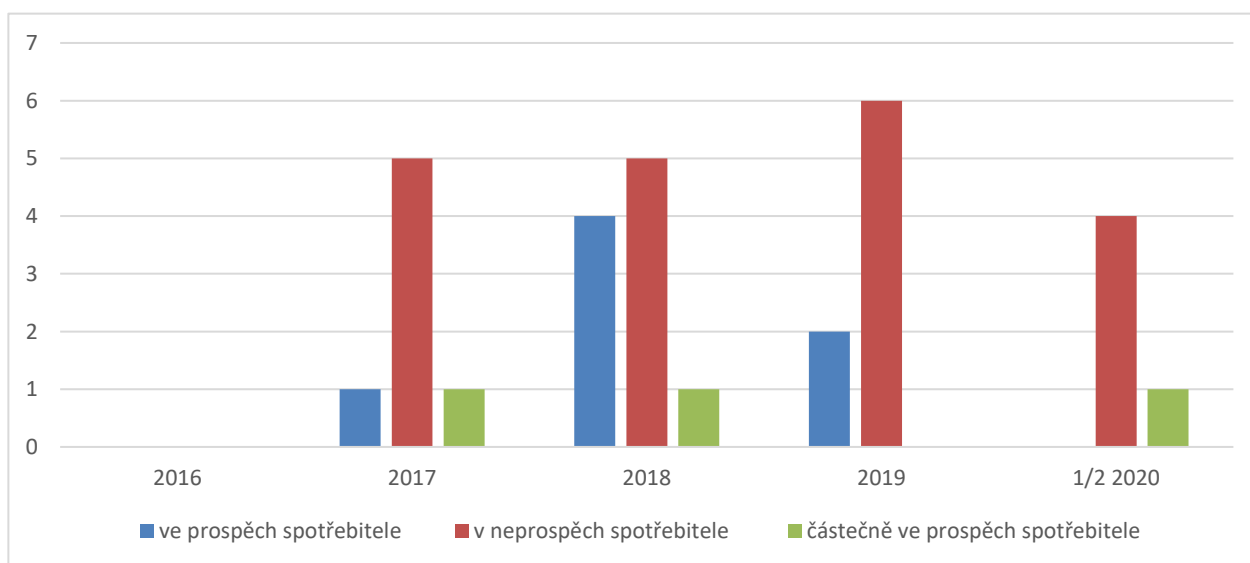
Tabulka č. 7: Výsledky mimosoudního řešení sporů SČS

	Celkem přijatých návrhů	Zpětvzetí	Odmítnutí / Zastavení	Počet skutečně řešených případů	Ve prospěch spotřebitele	V neprospěch spotřebitele	Částečně ve prospěch spotřebitele
<b>2016</b>	2	0	1	1	0	0	0
<b>2017</b>	9	0	2	10	1	5	1
<b>2018</b>	10	1	1	13	4	5	1
<b>2019</b>	8	1	0	10	2	6	0
<b>½ 2020</b>	5	0	0	6	0	4	1
<b>celkem</b>	<b>34</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>40</b>	<b>7</b>	<b>20</b>	<b>3</b>

Zdroj: MPO

Nejčastějšími důvody odmítnutí návrhu spotřebitelů na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů bylo v období 2016–2018 vypršení záruční lhůty, předchozí neřešení sporu s kupujícím, v roce 2019 a ½ 2020 nebyl odmítnut žádný návrh na řešení sporu. Nejčastějšími způsoby ukončení sporu bylo uplynutí lhůty 90 dnů podle § 20t zákona o ochraně spotřebitele. Mezi nejčastější typy sporů, kde se nedařilo dosáhnout dohody, patří spory, kde dotčený podnikatel nespolupracuje. V roce 2019 mezi tyto spory patřily spory s provozovny autobazarů, službami autopůjčoven a on-line prodejci a v ½ roku 2020 se jednalo o spory o odškodnění za zpožděné lety. Podnikatelé ve většině případů reagují na výzvy k zahájení mimosoudního řešení sporu, míra jejich součinnosti však není v průběhu řízení dostatečná.

Obrázek č. 5: Výsledky mimosoudního řešení sporů SČS (efektivita)



Zdroj: MPO



➤ Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven

KO ČAP se stala subjektem ADR na základě rozhodnutí MPO v roce 2019. KO ČAP byla pověřena mimosoudním řešením spotřebitelských sporů v oblasti pojištění v případech, u nichž není dána působnost finančního arbitra podle zvláštního zákona upravujícího působnost finančního arbitra. V roce 2019 KO ČAP řešila 71 sporů, z toho 38 případů se týkalo pojištění majetku, 16 případů pojištění odpovědnosti a 7 případů pojištění osob. Ostatní případy (10 případů) se týkaly cestovního pojištění a asistenčních služeb. Za 1. pololetí 2020 bylo řešeno 73 případů, kdy nejvíce případů se týkalo pojištění majetku, pojištění osob a pojištění odpovědnosti. Nejkomplikovanějšími spory k řešení jsou spory o pojistné plnění pro případ úrazu nebo onemocnění a pojištění staveb. Nejčastěji se v období 2019–½ 2020 dařilo vyřešit spory o výši pojistného plnění, smírného vyřešení se nejčastěji nedařilo dosáhnout v případě sporů z pojištění odpovědnosti za škodu. Pokud jde o součinnost, pojistitelé komunikují ve stanovených lhůtách a poskytují potřebnou součinnost. Nejčastějšími nedostatky v návrzích na zahájení mimosoudního řešení sporů je nepředložení smluvní dokumentace a neuvedení dne prvního uplatnění nároku u pojistitele. Z hlediska procesního postupu se jako nejčastější komplikace uvádí špatná komunikace některých navrhovatelů, popř. spotřebitel nekomunikuje vůbec.

Tabulka č. 8: Výsledky mimosoudního řešení sporů KO ČAP

	Celkem přijatých návrhů	Zpětvzetí	Odmítnutí / Zastavení	Počet skutečně řešených případů	Ve prospěch spotřebitele	V neprospěch spotřebitele	Částečně ve prospěch spotřebitele
<b>2019</b>	118	21	47	71	15	42	9
<b>½ 2020</b>	100	24	27	73	22	37	7
<b>celkem</b>	<b>218</b>	<b>45</b>	<b>74</b>	<b>144</b>	<b>37</b>	<b>79</b>	<b>16</b>

Zdroj: MPO

➤ celkové zhodnocení

Závěrem lze konstatovat, že systém řešení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů odpovídá evropské i české legislativě, je plně funkční a bez zásadních nedostatků.

V hodnoceném čtyřletém období se prokázalo, že systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je užitečným nástrojem k řešení spotřebitelských sporů. Napomáhá spotřebitelům s řešením jejich problémů na trhu a sporů s podnikateli. Jedná se o alternativu k soudnímu řízení, které je pro spotřebitele v mnohém náročnější po časové, právní i finanční stránce. O systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je ze strany spotřebitelů zájem, o čemž svědčí i počet případů, s nimiž se obracejí na příslušné subjekty ADR. Dalšímu rozvoji, a využívání tohoto systému by mělo napomoci zvyšování povědomí spotřebitelů o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů včetně vysvětlování jeho fungování. K tomuto účelu MPO připravilo a zveřejnilo informační materiál – leták k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů<sup>20</sup>.

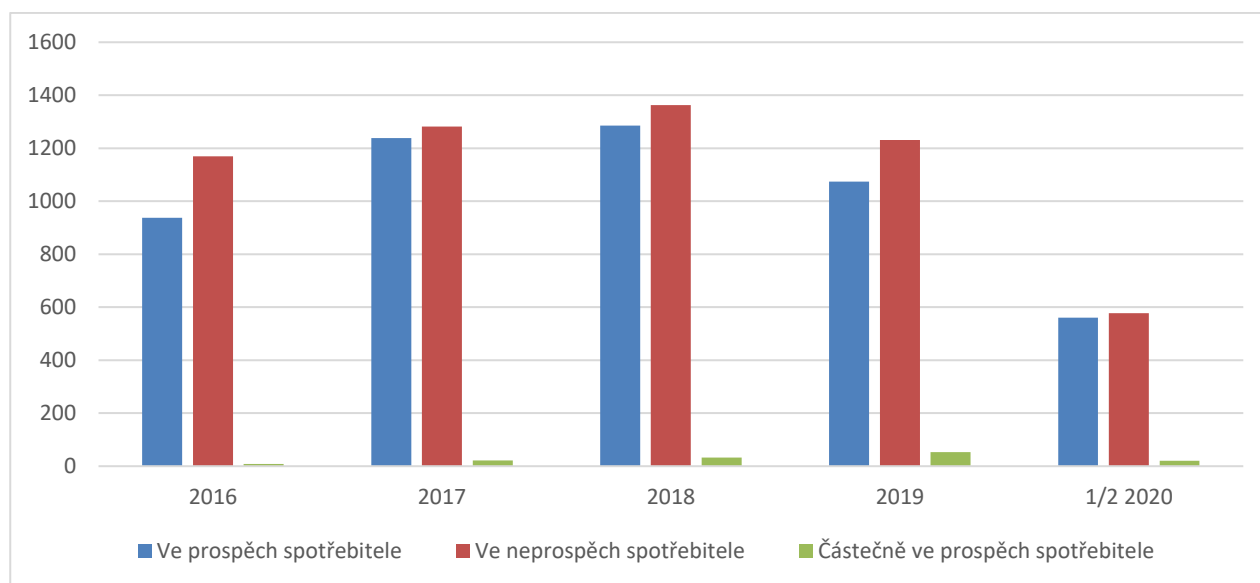
<sup>20</sup> <https://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitel/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/letak-k-mimosoudnimu-reseni-spotrebitelskych-sporu--253280/>

Tabulka č. 9: Výsledky mimosoudního řešení sporů - celková efektivita

	Počet skutečně řešených případů	Ve prospěch spotřebitele	V neprospěch spotřebitele	Částečně ve prospěch spotřebitele
<b>2016</b>	2912	819	957	8
<b>2017</b>	2763	1228	1282	22
<b>2018</b>	2784	1304	1468	33
<b>2019</b>	2676	1081	1481	53
<b>½ 2020</b>	1324	561	578	20
<b>celkem</b>	<b>12459</b>	<b>4993</b>	<b>5623</b>	<b>136</b>

Zdroj: MPO

Obrázek č. 6: Výsledky mimosoudního řešení sporů – celková efektivita



Poznámka: Údaje v tabulce nezahnují data FA.

Zdroj: MPO

**Závěrem je možné konstatovat, že systém mimosoudního řešení spotřebitelských spojů byl pro ochranu spotřebitele a zajištění vyšší míry vymahatelnosti práv přínosný.**

#### c) hromadné žaloby

Intenzivní práce na návrhu zákona o hromadných žalobách probíhají již čtyři roky. Proběhla mimo jiné podrobná analýza zahraničních úprav, diskuze s odbornou veřejností, diskuze se spotřebitelskými organizacemi a s expertní pracovní skupinou. Za podpory spotřebitelských

organizací předložilo MSp v březnu 2019 návrh zákona. Návrh zákona schválila vláda v únoru 2020 a začátkem března 2020 se legislativní proces přesunul do Parlamentu ČR<sup>21</sup>.

Podstata hromadné žaloby spočívá v tom, že jednou žalobou jsou uplatněny všechny nároky spotřebitelů vzniklé z jediné protiprávní činnosti. Tyto nároky tak lze vymoci v jednom soudním řízení, tj. jeden soudce se zabývá stejnými otázkami a celá kauza je vyřešena jediným rozsudkem. Hromadnými žalobami bude možné vymáhat nároky vzniklé ze soukromoprávních vztahů mezi podnikatelem a spotřebitelem jakožto poškozenými (tzv. spotřebitelské spory). Žalobu budou moci podat buď sám poškozený spotřebitel, nebo etablovaná nezisková organizace, která musí předem získat písemný souhlas 10 nebo 100 poškozených osob. Před tím, než soud rozhodne o tom, že se věci bude po věcné stránce zabývat, musí přezkoumat podmínky hromadného řízení, mj. zda (a) je tu větší skupina osob, (b) jejíž nároky jsou stejné či obdobné, (c) zda je hromadné řízení nejvhodnějším způsobem řešení sporu, (d) zda žalobce řádně hájí zájem poškozených osob nebo zda (e) nejde o zneužívající návrh, jehož cílem je např. konkurenční boj. Teprve po tomto přezkoumání se zahájí hromadné řízení ve věci samé se všemi účinky. Návrh zákona počítá s celou řadou pojistek proti zneužití.

Zákon nepřináší žádné nové povinnosti podnikatelům, jde pouze o procesní normu. Pro poctivé podnikatele bude naopak přínosem. Zásadním aspektem zákona je pomoc spotřebitelům, zejména proto, že řada nároků jim se v současné době nevyplatí vymáhat. Ze situace, kdy spotřebitelé nemají dostatečné možnosti, jak se v procesním postupu spojit, těží nepoctiví podnikatelé, kteří ve velkém poškozují některé skupiny osob zejména těch s nižším vzděláním. Datum účinnosti zákona je navrženo dnem 1. ledna 2022.

#### d) Evropské spotřebitelské centrum

ESC<sup>22</sup> bezplatně poskytuje českým spotřebitelům informace o jejich právech při nakupování v jiných zemích EU, Norsku a na Islandu a pomáhá jim řešit spory s podnikateli z těchto zemí. Činnost ESC ČR je financována EK a státním rozpočtem. ESC ČR není příslušné k řešení sporů českých spotřebitelů s českými podnikateli. ESC ČR při řešení přeshraničních sporů spolupracuje s partnery ze sítě evropských spotřebitelských center (ECC-NET). Tato síť má 30 členů, a to ve členských státech EU, v Norsku a na Islandu. Spory řešené ESC ČR se týkaly nejčastěji nákupu přes internet, letecké dopravy, ubytovacích služeb, nákupu a pronájmu vozidel. ESC se věnovalo aktivitám ve prospěch posílení informovanosti spotřebitelů o jejich právech na vnitřním trhu EU. Centrum šířilo své brožurky o právech spotřebitelů při cestách po Evropě (zájezdy, ubytování, letecká doprava) a při nákupu zboží či využívání služeb v zahraničí v kamenných prodejnách i on-line. Uskutečnilo také přednášky na středních školách pro veřejnost. V médiích například představilo on-line nástroj nazvaný Letecký kalkulátor vašich práv, který ukáže cestujícímu, jaká má práva při svém konkrétním letu, pokud nastal problém.

**Na základě shora uvedeného lze uzavřít, že opatření k posílení vymahatelnosti práva byla ve sledovaném období splněna nebo jsou nadále průběžně plněna.**

### 3.6 Spolupráce se spotřebitelskými organizacemi

V letech 2015–2020 pokračovala podpora spotřebitelských organizací, resp. jejich projektů, prostřednictvím dotačních prostředků z rozpočtové kapitoly MPO určených na ochranu spotřebitele.

---

<sup>21</sup> K okamžiku zpracování tohoto materiálu byl návrh zákona projednáván v Poslanecké sněmovně Parlamentu ČR jako sněmovní tisk č. 775.

<sup>22</sup> <https://www.coi.cz/pro-spotrebitele/evropske-spotrebitelske-centrum/>

V rámci Hlavních oblastí státní dotační politiky na příslušný rok byly formulovány aktivity (prioritní programy) mj. pro oblast ochrana spotřebitele. Po jejich schválení vládou bylo vyhlášeno dotační řízení pro příslušný rok. Poté spotřebitelské organizace zpracovaly projekty, které posoudila hodnotitelská komise, a vybrala ty, které byly v souladu s vyhlášenými podmínkami a jejichž přínos byl určen především pro širokou spotřebitelskou veřejnost a jež prokázaly multiplikační efekt.

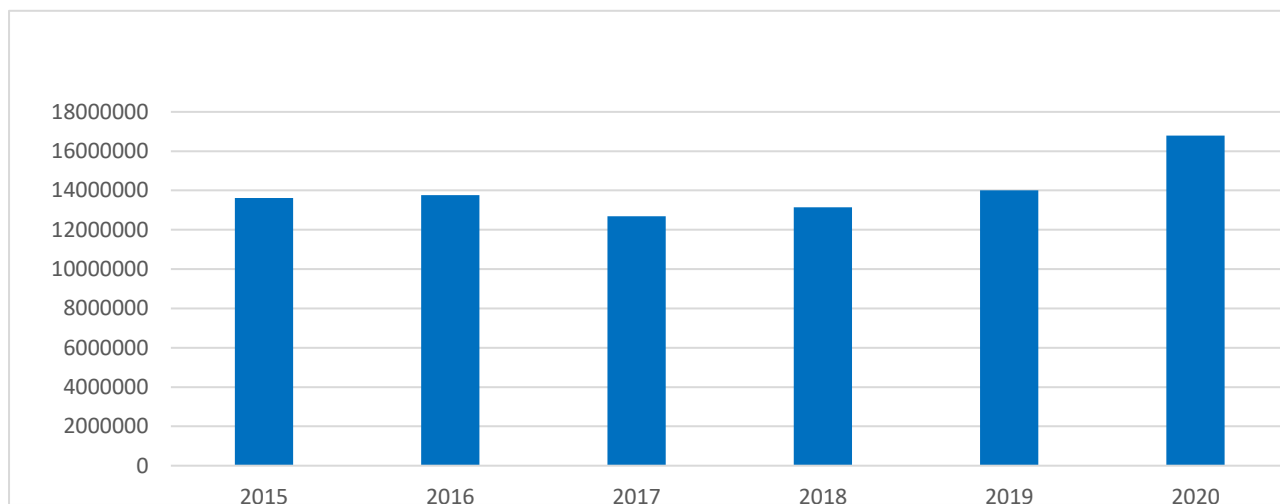
Finanční rámec pro období 2015–2020 podpory spotřebitelských organizací byl navržen od 14 mil. Kč v roce 2015 do 19 mil. Kč v roce 2020. Tento finanční rámec se podařilo dodržet. Částky na financování projektů v oblasti ochrany spotřebitele byly vyčleněny v rozpočtu MPO. Hodnotitelská komise posuzovala kvalitu a efektivnost činností uvedených v žádostech a dotaci, a to včetně přiměřenosti požadovaných prostředků na jednotlivé aktivity, v řadě případů tak došlo ke krácení požadované výše dotačních prostředků na projekty a jejich dílčí aktivity. Rovněž tak je třeba uvést, že ne všechny navržené aktivity byly podpořeny. Podpořeny nebyly především aktivity, které nebyly v souladu s vyhlášenými prioritními programy a zásadami, nebo nevykazovaly multiplikační efekt. To byly hlavní důvody, proč nedošlo k vyčerpání celých částek vyčleněných z rozpočtu MPO. Celkem byly poskytnuty za období 2015–2020 spotřebitelským organizacím dotace ve výši 84,010.027, - Kč.

Tabulka č. 10: Výše dotací poskytnutých spotřebitelským organizacím za období 2015–2020

Rok	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Částka (Kč)	13,615.900	13,764.520	12,689.849	13,145.267	14,004.339	16,790.152

Zdroj: MPO

Obrázek č. 7: Výše dotací poskytnutých spotřebitelským organizacím za období 2015–2020



Zdroj: MPO

Spotřebitelské organizace se nadále pravidelně setkávaly se zástupci MPO na jednáních SPV, který pro dialog mezi spotřebitelskými organizacemi a vládními institucemi zřídilo MPO již v roce 2000. Jako pravidelní hosté byli přizváni zástupci SOCR ČR, HK ČR a ESC ČR. Mimoto k aktuálně řešeným spotřebitelským tématům byli zváni například zástupci ČOI, ČTÚ, ERÚ a dalších institucí. Obsahem jednání ze strany MPO byly informace z oblasti legislativy domácí i evropské, z oblasti dotací, spotřebitelské organizace informovaly o svých aktivitách, o aktuálně řešených problémech, se kterými se setkávají v rámci poradenství. V případě legislativních prací byl SPV, jako zastřešující organizace, oslovován v rámci mezirezortních připomínkových řízení, se spotřebitelskými

organizacemi byly konzultovány vybrané oblasti legislativních návrhů. Bohužel v roce 2020 v souvislosti s šířením onemocnění COVID-19 se jednání SPV nemohla uskutečnit. Spolupráce však probíhala a probíhá nadále jinými prostředky, zejména korespondenční formou.

Spotřebitelské organizace mají nezastupitelnou úlohu v naší společnosti. Řadě spotřebitelů se dostalo pomoci v nelehkých situacích, s nimiž si sami nedokázali poradit. Je potěšující, že se někteří spotřebitelé chtěli sami vzdělávat ve spotřebitelské problematice. Postavení a prestiž těchto spotřebitelských organizací se stále zlepšuje. Jejich finanční podpora ze strany státu proto byla, a i nadále bude, nutná, protože mají omezené možnosti získat dostatek finančních prostředků, pokud chtějí nadále zůstat nezávislými organizacemi.

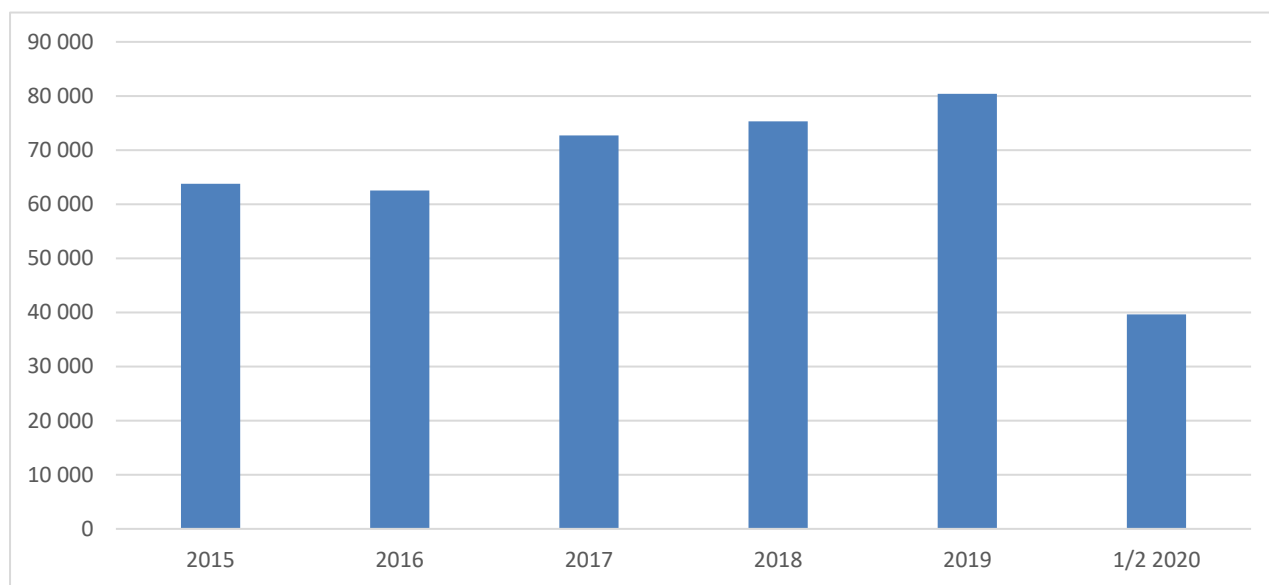
Při každoročním stanovování dotačních programů bylo jedním ze stanovených předmětů zvyšování informovanosti spotřebitelů, zejména seniorů a dalších snadněji zranitelných skupin spotřebitelů. Takto orientované aktivity spotřebitelských organizací byly následně ve vybraných projektech dotacemi podpořeny. Spotřebitelské organizace, např. Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace nebo ICOS Český Krumlov, pořádaly semináře a besedy pro tyto skupiny spotřebitelů i pro širší okruh občanů.

Tabulka č. 11: Přehled počtu poskytnutých rad spotřebitelům poradnami spotřebitelských organizací

rok	2015	2016	2017	2018	2019	2020 (1.pol.)
počet poskytnutých rad	63 799	62 506	72 702	75 299	80 415	39 636

Zdroj: MPO

Obrázek č. 8: Přehled počtu poskytnutých rad spotřebitelům poradnami spotřebitelských organizací



Zdroj: MPO

Důležitou úlohu sehrálo také poskytování informací a rad spotřebitelům k jejich konkrétním požadavkům a potřebám. Spotřebitelé získali rady, jak postupovat v případech reklamace, při odstoupení od smlouvy, jak se bránit nekalým praktikám některých nepoctivých podnikatelů atd. Byl zaznamenán znatelný přesun od poskytnutých rad v případech klasických předváděcích akcí, lidově

zvaných šmejďů, k poskytnutým radám v oblastech podomního prodeje a aukcí energií. V souvislosti s nárůstem nákupů přes internet se spotřebitelé obraceli na poradny s dotazy na práva a povinnosti při prodeji na dálku. Zvláště významná pomoc byla věnována zranitelným spotřebitelům, např. seniorům, zrakově a sluchově postiženým. Za období 2015–1. pololetí 2020 bylo v rámci poradenství za všechny MPO dotované projekty, resp. poradny v oblasti spotřebitelských záležitostí, poskytnuto celkem 394 357 rad.

Spotřebitelské organizace zorganizovaly také řadu seminářů, besed, workshopů pro žáky a studenty středních a vysokých škol, pedagogy, seniory, pro širokou spotřebitelskou veřejnost. Zásadní bylo a je posilování významu prevence, neboť spotřebitel, který získá dostatečné vzdělání a informace ve spotřebitelské problematice, se lépe orientuje v případě, že se dostane do problémů. Tematicky byly tyto vzdělávací akce zaměřeny například na oblast odpovědnosti za vady a uplatňování reklamací, nákupy mimo kamenné prodejny, nákupy a reklamace zájezdu a nákupy na internetu. Vzhledem k nárůstu zadluženosti obyvatelstva bylo předmětem těchto akcí i finanční vzdělávání, zejména byl kladen důraz na téma spotřebitelského úvěru a nebezpečí při zadlužování, které skončilo v řadě případů exekucí. Důležitou úlohu sehrály kampaně zaměřené na aktuální problémy na trhu, se kterými se spotřebitelé setkávali. Jednalo se například o kampaně v oblastech energetiky, elektronických komunikací, dvojí kvality spotřebního zboží a zvyšování finanční gramotnosti.

Internetové stránky spotřebitelských organizací informovaly o aktuálních spotřebitelských problémech, prostřednictvím některých z nich probíhaly chaty a webináře pro spotřebitele i podnikatele, spotřebitelé získali informace o nebezpečných výrobcích na trhu, seznámili se se zkušenostmi evropských a mezinárodních spotřebitelských organizací a spotřebitelů. K šíření informací docházelo rovněž prostřednictvím sociálních sítí Facebook a Twitter. Zdrojem informací byla rovněž krátká videa o právech a povinnostech spotřebitelů. Vydávání tiskových zpráv se stalo nedílnou součástí práce spotřebitelských organizací. Spotřebitelé získávali informace také z vydaných letáků a brožur, které byly distribuovány prostřednictvím osobních poraden spotřebitelských organizací, městských úřadů, zdravotnických zařízení apod.

Spotřebitelské organizace jsou zastoupeny v některých evropských spotřebitelských organizacích, se kterými i v uplynulém období spolupracovaly. Jde např. o organizace BEUC, ANEC, Better Finance, Travel Net. Zástupci spotřebitelských organizací se zúčastnili řady pracovních cest, na kterých prezentovali své zkušenosti ze spotřebitelské praxe, a naopak spoustu dalších zkušeností na těchto akcích získali.

### 3.7 Vzdělávání a informovanost spotřebitelů, komunikace s veřejností

Stanovení této priority vycházelo z opodstatněného předpokladu, že informovaný a svých práv znalý spotřebitel je schopen se lépe orientovat na trhu a činit kvalifikovaná rozhodnutí. Pozornost je přitom nutné věnovat zejména zranitelným kategoriím spotřebitelů, jako jsou senioři, zdravotně handicapované osoby, děti apod. Podpora osvěty a vzdělávání spotřebitelů je důležitá k posílení postavení spotřebitelů na trhu a tím ochraně jejich ekonomických zájmů. Různé vzdělávací a informativní kampaně však nebyly cíleny pouze na spotřebitele, ale též na vzdělávání podnikatelů.

Vzdělávání a osvětě se vedle spotřebitelských organizací, jejichž programy na zvyšování informovanosti spotřebitelů byly podporovány v rámci dotací, se věnovaly orgány státní správy a orgány dozoru. Například ČOI poskytuje veřejnosti bezplatné poradensko-informační služby<sup>23</sup> včetně provozování poradenské linky pro spotřebitele. Od roku 2015 je ČOI zapojena do projektu

---

<sup>23</sup> <https://www.coi.cz/pro-spotrebitele/poradenska-cinnost/>

zaměřeného na vzdělávání středoškolské mládeže o jejich spotřebitelských právech realizovaného ve spolupráci s hejtmany krajů. Tématy přednášek v rámci uvedeného projektu byly např. nákup zboží, letenek nebo ubytování on-line a rizik z toho plynoucích nebo otázka padělků. Přednášky byly zpracovány do studentům přístupné formy a byly spojeny s promítáním připravených instruktážních filmů. ČOI se také významně podílela na vzdělávání seniorů, kteří patří mezi nejzranitelnější skupiny spotřebitelů. V tomto případě se zaměřovala především na aktuální problémy, např. prodejní akce, aukce energií, uzavírání smluv po telefonu. V oblasti vzdělávání a šíření informací ČOI spolupracovala také se zástupci hospodářských subjektů. Podrobně o rozsahu spolupráce s hospodářskými subjekty a spotřebitelskými organizacemi informovala a průběžně informuje ČOI ve svých výročních zprávách.

MPO dlouhodobě finančně podporuje projekty spotřebitelských organizací v oblasti ochrany spotřebitele, které jsou zaměřeny na vzdělávání dětí a mládeže, aby si již v raném věku osvojili tuto problematiku. Výchovně vzdělávací akce mají preventivní charakter a jejich prostřednictvím děti a mládež získají alespoň minimální základy spotřebitelského práva a znalosti k samostatnému řešení případných problémů. Jako příklad konkrétních činností spotřebitelských organizací lze zmínit aktivity dTest, o.p.s., který v roce 2019 zorganizoval ve spolupráci s MŠMT soutěž určenou pro školy, která byla rovněž oznámena ve Věstníku MŠMT a týkala se oblastí poštovních služeb. dTest organizoval také řadu přednášek na školách všech stupňů. Byla a nadále je např. každoročně vyhlašována soutěž Spotřeba pro život. Soutěž je určena pro žáky středních škol, vyšších odborných škol a odborných učilišť, mohou se jí ale účastnit samostatně i žáci zapojení do různých forem mimoškolských odborných aktivit. Dále byl pro středoškoláky mimo jiné v rámci spolupráce s právníckými fakultami v Praze, Brně a Olomouci pořádán cyklus přednášek o spotřebitelském právu tzv. Street Law. Přednášejícími byli studenti právníckých fakult. Program Street Law se věnoval např. nákupům na e-shopech, nebo uzavírání smluv. Např. v roce 2018 bylo realizováno cca 500 přednášek a bylo proškoleny cca 10.000 žáků středních škol.

Kromě vzdělávání žáků a studentů byly projekty spotřebitelských organizací zaměřeny také na zvláště zranitelné spotřebitele, jimiž jsou především senioři a zdravotně postižení spotřebitelé. Spotřebitelské organizace pro seniory pořádaly besedy a semináře, poskytovaly jim tištěné materiály a letáčky na aktuální a požadovaná témata. Pro nevidomé a neslyšící byly zprostředkovány publikace a informace o aktuálních tématech v pro ně vhodném formátu.

MF vedlo meziresortní pracovní skupinu pro finanční vzdělávání, kde plní roli koordinátora aktivit probíhajících v rámci státní správy i u soukromých subjektů. V roce 2020 byla výstupem této pracovní skupiny nová Národní strategie finančního vzdělávání, která definuje hlavní finančně vzdělávací cíle, prioritní cílové skupiny, role subjektů zapojených do finančního vzdělávání a která určitým způsobem standardizuje kvalitu jednotlivých finančně-vzdělávacích projektů. Nová strategie reaguje na dosavadní vývoj a zkušenosti z finančního vzdělávání, na zjištění plynoucí z měření úrovně finanční gramotnosti a odráží legislativní změny a závěry jednání, odborných diskusí a konzultací vedených v posledních letech k problematice zvyšování finanční gramotnosti v tuzemsku i zahraničí. Národní strategie finančního vzdělávání 2.0<sup>24</sup>, nahrazující původní strategii z roku 2010, byla schválena usnesením vlády č. 20 ze dne 13. ledna 2020. MF provedlo v lednu roku 2020 měření finanční gramotnosti dospělé populace v ČR<sup>25</sup>. Měření navázalo na předchozí výzkumy z let 2010 a 2015 a vycházelo z Národní strategie finančního vzdělávání 2.0. Výsledky měření ukázaly na mírně rostoucí úroveň finanční gramotnosti v ČR, v mezinárodním srovnání (země OECD a některé další) se ČR pohybuje v průměru. Výsledky měření využije MF (a další instituce) při

---

<sup>24</sup> <https://financniagramotnost.mfcr.cz/cs/pro-odborniky/strategie-dokumenty#strategie-2.0>

<sup>25</sup> <https://www.mfcr.cz/cs/aktualne/aktuality/2020/mereni-financni-gramotnosti-2020-38802>

zacílení budoucích finančně vzdělávacích aktivit. Mezi další aktivity posilující finanční gramotnost patřily a nadále patří informace zveřejňované na webu MF „Finanční gramotnost aneb Proč se finančně vzdělávat“<sup>26</sup>, nebo na internetových podstránkách ČNB s názvem „penizenauteku.cz“<sup>27</sup>. Na obou webech jsou vysvětleny principy plánování rodinného rozpočtu, je popsáno fungování vybraných finančních produktů a uvedeny konkrétní příklady životních událostí včetně rad a doporučení, kterých je dobré se při správě osobních financí držet. V červnu 2020 byl dále spuštěn Národní registr projektů finančního vzdělávání, který je veřejnoprávní databází provozovanou Ministerstvem financí. Prostřednictvím této databáze jsou evidovány tuzemské finančně vzdělávací projekty respektující principy finančního vzdělávání stanovené Národní strategií finančního vzdělávání 2.0 a splňují Standardy finanční gramotnosti.

MŠMT od roku 2015 naplňuje systém budování finanční gramotnosti na základních a středních školách. Vzdělávání začalo probíhat v příslušném oboru vzdělání podle školního vzdělávacího programu v souladu s rámcovými vzdělávacími programy a standardem finanční gramotnosti. Vzdělávání týkající se práv spotřebitele včetně finanční gramotnosti bylo zakomponováno ve středním vzdělávání do 286 rámcových vzdělávacích programů. U středních škol zahrnuje standard finanční gramotnosti samostatný okruh práva spotřebitele. Soulad rámcových vzdělávacích programů a školního vzdělávacího programu sledovala Česká školní inspekce. Školám byla poskytována v oblasti finančního vzdělávání metodická podpora, průběžně byly schvalovány učebnice pro finanční gramotnost. Dne 19. 11. 2018 uspořádala europoslankyně MUDr. Sehnalová ve spolupráci s JUDr. Valachovou, poslankyní PS ČR, mezinárodní konferenci o spotřebitelském vzdělávání dětí a mládeže. Jednalo se o otevřenou konferenci přístupnou odborné i laické veřejnosti, tj. každému, koho zajímá, nejen jak přistupují ke spotřebitelskému vzdělávání v různých zemích EU, ale také jaké konkrétní projekty a přístupy se osvědčily v praxi.

MŽP v rámci podpory vzdělávání v oblasti životního prostředí zaměřilo svoji pozornost na problematiku snižování dopadů výrobků na životní prostředí. Environmentální vzdělávání, výchova a osvěta (EVVO) a environmentální poradenství (EP) jsou významnými preventivními nástroji politiky životního prostředí. Jejich cílem je rozvoj kompetencí (znalostí, dovedností a postojů) potřebných pro environmentálně odpovědné jednání lidí, tedy takové jednání, které je v dané situaci a možnostech co nejpříznivější pro současný i budoucí stav životního prostředí. Environmentálně odpovědné jednání je chápáno v osobní, občanské i profesní rovině, dotýká se zacházení s přírodou a přírodními zdroji, spotřebitelského chování a aktivního ovlivňování okolí s využitím demokratických procesů a právních prostředků. Ke snižování dopadů výrobků na životní prostředí jsou využívány mimo legislativu primárně dobrovolné nástroje, zejména pak environmentální značení I. a III. typu, které jsou založené na LCA (Life Cycle Analysis), tedy celoživotní analýze dopadů určitého produktu na životní prostředí (kde je zahrnuta i analýza energetické náročnosti). U prvního typu (ekoznačky) jsou pak stanovována kritéria, která musí výrobek splnit, aby mohl být označen ekoznačkou. Na základě těchto dat je pak možné identifikovat opatření, která povedou ke snížení dopadů při výrobě. Usnesením č. 530/2017 schválila vláda aktualizaci pravidel environmentálního značení, jehož cílem bylo zefektivnit procesy v rámci Národního programu environmentálního značení, a tak přispět ke zjednodušení procesů označování výrobků. V rámci podpory těchto produktů byla zavedena bonifikace v rámci Nové zelené úsporám, a to na produkty, pro které bylo zpracováno environmentální prohlášení typu III. MŽP spolupracovalo s profesními organizacemi na zvyšování povědomí a využívání dobrovolných nástrojů. Program Ekoznačení EŠV (Ekologicky šetrné výrobky) je také zapojen do Programu Česká kvalita.

---

<sup>26</sup> <https://financnigramotnost.mfcr.cz/>

<sup>27</sup> <https://www.penizenauteku.cz/>



MMR pokračovalo v projektu „dovolená bez starostí“, což je projekt zaměřený především na spotřebitele nakupující produkty cestovního ruchu. Jeho nejvýznamnější část představují informace poskytované na webu MMR<sup>28</sup>, nicméně odehrávalo se, a i nadále se odehrává i v „off-line“ světě v podobě vydávání různých informačních brožur a letáků, které obsahují nejrůznější užitečné informace pro spotřebitele a pro zákazníky, kde jsou informace např. o nové právní úpravě a o právech spotřebitelů.

Vzdělávací aktivity patřily mezi běžné činnosti ERÚ, který prováděl edukaci, spolupracoval s asociacemi poraden, zajišťoval přednáškovou činnost, například v domově důchodců, v dětských domovech. Odbor právní ochrany spotřebitele ERÚ aktivně komunikoval a nadále komunikuje se spotřebiteli a řeší jejich podněty formou rady, konzultace nebo vyjednávání s dodavateli. Informace pro spotřebitele včetně interpretačních stanovisek k energetickému zákonu rovněž zveřejňuje na svých webových stránkách<sup>29</sup>. ERÚ se ve vzdělávání zaměřoval na seniory, neboť tito jsou nejčastěji obětí nekalých obchodních praktik a také praktik podomních prodejců. Nejčastější formou byla přednášková činnost ve spolupráci s různými sdruženími nebo poradnami zabývajícími se sociální problematikou, např. Asociace občanských poraden, Život 90. ERÚ se stal partnerem akce energetická olympiáda, která byla zaměřena na středoškoláky a která má za cíl posílit osvětu v oblasti energetiky. Tato akce probíhá pod záštitou MPO, ve spolupráci se společností ČEPS, a.s. a ve spolupráci s Fakultou elektrotechnickou ČVUT v Praze.

ČTÚ pořádalo pravidelně tzv. Telekomunikační akademii. Jednalo se o série přednášek, během kterých byli zejména senioři jako nejzranitelnější skupina populace upozorňováni např. na úskalí smluv s poskytovateli služeb elektronických komunikací, nebo byl organizován rozsáhlý vzdělávací kurz „Telekomunikace v kostce“ zaměřený na vzdělávání seniorů v oblasti telekomunikací. V roce 2020 se portfolio přednášek rozšířilo o téma kybernetické bezpečnosti, a dále se předpokládá rozšíření témat přednášek o téma 5G hoaxy zabývající se problematikou 5G sítí a dále o informace související s dokončováním přechodem na DVB-T2. Řada informací a doporučení pro spotřebitele byla a nadále je zveřejňována na webových stránkách ČTÚ<sup>30</sup>, např. informace k podomnímu uzavírání smluv o poskytování služeb elektronických komunikací, informace pro účastníky pro volání na telefonní čísla začínající číslicí 9 nebo varování před voláním do ezoterických pořadů v TV (telefonní čísla 90X). Ode dne 1. října 2020 se stal zcela funkční web Telekomunikační akademie<sup>31</sup>, kde bude především pro seniorská centra snadné zajistit si poptávku po vybraných přednáškách, případně si mohou jednotlivci vybírat z vyhlášených termínů.

Promptně bylo spotřebitelskými organizacemi i státními úřady reagováno na onemocnění COVID-19, kdy spotřebitelům byly poskytovány informace ohledně jejich práv vzniklých v důsledku tohoto onemocnění a vládou přijatých opatření<sup>32</sup>.

**Opatření přijatá k podpoře stanovené priority „Vzdělávání a informovanost spotřebitelů, komunikace s veřejností“ byla splněna.**

---

<sup>28</sup> <https://www.mmr.cz/cs/Ministerstvo/Cestovni-ruch/Dovolena-bez-starosti>

<sup>29</sup> <http://www.eru.cz/cs/informacni-centrum>

<sup>30</sup> <https://www.ctu.cz/ochrana-spotrebitele>

<sup>31</sup> <https://akademie.ctu.cz/>

<sup>32</sup> např. <https://www.coi.cz/?s=COVID>, <https://www.mmr.cz/cs/ministerstvo/vsechna-opatreni-a-pomoc-mmr-pri-pandemii-covid-19>, <https://www.dtest.cz/search?q=COVID>, <http://www.asociace-sos.cz/>

### 3.8 Závěr

Opatření přijatá k realizaci Priorit spotřebitelské politiky 2015-2020 byla v rozhodujícím rozsahu splněna. Některá opatření nebyla plněna z důvodů, jež nebyly ze strany českých orgánů či organizací ovlivnitelné. Realizace opatření přispěla ke zlepšení stavu v oblasti ochrany spotřebitelských práv i úrovně podnikatelského prostředí.

Na jednom ze stěžejních úseků Priorit, a to bezpečnosti nepotravinářských výrobků nedošlo, stejně jako v předešlých letech, ve sledovaném hodnoceném období k selhání systému dozoru. K tomu nepochybně přispělo i aktivní zapojení a využívání evropského systému rychlé výměny informací o výskytu nebezpečných nepotravinářských výrobků na trhu (Safety Gate/RAPEX).

Ve sledovaném období se rozhodující měrou postoupilo v potřebné úpravě spotřebitelského práva s cílem posílit ochranu spotřebitele. Mezi nejvýznamnější aktivity patřilo přijetí právních předpisů v oblasti finančních služeb, realitního podnikání nebo v oblasti cestovního ruchu, kde byla posílena práva spotřebitelů a zvýšena úroveň jejich ochrany. Pozornost byla věnována také potírání nekalých obchodních praktik, které významně poškozovaly spotřebitele nebo negativně ovlivňovaly jejich výběr výrobků nebo služeb na základě neúplných nebo zavádějících informací. Významné kroky byly učiněny i v oblasti posílení vymahatelnosti práva. V účinnost vstoupily nové právní předpisy upravující mimosoudní řešení spotřebitelských sporů. Připraven byl také vládní návrh zákona, který upravuje hromadné řízení. Dále došlo k výraznému posílení spolupráce příslušných orgánů dozoru členských států EU při vymáhání práv spotřebitelů v rámci celé EU. České právní předpisy upravující oblast mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a přeshraniční spolupráce dozorových orgánů transponují relativně nedávno přijatou legislativu EU.

V uplynulém období byla průběžně mapována situace na spotřebitelském trhu a byly analyzovány problémy, jimž spotřebitelé často čelili. Opatření přijatá v rámci schváleného materiálu Priority spotřebitelské politiky 2015–2020 nepředstavovala uzavřený celek, ale naopak se jednalo o výčet otevřený všem potřebným důležitým aktivitám sloužícím pro zlepšení postavení spotřebitelů i poctivých podnikatelů na trhu. Proto bylo možné účinně reagovat na vzniklé problémy na trhu, jejichž důsledkem bylo porušování práv spotřebitelů.

Plnění těchto a mnoha dalších opatření a aktivit přispělo ke zlepšení stavu v oblasti ochrany spotřebitelských práv i úrovně podnikatelského prostředí. Stejně náročný aktivní přístup k prioritním úkolům v oblasti ochrany spotřebitele bude nezbytné dodržovat i v následujícím období.

## 4 STRATEGIE SPOTŘEBITELSKÉ POLITIKY 2021–2030

Strategie spotřebitelské politiky 2021-2030 (dále jen „Strategie“) představuje směřování spotřebitelské politiky ČR do roku 2030. Východisky pro zpracování Strategie jsou vedle vyhodnocení předchozího koncepčního dokumentu (Kapitola 3 a příloha č. 3), které bylo zpracováno v úzké spolupráci se členy mezirezortní pracovní skupiny pro koordinaci realizace úkolů vyplývajících z Priorit spotřebitelské politiky 2015 – 2020 a s využitím informací ze strany vnitrostátních spotřebitelských organizací, mezinárodních spotřebitelských sdružení (např. BEUC), informací a dokumentů EK z oblasti spotřebitelské politiky, dokumentů týkajících se ochrany spotřebitele zpracovaných OECD, nebo studií spotřebitelského chování realizovaných EK, do nichž byli zahrnuti rovněž čeští spotřebitelé.

Na základě vyhodnocení Priorit a všech dostupných zdrojů včetně posouzení vývoje v oblasti spotřebitelské politiky na úrovni EU bylo rozhodnuto o zpracování Strategie. Spotřebitelská témata jsou zahrnuta v řadě dokumentů, které byly zpracovány v poslední době, nebo jejichž zpracování se připravuje, ať již na národní úrovni nebo úrovni EU, např. Strategický rámec Česká republika 2030, Národní strategie finančního vzdělávání 2.0, Digitální Česko: Informační koncepce České republiky, Zelená dohoda pro Evropu, Akční plán pro oběhové hospodářství, Sdělení EK o formování digitální budoucnosti Evropy. Důvodem je průřezovost spotřebitelské politiky, která se týká mnoha oblastí a tím i činnosti řady ústředních orgánů státní správy, všech orgánů dozoru a vládních i nevládních organizací, které se otázkami ochrany spotřebitelů zabývají. Dalšími důvody vypracování Strategie jsou vývoj na jednotném trhu EU, který přirozeně ovlivňuje vývoj na trhu vnitrostátním, a stanovení politických priorit. Přestože z vyhodnocení Priorit vyplývá, že stanovené úkoly byly v naprosté většině splněny, nebo jejich naplňování nadále probíhá, je zřejmé, že dokument reagoval na situaci na trhu a v ochraně spotřebitele v období do konce roku 2014. Nicméně od doby přijetí dokumentu došlo k významným změnám, které v Prioritách nebyly reflektovány nebo byly naznačeny jen okrajově.

Strategie se soustřeďuje jak na horizontální priority, jako je vymáhání práva a tvorba kvalitní a účinné legislativy, tak na hlavní priority ve vybraných oblastech spotřebitelské politiky, které v následujícím období představuje digitální trh, trh s energiemi, trh s telekomunikačními a poštovními službami, finanční trh a trh s výrobky.

Strategie se vztahuje na všechny sektory, které mají dopad na spotřebitele a ovlivňují jeho chování, např. finanční služby, nekalé obchodní praktiky, poskytování informací spotřebitelům, vzdělávání spotřebitelské veřejnosti, vymáhání práv spotřebitelů. Ve výrobní oblasti se Strategie vztahuje pouze na výrobky, které nejsou potravinami, krmivými, humánními a veterinárními léčivými přípravky, živými rostlinami a živočichy, produkty lidského původu a rostlinnými a živočišnými produkty, které přímo souvisejí s jejich budoucí reprodukcí.

Digitální transformace radikálně mění život spotřebitelů, poskytuje jim více příležitostí a širší výběr zboží a služeb. Současně ale může být pro spotřebitele obtížnější činit informovaná rozhodnutí a může to ztěžovat ochranu jejich zájmů. Je třeba řešit obchodní praktiky, které nerespektují právo

spotřebitelů na informovanou volbu, zneužívají jejich předsudky v chování nebo narušují jejich rozhodovací procesy. Mezi tyto postupy patří používání „temných“ vzorů, určité postupy personalizace často založené na profilování, skryté reklamě, podvodu, nepravdivých nebo zavádějících informacích a manipulovaných recenzích spotřebitelů. Na tyto praktiky je potřeba reagovat i přijetím právních nástrojů. V případě digitální transformace jsou nutná pravidla s cílem vytvořit bezpečnější digitální prostor pro spotřebitele, kde jsou chráněna jejich práva a vytvořeny rovné podmínky umožňující, aby inovace zajistily všem spotřebitelům novější a lepší služby.

Digitalizace také výrazně proměnila odvětví retailových finančních služeb. Byly zavedeny nové trendy a řešení a diverzifikována nabídka finančních produktů a služeb. Nové technologie, jako jsou řešení okamžitých plateb, mohou spotřebitelům přinést hmatatelné výhody, mohou však také vyžadovat zvláštní opatření na ochranu spotřebitele.

Sběr a zpracování podkladových údajů v kombinaci s analýzou chování spotřebitelů a jejich kognitivních předsudků lze použít k ovlivnění spotřebitelů při přijímání rozhodnutí, která mohou být v rozporu s jejich nejlepším zájmem.

Spotřebitelé projevují stále větší zájem o osobní příspěvek k ochraně životního prostředí, zachování přírodních zdrojů a biologické rozmanitosti a zmírnění znečištění vody, ovzduší a půdy. Další posun v této oblasti vyžaduje hlubokou a rychlou změnu návyků a chování spotřebitelů směrem k udržitelné spotřebě, ať již se jedná o stravování, bydlení, trávení volného času nebo mobilitu.

Strategie se specificky nezabývá krizovými situacemi, jaké představuje stávající pandemie COVID-19. Práva spotřebitelů by však měla být respektována i v krizových situacích, kdy však může dojít k posunu priorit. Proto Strategie vychází ze zkušeností vyplývajících z této krizové situace, která se spotřebitelů výrazně dotkla a v řadě případů vedla ke zrychlení některých trendů, které se objevily v posledních letech (např. nakupování na internetu), nebo odhalila slabá místa v ochraně spotřebitele (ochrana před podvodem).

Pandemie viditelně mění spotřební zvyklosti a vzorce mobility lidí. Pandemie zdůraznila zásadní úlohu digitálních technologií v životě lidí a umožnila nákup základního zboží, které by jinak nebylo dostupné, a přístup ke službám navzdory omezením. Některé změny mohou být dočasné a souviset s pandemickou situací, zatímco jiné, zejména ty, které souvisejí s digitální transformací, by se mohly stát systémovějšími.

Pandemie rovněž odhalila riziko, že některé kategorie spotřebitelů mohou být znevýhodněny, zejména pokud nemají prostředky nebo dovednosti k aktivní účasti na rychle se měnícím trhu, zejména on-line. To vyžaduje ještě větší zaměření na iniciativy podporující integraci, začleňování, zvyšování informovanosti a vzdělávání spotřebitelů.

Vzdělávání je jednou z nejúčinnějších cest k zajištění ochrany spotřebitele. Je důležité investovat do celoživotního vzdělávání spotřebitelů ve všech věkových kategoriích, které by mělo být zaměřeno na potřeby jednotlivých skupin spotřebitelů, např. děti a nezletilí jsou obzvláště vystaveni zavádějícím nebo agresivním obchodním praktikám on-line, nebo senioři naopak čelí nekalým a agresivním praktikám v oblasti uzavírání smluvních vztahů na trhu s energiemi. Digitalizace vyžaduje, aby spotřebitelé měli vysokou digitální gramotnost a digitální schopnosti, které by měly být podporovány prostřednictvím vzdělávání a odborné přípravy. Významnou roli v oblasti vzdělávání a informování spotřebitelů hrají spotřebitelské organizace, a proto je nezbytné jejich aktivity i nadále podporovat. Spotřebitelské organizace v jednotlivých krajích nebo regionech nejlépe znají problémy spotřebitelů, a proto jejich pomoc je v případě jejich problémů nejúčinnější.

Součástí spotřebitelské politiky je oblast poskytování informací, které spotřebitelé potřebují při rozhodování o koupi služby nebo produktu. Informace ovlivňují rozhodování spotřebitelů a budování

důvěry při nákupu zboží a služeb. Spotřebitelé musí mít přístup k jasným a srozumitelným informacím o službách a výrobcích. V současné době spotřebitelé např. vyžadují čím dál lepší a spolehlivější informace o zboží a službách z hlediska jejich udržitelnosti. K tomu mohou napomoci ku příkladu právní nástroje stanovující požadavky na ekodesign a na označování energetickými štítky, a následně zvýšená informovanost v této oblasti může vést spotřebitele k nákupu energeticky méně náročných výrobků. Spotřebitelé musí navíc být lépe chráněni před informacemi, které nejsou pravdivé nebo které jsou uváděny matoucím nebo zavádějícím způsobem. Např. je nutné zabránit zavádějícím informacím o tom, že výrobek, služba nebo podnik je šetrnější k životnímu prostředí, přestože tomu tak není („greenwashing“). Na druhé straně je však nutné dbát toho, aby spotřebitelé nebyli informacemi zbytečně zahlcováni.

Růst on-line prodeje také přináší nové výzvy pro vymáhání práv spotřebitelů. Elektronický obchod navíc umožňuje spotřebitelům nakupovat přímo od provozovatelů se sídlem mimo EU, což ztěžuje např. kontrolu bezpečnosti výrobků na vnitrostátním trhu nebo výrobků vstupujících na jednotný trh. Dozor nad trhem provádí orgány dozoru, které k tomu mají zákonné zmocnění a příslušné kompetence. V nových podmínkách trhu je však nezbytné, aby byla posílena jejich vzájemná spolupráce, jejich spolupráce s orgány Celní správy ČR a také s orgány dozoru ostatních členských států. Je potřeba, aby byly využívány nejen stávající IT nástroje, ale také nové IT nástroje pro provádění on-line šetření. Nezbytným předpokladem úspěšného vymáhání práv spotřebitelů je rovněž zvyšování vzdělanostní úrovně pracovníků dozoru a zlepšení technického vybavení orgánů dozoru.

V oblasti ochrany spotřebitele je ve většině případů vnitrostátní právní úprava implementací práva EU, čímž je zajištěno, že čeští spotřebitelé jsou chráněni stejně jako spotřebitelé v ostatních členských státech. Přestože lze obecně právní úpravu v ochraně spotřebitele považovat za dostatečnou, existují oblasti, kde je nutné vyjasnění a zpřesnění zejména s ohledem na vývoj na trhu. Aktualizace práva by měla držet krok s ekonomickými a společenskými změnami, a měla by vždy být vyvážená tak, aby zajišťovala ochranu spotřebitele, ale současně, aby nebyly vytvářeny překážky inovacím a nebyla zvyšována administrativní zátěž hospodářských subjektů.

Naplnování strategie musí probíhat ve spolupráci se všemi zainteresovanými stranami, tedy orgány státní správy, spotřebitelskými organizacemi a hospodářskými subjekty. Je nepochybné, že spotřebitelé svým chováním podporují inovace, efektivitu ekonomiky a hospodářský růst. Bez zvyšování důvěry spotřebitelů v dodržování a vymáhání jejich práv se bude jejich spotřeba jen obtížně zvyšovat. Ostatně tento princip je zakotven v motu Strategie: *Sebevědomí spotřebitelé, kteří jsou znalí svých práv a tato práva využívají, přispívají ke zvyšování hospodářského růstu, ke stimulaci podnikatelského prostředí a k překonávání krizových situací.*

## 4.1 Evropský program pro ochranu spotřebitelů

Spotřebitelská politika EU je průřezovou politikou<sup>33</sup>, která je obsažena ve všech politikách EU. Spotřebitelská politika EU zajišťuje, že spotřebitelé mají zaručena určitá práva a že je jim zajištěna vysoká úroveň ochrany a podpory v celé EU. Spotřebitelská politika EU poskytuje:

- ✓ jednotný, základní soubor pravidel, která se vztahují na všechny spotřebitelské výrobky a služby, nabízené jak on-line, tak off-line v celé EU,
- ✓ rovné podmínky pro hospodářské subjekty a zákaz nekalých obchodních praktik,
- ✓ možnost levného, rychlého a jednoduchého řešení sporů,

---

<sup>33</sup> Politiky Evropské Unie: Spotřebitelé, ISBN 978-92-79-24537-4, Generální ředitelství pro komunikaci, 2013

- ✓ snížení zdravotních a bezpečnostních rizik v celé EU díky účinnější spolupráci a doзору nad trhem,
- ✓ informace, poradenství a podporu v oblasti spotřebitelských záležitostí,
- ✓ ochranu zranitelných spotřebitelů, například dětí a starších osob, aby nedocházelo ke zneužívání jejich postavení nebo jejich klamání.

Spotřebitelská politika EU je pravidelně aktualizována, aby zohledňovala sociální, hospodářské a environmentální změny, stejně jako nové vědecké poznatky a důkazy. EK vždy navrhuje nové právní předpisy až po posouzení jejich potenciálních dopadů a rozsáhlých konzultací s hlavními zainteresovanými stranami.

Právo EU poskytuje všem spotřebitelům minimální úroveň ochrany bez ohledu na to, odkud pocházejí a které vnitrostátní právní předpisy se na ně vztahují. Způsob poskytování této ochrany se může v členských státech EU lišit. V některých případech mohou členské státy EU při implementaci předpisu EU jít nad rámec základních požadavků EU, na druhé straně jsou však některé hlavní právní předpisy týkající se ochrany spotřebitelů na úrovni EU plně harmonizovány, např. právní předpisy o nekalých obchodních praktikách, nebo právo odstoupit do 14 dnů od smlouvy uzavřené na dálku (od roku 2014).

Spotřebitelé se v řadě oblastí pohybují v čím dál složitějším prostředí a nelze očekávat, že by se tento trend zastavil. Jedná se zejména o technologický vývoj (uvádění nových technologií do praxe), rozvoj elektronického obchodování, udržitelnou a odpovědnou spotřebu, dopady na zranitelné skupiny spotřebitelů, dostupnost výrobků a služeb a důvěru spotřebitelů.

Pro vnitrostátní směřování spotřebitelské politiky je evropský program pro ochranu spotřebitele jedním z hlavních zdrojů inspirace, který vnitrostátní koncepční dokumenty musí zohledňovat jednak z pohledu členství ČR v EU a jednak z pohledu zajištění minimálně stejné úrovně ochrany českých spotřebitelů, jakou mají spotřebitelé v jiných členských státech EU. Proto se řada aktivit v oblasti ochrany spotřebitele EU odráží ve vnitrostátní Strategii, která z nich přímo vychází nebo na ně navazuje, např. posílení vymáhání práv spotřebitelů, posílení spolupráce orgánů doзору s ostatními orgány doзору v členských státech EU, využívání IT systémů EU atd. Z tohoto důvodu je třeba věnovat pozornost Novému programu pro spotřebitele zveřejněnému EK v roce 2020, který zahrnuje jak legislativní, tak i nelegislativní opatření.

### **Nový program pro spotřebitele – Posílení odolnosti spotřebitele pro udržitelné oživení<sup>2</sup>**

Dne 13. listopadu 2020 zveřejnila EK Nový program pro spotřebitele – Posílení odolnosti spotřebitele pro udržitelné oživení (dále jen „program“), který představuje vizi spotřebitelské politiky EU na období 2020 až 2025. Nový program pro spotřebitele navazuje na spotřebitelský program 2012–2020 a nové politiky pro spotřebitele z roku 2018<sup>34</sup>.

Program představuje komplexní přístup k ochraně spotřebitele v rámci EU zahrnující různé politiky EU, které mají pro spotřebitele zvláštní význam. Doplnuje další iniciativy EU, jako je Zelená dohoda pro Evropu<sup>35</sup>, akční plán pro oběhové hospodářství<sup>36</sup> a sdělení o formování digitální budoucnosti

---

<sup>34</sup> [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/review-eu-consumer-law-new-deal-consumers\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/review-eu-consumer-law-new-deal-consumers_en)

<sup>35</sup> [https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/european-green-deal\\_cs](https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/european-green-deal_cs)

<sup>36</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/ALL/?uri=CELEX%3A52015DC0614>

Evropy<sup>37</sup>. Podporuje rovněž příslušné mezinárodní rámce, jako je Agenda OSN pro udržitelný rozvoj 2030<sup>38</sup> a Úmluva OSN o právech osob se zdravotním postižením<sup>39</sup>.

Program se zaměřuje také na řešení okamžitých potřeb spotřebitelů souvisejících s pandemií COVID-19 a na zvýšení jejich odolnosti. Pandemie COVID-19 přinesla významné změny ovlivňující každodenní život spotřebitelů, zejména pokud jde o dostupnost výrobků a služeb, jakož i cestování v rámci EU i mimo EU. Program řeší bezprostřední výzvy způsobené pandemií COVID-19, jako jsou zrušené lety a zájezdy, klamavé marketingové techniky a podvody při on-line nákupech, a představuje dlouhodobé priority v oblasti ochrany spotřebitele. Další prioritou je řešení nárůstu podvodných marketingových technik a podvodů při on-line nakupování. EK v této oblasti posílí spolupráci mezi vnitrostátními orgány členských států EU v rámci sítě pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele při řešení těchto praktik.

Program zahrnuje pět klíčových prioritních oblastí:

1) zelená transformace (green transition)

EK plánuje sladit spotřebitelskou politiku s evropskou zelenou dohodou a posílit postavení spotřebitelů v procesu zelené transformace tím, že jim budou poskytnuty informace o udržitelnosti výrobků. EK podpoří opravy výrobků a zakáže nepravdivá ekologická tvrzení. V posledních letech vyjádřila EK rostoucí obavy týkající se ekologických tvrzení, která jsou spotřebitelům předkládána a jsou jimi různě vykládána, přičemž mohou klamat spotřebitele, např. ohledně dopadů výrobků na životní prostředí. V roce 2021 proto EK plánuje předložit návrh předpisu, který by spotřebitelům poskytl lepší informace o udržitelnosti výrobků a přispěl k eliminaci nekalých praktik v oblasti ekologických tvrzení. Od roku 2022 bude v rámci přezkumu směrnice o prodeji zboží posuzováno, jak dále podporovat možnost oprav výrobků a udržitelnější výrobky.

2) digitální transformace (digital transition)

Spotřebitelské právo EU ne vždy drželo krok s rychlým rozvojem digitální ekonomiky a AI. EK proto plánuje aktualizaci řady legislativních aktů, včetně pravidel týkajících se bezpečnosti výrobků a případně odpovědnosti, z nichž některá jsou stará několik desítek let. Součástí budoucích legislativních aktivit je i revize směrnice o obecné bezpečnosti výrobků, směrnice o strojních zařízeních a revize směrnice o spotřebitelském úvěru a směrnice o finančních službách na dálku.

EK usiluje dále o to, aby spotřebitelé měli prospěch ze srovnatelné úrovně ochrany a spravedlnosti v on-line i off-line prostředí. Za tímto účelem bude EK aktualizovat pokyny týkající se směrnice o nekalých obchodních praktikách a směrnice o právech spotřebitelů.

3) náprava a prosazování práv spotřebitele

Od začátku roku 2020 má EK silnější mandát ke koordinaci prosazování spotřebitelské politiky v členských státech EU. Plánuje upřednostnit financování budování kapacit vnitrostátních orgánů a zaměřit koordinovaná donucovací opatření na zavádějící environmentální tvrzení, nekalé obchodní praktiky v on-line prostředí a dopad COVID-19 na spotřebitele. Zaměřuje se také na pomoc členským státům při provádění a prosazování směrnice o lepším prosazování a modernizaci spotřebitelského práva, která vstoupí v platnost v květnu 2022, a směrnice o reprezentativních žalobách<sup>40</sup>. EK naznačuje, že nebude váhat, bude-li to nutné, využít svých pravomocí, které jí stanoví přepisy EU v oblasti ochrany spotřebitele k zahájení koordinovaných donucovacích opatření v otázkách celé EU.

---

<sup>37</sup> [https://ec.europa.eu/info/publications/communication-shaping-europes-digital-future\\_en](https://ec.europa.eu/info/publications/communication-shaping-europes-digital-future_en)

<sup>38</sup> <https://www.un.org/sustainabledevelopment/>

<sup>39</sup> <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities-2.html>

<sup>40</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:32020L1828&rid=1>

V roce 2022 a poté každé dva roky předloží EK (společně s vnitrostátními orgány) společné priority k prosazování práv spotřebitelů.

### 4) zvláštní potřeby některých spotřebitelských skupin

EK znovu posoudí vhodnost spotřebitelských pravidel EU se zaměřením na skupiny spotřebitelů, které jsou zvláště vystaveny klamavým nebo agresivním obchodním praktikám on-line, jako jsou děti. Další opatření se zaměří na sladění finančních potřeb spotřebitelů s jejich schopností splácet s cílem snížit rizika platební neschopnosti a předlužení.

### 5) mezinárodní spolupráce

EK má rovněž v úmyslu pokračovat ve spolupráci s mezinárodními partnery zejména za účelem zvýšení bezpečnosti výrobků. EK plánuje pracovat především na akčním plánu s Čínou. EK si je vědoma toho, že spolupráce s mezinárodními partnery je v důsledku vzestupu elektronického obchodu stále důležitější, a proto si EK klade za díl vypracovat s Čínou akční plán posílené spolupráce v oblasti bezpečnosti výrobků. EK navíc stanovila opatření pro pravidelnou výměnu informací o nebezpečných výrobcích s Kanadou a bude usilovat o užší spolupráci s dalšími zeměmi, jako je Austrálie, Nový Zéland a Chile.

Nový program pro spotřebitele byl diskutován v EP, který plány EK podpořil. EP přijal z vlastní iniciativy již několik usnesení o tématech, která jsou součástí programu. Tato usnesení požadují „komplexní a do budoucna odolný“ regulační rámec pro umělou inteligenci v EU [2020/2012 (INL)]<sup>41</sup>, zvláštní nařízení o nárocích na občanskoprávní odpovědnost vůči provozovatelům systémů umělé inteligence [2020/2014 (INL)]<sup>42</sup>, komplexní revizi předpisů o elektronickém obchodu [2020/2018 (INL)]<sup>43</sup>, pravidel pro on-line reklamy [2020/2019 (INL)]<sup>44</sup> a dodržování základních práv na on-line platformách [2020/2022 (INI)]<sup>45</sup>. V listopadu 2020 EP odhlasoval zprávy z vlastního podnětu o udržitelném jednotném trhu [Usnesení EP ze dne 25. listopadu 2020 Směrem k udržitelnějšímu jednotnému trhu pro podniky a spotřebitele - 2020/2021 (INL)]<sup>46</sup> a k zajištění bezpečnosti výrobků na jednotném trhu [Usnesení EP ze dne 25. listopadu 2020 o zajišťování bezpečnosti výrobků na jednotném trhu - 2019/2190 (INI)]<sup>47</sup>.

Nový program pro spotřebitele je důležitým dokumentem i pro formulování Strategie. V něm navržená opatření jsou z pohledu MPO vhodně zvolena a měla by výrazně přispět ke zvýšení důvěry také českých spotřebitelů a tím ke stimulaci trhu na straně poptávky, potažmo k posílení jednotného digitálního trhu i zelené transformace.

## 4.2 Právní rámec ochrany spotřebitele

Základním pilířem zajištění ochrany spotřebitele je odpovídající právní rámec. Ten je tvořen vnitrostátními právními předpisy a předpisy EU. Právní předpisy podléhají častým změnám (ať již formou novel či přijetím nové právní úpravy), které jsou vyvolány neustálou potřebou reakce na problémy vyskytující se aktuálně na trhu. Cílem právních předpisů v oblasti ochrany spotřebitele je cestou práva vyrovnat faktickou nerovnováhu postavení mezi podnikatelem stojícím na straně jedné,

---

<sup>41</sup> [https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2020-0275\\_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2020-0275_EN.pdf)

<sup>42</sup> [https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2020-0276\\_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2020-0276_EN.pdf)

<sup>43</sup> [https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2020-0272\\_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2020-0272_EN.pdf)

<sup>44</sup> [https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2020-0273\\_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2020-0273_EN.pdf)

<sup>45</sup> [https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2020-0274\\_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2020-0274_EN.pdf)

<sup>46</sup> [https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2020-0318\\_CS.pdf](https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2020-0318_CS.pdf)

<sup>47</sup> [https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2020-0319\\_CS.pdf](https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2020-0319_CS.pdf)



a spotřebitelem stojícím na straně druhé. S rozvojem nových technologií a nových forem uzavírání smluvních vztahů dochází k tomu, že se spotřebitelé dostávají do slabšího postavení v nových oblastech, v nichž je třeba jim zajistit ochranu. Na druhé straně poskytují nové technologie pro spotřebitele řadu možností, zejména snazší přístup k informacím, usnadnění komunikace a obecně i snazší způsob uplatňování jejich práv. Nově přijímaná právní úprava je tak založena na stále stejném principu a se stejným cílem, tj. ochránit spotřebitele jako slabší stranu obchodní transakce, avšak obsah ochrany je nový (informace při nakupování na on-line platformě, odpovědnost platformem ve vztahu ke spotřebitelům, dopady chování spotřebitelů na životní prostředí).

Ochrana spotřebitele je oblastí průřezovou, v níž je nutné zohlednit široké spektrum specifických činností, resp. prodej specifických produktů, jako je například prodej zdravotnických prostředků, spotřebních výrobků, zájezdů, střelných zbraní, poskytování finančních, telekomunikačních a jiných služeb, tedy nejen prodej klasického spotřebního zboží. Tyto oblasti jsou právě s ohledem na specifický charakter a rozdílnost řešeny samostatnými právními předpisy, které zohledňují zvláštní požadavky na zajištění ochrany spotřebitele ovlivněné povahou dané činnosti nebo výrobku. Kromě toho je třeba uvést, že právní úprava ochrany spotřebitele v ČR je v převážné většině převzetím úpravy evropské.

Právní rámec ochrany spotřebitele je dán jak vnitrostátní, tak evropskou legislativou. Dále jsou uvedeny nejvýznamnější oblasti právní úpravy na obou úrovních a představy, kterými by se právní úprava v této oblasti měla do budoucna ubírat.

#### 4.2.1 Vnitrostátní úroveň

Jak bylo naznačeno výše, právní úprava ochrany spotřebitele je buď obecná, nebo speciální, která je obsažena v celé řadě zvláštních právních předpisů. Jako obecnou (horizontální) právní úpravu lze označit úpravu obsaženou v zákoně č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“) a v zákoně č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“).

**Občanský zákoník** jako základní zákon soukromoprávní povahy upravuje především rozsah práv a povinností smluvních stran v rámci spotřebitelské smlouvy. Tato úprava je jak obecná (úprava zneužívajících ujednání ve spotřebitelských smlouvách, úprava práv z vadného plnění), tak speciální, zaměřená na vybrané formy uzavírání spotřebitelských smluv (prodej na dálku a mimo obchodní prostory), nebo zvláštnosti některých produktů (zájezd, dočasné užívání ubytovacího zařízení a jiné rekreační služby).

**Zákon o ochraně spotřebitele** jako veřejnoprávní předpis stanoví některé podmínky podnikání významné pro ochranu spotřebitele při prodeji výrobků a poskytování služeb, úkoly veřejné správy v oblasti ochrany spotřebitele, včetně přeshraničního vymáhání povinností, oprávnění spotřebitelů, sdružení spotřebitelů nebo jiných právnických osob založených k ochraně spotřebitele a v neposlední řadě upravuje také institut mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

Pokud jde o zvláštní právní úpravu, není možné poskytnout vyčerpávající výčet předpisů, které se ochrany spotřebitele dotýkají a právně zakotvují aspekty významné z hlediska ochrany spotřebitele. Níže je uveden demonstrativní seznam právních předpisů, které upravují oblasti, jež se dotýkají každodenního života spotřebitelů. Tyto předpisy nespádají pouze do gesce MPO jako ústředního orgánu státní správy, jemuž byla do působnosti svěřena ochrana spotřebitelů; spádají do působnosti celé řady resortů, které jsou odpovědné za regulaci oblastí, jež se života spotřebitelů neméně dotýkají (finanční produkty, doprava, cestování, aj.).

Jedná se zejména o tyto předpisy:

✓ **zákon č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků**, který stanoví obecné požadavky na bezpečnost výrobků jiných než potraviny, krmiva, léčiva a zdravotnické prostředky; platí pro všechny

výrobky, pokud zvláštní právní úprava nestanoví specifické požadavky na bezpečnost konkrétních výrobků nebo kategorií výrobků. Zákon zakotvuje jako základní požadavek povinnost hospodářských subjektů uvádět na trh pouze bezpečné výrobky a rovněž také právo spotřebitelů vrátit zakoupený nebezpečný výrobek;

✓ vybrané zákony upravující výrobkovou sféru s dopadem na oblast ochrany spotřebitele, např. **zákon č. 505/1990 Sb., o metrologii, zákon č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky a o změně a doplnění některých zákonů, nebo zákon č. 90/2016 Sb., o posuzování shody stanovených výrobků při jejich uvádění na trh**, které upravují některé požadavky na výrobky a posuzování shody výrobků s nimi;

✓ **zákon č. 539/1992 Sb., o puncovníctví a zkoušení drahých kovů (puncovní zákon)**, kterým se zřizuje Puncovní úřad, upravuje výkon puncovní kontroly, stanoví povinnosti výrobců a obchodníků, registr výrobců a obchodníků s drahými kovy a výrobky z nich, stanoví požadavky na označování ryzosti výrobků z drahých kovů;

✓ **zákon č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon)**, který upravuje energetické odvětví v ČR. Rovněž tato právní úprava obsahuje řadu ustanovení na ochranu spotřebitelů, jako je úprava povinného informování o změně smluvních podmínek a související možnosti spotřebitele od smlouvy odstoupit, právo při změně dodavatele vypovědět smlouvu s dodavatelem energií uzavřenou mimo prostory obvyklé k podnikání nebo na dálku, a to až do 15 dní po zahájení dodávky energií;

✓ **zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích)**, jenž obsahuje řadu opatření k ochraně práv spotřebitelů v sektoru elektronických komunikací. Jedná se např. o ustanovení stanovující náležitosti smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací a připojení k veřejné komunikační síti a uveřejňování informací, právo reklamací za vyúčtování poskytnutých služeb nebo právo námitek na vyřízení reklamace. Zákon také upravuje práva a povinnosti při zajišťování přenositelnosti telefonního čísla, nebo stanoví lhůtu pro zánik smlouvy v případě přechodu mezi poskytovateli služby;

✓ **zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách)**, který stanoví podmínky pro poskytování poštovních služeb. V ČR musí být zajištěn minimální rozsah základních poštovních služeb tak, aby byly dosažitelné na celém území za dostupnou cenu. Poštovní služby jsou poskytovány na základě uzavřené poštovní smlouvy a za podmínek stanovených zákonem o poštovních službách. Podmínky musí být srozumitelné a spotřebiteli snadno dostupné. Stanoví se postup vyřízení reklamace a námitek proti vyřízení reklamace;

✓ **zákon č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru**, který představuje komplexní právní úpravu spotřebitelských úvěrů. Zákon uceleně pokrývá všechny typy spotřebitelských úvěrů – od klasických hotovostních úvěrů, přes kreditní karty, nákupy zboží na splátky, tzv. mikropůjčky až po hypotéky a jiné úvěry na bydlení. Zákon stanoví požadavky pro zprostředkování spotřebitelských úvěrů, dále předmluvní informace, náležitosti uzavíraných smluv, právo na odstoupení od smlouvy. K ochraně spotřebitelů významně přispívají i ustanovení o posuzování úvěruschopnosti. Zákon obsahuje i další prvky, které významně chrání spotřebitele, eliminují jejich klamání, zneužívání a omezují lichvářské praktiky;

✓ **zákon č. 277/2013 Sb., o směnářské činnosti**, který je ucelenou právní úpravou provozování směnářské činnosti. Upravuje jak veřejnoprávní podmínky pro provozování této

činnosti, tak i úpravu soukromoprávních vztahů při ní vznikajících. Zákon obsahuje ustanovení k ochraně spotřebitele, především možnost zákazníkům odstoupit od smlouvy o směnářenském obchodu do tří hodin od provedení obchodu;

✓ **zákon č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění**, který nahradil zákon č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí, a do českého práva implementoval příslušnou evropskou právní úpravu. Zákon založil novou institucionální a procesní úpravu poskytování a zprostředkování komerčního pojištění (kategorie zprostředkovatelů, odpovědnost v distribuci pojištění, registr, výkon dohledu) a celkově výrazně zvýšil ochranu zákazníka/spotřebitele v sektoru pojišťovnictví (primárně prostřednictvím pravidel jednání a požadavků na odbornost distributora);

✓ **zákon č. 370/2017 Sb., o platebním styku**, který mimo jiné v reakci na narůstající nebezpečí kybernetické kriminality a množství on-line podvodů napomáhá zvýšení bezpečnosti i přímo při provádění on-line plateb, a to zavedením povinného silného ověření plátce. Ochrana spotřebitele je také podpořena větší transparentností nákladů a poplatků platebních služeb a odpovědností uživatele platebního prostředku. V případě neautorizované transakce (například po zneužití ztracené či odcizené platební karty) je míra „spoluúčasti“ klientů nově omezena na 50 EUR (snížení z dřívějších 150 EUR), vyjma případů vlastního podvodného jednání nebo úmyslného či hrubě nedbalého porušení povinností;<sup>48</sup>

✓ **zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu**, který obsahuje ustanovení na ochranu spotřebitelů v oblasti cestovního ruchu. Všechny nabídky musí být pro spotřebitele transparentní a spotřebiteli musí být poskytnuty relevantní informace, které mohou mít vliv na jeho rozhodnutí o koupi zájezdu. Zákon rovněž upravuje nabídky prodeje zájezdů prostřednictvím komunikace na dálku, což je specifické zejména pro internetové cestovní agentury. K ochraně spotřebitele slouží rovněž povinné pojištění záruky nebo bankovní záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře nebo jiné formy zajištění těchto zájezdů;

✓ **zákon č. 39/2020 Sb., o realitním zprostředkování**, který je právní úpravou, jejímž hlavním cílem je ochrana spotřebitele, jakožto účastníka realitního obchodu realizovaného za účasti realitního zprostředkovatele. Zákon vymezuje právní rámec realitního zprostředkovávání, posiluje ochranu klientů, zejména spotřebitelů např. tím, že se zavádí povinné pojištění odpovědnosti realitního zprostředkovatele a úpravou jeho povinností vůči klientovi, jako jsou informační povinnosti. Zákon přispívá ke snížení počtu neprofesionálních a nepoctivých subjektů působících na trhu;

✓ právní předpisy v gesci Ministerstva dopravy upravují práva cestujících v silniční, železniční, letecké a lodní dopravě, a v této oblasti ochrany spotřebitele především implementují předpisy EU, zejména **nařízení Evropského parlamentu 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 a kterým se zrušuje nařízení (EHS) č. 295/91, nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 ze dne 23. října 2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě, nařízení Evropského parlamentu 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, nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1177/2010 ze dne 24. listopadu 2010 o právech cestujících při cestování po moři a na vnitrozemských vodních cestách a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 nebo nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 392/2009 ze dne 23. dubna 2009 o odpovědnosti dopravců k cestujícím po moři v případě nehod.**

---

<sup>48</sup> <https://www.epravo.cz/top/clanky/novy-zakon-o-platebnim-styku-v-platnosti-106689.html>

Za uplynulé období byla přijata řada právních předpisů, kterými byly především novelizovány stávající právní předpisy, z nichž mnohé byly výše zmíněny. Novelty buď zajišťovaly transpozici předpisů EU, nebo se jimi vytvářely podmínky pro aplikaci přímo použitelných předpisů EU (podrobněji viz Kapitola II Strategie a Příloha č. 3)

Je nepochybné, že i v nadcházejícím období bude nutné reagovat na legislativní aktivity na úrovni EU i na situace, které se případně nově vyskytnou na trhu a které bude třeba řešit z hlediska ochrany spotřebitele jako slabší smluvní strany i z hlediska fungování trhu. V rámci dalšího postupu je možné předpokládat aktivity v krátkodobém i dlouhodobějším horizontu. Při určování dalších konkrétních legislativních aktivit bude potřebné vycházet též z cílů a oblastí definovaných v Novém programu pro spotřebitele. Vymezení legislativních aktivit v období do roku 2030 je proto koncipováno jako otevřené. Aktualizace aktivit v legislativní oblasti bude provedena v rámci zhodnocení průběžného plnění Strategie za období 2021-2025.

Mezi probíhající nebo již naplánované legislativní aktivity významné z hlediska ochrany spotřebitele patří zejména:

- **návrh zákona, kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů**, kterým bude do vnitrostátního právního řádu transponována směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/2161 ze dne 27. listopadu 2019, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 98/6/ES, 2005/29/ES a 2011/83/EU, pokud jde o lepší vymáhání a modernizaci právních předpisů Unie na ochranu spotřebitele a směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/770 ze dne 20. května 2019 o některých aspektech smluv o poskytování digitálního obsahu a digitálních služeb – tento návrh zákona by měl být platný od 28. listopadu 2021 a účinný od 28. května 2022. K datu zpracování této Strategie probíhalo meziresortní připomínkové řízení. Touto právní úpravou dojde k posílení vymahatelnosti práv spotřebitelů zejména v oblasti zneužívajících ujednání ve spotřebitelských smlouvách a nekalých obchodních praktik. Připravovaná právní úprava také zakotví nové povinnosti pro on-line tržiště a vyhledávače, a také zvýší odpovědnost prodávajících zveřejňujících spotřebitelské recenze;

- dokončení legislativního procesu u **návrhu zákona o dozoru nad trhem s výrobky a změně některých zákonů** (zákon o dozoru nad trhem s výrobky), který je vnitrostátní adaptací nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/1020 ze dne 20. června 2019 o dozoru nad trhem a souladu výrobků s předpisy a o změně směrnice 2004/42/ES a nařízení (ES) č. 765/2008 a (EU) č. 305/2011. K datu zpracování této Strategie byl návrh zákona v prvním čtení v Poslanecké sněmovně Parlamentu ČR jako sněmovní tisk 1131. Tímto zákonem budou jednoznačně vymezeny příslušné orgány dozoru pro tzv. harmonizovanou sféru a budou jim dány k dispozici některé nové pravomoci a oprávnění, jež posílí vymahatelnost právních předpisů v této oblasti včetně prodeje na internetu;

- dokončení legislativní procesu u **návrhu zákona, kterým se mění zákon č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon)**, jenž je komplexní a systémovou právní úpravou, která v několika zásadních oblastech posiluje postavení spotřebitele na trhu s energií s cílem zabránit nejčastějším nekalým praktikám nepoctivých subjektů (tzv. ergošmejdů). Jde zejména o nekalé praktiky zprostředkovatelů energie spojené s podomním prodejem a nabídkami tzv. aukcí, které jsou jednou z forem zprostředkování změny dodavatele. Novela zavádí rovněž činnost zprostředkovatele v energetice jako podnikání na základě registrace u ERÚ, zavádí registr zprostředkovatelů a posiluje práva spotřebitelů, byla-li smlouva s dodavatelem energie uzavřena pomocí zprostředkovatele. Regulovány jsou též náležitosti zprostředkovatelské smlouvy a právo spotřebitele vypovědět smlouvu

o dodávce, pokud byla uzavřena zprostředkovatelem. K datu zpracování této Strategie byl návrh zákona projednáván v Poslanecké sněmovně Parlamentu ČR jako sněmovní tisk 799;

- dokončení legislativního procesu **u návrhu zákona, kterým se mění zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích)**, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony. Návrh zákona je předkládán z důvodu transpozice směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1972 ze dne 11. prosince 2018, kterou se stanoví evropský kodex pro elektronické komunikace (dále jen „Kodex“), do vnitrostátního právního řádu v oblasti elektronických komunikací. Navrhovaná právní úprava se v souladu s Kodexem dotýká mimo jiné zajištění podmínek pro skutečně jednotný trh tím, že se odstraní rozdílnost předpisů, provozovatelům sítí, a poskytovatelům služeb se tak umožní úspory z rozsahu a spotřebitelům zajistí efektivní ochrana, dále dojde k zajištění rovných podmínek pro účastníky trhu a jednotné uplatňování pravidel, čímž bude posílena ochrana spotřebitele, a v neposlední řadě se posílí úlohy nezávislých regulačních orgánů členských států nebo spolupráce s EK. K datu zpracování této Strategie byl zákon projednáván v Poslanecké sněmovně parlamentu ČR jako sněmovní tisk č. 1084;

- v návaznosti na schválení věcného záměru nového energetického zákona, který byl schválen usnesením vlády ze dne 7. prosince 2020 č. 1269 o návrhu věcného záměru energetického zákona, bude předložen **návrh nového energetického zákona**. Návrh nového zákona bude reagovat na vývojové trendy v oboru a umožní zjednodušení přístupu k podnikání. Významnou součástí budoucí právní úpravy budou ustanovení týkající se ochrany spotřebitele v energetických odvětvích;

- **revize zákona č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků a o změně některých zákonů (zákon o obecné bezpečnosti výrobků)** proběhne zejména s ohledem na implementaci budoucí nové rámcové úpravy EU v oblasti bezpečnosti výrobků, která by měla být představena v prvním pololetí 2021. V návaznosti na implementaci nového předpisu EU upravujícího požadavky na bezpečnost výrobků bude současně vyhodnocena implementace a aplikace zákona o dozoru nad trhem s výrobky, který bude zřejmě nutné přizpůsobit nové evropské úpravě bezpečnosti výrobků;

- **revize právní úpravy v oblasti ochrany spotřebitele a vypracování nového zákona o ochraně spotřebitele**, který bude přizpůsoben digitální době a novým trendům s dopady na ochranu spotřebitele. Značné množství právních předpisů nepřispívá ke zpřehlednění právní úpravy a k odstranění její fragmentace, rozdílnosti a duplicitám, pokud jde o práva spotřebitelů a jim odpovídající povinnosti podnikatelů. Stávající stav způsobuje těžší orientaci spotřebitelů a hospodářských subjektů v právních předpisech. To často vede k nesprávné interpretaci a chápání některých institutů, na to navazujícímu neuplatňování práv spotřebitelů a v konečném důsledku i k oslabení právní jistoty jak spotřebitelů, tak i hospodářských subjektů. S ohledem na výše uvedené by bylo znovu vhodné provést analýzu právní úpravy v oblasti ochrany spotřebitele. Právní úprava v oblasti ochrany spotřebitele by v budoucnu měla být v každém případě jasná, transparentní, srozumitelná, koncepční a jednotná. Při tvorbě právní úpravy je současně nutné dbát nejen o dosažení co nejvyšší míry ochrany práv spotřebitelů, ale také o vyvážené vztahy mezi spotřebiteli a hospodářskými subjekty tak, aby se nevytvářely překážky rozvoje podnikatelského prostředí.

### **Shrnutí:**

Hlavními cíli Strategie v dané oblasti je:

- implementace úpravy EU do vnitrostátního právního řádu bez stanovování vnitrostátních požadavků, pokud to není nezbytné,
- dokončení legislativního procesu v případě návrhů právních předpisů týkajících se ochrany spotřebitele,

- provedení analýzy vnitrostátní právní úpravy týkající se obecné bezpečnosti výrobků a vyhodnocení způsobů její revize,
- revize právní úpravy v oblasti ochrany spotřebitele a vypracování nového zákona o ochraně spotřebitele,
- při tvorbě právní úpravy aplikovat princip vyváženosti cílů, tj. na straně jedné zajistit vysokou úroveň ochrany spotřebitelů a na straně druhé nevytvářet neopodstatněnou administrativní zátěž.

#### 4.2.2 EU úroveň

Na úrovni EU je nezbytné sledovat legislativní aktivity EK a aktivně se zapojovat do projednávání návrhů předpisů EU, protože unijní předpisy se zákonitě stávají součástí českého právní řádu. Přitom je třeba stejně jako dosud usilovat o dosažení vysoké úrovně ochrany spotřebitelů, jakož i vyváženost a přiměřenost dané úpravy ve vztahu k podnikatelům, jimž jsou ukládány různé povinnosti.

Mezi probíhající nebo pro nadcházející období naplánované legislativní aktivity EU patří zejména:

– **Návrh nařízení Evropského parlamentu a Rady o jednotném trhu s digitálními službami (akt o digitálních službách)** a o změně směrnice 2000/31/ES, který EK zveřejnila dne 15. prosince 2020<sup>49</sup>. Cílem návrhu nařízení je aktualizovat, vyjasnit a více harmonizovat pravidla pro digitální služby na vnitřním trhu. Nařízení DSA si klade za cíl zajistit správné fungování jednotného trhu, zejména v souvislosti s poskytováním přeshraničních digitálních služeb, prostřednictvím specifických cílů, mezi něž patří: zajistit nejlepší podmínky pro rozvoj inovativních přeshraničních služeb, udržovat bezpečné on-line prostředí s odpovědným chováním poskytovatelů digitálních služeb, zejména on-line zprostředkovatelů, chránit základní práva uživatelů, vytvořit strukturu pro náležitý dohled nad on-line zprostředkovateli a spolupráci mezi relevantními orgány. Návrh kromě jiného stanovuje jasné povinnosti a odpovědnosti poskytovatelů zprostředkovatelských služeb, zejména on-line platform, jako jsou sociální média nebo tržiště, a snaží se zlepšit bezpečnost uživatelů on-line a ochranu jejich základních práv stanovením jasných povinností náležité péče pro určité zprostředkovatelské služby.

- V průběhu roku 2021 EK zveřejní dlouho očekávaný **nový legislativní rámec EU pro obecnou bezpečnost výrobků**, který bude reagovat na vývoj situace na trhu, zejména na výrobky využívající moderních technologií, na potřebu zvýšení efektivity stahování nebezpečných výrobků z trhu a z oběhu, dále bude zpřesňovat povinnosti v rámci dodavatelského řetězce, zvyšovat bezpečnost výrobků při prodeji on-line a také posilovat kontrolní činnosti orgánů dozoru členských států tak, aby se zvýšila efektivita kontrol na vnitrostátním trhu i na jednotném trhu EU s cílem posílení ochrany spotřebitele před nebezpečnými výrobky. Po přijetí nové úpravy EU bude nezbytné provést analýzu legislativní situace a v návaznosti na ni bude třeba adaptovat národní právní řád na novou úpravu EU. Významným aspektem, kterému bude nutné věnovat pozornost, je otázka dozoru nad trhem s výrobky a zajištění stahování nebezpečných výrobků z trhu nebo oběhu. Při implementaci nové právní úpravy bude nutné analyzovat právě oblast dozoru s tím, aby se co nejvíce sjednotil postup orgánů dozoru vykonávajících dozor v neharmonizované sféře s principy dozoru nad trhem s harmonizovanými výrobky s cílem zpřehlednit dozor nad trhem s výrobky a zpřehlednit a zjednodušit stávající právní úpravu.

- Evropskou komisí připravovaná **revize směrnice 2008/48 o úvěrových smlouvách pro spotřebitele** by měla zajistit lepší informovanost spotřebitelů a porozumění spotřebitelským úvěrům při zohlednění digitalizace při poskytování a zprostředkování těchto produktů. Cílem je poskytnout

---

<sup>49</sup> <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/digital-services-act-package>

spotřebitelům lepší ochranu před nezodpovědnými, zejména on-line, úvěrovými praktikami. ČR podporuje institucionální regulaci poskytovatelů a zprostředkovatelů spotřebitelských úvěrů (minimální požadavky na odbornost, důvěryhodnost apod.), úpravu minimálních požadavků na posuzování úvěruschopnosti, regulaci dlužnických registrů (institucionální úprava provozovatelů registrů, zacházení s daty a jejich ochrana atd.), či redukci informačních povinností (zejména v reklamě a předmluvních pro neúčinnost a informační přetížení spotřebitele).

- **Návrh předpisu EU k environmentálním tvrzením**, jehož cílem by mělo být posílení ochrany spotřebitele zajištěním důvěryhodných informací o výrobcích a ochranou před nekalými obchodními praktikami v otázkách souvisejících s dopady výrobků na životní prostředí. Je nepochybné, že spotřebitelé nesmějí být klamáni v otázkách klíčových informací, které mohou ovlivnit jejich rozhodnutí o koupi a které jim umožní chovat se odpovědně ve vztahu k životnímu prostředí. Koncem ledna 2021 Komise spolu s vnitrostátními orgány pro ochranu spotřebitele zveřejnila výsledky průzkumu webových stránek ohledně identifikace porušování unijního spotřebitelského práva na on-line trzích zaměřený na tzv. greenwashing, tedy na praktiky společností v oblastech jako jsou kosmetika, oděvnictví nebo domácí potřeby, v nichž tyto společnosti tvrdí, že pomáhají životnímu prostředí více, než odpovídá skutečnosti. Dle zprávy bylo 42 % tvrzení podniků ohledně jejich aktivit v oblasti ochrany životního prostředí nadnesené, nepravdivé nebo zavádějící, tedy mohlo se jednat o nekalé obchodní praktiky. Fenomén greenwashingu se objevuje v souvislosti se zvyšujícím se zájmem spotřebitelů o nákup výrobků, které jsou environmentálně šetrné, a proto mu chce EK věnovat zvýšenou pozornost, a to i na poli legislativním. Avšak jako u všech ostatních předpisů je i v tomto případě zásadní, aby nastavená pravidla byla přiměřená a vymahatelná. EK v tuto chvíli pracuje s několika scénáři, z nichž jedním je cílená změna směrnice o nekalých obchodních praktikách a směrnice o právech spotřebitele, druhým je přijetí zcela nového legislativního nástroje. Pro rozhodnutí o pozici ČR bude důležité posoudit všechny možné dopady, a to dopady ekologické, na podnikatelské prostředí a na úroveň ochrany spotřebitele.

Na oblast legislativních aktivit je třeba pohlížet a koncipovat ji jako otevřenou, neboť lze očekávat, že bude potřebné reagovat na vývoj situace na našem domácím trhu, ale především na jednotném trhu EU a společnými aktivitami bude třeba přijmout adekvátní legislativu k zajištění řádných podmínek fungování trhu a ochrany spotřebitele.

### Shrnutí:

Hlavními cíli Strategie v dané oblasti je:

- sledování legislativních aktivit na úrovni EU týkajících se ochrany spotřebitele,
- aktivní zapojení se do přípravy legislativních návrhů EK v oblasti ochrany spotřebitele, např. účast ve veřejných konzultacích, průzkumech souvisejících s přípravou legislativního návrhu,
- aktivní zapojení do projednávání návrhů právních předpisů,
- sledování a hájení zájmů ČR při projednávání,
- vedle dosažení vysoké úrovně ochrany spotřebitelů usilování o vyváženost a přiměřenost dané úpravy ve vztahu k hospodářským subjektům a o nezvyšování administrativní zátěže.

### **4.3 Prosazování práv spotřebitelů**

Aby mohl být spotřebitel skutečně chráněn a aby trhy řádně fungovaly, nestačí mít pouze kvalitní právní předpisy. Klíčovým aspektem k prosazování práv spotřebitelů a zajištění řádného fungování trhu je dozor nad trhem a zajištění vymahatelnosti práv spotřebitelů při jejich uplatňování. Je třeba využívat všech veřejnoprávních i soukromoprávních nástrojů, které umožní zakázat protiprávní stav

a zabránit jeho trvání a umožní spotřebitelům obdržet odpovídající náhradu v případě způsobené újmy.

#### 4.3.1 Veřejnoprávní vymáhání

Z hlediska veřejnoprávních nástrojů je za rozhodující třeba považovat dozor příslušných orgánů nad fungováním trhu a jeho jednotlivých segmentů, a to jak na vnitrostátní úrovni, tak i na úrovni jednotného trhu EU.

Účinný dozor nad jednotlivými segmenty trhu má význam nejen z pohledu dodržování práv spotřebitelů, ale také z hlediska zajištění podmínek pro rovnou hospodářskou soutěž. Spravedlivá hospodářská soutěž zajišťuje, aby hospodářské subjekty měly motivaci investovat, inovovat, držet krok se svými konkurenty a přicházet s novými a lepšími produkty pro spotřebitele. Například tím, že jsou potírány nekalé obchodní praktiky, se výrazně posiluje vytváření rovných konkurenčních podmínek pro hospodářské subjekty a současně se posilují i práva spotřebitelů. Veřejnoprávní dozor má z hlediska dodržování práva významný preventivní účinek.

V ČR existuje soustava orgánů dozoru, které jsou oprávněny vykonávat dozor nad trhem a vymáhat práva spotřebitelů. Současné uspořádání dozoru nad trhem v ČR prokázalo a nadále prokazuje svoje opodstatnění z pohledu vymáhání dodržování povinností souvisejících s ochranou spotřebitele. Jeho členění je založeno na principu specializace, tj. v převážné většině případů se odvíjí od specializace orgánů dozoru v jednotlivých oblastech činností. I zde je však prostor k dalšímu zlepšení a zvýšení transparentnosti jak vůči spotřebitelům, tak i vůči hospodářským subjektům.

Jedním z nezbytných předpokladů vymáhání práva jsou odborné a kvalifikační předpoklady kontrolních pracovníků. Tento požadavek nabývá významu zejména v současném rozvíjejícím se digitálním prostředí. Je nezbytné zajistit vzdělávání pracovníků dozorových orgánů v oblasti nových technologií, zdokonalit přenos dat, kvalitně a účinně využívat možnosti, které nové technologie nabízejí. Nezbytné je zajistit také vzdělávání v oblasti sběru a způsobu analýz dat tak, aby bylo možné případné porušení spotřebitelských práv odhalit a prokázat. S tím souvisí i nutnost vybavení dozorových orgánů novými IT nástroji a technologiemi, jejichž prostřednictvím by orgány dozoru udržovaly krok s vývojem na trhu.

Veřejnoprávní vymáhání lze vnímat v rovině vymáhání ekonomických práv spotřebitelů a v rovině bezpečnosti výrobků, resp. dodržování požadavků kladených na vybrané výrobky. Obě roviny mají přitom nejen aspekt vnitrostátní, ale i unijní. Obdobně je tomu v oblasti regulace, kdy je EU v oblasti ochrany spotřebitele velice aktivním normotvůrcem, rovněž v otázkách vymáhání požadavků právních předpisů zvyšuje své aktivity a posiluje koordinaci příslušných orgánů dozoru s cílem zajistit, aby společnými silami bylo potíráno protiprávní jednání.

##### 4.3.1.1 Vymáhání ekonomických práv spotřebitelů

Jak již bylo zmíněno, nezbytnou podmínkou reálné ochrany spotřebitelů je vedle kvalitní právní úpravy také vymahatelnost práva. V ČR je k vymáhání práv spotřebitelů v rámci tzv. ekonomické ochrany spotřebitelů zmocněna řada orgánů dozoru. Naprostá většina z nich je vyjmenována v § 23 zákona o ochraně spotřebitele, a to spolu s určením, v jakém úseku státní správy a ke kontrole dodržování kterých povinností jsou tyto orgány příslušné. Orgánem s nejšířší působností je ČOI. Vedle ní působí v dotčených oblastech např. KHS, SZPI, SVS, ČÚZZS, v regulovaných sektorech např. ČNB pro oblast finančních služeb, ČTÚ pro oblast elektronických komunikací a poštovních služeb, ERÚ v oblasti trhu s energiemi. Informace o činnosti těchto dozorových orgánů v uplynulém pětiletém období jsou uvedeny v části II. Strategie a v příloze v tabulce č. 3.



V rámci vymáhání práv spotřebitelů je nutné sledovat vývoj na trhu a zavádění nových technologií. Rozvoj digitálních technologií, on-line platform, vyhledávačů či AI přináší spotřebitelům mnohá úskalí. Je proto klíčové, aby byl tento vývoj orgány dozoru včas podchycen a aby orgány dozoru rozuměly novým technologiím, měly je samy k dispozici, což platí beze zbytku pro novou digitální ekonomiku řízenou daty.

K získávání důkazů o porušení práv spotřebitelů v digitálním světě jsou nutné specifické odborné znalosti, jakož i zavedení nových nástrojů, které umožní odhalit protiprávní jednání. V poslední době se např. objevily systémy, které umožňují automatickou analýzu smluvních ujednání na webových stránkách, které by měly být využívány při screeningu webových stránek, při ověřování stížností spotřebitelů nebo pro účely zahájení šetření porušování spotřebitelských práv.

V této souvislosti bude třeba v nadcházejícím období usilovat o zvýšení úrovně spolupráce mezi orgány dozoru zahrnující výměnu zkušeností při realizaci kontrol a kontrolních technik. Za významný aspekt považujeme organizaci společných dozorových akcí několika dozorovými orgány. Tento přístup je realizací meziodvětvové spolupráce, která je nezbytná mimo jiné při kontrole nových a komplexních dodavatelských řetězců v oblasti e-commerce. Spolupráci příslušných orgánů dozoru na národní úrovni je nutné posílit s cílem zajistit výměnu informací o kontrolních zjištěních, příkladech osvědčených postupů, informací o hospodářských subjektech, které práva spotřebitelů porušují zvláště hrubým způsobem nebo odmítají spolupráci s orgány dozoru. Jeví se žádoucím organizovat také společné kontrolní aktivity, čímž mimo jiné dojde k úsporám personálním a finančním.

V dnešním globalizovaném světě se stále komplexnějšími dodavatelskými řetězci a přeshraničním poskytováním služeb je v mnoha případech velmi obtížné, ne-li nemožné, dosáhnout účinné nápravy. Proto je nezbytná nejen spolupráce na vnitrostátní úrovni, ale i s orgány dozoru ostatních členských států EU. Je však nutné zdůraznit, že v případě on-line platform nebo e-shopů se sídlem mimo EU je vymáhání práv spotřebitele stále jen velmi obtížné, ne-li nemožné.

Rychlý vývoj nových produktů, nových technologií, široké využívání digitálních prvků ve výrobě i v nabídce a obchodování, ale i nepředvídatelné a neočekávané nepříznivé situace, např. krizová situace se šířením onemocnění COVID-19, staví i před orgány dozoru nové výzvy, na které je třeba v krátkém čase reagovat a zajistit tak odpovídající míru ochrany spotřebitelů.

Z hlediska zajištění efektivní ochrany spotřebitele je nutné sledovat a průběžně vyhodnocovat stížnosti spotřebitelů a sledovat vývoj na trhu, a snažit se reagovat na nově vzniklé problémy, kterým jsou spotřebitelé vystaveni. Speciální pozornost je nutné věnovat zvláště zranitelným skupinám spotřebitelů, zejména dětem, seniorům nebo osobám se zdravotním postižením.

Orgány dozoru musí i nadále klást důraz na potírání nekalých obchodních praktik, které spotřebitelům způsobují nejrůznější újmy, nejen ekonomické, a mají dopady na jejich důvěru v trh a ve schopnost správních úřadů jejich práva vymáhat. V této souvislosti je nezbytné i nadále potírat podvodné internetové stránky.

Je však otázkou, zda orgány dozoru disponují dostatečnými oprávněními, aby mohly protiprávní jednání v on-line prostředí účinně a rychle odhalovat a trestat. Zákon o ochraně spotřebitele nyní např. dává pravomoc orgánům dozoru požadovat informace ke zjištění totožnosti odpovědného obchodníka od registrátorů domén a bank. Pokud bude spotřebitelům na některé internetové stránce hrozit závažná a nenapravitelná újma a provozovatel této stránky nebude reagovat nebo bude odmítat zjednat nápravu, dozorové orgány mohou vyžadovat znepřístupnění této internetové stránky, případně zobrazení varování pro spotřebitele. Avšak tyto pravomoci mohou dozorové orgány využít pouze v případě, že se jedná o přeshraniční vymáhání práva, tj. jde-li o potrestání pachatelů, kteří

porušováním právních předpisů působili nebo hrozili způsobit újmu spotřebitelům z jiného členského státu EU. V nadcházejícím období bude třeba analyzovat, zda by neměly vnitrostátní orgány dozoru v oblasti ochrany ekonomických zájmů spotřebitelů disponovat obdobnými pravomocemi, jako při přeshraničním vymáhání a jako v oblasti dozoru nad výrobky (viz níže).

V rámci jednotného trhu EU umožňujícího volný pohyb zboží, služeb a osob je nezbytné, aby všem spotřebitelům EU byla zajištěna stejná míra ochrany a aby práva spotřebitelů byla vynutitelná ve všech členských státech EU. Vzhledem k tomu, že výkon dozoru, resp. dohledu, je v kompetenci členských států, je klíčovou podmínkou pro vymáhání práv spotřebitelů na jednotném trhu EU vzájemná spolupráce mezi orgány dozoru členských států EU a dalšími orgány státní správy majícími v kompetenci spotřebitelskou politiku a vzájemná výměna informací týkající se vymáhání práv spotřebitelů. Kromě vnitrostátních nebo přeshraničních instancí má stále více případů porušování právních předpisů skutečně evropský rozměr, například když se velká společnost zaměřuje na spotřebitele v mnoha členských státech EU se stejnými nebo podobnými nekalými praktikami.

Významným prvkem v oblasti posílení vymáhání práv spotřebitelů je přeshraniční spolupráce s orgány dozoru ostatních členských států EU podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2017/2394 ze dne 22. prosince 2017 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování právních předpisů na ochranu zájmů spotřebitelů a o zrušení nařízení (ES) č. 2006/2004. Nařízení (EU) č. 2017/2394, které se stalo účinným od 17. 1. 2020. Toto nařízení, které nahradilo předešlé nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 o spolupráci orgánů příslušných pro vymáhání zákonů na ochranu zájmů spotřebitelů, přineslo zvýšenou míru harmonizace pravidel pro účinnou a efektivní spolupráci při vymáhání dodržování právních předpisů na ochranu zájmů spotřebitelů mezi příslušnými dozorovými orgány, rozšířilo a sjednotilo minimální úroveň pravomocí příslušných orgánů, a rovněž v co největší možné míře sjednotilo úroveň ukládaných sankcí a podmínky pro jejich ukládání v případě porušení práv spotřebitelů s přeshraničním dopadem.

ČR provedla adaptaci národního právního řádu na nařízení (EU) 2017/2394 prostřednictvím zákona č. 238/2020 Sb., kterým se mění zákon o ochraně spotřebitele, a další související zákony, který se stal účinným dnem 1. 7. 2020. Novou právní úpravou bylo především zakotveno institucionální zajištění aplikace nařízení (EU) 2017/2394 v českém právním prostředí tím, že byl stanoven SLO a orgány příslušné k aplikaci tohoto nařízení<sup>50</sup>, a za tím účelem jim byly uděleny některé nové pravomoci, které v českém právu zakotveny nebyly.

SLO, který byl ustaven v rámci organizační struktury MPO, zejména

- zajišťuje koordinaci příslušných správních orgánů při uplatňování nařízení (EU) 2017/2394,
- plní informační povinnosti vůči EK,
- poskytuje příslušným správním orgánům metodickou a informační podporu,
- koordinuje napojení do IMI a
- předává úkoly plynoucí z nařízení příslušným správním úřadům, popř. koordinujícím orgánům.

V následujícím období je nutné zajistit na vnitrostátní úrovni posílení spolupráce mezi správními úřady při vymáhání práv spotřebitelů, dále je třeba posílit spolupráci s příslušnými správními úřady členských států EU a zvýšit tak ochranu českých spotřebitelů na jednotném trhu. Je žádoucí, aby se

---

<sup>50</sup> Česká obchodní inspekce, Státní zemědělská a potravinářská inspekce, krajské hygienické stanice, Státní veterinární správa, obecní živnostenské úřady, krajské živnostenské úřady, Český úřad pro zkoušení zbraní a střeliva, Česká národní banka, Státní ústav pro kontrolu léčiv, Energetický regulační úřad, Český telekomunikační úřad, Úřad pro ochranu osobních údajů, celní úřady, Rada pro rozhlasové a televizní vysílání, Ministerstvo zdravotnictví, Ústav pro státní kontrolu veterinárních biopreparátů a léčiv, Ústřední kontrolní a zkušební ústav zemědělský, Drážní úřad, Úřad pro civilní letectví, Státní plavební správa, dopravní úřady, Ministerstvo financí, Ministerstvo pro místní rozvoj.

správní úřady více zapojovaly do společných kontrolních akcí (tzv. sweepy)<sup>51</sup>, které se osvědčily jako účinný nástroj proti protiprávním jednáním porušujícím předpisy EU na ochranu zájmů spotřebitelů. Správní úřady by se měly zapojovat zejména do těch společných kontrolních akcí, kde tržní trendy, stížnosti spotřebitelů nebo jiné známky nasvědčují tomu, že by mohla být porušována práva a zájmy českých spotřebitelů. Vedle zvýšení aktivní účasti v těchto společných kontrolních akcích je žádoucí, aby výsledky koordinovaných akcí (sweepy) byly více medializovány a aby byli spotřebitelé informováni o konkrétních zjištěních porušení spotřebitelských práv a o způsobu jejich odstranění. Sweepy mají potenciál i do budoucna, ale bez informování veřejnosti o jejich konání a výsledcích postrádají do jisté míry smysl.

Bylo by rovněž vhodné více informovat o fungování spolupráce mezi správními úřady při vymáhání práv spotřebitelů tak, aby se aktivity orgánů dozoru dostaly do povědomí veřejnosti. Je nezbytné vytvářet podmínky pro činnost SLO na národní úrovni a podporovat rozvíjení spolupráce správních úřadů v rámci národní sítě příslušných orgánů dozoru, jejíž činnost by měla nadále probíhat a dále se rozvíjet.

#### 4.3.1.2 Dozor nad trhem s výrobky

Nezbytnou podmínkou k zajištění bezpečnosti výrobků a souladu výrobků s požadavky právních předpisů je dozor nad trhem s výrobky. Vedle ochrany spotřebitele plní dozor nad trhem s výrobky významnou roli i v oblasti volného pohybu zboží a také hospodářské soutěže na trhu, neboť postihuje ty hospodářské subjekty, které nerespektují požadavky právních předpisů pro uvádění výrobků na trh. Tím takové hospodářské subjekty mohou získávat neoprávněnou konkurenční výhodu nad těmi hospodářskými subjekty, které důsledně právní předpisy dodržují a spolupracují s orgány dozoru.

V ČR existuje soustava orgánů dozoru nad trhem s výrobky, jejichž dozorové kompetence a pravomoci jsou stanoveny zvláštními právními předpisy.

Hlavní pozornost bude potřeba v následujícím období věnovat úzké součinnosti a spolupráci mezi orgány dozoru jak na vnitrostátní úrovni, tak i na úrovni EU, zapojení do informačních a komunikačních systémů na úrovni EU, sledování vývoje na trhu, aplikaci principů analýzy rizika a transparentnosti vůči spotřebitelům a hospodářským subjektům a jejich informování.

Vedle interních komunikačních systémů jednotlivých orgánů dozoru jsou, a nadále budou, k dispozici IT nástroje vyvinuté a spravované EK, které jsou zpřístupněny členským státům EU. Jedná se zejména o systém pro rychlou výměnu informací EU pro nepotravinářské výrobky (Safety Gate/RAPEX) a informační a komunikační systém pro dozor nad trhem ICSMS.

Systém Safety Gate/RAPEX je, a i nadále bude, orgány dozoru využíván pravidelně. Na vnitrostátní úrovni odpovídá za činnost systému MPO, v rámci jehož vnitřní struktury je zřízeno NKM, které je rovněž národním administrátorem systému. MPO každoročně zpracovává zprávu o činnosti RAPEX v ČR, kterou zveřejňuje na svých webových stránkách. Za účelem koordinace a zajištění plnění úkolů vyplývajících z členství České republiky v Safety Gate/RAPEX byla v roce 2018 obnovena činnost mezirezortní pracovní skupiny MPS RAPEX. MPS RAPEX je složena ze zástupců vnitrostátní sítě Safety Gate/RAPEX, a slouží především jako platforma pro výměnu informací v oblasti nebezpečných výrobků, zkušeností s používáním aplikace Safety Gate, výměnu osvědčených postupů, ale také k informování o případných problémech zjištěných při šetření notifikací nebo při aplikaci analýzy rizika.

---

<sup>51</sup> Čl. 3 bod 16 nařízení (EU) 2017/2394 - „společnou kontrolní akci (tzv. sweep)“ koordinovaná vyšetřování spotřebitelských trhů prostřednictvím souběžně koordinovaných kontrolních akcí, jejichž cílem je zkontrolovat dodržování právních předpisů Unie na ochranu zájmů spotřebitelů nebo odhalit protiprávní jednání porušující tyto právní předpisy Unie.

ICSMS<sup>52</sup> má sloužit jako informační platforma ke komunikaci mezi orgány dozoru nad trhem v EU. Záměrem je, aby mezi orgány dozoru v rámci celé EU docházelo k rychlé výměně informací o provedených kontrolách výrobků s cílem šetření zdrojů, koordinace dozorové činnosti, sdílení výsledků testování výrobků a rychlejšího přijímání opatření vůči výrobkům, které nejsou v souladu s požadavky právních předpisů. V souvislosti s nařízením (EU) 2019/1020 se použití ICSMS stává povinným dnem 16. 7. 2021. Vzhledem k minimálním zkušenostem s ICSMS je nutné zajistit proškolení uživatelů ICSMS a propagovat, a i následně kontrolovat, využívání ICSMS. Toto je úkol pro národního administrátora, kterým je MPO, včetně šíření informačních materiálů a informací o využívání ICSMS.

Pokud jde o úroveň EU, v oblasti bezpečnosti výrobků aktivně pracuje pracovní skupina CSN, jejíž jednání se ČR pravidelně účastní. Další pracovní skupinou je pracovní skupina pro RAPEX, která je určena pro NKM a pro diskusi o aplikaci Safety Gate/RAPEX, o jejím dalším rozvoji, k diskusi o hodnocení rizika či k řešení sporných situací. Informace o zasedáních obou pracovních skupin jsou sdíleny prostřednictvím MPS RAPEX.

Spolupráce na úrovni EU v oblasti harmonizovaných výrobků je v současné době zajišťována především prostřednictvím ADCO<sup>53</sup> zřízených EK v jednotlivých sektorech. ČR je zastoupena v každé pracovní skupině, avšak pro účely spolupráce mezi orgány dozoru a informování zejména hospodářských subjektů není k dispozici ucelený přehled zástupců v ADCO a rovněž tak neexistuje výměna informací o činnosti ADCO mezi národními zástupci v ADCO a ostatními orgány dozoru na vnitrostátní úrovni.

S ohledem na potřebu posílení vymáhání regulace týkající se výrobků je nezbytné zajistit účast nejen na zasedáních ADCO, ale i na zasedáních dalších pracovních orgánů EK. Jedná se především o výbor pro dozor nad trhem a soulad výrobků nebo o EUPCN zřízených podle článku 43, resp. čl. 31, nařízení (EU) 2019/1020. Dalším důležitým pracovním orgánem je expertní pracovní skupina IMP-ICSMS, kde se diskutuje o rozvoji ICSMS, o jeho využívání a vytěžování dat, a expertní pracovní skupina PARCS, kde dochází k výměně informací o kontrolách na vnějších hranicích EU a o dozorové činnosti na jednotném trhu.

Dále je nutné zajistit činnost SLO jako centrálního místa, které bude koordinovat postoje a formulovat stanoviska ČR v oblasti dozoru. Funkci SLO vykonává MPO. Významným aspektem činnosti SLO bude rovněž zpracování vnitrostátní strategie dozoru nad trhem s výrobky v úzké součinnosti se všemi zainteresovanými stranami a komunikace s EK a s dalšími SLO ostatních členských států EU. Toto opatření povede ke zvýšení efektivity dozoru nad trhem s výrobky a k posílení ochrany spotřebitele před uváděním na trh neshodných výrobků nebo výrobků, které představují pro spotřebitele riziko.

Užitečnou příležitostí k navázání spolupráce s orgány dozoru ostatních členských států EU jsou společné dozorové aktivity. Společné aktivity pomáhají jednak šetřit náklady na vlastní dozorovou činnost, protože analýzy vzorků jsou zajišťovány a hrazeny z rozpočtu EK (zejména DG JUST nebo DG GROW) v akreditovaných zkušebních zařízeních v EU, a jednak dochází k jednotnému postupu při vymáhání dodržování požadavků právních předpisů EU. Jiným významným aspektem je jednotné hodnocení rizika všemi zúčastněnými orgány dozoru a jeho odborný základ, což může být následně využito v další činnosti orgánu dozoru. V neposlední řadě tyto společné aktivity pomáhají získat informace o dozorových postupech v jednotlivých členských státech EU, laboratorních postupech, o situaci na trhu v jednotlivých členských státech EU a problémech, se kterými se ostatní orgány

---

<sup>52</sup> <https://webgate.ec.europa.eu/icsms/>

<sup>53</sup> [https://ec.europa.eu/growth/single-market/goods/building-blocks/market-surveillance/organisation/administrative-cooperation-groups\\_en](https://ec.europa.eu/growth/single-market/goods/building-blocks/market-surveillance/organisation/administrative-cooperation-groups_en)

dozoru potýkají. Informace o těchto aktivitách však nejsou mezi orgány dozoru dosud dostatečně sdíleny a veřejnost je o nich informována bohužel jen sporadicky. Zapojení do společných kontrolních aktivit na vnitrostátní úrovni se rovněž jeví jako nedostatečné, a proto bylo by žádoucí účast navýšit. Je též nezbytné sdílet informace o výsledcích společných dozorových aktivit, a to jak mezi orgány dozoru, tak i směrem ke spotřebitelské veřejnosti.

K efektivnímu výkonu dozoru nad trhem a omezení výskytu nebezpečných výrobků a výrobků, které nejsou v souladu s požadavky právních předpisů, je nutná spolupráce orgánů dozoru s orgány Celní správy ČR. Kontroly výrobků na vnějších hranicích ČR, a i na vnějších hranicích EU, tedy výrobků vstupujících na jednotný trh EU, provádějí orgány Celní správy ČR. Je potřebné posílit výměnu informací a vzájemnou spolupráci mezi orgány dozoru a orgány Celní správy ČR.

Pro budoucí období je nezbytné, aby kontrolní činnost orgánů dozoru v rozsahu jejich působnosti probíhala kvalitně, kvalifikovaně a s potřebnou účinností i nadále, aby byly zohledněny nové výzvy, které bude třeba do práce dozorových orgánů zakomponovat. Bude nezbytné, aby orgány dozoru spolupracovaly nejen na národní, ale také na evropské úrovni, a to minimálně v rozsahu požadavků stanovených předpisy EU.

### **Shrnutí:**

Hlavními cíli Strategie v dané oblasti je:

- posílení spolupráce orgánů dozoru na vnitrostátní úrovni,
- posílení spolupráce orgánů dozoru a orgánů Celní správy ČR,
- posílení spolupráce mezi vnitrostátními orgány dozoru a orgány dozoru ostatních členských států EU,
- zajištění fungování ústředních styčných úřadů v souladu s předpisy EU,
- využívání stávajících IT nástrojů EK ke zlepšení komunikace mezi orgány dozoru jak na vnitrostátní úrovni, tak i na úrovni EU, a zintenzivnění výměny informací o kontrolní činnosti,
- zajištění aktivní účasti na jednáních pracovních skupin EK,
- podpora účasti na společných projektech v oblasti dozoru realizovaných EK, např. CASP, JA, sweeps,
- zlepšení komunikace výsledků kontrolní činnosti včetně např. informování o podvodných e-shopech,
- zavádění nových postupů a technik do dozorové činnosti,
- využívání analýzy rizika k plánování dozorové činnosti,
- zvyšování kvalifikace a vzdělanostní úrovně pracovníků dozoru,
- pravidelné hodnocení úrovně dozoru nad trhem,
- sledování vývoje na trhu a reagování na aktuální problémy spotřebitelů na trhu.

### **4.3.2 Soukromoprávní vymáhání**

#### **4.3.2.1 Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR)**

Zákonem č. 378/2015 Sb., kterým se mění zákon o ochraně spotřebitele, a některé další zákony, byla do vnitrostátního právního řádu transponována směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů) a současně byl vnitrostátní právní řád adaptován na 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. Tato právní úprava společně s novelami zákona o finančním

arbitrovi, zákona o elektronických komunikacích a zákona o poštovních službách, vytvořila institucionální zabezpečení systému ADR.

Ze zákona jsou subjekty řešení spotřebitelských sporů:

- FA v oblasti finančních služeb,
- ČTÚ v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb,
- ERÚ v oblasti elektroenergetiky, plynárenství a teplotrenství,
- ČOI pro ostatní oblasti,
- MPO pověřené subjekty v rozsahu pověření.

Dosud byly MPO pověřeny mimosoudním řešení spotřebitelských sporů ČAK, SČS a KO ČAP.

MPO vede seznam subjektů ADR<sup>54</sup>. Seznam obsahuje údaje týkající se subjektu ADR a základní informace o řízení před subjektem ADR. MPO tento seznam aktualizuje a příslušné informace oznamuje EK prostřednictvím jí spravované elektronické databáze. MPO vykonává též funkci kontaktního místa vůči EK. MPO zřídilo platformu ADR, která slouží k pravidelnému setkávání zástupců všech subjektů ADR, ke konzultacím, výměně zkušeností a navazování kontaktů a spolupráce.

Provedené hodnocení činností v oblasti systému mimosoudního řešení spotřebitelských sporů ukázalo na jednoznačnou potřebu takovéto cesty pomoci spotřebitelům v oblasti vymáhání práva. Konkrétní a podrobnější informace o fungování ADR jsou uvedeny v části 3 Strategie. Ukazuje se, že právě v případě conciliací ADR funguje především v situacích, kdy podnikateli záleží na jeho vztahu se zákazníky, a je tedy ochoten vzniklé problémy řešit. V případě opačného postoje podnikatele se však spor bohužel vyřešit nikdy nepodaří.

Do budoucna je tedy třeba pokračovat v rozvoji nastaveného systému a ve zvyšování jeho účinnosti na základě podrobnější analýzy možností, jak zvýšit účinnost celého systému. Analýza by měla zahrnovat vyhodnocení rozdělení kompetencí mezi subjekty ADR, aby pro spotřebitele bylo zcela jasné, na koho se mají při řešení své konkrétní situace obrátit, např. při řešení sporů týkajících se finančního trhu, trhu s energiemi, trhu s telekomunikačními a poštovními službami, trhu s výrobky a dalšími službami. Současně by se měla zabývat procesními otázkami při řešení sporů subjekty ADR, kterým je povinnost stanovena zákonem tak, aby bylo dosaženo sjednocení způsobu řešení sporů. Výsledkem analýzy by měl být soubor opatření, který povede ke zvýšení účinnosti systému ADR, např. odstraněním kompetenčních konfliktů, zpřehledněním situace pro spotřebitele nebo sjednocením procesních postupů subjektů ADR stanovených zákonem při řešení sporů. Je důležité, aby jak spotřebitelé, tak i hospodářské subjekty, byli o fungování systému i o dosažených výsledcích pravidelně informováni. I nadále je potřeba podporovat výměnu zkušeností a příkladů dobré praxe v oblasti mimosoudního řešení sporů mezi všemi subjekty mimosoudního řešení sporů, byť jsou jejich modely odlišné.

#### 4.3.2.2 *Evropské spotřebitelské centrum*

ESC ČR bylo založeno 1. ledna 2005 a vzniklo za finanční podpory EK. Pro spotřebitele bylo otevřeno v dubnu 2005 při Ministerstvu průmyslu a obchodu ČR a od 1. ledna 2009 působí při ČOI. Činnost ESC ČR je financována EK a ČOI. Cílem práce ESC ČR je, aby jak čeští spotřebitelé, tak i spotřebitelé z ostatních členských států EU, mohli plně a pohodlně užívat výhod společného trhu Evropské unie. Podstatou ESC ČR je poskytování pomoci spotřebitelům při řešení přeshraničních sporů, přičemž tyto aktivity lze rozdělit na pomoc českým spotřebitelům při řešení sporů s podnikateli

---

<sup>54</sup> <https://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/mimosoudni-reseni-spotrebiteleskych-sporu-adr/zakladni-charakteristiky-subjektu-mimosoudniho-reseni-spotrebiteleskych-sporu---251034/>

z jiných členských států EU a zemí EHP a pomoc spotřebitelům z jiných členských států a zemí EHP při řešení jejich sporů s podnikateli usazenými v ČR. ESC ČR se tedy zabývá pouze přeshraničními spotřebitelskými spory, jejichž stranami jsou spotřebitel a hospodářský subjekt v rámci jednotného trhu EU.

#### ESC ČR<sup>55</sup>

- ✓ nabízí informace a rady týkající se práv spotřebitelů v zemích Evropské unie, Norsku a na Islandu,
- ✓ nabízí spolupráci a pomoc spotřebitelům při vyřizování jejich stížností na kvalitu zakoupených výrobků a služeb či na chování a jednání obchodníků v ostatních členských zemích EU, v Norsku a na Islandu,
- ✓ při asistování spotřebiteli hledá smírné řešení problému s obchodníkem,
- ✓ je kontaktním místem pro bezplatné zprostředkování pomoci spotřebitelům při mimosoudním řešení jejich sporů s obchodníky v členských státech EU, Norsku a na Islandu,
- ✓ podílí se na tvorbě evropské spotřebitelské legislativy,
- ✓ jeho zaměstnanci přednášejí o evropském spotřebitelském právu na univerzitách, mezinárodních konferencích, pro živnostenské úřady a další instituce, dále pak pro studenty středních škol o jejich právech při nakupování na jednotném trhu, např. o výhodách a rizicích nakupování on-line, a podobně,
- ✓ informuje Evropskou komisi o fungování vnitřního trhu a o účinnosti legislativních opatření přijatých na jednotném evropském trhu v oblasti ochrany spotřebitele,
- ✓ je k dispozici jiným státním úřadům a médiím v otázkách evropského spotřebitelského práva.

Veškeré služby ESC jsou spotřebitelům poskytovány bezplatně.

ESC ČR provozuje vlastní webové stránky (<https://evrospkyspotrebiteľ.cz/>), které obsahují základní informace o ESC ČR, informace pro spotřebitele z oblasti ochrany spotřebitele, formuláře pro předložení žádostí o pomoc při řešení sporu, odpovědi na nejčastější dotazy spotřebitelů, informace o nejčastěji řešených sporech a řadu dalších informací z oblasti ochrany spotřebitele. ESC ČR pravidelně zpracovává stručné zprávy o své činnosti, které jsou k dispozici na webových stránkách ESC ČR<sup>56</sup>. Informace ESC ČR sdílí rovněž prostřednictvím sociální sítě Facebook.

V nadcházejícím období se jeví jako nezbytné, aby ESC ČR nadále pomáhalo spotřebitelům a vyvíjelo všechny zmíněné aktivity ve vysoké kvalitě, na kterou jsou spotřebitelé zvyklí. Lze předpokládat, že s rozvojem přeshraničního internetového obchodování mohou spory spotřebitelů početně narůstat, a je třeba, aby tato zavedená instituce byla spotřebitelům nadále k dispozici. Je rovněž nezbytné, aby ESC ČR spolupracovalo s dalšími členy sítě evropských spotřebitelských center (ECC-Net)<sup>57</sup>, která sdružuje všechna evropská spotřebitelská centra v členských státech EU a zemích EHP, a aby se aktivně zapojovalo do společných projektů nebo aktivit.

#### 4.3.2.3 Soudní řízení

Podle článku 6 Evropské úmluvy o ochraně lidských práva a základních svobod má každý právo na to, aby jeho záležitost byla spravedlivě, veřejně a v přiměřené lhůtě projednána nezávislým

---

<sup>55</sup> <https://evrospkyspotrebiteľ.cz/o-nas/>

<sup>56</sup> <https://evrospkyspotrebiteľ.cz/vyrocní-zpravy/>

<sup>57</sup> [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net\\_en](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_en)

a nestranným soudem, zřízeným zákonem, který rozhodne o jeho občanských právech nebo povinnostech. Obdobnou úpravu obsahuje i Listina základních práv a svobod, která ve svém článku 36 odst. 1 stanoví, že se každý může domáhat stanoveným postupem svého práva u nezávislého a nestranného soudu a ve stanovených případech u jiného orgánu. Spotřebitelé se mohou podle platné právní úpravy domáhat svých soukromoprávních nároků u civilních soudů podáním individuální žaloby proti podnikateli podle zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád (dále jen „občanský soudní řád“). K tomuto prostředku ochrany mají spotřebitelé rovný přístup jako jakékoliv jiné osoby, které se nenacházejí v postavení spotřebitele. Na spotřebitele se stejně jako na jiné osoby vztahuje povinnost zaplatit soudní poplatek, ledaže jsou u konkrétního spotřebitele dány důvody pro individuální osvobození od soudního poplatku podle § 138 občanského soudního řádu. Právě soudní poplatek přitom může pro spotřebitele představovat překážku, která jej může odradit od vymáhání nároků prostřednictvím soudního řízení. Spotřebitele v praxi od podání žaloby k soudu odrazují rovněž nejistý výsledek řízení, hrozba náhrady nákladů protistraně v případě neúspěchu ve sporu nebo omezená možnost odvolání (odvolání je vyloučeno u nároků do 10 000 Kč). Z uvedených důvodů je individuální soudní ochrana ze strany spotřebitelů využívána poměrně zřídka.

Pro účely posílení ochrany práv spotřebitelů před soudem je proto vhodné zavést do českého právního řádu, vedle již existujícího mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, také institut kolektivního řízení. Spotřebitelům by tento institut umožnil společný postup proti podnikateli, úsporu na soudních poplatcích i dalších nákladech řízení.

V oblasti spotřebitelského práva je dosavadní kolektivní ochrana spotřebitelů založena převážně na činnosti spotřebitelských organizací. Zásadním pravidlem je ustanovení § 25 odst. 2 zákona o ochraně spotřebitele, podle něhož může sdružení nebo profesní organizace, jež mají oprávněný zájem na ochraně spotřebitele, nebo subjekt uvedený v seznamu osob oprávněných k podání žalob na zdržení se protiprávního jednání v oblasti práv spotřebitelů, podat u soudu návrh, v němž bude požadovat zdržení se protiprávního jednání ve věci ochrany práv spotřebitelů, tj. zejména požadovat zdržení se určité praktiky, která porušuje práva dotčených spotřebitelů. Přestože uvedené subjekty hájí zájmy spotřebitelů, a nikoliv přímo vlastní zájmy, v tomto typu řízení nejsou spotřebitelé účastníky řízení a na řízení se nijak nepodílí.

Uvedený mechanismus je nejvýraznějším kolektivním prvkem ochrany práv spotřebitelů českého právního řádu. Z průzkumu provedeného MSp v roce 2018 nicméně vyplynulo, že je tento mechanismus problematický a v zásadě zcela nefunkční.<sup>58</sup>

#### 4.3.2.4 Kolektivní vymáhání práv spotřebitelů

Se soudní ochranou bezprostředně souvisí také kolektivní soudní ochrana práv spotřebitelů. Její zakotvení v platné úpravě je roztržštěné a možnosti jejího využití jsou velmi limitované. Platná úprava také nijak nepromítá směrnici Evropského parlamentu a Rady (EU) 2020/1828 ze dne 25. listopadu 2020 o zástupných žalobách na ochranu kolektivních zájmů spotřebitelů a o zrušení směrnice 2009/22/ES.

Z důvodu nedostatečné úpravy kolektivní procesní ochrany práv spotřebitelů se praxe potýká s několika zásadními problémy:

- vymáhání práv spotřebitelů z hromadných událostí je neefektivní a nákladné pro stát i účastníky řízení,
- soudy jsou zbytečně zatíženy opakovaným projednáváním stejných otázek,

<sup>58</sup> Důvodová zpráva k návrhu zákona o hromadném řízení, str. 48. Dostupná jako součásti sněmovního tisku 775 na <https://www.psp.cz/sqw/text/tiskt.sqw?O=8&CT=775&CT1=0>.



- stejné případy mohou být posouzeny různě,
- hromadné nároky v bagatelní výši se nevyplatí vymáhat - náklady individuálního soudního řízení, riziko, čas a úsilí do nich vložené výrazně převyšují případný zisk z úspěšného sporu,
- nepoctivě jednající subjekty proto těží z této „nevymahatelnosti drobných nároků“, čímž získávají neoprávněnou konkurenční výhodu oproti poctivým podnikatelům.

Uvedené důvody vedly k předložení návrhu zákona o hromadném řízení, který by spotřebitelům reprezentovaným především kvalifikovanými neziskovými subjekty, umožnil podávat kolektivní žaloby. Věcné řešení nové právní úpravy je založeno zejména na následujících cílech, které odráží problémy neexistujícího kolektivního řízení v oblasti ochrany spotřebitele:

i) Zajištění hospodárnosti řízení a efektivity soudnictví (zejm. odbřemenění soudů)

Česká justice je dlouhodobě přetížená. Proto lze uvítat jakýkoliv nástroj, jenž umožní soudům částečně odlehčit. Institut hromadných žalob slouží jako prostředek pro řešení stejných či obdobných věcí v jednom soudním řízení. Není tak nezbytné, aby se soudy stejnou věcí zabývaly opakovaně. Hromadné řízení je tedy prostředkem k naplnění procesní ekonomie a zajištění hospodárnosti řízení a efektivity soudnictví. Ve svém důsledku povede zavedení hromadných žalob k odbřemenění soudů, čímž vznikne prostor pro to, aby se rozhodování soudů zrychlilo. Lze proto očekávat i vzrůst důvěry v justici.

ii) Posílení zásady jednotného rozhodování ve shodných či obdobných případech

Z povahy hromadné žaloby, která zajišťuje projednání týčž věcí v jediném soudním řízení, zároveň plyne, že přijetím právní úpravy bude současně zamezeno nejednotnosti v rozhodovací praxi soudů. Bude tak zajištěna standardní míra předvídatelnosti soudních rozhodnutí a legitimního očekávání vyvěrající z principu, že podobný případ by měl být řešen stejně.

iii) Zajištění přístupu k soudu spotřebitelům, kteří by jinak svůj nárok sami neuplatňovali, protože se jim to z ekonomického hlediska nevyplatí

Cílem hromadného řízení je zajištění lepšího přístupu k justici všem spotřebitelům, jimž se individuální vymáhání jejich práv nevyplatí. Účelem je zejména zamezit problému tzv. racionální apatie. Poškozené osoby nemají zájem řešit a uplatňovat své bagatelní nároky, protože je to pro ně z ekonomického hlediska příliš nákladné a možný úspěch ve sporu jim za to nestojí. Hromadné žaloby však umožňují koncentraci všech drobných nároků do jedné žaloby tak, že celková výše žalovaného plnění již bagatelní nebude. Tato možnost tak poskytne prostor i pro uplatňování práv a nároků, které by jinak sám poškozený neuplatňoval vůbec.

iv) Vytvoření efektivního hospodářského a společenského stimulu, který povede k narovnání podnikatelského prostředí

Zamezení některých důsledků problému tzv. racionální apatie mj. znamená, že práva spotřebitelů by konečně mohla být v některých případech efektivně prosazována. V některých oblastech v zásadě nedochází k vymáhání utrpěné újmy (výše újmy jednotlivce je minimální) a nezákonně získaný užitek tak zůstává u škůdce. Koncentrací bagatelních nároků do jednoho soudního řízení, lze očekávat, že dojde k jejich vymáhání, a to hromadně jako vysoká částka. Potažmo tím dojde i k vytvoření účinného nástroje vůči všem, kteří doposud z tohoto stavu těží.

Nepoctivé podnikatelské subjekty, které ve stávajícím právním systému mohou de facto bez následků poškozovat zájmy spotřebitelů, budou pod hrozbou případné hromadné žaloby od svých nekalých praktik a nepoctivých jednání raději upouštět a tuto činnost již napříště ani nezahajovat (prevence). Ve svém důsledku je proto hromadná žaloba nástrojem k narovnání podnikatelského prostředí, neboť

nutí nepoctivé aktéry hospodářského styku umravňovat své chování a tím odstraňuje zásadní výhodu, kterou tito dnes mají oproti většině poctivých podnikatelů.

K datu zpracování této Strategie se návrh zákona nachází v Poslanecké sněmovně Parlamentu ČR jako sněmovní tisk č. 775. Aby bylo hromadné řízení pro spotřebitele skutečně užitečným nástrojem vymáhání jejich práv, bude třeba usilovat o jeho schválení v co nejkratší době. Současně bude nezbytné vytvořit mechanismus pro určování spotřebitelských organizací, jež budou oprávněny hromadná řízení zahajovat. Zároveň bude třeba zajistit, aby tyto spotřebitelské organizace měly dostatečné personální i finanční zdroje.

### **Shrnutí:**

Hlavními cíli Strategie v dané oblasti je:

- zajištění fungování systému ADR a jeho dalšího rozvoje,
- zpracování analýzy fungování systému ADR s důrazem na zvýšení jeho účinnosti,
- podpora činnosti ESC a zlepšení využívání jeho poznatků v oblasti ochrany spotřebitele,
- zavedení institutu kolektivního řízení do vnitrostátního právního řádu a tím posílení úrovně ochrany spotřebitele.

## **4.4 Ochrana spotřebitelů na vybraných segmentech trhu**

Je nepochybné, že ochrana spotřebitele se týká trhu jako celku. Nicméně jednotlivé segmenty trhu mají svá specifika, která vyžadují i specifický přístup k ochraně spotřebitelů, neboť spotřebitelé jsou na jednotlivých trzích vystaveni jak společným, tak také odlišným rizikům a problémům. Dále jsou uvedeny některé segmenty trhu, které jsou z pohledu ochrany spotřebitele zásadní:

### **4.4.1 Digitální trh**

Nové technologie přinášejí výhody pro spotřebitele a pro všechny ostatní účastníky trhu. Zároveň však pro spotřebitele představují do jisté míry i hrozbu.

Probíhající digitální transformace trhu má významný dopad na spotřebitele. Na jedné straně jim poskytuje více příležitostí a širší výběr zboží i služeb, na straně druhé může ztěžovat informovaná rozhodnutí a rovněž ztěžovat ochranu zájmů spotřebitelů. Sběr a zpracování podkladových údajů v kombinaci s analýzou chování spotřebitelů a jejich kognitivních předsudků lze použít k ovlivnění spotřebitelů při přijímání rozhodnutí, která mohou být v rozporu s jejich nejlepším zájmem.

Virtuální prostor je relativně jednoduše zneužitelný. Zvláště zneužitelným prostorem jsou sociální sítě, které představují fenomén „sdílení“ informací a komunikaci zejména mladší generace, která ještě není dostatečně obezřetná. Lidé si vytvářejí profily, dávají na web velké množství osobních údajů, informací o způsobu uvažování, zájmech, o připravovaných rozhodnutích (např. trávení dovolené), fotografie, nebo svoje nápady. Takové informace, které jsou dobrovolně zveřejňované na internetu, jsou příležitostí pro vytvoření modelu chování dané osoby, lze vytvářet osobnostní profily s potenciálním zneužitím.

Technologické změny a inovace obchodního modelu mění prostředí elektronického obchodu a tento nový vývoj má dopad i na ochranu spotřebitelů. Některé z výzev zjištěných na počátku rozvoje e-commerce zůstávají relevantní, např. v souvislosti s ochranou osobních údajů. Objevují se ale i nové výzvy, mezi které patří mimo jiné nárůst nabídky nejrůznějších produktů či personalizace cen. Ochrana spotřebitele se v digitální éře stává mnohem komplexnější a zvyšuje potřebu věnovat pozornost zejména zranitelným skupinám populace, zejména dětem a seniorům. Současně se objevují

nové problémy např. ve vztahu k on-line aplikacím a službám nabízeným „zdarma“ výměnou za získání přístupů k osobním údajům uživatele.

Právní úprava na ochranu soukromí a osobních údajů stanoví určité požadavky na zveřejňování informací týkajících se zpracování osobních údajů. Ochrana osobních údajů je jednou z hlavních priorit v digitální éře, neboť riziko jejich zneužití může představovat jednu z hlavních příčin, proč není digitální prostředí více využíváno k prospěchu jeho uživatelů.

Dále je nezbytné poukázat na přeshraniční rozměr elektronického obchodování. Přeshraniční elektronický obchod rozšiřuje výběr nabídky a snižuje ceny více než jiné formy obchodu, umožňuje lidem nakupovat on-line z libovolného místa na světě a v kteroukoli denní dobu. Jak ukazují nejrůznější analýzy<sup>59</sup>, rozrůstá se e-commerce jak v objemu, tak i rozsahu využití. Zvyšuje se objem transakcí elektronického obchodu v odvětvích, jako jsou maloobchod nebo ubytování, současně se ale také mění poptávka po produktech. Změny poptávky jsou odrazem měnícího se vkusu nové generace on-line kupujících, což má rovněž dopad na současné obchodní modely a rozšíření nabídky produktů prodávaných on-line. S e-commerce je spojen i rozvoj nových platebních mechanismů. Mobilní zařízení, jako jsou smartphony a tablety, umožňují stále větší počet bezhotovostních transakcí v oblasti elektronického obchodu.

ČR je členským státem EU s největším počtem e-shopů v přepočtu na počet obyvatel. Zvyšuje se neustále i počet spotřebitelů, kteří nakupují on-line. K rozvoji internetového obchodu přispěla také krizová situace se šířením onemocnění COVID-19, a podle předpokladů dojde ještě k dalšímu posílení internetového obchodování. Krizová situace přinesla proměny rovněž v zákaznické preferenci platebních metod i způsobu doručování zboží z e-shopů. Co se platby týče, u Čechů velmi stoupla obliba platby kartou. Kromě toho jsou populární také další moderní metody transakcí, a to například bezkontaktní platba přiložením mobilního telefonu nebo hodinek. Nicméně přes rapidní nárůst plateb platební kartou zůstává stále v oblibě i platba při doručení (dobírka), která je oblíbena zejména u opatrnějších zákazníků, kteří se obávají, zda jim zboží přijde v pořádku, nebo zda bude vůbec doručeno.

Druhá změna se týká očekávání a preferencí zákazníků ohledně doručení zboží zejména ve vztahu k rychlosti odeslání a rychlosti samotného doručení. Kromě standardních možností doručení na adresu jsou trendem samoobslužná výdejní místa, ze kterých si zákazník může vyzvednout zboží v jakoukoliv dobu. Koronavirová krize zapříčinila, že český elektronický obchod zaznamenal v posledním období nečekaný nárůst. V roce 2020 obrat internetových obchodů dosáhl meziroční růst 26 %. Podíl elektronického obchodu na maloobchodu v ČR přesáhl 16 %<sup>60</sup>. Z výše uvedeného vyplývá význam dopadu e-commerce na spotřebitele a s tím související význam ochrany spotřebitele v tomto segmentu trhu.

V e-commerce byly identifikovány oblasti, kterým je nutné věnovat pozornost i v následujícím období. Jedná se zejména o:

- nabízení produktů nebo služeb „zdarma“, přičemž ve skutečnosti je spotřebitel zaregistrován v režimu předplatného, který po určité době automaticky generuje poplatky, je způsobilé klamat

---

<sup>59</sup> [https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/trust-in-peer-platform-markets\\_1a893b58-en](https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/trust-in-peer-platform-markets_1a893b58-en)  
[https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/protecting-consumers-in-peer-platform-markets\\_5jlwvz39m1zw-en](https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/protecting-consumers-in-peer-platform-markets_5jlwvz39m1zw-en)  
[https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/protecting-and-empowering-consumers-in-the-purchase-of-digital-content-products\\_5k49czlc7wd3-en](https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/protecting-and-empowering-consumers-in-the-purchase-of-digital-content-products_5k49czlc7wd3-en)  
[https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/report-on-consumer-protection-in-online-and-mobile-payments\\_5k9490gwp7f3-en](https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/report-on-consumer-protection-in-online-and-mobile-payments_5k9490gwp7f3-en)  
<https://www.oecd.org/sti/consumer/challenges-to-consumer-policy-in-the-digital-age.pdf>

<sup>60</sup> <https://www.apek.cz/clanky/v-roce-2020-dosahly-prodeje-zbozi-na-internetu-196>

spotřebitele. Spotřebitelé o tomto nejsou vždy informováni, a tak nemají možnost se včas odhlásit z takového režimu, nebo případně zrušit své členství v takovém programu. Podobně mohou být spotřebitelé vystaveni nepravdivým informacím, pokud jde o celkové náklady transakce. Pokud hospodářský subjekt uvede cenu pro spotřebitele, která je nepřesná nebo se jedná jen o část celkové ceny, může se jednat o klamání spotřebitele. Spotřebitelé musí být dobře informováni o všech podmínkách potřebných k využití nabídek „zdarma“ a tyto informace by měly obsahovat délku nabídky (časové omezení) a výši poplatků, které budou účtovány po tomto období. Tyto informace by měly být prezentovány na prominentním místě reklamní nabídky, a to jasným a zřetelným způsobem;

- neuvedení ceny nebo tvorba cen je rovněž často zmiňovanou klamavou obchodní praktikou. Inzerované ceny v e-commerce by neměly skrývat náklady na inzerované zboží nebo službu. Veškeré poplatky včetně celkové ceny by měly být jasně uvedeny již v počátečním stadiu, kdy se spotřebitel rozhoduje o nákupu, a měly by být k dispozici na stejné stránce jako základní cena. Jako vhodný zdroj informací se jeví pro spotřebitele možnost srovnání cenových nabídek<sup>61</sup>;

- reklama v digitálním prostoru by měla být dobře rozpoznatelná jako reklamní sdělení. Současné trendy v oblasti on-line reklamy mají ale často tendenci smazávat rozdíl mezi reklamou a jiným obsahem. To vede k tomu, že spotřebitelé mají problémy rozlišovat vlastní obsah informace od reklamního sdělení, které by mělo být snadno identifikovatelné bez podrobného zkoumání. Některé typy spotřebitelů, zejména zranitelné skupiny spotřebitelů, mohou být náchylnější k tomu, aby se staly obětí podvodných nebo zavádějících marketingových praktik. Takové skupiny spotřebitelů mohou mít potíže s pochopením povahy inzerovaných produktů nebo s potenciálními riziky např. při používání výrobků. Zvláštní pozornost je nutné věnovat tomu, aby reklama zaměřená na spotřebitele byla prezentována způsobem, který je pro ně jasně identifikovatelný. Reklamní sdělení by mělo být navrženo tak, aby všichni spotřebitelé mohli snadno pochopit, že se jedná o reklamu;

- v on-line reklamě a elektronickém obchodování se stále častěji používají spotřebitelské recenze včetně odkazů na sociální média. Nicméně on-line spotřebitelské recenze mohou pro spotřebitele představovat rizika, protože může jít o recenze falešné, zavádějící nebo nepřesné, mohou vycházet z podjatosti spotřebitelů nebo být ovlivněny zaměřením hospodářských subjektů na zveřejňování pouze příznivých recenzí nebo recenzí vytvořených za úplatu, které nemusí odrážet skutečné názory na výrobek nebo službu nebo na jednání hospodářského subjektu. Takové recenze mohou snadno uvést spotřebitele v omyl a být tak klamavou obchodní praktikou;

- nepeněžní transakce, při nichž spotřebitelé dostávají digitální produkty nebo služby výměnou za své osobní údaje nebo za využití v reklamě. I v tomto případě by spotřebitelé měli mít stejnou úroveň ochrany jako ti, kteří za výrobky nebo služby platí. V souvislosti s nepeněžními transakcemi mohou spotřebitelé zaznamenat újmu nejen z vadných výrobků a služeb, ale také ze zneužití jejich osobních údajů nebo jejich klamavého použití ze strany hospodářských subjektů;

- sběr a používání osobních údajů se může stát klamavou praktikou, např. jsou-li spotřebitelé uváděni v omyl při poskytování svých osobních údajů hospodářským subjektům, které porušují povinnosti při shromažďování, používání, ukládání nebo ochraně osobních údajů. Za klamavou praxi lze považovat také případy, kdy by hospodářské subjekty činily zavádějící nebo nepravdivá prohlášení vůči spotřebitelům v zájmu získání jejich osobních údajů, stejně tak by mohlo představovat klamavou praxi opomenutí podstatných informací o účelu sběru údajů spotřebitelů. V zájmu zamezení klamání spotřebitelů je nezbytné, aby spotřebitelům byly poskytovány pravdivé informace o postupech při zpracování údajů. Nedostatek informací o tom, jaká data jsou shromažďována, jak

---

<sup>61</sup> Např. <https://www.ctu.cz/srovnacni-prehled-o-aktualnich-cenach-podminkach>

jsou používána nebo komerčně využívána, představuje překážku pro spotřebitele činit dobře informovaná rozhodnutí.

Nové obchodní modely a digitální technologie podporují také vznik zcela nových on-line trhů pro zboží a služby, které dříve nebyly dostupné on-line, nebo umožňují vstup na trh novým účastníkům. Obchodní modely, které používají on-line platformy, umožňují realizovat mnohem širší rozsah a objem zboží a služeb, které mají být nakupovány a prodávány, než by bylo možné off-line, nebo prostřednictvím internetových stránek jednoho prodejce. Vzhledem k tomu, že on-line platformy představují spojení mnoha neznámých aktérů a produktů, získávají na významu reputační mechanismy, které umožní důvěryhodné transakce, stejně jako mechanismy pro spojení kupujících s prodejci. V nadcházejícím období bude třeba tyto vývojové trendy pečlivě sledovat a reagovat v situacích, kdy by docházelo k poškozování spotřebitelů na jejich právech a bylo zneužíváno jejich významně slabšího postavení.

Nové a vznikající technologie a data umožňují inovace elektronického obchodu a často slouží jako páteř vývoje obchodních modelů. Některé z těchto technologií, jako jsou chytré asistence umožněné AI, představují nové kanály pro prodej nebo nákup produktů přes elektronické sítě. AI může také podporovat autonomní doručovací zařízení (např. bezpilotní letouny nebo roboty), která mohou též podporovat nové obchodní modely e-commerce. AI prodělává bouřlivý vývoj a ovlivňuje každodenní život. Jedná se o stále významnější prioritu na evropské i mezinárodní úrovni. Panuje široká shoda na tom, že AI by měla být používána ve prospěch lidí, což se promítá do výzev k přiměřeným zárukám, aby se zajistilo, že systémy AI jsou navrhovány a provozovány způsobem, který je transparentní a srozumitelný a který respektuje lidské hodnoty a práva, zásady demokracie, kulturu a rozmanitost, zásady nediskriminace, ochranu soukromí a kontrolovatelnost, bezpečnost a odpovídající zabezpečení. Dalšími klíčovými tématy jsou výzvy ke stanovení jasné odpovědnosti za škodu způsobenou AI, k sociálnímu dialogu a rozvoji dovedností.

Systémy AI produkují velké objemy dat, zjišťují vzory chování v ohromných objemech dat, radikálně zlepšují přesnost a snižují náklady na predikce a současně jsou příslibem zvýšení produktivity, např. v odvětví dopravy jsou vyvíjena autonomní vozidla, která slibují cenové a bezpečnostní výhody, zvýšení kvality života a přínosy pro životní prostředí díky virtuálním systémům ovladačů, mapám s vysokým rozlišením a optimalizovaným dopravním trasám. V oblasti finančních služeb se AI využívá k odhalování podvodů, posuzování úvěrové způsobilosti, snižování nákladů na zákaznický servis, automatizování obchodování a pomoc s dodržováním právních předpisů. V oblasti marketingu a reklamy se aplikace s AI používají ke generaci dat o chování spotřebitelů a k personalizaci obsahu, reklamy, zboží a služeb, doporučení a ceny, nebo aplikace virtuální a rozšířené reality (VR/AR) využívají AI k detekci a přizpůsobení obsahu uživatelským reakcím, jako je pohyb očí. I tato oblast bude muset být středem pozornosti z hlediska ochrany spotřebitelů a jejich zájmů. Nebude možné připustit, aby tyto chytré technologie přestaly být „dobrým sluhou“ a změnily se na „zlého pána“, který bude těžit ze slabšího postavení spotřebitelů a jejich zranitelnosti.

Další relativně novou technologií je technologie blockchainů. Blockchain má potenciál odstranit nutnost použít zprostředkovatele pro ověřování třetích osob pro důvěryhodné transakce, což by mohlo usnadnit rozvoj distribuovaných sítí peer-to-peer s více stranami bez nutnosti centralizovaného on-line tržiště. Technologie blockchain by také mohla být použita k rozvoji přenosného a decentralizovaného systému reputace.

Technologické změny postupně smazávají hranice mezi on-line a off-line aktivitami, jakož i mezi zbožím a službami. To má dopad na nastavení zásad, které se stále častěji spoléhají na čím dál více umělý rozdíl mezi tradičním obchodem a e-commerce, přičemž firmy stále častěji kombinují různé aspekty obou přístupů. Například zvyšující se používání kombinace on-line a off-line distribučních

modelů znamená, že kamenné obchody stále častěji vykonávají funkce nad rámec jednoduchého nákupu zboží na místě. Inovativní obchodní modely mohou používat kamenné obchody jako místo odběru nebo vrácení produktů zakoupených on-line nebo jako dočasné skladovací prostory před dodáním. Firmy rovněž experimentují v oblasti logistiky a dodávání objednaného zboží zaváděním nových technologií, např. používání autonomních robotů a bezpilotních vzdušných dopravních prostředků.

### Shrnutí:

Hlavními cíli Strategie v dané oblasti je zaměření na:

- sběr a využívání osobních údajů spotřebitelů,
- reklamu určenou spotřebitelům v digitálním prostoru,
- nabízení produktů a služeb „zdarma“,
- klamavé praktiky v online prostředí a jejich monitorování,
- ochranu spotřebitelů při nepeněžních transakcích,
- spotřebitelské recenze,
- spolupráci s online platformami a provozovateli v oblasti e-commerce,
- sledování vývoje na digitálním trhu, např. vzniku nových obchodních modelů, inovací v elektronickém obchodě, vzniku nových dodavatelských řetězců,
- podporu nelegislativních opatření v oblasti ochrany spotřebitele na digitálním trhu,
- hodnocení rizik pro spotřebitele vyplývajících z rozvíjejícího se digitálního trhu.

#### **4.4.2 Trh s energiemi**

Trh s energiemi je liberalizován a je úzce propojen s energetickým trhem ostatních členských států EU. Liberalizace trhu přinesla spotřebitelům řadu výhod. Spotřebitelé si mohou vybírat mezi dodavateli elektřiny nebo plynu tak, aby jim dodávky energií co nejvíce vyhovovaly ať již z pohledu kvality služeb nebo z pohledu ceny. Na druhé straně jsou spotřebitelé vystaveni na současném vnitrostátním trhu s energiemi některým nekalým obchodním praktikám.

Jednou z hlavních nekalých obchodních praktik, které jsou předmětem stížností ze strany spotřebitelů, jsou nevýhodné smlouvy o dodávkách energií uzavřené s podomními prodejci. Nejčastěji postiženými spotřebiteli jsou senioři, kteří podlehnou přesvědčování podomních prodejců při jejich nezvaných návštěvách především o velké úspoře peněz při změně dodavatele elektřiny nebo plynu. Jinou formou nekalých obchodních praktik je telefonický kontakt spotřebitele s nabídkou účasti ve výběrovém řízení rovněž zaměřený zejména na seniory. Telefonát je veden způsobem, z něhož spotřebitel v žádném případě nemůže pochopit, že uzavírá smlouvu o zprostředkování dodávky energií. Dále se jedná o nekalé praktiky samotných obchodníků s elektřinou a plynem (např. nepřehledné a nejasné smlouvy a obchodní podmínky, postupy při změně dodavatele, nekalé praktiky spojené s nerespektováním změny dodavatele a další nevyžádanou dodávkou energií přes ukončení smlouvy).

Stávající právní úprava obsahuje ustanovení, jejichž cílem je ochrana spotřebitele, který je při uzavírání smluv o dodávkách energií vždy slabší stranou. Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy v případě, že dodavatel zamýšlí zvýšit cenu energie nebo změnit smluvní podmínky. V případě, že dodavatel ceny zvýší, je povinen změnu podmínek nebo zvýšení ceny spotřebiteli oznámit a poučít ho o právu od smlouvy odstoupit. Spotřebitel poté může v zákonných lhůtách jednoduše a bez jakékoliv sankce přejít k jinému dodavateli, kterého si vybere. Není rozhodující, zda jeho smlouva byla uzavřena na dobu určitou nebo neurčitou. Informování o změně podmínek či zvýšení cen má být dostatečně jasné, srozumitelné, adresné a individuálně určené (na jeho základě musí být spotřebiteli

zřejmě zvýšení ceny v jeho konkrétním případě). Nestačí tedy pouhé informování na webových stránkách či obecná informace o zvýšení ceny. Poučení musí obsahovat správnou informaci o právu zákazníka na odstoupení od smlouvy. Spotřebitel má rovněž právo reklamovat dodávku energií. Zřejmě nejčastějším předmětem reklamace je vyúčtování dodávky elektřiny nebo plynu. V případě, že dodavatel reklamaci nevyřídí, popřípadě nevyřídí ve stanovených lhůtách, spotřebitel má nárok na uplatnění náhrady za porušení standardu kvality. Standardy kvality dodávek elektřiny a plynu jsou stanoveny prováděcím předpisem, který stanoví výši náhrad a postup při jejich uplatnění. Porušení standardu kvality je zároveň přestupkem, za který hrozí veřejnoprávní sankce.

Aukce energií jsou trendem dnešní doby. Obcí, společností i domácností, které se jich už zúčastnily nebo chtějí zúčastnit, neustále přibývá. Aukce jsou jednou z forem výběru nového dodavatele. Bohužel, této formy výběru bylo zneužito pro účely zprostředkování změny dodavatele. Aukce a výběrová řízení se zpravidla ve skutečnosti nerealizují a dochází k volnému výběru dodavatele zprostředkovatelem. Při současné praxi zprostředkování změny dodavatele je zásadní udělení plné moci zprostředkovateli k uzavření smlouvy s vybraným zprostředkovatelem nebo smluvní závazek spotřebitele utvrzený smluvní sankcí uzavřít smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny nebo plynu s vybraným dodavatelem. Tzv. aukce a výběrová řízení tak v sobě skrývají pro spotřebitele velká rizika, mezi která patří např. to, že spotřebitel nezná „vítěze“ aukce předem, a tedy nezná předem ani ceník ani obchodní podmínky, přestože je zavázán k podpisu smlouvy. Požadavky na dodavatele jsou ve většině případů minimální a neurčité ohledně výše ceny dodávky, takže snížení ceny v rámci aukcí nemusí být podstatné nebo dokonce nemusí být žádné.

Podle energetického zákona má spotřebitel právo na svobodnou volbu dodavatele. Žádoucí, i do budoucna, je změna dodavatele kdykoliv a co možná nejrychlejší a nejjednodušším způsobem. Za současných podmínek je rychlá změna dodavatele omezena zejména praxí smluv na dobu určitou 2 nebo 3 let s tzv. automatickou prolongací. S tím jsou spojeny vysoké smluvní pokuty za předčasné ukončení smlouvy nebo za porušení jiné smluvní povinnosti. Hrozba vysoké smluvní pokuty je i současným jevem tzv. energetických šmejďů (zprostředkování levnějšího dodavatele elektřiny nebo plynu). Vysoké smluvní pokuty jsou nejčastěji předmětem stížností spotřebitelů. Řešení může částečně přinést posílení práv spotřebitele přijetím novely energetického zákona<sup>62</sup>.

Vedle legislativních nástrojů lze využívat i samoregulační opatření. V současnosti se jedná např. o Deklaraci dodavatelů elektřiny a plynu na ochranu spotřebitele<sup>63</sup>, která byla iniciována SOCR. Deklarace je samoregulačním nástrojem, kdy se poctiví dodavatelé formou veřejného příslibu hlásí k dodržování pravidel obsažených v deklaraci. ERÚ zpracoval vzorový etický kodex obchodníka s elektřinou nebo plynem<sup>64</sup>, který obsahuje souhrn pravidel chování, která mohou sloužit dodavatelům při sestavování vlastních etických pravidel a pro spotřebitele mohou být vodítkem při rozhodování o volbě dodavatele. Ukazuje se, že tyto aktivity vůči tzv. energetickým šmejďům jsou málo účinné.

Důležitým aspektem ochrany spotřebitele na trhu s energiemi je jeho vzdělávání a informovanost. Informovaný spotřebitel může lépe odolat psychologickému nátlaku zejména nepoctivých subjektů a může daleko lépe vyhodnotit nabídky dodavatelů energií. Jako problém se stále jeví to, že spotřebitelé nevědí, z čeho se skládá výsledná cena za dodávky energií, což vede k nesprávnému

---

<sup>62</sup> Návrh zákona byl k okamžiku zpracování tohoto materiálu projednáván v Poslanecké sněmovně jako sněmovní tisk č. 799.

<sup>63</sup> <http://www.socr.cz/clanek/plne-zneni-deklarace-dodavatelu-elektřiny-a-plynu-na-ochranu-spotřebitelu/>

<sup>64</sup> <http://www.eru.cz/documents/10540/462722/Etick%C3%BD%20kodex-%C3%BA%C4%8Dinnost+2.1.2017.pdf/e919ebf5-9a79-4b71-89fd-c67219fba0dc>

vyhodnocení cenových nabídek. V tomto ohledu mohou pomoci i různé kalkulátory nebo srovnávače, které mohou spotřebitelům pomoci v orientaci v cenových nabídkách<sup>65</sup>.

V energetickém sektoru se klade důraz na dopady na životní prostředí, na získávání energie z udržitelných zdrojů a na zvyšování energetické účinnosti včetně výroby energeticky úsporných elektrických spotřebičů. Spotřebitelům, a obecně všem koncovým uživatelům, s vyhledáváním a výběrem energeticky úsporných spotřebičů pomáhá již déle než 25 let energetický štítek. Energetický štítek rovněž urychlil vývoj inovativních, úsporných spotřebičů. Díky uspokojování poptávky po energeticky úsporných spotřebičích došlo u těchto výrobků k výraznému snížení spotřeby energie a nákladů na energii. V průběhu roku 2021 budou některé kategorie elektrospotřebičů<sup>66</sup> označeny novými energetickými štítky. Zařazení výrobků do energetických tříd podle spotřeby elektrické energie tak bude přehlednější (budou odstraněny třídy A s plusy). Nově bude štítek obsahovat jednotnou škálu energetických tříd od A do G pro všechny typy a modely v daných skupinách výrobků. Nově bude na štítku uveden QR kód, jehož prostřednictvím bude možno nahlédnout do evropské databáze EPREL, která umožní snazší porovnání výrobků. Nové štítky spotřebitelům pomohou ještě přehledněji srovnat jednotlivé modely a vybrat si ty provozně nejúspornější.

V listopadu 2016 zveřejnila Evropská komise balíček legislativních předpisů pod názvem „Čistá energie pro všechny Evropany“ nebo též „Zimní balíček“, který významně umocňuje změny ve fungování trhu s elektřinou. I v tomto sektoru dochází k masivnímu rozvoji technologií. Jejich fungující zapojení není možné bez zajištění maximálního propojení energetických trhů v EU a vyvolává potřebu budování tzv. „chytrých sítí“, které umožní zapojení zákazníka jako aktivního účastníka trhu a zahrnutí nových účastníků na trhu. Role jednotlivých účastníků trhu se dynamicky mění, což vede k proměně aktuálně využívaného a jednosměrného procesu mezi výrobcí, provozovateli soustav a odběrateli. Důsledkem je strukturální změna energetického sektoru a podoba trhu jako takového. V tuto chvíli se tak oblast energetiky nachází v situaci, kdy je nezbytné na základě řady vlivů vytvořit nové legislativně-regulační prostředí, které by bylo uzpůsobeno pro novou energetiku, resp. pro účely přechodu (transformace) na novou energetiku.

Zohlednit veškeré tyto trendové změny a požadavky plynoucí z nové evropské legislativy bude nezbytné v novém energetickém zákoně, jehož věcný záměr schválila vláda 7. prosince 2020. V návaznosti na věcný záměr budou předmětem nového energetického zákona nově jednotlivé činnosti (nikoliv jen podnikatelské, jako je tomu dosud) fyzických i právnických osob v energetickém sektoru. Konkrétním cílovým stavem je jasné definování činností a dalších institutů, které mají být novým zákonem upravovány a regulovány, definování práv a povinností vyplývajících z výkonu jednotlivých činností a nastavení pravidel pro vzájemnou interakci subjektů působících na energetickém trhu. Výsledné znění zákona by tak mělo být v souladu s vývojovými trendy energetiky, jakými jsou decentralizace výroby, větší zapojování zdrojů obnovitelné energie, řízení spotřeby elektřiny, zvyšování energetické účinnosti, ukládání energie a propojování jednotlivých sektorů (sector-coupling).

Novou právní úpravou dojde také ke zjednodušení přístupu k podnikání, měla by být zavedena nová databáze energetických zařízení a subjektů provozujících tato zařízení, dále bude zaveden institut aktivního zákazníka, nový subjekt v podobě energetického společenství, budou zavedeny nové činnosti trhu s elektřinou v podobě agregace, ukládání energie a poskytování flexibility, a místo

---

<sup>65</sup> <https://www.eru.cz/informacni-centrum/kalkulatory-srovnani-nabidek>

<sup>66</sup> Od 1. března 2021 budou novým štítkem označeny chladničky a mrazničky, pračky a kombinované pračky se sušičkami, myčky nádobí, televizory, monitory a elektronické displeje. Následně, od 1. září 2021 se nové štítky objeví na světelných zdrojích. U ostatních skupin výrobků, jako jsou například bubnové sušičky, trouby, kotle a klimatizace, se současně používán štítek nemění a k přechodu na nový štítek dojde až v následujících letech.



pojmu spotřebitel bude zaveden pojem zákazník v domácnosti. Nová právní úprava bude samozřejmě pamatovat také na problematiku ochrany zákazníka v domácnosti. Zaměří se zejména na vztah mezi zákazníky a dodavateli energií prostřednictvím nastavení transparentních podmínek jejich smluvních vztahů.

### **Shrnutí:**

Hlavními cíli Strategie v dané oblasti je:

- zajištění práva spotřebitele na svobodnou volbu dodavatele energií bez omezujících podmínek,
- umožnění přechodu spotřebitele k jinému dodavateli energií jednoduše a bez sankcí,
- zajištění řádného informování spotřebitelů o cenách energií a smluvních podmínkách včetně možnosti spotřebitelů porovnat cenové nabídky,
- vyhodnocování stížností spotřebitelů s cílem reagovat na nejčastěji se vyskytující problémy,
- podpora nelegislativních opatření v oblasti ochrany spotřebitele na trhu s energiemi,
- podpora zvyšování energetické účinnosti včetně výroby energeticky úsporných výrobků,
- zajištění označování výrobků energetickými štítky a poskytování informací spotřebitelům o energeticky úsporných výrobcích,
- zpracování a předložení nového energetického zákona, který bude řešit i ochranu spotřebitele na trhu s energiemi.

#### **4.4.3 Trh v sektoru elektronických komunikací a poštovních služeb**

Telekomunikace jsou součástí odvětví informačních a komunikačních technologií (IKT), a proto patří k nejdůležitějším odvětvím moderní ekonomiky. Představují klíčový pilíř digitalizace a konkurenceschopnosti. V posledních dvou dekadách došlo k významnému rozvoji telekomunikačních služeb, především těch mobilních. Trh v oblasti hlasových služeb se víceméně nasýtil a budoucnost patří hlavně datovým přenosům. Elektronické komunikace procházejí neustálými změnami, rychlost i objem přenesených dat se neustále zvyšuje.

Navzdory rostoucí vytiženosti telekomunikační infrastruktury, větší rozmanitosti a kvalitě mobilních služeb konstantně klesá poměr výdajů domácností za telekomunikační služby ve spotřebním koši. Příprava na budoucnost spočívá v technologii 5G a budování optických sítí. Využívání chytrých mobilních telefonů umožňující přenosy velkých objemů mobilních dat změní paradigma fungování mobilních telekomunikací.

Telekomunikační trh ČR je úzce provázán s telekomunikačním trhem EU. Snahy EK na poli elektronických komunikací směřují k regulaci zejména v oblasti poskytování vysokorychlostního internetu v rámci celé EU. Předchozí snaha EK završená regulací cen přeshraničního volání prostřednictvím tzv. nařízení o roamingu vyústila v rapidní snížení ceny přeshraničních hovorů. Operátoři mohou nabízet i levnější sazby, než stanoví regulace. Spotřebitel však má vždy nárok na informace o cenách roamingu při cestě v rámci EU. Při překročení hranice do jiného členského státu spotřebitel obdrží SMS zprávu, která informuje o cenách za odchozí a příchozí telefonáty, a tato SMS je zdarma. Současně musí být spotřebiteli poskytnuto kontaktní číslo, na kterém může získat více informací. V rámci digitálního programu pro Evropu podporuje EK vysokorychlostní přístup k internetu, vytvoření skutečného jednotného digitálního trhu, který podpoří přeshraniční elektronický obchod a zvýší důvěru spotřebitelů v on-line transakce a elektronické nástroje. EK prostřednictvím kampaně „Otevřený internet a neutralita sítí v Evropě“ prosazuje transparentnost a jednoduchost přechodu k jinému poskytovateli internetových služeb a také zvažuje možnost

případně regulace trhu za účelem posílení hospodářské soutěže a zvýšení možnosti volby pro spotřebitele.

Ochrana spotřebitele jako slabší smluvní strany musí i v tomto případě vycházet z reálného prostředí a reagovat na problémy spotřebitelů v oblasti telekomunikací. V souladu s nedávno přijatou právní úpravou<sup>67</sup> např. nesmí podnikatel poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací a připojení k veřejné komunikační síti po spotřebiteli žádat úhradu sankce za předčasné ukončení smlouvy na dobu určitou.

Úhrada sankce smí být požadována pouze, pokud se spotřebitel rozhodne ukončit smlouvu před uplynutím tří měsíců od jejího uzavření. V takovém případě může být podnikatelem stanovena sankce, která však nesmí být vyšší než jedna dvacatina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo jedna dvacatina součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy. Dalším opatřením ve prospěch spotřebitele je zkrácení lhůty v případě, že se zákazník rozhodne využít možnosti přenesení svého telefonního čísla k novému operátorovi. Nyní k zániku smlouvy musí dojít nejpozději počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty 2 pracovních dnů, která začne běžet, jakmile přejímající poskytovatel služby vyrozumí opouštěného poskytovatele služby, neboli operátor má na toto převedení zjednodušeně řečeno pouze dva pracovní dny.

ČTÚ spustil na svých webových stránkách pilotní provoz srovnávacího nástroje cen a kvality služeb elektronických komunikací, který má za cíl zvýšit transparentnost a porovnatelnost služeb pro spotřebitele<sup>68</sup>. Tento krok by měl také vést k posílení konkurenčního prostředí, jelikož cena i kvalita služeb poskytovaných operátory budou transparentní, čímž podnikatelé budou povzbuzováni k nabízení výhodnějších nabídek. Pro informovanost širší veřejnosti o maloobchodní cenové hladině nejvýznamnějších služeb elektronických komunikací provozuje ČTÚ na svých webových stránkách tzv. cenový barometr<sup>69</sup>.

Základem pro to, aby spotřebitelé byli správně informováni o svých právech a povinnostech, je jejich vlastní aktivita. Podmínkou je však dostatek jasných, správných a srozumitelných informací. Za takový zdroj informací však nelze považovat písemné smluvní podmínky, které jsou natolik dlouhé, nepřehledné a složité, že je spotřebitelé buď nečtou, nebo jim ani po přečtení nerozumí. V roce 2019 si zákazníci nejčastěji stěžovali na problémy při uzavírání smluv<sup>70</sup>, kdy se obsah formálně uzavřené smlouvy (dle tvrzení zákazníků) liší od podmínek sjednaných se zástupci podnikatelů ústně. Dále měli problémy s ukončováním smluv, kdy podle podaných stížností dochází ze strany podnikatelů k obstrukcím, které mají zákazníkům znesnadnit ukončení smlouvy, případně odchod k jinému poskytovateli elektronických komunikací. Zaznamenány byly i stížnosti na jednostranné změny smlouvy a na problematiku automatického prodlužování závazků. Problémy mají zejména zranitelné skupiny populace, především senioři. Spotřebitele je třeba o problematice elektronických komunikací srozumitelně informovat; např. ČTÚ pořádá Telekomunikační akademii pro seniory<sup>31</sup>. I nadále je nutné posilovat vědomí spotřebitelů, a zejména zvláště zranitelných spotřebitelů, o jejich právech a povinnostech např. prostřednictvím zmíněného projektu Telekomunikační akademie, nebo vydáním informačních brožur nebo informací na webu a sociálních sítích ČTÚ a spotřebitelských organizací. Také je třeba aktivně, případně za podpory spotřebitelských organizací vytvářet různorodé informační kampaně s cílem zajistit informovanost spotřebitelů

---

<sup>67</sup> Zákon č. 311/2019 Sb., kterým se mění zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektrotechnických komunikacích), který byl zveřejněn ve Sbírce zákonů, částce 133 zveřejněné dne 28. 11. 2019.

<sup>68</sup> <https://srovnovac.ctu.cz/>

<sup>69</sup> <https://www.ctu.cz/vyhledavaci-databaze/srovnavaci-prehled-cen-a-podminek/cenovy-barometr>

<sup>70</sup> Výroční zpráva ČTÚ za rok 2019, <https://www.ctu.cz/2019>

v oblasti elektronických komunikací i poštovních služeb ve vztahu k jejich právům a možnostem se práva domoci. S otázkou zvýšení informovanosti souvisí rovněž aktivní podílení se na eliminaci šíření dezinformací k vlivu technologií v elektronických komunikacích na životní prostředí a zdraví spotřebitele (sítě 5G).

Poštovní sektor prochází v posledních letech dynamickým vývojem. Faktory, jako jsou elektronická komunikace, digitalizace, stále dynamičtější rozvoj elektronického obchodu a další, výrazně mění poštovní trhy v jednotlivých zemích, ale i globálně, vedou k nutnosti zamýšlet se a reagovat na uvedené změny, a to jak na úrovni poštovních operátorů, tak v oblasti stávajícího regulačního rámce. Významně se snižuje podíl dříve tradičních služeb spočívajících ve výměně zpráv a dokumentů, a naopak prudce rostou služby spojené s dodáváním zboží nakupovaného prostřednictvím elektronického obchodu. V souvislosti s liberalizací poštovních trhů, která byla již v rámci EU dokončena, se pak rovněž snižuje podíl národních veřejných poštovních operátorů na některých segmentech trhu. Liberalizace trhu s poštovními službami byla de facto dokončena přijetím novely zákona o poštovních službách v roce 2013.

K úplné liberalizaci poštovního trhu nebylo však přistoupeno ve vztahu ke službě dodání peněžní částky poukázané poštovním poukazem, jelikož tuto službu může podle zákona provozovat pouze držitel poštovní licence. Evidence provozovatelů poštovních služeb je vedena ČTÚ<sup>71</sup>. V průběhu roku 2019 mělo celkem 37 provozovatelů oprávnění v podnikání v poskytování poštovních služeb. Z těchto 37 provozovatelů jich ale pouze 25 reálně poskytovalo poštovní služby, tedy skutečně přepravovalo poštovní zásilky. Podání na celém území České republiky nabízelo v rámci některé poštovní služby celkem 23 provozovatelů poštovních služeb, a dodávání poštovních zásilek na celém území České republiky umožňovalo 31 provozovatelů. Celkem 14 z těchto provozovatelů zajišťuje dodávání poštovních zásilek v některých oblastech prostřednictvím jiného provozovatele poštovních služeb, nikoliv vlastními prostředky.

Provozovatelé poštovních služeb jsou povinni zpřístupnit poštovní podmínky, čímž nabízí každému uzavření poštovní smlouvy v souladu s obsahem těchto poštovních podmínek. Poštovní služby jsou poskytovány na základě uzavření poštovní smlouvy mezi odesílatelem a provozovatelem. Vztahy mezi odesílatelem, adresátem a provozovatelem poštovních služeb, tedy jejich vzájemná práva a povinnosti jsou upraveny kromě ustanovení zákona o poštovních službách touto smlouvou. Obsahem smlouvy je i ta část poštovních podmínek týkající se poštovní služby, kterou si odesílatel z nabízených možností vybral.

Vývoj vnitrostátního trhu poštovních služeb lze dokumentovat na počtu přepravených poštovních zásilek v rámci jednotlivých poštovních služeb.<sup>70</sup> V roce 2019 došlo k poklesu počtu poštovních zásilek, jako jsou poštovní zásilky do 2 kg nebo doporučené zásilky. Hlavním důvodem je změna způsobu komunikace, k níž došlo v důsledku masového rozšíření služeb elektronických komunikací, jako jsou e-maily, SMS zprávy, datové schránky nebo různé komunikační aplikace. Pokles lze pozorovat i u kategorie služby dodání cenné zásilky, resp. dodání cenné zásilky do 10 kg. U služeb dodání poštovního balíku, popř. dodání poštovního balíku do 10 kg, pokračoval i v roce 2019 nárůst celkového počtu přepravených balíků. Ten je způsoben zejména nabídkou dodání poštovních zásilek z e-shopů prostřednictvím tzv. výdejních míst dvou velkých provozovatelů poštovních služeb. Elektronické bankovníctví nahrazuje dříve hojně využívanou poštovní službu dodání poštovních poukázek. Počet přepravených poštovních poukázek klesá, neboť stále více obyvatel i dalších institucí využívá možnosti bezhotovostních plateb. Provozovatelé poštovních služeb nabízejí podání

---

<sup>71</sup> <https://www.ctu.cz/vyhledavaci-databaze/evidence-provozovatelu-poskytujicich-nebo-zajistujicich-postovni-sluzby>

poštovních zásilek buď formou tzv. svozu, tedy vyzvednutí přímo u zákazníka, nebo prostřednictvím kamenných provozoven, ať již vlastních provozoven nebo provozoven smluvního partnera.

V souladu se zákonem o poštovních službách musí být zajištěna dostupnost základních služeb, jimiž se rozumí nejdůležitější poštovní a zahraniční poštovní služby, které jsou pro veřejnost nezbytné, jako jsou obyčejné zásilky a balíky, doporučené zásilky, cenné zásilky, poštovní poukázky. Základní služby musí být poskytovány trvale na celém území ČR v kvalitě stanovené právními předpisy, která je v souladu s potřebami veřejnosti, a za dostupné ceny. Základní služby musí umožnit každý pracovní den nejméně jedno poštovní podání a dále alespoň jedno dodání na adresu každé fyzické nebo právnické osoby, s výjimkou případů, které jsou stanoveny prováděcím právním předpisem. Spotřebitelé mohou v případě nespokojenosti s poskytnutou poštovní službou uplatnit reklamaci vad poskytované poštovní služby u provozovatele poštovních služeb. Není-li reklamaci ze strany provozovatele poštovních služeb vyhověno, nebo není-li reklamáce vůbec vyřízena, může se spotřebitel obrátit na ČTÚ. V budoucnu bude potřebné zaměřit se na zachování kvalitních a cenově dostupných poštovních služeb pro všechny spotřebitele. Současně je třeba počítat i s tím, že s dalším rozvojem elektronických komunikací se bude využívání poštovních služeb měnit a na tento trend bude třeba reagovat.

### Shrnutí:

Hlavními cíli Strategie v dané oblasti je:

- zvýšení transparentnosti a jednoduchosti přechodu k jinému poskytovateli internetových služeb,
- usnadnění přechodu spotřebitele k jinému poskytovateli telekomunikačních služeb,
- zajištění řádného informování spotřebitelů o cenách telekomunikačních služeb a smluvních podmínkách včetně možnosti spotřebitelů porovnat cenové nabídky,
- vyhodnocování stížností spotřebitelů s cílem reagovat na nejčastěji se vyskytující problémy,
- zvýšení kvality poskytovaných poštovních služeb,
- zajištění dostupnosti základních cenově dostupných poštovních služeb,
- sledování vývoje na trhu s poštovními službami a reakce na tento vývoj z pohledu ochrany spotřebitele.

#### **4.4.4 Finanční trh**

Ochrana spotřebitelů na finančních trzích je důležitou součástí ochrany spotřebitele. Finanční produkty se stávají čím dál komplexnější, zavazují spotřebitele na poměrně dlouhé období a mají zásadní dopady na ekonomickou situaci spotřebitelů. S rozvojem nových technologií jsou spotřebitelé na finančních trzích také vystaveni novým nástrahám a musí čelit náročným výzvám. Ochranou spotřebitelů na finančním trhu se zabývá i Nový program pro spotřebitele, který uvádí, že odvětví retailových finančních služeb bylo hluboce proměněno digitalizací, která zavedla nové trendy a řešení a diverzifikovala nabídku finančních produktů a služeb. Netradiční poskytovatelé těchto služeb, např. poskytovatelé vzájemných půjček (peer-to-peer lenders), se připojili k tradičním poskytovatelům, kteří sami stále více využívají on-line prodejní kanály. Mnohé produkty, jako jsou krátkodobé půjčky s vysokými náklady, které jsou uzavírány na krátkou dobu, ale které s sebou nesou významné náklady pro dlužníka, jsou uváděny na trh stále častěji a prodávány digitálně. Finanční technologie, jako je řešení okamžitých plateb, mohou spotřebitelům přinést hmatatelné výhody, mohou však vyžadovat zvláštní opatření na ochranu spotřebitele. Komise nedávno oznámila iniciativy, které zlepšují ochranu spotřebitelů při platbách. Tyto otázky budou posuzovány v rámci nedávno přijaté strategie pro maloobchodní platby pro EU.

V oblasti retailových finančních služeb zatím z objektivních (jazykových, kulturních, behaviorálních, historických) příčin neexistuje zcela jednotný trh EU, a tudíž podmínky pro spotřebitele v tomto odvětví ekonomiky se v jednotlivých členských státech odlišují. EK vyvíjí snahy ke sjednocení národních úprav prostřednictvím předpisů EU v oblasti retailových finančních služeb, jako jsou pojištění, spotřebitelské úvěry, hypotéky, platební služby a bankovní účty. Pouze asi 3 % nákupů v rámci retailových finančních služeb probíhají přes hranice. Na vnitrostátních trzích existuje mnoho produktů, pro spotřebitele v jednom členském státě EU je však obtížné koupit produkty v jiném členském státě. To nejenom omezuje volbu, ale vytváří i neopodstatněné cenové rozdíly. Příkladem bariér mezi jednotlivými trhy členských států EU je situace, kdy si spotřebitel chce zakoupit spořicí produkt v jiném členském státě, ale to je umožněno pouze rezidentům daného státu. Na jiné bariéry lze narazit, pokud si spotřebitel chce zakoupit produkt (např. hypotéku) od poskytovatele z jiného členského státu. Nejenom občan EU, který se přestěhoval do jiné členské země, se setkal se situací, kdy nemohl nadále používat své pojištění (nemovitosti či odpovědnost za škody) nebo se jeho pojištění výrazně zdražilo. Přetrvávající bariéry a nevyužití příležitosti na jednotném trhu zmapovala EK v Zelené knize o retailových finančních službách.<sup>72</sup> EK v Zelené knize navrhuje rovněž způsoby, jimiž by bylo možné identifikované překážky překonat, včetně nejlepšího využití nových technologií, a přitom udržet odpovídající úroveň ochrany spotřebitele a ochrany investorů.

Pro formulaci doporučení pro budoucí léta je rovněž vhodné využít poznatky z krize způsobené pandemií onemocnění COVID-19, které naznačily určité možnosti rozvoje samoregulačních přístupů k ochraně spotřebitele. Dne 31. října 2020 skončilo plošné moratorium na splátky úvěrů a hypoték (dle zákona č. 177/2020 Sb.). V návaznosti na tuto skutečnost se ministryně financí dohodla s poskytovateli spotřebitelských a jiných úvěrů (tj. bankami a nebankovními společnostmi) na společensky odpovědném přístupu, který spočívá v poskytování individuálních úlev dlužníkům (spotřebitelům, OSVČ), kteří v důsledku pokračující epidemie COVID-19 nejsou schopni splácet sjednané úvěry. Tento závazek věřitelů představuje formu samoregulace, která je obecně důležitou a žádoucí součástí ochrany spotřebitele na finančním trhu, neboť umožňuje flexibilněji, přiměřeněji, adresněji, a tedy celkově efektivněji reagovat na konkrétní aktuální problémy a řešit je jak v souladu s potřebami spotřebitelů, tak i zájmy poskytovatelů finančních služeb. Role státu je však i zde nezbytná – spočívá ve výkonu veřejné kontroly plnění těchto dobrovolných závazků a v případném legislativním či jiném zásahu v situaci, kdy se samoregulace ukáže jako nefunkční. Důležitou podpůrnou roli v tomto procesu hrají neziskové organizace zabývající se spotřebitelskými otázkami a dluhovým poradenstvím, které regulátorovi zprostředkovávají zkušenosti občanů s fungováním samoregulace v praxi a pomáhají monitorovat ilegální část úvěrového trhu.

V roce 2019 byla publikována veřejná konzultace k plánovaným legislativním opatřením plynoucím z Koncepce rozvoje kapitálového trhu v České republice pro roky 2019-2023, která byla v témže roce schválena vládou. Řada opatření, která tato koncepce navrhuje, se přímo dotýkají i spotřebitelů – tj. retailových investorů. S ohledem na skutečnost, že retailoví investoři nejsou schopni rozpoznat, zda jim prostřednictvím internetu nabízí dluhopisy regulovaný subjekt (obchodník s cennými papíry) či subjekt, který regulaci nepodléhá (inzertní platforma), je žádoucí zajištění vyšší ochrany investorů využívajících služeb těchto platforem, spočívající zejména v transparentnější informační povinnosti, včetně informací povinně poskytovaných v rámci reklamy. Drobní investoři, kteří s investováním na kapitálovém trhu nemají větší zkušenosti, často nejsou schopni vyhodnocovat související rizika, jedná-li se o investice, které v současnosti nejsou plně regulovány (korporátní dluhopisy). K tomuto účelu koncepce navrhuje zakotvení povinnosti vyhotovení tzv. scorecardu korporátních dluhopisů, který má představovat rychlý a jednoduchý nástroj pro počáteční posouzení emitenta. Dalšími opatřeními, která mají v důsledku zvýšit atraktivitu investování pro občany (jako alternativu

---

<sup>72</sup> [https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-8-2016-0434\\_CS.pdf](https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-8-2016-0434_CS.pdf)

klasickým depozitním či penzijním produktům), mají dle koncepce být např. zavedení účtu dlouhodobých investic a standardizace investičních dotazníků. Dne 2. 9. 2020 byl poslancům Poslanecké sněmovny Parlamentu ČR rozeslán návrh, kterým se mění některé zákony v souvislosti s rozvojem kapitálového trhu, jako sněmovní tisk č. 993/0.

### Shrnutí:

Hlavními cíli Strategie v dané oblasti je:

- vytvoření podmínek pro dlouhodobě efektivní výkon dohledu v oblasti ochrany spotřebitele na finančním trhu,
- poskytování správných a srozumitelně prezentovaných informací spotřebitelům o finančním trhu a finančních produktech,
- poskytování účinné pomoci v řešení sporů spotřebitelů týkajících se finančních služeb,
- odborné konzultace s distributory finančních služeb při přípravě a zavádění opatření v zájmu ochrany spotřebitele,
- spolupráce s nevládními neziskovými organizacemi zabývajícími se spotřebitelskými otázkami a dluhovým poradenstvím,
- podpora samoregulačních a jiných nelegislativních opatření v oblasti ochrany spotřebitele na finančním trhu,
- vyváženost mezi ochranou spotřebitele na straně jedné a stabilitou a rozvojem finančního trhu na straně druhé.

#### **4.4.5 Trh s výrobky**

Trh s výrobky je nesmírně široký, zahrnuje obrovské množství nejrůznějších výrobků a podléhá neustálému vývoji, což je zvláště markantní v několika posledních desetiletích. Rychlý vývoj nových výrobků, nových technologií, široké vyžívání digitálních prvků ve výrobě i v nabídce a obchodování, jakož i nepředvídatelné a neočekávané situace, jako pandemie šíření onemocnění COVID-19, vytváří výzvy na zajištění odpovídající míry ochrany spotřebitelů v novém prostředí. Trh s výrobky se vyznačuje také velkou mírou flexibility, neboť musí reagovat na stále nové požadavky a poptávku nejen ze strany spotřebitelů, ale obecně všech koncových uživatelů výrobků.

V souladu s právní úpravou musí hospodářské subjekty uvádět na trh pouze bezpečné výrobky a výrobky, které splňují požadavky stanovené právními předpisy. I přes tuto zákonnou povinnost je na trhu zjišťována přítomnost nebezpečných výrobků nebo výrobků neshodných, tedy výrobků neodpovídajících požadavkům právních předpisů. Toto konstatování vyplývá z analýzy systému Safety Gate/RAPEX zřízeného a spravovaného EK<sup>73</sup>. Např. v roce 2018 si orgány dozoru členských států EU vyměnily 2257 varování o nebezpečných výrobcích, v roce 2019 to bylo 2243 varování. Nejčastěji oznamovanou kategorií výrobků jsou v posledních letech hračky, motorová vozidla, oděvy, textil a módní doplňky či kategorie elektrická zařízení a přístroje. Vedle nebezpečných výrobků jsou na trh rovněž uváděny výrobky, které nesplňují požadavky právních předpisů, ale zjištěné nedostatky mohou být odstraněny a po jejich odstranění je možné výrobky na trh uvádět. Podstatná část výrobků nebezpečných nebo neshodných byla vyrobena mimo EU, ale i na uvádění takových výrobků na trh se vztahují stejné požadavky jako na výrobky vyrobené v EU.

Vedle povinnosti uvádět na trh pouze bezpečné výrobky jsou hospodářské subjekty povinny v případě, že na trh byl jimi uveden nebezpečný výrobek, o této skutečnosti informovat příslušný

---

73

[https://ec.europa.eu/consumers/consumers\\_safety/safety\\_products/rapex/alerts/repository/content/pages/rapex/index\\_en.htm](https://ec.europa.eu/consumers/consumers_safety/safety_products/rapex/alerts/repository/content/pages/rapex/index_en.htm)

orgán dozoru a realizovat opatření na eliminaci rizika vyplývajícího z nebezpečného výrobku. K tomuto účelu byl EK dán k dispozici IT nástroj Business Gateway<sup>74</sup>. Hospodářské subjekty však k oznamování přijetí dobrovolných opatření na vnitrostátní úrovni využívají jiné postupy. Obecně bude nutné v následujícím období prohloubit znalosti hospodářských subjektů o systému Safety Gate/RAPEX, pomoci jim pochopit jeho fungování a účel a stejně tak směřovat hospodářské subjekty k využívání IT nástroje na oznamování dobrovolných opatření.

Dalším z indikovaných problémů je velmi nízká účinnost stahování nebezpečných výrobků z trhu nebo z oběhu, tedy přímo od spotřebitelů. Stahování výrobků z oběhu je přitom jedním z nejdůležitějších opatření ke snížení rizik, která nebezpečné výrobky představují, avšak podíl výrobků, které se podařilo získat od spotřebitelů zpět, zůstává obecně nízký. Nezřídka se stává, že spotřebitelé výrobek, který byl stažen z trhu nebo z oběhu, nadále používají, přestože byli s touto skutečností seznámeni.

Aby se zlepšila účinnost stahování výrobků z trhu nebo oběhu ze strany spotřebitelů, je zásadní pochopit chování spotřebitelů. První celoevropský průzkum EK<sup>75</sup> zaměřený na zjištění chování spotřebitelů ve vztahu ke stahování výrobků z oběhu a na účinnost stahování nebezpečných výrobků z oběhu poukazuje na potřebu zvyšování povědomí o možnosti vrátit prodávajícímu nebezpečný výrobek a požadovat kompenzaci, ale také na zajištění toho, aby se postupy registrace a stahování výrobků z trhu nebo oběhu staly pro spotřebitele snazšími a transparentnějšími.

Z daného průzkumu vyplývá, že čeští spotřebitelé jsou o povinnosti výrobců stáhnout z trhu nebo oběhu nebezpečné výrobky informováni<sup>76</sup>, a možnost vrácení nebezpečných výrobků využívají<sup>77</sup>. Ke zvýšení účinnosti stahování výrobků z trhu nebo oběhu však bude nutné v budoucnu realizovat doporučení, která byla formulována na základě behaviorálních studií, a to jak správními úřady, tak zejména hospodářskými subjekty. Mezi tato doporučení patří např. jednodušší, jasná a transparentní formulace oznámení o nebezpečném výrobku, způsob komunikace<sup>78</sup>, jednoduchý popis rizika a stručné pokyny pro vrácení výrobku. Aby se dosáhlo zvýšení účinnosti stahování výrobků z trhu nebo oběhu, jeví se jako nutná spolupráce mezi správními úřady, spotřebitelskými organizacemi a hospodářskými subjekty, např. při využívání a výměně zkušeností z praxe a technologického know-how k přímému kontaktování spotřebitele, ať již spotřebitel nakupuje on-line nebo off-line, nebo vypracování doporučení nebo pravidel pro osvědčené postupy pro stahování výrobků z oběhu. V této

---

<sup>74</sup> <https://webgate.ec.europa.eu/gpsd/>

<sup>75</sup> [https://ec.europa.eu/consumers/consumers\\_safety/safety\\_products/rapex/alerts/?event=tips:home](https://ec.europa.eu/consumers/consumers_safety/safety_products/rapex/alerts/?event=tips:home)

<sup>76</sup> V průzkumu 85,5 % respondentů z České republiky uvedlo, že je informováno o povinnosti výrobců stáhnout z oběhu nebezpečné výrobky (73,5 % v případě motorových vozidel, 78,5 % v případě domácích elektrických spotřebičů).

<sup>77</sup> Z průzkumu vyplynulo, že čeští spotřebitelé reagují na výzvy k vrácení nebezpečných výrobků ve všech vybraných případech (např. je-li riziko jasně komunikováno – 97,5 %, je-li jasně uveden postup vrácení – 94,7 %, spadá-li výrobek do vyšší cenové kategorie – 8,0 %, zná-li další osobu vlastníci stejný výrobek – 94,7 %, pokud spotřebitel výrobek vlastní – 97,1 %).

Na dotaz, zda v posledních dvou letech se ke spotřebiteli dostala informace o stahování určitého výrobku z oběhu, odpovědělo kladně 61,3 % českých spotřebitelů, ale pouze 4,5 % uvedlo, že se jednalo přímo o výrobky, které byly jimi zakoupeny. Pokud se jedná o zdroje informací, čeští spotřebitelé získávají informace o výrobcích stahovaných z oběhu nejčastěji prostřednictvím tradičních médií (84,8 %), on-line médií pak 61,2 %, osobně sdílí tento typ informací 30,3 % spotřebitelů. Čeští spotřebitelé preferují publikování informací prostřednictvím tradičních komunikačních kanálů (81,7 %), druhou nejčastěji zmiňovanou možností je přímá komunikace (80,3 %).

<sup>78</sup> Nejúčinnější strategie, jak oslovit dotčené zákazníky, bude záviset na konkrétním případě. Kdykoliv je to proveditelné, měla by se nejprve zvážit přímá komunikace (jako je osobní e-mail, dopis, SMS, telefonní hovor a upozornění prostřednictvím aplikací a připojených zařízení), protože to není jen nejúčinnější způsob, ale také nejpreferovanější komunikace. Je ale též nezbytné využívat všechny další dostupné komunikační kanály, např. webové stránky společnosti, sociální média, blogy, placená oznámení v novinách, televizi nebo rádiu a také informace na prodejních místech (plakáty, letáky).

souvislosti je žádoucí se věnovat otázce možnosti registrace výrobků a směrem ke spotřebitelům provádět osvětu ve smyslu vysvětlení významu a účely registrace výrobků<sup>79</sup>.

Význam bezpečnosti výrobků vzrůstá s nárůstem objemu e-commerce a rozšiřující se nabídkou spotřebitelských výrobků, které lze zakoupit on-line. Prostřednictvím e-shopů či on-line platform jsou nabízeny výrobky, které nejsou bezpečné, nebo nesplňují požadavky právních předpisů. Velkým problémem je dále to, že se v internetovém prostředí vyskytuje nabídka výrobků nebezpečných, které byly již takto orgány dozoru označeny a bylo nařízeno jejich stažení z trhu. V tomto ohledu je tedy nutné posílit dozor nad nabídkou a prodejem výrobků on-line, navázat intenzivnější spolupráci správních úřadů s on-line prodejci, on-line platformami a on-line tržišti a posílit odpovědnost těchto podnikatelských subjektů za prodávané a nabízené výrobky.

Značné úsilí je v této oblasti vyvíjeno i na úrovni EU, což lze považovat za velmi užitečné, když vezmeme v úvahu skutečnost, že prodej on-line nezná hranice. EK iniciovala dne 25. června 2018 podpis dobrovolného závazku zástupců čtyř hlavních on-line platform na trhu EU<sup>80</sup> k rychlejšímu odstraňování nebezpečných výrobků z nabídky, tzv. Product Safety Pledge<sup>81</sup>. V průběhu roku 2019 a 2020 se připojily k tomuto závazku další on-line platformy. Přestože se uvádí, že ČR je členským státem EU s největším počtem e-shopů v přepočtu na počet obyvatel, k Product Safety Pledge se nepřipojil žádný hospodářský subjekt se sídlem v ČR. Této otázce je tedy třeba v budoucnu věnovat zvýšenou pozornost.

Rozsáhlé diskuse probíhají o zajištění bezpečnosti v případě tzv. chytrých výrobků, tedy výrobků připojených k internetu (IoT) a výrobků s prvky AI. Podle odhadů bylo do konce roku 2020 více než 30 milionů přístrojů používaných v domácnostech propojeno s internetem (mezi „chytré“ přístroje patří např. televizory, chladničky nebo vysavače). Trendem je rostoucí počet navzájem propojených přístrojů v domácnostech a očekává se, že bude také narůstat propojení i s přístroji kritické infrastruktury. Obecně lze konstatovat, že IoT a AI přispívají ke komfortu spotřebitelů a pomáhají rozšiřovat lidské schopnosti. Vedle nesporných pozitiv však existuje řada obav souvisejících s nedostatečnou bezpečností těchto výrobků, ochranou soukromí, jejich smysluplným využitím nebo s odpovědností za škody způsobené takovými výrobky. Již dnes jsou příklady výrobků IoT, konkrétně hraček, které byly oznámeny jako nebezpečné a bylo nařízeno jejich stažení z trhu z důvodu možnosti nepovoleně a neoprávněně sledovat dítě. Tyto výrobky mohou být také ohroženy kybernetickými hrozbami a mohou tedy představovat pro spotřebitele osobní bezpečnostní hrozby. V případě přístrojů s AI prvky v souvislosti s bezpečností výrobků existuje celá řada otázek spojených např. s interoperabilitou AI, zdroji, proporcionalitou, rizikovým chováním, kdy přístroje s prvky AI se mohou navzájem ovlivňovat, nebo autonomními systémy, jež budou během nadcházejícího období v popředí pozornosti zákonodárců i orgánů dozoru.

Zařízení s AI a IoT vyvolávají otázky týkající se bezpečnosti a zabezpečení z hlediska ochrany soukromí a proti zneužití v celém výrobním řetězci, od návrhu výrobku až po jeho likvidaci. Diskutovanou otázkou je, jak a ve kterém stádiu hodnotit jeho bezpečnost. Jako zásadní problém se jeví nedostatek testovacích kapacit a postupy testování pro ověření bezpečnosti tohoto typu výrobků a jejich zabezpečení z hlediska ochrany soukromí a proti zneužití. Nicméně i v této oblasti probíhají aktivity a již nyní se na mezinárodní úrovni pracuje na řadě norem, např. na standardu pro hodnocení

---

<sup>79</sup> Z odpovědí českých spotřebitelů vyplývá, že 35 % je seznámeno s možností registrace výrobků, a 43,7 % výrobky registruje.

<sup>80</sup> Čtyři hlavní internetové obchody skupiny Alibaba (AliExpress), společnosti Amazon, E-Bay a Rakuten France

<sup>81</sup> [https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/product-safety-and-requirements/product-safety/product-safety-pledge\\_en](https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/product-safety-and-requirements/product-safety/product-safety-pledge_en)



bezpečnosti autonomních výrobků, který bude obsahovat principy bezpečnosti a postupy hodnocení autonomních systémů.

Nové výzvy přináší i zavedení výrobků se schopností automatizovaného rozhodování, jelikož se mohou vyvíjet a fungovat způsobem, s nímž se při jejich uvedení na trh nepočítalo. Bude nezbytné zvýšit důraz na hodnocení rizik, a proto bude důležité pro AI a automatizované rozhodování vytvořit systém posuzování rizik s cílem zajistit bezpečnost těchto výrobků na trhu. V případě těchto výrobků je rovněž důležité aplikovat zásadu předběžné opatrnosti.

V souvislosti s uváděním na trh výrobků s prvky IA a IoT je nutné klást velký důraz na vzdělávání a zvyšování znalostí spotřebitelů. Pochopení principů zajištění bezpečnosti a zvýšení zabezpečení z hlediska ochrany soukromí a proti zneužití je cesta, jak změnit chování spotřebitele směrem k jeho aktivnější roli v této oblasti, protože je nepochybné, že v budoucnu bude bezpečnost ovlivňována i samotnými spotřebiteli.

Průzkumy naznačují, že spotřebitelé ve zvýšené míře projevují zájem o udržitelnou spotřebu, což se bezprostředně dotýká také výroby a nabídky výrobků. Nicméně navzdory zvyšování úrovně povědomí o problematice životního prostředí stále velká část spotřebitelů obtížně spojuje své návyky osobní spotřeby s problematikou ochrany životního prostředí. Spotřebitelé si často nevybírají výrobky, které jsou výhodnější z hlediska životního cyklu, např. z důvodu mnohdy vyšších pořizovacích nákladů, z důvodu chybějících znalostí o jejich budoucích dopadech a výhodách, nebo nedostatku informací o tom, zda se jedná o výrobek šetrný k životnímu prostředí a v čem tato vlastnost spočívá. Stále nízká úroveň poptávky po těchto výrobcích nepodněcuje hospodářské subjekty dostatečně k výrobě výrobků, které by omezovaly negativní dopady na životní prostředí spojené s jejich výrobou, použitím a likvidací. To vede k tomu, že výrobky výhodnější z ekologického hlediska nejsou vždy na trhu zastoupeny. Udržitelná spotřeba by měla být pro spotřebitele snadnou a dostupnou volbou. Proto je potřeba dalších ekonomických stimulů a apelu na společenskou odpovědnost hospodářských subjektů. K tomu je zapotřebí zlepšit celkový vliv výrobků na životní prostředí v průběhu jejich celého životního cyklu, podporovat a stimulovat poptávku po lepších výrobcích a výrobních technologiích a usnadnit spotřebitelům rozhodování při nákupu prostřednictvím ucelenějšího a jednoduššího označování.

Je žádoucí, aby se zvyšovala životnost spotřebního zboží a více se dbalo na opravy zboží. Vzhledem k technologickému pokroku se výrazně změnil charakter výrobků a jejich vlastnosti a bude nutné provést analýzy, zda trvanlivost, opětovná použitelnost, modernizace a opravitelnost výrobků neovlivní jejich bezpečnost.

K podpoře udržitelné spotřeby a výběru výrobků šetrných k životnímu prostředí přispívá odpovídající značení výrobků. Již dnes existuje řada tzv. „ekoznaček“ nebo „environmentálních tvrzení“ označujících výrobky, které byly vyrobeny a dodány na trh ekologicky šetrným způsobem<sup>82</sup>. Takové označení je nutné směrem ke spotřebiteli vhodným způsobem komunikovat. Spotřebitel si musí být vědom významu takového označení, je důležité, aby značky byly srozumitelné. Z pohledu spotřebitele je vhodnější omezený počet značek, ale s jasnými a transparentními pravidly pro jejich užívání. Značky musí být „důvěryhodné“, informace o tom, proč je výrobek šetrnější k životnímu prostředí, musí být jasné, snadno dostupné a především musí být pravdivé. Bez důvěry spotřebitelů v informace a označení bude obtížné dále zvyšovat poptávku po ekologicky šetrnějších výrobcích. V případě udržitelné spotřeby budou zohledněny rovněž cíle stanové v dokumentu Strategický rámec udržitelného rozvoje Česká republika 2030<sup>83</sup>.

---

<sup>82</sup> [https://www.mzp.cz/cz/environmentalni\\_znaceni](https://www.mzp.cz/cz/environmentalni_znaceni)

<sup>83</sup> <https://www.cr2030.cz/strategie/>

Dalším z problémů trhu s výrobky jsou padělky, které představují problém nejen z hlediska ekonomického, ale existuje souvislost mezi padělanými výrobky a ohrožením bezpečnosti spotřebitelů. V červnu 2019 byla zveřejněna Kvalitativní studie o rizicích, která pro spotřebitele představují padělky<sup>84</sup>, která dokládá rozsah rizik, jež padělky představují pro bezpečnost spotřebitelů. Nejčastějšími riziky je riziko chemické, zranění, uškrcení, udušení, úrazu elektrickým proudem, poškození sluchu a nebezpečí vzniku požáru. Zpráva uvádí, že v případě nebezpečných padělků se nejčastěji jedná o hračky a dále pak o oděvy, textil a módní doplňky. V následujícím období bude nutné věnovat pozornost i oblasti padělků a posílit spolupráci orgánů dozoru s orgány Celní správy ČR nebo i se samotnými hospodářskými subjekty s cílem omezit zejména zdravotní riziko pro spotřebitele.

### **Shrnutí:**

Hlavními cíli Strategie v dané oblasti je:

- využívání existujících IT nástrojů k oznamování nebezpečných nebo neshodných výrobků,
- zvýšení účinnosti stahování nebezpečných výrobků z oběhu a z trhu,
- posílení spolupráce mezi všemi účastníky trhu,
- zvýšení pozornosti kontrolních orgánů nabídky a prodeji výrobků prostřednictvím e-commerce,
- zvýšení pozornosti kontrolních orgánů výrobkům vyrobených s použitím nových technologií, IoT nebo s prvky AI,
- věnování pozornosti hodnocení rizika výrobků, zejména nově se objevujícím rizikům,
- podpora výroby a dostupnosti výrobků šetrnějších k životnímu prostředí,
- věnování pozornosti vhodnému a transparentnímu označování výrobků, např. používání environmentálních tvrzení, jiných značek kvality,
- věnování pozornosti kontrolních orgánů výskytu padělků na trhu.

## **4.5 Vzdělávání spotřebitelů a komunikace s nimi**

Spotřebitelé jsou dnes vystaveni stále složitějšímu trhu a jeho velmi rychlému vývoji, čelí rostoucímu počtu informací a rozšiřující se nabídce nových, složitých produktů. Aby se na trhu dokázali v tomto ohledu orientovat a uměli se domoci svých práv, je zásadní spotřebitele vzdělávat. Spotřebitelé pomocí vzdělávání získávají věcné a praktické znalosti a schopnosti, jak využívat a hodnotit předkládané informace a nastavená pravidla. Zcela zásadní v rámci vzdělávání spotřebitelů je posilování jejich schopností pracovat s informacemi a vyhodnocovat jejich důvěryhodnost. Moderní spotřebitel by měl být schopen se v nových hrozbách sám orientovat a efektivně se jim bránit.

Vzdělávání spotřebitelů lze definovat jako proces rozvoje a zlepšování jejich dovedností a znalostí s cílem zajistit, aby jejich volby byly informované a přiměřené a aby zohledňovaly společenské hodnoty a cíle. Vzdělávání může pomoci spotřebitelům rozvíjet kritické myšlení a zvyšovat povědomí, což v konečném důsledku přispěje k tomu, aby byli při domáhání se svých práv aktivnější.

Vzdělávání spotřebitelů rozvíjí jejich schopnosti, postoje a znalosti a vede k jejich samostatnému rozhodování, znamená lepší porozumění strukturám, systémům a vnitřním procesům fungování trhu. To je rovněž důležitým prostředkem pro budování důvěry ve stále složitější trh. Na druhé straně je

---

<sup>84</sup> [https://euipo.europa.eu/tunnel-web/secure/webdav/guest/document\\_library/observatory/documents/reports/2019\\_Risks\\_Posed\\_by\\_Counterfeits\\_to\\_Consumers\\_Study/2019\\_Risks\\_Posed\\_by\\_Counterfeits\\_to\\_Consumers\\_Study.pdf](https://euipo.europa.eu/tunnel-web/secure/webdav/guest/document_library/observatory/documents/reports/2019_Risks_Posed_by_Counterfeits_to_Consumers_Study/2019_Risks_Posed_by_Counterfeits_to_Consumers_Study.pdf)

ovšem nezbytné, aby spotřebitelé jednali uváženě, nesli odpovědnost za svá rozhodnutí a nezneužívali systém ochrany spotřebitelů. I k tomu vzdělávání spotřebitelů může významně přispět.

Spotřebitelské vzdělávání dnes pokrývá rozmanitější oblasti, než tomu bylo v minulosti. Nyní se zaměřuje především na práva a povinnosti spotřebitelů, osobní finance, udržitelnou spotřebu nebo digitální média a technologie.

V ČR je vzdělávání spotřebitelů zajišťováno jak spotřebitelskými organizacemi, tak i úřady státní správy.

V následujícím období se jako zásadní témata vzdělávání spotřebitelů jeví

i) práva a povinnosti spotřebitelů

V této oblasti je třeba navázat na výsledky dosažené v minulém období (viz Kapitola II bod 7 Strategie). Spotřebitele je nadále nutné informovat o jejich právech a povinnostech a k tomu využívat všechny vhodné způsoby. Jedná se zejména o realizaci informačních kampaní, které mohou být zaměřeny na specifická témata nebo mohou směřovat na jednotlivé skupiny spotřebitelů. Kampaně mohou být organizovány výhradně na vnitrostátní úrovni, i když současně je vhodné se připojit k informačním kampaním organizovaným EK<sup>85</sup> nebo jinými mezinárodními organizacemi, např. OECD<sup>86</sup>. V případě kampaní je nutné využívat mnohem více nové způsoby šíření informací, zejména prostřednictvím sociálních sítí, a informace komunikovat jednoduchým a jasným způsobem tak, aby byly pochopitelné napříč všemi spotřebitelskými skupinami.

Významná je rovněž oblast bezpečnosti výrobků, jejichž nabídka se na trhu rozšiřuje a při jejich výrobě se používají nové technologie. Pochopení bezpečnosti výrobků a potřeby jejich vysokého zabezpečení je cesta, jak změnit chování spotřebitele směrem k jeho aktivnější roli v této oblasti. Důležitá je v tomto případě osvěta a vysvětlování fungování takových výrobků a zajištění jejich ochrany, a také jak takové výrobky správně používat. V tomto procesu je významná role jednak výrobců, kteří by měli poskytovat transparentní a jednoznačné informace, a jednak orgánů dozoru, které by měly spotřebitele informovat o případném výskytu nebezpečných výrobků na trhu.

Zvláštní pozornost je nutné věnovat zvláště zranitelným skupinám spotřebitelů, zejména dětem, seniorům a osobám se zdravotním postižením. V tomto případě je vhodné navazovat spolupráci s organizacemi zastupujícími zájmy takových specifických skupin spotřebitelů, a tak lépe definovat témata, která mají být sdělována. Např. Národní rada osob se zdravotním postižením České republiky (NRZP) a ERÚ uzavřely dne 11. prosince 2019 memorandum o vzájemné spolupráci, kdy cílem bylo posílit ochranu ohrožené skupiny spotřebitelů, na kterou často míří nekorektní praktiky na trhu. Adresného vzdělávání by se mělo této skupině spotřebitelů dostávat např. v podobě přednášek či spotřebitelsky zaměřených článků.

ii) finanční vzdělávání

Obecným cílem ochrany spotřebitele, jak již bylo několikrát uvedeno, je vyvážit slabší postavení, které spotřebitel jakožto nakupující ve vztahu k prodávajícímu často mívá. Na finančním trhu se jedná

---

<sup>85</sup> Např. od jara 2014 do počátku roku 2016 probíhala informační kampaň o právech spotřebitelů organizovaná Komisí, během níž byli spotřebitelé informováni o svých právech v rámci spotřebitelského práva EU a byly jim poskytnuty odkazy na místa, kde získají poradenství a pomoc, mají-li dotazy či problémy. Cílem kampaně bylo zvýšit obecné povědomí mezi obchodníky i spotřebiteli o spotřebitelských právech platných v celé EU, která většinou vyplývají z provedení směrnic EU ve vnitrostátním právu. Důraz byl kladen především na směrnici o právech spotřebitelů, směrnici o nekalých obchodních praktikách, směrnici o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách a na směrnici o prodeji spotřebního zboží a zárukách na toto zboží.

<sup>86</sup> Např. <http://www.oecd.org/sti/consumer/safe-toys-online/>, <http://www.oecd.org/sti/consumer/product-recalls/>, <http://www.oecd.org/sti/consumer/safe-products-online/>

především o finanční převahu finančních institucí<sup>87</sup>, která jim mimo jiné umožňuje snáz uplatňovat jejich práva, a dále převahu informační (např. o detailech fungování určitého finančního produktu). Tato informační převaha je přitom dána také tím, že spotřebitel se k nákupu určitých produktů dostává jednou či pouze několikrát v životě. Nemá tak objektivně možnost poučit se ze svých dřívějších chyb a správně posoudit vhodnost konkrétní nabídky vzhledem ke svým potřebám. Častokrát se přitom v daném případě jedná o vysoké finanční závazky. Některé finanční produkty jsou také velmi komplikované. K porozumění jejich fungování (a tedy i k následnému správnému nákupnímu rozhodnutí) se předpokládají jak určité znalosti, tak i předchozí zkušenosti.

Finanční vzdělávání je jedním z klíčových nástrojů dlouhodobé finanční stability spotřebitelů a domácností, optimální správy rodinných financí, porozumění finančním produktům a jejich vhodnému využití. Jeho nejobecnějším pozitivním důsledkem je odpovědné finanční chování spotřebitelů. Vyšší finanční vzdělání přináší pozitivní projevy ve snižování úrovně zadlužení spotřebitelů a domácností, eliminaci jejich předlužení, počtu exekucí a insolvenčních řízení, stejně jako snížení počtu lidí závislých na vyplácení sociálních dávek.

V lednu 2020 schválila vláda Národní strategii finančního vzdělávání 2.0<sup>88</sup>, která vytyčuje základní směr, kterým by se finanční vzdělávání v České republice mělo v příštích letech ubírat. Cílem NSFV 2.0 je vytvořit podmínky pro to, aby se dlouhodobě zvyšovala úroveň finanční gramotnosti obyvatel České republiky. Na realizaci NSFV 2.0 se podílí nejen stát, ale i celá řada soukromých subjektů, a to jak neziskových, tak komerčních. Mezi nejdůležitější změny, které NSFV 2.0 přináší, patří zejména rozšíření záběru finančního vzdělávání o vybrané skupiny dospělé populace a zřízení Národního registru projektů finančního vzdělávání<sup>89</sup>. Stát se zde zaměří jak na sociálně ohrožené skupiny, jako jsou senioři, lidé čerpající pomoc v hmotné nouzi, či nezaměstnaní, tak i na ty, kteří těmto ohroženým občanům pomáhají – tedy např. sociální pracovníky, zaměstnance úřadů práce, policisty apod. Finanční vzdělávání dětí a mládeže, tedy výuka finanční gramotnosti na základních a středních školách, která již běží několik let, bude dle NSFV 2.0 nadále pokračovat.

Do budoucna je nezbytné se zaměřit na propojení finančního vzdělávání s digitálním vzděláváním, tak aby digitalizace mohla přinášet uživatelům finančních služeb očekávaný užitek, a aby spotřebitelé nebyli vystavováni rizikům vyplývajícím ze zpracovávání zákaznických dat způsobem, který by zneužíval jejich kognitivního zkreslení v rozhodování nebo vedl k diskriminaci na základě neprůhledně fungujících algoritmů.

### iii) digitální vzdělávání

Postavení moderního spotřebitele se spolu se současnými digitálními technologiemi výrazně mění, nezastupitelnou roli hraje digitální gramotnost. Růst využívání on-line technologií pro práci, volný čas, elektronický obchod a další činnosti výrazně zvýšil potřebu spotřebitelů rozvíjet znalosti o digitálním prostředí. Spotřebitelé musí mít znalost technologií a médií a uvědomit si svoje práva a povinnosti při používání digitálních médií, jakož i rizika s tím spojená. Je nutné, aby měli znalosti o tom, jak chránit své soukromí a soukromí ostatních při používání on-line prostředí a chránit se před on-line podvody a nevyžádaným marketingem. Včasné, efektivní vzdělání je klíčem k rozvoji takových schopností.

Koncept vzdělávání pro digitální kompetence musí být jasně definován a spojen s rozvojem kritického myšlení a souvisejících předmětů zahrnujících například technologie a média. V případě

---

<sup>87</sup> <https://financniagramotnost.mfcr.cz/cs/ochrana-spotrebitele/spotrebitel>

<sup>88</sup> <https://financniagramotnost.mfcr.cz/cs/pro-odborniky/strategicke-dokumenty>

<sup>89</sup> <https://financniagramotnost.mfcr.cz/cs/narodni-registr-projektu/o-registru>

vzdělávání v této oblasti je nutná flexibilita s ohledem na pokrok v oblasti informací, komunikačních technologií a socioekonomických změn.

Součástí vzdělávání by měly být informace o fungování on-line trhů a marketingových technik elektronického obchodování a informace o nástrojích, které spotřebitelé mohou použít ke správě on-line nákupů. Spotřebitelé navíc potřebují znát svá práva a odpovědnost při provádění on-line transakcí. Vzdělávání spotřebitelů v oblasti digitálního prostředí by mělo odpovídat jejich každodenním požadavkům.

Výchova v oblasti digitální gramotnosti by měla být navržena tak, aby vyhovovala potřebám různých věkových skupin, přičemž je nutné věnovat pozornost zejména zranitelným skupinám spotřebitelů. Je důležité vzdělávat rodiče spolu s jejich dětmi o odpovědném chování v digitálním prostředí, o technikách, které se často používají on-line k prodeji produktů, nebo o zabezpečení osobních údajů při nákupu pomocí digitálních technologií. Další ohroženou skupinou spotřebitelů jsou senioři, kteří by měli být seznamováni s novými technologiemi a on-line službami a s tím, jak je lze používat k jejich prospěchu.

Iniciativy v oblasti spotřebitelského vzdělávání by se rovněž měly zaměřit na poskytování aktuálního školení učitelů o informačních a komunikačních technologiích. Je třeba posílit spolupráci všech zainteresovaných stran, zejména zapojit odborníky z odvětví informačních a komunikačních technologií.

Rovněž je důležité, aby spotřebitelé pochopili důležitost ochrany osobních údajů při používání digitálních médií a byli seznámeni s konkrétními kroky, které mohou podniknout k ochraně svých osobních údajů. Současně by měli mít k dispozici informace a zdroje, které lze využít v případě, že jsou informace o nich získané nezákonně nebo jsou informace zneužité.

#### iv) udržitelná spotřeba

Volby spotřebitelů o tom, jaký výrobek nebo službu zakoupí nebo jakou službu využijí, mají dopad na životní prostředí a na udržitelný rozvoj. V posledních několika letech se zvýšil zájem spotřebitelů o udržitelnou spotřebu, což lze přičíst poskytování více kvalitních informací o ekologicky šetrnějších výrobcích a službách a nastavenému systému ekologického vzdělávání. Je nepochybné, že vzdělávání spotřebitelů hraje důležitou roli při podpoře udržitelné spotřeby. Aby bylo takové vzdělávání úspěšné, bylo by vhodné se zaměřit především na:

- zvyšování povědomí o důležitosti a výhodách udržitelnosti jak pro jednotlivce, tak pro společnost,
- rozvoj praktických znalostí o tom, co spotřebitelé mohou udělat pro podporu udržitelné spotřeby;
- zajištění nezbytných informací a postojů pro uplatnění získaných znalostí v každodenních činnostech.

Spotřebitelé mohou sehrát důležitou úlohu při ochraně životního prostředí prostřednictvím své volby při nakupování výrobků a služeb. Existuje řada systémů označování, které pomáhají spotřebitelům tím, že poskytují podrobné údaje o vlivu určitých výrobků na životní prostředí, např. značka ekologicky šetrný výrobek, ekologicky šetrná služba, ekoznačka EU<sup>90</sup>.

Je důležité působit na spotřebitele ve smyslu změny jejich chování, zejména směrem ke způsobu, jakým uvažují a uskutečňují svá nákupní rozhodnutí a jejich dopadům na životní prostředí. Většina spotřebitelů stále preferuje nižší ceny oproti vyšší kvalitě a není si vědoma toho, že ve finále utratí více za konkrétní zboží, které je znovu a znovu nakupováno ve velmi krátkém čase místo zakoupení

---

<sup>90</sup> <https://www.ekoznacka.cz/>

zboží vyšší kvality s delší životností, nebo zboží, které lze opravit. Kromě výrobků se udržitelná spotřeba týká také výběru a konzumace služeb, kdy by spotřebitelé měli dávat přednost těm službám, které jsou co nejšetrnější k životnímu prostředí. Je zcela nezbytné vést spotřebitele k tomu, aby sami ve svém každodenním životě chovali „udržitelně“, např. volbou způsobu dopravy, omezením tvorby odpadů, tříděním odpadů, omezením používání chemických látek apod.

Důležitou roli má povědomost spotřebitelů o obsahu nebezpečných chemických látek ve výrobcích. Podle nařízení REACH mají spotřebitelé „právo na informace“ o látkách vzbuzujících mimořádné obavy obsažených ve výrobcích, které kupují (čl. 33 odst. 2 nařízení (ES) č. 1907/2006). Spotřebitelé mohou získávat informace o výrobcích obsahujících tyto vybrané nebezpečné chemické látky rovněž z nové databáze SCIP<sup>91</sup>, která byla vytvořena v souladu s čl. 9 odst. 2 směrnice (ES) č. 98/2008 o odpadech. Informace o přítomnosti těchto látek ve výrobcích může významně ovlivnit jejich rozhodování při výběru výrobků.

Usnesením číslo 652 ze dne 20. července 2016 byl vládou schválen Státní program environmentálního vzdělávání, výchovy a osvěty a environmentálního poradenství na léta 2016–2025<sup>92</sup>. Státní program představuje klíčovou národní strategii pro oblast EVVO i EP s vizemi, cíli a opatřeními, na nichž se vedle orgánů státní správy podílejí mj. kraje, obce a města, školy, včetně škol vysokých, střediska ekologické výchovy a ekologické poradny i neziskové organizace, vzdělávací a výzkumné instituce, muzea, zoo, botanické zahrady, knihovny. Vládou schválený program podporuje rozvoj EVVO komplexně v celé šíři témat a zahrnuje rovněž výchovu k udržitelné spotřebě. Je nezbytné, aby i do budoucna hrál stát aktivní roli v oblasti environmentálního vzdělávání s cílem podporovat udržitelnou spotřebu a v tomto ohledu poskytovat spotřebitelům potřebnou podporu a pomoc.

### v) komunikace se spotřebiteli

Komunikace se spotřebiteli je součástí ochrany spotřebitele.

Informace předávané spotřebitelům musí být jasné, snadno srozumitelné, pravdivé a transparentní. Toto platí jak pro úřady veřejné správy, tak pro spotřebitelské organizace a hospodářské subjekty. Na internetu je k dispozici mnoho informací o právech spotřebitelů, související s jejich vzděláváním, ale ty jsou rozptýlené mezi velkým počtem zdrojů.

Na unijní úrovni EK vytvořila Portál Vaše Evropa, který hraje důležitou úlohu díky tomu, že nabízí přístup k informacím o spotřebitelské politice a sdružuje různé zdroje informací ve formě jednoho informačního nástroje. Na vnitrostátní úrovni je rovněž k dispozici velké množství informací pro spotřebitele, ty jsou ale rozptýlené na mnoha webových stránkách, čímž je dostupnost těchto informací pro spotřebitele ztížena. Bylo by žádoucí soustředit informace pro spotřebitele a odkazy na tyto informace na jedné webové stránce.

Komunikace s veřejností, a tedy se spotřebiteli, je důležitou součástí činnosti orgánů veřejné správy. Tato komunikace probíhá, ale je zde prostor pro její zlepšení a další rozšíření. Spotřebitelé jsou pravidelně informováni o výskytu nebezpečných výrobků na webových stránkách orgánů dozoru a také prostřednictvím webových stránek Safety Gate/RAPEX, které jsou dostupné i v českém jazyce. Avšak v případě výsledků veřejnoprávního dozoru by bylo vhodné spotřebitele více informovat o výsledcích kontrolních akcí, o zjištěních včetně přijatých opatření nebo o prioritách kontrolní činnosti. Orgány dozoru zveřejňují výroční zprávy o dozoru<sup>30</sup>, které jsou k dispozici na webových stránkách orgánů dozoru, ale bylo by žádoucí informovanost o činnosti orgánů dozoru zvýšit. Stejně tak je důležité se mnohem intenzivněji zapojovat do informačních kampaní organizovaných

---

<sup>91</sup> <https://echa.europa.eu/cs/scip>

<sup>92</sup> [https://www.mzp.cz/cz/statni\\_program\\_evvo\\_ep\\_2016\\_2025](https://www.mzp.cz/cz/statni_program_evvo_ep_2016_2025)

na mezinárodní úrovni (např. EU, OECD) na jedné straně, ale na druhé straně organizovat také informační kampaně na vnitrostátní úrovni, které budou reagovat primárně na problémy českých spotřebitelů. Pro tento účel je potřeba komunikaci zintenzivnit a využívat při ní moderní způsoby komunikace. Je třeba zejm. zohlednit rostoucí význam používání internetu a digitálních médií, jako jsou sociální sítě a mobilní komunikace.

### Shrnutí:

Hlavními cíli Strategie v dané oblasti je:

- pokračování ve vzdělávání spotřebitelů se zvláštním zaměřením na zranitelné skupiny spotřebitelů, jako jsou např. senioři, děti, zdravotně hendikepovaní,
- podpora vzdělávacích aktivit spotřebitelských organizací,
- v rámci vzdělávacích aktivit zaměření pozornosti zejména k tématům
  - práv a povinností spotřebitelů včetně realizací informačních a osvětových kampaní,
  - finančního vzdělávání s cílem zajistit dlouhodobou finanční stabilitu spotřebitelů a domácností, optimální správu rodinných financí, porozumění finančním produktům a jejich vhodné využití,
  - digitálního vzdělávání s cílem posílit digitální gramotnost spotřebitelů,
  - udržitelné spotřeby poskytováním jasných a pravdivých informací o produktech šetrných k životnímu prostředí, zvyšování znalostí spotřebitelů o jejich příspěvku k podpoře udržitelné spotřeby,
- zlepšení komunikace směrem ke spotřebitelům poskytováním jasných, snadno srozumitelných a transparentních informací,
- zintenzivnění komunikace za využití všech komunikačních prostředků včetně sociálních sítí a mobilních komunikací.

## 4.6 Nevládní neziskové organizace zastupující zájmy spotřebitelů

Nevládní neziskové organizace zastupující zájmy spotřebitelů, tedy spotřebitelské organizace, v ČR sehrávají nezastupitelnou úlohu při ochraně spotřebitelů a dodržování jejich práv. Jsou se spotřebiteli v každodenním styku, jsou k nim nejbližší a nejlépe znají jejich aktuální problémy a názory. Jejich právní postavení upravuje občanský zákoník a povinnosti členů upravují stanovy.

Základem činnosti spotřebitelských organizací je poskytování rad a asistence spotřebitelům při řešení jejich problémů na trhu, s jejich orientací na trhu s výrobky a službami. Napomáhají spotřebitelům formou přímého poradenství, poskytováním formalizovaných vzorů dopisů, vytvářením a distribucí specificky zaměřených brožur a letáků s informacemi či upozorněním na aktuální problémy na trhu apod. Další aktivitou je testování výrobků<sup>93</sup> včetně komparativních testů, které je mezi českými spotřebiteli velmi žádané a populární. Spotřebitelské organizace také vyvíjejí další obecně prospěšnou činnost, jako je organizování osvětových kampaní zaměřených na práva spotřebitelů a povinnosti hospodářských subjektů vůči spotřebitelům. Významnou roli sehrávají v oblasti vzdělávání spotřebitelů, kdy organizují nejrůznější vzdělávací aktivity pro žáky a studenty, seniory, hendikepované spoluobčany i pro širokou spotřebitelskou veřejnost. Nelze opomenout ani zastupování zájmů českých spotřebitelů na úrovni EU (např. zastoupení v BEUC).

---

<sup>93</sup> <https://www.dtest.cz/testy>

MPO na svých webových stránkách uvádí seznam vybraných spotřebitelských organizací, které podporuje, a jejich kontaktní údaje, včetně kontaktů na poradny v jednotlivých regionech (web, email, telefon, adresu)<sup>94</sup>.

Spotřebitelské organizace v ČR jsou neziskovými organizacemi. Zdrojem financování jejich činnosti jsou především dotace a sponzorské dary, dalšími příjmy mohou být také příspěvky členské základny nebo úhrady za doplňkové služby. Zásadními dotacemi pro zajištění jejich činnosti jsou dotace poskytované MPO, které jsou každoročně poskytovány v souladu se zásadami dotační politiky vlády ČR. Informace o výsledcích dotačního řízení pro jednotlivé roky jsou zveřejněny na webových stránkách MPO<sup>95</sup>.

Je nezbytné, aby MPO i v dalším období pokračovalo v poskytování dotací spotřebitelským organizacím, protože ty, jak bylo uvedeno výše, plní nezastupitelnou úlohu při ochraně spotřebitelů na trhu, při pomoci vymáhání jejich práv a také při kultivaci trhu. To potvrzuje např. vládní materiál „Souhrnná zpráva o poskytnutých dotacích v rámci materiálu Hlavní oblasti státní dotační politiky vůči NNO pro rok 2019“, v níž se uvádí, že v případě hlavních oblastí státní dotační politiky s nejnižšími alokacemi, mezi něž patří i ochrana spotřebitele, je evidentní, že tyto dotační programy s téměř 100 % zastoupením nevládních neziskových organizací mezi příjemci přispívají k naplňování cílů politiky státu v jednotlivých oblastech a vyplývají ze strategických materiálů poskytovatelů a mezinárodních smluv.

MPO proto bude každoročně podporovat formou dotací projekty nestátních neziskových organizací zabývajících se ochranou spotřebitelů. V souladu s vládou stanovenými pravidly a zásadami bude MPO za tímto účelem formulovat programové cíle, jež budou vodítkem pro přípravu a předložení kvalitních žádostí o podporu projektů, jejichž obsahem bude především efektivní poradenská činnost, vzdělávací, publikační a osvětové aktivity, spolupráce s partnerskými spotřebitelskými organizacemi z ostatních členských států EU i organizacemi unijními. Mezi důležité cíle bude patřit také podpora preventivních aktivit v oblasti fungování trhu s ohledem na jeho dopady na spotřebitele, posilování samoregulačních nástrojů např. s ohledem na kvalitu služeb a výrobků, nebo sběr a analýza dat, které spotřebitelské organizace získávají při své každodenní činnosti.

Do budoucna je nezbytné alespoň zachovat výši finančních prostředků ze státního rozpočtu vyčleněných na dotace minimálně ve výši 19 mil. Kč v každém rozpočtovém roce, a to po dobu, na kterou je zpracována tato Strategie s tím, že s ohledem na konkrétní situaci na trhu může v budoucnu vzniknout potřeba tuto částku navýšit. Vzhledem k časovému období této Strategie, tj. do konce roku 2030, nelze nyní přesně predikovat případnou budoucí potřebu navýšení.

Ve vztahu k aktivitám spotřebitelských organizací je třeba zmínit činnost SPV, který působí při MPO. Jde o platformu založenou v roce 2000 pro dialog nestátních neziskových organizací zastupujících zájmy spotřebitelů se zástupci státní správy a zástupci hospodářských subjektů při řešení otázek spotřebitelské politiky a o vybraných aktuálních problémech spotřebitelů na trhu nebo v jeho dílčích segmentech. Podmínky pro členství v SPV stanoví Statut SPV. K okamžiku zpracování Strategie jsou členy SPV: dTEST, o.p.s., Sdružení českých spotřebitelů, z.ú., Generation Europe, Asociace občanských poraden, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z.s., a Sdružení obrany spotřebitelů - Asociace, z.s.

Spolupráce na principu společné platformy SPV mezi spotřebitelskými organizacemi na jedné straně a představiteli státní správy i zástupci hospodářských subjektů na straně druhé se ukázala jako velmi užitečná a do budoucna je žádoucí v takovéto spolupráci pokračovat. I nadále budou konzultovány

---

<sup>94</sup> <https://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/uzitecne-kontakty/kontakty-na-vybrane-spotrebitelske-organizace--5724/>

<sup>95</sup> <https://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/informace-pro-spotrebitelske-organizace/dotacni-politika/>



aktuální i dlouhodobější otázky ochrany spotřebitele s cílem využít poznatky spotřebitelských organizací z praxe, a budou posuzovány návrhy právní úpravy týkající se ochrany spotřebitelů i jiné materiály související s ochranou spotřebitele.

Je nezbytné ve větší míře využívat data, která spotřebitelské organizace získají při své každodenní činnosti, tato data náležitě analyzovat a dále využívat pro účely ochrany spotřebitele. Je rovněž důležité, aby byly realizovány projekty, které budou zaměřeny na získávání postupů a názorů spotřebitelů na vybrané problémy a jejich případná řešení. Získaná a konsolidovaná data budou cenným zdrojem informací o reálných problémech spotřebitelů a mohou přispět též k jejich řešení, a to i cestou otevření dialogu s hospodářskými subjekty.

### Shrnutí:

Hlavními cíli Strategie v dané oblasti je:

- pokračování spolupráce orgánů státní správy se spotřebitelskými organizacemi,
- podpora činnosti spotřebitelských organizací včetně podpory formou dotací vybraných projektů z rozpočtové kapitoly MPO,
- pokračování a zajištění činnosti SPV,
- zlepšení využívání informací a dat získávaných a poskytovaných spotřebitelskými organizacemi.

## 4.7 Zajištění plnění Strategie spotřebitelské politiky 2021–2030

Strategie stanoví opatření k zajištění ochrany spotřebitelů v České republice do roku 2030. Naplňování Strategie bude záviset na širokém partnerství a vzájemné spolupráci všech zainteresovaných stran. **Institucionální zajištění ochrany spotřebitele v ČR uvádí Příloha č. 2 Strategie.**

Naplňování Strategie a plnění stanovených opatření bude sledováno v rámci **mezirezortní pracovní skupiny pro zajištění plnění Strategie spotřebitelské politiky 2021–2030**. Tato pracovní skupina bude zřízena MPO a budou v ní zastoupeny všechny zainteresované rezorty, správní úřady, zástupci spotřebitelských organizací a zástupci hospodářských subjektů. Naplňování cílů a úkolů vyplývajících ze Strategie bude pravidelně monitorováno. **Činnost pracovní skupiny bude navazovat na činnost mezirezortní pracovní skupiny pro koordinaci realizace úkolů vyplývajících z Priorit spotřebitelské politiky 2015-2020.**

Je třeba mít také na zřeteli, že bude **nutná úzká spolupráce s EK a s ostatními členskými státy EU a EHP v rámci stávajících pracovních orgánů EK a účast na společných projektech organizovaných EK**, a to k zajištění ochrany spotřebitelů na jednotném trhu EU v souladu s cíli dokumentů EK přijatých k zabezpečení zájmů a ochrany spotřebitelů; aktuálně se jedná o Nový program pro spotřebitele do roku 2025.

**Významnými partnery při naplňování Strategie budou spotřebitelské organizace**, a to zejména při přímém styku se spotřebiteli, při jejich vzdělávání, informování, při monitorování problémů trhu, se kterými se spotřebitelé potýkají. **Ze strany MPO budou nadále vyčleněny finanční prostředky na podporu činnosti spotřebitelských organizací v rámci hlavních oblastí státní dotační politiky vůči nestátním neziskovým organizacím na podporu veřejně prospěšných činností pro jednotlivé roky.** Nadále bude aktivní SPV složený ze zástupců spotřebitelských organizací, který bude poskytovat nezbytnou pomoc při naplňování Strategie.

Rovněž **bude realizována komunikace s podnikatelskou veřejností** s cílem posílit samoregulační aktivity podnikatelů vedoucí nejen k potřebné míře ochrany spotřebitele, ale i k žádoucím podmínkám konkurenčního podnikatelského prostředí.

**Vládě ČR bude předloženo do 31. 3. 2026 průběžné hodnocení naplňování Strategie za období 2021–2025**, a v případě potřeby na základě situace na spotřebitelských trzích, vývoje spotřebitelské politiky EU a vývoje na jednotlivých trzích budou navrženy odpovídající úpravy a změny této Strategie.

## 5 Závěr

Ochrana spotřebitele je jednou z priorit vlády ČR. ČR má vytvořený jak právní, tak i strategický rámec pro ochranu spotřebitele, který je postupně aktualizován a reaguje na problémy spotřebitelů. Efektivní a odpovídající spotřebitelská právní úprava, která v potřebném rozsahu určuje práva spotřebitelů a povinnosti hospodářských subjektů a její účinné prosazování představují klíčový aspekt ochrany spotřebitele. Pouze spotřebitelé, kteří se mohou spolehnout na právní předpisy v oblasti ochrany spotřebitele a jejich vymáhání a kteří jsou dobře informováni, mohou mít důvěru ve vnitřní trh. Takoví spotřebitelé jsou hnací silou hospodářských změn a dalšího ekonomického růstu, protože jejich volba podněcuje inovace a efektivnost.

Cílem Strategie je vybavit spotřebitele schopnostmi a nástroji tak, aby plnili svoji roli v moderním hospodářství, ve vytváření trhů, které je budou zásobovat, a v zabezpečení účinné ochrany před riziky a hrozbami. Význam ochrany spotřebitele s důrazem na ochranu zranitelných skupin populace se projevil zejména v krizové situaci vyvolané šířením onemocnění COVID-19.

EU, jejímž členem je i ČR, má po mnoho let vytvořený pevný rámec pro ochranu spotřebitele, který byl implementován do vnitrostátního právního řádu. Strategie zohledňuje unijní Nový program pro spotřebitele<sup>2</sup> a na tento program navazuje. Vedle témat, která se týkají všech spotřebitelů na jednotném trhu, se Strategie zabývá rovněž tématy, se kterými se potýkají spotřebitelé na vnitrostátní úrovni. Strategie je koncipována tak, aby byly zohledněny i problémy, kterým spotřebitelé čelí v době krize, jako je současná situace se šířením onemocnění COVID-19.

## Příloha 1 ke Strategii spotřebitelské politiky 2021–2030

**Opatření k zajištění plnění Strategie**

	<b>opatření</b>	<b>nositel</b>	<b>termín</b>
<b>I.</b>	<b><u>Právní úprava týkající se ochrany spotřebitele</u></b>		
a)	Dokončení legislativního procesu u předložených návrhů právních předpisů, které zahrnují aspekty ochrany spotřebitele	MPO, MF, MD, MSp, MMR, ČNB, MZe, MZd, ČTÚ, ERÚ	do roku 2025
b)	Aktivní účast na projednávání návrhů nových předpisů EU, např. návrh nařízení o digitálních službách, návrh nové právní úpravy v oblasti obecné bezpečnosti výrobků	MPO, MF, MD, MSp, MMR, ČNB, MZe, MZd	průběžně
c)	Řádná implementace předpisů EU do vnitrostátního právního řádu	MPO, MF, MD, MSp, MMR, ČNB, MZe, MZd, ČTÚ, ERÚ	průběžně
d)	Vyhodnocení dostatečnosti a efektivity vybraných právních předpisů s ohledem na vývoj na trhu s cílem zvýšit ochranu spotřebitele, zejména zákona o ochraně spotřebitele	MPO	nejpozději do roku 2025
<b>II.</b>	<b><u>Prosazování práv spotřebitelů</u></b>		
a)	Vyhodnocení účinnosti dozoru nad trhem, zejm. s ohledem na organizaci dozoru, fungování dozorových orgánů, jejich kapacit a pravomocí	MPO, MF, MD, MMR, ČNB, MZe, MZd, ČTÚ, ERÚ	průběžně
b)	Zajištění činnosti SLO podle nařízení (EU) 2019/1020	MPO	průběžně
c)	Zajištění činnosti SLO podle nařízení (EU) 2017/2394	MPO	průběžně
d)	Zajištění spolupráce mezi orgány dozoru na vnitrostátní úrovni	MPO, MF, MD, MMR, MZe, MZd, ČNB, ČTÚ, ERÚ, MŽP	průběžně
e)	Posílení spolupráce při přeshraničním vymáhání práv spotřebitelů	MPO, MF, MD, MMR, ČNB,	průběžně

		MŽP, MZe, MZd, ČTÚ, ERÚ	
f)	Zajištění využívání IT systémů orgány dozoru, zejména Safety Gate/RAPEX, IMI, ICSMS	MPO, MF, MD, MMR, MZe, MZd, ČTÚ, ERÚ, MŽP	průběžně
g)	Zvýšení úsilí při potírání nekalých obchodních praktik	MPO, MF, MD, MMR, ČNB, MZe, MZd, ČTÚ, ERÚ	průběžně
h)	Posílení kontroly nabízení a prodeje výrobků a služeb prostřednictvím e-commerce včetně reklamy	MPO, MF, MD, MMR, ČNB, MZe, MZd, ČTÚ, ERÚ, MŽP	průběžně
i)	Zvýšení úrovně informování o fungování systému ADR v ČR	MPO, MF, ČTÚ, ERÚ, FA	průběžně
j)	Zpracování analýzy o fungování ADR s cílem zvýšit jeho účinnost	MPO	do roku 2023
k)	Podpora činnosti ESC ČR	MPO	průběžně
<b>III.</b>	<b><u>Vzdělávání a informovanost spotřebitelů</u></b>		
a)	Tvorba koncepce a podpora implementace finančního vzdělávání spotřebitelů	MF, ČNB	průběžně
b)	Podpora dalšího vzdělávání spotřebitelů s cílem zvýšit povědomí o jejich právech	MPO, MF, ČNB, MZd, MD, MZe, MŽP, MŠMT	průběžně
c)	Informování a podpora spotřebitelů směrem k udržitelné spotřebě	MPO, MF, ČNB, MZd, MD, MZe, MŽP, MŠMT	průběžně
d)	Posílení informovanosti veřejnosti ze strany orgánů dozoru o své činnosti a jejich výsledcích	MPO, MF, ČNB, MŽP, MZd, MD, MZe, ČTÚ, ERÚ	průběžně
e)	Pravidelná aktualizace informací pro spotřebitele na webových stránkách správních úřadů	MPO, MF, ČNB, MŽP, MZd, MD, MZe, MŽP, FA	průběžně
g)	Informace o podvodných e-shopech	MPO, MF, MZd, MD, MZe, MŽP	průběžně

<b>IV. <u>Spotřebitelské organizace</u></b>			
a)	Zajištění dostatečné finanční podpory činnosti spotřebitelských organizací formou dotací (vyčleněná částka minimálně 19 mil. Kč)	MPO	každoročně
b)	Zajištění a podpora činnosti SPV	MPO	průběžně
c)	Zvýšení efektivity využívání dat a informací poskytovaných spotřebitelskými organizacemi	MPO	průběžně
d)	Využití nových možností a postupů spotřebitelských organizací při komunikaci se spotřebiteli a řešení jejich problémů	SPV	průběžně
<b>V. <u>Ostatní opatření</u></b>			
a)	Zajištění činnosti MPS	MPO	průběžně

## Příloha 2 ke Strategii spotřebitelské politiky 2021-2030

### Institucionální zabezpečení ochrany spotřebitele v ČR

#### 1. Ministerstvo odpovědné za spotřebitelskou politiku

**Ministerstvo průmyslu a obchodu** je ústředním orgánem státní správy pro ochranu zájmů spotřebitelů<sup>96</sup> a v této oblasti

- koordinuje orgány státní správy při ochraně zájmů spotřebitelů,
- zřizuje mezirezortní pracovní skupinu pro plnění úkolů vyplývajících z priorit/strategie spotřebitelské politiky a organizuje její činnost,
- spolupracuje se spotřebitelskými organizacemi a zřizuje Spotřebitelský poradní výbor a zajišťuje jeho činnost,
- plní funkci národního kontaktního místa pro systém Safety Gate RAPEX,
- plní funkci ústředního styčného místa pro přeshraniční spolupráci při vynucování práv spotřebitelů,
- plní funkci ústředního styčného místa podle nařízení (EU) 2019/1020,
- zajišťuje koncepční a strategickou činnost v oblasti ochrany ekonomických zájmů spotřebitelů a realizaci spotřebitelské politiky v ČR,
- přiděluje dotace a provádí hodnocení projektů, pro jejichž realizaci byly čerpány prostředky ze státního rozpočtu,
- podílí se na přípravě, transpozici a implementaci legislativy EU a zajišťuje úkoly vyplývající z členství v pracovních orgánech EU a OECD v oblasti ochrany spotřebitelů zahrnující i nepotravinářské výrobky,
- připravuje návrhy právních předpisů týkajících se ochrany spotřebitele,
- vyřizuje podněty na úseku ochrany spotřebitelů a šetří stížnosti směřující proti ČOI, vydává rozhodnutí v rámci druhostupňového rozhodování proti rozhodnutím ústředního inspektorátu ČOI,
- odpovídá za technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví.

#### 2. Ústřední orgány státní správy realizující spotřebitelskou politiku

Při zajišťování úkolů v oblasti ochrany spotřebitelů na úrovni ústředních orgánů státní správy spolupracuje MPO zejména s následujícími orgány:

➤ **Ministerstvo financí** - je ústředním orgánem státní správy mimo jiné pro finanční trh, ochranu zájmů spotřebitelů na finančním trhu s výjimkou výkonu dohledu nad finančním trhem v rozsahu působnosti České národní banky, pro platební styk, daně, poplatky a clo, finanční kontrolu a hazardní hry. MF odpovídá za finanční vzdělávání spotřebitelů.

✓ **Ministerstvo dopravy** - je ústředním orgánem státní správy ve věcech dopravy a odpovídá za tvorbu státní politiky v oblasti dopravy a v rozsahu své působnosti za její uskutečňování. Odpovídá za ochranu práv cestujících ve všech druzích dopravy.

➤ **Ministerstvo zemědělství** - je ústředním orgánem státní správy mimo jiné pro zemědělství a pro potravinářský průmysl, a dále ve věcech veterinární péče, rostlinolékařské péče a péče

---

<sup>96</sup> Zákon č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České socialistické republiky, ve znění pozdějších předpisů

o potraviny. MZE řídí Státní zemědělskou a potravinářskou inspekci, Státní veterinární správu České republiky, Ústřední kontrolní a zkušební ústav zemědělský a Českou plemenářskou inspekci.

➤ **Ministerstvo spravedlnosti** – je ústředním orgánem státní správy pro soudy a státní zastupitelství, připravuje právní úpravu v oblasti ústavního práva, trestního práva, občanského práva, obchodního práva, rodinného práva, konkurzního práva a mezinárodního práva soukromého.

➤ **Ministerstvo zdravotnictví** – je ústředním orgánem státní správy mimo jiné pro ochranu veřejného zdraví, zdravotnické techniky pro prevenci, diagnostiku a léčení lidí, pro používání biocidních přípravků a uvádění biocidních přípravků a účinných látek na trh.

➤ **Ministerstvo životního prostředí** - je ústředním orgánem státní správy ve věcech životního prostředí a rovněž mimo jiné pro ochranu ovzduší, pro ochranu vodních zdrojů a ochranu jakosti podzemních a povrchových vod, odpadové hospodářství a pro posuzování vlivů činností a jejich důsledků na životní prostředí, pro systém značení ekologicky šetrných výrobků a služeb. Ministerstvu životního prostředí je podřízena Česká inspekce životního prostředí.

➤ **Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy** – je ústředním orgánem státní správy pro oblast vzdělávání.

➤ **Ministerstvem pro místní rozvoj** - je ústředním orgánem státní správy mimo jiné ve věcech politiky bydlení, cestovního ruchu a pohřebnictví.

➤ **Česká národní banka** - je centrální bankou ČR, orgánem vykonávajícím dohled nad finančním trhem a orgánem příslušným k řešení krize na finančním trhu. Je zřízena Ústavou ČR a svou činnost vyvíjí v souladu se zákonem č. 6/1993 Sb., o České národní bance.

➤ **Český telekomunikační úřad** – je orgánem státní správy ve věci elektronických komunikací a poštovních služeb.

➤ **Energetický regulační úřad** – je orgánem státní správy mimo jiné ve věci regulace cen energií a ochrany spotřebitele na trhu s energiemi.

➤ **Úřad pro ochranu osobních údajů** – je ústředním orgánem státní správy pro oblast ochrany osobních údajů. ÚOOÚ je nezávislým úřadem, který byl s účinností od 1. června 2000 zřízen zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů.

➤ **Rada pro rozhlasové a televizní vysílání** – je orgánem státní správy, který vykonává státní správu v oblasti rozhlasového a televizního vysílání a převzatého vysílání a v oblasti audiovizuálních mediálních služeb na vyžádání poskytovaných podle zákona č. 132/2010 Sb., o audiovizuálních mediálních službách na vyžádání a o změně některých zákonů (zákon o audiovizuálních mediálních službách na vyžádání).

### 3. Orgány dozoru

#### a) pro vymáhání ekonomických zájmů spotřebitelů

➤ **Česká obchodní inspekce** - orgán státní správy podřízený MPO. ČOI je hlavní dozorový orgán v oblasti vymáhání ekonomických zájmů spotřebitelů zřízený zákonem č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci. ČOI vykonává dozor nad dodržováním povinností stanovených zákonem o ochraně spotřebitele s výjimkou dozoru podle odstavců 2 až 4, 7 až 11, 15 až 17 a 19 tohoto zákona.

➤ **Česká národní banka** – orgán vykonávající dohled nad finančním trhem. ČNB vykonává dozor nad dodržováním povinností stanovených v § 4 až 5b, § 6, 12 a 14 zákona o ochraně spotřebitele, u osob podléhajících jejímu dohledu podle zákona upravujícího postavení a působnost

ČNB při výkonu činnosti, kterou tyto osoby vykonávají na základě povolení, licence nebo registrace ČNB.

➤ **Český telekomunikační úřad** – vykonává dozor nad dodržováním povinností stanovených v § 3 až 5b, § 6, § 8, § 9, § 11 až 14, § 15 až 16 a v § 19 zákona o ochraně spotřebitele, na úseku služeb elektronických komunikací a poštovních služeb.

➤ **Energetický regulační úřad** – vykonává dozor nad dodržováním povinností stanovených v § 4 až 6, 12 a 14 zákona o ochraně spotřebitele a nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/302 upravujícím neoprávněné zeměpisné blokování na úseku podnikání v energetických odvětvích.

➤ **Úřad pro ochranu osobních údajů** – vykonává dozor nad dodržováním povinností při zpracování osobních údajů stanovených v části páté zákona o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

➤ **Krajské hygienické stanice** - zřízeny zákonem č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů. KHS jsou správními úřady, které jsou podřízeny MZd. KHS vykonávají dozor nad dodržováním povinností stanovených v § 3 odst. 1 písm. b), § 4 až 5b, § 8, § 9, § 10, § 14a a 17 zákona o ochraně spotřebitele, pokud jde o prodej výrobků a poskytování služeb, které jsou upraveny zákonem o ochraně veřejného zdraví.

➤ **Státní zemědělská a potravinářská inspekce** – orgán státní správy podřízeným MZe. Činnost SZPI je upravena zákonem č. 146/2002 Sb., o Státní zemědělské a potravinářské inspekci a o změně některých souvisejících zákonů. SZPI vykonává dozor nad dodržováním povinností stanovených v § 3 odst. 1 písm. b), § 4 až 5b, § 8, § 9, 14a a 17 zákona o ochraně spotřebitele, na úseku zemědělských, potravinářských a tabákových výrobků.

➤ **Český úřad pro zkoušení zbraní a střeliva** - orgán státní správy podřízený MPO. ČÚZZS je správním úřadem s celostátní působností ustanovený zákonem č. 156/2000 Sb., o ověřování střelných zbraní a střeliva. ČÚZZS vykonává dozor nad dodržováním povinností stanovených v § 4 až 5b, § 8, § 9, § 10 odst. 1 písm. a) a § 10 odst. 5 až 7, § 11, 12 a 14a zákona o ochraně spotřebitele, na úseku střelných zbraní a střeliva.

➤ **Státní ústav pro kontrolu léčiv** – správní úřad podřízený MZd zřízený zákonem č. 378/2007 Sb., o léčivech a o změnách některých souvisejících zákonů (zákon o léčivech). SÚKL vykonává dozor nad dodržováním povinností stanovených v § 4 až 5b a § 8 zákona o ochraně spotřebitele, na úseku léčiv.

➤ **Živnostenské úřady** – vykonávají dozor nad dodržováním povinností stanovených v § 9 až 13, § 14a až 16 a § 18 zákona o ochraně spotřebitele, v oblasti obchodu a služeb.

➤ **Celní správa ČR** – zřízena zákonem č. 17/2012 Sb., o Celní správě České republiky, ve znění pozdějších předpisů, je pořízena MF. Orgány Celní správy ČR jsou orgánem státního dozoru a orgánem příslušným k projednání správních deliktů v oblasti hazardních her. Jejich kontrolní činnost je zaměřena zejména na zjištění, zda je hazardní hra provozována podle zákona o hazardních hrách, na základě řádného povolení (ohlášení) a v souladu s herním plánem. Kontrolován je nejen provoz kasin a heren, ale také zda nedochází k nabízení nepovolených her na internetu. Cílem kontrol v hernách je odhalování nelegálních hracích automatů a dále to, zda jsou splněny všechny podmínky pro provozování her. Zvláštní pozornost je věnována dodržování zákazu reklamy na nepovolenou nebo neohlášenou hazardní hru.



## **b) pro dozor nad trhem s výrobky**

➤ **Česká obchodní inspekce** - orgán státní správy podřízený Ministerstvu průmyslu a obchodu. ČOI je hlavní dozorový orgán nad trhem s výrobky zřízený zákonem č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci. ČOI kontroluje právnické a fyzické osoby, které nabízejí, prodávají, dodávají nebo uvádějí na trh výrobky, nabízejí nebo poskytují služby nebo vyvíjejí jinou činnost podle zákona o ČOI nebo podle jiného zvláštního právního předpisu, pokud to tento zákon nebo jiný zvláštní právní předpis stanoví. ČOI vykonává ve vymezeném rozsahu dozor nad trhem s výrobky v souladu s:

- zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele,
- zákonem č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků a o změně některých zákonů (zákon o obecné bezpečnosti výrobků),
- zákonem č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobcích a o změně a doplnění některých zákonů,
- zákonem č. 90/2016 Sb., o posuzování shody stanovených výrobků při jejich dodávání na trh,
- zákonem č. 477/2001 Sb., o obalech a o změně některých zákonů (zákon o obalech),
- zákonem č. 201/2012 Sb., o ochraně ovzduší,
- zákonem č. 311/2006 Sb., o pohonných hmotách a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o pohonných hmotách),
- zákonem č. 56/2001 Sb., o podmínkách provozu vozidel na pozemních komunikacích a o změně zákona č. 168/1999 Sb., o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla, ve znění zákona č. 307/1999 Sb.),
- zákonem č. 542/2020 Sb., o výrobcích s ukončenou životností,
- zákonem č. 73/2012 Sb., o látkách, které poškozují ozónovou vrstvu a o fluorovaných skleníkových plynech,
- zákonem č. 226/2013 Sb., o uvádění dřeva a dřevařských výrobků na trh,
- zákonem č. 307/2013 Sb., o povinném značení lihu,
- zákonem č. 206/2015 Sb., o pyrotechnických výrobcích a zacházení s nimi a o změně některých zákonů (zákon o pyrotechnice), ve znění zákona č. 229/2016 Sb.
- zákonem č. 259/2014 Sb., o prekurzorech výbušnin a o změně zákona č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů (zákon o prekurzorech výbušnin), ve znění zákona č. 183/2017 Sb.

➤ **Český úřad pro zkoušení zbraní a střeliva** – orgán státní správy podřízený MPO. ČÚZZS je správním úřadem s celostátní působností ustanovený zákonem č. 156/2000 Sb., o ověřování střelných zbraní a střeliva. ČÚZZS mj. vykonává státní správu v oblasti pyrotechnických výrobků podle zákona č. 206/2015 Sb., o pyrotechnických výrobcích a zacházení s nimi a o změně některých zákonů (zákon o pyrotechnice), ve znění zákona č. 229/2016 Sb.).

➤ **Český báňský úřad** - ústřední orgán státní správy zřízený zákonem č. 61/1988 Sb., o hornické činnosti, výbušninách a o státní báňské správě. ČBÚ vykonává dozor nad dodržováním požadavků stanovených zákonem č. 83/2013 Sb., o označování a sledovatelnosti výbušnin pro civilní použití, ve znění pozdějších předpisů, dále zákonem č. 259/2014 Sb., o prekurzorech výbušnin a o změně zákona č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích (zákon o prekurzorech výbušnin), ve znění zákona č. 183/2017 Sb., nebo zákonem o pyrotechnice. ČBÚ je rovněž správním úřadem oprávněným k výkonu dozoru podle zákona o obecné bezpečnosti výrobků.

➤ **Krajské hygienické stanice** – správní úřady zřízeny zákonem č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů. KHS jsou správními úřady, které jsou podřízeny MZd. Vykonávají ve vymezeném rozsahu dozor nad trhem s výrobky v souladu s: zákonem č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů, v oblasti kosmetických přípravků, výrobků pro děti a výrobků určených pro styk s pitnou vodou, zákonem č. 350/2012 Sb., o chemických látkách a chemických směsích a o změně některých zákonů (chemický zákon), v oblasti chemických látek a chemických směsí, zákonem č. 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů, v oblasti elektronických cigaret a bylinných přípravků určených ke kouření, zákonem č. 324/2016 Sb., o biocidních přípravcích a účinných látkách a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o biocidech), ve znění zákona č. 183/2017 Sb., zákonem č. 477/2001 Sb., o obalech a o změně některých zákonů (zákon o obalech), zákonem č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků.

➤ **Státní zemědělská a potravinářská inspekce** – orgán státní správy podřízeným MZe. Činnost SZPI je upravena zákonem č. 146/2002 Sb., o Státní zemědělské a potravinářské inspekci a o změně některých souvisejících zákonů. SZPI vykonává dozor nad trhem s výrobky v souladu se zákonem zákon č. 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů, v oblasti tabákových výrobků, bezdýmných tabákových výrobků a nových tabákových výrobků, a v souladu se zákonem č. 477/2001 Sb., o obalech a o změně některých zákonů (zákon o obalech), v oblasti obalů.

➤ **Ústřední kontrolní a zkušební ústav zemědělský** – správní úřad podřízený MZe zřízený zákonem č. 147/2002 Sb., o Ústředním kontrolním a zkušebním ústavu zemědělském a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o Ústředním kontrolním a zkušebním ústavu zemědělském). ÚKZUZ vykonává dozor nad hnojivy v souladu se zákonem č. 156/1998 Sb., o hnojivech, pomocných půdních látkách, pomocných rostlinných přípravcích a substrátech a o agrochemickém zkoušení zemědělských půd (zákon o hnojivech), nad chemickými látkami a směsmi podle zákona č. 350/2011 Sb., a odpady podle zákona č. 541/2020 Sb. o odpadech. ÚKZUZ je rovněž správním úřadem oprávněným k výkonu dozoru podle zákona o obecné bezpečnosti výrobků.

➤ **Ústav pro kontrolu veterinárních biopreparátů a léčiv** – správní úřad s celostátní působností podřízený Ústřední veterinární správě zřízený zákonem č. 378/2007 Sb., o léčivech a o změnách některých souvisejících zákonů (zákon o léčivech), ve znění pozdějších předpisů. ÚSKVBL vykonává v souladu se zákonem č. 477/2001 Sb., dozoru v oblasti obalů.

➤ **Státní ústav pro kontrolu léčiv** – správní úřad podřízený MZd zřízený zákonem č. 378/2007 Sb., o léčivech a o změnách některých souvisejících zákonů (zákon o léčivech). V souladu se zákonem č. 268/2014 Sb. vykonává dozor nad zdravotnickými prostředky. SÚKL je dozorovým orgánem rovněž podle zákona č. 477/2001 Sb.

➤ **Celní správa ČR** – zřízena zákonem č. 17/2012 Sb., o Celní správě České republiky, je pořízena MF. Při celním řízení rozhoduje, zda bude zboží propuštěno na celní území EU, případně do jakého režimu. V případě dovozu mohou orgány Celní správy ČR zadržet zboží, případně pozastavit propuštění zboží na území EU, pokud je zde domněnka, že zboží porušuje práva k duševnímu vlastnictví. Orgány Celní správy ČR kontroluje další zákazy a omezení, které jsou uplatňovány buď při dovozu, vývozu, či průvozu zboží přes hranice.

➤ **Česká inspekce životního prostředí** – správní úřad pověřený dozorem nad dodržováním povinností stanovených právními předpisy v oblasti životního prostředí podřízený MŽP. ČIŽP vykonává ve vymezeném rozsahu dozor nad trhem s výrobky v souladu s: zákonem č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků, zákonem č. 350/2011 Sb., o chemických látkách a chemických směsích a o změně některých zákonů (chemický zákon), zákonem č. 477/2001 Sb., o obalech a o změně některých zákonů (zákon o obalech), zákonem č. 201/2012 Sb., o ochraně ovzduší, zákonem č. 541/2020 Sb., o odpadech, zákonem č. 542/2020 Sb., o výrobcích s ukončenou životností, zákonem č. 73/2012 Sb., o látkách, které poškozují ozónovou vrstvu a o fluorovaných skleníkových plynech, zákonem č. 324/2016 Sb., o biocidních přípravcích a účinných látkách a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o biocidech), ve znění zákona č. 183/2017 Sb.

➤ **Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví** - správní úřad podřízený MPO zřízený zákonem č. 20/1993 Sb., o zabezpečení výkonu státní správy v oblasti normalizace, metrologie a státního zkušebnictví. V souladu se zákonem č. 505/1990 Sb., o metrologii, odpovídá za používání základních měřicích jednotek stanovených zákonem a za jejich označování, a provádí kontrolu hotově baleného zboží označeného symbolem „e“ a metrologickou kontrolu lahví označených symbolem „3“.

➤ **Ministerstvo dopravy** - ústřední orgán státní správy podle § 1 zákona č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, v jehož čele je člen vlády. V souladu se zákonem č. 56/2001 Sb., o podmínkách provozu vozidel na pozemních komunikacích a o změně zákona č. 168/1999 Sb., o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla), ve znění zákona č. 307/1999 Sb., a zákonem o posuzování shody, vykonává dohled nad výrobou silničních vozidel, systémů vozidel, konstrukčních částí vozidel nebo samostatných technických celků vozidel z hlediska schvalování typu. MD je rovněž správním úřadem oprávněným k výkonu dozoru podle zákona o obecné bezpečnosti výrobků.

➤ **Drážní úřad** - správní úřad zřízený zákonem č. 266/1994 Sb., o dráhách, který je podřízen Ministerstvu dopravy v rozsahu stanoveném zákonem č. 266/1994 Sb., o dráhách, zákonem č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky a o změně a doplnění některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem o posuzování shody, vykonává dozor nad stanovenými výrobky a ostatními výrobky určenými pro provozování dráhy a drážní dopravy, které jsou součástí dráhy nebo drážních vozidel, nad drážními vozidly, určenými technickými zařízeními a nad strukturálními a provozními subsystémy na dráhách zařazených do evropského železničního systému.

➤ **Ministerstvo obrany** - ústřední orgán státní správy podle § 1 zákona č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy ČR, v jehož čele je člen vlády. MO vykonává dozor v rozsahu vymezeném zákonem č. 324/2016 Sb., o biocidních přípravcích a účinných látkách a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o biocidech), ve znění zákona č. 183/2017 Sb., v oblasti biocidních přípravků.

➤ **Ministerstvo vnitra** - ústřední orgán státní správy podle § 1 zákona č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, v jehož čele je člen vlády. MV

vykonává dozor v rozsahu vymezeném zákonem č. 324/2016 Sb., o biocidních přípravcích a účinných látkách a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o biocidech), ve znění zákona č. 183/2017 Sb., v oblasti biocidních přípravků.

➤ **Hasičský záchranný sbor České republiky** – jednotný bezpečnostní sbor. HZS ČR se podílí na zajišťování bezpečnosti České republiky plněním a organizováním úkolů požární ochrany, ochrany obyvatelstva, civilního nouzového plánování, integrovaného záchranného systému, krizového řízení a dalších úkolů, v rozsahu a za podmínek stanovených právními předpisy. Jedná se zejména o:

zákon č. 320/2015 Sb., o Hasičském záchranném sboru České republiky a o změně některých zákonů (zákon o hasičském záchranném sboru),

zákon č. 133/1985 Sb., o požární ochraně,

zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů,

zákon č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon).

➤ **Státní ústav pro jadernou bezpečnost** – ústřední orgán státní správy podle zákona č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy ČR, a je přímo podřízen vládě ČR. SÚJB vykonává dozor v rozsahu vymezeném zákonem č. 263/2016 Sb., atomový zákon, ve znění zákona č. 183/2017 Sb., a zákonem o technických požadavcích na výrobky, nad radiačními zařízeními a zdroji ionizujícího záření.

➤ **Puncovní úřad** - správní úřad podřízený MPO zřízený zákonem č. 19/1993 Sb., o orgánech státní správy České republiky v oblasti puncovníctví a zkoušení drahých kovů. PÚ vykonává dozor nad dodržováním požadavků stanovených zákonem č. 539/1992 Sb., o puncovníctví a zkoušení drahých kovů (puncovní zákon). PÚ je rovněž správním úřadem oprávněným k výkonu dozoru podle zákona o obecné bezpečnosti výrobků.

➤ **Státní energetická inspekce** - správní úřad podřízený MPO zřízený zákonem č. 406/2000 Sb., o hospodaření energií. SEI zajišťuje dozor nad tím, zda jsou výrobky spojené se spotřebou energie uváděny na trh, do provozu nebo dále distribuovány v souladu s požadavky stanovenými zákonem č. 406/2000 Sb. nebo přímo použitelnými předpisy EU upravujícími požadavky na ekodesign a na energetické štítky.

➤ **Státní úřad inspekce práce** – správní úřad podřízený Ministerstvo práce a sociálních věcí. SÚIP vykonává dozor v rozsahu vymezeném zákonem č. 350/2011 Sb., o chemických látkách a chemických směsích a o změně některých zákonů (chemický zákon), v oblasti chemických látek a chemických směsí, z hlediska bezpečnosti práce

#### 4. Subjekty ADR

➤ **Česká obchodní inspekce** – je subjektem ADR v případech, kdy není dána působnost FA, ČTÚ a ERÚ s výjimkou oblasti, kde je pověřeným subjektem ADR profesní komora s povinným členstvím vykonávající působnost v oblasti stanovené jiným zákonem. ČOI při řešení spotřebitelských sporů postupuje podle § 20n až 20y zákona o ochraně spotřebitele. Účelem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je nalezení vzájemné dohody spotřebitele a podnikatele o předmětu sporu za součinnosti s ČOI. ČOI řeší spotřebitelské spory výhradně conciliací;

➤ **Český telekomunikační úřad** – je subjektem ADR v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb v rozsahu působnosti stanovené zákonem o elektronických komunikacích, a zákonem o poštovních službách. ČTÚ jako národní regulátor služeb elektronických komunikací a poštovních služeb je zmocněn rozhodovat spory o námitce proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby (§ 6a zákona o poštovních službách), o námitce proti vyřízení reklamace vyúčtování ceny poskytované služby elektronických komunikací (§ 129 zákona o elektronických komunikacích), o námitce proti vyřízení reklamace vady poskytované veřejně dostupné služby elektronických komunikací (§ 129 zákona o elektronických komunikacích);

➤ **Energetický regulační úřad** – je subjektem ADR v oblasti elektroenergetiky, plynárenství a teplárenství v rozsahu působnosti stanovené zákonem č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon). Podle § 17 odst. 7 písm. e) energetického zákona ERÚ rozhoduje spory mezi zákazníkem a držitelem licence o splnění povinností ze smluv, jejichž předmětem je dodávka nebo distribuce elektřiny, plynu nebo tepelné energie, a o určení, zda právní vztah mezi zákazníkem a držitelem licence, jehož předmětem je dodávka nebo distribuce elektřiny, plynu nebo tepelné energie, vznikl, trvá nebo zanikl, a kdy se tak stalo;

➤ **Finanční arbitř** – je subjektem ADR v oblasti finančních služeb v rozsahu působnosti stanoveném zákonem o finančním arbitrovi. FA řeší spory týkající se spotřebitelských úvěrů na bydlení (hypoték) a dalších úvěrů vyloučených z režimu zákona o spotřebitelském úvěru, spory ze stavebního spoření, spory z retailových investic. FA je příslušný řešit spory spotřebitelů s finančními institucemi (poskytovateli a zprostředkovateli) v oblastech poskytování platebních služeb, vydávání a zpětné výměny elektronických peněz, nabízení, zprostředkování nebo poskytování spotřebitelského úvěru nebo jiného úvěru, zápůjčky či obdobné finanční služby, kolektivního investování, při nabízení, poskytování nebo zprostředkování životního pojištění, při provádění směnářského obchodu, zprostředkování nebo poskytování stavebního spoření nebo při poskytování investičních služeb nebo výkonu některých činností podle zákona o investičních společnostech a investičních fondech, a spory týkající se termínovaných vkladů a vkladních knížek;

➤ **Česká advokátní komora** – je subjektem ADR pověřeným MPO. ČAK zprostředkovává jednání mezi spotřebitelem a advokátem v případech, kdy se na ČAK obrátí spotřebitelé s žádostí o mimosoudní řešení sporu s advokátem – poskytovatelem služby. Při řešení sporů postupuje ČAK podle zákona o ochraně spotřebitele. ČAK řeší spotřebitelské spory výhradně conciliací;

➤ **Sdružení českých spotřebitelů** – je subjektem ADR pověřeným MPO. Pověření k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů je k dispozici na adrese: <https://www.konzument.cz/users/files/05-poradenstvi/adr/Rozhodnuti-o-povereni-SCS.pdf>. Při řešení sporů postupuje SČS podle zákona o ochraně spotřebitele. SČS řeší spotřebitelské spory výhradně conciliací;

➤ **Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven** – je subjektem ADR pověřeným MPO. KO ČAP je pověřena k řešení spotřebitelských sporů v oblasti pojištění v případech, u nichž není dána působnost FA. Při řešení sporů postupuje ČAK podle zákona o ochraně spotřebitele. KO ČAP řeší spotřebitelské spory výhradně conciliací.

## Příloha č. 3 ke Strategii spotřebitelské politiky 2021–2030

## Tabulková příloha o plnění Priorit spotřebitelské politiky 2015–2020

<b>Bezpečnost výrobků a služeb</b>			
<b>Úkol a jeho plnění</b>	<b>Nositel</b>	<b>Termín</b>	<b>Stav plnění</b>
<p><b>Analyzovat možnosti legislativního řešení bezpečnosti služeb a souvisejícího dozoru, případně připravit příslušné návrhy opatření.</b></p> <p><u>MPO</u></p> <p>MPO zpracovalo analýzu, ze které je mimo jiné patrné, že služby, s jejichž provozováním mohou být spjata určitá rizika, již v českém právním řádu regulovány jsou. Služby jsou regulovány „sektor po sektoru“, což vyplývá z jejich technické podstaty. Pokud by od této koncepce regulace služeb bylo upuštěno a tato regulace zohledňující specifika daných druhů služeb by byla nahrazena obecnou, méně konkrétní, regulací, mohlo by v konečném důsledku docházet k nejasnostem či mezerám v právu, což by mohlo mít negativní dopad na bezpečnost služeb. Plnění požadavků stanovených stávajícími právními předpisy je dozorováno příslušnými státními orgány, jako jsou zejména ČOI či orgány ochrany veřejného zdraví.</p>	MPO	2016	Splněno
<p><b>Zajistit efektivní a účinný dozor nad striktním dodržováním spotřebitelského práva vztahujícího se k zajištění bezpečnosti výrobků a služeb.</b></p> <p><u>MZd (KHS)</u></p> <p>Dozorová činnost KHS probíhala pravidelně. Předmětem dozoru především byly jak parametry související s bezpečností výrobků, tak i informace poskytované spotřebitelům. Dozorová činnost byla založena na kontrolních plánech, které pokrývaly zhruba 50 % činnosti, další činnost spočívala v řešení podnětů jak ze strany spotřebitelů, tak i dalších orgánů státní správy, požadavků orgánů dozoru jiných členských států EU nebo cílené šetření nebezpečných, nebo z nebezpečnosti podezřelých, výrobků.</p>	MPO, MZd, MŽP, MD, MF	Průběžně	Splněno

## Strategie spotřebitelské politiky 2021–2030

KHS nejčastěji zjišťují nebezpečné výrobky v segmentu výrobků souvisejících s tabákovými výrobky, hraček (ftaláty) a kosmetických výrobků, vyskytují se falešné faktury či názvy firem; výskyt nebezpečných látek byl zjištěn v bižuterii. Osvědčená je úzká spolupráce s orgány Celní správy ČR.

KHS v roce 2015 provedly:

- 1197 kontrol výrobků určených pro styk s potravinami, zjištěno bylo 168 závad,
- 632 kontrol hraček, zjištěno 92 závad,
- 1585 kontrol kosmetických přípravků, zjištěno 136 závad,
- 639 kontrol výrobků určených pro děti do 3 let, zjištěno 38 závad.

KHS v roce 2016 provedly:

- 4507 kontrol výrobků určených pro styk s potravinami, zjištěno bylo 806 závad,
- 100 kontrol hraček, zjištěno 47 závad,
- 4688 kontrol kosmetických přípravků, zjištěno 1236 závad,
- 600 kontrol výrobků určených pro děti do 3 let, zjištěno 111 závad.

KHS v 1. pololetí 2017 provedly:

- 1543 kontrol výrobků určených pro styk s potravinami, zjištěno bylo 205 závad,
- 324 kontrol hraček, zjištěno 12 závad,
- 2606 kontrol kosmetických přípravků, zjištěno 435 závad,
- 573 kontrol výrobků určených pro děti do 3 let, zjištěno 73 závad.

KHS v roce 2018 provedly:

- 2692 kontrol výrobků určených pro styk s potravinami, zjištěno bylo 215 závad,
- 1304 kontrol hraček, zjištěno 57 závad,
- 5214 kontrol kosmetických přípravků, zjištěno 913 závad,
- 1201 kontrol výrobků určených pro děti do 3 let, zjištěno 153 závad

KHS v roce 2019 provedly:

- 2457 kontrol výrobků určených pro styk s potravinami, zjištěno bylo 595 závad
- 999 kontrol hraček, zjištěno 32 závad
- 3493 kontrol kosmetických přípravků, zjištěno 1371 závad
- 1129 kontrol výrobků určených pro děti do 3 let, zjištěno 198 závad
- 211 kontrol, u 815 náhradních náplní elektronických cigaret a 5 bylinných výrobků určených ke kouření

KHS v prvním pololetí roku 2020 provedly:

- 433 kontrol výrobků určených pro styk s potravinami, zjištěno bylo 104 závad

<ul style="list-style-type: none"> <li>- 360 kontrol hraček, zjištěno 20 závad</li> <li>- 726 kontrol kosmetických přípravků, zjištěno 300 závad</li> <li>- 169 kontrol výrobků určených pro děti do 3 let, zjištěno 23 závad</li> </ul>			
<p><u>MF (GŘC)</u></p> <p>Orgány Celní správy ČR v rámci provádění celních kontrol prováděly kontroly výrobků na základě platných právních předpisů EU, a to v případech uvádění výrobku na trh EU a plnění povinnosti vyplývajících pro výrobek z právních předpisů EU a ČR. V rámci prováděných kontrol se sledovalo, zda výrobek nevykazoval podezření na existenci vážného nebo bezprostředního ohrožení zdraví a bezpečnosti uživatelů/spotřebitelů při používání tohoto výrobku, a zda je řádně označen nebo jej doprovází potřebná dokumentace.</p> <p><u>MPO (ČOI)</u></p> <p>Kontroly byly prováděny nejen dle plánu kontrolní činnosti, ale i na základě podnětů od spotřebitelů či dalších orgánů státní správy. Dále se ČOI pravidelně účastnila společných kontrolních akcí zaměřených na kontrolu bezpečnosti výrobků a dodržování požadavků na jejich uvádění na trh. Při kontrolách využívala ČOI i odběrů vzorků, které pak nechávala posuzovat v akreditovaných zkušebních laboratořích.</p> <p>ČOI průběžně kontrolovala bezpečnost výrobků uváděných na trh a jejich soulad s právními předpisy. V dané oblasti se ČOI zaměřila především na dodržování zákona o technických požadavcích na výrobky, kdy bylo v roce 2015 provedeno celkem 5 549 kontrol, při kterých byly zjištěny nedostatky v 1 339 případech, tj. 24,1 %. V roce 2016 bylo provedeno celkem 5 754 kontrol a nedostatky byly zjištěny v 1 496 případech, tj. 26 %. V průběhu roku 2016 vešel v účinnost zákon o posuzování shody, kde ČOI v roce 2016 provedla 563 kontrol na jeho dodržování. Ve 43 případech byly zjištěny nedostatky tj. 7,6 %. Kontroly dle zákonů o technických požadavcích na výrobky a o posuzování shody, se týkaly stanovených výrobků, u kterých je predikována zvýšená míra ohrožení oprávněného zájmu uživatele (např. zdraví a bezpečnost osob, ochrana majetku a životního prostředí nebo jiný veřejný zájem). Při 2 340 kontrolách bylo v roce 2015 ověřováno dodržování zákona o obecné bezpečnosti výrobků, přičemž nedostatky byly zjištěny ve 166 případech, tj. 7,1 %. V roce 2016 bylo dodržování uvedeného zákona kontrolováno při 2 365 kontrolách. Nedostatky byly zjištěny ve 120 případech, tj. 5,1 %. Kontroly podle zákona o obecné bezpečnosti výrobků se týkaly nestanovených výrobků, u nichž byla hodnocena obecná bezpečnost spojená s užíváním výrobku.</p> <p>V roce 2017 ČOI provedla celkem 5040 kontrol zaměřených na dodržování zákona o technických požadavcích na výrobky, při kterých byly zjištěny nedostatky v 1354 případech, tj. v 26,87 %, a 1128 kontrol zaměřených na dodržování zákona o posuzování shody, při kterých byly zjištěny nedostatky ve 179 případech, tj. v 15,87 %</p>			



<p>všech kontrol zaměřených na dodržování tohoto zákona. Při 1731 kontrolách pak bylo ověřováno dodržování zákona o obecné bezpečnosti výrobků. Nedostatky byly zjištěny ve 106 případech, tj. v 6,12 %.</p> <p>V roce 2018 ČOI provedla 5039 kontrol podle zákona o technických požadavcích na výrobky, přičemž nedostatky byly zjištěny v 1619 případech (32,13 %). Zákon o posuzování shody byl kontrolován v 1279 případech, a nedostatky byly zjištěny ve 299 případech (23,38 %). Dodržování požadavků zákona o obecné bezpečnosti výrobků, bylo kontrolováno při 1606 kontrolách, a nedostatky byly zjištěny ve 116 případech (7,22 %). V tomto roce se ČOI opakovaně zaměřila na kontrolu výrobních oblastí, v kterých byly v předchozích letech zjištěny výrobky, které mohou představovat pro spotřebitele riziko (zejména pro děti), popřípadě neodpovídají požadavkům pro jejich uvedení na trh. Opakovaně byly realizovány kontrolní akce zaměřené na hračky pro děti do 14 let věku, elektrické výrobky (nabíječky, světelné řetězy), osobní ochranné prostředky atp.</p> <p>Za rok 2019 ČOI realizovala celkem 5077 kontrol zaměřených na dodržování požadavků zákona o technických požadavcích na výrobky. Nedostatky byly zjištěny v 1441 případech (28,4 %). Požadavky zákona o posuzování shody byly kontrolovány v 1464 případech, nedostatky byly zjištěny ve 439 případech (29,9 %). Zákon o obecné bezpečnosti výrobků, byl kontrolován při 1875 kontrolách, v 76 případech (4,0 %) byly zjištěny nedostatky. Kontrolní činnost ČOI se v roce 2019 se plánovaně zaměřila rovněž na detekci a monitorování aktuální situace a problémů na trhu, včetně rychlého vývoje ve formách obchodování, a rovněž na problematiku fiskálních a environmentálních zájmů společnosti a státu. Pro zefektivnění kontrol byla realizována investice – pořízení dvou přenosných spektrometrů, které využívají všechny inspektoráty.</p> <p>V roce 2020 byla činnost ČOI zásadně ovlivněna mimořádnou situací a platnými opatřeními v souvislosti s pandemií COVID-19. Přes tato omezení nedošlo k plánované činnosti v oblasti dozoru nad trhem změny, kontrolní činnosti byly realizovány v náhradních termínech ve druhé polovině roku, příp. v prvním pololetí 2021. Nad rámec plánovaných kontrol byla v závěru roku realizována specializovaná kontrolní akce na prostředky ochrany dýchacích cest.</p> <p>Ke 30. 9. 2020 činil počet kontrol na zákon o technických požadavcích na výrobky 2053, zjištění jsou evidována ve 411 (20 %) případech. Zákon o posuzování shody byl kontrolován ve 643 (6,1 %) případech a zjištění jsou evidována ve 173 (27 %) případech. Zákon o obecné bezpečnosti výrobků byl kontrolován v 808 (7,2 %) případech a zjištění evidována v 17 (2 %) případech.</p> <p>Novela zákona o ČOI přijatá zákonem č. 264/2017 Sb. a účinná od 1. 11. 2017 umožňuje efektivnější vymáhání práv na ochranu spotřebitelů v oblasti bezpečnosti výrobků a služeb. V rámci schválené novely přibyla pracovníkům ČOI zejména oprávnění:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- jednat pod změněnou identitou a využívat krycí prostředky,</li> </ul>			
---	--	--	--

<p>- zjednat si vstup do staveb, dopravních prostředků, na pozemky a do dalších prostor s výjimkou obydlí, jež vlastní nebo užívá kontrolovaná osoba, nebo jinak přímo souvisí s výkonem a předmětem kontroly, včetně otevření uzavřených prostor,</p> <p>- pro účely zahájení kontroly požadovat informace, jež jsou nezbytné ke zjištění totožnosti prodávajícího, který nabízí nebo prodává zboží či služby prostřednictvím internetové stránky nebo jiného elektronického prostředku, a spotřebitel si takové zboží nebo služby na této stránce nebo prostřednictvím jiného elektronického prostředku může objednat.</p> <p>Zákon o ČOI nově upravuje i kontrolní úkon spočívající v realizaci kontrolního nákupu včetně procesu jeho realizace a další úpravy, které přispívají k zefektivnění realizace kontrolní činnosti.</p> <p><u>MŽP (ČIŽP)</u></p> <p>ČIŽP kontroluje dlouhodobě spotřebitelské výrobky spadající do oblasti chemických předpisů – zejména do působnosti chemického zákona v návaznosti na nařízení REACH (1907/2006), nařízení CLP (1272/2008) a nařízení o detergentech (648/2004). Od roku 2017 jsou kontrolovány výrobky spadající do působnosti nařízení o biocidech (528/2012). Významná část kontrol je prováděna také na základě zákona o obecné bezpečnosti výrobků v souvislosti s výstražným systémem RAPEX.</p> <p>Spotřebitelské legislativy se týkaly kontroly ČIŽP v oblasti chemických předpisů, zejména chemický zákon a navazující předpisy EU – nařízení REACH, nařízení CLP a nařízení o detergentech. Některé kontroly byly provedeny na základě zákona o obecné bezpečnosti výrobků, v návaznosti na oznámení o výskyt nebezpečných výrobky v systému Safety Gate / RAPEX. Od ledna 2017 jsou v souladu se zákonem o biocidech, kontrolovány výrobky spadající do působnosti nařízení (EU) č. 528/2012 o biocidech.</p> <p>Nejdůležitější kontrolní akce v roce 2015 byla zaměřena na kontrolu nebezpečných látek obsažených v předmětech a kontrolovány byly hospodářské subjekty dodávající nebo dovážející předměty, které obsahují látky omezené přílohou XVII nařízení REACH, např. kadmium, nikl, olovo, dimethylfumarát, azobarviva a šestimocný chrom. Obsah těžkých kovů ve špercích (niklu, kadmia a olova) byl zkontrolován celkem u 119 kusů šperků a bižuterie. Požadavkům přílohy XVII nařízení REACH nevyhovovalo 41 z nich (34,5 %), přičemž v některých případech obsahy těžkých kovů přesahovaly stanovené maximální limity i o tři řády. Konkrétně byl ve 23 případech překročen limit obsahu pro kadmium, ve 14 případech migrační limit pro nikl a v 5 případech limit obsahu pro olovo. Z 21 kontrolovaných hospodářských subjektů dovážejících a dodávajících tyto šperky na trh bylo porušení shledáno u 16. ČIŽP za tato zjištění porušení právních předpisů uložila celkem 16 pokut za 506 000 Kč a nařídila stažení těchto předmětů z trhu.</p> <p>Na přítomnost azobarviv, která mohou redukčním štěpením jedné nebo více azoskupin uvolnit jeden nebo více aromatických aminů (karcinogenních a genotoxických látek), bylo zkoušeno 20 vzorků textilu. Přítomnost</p>			
--	--	--	--

karcinogenního a senzibilizujícího šestimocného chromu byla zjišťována v 5 výrobcích z kůže. Ani v jednom případě nebyl detekován nadlimitní obsah omezené látky. Na trh také nesmí být uváděny předměty, které jsou ošetřeny senzibilizujícím dimethylfumaratem (DMF nesmí být obsažen v koncentracích vyšších než 0,1 mg/kg). Na přítomnost této látky bylo kontrolováno 12 párů dovozových bot. Překročení limitů bylo zjištěno u dvou párů bot, jejichž dovozci byla ČIŽP uložena pokuta ve výši 200 000 Kč.

V roce 2016 bylo na obsah nebezpečných látek v předmětech provedeno 773 kontrol na celém území ČR. Bylo zahájeno 164 správních řízení za porušení chemických předpisů a právní moci nabylo 164 pokut za 5 662 tis. Kč. Nejčastější porušení se týkala označení nebezpečných látek a směsí a neoznámení nebezpečných směsí do databáze Ministerstva zdravotnictví, kterou využívá Toxikologické informační středisko. Protože byly tyto výrobky uvedeny na trh v rozporu s požadavky právních předpisů (příloha XVII nařízení REACH), bylo nařízeno jejich stažení z trhu a z oběhu.

#### Projekty 2016:

V roce 2016 proběhly 3 tematické kontrolní akce, všechny byly zaměřeny na nařízení REACH.

1. Inspektoři se zaměřili na látky podléhající povolení podle nařízení REACH. Jedná se o velmi nebezpečné látky, které se v EU nesmějí používat bez zvláštního povolení. Kontroly probíhaly v rámci evropského kontrolního projektu organizovaného Evropskou agenturou pro chemické látky. Bylo provedeno 19 kontrol, z toho ve 12 případech byly kontrolovány společnosti vyrábějící polystyrenové desky pro zateplování, z nichž jen jedna používala jako zpomalovač hoření látku hexabromcyklododekan (HBCDD), která povolení podléhá. Použití HBCDD touto společností bylo povolené a zbytek kontrolovaných výrobců polystyrenových desek již z HBCDD přešel na jiné zpomalovače hoření. Jako další byly kontrolovány společnosti vyrábějící plasty, polovodiče a výbušniny, i ty však již v době kontroly přešly z povolaných látek na bezpečnější alternativy. V rámci tohoto projektu byly vůbec poprvé kontrolovány požadavky hlavy VII nařízení REACH.

2. Nejdůležitější kontrolní akcí v roce 2016 byla účast v celoevropském projektu REACH-EN-FORCE 4, který byl zaměřen na subjekty dodávající nebo dovážející předměty, které obsahují látky omezené přílohou XVII nařízení REACH, např. kadmium, nikl, olovo, azbest, toluen, benzen apod. Během roku bylo zkontrolováno celkem 299 výrobků, z nichž bylo nevyhovujících z hlediska obsahu omezených látek 48. S 8 dodavateli uvádějícími tyto nevyhovující předměty na trh v České republice bylo zahájeno správní řízení, z nichž 7 byli dodavatelé šperků a bižuterie. Nejzajímavější byly výsledky ohledně obsahu těžkých kovů (niklu, kadmia a olova) ve špercích a bižuterii, kde bylo shledáváno nejčastěji porušení. Dále byly kontrolovány např. boty na obsah senzibilizujícího dimethylfumarátu, předměty na látky toxické pro reprodukci, plastové předměty na obsah ftalátů nebo pájky na obsah kadmia. Při těchto kontrolách byly ve velké míře použity nové mobilní analytické přístroje, které má inspekce k dispozici – rentgenový spektrometr pro analýzu prvků a Ramanův spektrometr pro analýzu sloučenin.

<p>3. Poslední tematickou kontrolní akcí byly detailní kontroly bezpečnostních listů pomocí jednotného kontrolního formuláře. Ve většině případů bylo kontrolováno dodržování opatření k nakládání s chemickými látkami, která jsou uvedena v bezpečnostních listech. Některé kontroly proběhly v součinnosti se Státním úřadem inspekce práce.</p> <p>V roce 2017 bylo provedeno celkem 1021 kontrol v rámci chemického zákona (včetně nařízení REACH, CLP a detergentů). Z toho bylo 38 kontrol provedeno v rámci biocidního zákona a 395 kontrol na základě oznámení ze systému RAPEX (nárůst 295 % proti roku 2016). V tomto období bylo zahájeno 156 správních řízení v působnosti chemického zákona a souvisejících nařízení EU. Ve stejném období nabylo právní moci 164 pokut ve výši 3 453 000 Kč za porušení chemického zákona. Bylo uloženo 6 nápravných opatření, která se týkala stažení nebezpečných výrobků z trhu.</p> <p>V roce 2017 byla provedena kontrolní akce v souvislosti s pilotním projektem ECHA. Tyto kontroly byly zaměřeny na povinnosti informovat spotřebitele o nebezpečných vlastnostech chemických směsí v rámci internetového prodeje (povinnost z čl. 48 odst. 2 nařízení CLP). Cílem projektu byly velké internetové prodejny, které umožňují uzavření kupní smlouvy na dálku a v jejichž sortimentu se vyskytují chemické látky a směsi, které jsou klasifikovány jako nebezpečné a jsou určeny zejména pro spotřebitele. Inspektoři zkontrolovali v průběhu 10 měsíců 354 výrobků u 51 subjektů. U 81 % nabízených výrobků nebyl v nabídce nebezpečné chemické směsi nebo látky uveden typ nebezpečnosti. Inspekce uložila na základě zjištěných porušení nařízení CLP 43 pravomocných pokut (data k 31. 1. 2018) v celkové výši 1 285 500 Kč.</p> <p>V roce 2017 pokračovala inspekce třetím rokem ve spolupráci s Toxikologickým informačním střediskem (TIS), které podává informace lékařům a veřejnosti v případě akutních otrav. ČIŽP byla o případech nehod informována nově pomocí záznamů přímo v databázi chemických směsí (CHLAP), které vede Ministerstvo zdravotnictví.</p> <p>V roce 2018 bylo provedeno v oblasti chemických předpisů:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 568 kontrol v rámci chemického zákona (včetně nařízení REACH, CLP a detergentů).</li> <li>- 61 kontrol v rámci biocidního zákona</li> <li>- 350 kontrol na základě oznámení ze systému RAPEX</li> </ul> <p>V roce 2018 bylo dále zahájeno 142 správních řízení v působnosti chemického zákona, biocidního zákona a souvisejících nařízení EU. Ve stejném období nabylo právní moci 140 pokut ve výši 3 301 500 Kč. V tomto období bylo uloženo 5 nápravných opatření, která spočívala ve stažení nebezpečných výrobků z trhu.</p> <p>Projekty:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. V rámci celoevropského kontrolního projektu REF6 byly po celý rok 2018 kontrolovány osoby dodávající na trh nebezpečné chemické směsi. Tyto výrobky byly kontrolovány z hlediska správné klasifikace, balení a</li> </ol>			
---	--	--	--

<p>označování a souladu těchto informací s údaji uváděnými v příslušných oddílech bezpečnostního listu. Celkem bylo v rámci REF-6 zkontrolováno 36 subjektů. Z tohoto počtu se 12 kontrol týkalo výjimek z označování a balení, 3 kontroly rozpustných kapslí a 9 kontrol biocidních přípravků.</p> <p>2. Dalším projektem, který probíhal v druhé polovině roku 2018, byly kontroly zaměřené na předměty ošetřené biocidními přípravky a používání biocidních přípravků. U ošetřených předmětů byly kontrolovány především povinnosti týkající se jejich označení (ošetřený předmět by měl být označen názvem účinné látky, biocidními vlastnostmi a pokyny týkajícími se použití předmětu). Celkem bylo zkontrolováno 20 ošetřených předmětů a u 11 z nich byly zjištěny nedostatky. Vzhledem ke zjištěným problémům v tomto segmentu trhu budou kontroly pokračovat v dalších obdobích.</p> <p>3. Kontroly v rámci evropského projektu „Látky v předmětech“ byly zaměřeny na subjekty dodávající na trh nebo dovážející předměty, které obsahují látky z „Kandidátského seznamu“ ECHA pro zařazení do přílohy XIV nařízení REACH. Výrobci nebo dovozci předmětů obsahující tyto látky musí podávat oznámení agentuře ECHA a dodavatelé předmětů musí informovat příjemce o obsahu těchto látek. Kontroly probíhaly po celý rok 2018 a z každé byl sepsán jednotný evropský dotazník. K zacílení kontrol zejména na dovozce předmětů byla využita data poskytnutá Generálním ředitelstvím cel. Při kontrolách inspekce využívala screeningová měření složení výrobků přímo na místě kontroly. K tomuto účelu byly používány mobilní analytické přístroje-ED XRF, FTIR a Ramanův spektrometr. Celkem bylo zkontrolováno 79 výrobků u 21 dodavatelů.</p> <p>4. Na základě informací z Kriminálního ústavu byla v roce 2018 provedena osvětová a kontrolní kampaň zaměřená na dodavatele isopropanolu (číslo CAS 67-63-0). V lahvích s tímto běžně používaným rozpouštědlem totiž může při skladování docházet autooxidací ke vzniku výbušného triaceton triperoxidu. Tato látka známá i jako TATP je velmi nestabilní výbušnou látkou a ke spuštění výbuchu stačí drobný mechanický podnět. Ve skladovaných lahvích se projevuje bílými krystaly nebo bílým povlakem. V případě takového nálezu v lahvi se skladovaným isopropanolem je nutné přivolat pyrotechnickou službu PČR. Informace o možnosti vzniku TATP v isopropanolu byla sdělena distributorům této látky a bylo jim doporučeno zařadit tuto informaci do jimi poskytovaných bezpečnostních listů a na označení uvádět větu EUH 019 „Může vytvářet výbušné peroxidy.“ Ve většině případů nebyla informace ve formě věty EUH 019 o tvorbě peroxidů uvedena v bezpečnostních listech a ani na označení. Celkem byly provedeny kontroly u 15 dodavatelů isopropanolu a bylo zkontrolováno 18 balení isopropanolu.</p> <p>V roce 2019 bylo provedeno v oblasti chemických předpisů:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 517 kontrol v rámci chemického zákona (včetně nařízení REACH, CLP a detergentů).</li> <li>- 76 kontrol v rámci biocidního zákona</li> <li>- 311 kontrol na základě oznámení ze systému RAPEX</li> </ul>			
--	--	--	--

<p>V roce 2019 nabylo právní moci 152 pokut a napomenutí udělených inspekcí dle chemického zákona, zákona o biocidech a kontrolního řádu (zákon č. 255/2012 Sb.) v celkové výši 4 329 500 Kč. Zahájeno bylo v tomto roce 151 přestupkových řízení a řízení o uložení nápravných opatření. Většina porušení se týkala nesprávného označování chemických látek a směsí, neoznámení chemických směsí do registru Ministerstva zdravotnictví, neodpovídajícího obsahu bezpečnostních listů, klamavé nebo zavádějící reklamy na internetu a překročení limitů některých látek, pro jejichž obsah jsou stanovena omezení.</p> <p>V roce 2019 byl do systému RAPEX nahlášen jeden nebezpečný výrobek.</p> <p>Projekty</p> <p>V roce 2019 proběhly dva projekty týkající se spotřebitelských výrobků. Kontroly v rámci evropského projektu BEF1 se zaměřily na osoby uvádějící na trh předměty ošetřené biocidními přípravky (např. ošetřené dřevo, textil apod.). Bylo zkontrolováno 38 předmětů u 28 společností dodávajících na trh ošetřené předměty a u 15 z nich bylo zjištěno porušení povinností vyplývajících z nařízení o biocidech. Jen 15 výrobků bylo označeno v souladu s nařízením.</p> <p>Dále proběhla pilotní kontrolní akce organizovaná ECHA a sítí evropských celních orgánů PARCS zaměřená na omezené látky (zejména těžké kovy) a základní povinnosti vyplývající z nařízení CLP při dovozu látek, směsí a předmětů ze třetích zemí. Kontroly probíhaly za účasti celní správy a inspektorů ČÍŽP před propuštěním zboží do volného oběhu. Celkem bylo zkontrolováno 71 výrobků (náramky, náušnice, přívěsky, řetízky, manžetové knoflíčky, prstýnky, náplně do elektronických cigaret).</p> <p>Rok 2020 bude vyhodnocen v průběhu ledna 2021 na základě zpráv o činnosti oblastních inspektorátů.</p> <p>V průběhu roku 2020 probíhal kontrolní projekt ECHA REF-8 zaměřený na kontrolu internetového prodeje v souvislosti s výrobky, na které se vztahují omezení z přílohy XVII nařízení REACH a také na povinnosti informovat spotřebitele o nebezpečnosti látek a směsí nabízených prostřednictvím prodeje na dálku (povinnosti čl. 48 nařízení CLP). Projekt bude vyhodnocen v průběhu roku 2021.</p> <p>V rámci projektu CASP 2020 byla kontrolována bižuterie za využití screeningových metod obsahu Cd, Ni a Pb. Kontrolami bylo zjištěno nadlimitní množství těžkých kovů obsažených v bižuterii, která byla nabízena prostřednictvím internetového prodeje. Se subjekty bude zahájeno přestupkové řízení, všechny případy jsou v době vyhotovení dokumentu v režimu probíhající kontroly.</p> <p>Vzhledem k situaci s covid-19 byla zrušena bez náhrady kontrolní akce zemí V4 zaměřená na kontroly bižuterie a obsah kadmia a olova. Projekt měl proběhnout ve spolupráci s Celní správou.</p> <p><u>MD</u></p>			
--	--	--	--

<p>MD vykonává dozor nad trhem podle nařízení (EU) č. 167/2013 a nařízení (EU) č. 168/2013. Ročně jsou kontroly prováděny u prodejců motocyklů a traktorů.</p>			
<p><b>Zajistit odpovídající finanční prostředky na provádění účinného dozoru v oblasti bezpečnosti.</b></p> <p><u>MPO</u></p> <p>Vláda schválila na svém jednání 16. 3. 2016 usnesením č. 216 materiál MPO Rámec rozvoje ČOI jako moderního dozorového orgánu. Tímto materiálem zpracovatel reagoval na rostoucí požadavky na výkon dozoru a související potřebu zajištění potřebných finančních zdrojů. Aby ČOI mohla plnit své poslání, musela nezbytně reagovat na vyvíjející se trh ČR a vnitřní trh EU. Zvýšené nároky na činnosti, které je povinna ČOI vykonávat, musí být souběžně podpořeny podmínkami pro jejich realizaci. Ukázalo se nezbytným ČOI do roku 2019 modernizovat např. v oblasti informačních a komunikačních technologií, přístrojového vybavení pro práci v terénu nebo dopravního parku. V souladu s výše uvedeným usnesením vlády byl zpracována materiál, který vyhodnotil činnost ČOI v období 2016-2019 ve vztahu k plnění opatření stanovených Rámcem rozvoje. S cílem chránit práva spotřebitelů a přispět k rovným podmínkám pro všechny hospodářské subjekty na jednotném trhu EU ČOI důsledně postihovala porušování právních předpisů v rámci své věcné působnosti. S ohledem na provázanost jednotného trhu EU byla spolupráce ČOI s orgány dozoru ostatních členských států EU žádoucí. Pozornost byla rovněž věnována informování a vzdělávání spotřebitelské veřejnosti. Stanovené cíle a opatření Rámce rozvoje byly naplněny a jsou nadále naplňovány. Zpráva o plnění rámce rozvoje ČOI byla schválena vládou usnesením č. 764 ze dne 20. července 2020.</p> <p>Resorty určovaly finanční prostředky v rámci svých rozpočtových kapitol.</p> <p><u>MZd (KHS)</u></p> <p>Pro účely státního zdravotního dozoru byly vyčleněny odpovídající finanční prostředky, včetně prostředků na odběr vzorků výrobků a laboratorní analýzy.</p> <p><u>MŽP (ČIŽP)</u></p> <p>V roce 2016 schválilo MŽP investici ČIŽP na nákup přístrojového vybavení – Ramanova spektrometru, který je mimo jiné využíván i pro základní screeningovou analýzu látkového složení odebraných vzorků. V průběhu 1. pololetí 2017 byla ČIŽP schválena investice na nákup dalšího nového přístrojového vybavení – spektrometru FTIR. Tento je využíván spolu s ED-XRF a Ramanovým spektrometrem pro základní screeningovou analýzu látkového složení vzorků včetně spotřebitelských výrobků. Spektrometry nalézají využití při určování složení různorodých materiálů a jsou využívány i v rámci kontrol výrobků označených v Safety Gate / RAPEX. Díky tomuto vybavení je kontrolováno větší množství vzorků/výrobků a zvýšila se také efektivita kontrol.</p>	<p>MPO, MZd, MŽP, MD, MF</p>	<p>Průběžně</p>	<p>Splněno</p>

<p>V roce 2019 byl pořízen bezpilotní dron, který umožňuje přesnější fotodokumentaci případů při kontrolách a též přesnější stanovení a zaměření změn za pomoci databáze GIS. Jedná se o slibný projekt, který významně zpřesňuje měření a kontrolní činnost ČIŽP.</p> <p><u>MD</u></p> <p>Ministerstvo dopravy prostřednictvím své rozpočtové kapitoly každoročně zajišťovalo dostatečné finanční prostředky pro fungování Úřadu pro civilní letectví, Ústavu pro odborné zjišťování příčin leteckých nehod, jakož i prostředky pro neinvestiční dotaci ve prospěch Letecké amatérské asociace České republiky, která je pověřena přeneseným výkonem státní správy pro oblast sportovních létajících zařízení. Počet vykonaných kontrol (státní kontroly) těmito orgány v posledních letech trvale narůstá. V rámci zákona č. 127/2014 Sb., kterým se mění zákon č. 49/1997 Sb., o civilním letectví, došlo k přenesení výkonu státní správy v oblasti ochrany civilního letectví před protiprávními činy (security) z Ministerstva dopravy na Úřad pro civilní letectví, a to s účinností od 1. 2. 2015.</p> <p>K 31. 12. 2020 nabývají použitelnosti dvě nařízení Evropské komise, která ve spojení s novelou zákona č. 49/1997 Sb. (předpokládaná účinnost od 1. 7. 2021) zavádí v ČR novou koncepci regulace bezpilotních systémů (dronů). Ta bude zahrnovat řadu nových prvků s potenciálně pozitivním přínosem pro uživatele (mj. on-line vyřizování vybrané agendy na úrovni občan-úřad nebo „digitální mapa“ prostorů) a současně klade zvýšené nároky na Úřad pro civilní letectví (personální a technické, spojené mj. se zaváděním nových informačních systémů).</p>			
<p><b>Zajistit účinnou spolupráci dozorových orgánů působících v oblasti bezpečnosti výrobků a služeb na vnitrostátní úrovni.</b></p> <p><u>MF (GŘC)</u></p> <p>Orgány Celní správy ČR účinně spolupracovaly a nadále spolupracují s orgány dozoru nad trhem, zejména s ČOI. Ze strany orgánů celní správy není možné některé údaje vzhledem k jejich povaze orgánům dozoru předávat, pokud taková možnost není ukotvena v právním předpise. Výměna informací na vnitrostátní úrovni probíhala. V některých případech je požadavek na výměnu informací ukotven v právním předpise, v některých případech jsou uzavřeny dohody o spolupráci nebo jsou informace dožadovány prostřednictvím oficiálních žádostí ze strany orgánu dozoru. Výměna informací v oblasti bezpečnosti výrobků probíhala a probíhá pravidelně, GŘC je členem mezirezortní pracovní skupiny pro RAPEX, má zajištěný přístup do informačních systémů Safety Gate / RAPEX a do ICSMS.</p> <p><u>MZd (KHS)</u></p> <p>Účinná spolupráce probíhala s orgány celní správy v oblasti nepotravinářských výrobků, v případě ČOI probíhala jednak ve formě předávání podnětů od spotřebitelů, státní správy a jiných institucí spadajících do působnosti</p>	<p>MPO, MZd, MŽP, MD, MF</p>	<p>Průběžně</p>	<p>Splněno</p>



těchto orgánů, a provádění kontrol ve spolupráci s jinými orgány dozoru. Probíhala rovněž spolupráce se živnostenskými úřady formou předávání podnětů živnostenským úřadům v souvislosti s podezřením na porušování živnostenského zákona. Vzhledem k novým kompetencím v oblasti dozoru nad elektronickými cigaretami byla navázána spolupráce s ČIŽP. Dochází ke spolupráci s Policií ČR na vybraných kontrolních akcích a ke spolupráci v rámci meziresortní skupiny zabývající se elektronickým prodejem.

MPO (ČOI)

Spolupráce s dalšími dozorovými orgány byla ze strany ČOI průběžně zajišťována a využívána. ČOI pokračovala v trvalé spolupráci především se živnostenskými úřady, ozbrojenými složkami státu a orgány ochrany veřejného zdraví. V následujících přehledech je uveden přehled státních orgánů spolupracujících s ČOI v jednotlivých letech a počty kontrol realizovaných ve spolupráci:

2015

Živnostenské úřady	1524
Služba Cizinecké policie	42
Policie ČR	573
Městská policie	55
Generální ředitelství cel	260
Obecní úřad/městský úřad	17
Hasičský záchranný sbor	141
Orgány ochrany veřejného zdraví/hygienici	170
Český metrologický institut	31
Český telekomunikační úřad	54
Česká inspekce životního prostředí	28
Státní zemědělská a potravinářská inspekce	3
Český úřad pro kontrolu zbraní a střeliva	1
Státní úřad inspekce práce	53

2016

Živnostenské úřady	1351
Policie ČR	321
Městská policie	25

Strategie spotřebitelské politiky 2021–2030

Celní správa	135			
Obecní úřad/městský úřad	10			
Hasičský záchranný sbor	75			
Orgány ochrany veřejného zdraví/hygienici	83			
Český metrologický institut	20			
Český telekomunikační úřad	71			
Česká inspekce životního prostředí	16			
Státní zemědělská a potravinářská inspekce	19			
Český úřad pro kontrolu zbraní a střeliva	1			
Státní úřad inspekce práce	31			
Rok 2017:				
Živnostenské úřady	1160			
Policie ČR	237			
Generální ředitelství cel	97			
Hasičský záchranný sbor	82			
Český telekomunikační úřad	36			
Státní zemědělská a potravinářská inspekce	23			
Český báňský úřad	28			
Česká inspekce životního prostředí	18			
Státní úřad inspekce práce	11			
Městská policie	10			
Český metrologický institut	7			
Obecní úřady/městské úřady	6			
Český úřad pro zkoušení zbraní a střeliva	1			
<p>Spolupráce se však netýkala výhradě realizace společných kontrol. V rámci této spolupráce probíhala i pracovní setkání a jednání, týkající se jednotlivých problematik, která přispívala k sjednocení interpretace některých právních předpisů a tím i jejich jednotné aplikaci. Taková jednání probíhala například ve vztahu k účinnosti zákona č. 65/2017 Sb., o ochraně zdraví před škodlivými účinky návykových látek, se zástupci MZd ČR. Dále například se zástupci RRTV, kdy byla vyjasňována problematika věcné působnosti dozorových orgánů v oblasti Teleshoppingu, dále se zástupci ČTÚ atd.</p>				
2018				

## Strategie spotřebitelské politiky 2021–2030

<p>Nejfrekventovanější spolupráce probíhala se živnostenskými úřady, Policií ČR a Generálním ředitelstvím cel. Společné kontrolní činnosti se zaměřovaly na stálou problematiku, ale i nové potřeby vyplývající z vývoje trhu. Mimořádná kontrolní akce zaměřená na hraní hazardních her a podávání alkoholu mladším 18 let využila nové legislativní možnosti využít pro účel kontroly mladistvé. Dále pracovníci ČOI byli stálými členy v řadě mezirezortních komisí zaměřených na problematiku dozoru nad trhem (Komise pro technické překážky obchodu, Komise pro posuzování shody, Mezirezortní komise pro potírání nelegálního jednání proti právům duševního vlastnictví).</p>																															
<p>Společné kontroly v roce 2018:</p>																															
<table border="0"> <tr> <td>Živnostenské úřady</td> <td>1067</td> </tr> <tr> <td>Policie ČR</td> <td>353</td> </tr> <tr> <td>Generální ředitelství cel</td> <td>136</td> </tr> <tr> <td>Orgány ochrany veřejného zdraví/hygienici</td> <td>97</td> </tr> <tr> <td>Hasičský záchranný sbor</td> <td>81</td> </tr> <tr> <td>Městská policie</td> <td>44</td> </tr> <tr> <td>Český telekomunikační úřad</td> <td>37</td> </tr> <tr> <td>Obecní úřad/Městský úřad</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>Česká inspekce životního prostředí</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>Český báňský úřad</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Státní úřad inspekce práce</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Ministerstvo kultury</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Finanční ředitelství/úřady</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Ostatní</td> <td>5</td> </tr> </table>	Živnostenské úřady	1067	Policie ČR	353	Generální ředitelství cel	136	Orgány ochrany veřejného zdraví/hygienici	97	Hasičský záchranný sbor	81	Městská policie	44	Český telekomunikační úřad	37	Obecní úřad/Městský úřad	14	Česká inspekce životního prostředí	13	Český báňský úřad	10	Státní úřad inspekce práce	6	Ministerstvo kultury	6	Finanční ředitelství/úřady	6	Ostatní	5			
Živnostenské úřady	1067																														
Policie ČR	353																														
Generální ředitelství cel	136																														
Orgány ochrany veřejného zdraví/hygienici	97																														
Hasičský záchranný sbor	81																														
Městská policie	44																														
Český telekomunikační úřad	37																														
Obecní úřad/Městský úřad	14																														
Česká inspekce životního prostředí	13																														
Český báňský úřad	10																														
Státní úřad inspekce práce	6																														
Ministerstvo kultury	6																														
Finanční ředitelství/úřady	6																														
Ostatní	5																														
<p>2019</p>																															
<p>Spolupráce při vlastním výkonu kontrolní činnosti na základě dohod uzavřených mezi ČOI a dalšími orgány dozoru, byla doplňována spoluprací v oblasti výměny informací a zkušeností. Aktivní působení ČOI v řadě komisí zabývajících se problematikou uvádění výrobků na trh doplňovala aktivní účast ČOI v Radě kvality ČR a též zastoupení v řídicím výboru programu Česká kvalita.</p>																															
<p>Společné kontroly v roce 2019:</p>																															
<table border="0"> <tr> <td>Živnostenské úřady</td> <td>997</td> </tr> <tr> <td>Policie ČR</td> <td>322</td> </tr> <tr> <td>Generální ředitelství cel</td> <td>90</td> </tr> </table>	Živnostenské úřady	997	Policie ČR	322	Generální ředitelství cel	90																									
Živnostenské úřady	997																														
Policie ČR	322																														
Generální ředitelství cel	90																														

## Strategie spotřebitelské politiky 2021–2030

<p>Orgány ochrany veřejného zdraví/hygienici 71  Hasičský záchranný sbor 61  Český telekomunikační úřad 32  Městská policie 24  Obecní úřad / Městský úřad 22  Státní úřad inspekce práce 10  Česká inspekce životního prostředí 9  Český báňský úřad 5  Státní zemědělská a potravinářská inspekce 3  Ministerstvo kultury 3  Český metrologický institut 1  Finanční ředitelství/úřad 1</p> <p>2020</p> <p>Činnost ČOI byla v prvním pololetí roku 2020 negativně ovlivněna šířením nemoci COVID-19. To si vyžádalo modifikaci přijatých plánů společné kontrolní činnosti na straně všech orgánů dozoru a promítlo se do jejich modifikací.</p> <p>Společné kontroly realizované do 17. 9. 2020:</p> <p>Živnostenské úřady 294  Policie ČR 123  Český telekomunikační úřad 5  Generální ředitelství cel 1  Krajské hygienické stanice 1</p> <p><u>MŽP (ČIŽP)</u></p> <p>ČIŽP spolupracovala na kontrolních akcích zejména s ČOI, Policií ČR nebo GŘC.</p> <p>ČIŽP dlouhodobě koordinovala spolupráci v oblasti chemických předpisů prostřednictvím pracovníků, kteří jsou členy/zástupci Fóra pro výměnu informací o prosazování v rámci Evropské agentury pro chemické látky (informace o výsledcích jednotlivých projektů realizovaných ve spolupráci s ECHA nebo celní správou jsou uvedeny výše pro každý rok zvlášť). Spolupráce byla koordinována Národním fórem pro REACH a CLP, které je pracovní skupinou meziresortní Rady pro chemickou bezpečnost.</p>			
---	--	--	--

<p>Pracovníci ředitelství ČIŽP se společně se zástupci GŘC zúčastnili na MZd pracovních jednání k problematice elektronických cigaret a dozoru nad trhem s nimi.</p> <p>NKM RAPEX byly předávány reakce na oznámení distribuovaná prostřednictvím Safety Gate / RAPEX, oznámené výrobky většinou na trhu ČR nebyly nalezeny.</p>			
<p><b>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.</b></p> <p><u>MPO</u></p> <p>V období 2015–2020 probíhala průběžná výměna informací o nebezpečných výrobcích v rámci systému Safety Gate / RAPEX mezi členskými státy EU, Islandem, Norskem, Lichtenštejnskem a Evropskou komisí. Národní kontaktní místo RAPEX (NKM RAPEX), které působí v rámci Ministerstva průmyslu a obchodu, předávalo informace o nebezpečných výrobcích dozorovým orgánům ČR a Evropské komisi naopak předávalo od dozorových orgánů získané informace o výskytu nebezpečných výrobků, které se vyskytly na českém trhu. O činnosti národní sítě RAPEX byly zpracovávány každoročně zprávy, které byly zveřejňovány na webových stránkách MPO. Zástupce NKM RAPEX se pravidelně účastnil jednání pracovních skupin EK pro bezpečnost výrobků a pro systém Safety Gate / RAPEX. NKM RAPEX rovněž organizovalo činnost Meziřezortní pracovní skupiny pro koordinaci úkolů vyplývajících z členství České republiky v systému Evropské unie pro rychlou výměnu informací o nebezpečných nepotravinářských výrobcích (MPS RAPEX).</p> <p>- doporučuji vypustit z důvodu konzistentnosti obsahu údajů za každý rok.</p> <p>V roce 2015 se na hlášení nebezpečných výrobků do systému RAPEX ČOI podílela celkem 57 notifikacemi. Z nich bylo 18 notifikací podle čl. 12 GPSD – vážné riziko, 8 notifikací podle čl. 11 GPSD – jiné než vážné riziko a 31 INFO notifikací – pro informaci. Struktura výrobků – 42 hračky, 9 elektro, 3 výrobky pro děti, 3 ostatní.</p> <p>Za rok 2016 ČOI předala NKM RAPEX celkem 24 návrhů oznámení o nebezpečných spotřebitelských výrobcích (dále jen „notifikací“). Jednalo se o 17 hraček, 3 výrobky pro děti (postýlka, ohrádka, zábrana), 2 kouřové detektory (nespuštění varovného signálu), svítilnu (úraz elektrickým proudem) a houpačku (možnost uškrcení). Z tohoto počtu bylo 16 návrhů notifikací podle čl. 12 GPSD – vážné riziko, 3 návrhy oznámení pro informaci (např.: notifikace splňující požadavky pro oznámení dle čl. 12, ale identifikace oznamujícího výrobku není dostatečná) a 5 návrhů notifikací podle čl. 11 GPSD (jiné než vážné riziko).</p> <p>Za rok 2017 nahlásila ČOI do systému Safety Gate / RAPEX 15 výrobků, konkrétně 12 hraček a 3 svítidla. Z tohoto počtu bylo 11 výrobků z Číny a u 3 výrobků nebyla země původu identifikována. Tři z uvedených</p>	<p>MPO, MZd, MŽP, MD, MF</p>	<p>Průběžně</p>	<p>Splněno</p>

<p>výrobků byly do systému nahlášeny z důvodu rizika poškození sluchu dítěte (PROSAFE). U dalších 7 výrobků bylo identifikováno riziko zadušení (uškrvení) a v 5 případech šlo o riziko chemické. V 10 případech šlo o notifikace dle čl. 12 GPSD, 3 notifikace dle čl. 11 GPSD a 3 notifikace pro informaci.</p> <p>Za rok 2018 bylo ČOI předáno NKM RAPEX celkem 23 notifikací, z toho 17 notifikací podle čl. 12 GPSD (vážné riziko), ve 2 případech šlo jiné než vážné riziko dle čl. 11 GPSD, a 4 notifikace pro informaci (nedostatečná identifikace výrobku). V 9 případech šlo o hračky, ve 3 o světelné řetězy, 3 elektrospotřebiče, 2 textilní výrobky, po jednom výrobku osvětlovacího zařízení, kosmetiky a osobních ochranných prostředků. Zadušení bylo nejčastěji hlášeným rizikem, zejména u hraček (polknutí malých částí, knoflíkových baterií), dále chemické riziko a riziko úrazu elektrickým proudem.</p> <p>V roce 2019 předala ČOI NKM RAPEX celkem 32 notifikací, z nichž 26 bylo publikováno podle čl. 26 GPSD (vážné riziko), 3 notifikace podle čl. 11 GPSD (jiné než vážné riziko), a 3 notifikace pro informaci. Nejčastěji notifikovanou kategorií výrobků byly hračky (16 výrobků), elektrické spotřebiče a zařízení (7 výrobků), po dvou výrobcích z kategorií dále oděvy, textil a módní doplňky, výrobky pro péči o děti a výrobky napodobující potraviny, a 1 výrobek kategorie kuchyňského náčiní. Nejčastěji notifikovanými riziky byla rizika pro životní prostředí (v důsledku zvýšeného obsahu nebezpečných látek – zejména u hraček), chemické riziko a riziko zalknutí v důsledku polknutí drobných částí uvolněných z výrobku.</p> <p>V roce 2020 postoupila ČOI NKM RAPEX 11 návrhů na oznámení nebezpečných výrobků, z toho 8 notifikací podle čl. 12 GPSD, 2 notifikace podle čl. 11 GPSD a 2 notifikace pro informaci. Jednalo se zejména o hračky, nesoucí riziko zablokování hltanu. V jednom případě šlo o elektrické zařízení s rizikem zásahu el. proudem a v jednom případě o kuchyňské náčiní s rizikem popálení.</p> <p><u>MZd (KHS)</u></p> <p>Systém Safety Gate / RAPEX je ze strany KHS pravidelně a průběžně využíván. V roce 2015 bylo šetřeno 195 notifikací týkajících se dozorových kompetencí KHS, do systému bylo vloženo KHS 40 oznámení o výskytu nebezpečných výrobků. V roce 2016 bylo šetřeno 189 notifikací týkajících se dozorových kompetencí KHS, do systému bylo vloženo KHS 53 originálních notifikací. V roce 2017 bylo šetřeno 205 notifikací týkajících se dozorových kompetencí KHS. V roce 2018 bylo šetřeno 204 notifikací týkajících se dozorových kompetencí KHS. V roce 2019 bylo šetřeno 191 notifikací týkajících se dozorových kompetencí KHS. K ½ roku 2020 bylo šetřeno 67 notifikací týkajících se dozorových kompetencí KHS.</p> <p><u>MF (GŘC)</u></p> <p>Systém Safety Gate / RAPEX je pravidelně a průběžně využíván také GŘC. Vybrané notifikace (cca 200 ročně), zejména notifikace týkající se nebezpečných hraček z hlediska obsahu ftalátů, jsou zapracovány do interního</p>			
---	--	--	--

<p>systému ERIAN (Elektronická riziková analýza) k využití při celním řízení. Informace v systému Safety Gate / RAPEX byly v celém období využívány při kontrolách propuštění výrobků do volného oběhu. Například za období 1.1.2018 až 31.8.2020 byl rizikový profil aktivován 1484krát, přičemž kontroly byly provedeny ve 43 %, což odpovídá počtu 643 případů. Rizika byla potvrzena pouze v 1,15 %. V 57 % nebyla provedena fyzická kontrola zboží, neboť se nejednalo o případ popsaný v rizikovém profilu anebo z důvodu nízkého rizika u zjednodušených postupů. Celkem bylo za uvedené období zkontrolováno 36 % případů, v rámci, kterých nebylo riziko potvrzeno.</p> <p><u>MŽP (ČIŽP)</u></p> <p>Spolupráce s ostatními orgány dozoru probíhala a probíhá průběžně. V roce 2015 provedla ČIŽP 148 kontrol na základě 196 obdržených oznámení ze systému Safety Gate / RAPEX. ČIŽP zároveň oznámila do systému Safety Gate / RAPEX 13 nebezpečných výrobků pro spotřebitele, přičemž většinu tvořila bižuterie, která obsahovala nadlimitní množství těžkých kovů.</p> <p>ČIŽP v roce 2016 provedla 100 kontrol na základě 184 oznámení Safety Gate / RAPEX. Do systému Safety Gate / RAPEX bylo v daném roce oznámeno 8 nebezpečných výrobků. ČIŽP dlouhodobě spolupracovala na řešení případů s přeshraničním aspektem s kolegy z jiných členských států EU. Pro komunikaci byl používán rovněž systém PD-NEA vytvořený Evropskou agenturou pro chemické látky (ECHA). Kontaktní bod pro systém PD-NEA je zajišťován ČIŽP. Příslušným úřadům členských států EU byly v roce 2016 předány 2 případy (týkaly se špatné klasifikace směsí uváděných na trh ČR a reklamy). Ve stejném období obdržela ČIŽP 4 podněty z jiných států EU, které se týkaly např. registrace chemických látek nebo klasifikace chemických směsí.</p> <p>V roce 2017 ČIŽP provedla 395 kontrol na základě 225 oznámení ze systému RAPEX. Do systému byly dále nahlašovány údaje o nalezených výrobcích v distribuční síti ČR. Nalezené výrobky byly testovány a jejich složení buď vyhovovalo limitům stanovených právními předpisy, v opačném případě byly obchodními řetězci již staženy z prodeje. Tyto informace byly předávány jako reakce na oznámení distribuovány prostřednictvím systému RAPEX. V roce 2017 ČIŽP neoznámila do systému žádný výrobek.</p> <p>Inspekce kromě toho uložila 6 nápravných opatření ke stažení nevyhovujících výrobků z trhu.</p> <p>V roce 2018 provedla inspekce 350 kontrol na základě 155 obdržených oznámení ze systému Safety Gate / RAPEX. Inspekce do systému oznámila jeden nalezený nebezpečný výrobek.</p> <p>Inspekce kromě toho uložila 5 nápravných opatření ke stažení nevyhovujících výrobků z trhu.</p>			
--	--	--	--

<p>V roce 2019 provedla inspekce 311 kontrol na základě 142 oznámení obdržných z rychlého výstražného informačního systému Evropské unie o nebezpečných spotřebitelských výrobcích nepotravinářského charakteru (Safety Gate / RAPEX). Do systému Safety Gate / RAPEX byl nahlášen 1 výrobek.</p> <p>Inspekce kromě toho uložila 5 nápravných opatření ke stažení nevyhovujících výrobků z trhu.</p> <p>2020–v době vyhotovení dokumentu nejsou údaje k dispozici, bude vyhodnoceno na začátku roku 2021</p> <p><u>MD</u></p> <p>Probíhala komunikace s ostatními představiteli dozorových orgánů jednotlivých členských států v rámci schvalování vozidel, systémů a konstrukčních částí vozidel. V případě svolávacích akcí výrobců vozidel jsou informováni vlastníci (spotřebitelé) vozidel, kterých se svolávací akce týkají. Agentura EU pro železnice vydává rozhodnutí o schválení typu výrobku a o jeho uvedení na trh. Zástupci MD se účastní jednání Fóra pro vymáhání informací organizovaného EK, kde probíhá komunikace mezi příslušnými úřady členských států EU. Informace MD jsou využívány kontrolními a schvalovacími orgány ostatních členských států EU, a naopak informace poskytované příslušnými úřady členských států jsou využívány MD.</p>			
<p><b>Zapojovat se do společných projektů členských států EU v rámci zajišťování vyšší míry bezpečnosti výrobků na společném trhu.</b></p> <p><u>MZd (KHS)</u></p> <p>Zapojení KHS do společných projektů bylo limitováno omezenými zdroji v oblasti kontrol předmětů běžného užívání. Nicméně v roce 2015 bylo provedeno šetření používání nanomateriálů při výrobě kosmetických přípravků na žádost EK. V roce 2017 byly výsledky tohoto šetření aktualizovány. Byla realizována studijní návštěva dozorového orgánu Černé Hory v sektoru předmětů a materiálů určených pro styk s potravinami. V roce 2016 byla realizována studijní návštěva dozorového orgánu Srbska v sektoru předmětů a materiálů určených pro styk s potravinami a kosmetických přípravků. V říjnu 2016 se zástupce KHS zúčastnil jednání orgánů dozoru států V4 s cílem výměny zkušeností v dozoru nad nebezpečnými výrobky a přípravy společné dozorové akce. Tato společná dozorová akce států V4 proběhla v roce 2017 s vyhodnocením v roce 2018. Přinesla cenné poznatky o pohybu vybraných nevyhovujících výrobků v rámci V4 a poskytla možnosti řešení této situace.</p> <p><u>MF (GŘC)</u></p> <p>V říjnu 2016 se zástupci Celní správy ČR spolu se zástupcem Ministerstva zdravotnictví účastnili jednání zástupců celních a dozorových orgánů států V4 s cílem výměny zkušeností v oblasti obecné bezpečnosti výrobků a kontrol prováděných při dovozech ze třetích zemí. V roce 2017 byla realizována společná kontrolní akce všech států V4 vybraných výrobků, do které se zapojily rovněž orgány Celní správy ČR.</p>	<p>MPO, MZd, MŽP, MD, MF</p>	<p>Průběžně</p>	<p>Splněno</p>



<p><u>MPO (ČOI)</u></p> <p>ČOI se dlouhodobě aktivně účastnila společných dozorových akcích a projektů, které byly spolufinancované EK a koordinované neziskovou profesní organizací PROSAFE nebo pracovními skupinami pro administrativní spolupráci ADCO. ČOI byla také zastoupena v pracovních expertních skupinách EK, účastnila se studijních návštěv a dalších typů přeshraniční spolupráce.</p> <p>V roce 2015 se podařilo v rámci aktivit PROSAFE úspěšně dokončit společné kontrolní projekty zaměřené na koloběžky, dětské postýlky, hračky pro děti do tří let a kouřové detektory. Mimo tyto akce ČOI také fakticky ukončila společný dozorový projekt zaměřený na elektroměry a měřidla tepla, jehož koordinátorem byl španělský dozorový orgán ECOMAD. Pod patronací PROSAFE byly zahájeny nové společné kontrolní projekty, a to kontroly akustických hraček, dětských zábran, úhlových brusek a LED/CFL žárovek. V rámci programu výměny úředníků (Exchange of Officials), který financuje EK, byla v roce 2015 hostem ČOI delegace ze Slovinska.</p> <p>Polským dozorovým orgánem byla ČOI v roce 2015 požádána o spolupráci při měření solárií v Poznani. Měření bylo provedeno unikátním zkušebním přístrojem ve vlastnictví ČOI, a sice spektrometrem OL 756 Portable. Z provedených měření vyhotovila ČOI samostatné protokoly o výsledcích měření solárií a předala je polským kolegům. Na základě pozvání Slovenské obchodní inspekce (SOI) proběhl v roce 2015 společný workshop ČOI a SOI. V jeho průběhu byly prezentovány dosavadní výsledky dozoru nad trhem obou zemí za období let 2014 a 2015, proběhla diskuze o dalším rozvoji vzájemné spolupráce, možnostech společných akcí, porovnání dozorové praxe v ČR a na Slovensku aj.</p> <p>V roce 2016 v rámci spolupráce na EU úrovni se ČOI zapojila do 11 společných dozorových projektů, z toho 8 projektů (bezpečnostní dětské zábrany, akustické hračky, ruční nářadí I. – úhlové brusky, ruční nářadí II. – kotoučové pily, LED a CFL žárovky, plastové hračky, zařízení dětských hřišť, elektrické spotřebiče – mixéry, ruční šlehače a topinkovače) zaměřených zejména na bezpečnost výrobků, bylo koordinováno PROSAFE a spolufinancováno EK. Další 2 projekty byly zaměřené na dodržování požadavků na vařiče a varné panely pro použití v karavanech, obytných přívěsech a rekreačních plavidlech, které spadají pod směrnici o spotřebičích plyných paliv, a na kontroly oken, které spadají pod nařízení o stavebních výrobcích. Tyto 2 společné dozorové projekty byly organizovány pracovními skupinami pro administrativní spolupráci (ADCO). V roce 2016 byl ukončen projekt zaměřený na kontroly měřidel realizovaný v rámci pracovní skupiny č. 5 pro dozor v metrologii (WELMEC).</p> <p>V roce 2017 se ČOI podílela na realizaci 4 projektů PROSAFE v programu společných kontrolních akcí JA2015 zaměřených na i) zařízení dětských hřišť, ii) plastových hraček, iii) kotoučových pil a iv) elektrických spotřebičů (topinkovače mixéry, ruční šlehače). Ve druhém pololetí 2017 byly zahájeny tři společné dozorové projekty pod záštitou PROSAFE zaměřené na i) elektrické hračky, ii) domácí elektrické spotřebiče a iii) dětská nosítka, jejichž</p>			
--	--	--	--

<p>vlastní realizace probíhala v roce 2018. Mezi další aktivity ČOI pak patřila především účast jejích zástupců na zasedáních a pracovních jednáních skupin ADCO, zabývajících se problematikou uvádění stanovených výrobků na trh.</p> <p>V průběhu roku 2018 se ČOI účastnila společného dozorového projektu PROSAFE JA2016, konkrétně dílčích projektů zaměřených na elektrické hračky (zaměřeno na kontrolu požadavků stanovených právních předpisy o omezení používání některých nebezpečných látek v elektrických a elektronických zařízeních a na technické požadavky na hračky), na dětská nosítka a postýlky (zaměřeno zejména na kontrolu mechanických rizik takových výrobků pro jejich uživatele) a na výrobky pro péči o vlasy (vlasové vysoušeče, kulmy a žehličky), u nichž byla kontrolována bezpečnost a správnost průvodní dokumentace.</p> <p>V případě společných dozorových projektů koordinovaných ADCO se ČOI zapojila do kontrolní akce organizované pracovní skupinou pro spotřebiče plyných paliv (ADCO GA) zaměřené na přenositelné plynové ohřívače a do kontrolní akce pořádané pracovní skupinou pro rádiová zařízení (ADCO RED) zaměřené na rušení meteorologických radarů zařízeními WLAN. Dále se ČOI účastnila společného dozorového projektu EU – USA zaměřeného na vánoční zboží, konkrétně na kontrolu světelných řetězců nabízených zejména prostřednictvím e-shopů. Zástupce ČOI se také účastnil zasedání pracovní skupiny EK pro dozor nad trhem IMP-MSG, které bylo věnováno mj. mapování kapacit akreditovaných testovacích laboratoří v EU a stavu implementace hlášení o nápravných opatřeních a ochranných doložek v systému ICSMS.</p> <p>V roce 2019 byly dokončeny společné dozorové projekty organizované PROSAFE a spolufinancované EK. V průběhu roku 2019 byly zahájeny další společné dozorové projekty pod názvem CASP2019, které financovány EK a jejichž organizace byla svěřena externímu subjektu. V rámci tohoto projektu se ČOI účastnila společných kontrolních akcí členských států EU zaměřených na i) měkce vycpané hračky, u nichž se kontrola zaměřila na dodržování požadavků platné legislativy o bezpečnosti hraček a registraci, hodnocení, povolování a omezování chemických látek, ii) slizové hračky, u nichž se kontroloval obsah bóru, iii) elektrická zařízení, kde se pozornost soustředila na nabíječky pro notebooky a univerzální nabíječky pro dobíjecí baterie z pohledu elektromagnetické kompatibility, dodávání a používání zařízení pro použití v určitých mezích napětí a používání některých nebezpečných látek v elektrických a elektromagnetických zařízeních, a iv) osobní dopravní prostředky (elektrokola, elektrokoloběžky, hoverboardy a kolonožky, u kterých byla kontrolní akce zaměřena na elektrickou a mechanickou bezpečnost.</p> <p>ČOI se zapojila rovněž do společných kontrolních akcí ADCO, zaměřených na i) přenositelné plynové ohřívače (sálavá topidla bez připojení ke kouřovodu pro venkovní použití), ii) zařízení s využitím IoT, internetu věcí, u domácích spotřebičů (ADCO RED), iii) kontrolu dokumentace při uvádění na trh invertorů solárních panelů (ADCO EMC), a iv) odolnost kabelů používaných ve stavebnictví (ADCO CPR).</p>			
--	--	--	--

<p>V roce 2020 se ČOI zapojila do společného dozorového projektu EU CASP 2020. ČOI se účastní 2 akcí zaměřených na i) nitrosaminy v hračkách a ii) bezpečnost malých kuchyňských topných spotřebičů. Přesto, že činnosti ČOI i orgánů dozoru v ostatních členských státech EU byly v roce 2020 výrazně ztíženy v důsledku pandemie COVID-19, plánované kontroly proběhly podle plánu. V důsledku šíření onemocnění COVID-19 se enormně zvýšila poptávky po osobních ochranných prostředcích. Důsledkem byl masivní import především prostředků ochrany dýchacích cest výrobky z třetích zemí, které nebyly v souladu s požadavky právní úpravy EU pro osobní ochranné prostředky. I z tohoto důvodu vyhlásila EK společnou kontrolní akci zaměřenou na kontrolu obličejových masek, ochranných rukavic a dezinfekce rukou, a to pod názvem CASP Corona2020. Do této společné kontrolní akce se ČOI zapojila. V průběhu roku 2020 se ČOI aktivně účastnila dvou společných kontrolních akcí skupin ADCO zaměřených na i) plynové grily (ADCO GA) a ii) radiostanice (ADCO RED). V letošním roce pokračovala společná kontrolní akce zaměřená na odolnost kabelů ve stavebnictví (ADCO CPR).</p> <p>Do roku 2019 plnila ČOI úlohu národního administrátora systému ICSMS, a účastnila se jednání skupiny IMP-MSG, zaměřené na otázky prohloubení mezinárodní spolupráce dozorových orgánů, výměny dat a systémových nástrojů pro identifikaci výskytu nebezpečných výrobků na trhu. Úlohu národního administrátora ICSMS převzalo v lednu 2020 Ministerstvo průmyslu a obchodu.</p> <p><u>MŽP (ČIŽP)</u></p> <p>ČIŽP se v roce 2015 zúčastnila např. pilotního projektu EK zaměřeného na uzávěry odolné proti otevření dětmi, hmatatelné výstrahy pro nevidomé a na to, zda obaly chemických látek a směsi neuvádí spotřebitele v omyl. V rámci této kontrolní akce bylo zkontrolováno 25 chemických látek a směsi uváděných na trh ČR a určených pro spotřebitele (např. bazénová chemie, čisticí přípravky, tvrdidla atp.). Porušení bylo zjištěno u 5 kontrolovaných výrobků.</p> <p>V roce 2016 se ČIŽP zapojila do projektu zaměřeného mj. i na ochranu spotřebitelů – jednalo se o celounijní projekt ECHA „REACH-EN-FORCE 4“ zaměřený na látky v předmětech omezené přílohou XVII nařízení REACH (např. na těžké kovy v bižuterii, ftaláty, dimethylfumarát atp.)</p> <p>V roce 2017 se ČIŽP zapojila do dvou projektů EU:</p> <p>i) pilotní projekt ECHA zaměřený na internetový prodej chemických směsí (kontrola povinností čl. 48 odst. 2 nařízení CLP) - v 1. pololetí bylo zkontrolováno přibližně 271 výrobků, které byly nabízeny k prodeji prostřednictvím e-shopů. U 251 výrobků (cca 93 %) bylo zjištěno porušení čl. 48 CLP, kdy nebyla v nabídce uvedena informace o jejich nebezpečnosti. Tyto kontroly se týkaly 29 subjektů a do 30. 5. bylo zahájeno v souvislosti se zjištěnými porušeními 11 správních řízení. ČIŽP navázala v rámci projektu spolupráci s KHS Středočeského kraje. Kontrolní fáze projektu byla ukončena v měsíci srpnu 2017, nicméně kontroly povinností z čl. 48 CLP budou pokračovat dále;</p>			
--	--	--	--

<p>ii) projekt „Látky v předmětech“ byl realizován ve 2. pololetí tohoto roku a byl zaměřen na kontrolu látek v předmětech (týká se tzv. látek vzbuzujících mimořádně obavy) podle nařízení REACH.</p> <p>ČIŽP se zapojila v roce 2018 do tří společných kontrolních projektů EU:</p> <p>i) látky v předmětech – pokračující kontroly zaměřené na subjekty dodávající na trh nebo dovážející předměty, které obsahují látky z Kandidátského seznamu ECHA pro zařazení do přílohy XIV nařízení REACH;</p> <p>ii) REACH-EN-FORCE 6 – kontrolovány hospodářské subjekty dodávající na trh nebezpečné chemické směsi. Tyto výrobky byly kontrolovány z hlediska správné klasifikace a označování. Doplnkovými moduly projektu byly kontroly výjimek z označování a balení, harmonizované klasifikace, rozpustných kapslí a biocidních přípravků;</p> <p>iii) nedostatky v bezpečnostních listech – kontroly zaměřeny na čl. 31 nařízení REACH a jeho přílohu II, tedy na to, zda jsou v dodavatelském řetězci předávány kvalitně zpracované bezpečnostní listy. Výsledky kontrol slouží pracovní skupině při fóru ECHA pro vypracování návrhu ke zlepšení kvality bezpečnostních listů v EU.</p> <p>V roce 2019 se pracovníci ČIŽP zapojili do práce ECHA, konkrétně jejího fóra pro výměnu informací o prosazování a podskupiny pro biocidy, a dále do těchto kontrolních projektů:</p> <p>i) v rámci celoevropského kontrolního projektu REF7 byly kontrolovány zejména hospodářské subjekty dovážející nebo vyrábějící chemické látky. Tyto látky byly kontrolovány z hlediska splnění registračních povinností. Dále byly v některých případech prováděny kontroly meziproductů a plnění přísně kontrolovaných podmínek při používání meziproductů. Celkem bylo zkontrolováno 37 látek a ve třech případech byla zjištěna porušení při jejich registraci;</p> <p>ii) kontroly v rámci evropského projektu BEF1 se zaměřily na osoby uvádějící na trh předměty ošetřené biocidními přípravky (např. ošetřené dřevo, textil apod.) Bylo zkontrolováno 38 předmětů u 28 společností dodávajících na trh ošetřené předměty a u 15 z nich bylo zjištěno porušení povinností vyplývajících z nařízení o biocidech. Jen 15 výrobků bylo označeno v souladu s nařízením;</p> <p>iii) v roce 2019 také proběhla pilotní kontrolní akce organizovaná ECHA a sítí evropských celních orgánů PARCS zaměřená na omezené látky (zejména těžké kovy) a základní povinnosti vyplývající z nařízení CLP při dovozu látek, směsí a předmětů ze třetích zemí. Kontroly probíhaly za účasti orgánů Celní správy ČR a inspektorů ČIŽP před propuštěním zboží do volného oběhu. Celkem bylo zkontrolováno 71 výrobků (náramky, náušnice, přívěsky, řetízky, manžetové knoflíčky, prstýnky, náplně do elektronických cigaret).</p> <p>V roce 2020 se ČIŽP zapojila do projektu CASP 2020, zaměřeného na těžké kovy v bižuterii. Za využití XRF spektrometrie byly zajištěny výrobky s možným nadlimitním obsahem zejména kadmia, v menší míře olova a v několika případech i niklu. Tyto výrobky byly předány do Francie k provedení analýz akreditovanou laboratoří. Výsledky budou využity pro zahájení přestupkových řízení, pravděpodobně v prvním kvartálu 2021 (se zohledněním situace s covid-19). Tento projekt byl jedním z mnoha, kdy ČIŽP kontrolovala obsah Cd, Pb a Ni v bižuterii za využití screeningových metod.</p>			
---	--	--	--

<p>V roce 2020 byl bez náhrady zrušen společný projekt zemí V4, který byl zaměřen také na obsah Cd a Pb v bižuterii. Tato kontrolní akce měla proběhnout ve spolupráci s orgány Celní správy ČR, nicméně pandemická situace ve střední Evropě neumožnila akci uskutečnit.</p> <p><u>MD</u></p> <p>Každý typ výrobku má své osvědčení, příslušné orgány mají své pracovní skupiny, jejichž jednání se účastní. Pokud jde o sektor motorových vozidel, orgán dozoru se zatím do společných kontrolních akcí nezapojuje. Nicméně MD jmenovalo zástupce do pracovní skupiny EK „Joint action“ v rámci Fóra pro vymáhání informací.</p>			
<p><b>Cíleně se zaměřovat při plánování kontrolních akcí dozorových orgánů na kategorie výrobků s opakovaně zjišťovanou rizikovostí.</b></p> <p><u>MZd</u></p> <p>K tomuto účelu jsou vypisovány cílené kontrolní úkoly, v letech 2015, 2016, 2017, 2018 a v roce 2019 se jednalo o cílené kontroly alergenních vonných látek v parfémtech, konzervantů v kosmetických přípravcích, měkčených plastových hraček, plastového kuchyňského náčiní původem zejména z Číny, v roce 2018 označování balení elektronických cigaret a náhradních náplní a v roce 2019 zjištění skutečného vs. deklarovaného množství nikotinu v náhradních náplních elektronických cigaret.</p> <p>K jednotlivým realizovaným dozorovým akcím:</p> <p>i) Cílený zdravotní dozor zaměřený na kuchyňské nádobí a náčiní vyrobené z melamin-formaldehydové pryskyřice a nylonu v průběhu období 2015–2019 ukázal, že došlo k výraznému vylepšení situace na trhu z hlediska výskytu primárních aromatických aminů v kuchyňském nádobí. Tyto výrobky jsou tak nyní výrazně bezpečnější pro lidské zdraví. Podíl nevyhovujících výrobků z melamin-formaldehydové pryskyřice sice rovněž klesal, ale stále zhruba každý desátý výrobek nevyhověl požadavkům na uvolňování formaldehydu;</p> <p>ii) Cílené státní zdravotní dozory a zejména pak společná kontrolní akce států V4 zaměřená na obsah ftalátů v měkčených hračkách prokázaly, že zejména levné měkčené plastové hračky v rámci států V4 představují trvalý problém v podobě vysokého podílu nevyhovujících výrobků. Společná kontrolní akce ukázala na pravděpodobné první místo vstupu těchto výrobků na trh EU, kterým není Česká republika. Trvalejší a podstatnější řešení současné situace tedy závisí na přijetí příslušných opatření v zemi prvního vstupu těchto výrobků na trh V4;</p> <p>iii) Cílený úkol v oblasti alergenních vonných látek v kosmetických přípravcích typu parfém ukázal, že důvodem, proč tyto výrobky setrvávají v 1/3 až 1/2 nevyhovují legislativním požadavkům, je v rozhodující většině skutečnost, že v rozporu s příslušnou legislativou nejsou všechny příslušné alergenní vonné látky uváděny v seznamu přísad. Toto víceméně administrativní pochybení však může ohrozit zdraví zranitelných skupin, zejm. seniorů. Podíl nevyhovujících výrobků se bohužel ve sledovaném období podstatně nezměnil;</p>	<p>MPO, MZd, MŽP, MD, MF</p>	<p>Průběžně</p>	<p>Splněno</p>

iv) Cílené úkoly v oblasti vybraných zakázaných nebo regulovaných konzervantů v kosmetických přípravcích ukázaly, že na rozdíl od situace v některých jiných členských státech EU je situace na trhu České republiky velmi dobrá;

v) Dozor v oblasti elektronických cigaret představuje pro KHS novou dozorovou kompetenci. Cílený státní zdravotní dozor v roce 2018 ukázal, že označení obalů elektronických cigaret a náhradních náplní dostupných na trhu ČR je převážně ve shodě s legislativními požadavky. Byly však zjištěny chybné informace v letáčích a neúplné či dokonce nedostupné údaje o výrobcích ve společné vstupní bráně pro předkládání informací;

vi) V roce 2019 byl realizován cílený státní zdravotní dozor zaměřený na kontrolu množství nikotinu v náhradních náplních pro elektronické cigarety. Důvodem pro sledování bylo ověření, zda náhradní náplně elektronických cigaret neobsahují vyšší než povolené množství nikotinu, zda beznikotinové náplně nejsou, např. křížově, při výrobě kontaminovány nikotinem, příp. zda do nich není nikotin záměrně přidáván a zda náhradní nikotinové náplně nejsou klamavě označené z hlediska množství obsaženého nikotinu. KHS zkontrolovaly obsah nikotinu celkem u 32 výrobků. Konkrétně se jednalo o 17 náplní s obsahem nikotinu a 15 náplní bez obsahu nikotinu. Z celkového počtu 32 odebraných vzorků v rámci kontroly skutečného vs. deklarovaného množství nikotinu v náplni nevyhověl jeden výrobek. Legislativním požadavkům pak vyhověla 91 % kontrolovaných výrobků. Ze 32 zkontrolovaných výrobků byly 3 výrobky prodejci staženy z prodeje.

#### MF (GŘC)

Vzhledem k situaci na trhu orgány Celní správy ČR zaměřovala zvýšenou pozornost především na hračky a jejich chemické složení. Orgány Celní správy ČR se aktivně účastnila společné kontrolní akce států V4, která byla zaměřena právě na plastové hračky a obsah ftalátů v těchto výrobcích.

#### MPO (ČOI)

Ve sledovaném období ČOI cíleně zařazovala do plánu projektů opakovaně některé kontrolní akce zaměřené na kontrolu výrobků, které jsou určeny zvláště zranitelným osobám, popřípadě výrobků, u kterých v předchozí době identifikovala vyšší rizikovitost.

Podrobný komentář je uveden u plnění úkolu „Zapojovat se do společných projektů členských států EU v rámci zajišťování vyšší míry bezpečnosti výrobků na společném trhu“.

#### MŽP (ČIŽP)

ČIŽP intenzivně kontroluje výrobky, u kterých je zjišťován nesoulad s legislativou. Zejména v oblasti chemického zákona jsou kontroly jeho dodržování plánovány i s ohledem na kontrolu chemických látek, jejichž nakládání a používání je omezeno (výčet dle přílohy XVII nařízení REACH), a výrobků obsahujících tyto látky.

<p>ČIŽP kontrolovala v letech 2016 až 2020 ve zvýšené míře např. těžké kovy v bižuterii. Překračování limitů těžkých kovů u těchto výrobků bylo identifikováno opakovaně již v roce 2015.</p> <p>V roce 2017 ČIŽP mimo jiné kontrolovala za využití screeningu pomocí spektrometrů výrobky, na které se vztahují omezení z přílohy XVII nařízení REACH a které jsou také často notifikovány v rámci systému RAPEX. Jedná se zejména o olovo, kadmium a nikl v bižuterii, chrom v kožených výrobcích, PAU a POPs ve výrobcích pro spotřebitele. Nově jsou prováděny analýzy typů azbestových vláken, které se mohou vyskytovat i ve spotřebitelských výrobcích (např. lampiony, termosky atd.). Výrobky, u kterých byl indikován možný nadlimitní obsah omezené látky, byly podrobeny analýzám v akreditovaných laboratořích.</p> <p>ČIŽP v letech 2018 a 2019 nadále kontrolovala výrobky na trhu, zejména bižuterii na obsah těžkých kovů. Více uvedeno u vyjádření k dílčímu opatření „Zapojovat se do společných projektů členských států EU v rámci zajišťování vyšší míry bezpečnosti výrobků na společném trhu“.</p>			
<p><b>Zlepšit průběžné informování spotřebitelů i podnikatelské veřejnosti o právních předpisech zaměřených na oblast bezpečnosti výrobků a služeb.</b></p> <p><u>MZd (KHS)</u></p> <p>Veřejnost je o zjištěných nebezpečných nebo nevyhovujících výrobcích pravidelně informována zveřejňováním informací na webových stránkách MZd a KHS nebo prostřednictvím médií.</p> <p>Právní předpisy týkající se předmětů běžného užívání, chemických látek, biocidů a elektronických cigaretách jsou zveřejněny na webových stránkách všech KHS.</p> <p>Podnikatelská veřejnost je informována ohledně problematických legislativních problémů několikrát ročně prostřednictvím prezentací na odborných seminářích i prostřednictvím individuálních konzultací (osobních, telefonických či písemných).</p> <p>Informování spotřebitele probíhá mj. ve spolupráci s tiskem. Pravidelně jsou MZd a jednotlivé KHS oslovovány ze strany tisku (pro účely referování o konkrétních nebezpečných výrobcích nebo pro účely souhrnnějších materiálů o situaci na trhu) s žádostmi o popis problematických výrobků (a jejich charakteristických rysů) a doporučení, jak se takových výrobků vyvarovat. Jednotlivé KHS přistupují postupně k publikaci takovýchto materiálů i na svých webových stránkách.</p> <p><u>MPO (ČOI)</u></p>	<p>MPO, MZd, MŽP, MD, MF</p>	<p>Průběžně</p>	<p>Splněno</p>

<p>Právní předpisy související s ochranou spotřebitele jsou zveřejněny na webových stránkách příslušných úřadů i spotřebitelských organizací. Dotační prostředky MPO určené pro podporu činnosti NNO jsou určeny mimo jiné i pro tento účel.</p> <p>V průběhu roku 2016 vydala ČOI 190 tiskových zpráv k aktuálním výsledkům obecných kontrol, kontrol zaměřených na bezpečnost výrobků a kontrolních akcí jednotlivých inspektorátů a dalším oblastem činnosti ČOI. Novým, mediálně zajímavým a široce publikovaným tématem v roce 2016 byly kontroly vztahující se k omezení prodejní doby o svátcích. Publikovány byly také výsledky činnosti ADR (institut pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů). ČOI pravidelně zveřejňovala data o provedených kontrolách, uložených pokutách, zákazech, zjištěných padělcích, zakázaných výrobcích a zaměření kontrol v podobě tzv. otevřených dat. V rámci plnění tohoto úkolu ČOI spolupracovala s profesními asociacemi, sdruženími a dalšími subjekty zastupujícími zájmy hospodářských subjektů, a to jednak přímou účastí na jejich zasedáních, pracovních jednáních a dalších aktivitách. Současně se prostřednictvím webových stránek vyjadřuje k aktuálním problematikám právní úpravy. V roce 2016 to byla například problematika zákona o prodejní době v maloobchodě a velkoobchodě, problematika mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, oznamování předváděcích akcí atd. Pro spotřebitele jsou pak určeny především informace týkající se reklamací výrobků a služeb, zákona o spotřebitelském úvěru, rizikových výrobcích, rizikových e-shopech, mimosoudním řešení spotřebitelských sporů atp. Nezanedbatelnou součástí této činnosti je i poskytování poradenské a informační služby, která je dostupná jak spotřebitelům, tak i podnikatelům.</p> <p>V 1. pololetí 2017 došlo k zásadní změně ve struktuře webových stránek a jejich vizualizaci. Tato změna přinesla pro spotřebitele a další subjekty přidanou hodnotu v podobě větší přehlednosti stránek a uživatelsky přívětivějšího systému vyhledávání informací. Na webových stránkách ČOI byla vytvořena sekce „Spotřebitelský průvodce“, kde formou otázek a odpovědí je spotřebitel veden k tomu, aby ještě před podáním podnětu našel potřebné informace včetně odkazů na právní dokumenty, a zorientoval se v problematice, kterou potřebuje s pomocí ČOI řešit. Na webových stránkách byla pravidelně aktualizována data o provedených kontrolách, uložených pokutách, zákazech, zjištěných padělcích, zakázaných výrobcích a zaměření kontrol v podobě tzv. otevřených dat.</p> <p>V roce 2017 bylo vydáno 171 tiskových zpráv s informacemi o výsledcích kontrol z oblasti všeobecné kontroly, ale i oblasti kontroly technické, včetně informací o nebezpečných výrobcích, především hraček. Na webových stránkách v rubrice „Rizikové e-shopy“ bylo zveřejněno 131 varování před nákupem na rizikových e-shopech, kdy se i ze strany médií zvýšil zájem o výsledky kontrol internetových obchodů. Veřejnost se také zajímala o výsledky kontrol slevových akcí, služeb v cestovním ruchu aj. I v tomto roce bylo nutné komunikovat téma ke kontrolám vztahujícím se k omezení prodejní doby o svátcích. Aktivně byly zveřejňovány informace týkající se novel zákona o ochraně spotřebitele a zákona o ČOI s novými pravomocemi pro ČOI. Pokračovala spolupráce</p>			
---	--	--	--



<p>s profesními asociacemi, sdruženími a dalšími subjekty zastupujícími zájmy hospodářských subjektů, a to přímou účastí na jejich zasedáních, pracovních jednáních a dalších aktivitách.</p> <p>V roce 2018 vydala ČOI 164 tiskových zpráv k výsledkům obecných kontrol, technických kontrol zaměřených na bezpečnost výrobků a kontrolních akcí jednotlivých inspektorátů. Na webových stránkách ČOI bylo zveřejněno 365 varování před nákupem na rizikových e-shopech v rubrice „Rizikové e-shopy“. Byla uzavřena smlouva se společností Seznam.cz, kdy byly ve vyhledávacích a prohlížečích na stránkách Seznam.cz zavedeny funkce pro varování spotřebitelů před nákupem na příslušném rizikovém e-shopu. S ČOI navázala spolupráci také společnost Antivirus ESET, která využívá „otevřená data“ k označení stránek rizikových webů a k zobrazení varování spotřebitelům, že vstupují na rizikový web. K oběma novým aktivitám a navázané spolupráci byla v březnu 2018 realizována společná tisková konference MPO a ČOI. Komunikovaným tématem byla v roce 2018 problematika přepravek či aukcí energií, kdy ve druhé polovině roku byla na webových stránkách ČOI vytvořena stránka „Aukce energií“, která varuje před praktikami přepravek, poskytuje spotřebiteli základní orientaci v problematice i v právních předpisech s tím spojených. Stránka odkazuje i na ERÚ, který je primárním dozorovým orgánem v této oblasti. V květnu 2018 byla realizována společná tisková konference MPO, ČOI a ERÚ.</p> <p>V roce 2019 bylo vydáno 147 tiskových zpráv s výsledky kontrol v oblasti všeobecné kontroly, technické kontroly a kontrol se zaměřením na bezpečnost výrobků. Spotřebitelé byli informováni nejen o nebezpečných hračkách, ale i o dalších zjištěných nebezpečných výrobcích, jako byly např. nebezpečné nabíječky k mobilům, holicí strojky, vysoušeče vlasů. Komunikovanými tématy tohoto roku byla rizika spojená s internetovými nákupy – vznik tzv. internetových galerií a portálů pro přepravek vstupenek, problematika nabídek přepravek energií a výsledky kontrol prodeje alkoholu mladistvým. V tiskových zprávách a na webových stránkách ČOI byly spotřebitelé informováni nejen o výsledcích kontrol, ale také o platných právních předpisech týkajících se jednotlivých oblastí. Pokračovala spolupráce se společností Seznam.cz a Antivirus ESET v oblasti internetového obchodování, kdy je spotřebitel včas varován před nákupem na rizikových e-shopech, a to na základě propojení informací z tzv. „otevřených dat“ přístupných na webových stránkách ČOI. V rubrice „Rizikové e-shopy“ na webových stránkách ČOI bylo zveřejněno 365 varování před nákupem v rizikových internetových obchodech. Průběžně byly aktualizovány informace v sekci webových stránek „Spotřebitelský průvodce“, kde formou otázek a odpovědí je spotřebitel veden k tomu, aby ještě před podáním podnětu našel potřebné informace a zorientoval se v problematice, kterou potřebuje s pomocí ČOI řešit a měl k dispozici i informace o platných právních dokumentech.</p> <p>K datu 31. 8. 2020 bylo v roce 2020 vydáno 81 tiskových zpráv (v roce 2019 ke stejnému datu 100 tiskových zpráv). Vliv na počet vydaných tiskových zpráv i témat, která se řešila, byla situace spojená s opatřeními souvisejícími se šířením onemocnění COVID-19. Spotřebitelská veřejnost byla seznamována s výsledky kontrol</p>			
--	--	--	--

<p>osobních ochranných prostředků, podnikatelé byli informováni prostřednictvím webových stránek ČOI o povinnostech a právních předpisech při zavádění těchto výrobků na trh apod. S tím souvisely i informace o kontrolách e-shopů, které toto zboží nabízely. Dalším silným souvisejícím tématem byla problematika spojená s rušením zájezdů a nároků na tzv. Lex Voucher.</p> <p>Vzhledem k situaci související s vývojem nemoci COVID-19 lze předpokládat, že ve 2. pololetí 2020 zůstanou komunikačním tématem osobní ochranné prostředky, jejich kontroly, uložené sankce a další související oblasti (cestovní kanceláře, e-shopy aj.). Informace k uvedené problematice budou prezentovány především prostřednictvím webových stránek ČOI a tiskových zpráv.</p> <p>ČOI v rámci své činnosti evidovala počty podání a na jejich základě provedla kontroly:          2015: 20814 podání, provedených kontrol 5396, tj. 16,7 % z celkového počtu 32239 realizovaných kontrol,          2016: 22080 podání, provedených kontrol 5382, tj. 16,2 % z celkového počtu 33255 realizovaných kontrol,          2017: 21007 podání, provedených kontrol 4497, tj. 14,5 % z celkového počtu 31107 realizovaných kontrol,          2018: 19489 podání, provedených kontrol 3658, tj. 12,5 % z celkového počtu 29345 realizovaných kontrol,          2019: 24049 podání, provedených kontrol 3272, tj. 12,2 % z celkového počtu 26854 realizovaných kontrol,          2020: 19193 podání, provedených kontrol 1632, tj. 12,5 % z celkového počtu 13079 dosud realizovaných kontrol.</p> <p><u>MŽP (ČIŽP)</u></p> <p>ČIŽP dlouhodobě a pravidelně informuje veřejnost o prováděných i připravovaných kontrolách a o jejich výsledcích prostřednictvím webových stránek a tiskových zpráv. Odborná veřejnost je informována pracovníky ČIŽP na odborných seminářích a konferencích.</p> <p>Informace jsou poskytovány rovněž podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, dále v rámci tzv. zelené linky a podle zákona č. 123/1998 Sb., o právu na informace o životním prostředí. Dále je provozováno diskusní fórum na webu ČIŽP, veřejnost je informována v rámci vydávání periodických a neperiodických publikací a tiskových zpráv ze strany ČIŽP.</p> <p>V roce 2017 byla veřejnost informována prostřednictvím tiskových konferencí o výsledcích činnosti jednotlivých oblastních inspektorátů ČIŽP ředitelem ČIŽP a vedením příslušného inspektorátu. Součástí jedné z konferencí byla ukázka měření složení bižuterie pomocí ED-XRF spektrometru. Informace z těchto konferencí byly dále publikovány v regionálním tisku, na webu nebo v televizním zpravodajství.</p> <p>I v letech 2018 až 2020 ČIŽP aktivně informovala skrze své tiskové oddělení a internetové stránky o svých aktivitách, včetně aktivit v oblasti bezpečnosti výrobků na českém trhu.</p> <p>ČIŽP ve sledovaném období prováděla také osvětu prostřednictvím ukázky měření obsahu těžkých kovů v bižuterii v rámci dní otevřených dveří (např. 2016 - <a href="http://www.cizp.cz/Fotogalerie-ze-Dne-otevrenych-dveri-">http://www.cizp.cz/Fotogalerie-ze-Dne-otevrenych-dveri-</a></p>			
--	--	--	--

<p><a href="#">Ceske-inspekce-zivotniho-prostredi.html</a> nebo na akcích pořádaných v rámci Prahy 9 (Mikroklima 2019, 2017 – viz archiv aktualit a zpráv na webu ČIŽP).</p>			
<p><b>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.</b></p> <p><u>MPO</u></p> <p>V únoru 2013 přijala EK návrh nařízení o bezpečnosti spotřebitelských výrobků v rámci „balíčku o bezpečnosti spotřebních výrobků a dozoru nad trhem“ - návrh nařízení Evropského parlamentu a Rady o bezpečnosti spotřebitelských výrobků a o zrušení směrnice Rady 87/357/EHS a směrnice 2001/95/ES. Hlavním cílem tohoto dokumentu bylo přizpůsobit stávající právní úpravu nové právní úpravě EU ve výrobní oblasti a odstranit rozdílné způsoby implementace směrnice o obecné bezpečnosti výrobků mezi členskými státy EU. Zástupce MPO se jednání o návrhu nařízení aktivně účastnil, pozice byly formulovány ve spolupráci s ostatními zainteresovanými stranami. Evropský parlament přijal k návrhu postoj v prvním čtení dne 15. dubna 2014. Na úrovni Rady došlo ke shodě mezi členskými státy na kompromisním textu u obou návrhů nařízení, ale nedošlo k dohodě s EP. Důvodem byl návrh ustanovení o zavedení povinného označování původu průmyslových výrobcích („made in“), se kterým v jeho navržené podobě nesouhlasila většina členských států a EP nebyl ochoten přistoupit na jakýkoli kompromis. Poslední pokus obnovit jednání byl v první polovině roku 2016. Jednání s EP se již nepodařilo obnovit a EK ve svém pracovním programu pro rok 2020 oznámila záměr stáhnout „balíček o bezpečnosti spotřebních výrobků a dozoru nad trhem“ z legislativního procesu s tím, že směrnice o obecné bezpečnosti výrobků bude revidována.</p>	<p>MPO, MZd, MŽP, MD, MF</p>	<p>Průběžně</p>	<p>Splněno</p>
<p><b>Adaptovat právní prostředí ČR na případně přijaté nařízení EP a Rady o bezpečnosti spotřebních výrobků.</b></p> <p><u>MPO</u></p> <p>Nařízení nebylo přijato, projednávání návrhu bylo zastaveno. v září 2020 oficiálně EK stáhla návrh nařízení z legislativního procesu. EK zahájila přípravy na celkovou revizi směrnice o obecné bezpečnosti výrobků, do které se MPO aktivně zapojilo.</p>	<p>MPO, MZd, MŽP, MD, MF</p>	<p>Průběžně</p>	<p>Nesplněno</p>

<b>Ochrana ekonomických zájmů spotřebitelů</b>			
<b>Úkol a jeho plnění</b>	<b>Nositel</b>	<b>Termín</b>	<b>Stav plnění</b>
<p><b>Připravit návrh věcného záměru zákona o poskytování služeb realitních zprostředkovatelů.</b></p> <p><u>MMR</u></p> <p>Věcný záměr zákona byl předložen vládě dne 17. 6. 2015. V rámci připomínkového procesu došlo k přejmenování názvu věcného záměru zákona, a to na „zákon o realitním zprostředkování“. Věcný záměr zákona o realitním zprostředkování byl schválen usnesením vlády ze dne 18. 1. 2016 č. 20.</p>	MMR	2015	Splněno
<p><b>Provést novelizaci příslušných ustanovení nového občanského zákoníku v oblasti ochrany spotřebitele včetně problematiky finančních služeb.</b></p> <p><u>MPO, MSp, MF</u></p> <p>Příslušné úpravy občanského zákoníku jsou součástí novely, která transponuje dvě nové směrnice týkající se koupě zboží a digitálního obsahu a služeb. Návrh zákona byl vládou schválen dne 24. 8. 2020 a byl zaslán k projednání Poslaneckou sněmovnou Parlamentu ČR jako sněmovní tisk 994/0.</p>	MPO, MSp, MF	2015	Plněno jinak
<p><b>Dokončit legislativní proces úpravy mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.</b></p> <p><u>MPO</u></p> <p>Příslušný legislativní proces byl ukončen vyhlášením zákona č. 378/2015 Sb., kterým se mění zákon o ochraně spotřebitele, a některé další zákony, ve Sbírce zákonů dne 28. 12. 2015. Ustanovení týkající se mimosoudního řešení sporů vstoupila v účinnost 1. 2. 2016. Zákonem určenými subjekty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů jsou ČOI, ERÚ, ČTÚ, Finanční arbitr a další subjekty pověřené MPO.</p> <p><u>ČOI</u></p> <p>ČOI byla určena jako subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů zákonem č. 378/2015 Sb., který současně upravuje i procesní postup řešení sporů u tohoto subjektu.</p>	MPO, MF, ČTÚ, ERÚ	2015	Splněno

<p><u>ERÚ</u></p> <p>V oblasti elektroenergetiky, plynárenství a teplárenství koná ERÚ v rozsahu působnosti stanovené energetickým zákonem.</p> <p><u>ČTÚ</u></p> <p>ČTÚ působí v oblasti mimosoudního řešení sporů pro oblast elektronických komunikací i poštovní služby. V oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb koná ČTÚ v rozsahu působnosti stanovené zákonem o elektronických komunikacích a zákonem o poštovních službách.</p> <p><u>Finanční arbitr</u></p> <p>Změna zákona o ochraně spotřebitele upravila kompetence Finančního arbitra jako subjektu mimosoudního řešení sporů v oblasti působnosti dané zákonem o finančním arbitrovi. Tento zákon upravuje též procesní postup při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů.</p>			
<p><b>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.</b></p> <p><u>MPO, MSp</u></p> <p>Byl vypracován věcný záměr, který byl vládou schválen dne 18. 9. 2017 usnesením č. 653. V roce 2018 však bylo od zpracování paragrafového znění upuštěno zejména pro nedostatečnou podporu ze strany akademické sféry i ze strany spotřebitelských a podnikatelských organizací.</p>	MPO, MSp, MF	2015	Splněno
<p><b>Dokončit legislativní proces novelizace zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí.</b></p> <p><u>MF</u></p> <p>V červenci 2015 byl návrh novely stažen vládou z PSP, následně v roce 2016 byl předložen a schválen v užším rozsahu (regulace provizí a odkupného). Návrh nového zákona o distribuci v pojištění a zajištění a příslušného změnového zákona po meziresortním připomínkovém řízení byl vládou schválen dne 3. 1. 2018 usnesením č. 2. Nový zákon o distribuci pojištění a zajištění o distribuci pojištění a zajištění, který implementuje směrnici 2016/97/EU (o distribuci pojištění) byl zveřejněn ve Sbírce zákonů dne 16. 8. 2018. Zákonem byla upravena činnost osob oprávněných zprostředkovávat pojištění a zajištění, práva a povinnosti vznikající při distribuci pojištění a zajištění a také výkon dohledu České národní banky v tomto sektoru finančního trhu.</p>	MF	2015	Plněno jinak

<p><b>Aktivně se podílet na přípravě a schvalování nové směrnice EP a Rady o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách.</b></p> <p><u>MMR</u></p> <p>Zástupci MMR se během roku 2015 účastnili projednávání návrhu směrnice EP a Rady o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách. Dne 14. 12. 2015 byla směrnice EP a Rady (EU) 2302/2015 o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách publikována v Úředním věstníku EU.</p>	MMR	2015	Splněno
<p><b>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.</b></p> <p><u>MD</u></p> <p>Od roku 2015 je projednávání návrhu v PS Rady EU zastaveno, neboť pokračující spor mezi Spojeným královstvím a Španělskem ohledně letiště na Gibraltaru znemožňuje přijetí obecného přístupu. MD je připraveno k dalšímu projednávání návrhu a v souladu se svou dlouhodobou pozicí považuje za nutné v projednávání návrhu pokračovat.</p> <p>ČR na Leteckém summitu pořádaném německým předsednictvím, 23. července 2020, opět urgovala potřebu znovu zahájit jednání k novelizaci nařízení (ES) č. 261/2004 o právech cestujících v letecké dopravě. I nadále platí, že tento návrh považuje ČR za velmi důležitý a potřebný, zvláště nyní, s ohledem na aktuální situaci v letecké dopravě způsobené pandemií COVID-19 a stále platí, že MD je připraveno k dalšímu projednávání návrhu a v souladu se svou dlouhodobou pozicí považuje za nutné v projednávání návrhu pokračovat.</p>	MD	2015	Nesplněno
<p><b>Předložit schválenému věcnému záměru odpovídající legislativní návrh zákona o realitním zprostředkování.</b></p> <p><u>MMR</u></p> <p>Návrh zákona o realitním zprostředkování byl rozeslán do mezirezortního připomínkového řízení dne 22. 4. 2016. V říjnu 2016 byl návrh předložen k projednání v LRV a jejích komisích. Zákon o realitním zprostředkování a o změně souvisejících zákonů (zákon o realitním zprostředkování) byl pod číslem 39/2020 Sb. zveřejněn ve Sbírce zákonů dne 17. 2. 2020.</p>	MMR	2016	Splněno
<p><b>Transponovat směrnici 2014/92/EU o porovnatelnosti poplatků souvisejících s platebními účty, změně platebního účtu a přístupu k platebním účtům se základními prvky.</b></p>	MF	2016	Splněno

<p><u>MF</u></p> <p>Transpozice proběhla novelou zákona o platebním styku (zákon č. 452/2016 Sb. novelizující zákon č. 284/2009 Sb.). Návrh novely byl v PSP ČR schválen 19. 10. 2016. Nová právní úprava nabyla účinnosti od 1. 3. 2017. Kromě transpozice příslušné směrnice byla dalším důvodem předložení návrhu zákona adaptace českého právního řádu na nařízení Evropského parlamentu a Rady EU 2015/751 ze dne 29. dubna 2015 o mezibankovních poplatcích za karetní platební transakce, které je ze své podstaty přímo použitelné a ukládá České republice povinnost přizpůsobit právní řád v oblasti sankcí plynoucích z jeho porušení a určit dohledové orgány. Návrh zavádí povinné používání jednotné terminologie v platebním styku a nové informační dokumenty pro spotřebitele. Změnu platebního účtu (tzv. switching) budou nově umožňovat všichni poskytovatelé platebních služeb. Zákon dále stanoví právo každé osoby oprávněně pobývajícím v EU otevřít si základní platební účet vedený úvěrovou institucí. Cena účtovaná majiteli základního platebního účtu musí být přiměřená.</p>			
<p><b>Transponovat směrnici 2014/17/EU o smlouvách o spotřebitelském úvěru na nemovitosti určené k bydlení.</b></p> <p><u>MF</u></p> <p>Transpozice uvedené směrnice byla provedena novým zákonem č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, účinným od 1. 12. 2016. Nový zákon rozšiřuje působnost regulace oblasti z působnosti dosud vyloučené (úvěry na bydlení, spotřebitelské úvěry pod 5 000 Kč) stanoví nový systém podnikatelských oprávnění poskytovatelů a zprostředkovatelů spotřebitelských úvěrů (vč. nebankovních), sjednocuje povolovací a dohledové činnosti nad celým trhem pod ČNB, zvyšuje nároky na profesní způsobilost distributorů spotřebitelských úvěrů, upravuje a limituje podmínky sankcionování dlužníků a práva a povinnosti související s předčasným splacením.</p>	MF	2016	Splněno
<p><b>Provést vyhodnocení souboru spotřebitelských práv z hlediska toho, zda odpovídají stávající „digitální“ době.</b></p> <p><u>MPO</u></p> <p>Plnění tohoto úkolu významně ovlivnilo přijetí směrnice (EU) 2019/770 o některých aspektech smluv o poskytování digitálního obsahu a digitálních služeb, která na unijní úrovni reguluje úpravu náprav v případě vadného plnění u spotřebitelských smluv. Tato směrnice je transponována do právního řádu ČR prostřednictvím novely občanského zákoníku (předkladatel MSp, novela schválena vládou dne 24. 8. 2020). Úkol je dále řešen jako součást prací na přípravě novely zákona o ochraně spotřebitele (předpokládaný termín předložení vládě je I. čtvrtletí 2021).</p>	MPO	2016	Plněno

<p><b>Zajistit řádnou transpozici nové směrnice o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách</b></p> <p><u>MMR</u></p> <p>Návrh transpozičního zákona byl dne 22. 11. 2016 zaslán do meziresortního připomínkového řízení, následně byly vypořádány všechny zásadní připomínky. Jednání pracovních komisí LRV proběhla v březnu 2017. Dne 6. 4. 2017 LRV přerušila jednání o návrhu zákona a vrátila se k němu dne 26. 7. 2017, kdy návrh doporučila vládě ke schválení. Dne 13. 10. 2017 ministryně pro místní rozvoj odeslala předsedovi vlády žádost o zařazení novely zákona č. 159/1999 Sb. na program schůze vlády České republiky. Zákon, kterým se mění zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony, byl pod číslem 111/2018 Sb. zveřejněn ve Sbírce zákonů dne 15. 6. 2018.</p>	MMR	2017	Splněno
<p><b>Aktivně se podílet na opatřeních sledujících růst kvality výrobků a služeb, a to především na základě zjištěných potřeb a zájmů spotřebitelů.</b></p> <p><u>MPO</u></p> <p>Některé NNO působící v oblasti ochrany spotřebitele a realizující státem dotované projekty prováděly testování výrobků a byly zapojeny do tvorby norem. Dále se významnou měrou podílí na činnosti některých pracovních orgánů v rámci Rady kvality ČR, jako je např. odborná sekce Kvalita v ochraně spotřebitele.</p> <p>Naplňování Národní politiky kvality v České republice na období let 2016 až 2020 (dále též „Národní politiky kvality 2020“) přijala Vláda České republiky svým usnesením č. 551 ze dne 15. června 2016. V rámci usnesení byly definovány klíčové oblasti, činnosti a aktivity, jejichž hlavním cílem je posílit význam kvality ve společnosti. Hlavní vizí bylo spoluvytvářet v České republice prostředí, ve kterém je kvalita trvalou součástí všech oblastí života společnosti i jednotlivých občanů.</p> <p>Ve vztahu k přímé podpoře zvyšování kvality je nutné zmínit založení a mnohaletou realizaci programů Česká kvalita, Národní ceny kvality České republiky a Národní ceny České republiky za společenskou odpovědnost, stejně tak jako podporu akcí celostátního významu, mezi něž patří Manažer roku, Konference kvality ve veřejné správě, Konference Kvalita v Ostravě nebo Mezinárodní konference ke kvalitě v Praze. Rada také nechala vyhlásit měsíc listopad „Měsícem kvality“ a v rámci tohoto období pravidelně zveřejňuje a oceňuje subjekty, které byly nejúspěšnější na cestě ke zvyšování kvality.</p>	MPO	Průběžně	Plněno



<b>Dozor nad trhem</b>			
Úkol a jeho plnění	Nositel	Termín	Stav plnění
<p><b>Posílit kontrolní činnost zaměřenou na porušování zákonných ustanovení o zákazu uplatňování nekalých obchodních praktik.</b></p> <p><u>MPO (ČOI)</u></p> <p>Kontrolní činnost v oblasti nekalých obchodních praktik byla posílena. V roce 2015 bylo dosaženo navýšení podílu kontrol ČOI, zaměřených na dodržování zákazu užívání nekalých obchodních praktik, na celkovém počtu kontrol ČOI o 12,5 % oproti roku 2014. Podíl kontrol dodržování zákazu užívání nekalých obchodních praktik na celkovém počtu realizovaných kontrol v roce 2015 činil cca 33 %. Navýšený podíl kontrol zaměřených na nekalé obchodní praktiky se dařilo dodržovat i v následných letech.</p> <p>V roce 2016 činil podíl kontrol se zaměřením na nekalé obchodní praktiky vůči celkovému počtu kontrol 37 %, v roce 2017 45 %, v roce 2018 38 % a v roce 2019 35 %. V roce 2020 za první pololetí jde o 36 %. V rámci kontrolní činnosti ČOI se kontrola zákazu užívání nekalých obchodních praktik stala pevnou součástí běžné kontrolní „rutiny“. S vývojem těchto praktik je věnována pozornost konkrétním jevům, které se vyskytují opakovaně či jako nový fenomén v prodejní praxi na českém trhu, např. zaměření na prodej zboží za akční ceny a sezónní slevy, pohřební služby, internetový prodej, nabídka a poskytování služeb souvisejících s uzavíráním smluv o dodávkách energií apod., přičemž v každé specifické oblasti se vyskytuje jedna či více nekalých praktik v různém provedení. ČOI se tomuto jevu věnovala nejen v rámci plánované kontrolní činnosti, ale rovněž v rámci prověřování podnětů obdržených od spotřebitelů.</p> <p><u>ČNB</u></p> <p>Tato činnost byla trvalou náplní činnosti samostatného odboru ochrany spotřebitele ČNB, kterou vykonával systematicky i v reakci na vyřizované stížnosti, a to prováděním kontrolní činnosti na dálku i na místě, jak samostatně, tak společně s příslušným útvarem dohledu nad výkonem odborné péče finančních institucí. Dle kvalifikovaného odhadu činil počet podání doručených v souvislosti s možným zakázaným jednáním ve formě použití nekalých obchodních praktik téměř 40 % z celkového počtu 1059 doručených podání v roce 2015.</p>	MPO, MZe, MZd, ČNB, ERÚ, ČTÚ	2015	Splněno

<p>Od roku 2017 je agenda ochrany spotřebitele a s tím spojená dohledová a kontrolní činnost zaměřená na kontrolu zákazu uplatňování nekalých praktik decentralizována mezi odborné útvary napříč ČNB. Doručená podání jsou vyřizována s akcentem na dodržování odborné péče v poskytování finančních služeb ze strany dohlížených společností, kde se tato agenda zpravidla odkazuje na ustanovení sektorového zákona.</p> <p>V rámci dodržování pravidel odborné péče bylo zjištěno například nedostatečné informování o parametrech poskytovaného produktu, sdělování klamavých informací v rámci postupů vymáhání pohledávek, nesoulad informací poskytovaných pracovníky dohlížené společnosti a informací dostupných ve smluvní dokumentaci, netransparentní postupy při vyřizování obdržených stížností a nedodržování lhůt stanovených pro jejich vypořádání. Zjištění byla řešena přijetím dobrovolných nápravných opatření ze strany dohlížené společnosti, bez nutnosti zahájení správního řízení.</p> <p><u>ERÚ</u></p> <p>ERÚ vykonává dozorovou činnost v energetických odvětvích v rozsahu působnosti dané mu energetickým zákonem. Kontrola dodržování povinností stanovených zákonem o ochraně spotřebitele je omezena pouze na oblast elektroenergetiky a plynárenství. V působnosti ERÚ je také kontrola dodržování zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, mj. pokud se jedná o dodržování cenových rozhodnutí vydaných ERÚ, kde předmět kontrol je zaměřen zejména na to, jaké ceny jsou uveřejněny a následně se zákazníci sjednávají, jaké jsou stanoveny úřadem nebo kalkulovány a následně vyúčtovány nebo zda nezahrnují ekonomicky neoprávněné náklady a nepřiměřený zisk.</p> <p>V roce 2015 bylo zahájeno celkem 7 kontrol zaměřených na dodržování zákona o ochraně spotřebitele, dokončeny byly 2 kontroly plošného charakteru, kdy bylo prověřováno jednání kontrolované osoby u více než 20 tis. odběrných míst a porušení zákona bylo zjištěno téměř u 400 případů.</p> <p>V následujících letech ERÚ vykázal následující počty zahájených a ukončených kontrol zaměřených na porušování zákonných ustanovení o zákazu uplatňování nekalých obchodních praktik – v roce 2016 bylo 5 kontrol zahájeno, v roce 2017 bylo zahájeno 24 kontrol, v roce 2018 byly zahájeny 2 kontroly, v roce 2019 bylo zahájeno 8 kontrol a v průběhu I. pololetí roku 2020 bylo zahájeno 9 kontrol.</p> <p><u>MZe</u></p> <p>Dozorová činnost orgánů dozoru – SZPI a SVS – se soustřeďuje na oblast potravin a zemědělských produktů pro výrobu potravin, které jsou upraveny potravinovým právem EU. Tato oblast je upravena zvláštním strategickým dokumentem – Strategie bezpečnosti potravin a výživy 2014–2020.</p> <p><u>MZd (KHS)</u></p>			
---	--	--	--

<p>Dozorová činnost probíhá pravidelně a mimo jiné je jedním z kontrolovaných aspektů i oblast nekalých obchodních praktik. Nekalé obchodní praktiky se soustřeďují zejména v oblasti internetového prodeje, a to v oblasti kosmetických přípravků (nabízení padělků parfémů). Zjištěné padělky jsou vyhlašovány jako nebezpečné výrobky a vkládány do systému Safety Gate / RAPEX, což začala činit Česká republika jako jeden z prvních členských států EU.</p> <p>Velmi důležitým úkolem zůstává vzdělávat spotřebitele v této oblasti. Vzdělávání spotřebitele probíhá mj. ve spolupráci s tiskem. Pravidelně jsou MZD a jednotlivé KHS oslovovány ze strany tisku (pro účely referování o konkrétních nebezpečných výrobcích nebo pro účely souhrnnějších materiálů o situaci na trhu) s žádostmi o popis problematických výrobků (a jejich charakteristických rysů) a doporučení, jak se takových výrobků vyvarovat. Jednotlivé KHS přistupují postupně k publikaci takovýchto materiálů i na svých webových stránkách.</p> <p><u>ČTÚ</u></p> <p>Dohledová činnost v oblasti nabídky služeb elektronických komunikací a poštovních služeb je prováděna průběžně, monitorovány jsou nabídky služeb a stížnosti spotřebitelů s důrazem na problematiku možného uplatňování nekalých odborných praktik, situace je měsíčně vyhodnocována, zjištěné nedostatky jsou prošetřovány a o výsledcích je informována spotřebitelská veřejnost v rámci měsíčních monitorovacích zpráv. Zjištěná protiprávní jednání jsou řešena ve správních řízeních.</p> <p>Za uplatňování nekalých obchodních praktik bylo v roce 2015 uloženo 9 pokut v celkové výši 5 591 000 Kč. Pokuty byly uloženy celkem 7 poskytovatelům služeb elektronických komunikací za správní delikty podle zákona o ochraně spotřebitele, § 24 odst. 1 písm. a).</p> <p>Za uplatňování nekalých obchodních praktik bylo v roce 2016 uloženo 10 pokut v celkové výši 153.500,- Kč. Pokuty byly uloženy celkem 9 poskytovatelům služeb elektronických komunikací za správní delikty podle zákona o ochraně spotřebitele, § 24 odst. 1 písm. a).</p> <p>Za uplatňování nekalých obchodních praktik bylo v roce 2017 uloženo 7 pokut v celkové výši 2 115 000 Kč. Pokuty byly uloženy celkem 4 poskytovatelům služeb elektronických komunikací za správní delikty podle zákona o ochraně spotřebitele, § 24 odst. 1 písm. a).</p> <p>Za uplatňování nekalých obchodních praktik byly v roce 2018 uloženy 3 pokuty v celkové výši 65.000,- Kč. Pokuty byly uloženy celkem 2 poskytovatelům služeb elektronických komunikací za správní delikty podle zákona o ochraně spotřebitele, § 24 odst. 1 písm. a).</p>			
--	--	--	--

Strategie spotřebitelské politiky 2021–2030

<p>Za uplatňování nekalých obchodních praktik byly v roce 2019 uloženy 4 pokuty v celkové výši 140.000,- Kč. Pokuty byly uloženy celkem 4 poskytovatelům služeb elektronických komunikací za správní delikty podle zákona o ochraně spotřebitele, § 24 odst. 1 písm. a).</p> <p>K 31. 8. 2020 Úřad za uplatňování nekalých obchodních praktik uložil celkem 3 pokuty v celkové výši 23.000,- Kč. Pokuty byly uděleny celkem 3 poskytovatelům služeb elektronických komunikací za správní delikty podle zákona o ochraně spotřebitele, § 24 odst. 1 písm. a).</p>			
<p><b>Legislativně upravit podmínky pro vstup do odvětví poskytování a zprostředkování spotřebitelských úvěrů.</b></p> <p><u>MF</u></p> <p>Splněno v rámci úkolu transpozice směrnice o hypotékách (MCD) – tj. v rámci nového zákona č. 257/2016 Sb. o spotřebitelském úvěru. Vstup nebankovních subjektů do odvětví tak byl významně zpřísněn. V souvislosti s novou úpravou musí všechny osoby, které zamýšlejí poskytovat či zprostředkovávat spotřebitelské úvěry, získat oprávnění od České národní banky a v rámci tohoto splnit (a dále plnit) přísnější profesní požadavky (maturita, odborná zkouška, důvěryhodnost, finanční vybavenost, organizace firmy). Sjednotily se tak podmínky pro bankovní a nebankovní spotřebitelské financování, rovněž jako podmínky pro interní a externí distribuci.</p>	MF	Průběžně od 2016	Splněno
<p><b>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.</b></p> <p><u>MPO společně s MZd, MZe, MD, MF, MMR, MŽP, ČNB, ERÚ a ČTÚ</u></p> <p>MPO je českým ústředním styčným úřadem ve vztahu k EK, pokud se týká problematiky spolupráce mezi vnitrostátními orgány ve smyslu nařízení EP a Rady č. 2006/2004 (CPC – Consumer Protection Cooperation). Všechny národní příslušné úřady (tj. 17 českých úřadů oznámených EK jako příslušné orgány pro provádění CPC spolupráce) jsou aktivně zapojeny do mechanismu vzájemné pomoci, v rámci, kterého dochází především k výměně žádostí o informace a žádostí o přijetí donucovacích opatření, případně dochází ke koordinaci dozoru nad trhem a vymáhání práva na EU úrovni, a to dle věcné působnosti jednotlivých orgánů dozoru. Závažnější problémy se nevyskytují.</p> <p>MPO vede v ČR statistiku žádostí o vzájemnou pomoc v rámci databáze CPCS.</p> <p>Pokud se jedná o žádosti přicházející z jiných členských států EU, Norska a Islandu, tedy z dožadujících států, týkající se vzájemné spolupráce s českými příslušnými orgány, české příslušné orgány obdržely v roce 2015 20 žádostí o spolupráci, v roce 2016 bylo těchto žádostí celkem 14, v roce 2017 pak 12 žádostí. V roce 2018</p>	MPO, MZd, MZe, MD, MF, MMR, MŽP, ČNB, ERÚ, ČTÚ	Průběžně	Plněno

<p>směřovalo k vnitrostátním orgánům dozoru 5, žádostí, v roce 2019 pak 12 žádostí a v první polovině roku 2020 obdržely orgány dozoru 2 žádosti.</p> <p>Žádosti se nejčastěji týkaly porušování povinností obchodníků vyplývajících ze směrnice o nekalých obchodních praktikách, směrnice o právech spotřebitelů, směrnice o zneužívajících ujednáních a směrnice o některých aspektech prodeje spotřebního zboží a záruk na toto zboží. Ojedinele se žádosti týkaly např. směrnice o elektronickém obchodu, směrnice o klamavé a srovnávací reklamě, směrnice o smlouvách o spotřebitelském úvěru, směrnice o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na dálku a směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů.</p> <p>Nejvíce vytiženým národním orgánem v rámci CPC spolupráce byla ČOI, která řešila příchozí žádosti v 48 případech, KHS v 6 případech. Shodně po jedné žádosti obdržely ÚOOÚ, ČÚZZS, ČNB a ŽÚ, SZPI řešila 3 žádosti. Pokud jde o obsah žádostí dožadujících úřadů, většina představovala žádosti o donucovací opatření ve smyslu čl. 8 CPC nařízení. Několik žádostí se týkalo žádostí o výměnu informací ve smyslu čl. 6 CPC nařízení.</p> <p>Pokud se jedná o odchozí případy, tj. o žádosti českých příslušných orgánů o vzájemnou spolupráci jiných členských států EU, Norska a Islandu, příslušné české orgány využily mechanismus vzájemné pomoci podle CPC nařízení v roce 2015 v 16 případech, v roce 2016 v 19 případech, v roce 2017 ve 20 případech, v roce 2018 v 15 případech, v roce 2019 pak ve 20 případech a v prvním pololetí 2020 v 16 případech. Celkem odešlo do zahraničí 106 žádostí ze strany vnitrostátních orgánů dozoru o spolupráci zakotvenou CPC nařízením.</p> <p>Nejaktivnějším českým dozorovým orgánem za sledované období byla ČOI, která odeslala jiným členským státům EU a na Island 79 žádostí o vzájemnou spolupráci. ÚOOÚ odeslal 16 žádostí, ŽÚ 4 žádosti a SZPI pak 2 žádosti. Naprostá většina žádostí byly žádosti o donucovací opatření ve smyslu čl. 8 CPC nařízení a pouze několik málo žádostí směřovalo k získání informací ve smyslu čl. 6 CPC nařízení.</p> <p>EK je ve smyslu čl. 19 nápomocný tzv. CPC výbor. Členem výboru je český ústřední styčný úřad, tj. MPO, které se jednotlivých zasedání pravidelně účastní. V roce 2017 se účastnilo také vyjednávání revize nového CPC nařízení v Radě EU. Cílem nového CPC nařízení bylo zefektivnění spolupráce dozorových orgánů a posílení vymahatelnost práva. Za tímto účelem byla v ČR vytvořena expertní skupina pro vyjednávání nového CPC nařízení, do které byli zapojeni i zástupci příslušných dozorových orgánů fakticky spolupracujících při řešení případů podle CPC nařízení. MPO v souvislosti se schválením návrhu nařízení zpracovalo analýzu pro potřeby provedení adaptace na nařízení včetně vymezení oblastí, kde bude nutné provést legislativní změny. Ke konci roku 2017 bylo v Úředním věstníku EU zveřejněno nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2017/2394 ze dne 12. prosince 2017 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování právních předpisů na ochranu zájmů spotřebitelů a o zrušení nařízení (ES) č. 2006/2004. Toto nařízení převzalo systém spolupráce nastavený rušeným nařízením (ES) č. 2006/2004 a počítá s daleko aktivnějším zapojením</p>			
--	--	--	--

<p>vnitrostátních orgánů dozoru do mechanismu vzájemné pomoci při řešení případů porušování práv spotřebitelů. Nové nařízení bylo do českého právního řádu adaptováno zákonem č. 238/2020 Sb., kterým se novelizoval zákon o ochraně spotřebitele. Tímto bylo zajištěno uplatňování nového nařízení v praxi orgánů dozoru ČR.</p> <p>K tématu přeshraniční spolupráce a společným tématům v oblasti ochrany spotřebitele organizovala EK různé workshopy, kterých se účastnili zástupci MPO, ČOI, MF a ÚOOÚ.</p> <p>V roce 2015 byla Evropskou komisí zřízená nová platforma (CPC Knowledge Sharing Platform), tzv. wiki, určená zejména pro sdílení a šíření informací mezi členy sítě CPC, jako např. různé podkladové materiály pro jednání, vzdělávací materiály, pokyny, významné rozsudky národních soudů i Soudního dvora EU apod. Z českých dozorových orgánů zapojených do CPC spolupráce platformu využívá např. ČOI, SZPI nebo SÚKL. Do aktivit v rámci podskupiny CPC sítě, tzv. e-enforcement skupiny, jejíž aktivity se zefektivnily právě s nástupem wiki platformy, jsou rovněž zapojeny zejména tyto orgány. Pro členy e-enforcement skupiny je od června 2017 určen také projekt EK s názvem "E-enforcement academy", který příslušným orgánům dozoru umožňuje účastnit se různých online školení zaměřených na praktické otázky výkonu dozoru nad dodržováním spotřebitelské legislativy na internetu.</p> <p>S problematikou CPC úzce souvisí některé aktivity koordinované EK, např. společné kontrolní akce orgánů dozoru členských států EU v rámci projektu SWEEP. V roce 2015 se Projekt SWEEP 2015 zaměřil na informační povinnosti stanovené směrnicí o právech spotřebitelů. ČOI v jeho rámci prověřila 25 internetových stránek různého zaměření (klasické e-shopy prodávající módu, sportovní potřeby, nábytek a hračky, e-shopy nabízející software, předplatné časopisů a poukazy na služby fitness center). Problémy byly zaznamenány na 13 stránkách. V prvním pololetí roku 2017 se ČOI podílela na řešení kauzy „Dieselgate“ a účastnila se jednání k této problematice, která probíhala v rámci EU. V roce 2020 se ČOI zapojila do společné kontrolní akce pod názvem „Sweep 2020 on consumer scams related to the COVID-19 pandemic“ (klamání spotřebitelů související s pandemií COVID – 19), a plánována je účast na Sweep s názvem „Misleading sustainability claims“ (zavádějící informace o udržitelnosti).</p> <p><u>MZe</u></p> <p>Dozorová činnost orgánů dozoru – SZPI a SVS – se soustřeďuje na oblast potravin a zemědělských produktů pro výrobu potravin, které jsou upraveny potravinovým právem EU. Tato oblast je upravena zvláštním strategickým dokumentem – Strategie bezpečnosti potravin a výživy 2014–2020. MZe i jeho dozorové orgány dlouhodobě spolupracují s ostatními dotčenými orgány v oblasti zajištění bezpečnosti potravin, a to jak na národní, tak mezinárodní úrovni.</p> <p>Kontrolní činnost je zaměřena na prošetření podnětů spotřebitelů, jiných dozorových orgánů či médií v této oblasti, nejčastěji pak v oblasti reklamy, dvojí kvality potravin či prodeje zvířat prostřednictvím internetu. V roce</p>			
--	--	--	--

<p>2020 bylo prošetřováno několik podnětů týkajících nekalých obchodních praktik při prodeji doplňků stravy proti onemocnění COVID-19.</p>			
<p><b>Zajišťovat účinný dozor nad trhem, průběžně vyhodnocovat účinnost a efektivnost dozoru.</b></p> <p><u>MZd (KHS)</u></p> <p>Výsledky dozoru byly KHS vyhodnocovány pravidelně, každoročně byla zpracovávána výroční zpráva o činnosti v oblasti předmětů běžného užívání (nepotravinářských výrobků), jsou připravovány kontrolní plány a na základě analýzy na trhu jsou navrhovány cílené kontrolní akce. O účinnosti dozor svědčí i vysoký počet vložených oznámení KHS do systému Safety Gate / RAPEX.</p> <p>KHS v roce 2015 provedly 1 197 kontrol výrobků určených pro styk s potravinami, 632 kontrol hraček, 1 585 kontrol kosmetických přípravků a 639 kontrol výrobků určených pro děti do 3 let. Kontrolováno bylo 4 591 subjektů (výrobců, dovozců, distributorů, prodejců).</p> <p>KHS v roce 2016 provedly 4 507 kontrol výrobků určených pro styk s potravinami, 100 kontrol hraček, 4 688 kontrol kosmetických přípravků a 600 kontrol výrobků určených pro děti do 3 let. Kontrolováno bylo 4 930 subjektů (výrobců, dovozců, distributorů, prodejců).</p> <p>V 1. pololetí 2017 KHS provedly 1 543 kontrol výrobků určených pro styk s potravinami, 324 kontrol hraček, 2 606 kontrol kosmetických přípravků a 573 kontrol výrobků určených pro děti do 3 let. Kontrolováno bylo 2 532 subjektů.</p> <p>KHS v roce 2018 provedly 2692 kontrol výrobků určených pro styk s potravinami, 1304 kontrol hraček, 5214 kontrol kosmetických přípravků, a 1201 kontrol výrobků určených pro děti do 3 let. Kontrolováno bylo 5925 subjektů (výrobců, dovozců, distributorů, prodejců). V oblasti výrobků souvisejících s tabákovými výrobky bylo zkontrolováno celkem 237 výrobků u celkem 51 subjektů. Mezi kontrolovanými subjekty byli maloobchodní prodejci, kamenné prodejny elektronických obchodů, provozovatelé elektronických obchodů. Konkrétně se jednalo o 87 elektronických cigaret, 106 náplní s obsahem nikotinu a 44 náplní bez obsahu nikotinu. Zjištěné závady byly nejčastěji odstraňovány dobrovolnými opatřeními. Byly však také uděleny sankce v celkové výši 22.000 Kč.</p> <p>KHS v roce 2019 provedly 2457 kontrol výrobků určených pro styk s potravinami, 999 kontrol hraček, 3493 kontrol kosmetických přípravků a 1129 kontrol výrobků určených pro děti do 3 let. Kontrolováno bylo 5011 subjektů (výrobců, dovozců, distributorů, prodejců). V oblasti výrobků souvisejících s tabákovými výrobky bylo provedeno celkem 211 kontrol, při kterých bylo zkontrolováno 815 náhradních náplní elektronických cigaret a 5 bylinných výrobků určených ke kouření. Staženo z trhu bylo 176 výrobků. Celkem byly uloženy sankce ve výši</p>	<p>MPO, MZd, MZe, MD, MF, MMR, MŽP, ČNB, ERÚ, ČTÚ</p>	<p>Průběžně</p>	<p>Plněno</p>

<p>86 000 Kč.</p> <p>KHS v prvním pololetí roku 2020 provedly 433 kontrol výrobků určených pro styk s potravinami, 360 kontrol hraček, 726 kontrol kosmetických přípravků a 169 kontrol výrobků určených pro děti do 3 let. Kontrolováno bylo 1898 subjektů (výrobců, dovozců, distributorů, prodejců).</p> <p><u>MF</u></p> <p>V rámci přípravy plánů cenových kontrol byla věnována pozornost i kontrolám plnění povinností v oblasti poskytování informací spotřebitelům o cenách, které prováděly krajské úřady a obecní úřady. Výsledky činnosti těchto cenových kontrolních orgánů jsou periodicky zveřejňovány a byly součástí Přehledu o činnosti cenových kontrolních orgánů, který vláda předkládá Poslanecké sněmovně.</p> <p>V souvislosti s novou právní úpravou (zákonem č. 186/2016 Sb., o hazardních hrách), která je účinná od 1. 1. 2017, došlo k zásadním změnám v oblasti výkonu dozoru v této oblasti. Při legislativních pracích byla zohledněna možná rizika, která s provozováním hazardních her souvisí a následně byly stanoveny podmínky řádného provozování hazardních her. Tyto podmínky jsou obsaženy jak v samotném zákoně o hazardních hrách, tak v prováděcích vyhláškách a základním povolení k provozování hazardních her (jehož součástí je herní plán upravující vztah provozovatele s hráčem). MF a zejména orgány Celní správy ČR, jakožto primární dozorový orgán se zaměřují mimo jiné na kontrolu dodržování podmínek stanovených základním povolením a v herním plánu, které se často týkají i oblasti práv spotřebitelů. Ministerstvo financí na základě programového prohlášení vlády z roku 2018 vypracovává komplexní vyhodnocení nové regulace hazardních her, ve kterém bude i jednou z posuzovaných oblastí vyhodnocena oblast výkonu dozoru nad provozováním hazardních her.</p> <p>Ve vztahu ke kontrolám uvádění výrobků do volného oběhu v roce 2016 bylo orgány Celní správy ČR zasláno orgánům dozoru 164 hlášení. Z těchto žádostí o stanovisko bylo v 52 případech potvrzeno podezření, že výrobek vykazuje znaky, které vyvolávají podezření na existenci vážného nebo bezprostředního ohrožení zdraví a bezpečnosti při používání tohoto výrobku, nebo že nebyl řádně označen nebo nebyl doprovázen potřebnou dokumentací. Výsledky kontrol jsou vyhodnocovány každoročně a také jsou zahrnuty do obsahu výroční zprávy o činnosti orgánů Celní správy ČR.</p> <p><u>MPO (ČOI)</u></p> <p>ČOI provedla v roce 2015 celkem 32 239 kontrol a nedostatky zjistila v 13 436 případech, tj. 41,7 %. Při 29 558 kontrolách bylo ověřováno dodržování zákona o ochraně spotřebitele, a nedostatky byly zjištěny v 11 265 případech, tj. 38,1 %. Dodržování zákona o technických požadavcích na výrobky bylo ověřováno při 5 549 kontrolách a dodržování zákona o obecné bezpečnosti výrobků bylo ověřováno při 2 340 kontrolách. Celkem nabylo v průběhu roku 2015 právní moci 11 944 pokut v souhrnné výši 112 443 200 Kč.</p>			
--	--	--	--



<p>V roce 2016 ČOI provedla celkem 33 255 kontrol, a nedostatky zjistila v 13867 případech, tj. 41,7 %. Dodržování ustanovení zákona o ochraně spotřebitele, bylo kontrolováno při 30455 kontrolách, nedostatky byly zjištěny v 11894 případech (39,05 %). Technicky zaměřených kontrol, tj. kontrol zákona o posuzování shody nebo zákona o technických požadavcích na výrobky (včetně přímo účinných nařízení EU), bylo 6062 (18,2 %).</p> <p>V roce 2017 provedla ČOI 31107 kontrol. Nedostatky byly zjištěny v 12741 případech (41 %). Dodržování ustanovení zákona o ochraně spotřebitele, bylo kontrolováno při 28707 kontrolách, nedostatky byly zjištěny v 10603 případech (36,94 %). Počet kontrol, při kterých bylo ověřováno dodržování zákona o posuzování shody nebo zákona o technických požadavcích na výrobky (včetně přímo účinných nařízení EU) byl 5 438, tj. 17,5 % všech kontrol.</p> <p>Za rok 2018 ČOI provedla celkem 29345 kontrol, z nichž v 13543 tj. 46,2 % zjistila nedostatky. V rámci provedených kontrol bylo při 27235 kontrolách ověřováno dodržování zákona o ochraně spotřebitele a nedostatky byly zjištěny při 11184 kontrolách tj. 41,06 %. V roce 2018 došlo k mírnému nárůstu podílu technicky zaměřených kontrol na celkovém počtu realizovaných kontrol (5519 tj. 18,8 %).</p> <p>V roce 2019 provedla ČOI celkem 26854 kontrol, z nichž byly zjištěny nedostatky v 11997 případech, tj. 44,7 %. V rámci provedených kontrol bylo dodržování zákona o ochraně spotřebitele bylo kontrolováno při 24808 kontrolách, nedostatky byly zjištěny při 9980 kontrolách (40,23 %). Ve srovnání s předchozím rokem je patrný pokračující nárůst technicky zaměřených kontrol, kterých bylo 5561, a činily 20,7 % vůči celkovému počtu kontrol.</p> <p>V roce 2020 k 31. 9. 2020 bylo ČOI realizováno celkem 13079 kontrol, přičemž kontrol se zjištěním bylo 5124 (39 %). Statistické údaje v tomto směru podléhají modifikaci podle vývoje rozpracovanosti a šetření v jednotlivých případech. Počet kontrol zaměřených na dodržování zákona o ochraně spotřebitele, byl 5894, tj. 45 %. Podíl technicky zaměřených kontrol byl 2326, tj. 17,8 % z celkového počtu kontrol.</p> <p>Lze konstatovat, že vývoj výkonu dozoru směřuje k poklesu celkového počtu provedených kontrol, přičemž podíl kontrol, při kterých bylo zjištěno porušení právních předpisů, měl spíše rostoucí charakter, respektive od roku 2015, se pohyboval v rozpětí od 41 % do 46,2 %, což je více než v předchozích letech. Z těchto údajů lze tedy dovozovat, že výkon dozoru je realizován efektivněji než v předchozím období.</p> <p><u>ERÚ</u></p> <p>Energetický regulační úřad zajišťuje průběžně dle příslušných ustanovení energetického zákona (§ 18 energetického zákona) výkon dozoru nad dodržováním energetického zákona v odvětvích elektroenergetiky, plynárenství a teplárenství a povinností stanovených zákonem o ochraně spotřebitele v elektroenergetice a plynárenství a dozor nad dodržováním zákona o cenách v rozsahu podle zákona o působnosti orgánů ČR v oblasti</p>			
---	--	--	--

<p>cen tak, aby jednotliví držitelé licencí nezneužívali svého postavení v souvislosti s jednáním se svými zákazníky, zejména spotřebiteli, při uzavírání, změně nebo ukončení smluvního vztahu a stejně tak, aby řádně a včas plnili své povinnosti vyplývající z uzavřených smluv o sdružených službách dodávky elektřiny nebo plynu.</p> <p>Situace na trhu je ze strany ERÚ, konkrétně sekcí kontroly, která má v působnosti výkon dozoru dle energetického zákona i zákona o ochraně spotřebitele (§ 23 odst. 11 zákona o ochraně spotřebitele), neustále monitorována s tím, že vedení ERÚ je o výkonu dozoru pravidelně informováno.</p> <p>V roce 2015 ERÚ zahájil 670 kontrol, z toho 644 podle energetického zákona, 7 kontrol včetně plošných kontrol (prověřováno je jednání kontrolované osoby ke skupině zákazníků) podle zákona o ochraně spotřebitele a 29 kontrol podle zákona o cenách. Dokončeno bylo 654 kontrol, z toho 625 podle energetického zákona, 2 plošné kontroly dle zákona o ochraně spotřebitele a 27 podle zákona o cenách. Z ukončených kontrol bylo zjištěno porušení kontrolovaného ustanovení ve 484 případech.</p> <p>V roce 2016 ERÚ zahájil 638 (dokončil 669) kontrol, z toho 607 (634) podle energetického zákona, 5 (6) včetně plošných kontrol podle zákona o ochraně spotřebitele, 15 (23) podle zákona o cenách a 11 (6) podle zákona o podporovaných zdrojích energie. Porušení kontrolovaných ustanovení byla zjištěna ve 461 případech.</p> <p>V roce 2017 ERÚ zahájil 570 (dokončil 566) kontrol, z toho 439 (447) podle energetického zákona, 24 (25) podle zákona o ochraně spotřebitele, 22 (21) podle zákona o cenách a 85 (73) podle zákona o podporovaných zdrojích energie. Porušení kontrolovaných ustanovení byla zjištěna ve 389 případech.</p> <p>V roce 2018 ERÚ zahájil 475 (dokončil 457) kontrol, z toho 402 (383) podle energetického zákona, 2 (2) podle zákona o ochraně spotřebitele, 7 (10) podle zákona o cenách a 64 (62) podle zákona o podporovaných zdrojích energie. Porušení kontrolovaných ustanovení byla zjištěna ve 316 případech. V roce 2018 předáno odboru sankčních řízení přímo bez kontroly podle kontrolního řádu 47 výsledků šetření s porušením některého z ustanovení v dozorových kompetencích ERÚ, z to 39 případů se zjištěním porušení energetického zákona a 8 případů se zjištěním porušení zákona o ochraně spotřebitele (celkem se týkalo cca 18 000 spotřebitelů).</p> <p>V roce 2019 ERÚ zahájil 529 (dokončil 508) kontrol, z toho 467 (454) podle energetického zákona, 8 (9) podle zákona o ochraně spotřebitele, 26 (15) podle zákona o cenách a 28 (30) podle zákona o podporovaných zdrojích energie. Porušení kontrolovaných ustanovení byla zjištěna ve 397 případech. V roce 2019 předáno odboru sankčních řízení přímo bez kontroly podle kontrolního řádu 114 výsledků šetření s porušením některého z ustanovení v dozorových kompetencích ERÚ, z to 99 případů se zjištěním porušení energetického zákona (týkalo se cca 8 200 zákazníků), 7 případů se zjištěním porušení zákona o cenách a 8 případů se zjištěním porušení zákona o ochraně spotřebitele (celkem se týkalo cca 281 000 spotřebitelů).</p>			
---	--	--	--

## Strategie spotřebitelské politiky 2021–2030

V průběhu 1. pol. 2020 ERÚ zahájil 226 (dokončil 245) kontrol, z toho 204 (214) podle energetického zákona, 9 (8) podle zákona o ochraně spotřebitele, 7 (10) podle zákona o cenách a 6 (13) podle zákona o podporovaných zdrojích energie. V průběhu 1. pol. 2020 předáno odboru sankčních řízení přímo bez kontroly podle kontrolního řádu 99 výsledků šetření s porušením některého z ustanovení v dozorových kompetencích ERÚ, z toho 82 případů se zjištěním porušení energetického zákona (týkalo se cca 8 200 zákazníků), 5 případů se zjištěním porušení zákona o cenách a 12 případů se zjištěním porušení zákona o ochraně spotřebitele.

### ČNB

Podatelům je zasílána reakce na jejich podání ve lhůtě 30 dní od obdržení podání. Dohled nad distributory finančních produktů je obecně vykonáván nejen z pohledu příslušných zvláštních zákonů, které upravují činnost distributorů v jednotlivých oblastech finančního trhu, ale i z hlediska plnění povinností stanovených zákonem o ochraně spotřebitele, zahrnující především oblasti dodržování zákazu používání nekalých obchodních praktik, dodržování povinností a pravidel pro informování o ceně služeb a dodržování zákazu diskriminace spotřebitele.

V roce 2016 bylo do ČNB doručeno 733 podání týkajících se spotřebitelské problematiky, kdy v uvedeném počtu nejsou zahrnuta podání směřující na sektorové předpisy

V roce 2017 přijala ČNB 2424 podání spotřebitelů. Podání se týkala zejména podezření na neoprávněné zprostředkování spotřebitelských úvěrů, výše poplatků a úrokových sazeb, nedostatků v řádném plnění informačních povinností vůči spotřebitelům, neplnění povinností souvisejících s uváděním údajů a oznamování změn do registru vedeného ČNB, nedostatků spojených se správou a ukončováním smluv, činností souvisejících s administrativními službami zákazníkům

V roce 2018 bylo veřejností doručeno 2238 spotřebitelských podání upozorňujících například na jednostrannou změnu obchodních podmínek, agresivní nabídky finančního produktu ze strany zástupce poskytovatele, neposkytnutí informací o procesu poskytování sjednávané služby či nerespektování pravidel pro informování o ceně služeb či komunikace se spotřebiteli a vyřizování jejich stížností a reklamací, poskytování předsmluvních informací při sjednání účtu přes internet, nepřesného a mylného informování při sjednání smlouvy, ochrany spotřebitele v cestovním pojištění z pohledu identifikace příčin újmy, která může spotřebiteli vzniknout z produktového designu, distribučního procesu a prodejních praktik

V roce 2019 bylo do ČNB doručeno 2207 podání, která se týkala například nedostatečné komunikace s klienty a vyřizování jejich stížností a reklamací ze strany dohlížených společností, nedostatečného informování o výši poplatků a úrokových sazeb z vkladů, nedostatků v postupech při změnách platebního účtu na žádost klienta, nepřesného a mylného informování při sjednání pojištění nebo nedostatečného informování zákazníků, či možných nejasných, nepravdivých, zavádějících nebo klamavých informací

V prvním pololetí 2020 přijala ČNB 1099 podání spotřebitelů, která směřovala na neposkytnutí informací či dokumentace ze strany poskytovatele služby ke sjednanému produktu, průtahů ze strany dohlížené společnosti při sjednávání finančního produktu nebo možné diskriminace při odmítnutí sjednání požadovaného finančního produktu, nedostatků řádného plnění povinností distributorů finančních produktů poskytovat úplné a nezkreslené informace především o principech a fungování nabízených produktů, zjišťování a zaznamenání požadavků a potřeb klientů včetně dostatečného odůvodňování doporučení sjednaného produktu.

Informace obsažené v podáních veřejnosti jsou analyzovány za účelem indikace činnosti dohlíženého subjektu, při které mohlo dojít k porušení povinností dohlížených Českou národní bankou. Podezření na porušení dohlížených povinností je prošetřováno ze strany dohledu na dálku, přičemž na základě podání veřejnosti může být dohlížené společnosti zasláno upozornění na zjištěné nedostatky, iniciována kontrola na místě nebo předán návrh na zahájení správního řízení odborů sankčních řízení. Doručená podání byla posuzována jako indikátory možných systémových porušení v procesech činnosti dohlížených subjektů a byla z hlediska výkonu veřejnoprávního dohledu pro ČNB velmi užitečná. Vzhledem k tomu, že dohlížené společnosti v případech získaných informací o možných nedostacích v nastavených postupech zpravidla sjednají dobrovolnou nápravu zjištěného vztah, lze hodnotit výkon dohledu jako efektivní a dosahující svého cíle.

Výsledky dohledové činnosti ČNB jsou pravidelně vyhodnocovány a předkládány bankovní radě a publikovány ve výroční zprávě ČNB.

#### MŽP (ČIŽP)

Kontroly v oblasti chemických předpisů byly každoročně podrobně vyhodnocovány a byla zpracovávána zpráva. Každoročně byly připravovány pokyny pro plánování kontrol, které byly pro inspektory podkladem pro přípravu ročního plánu. Pokyny pro plánování zohlednily výsledky kontrol za předchozí období a další dostupné aktuální informace, které mohly ovlivnit efektivitu kontrol. V rámci kontrol RAPEX byly vybírány k testování a screeningu výrobky, které reflektovaly aktuální trendy.

Každý rok bylo prováděno několik tematických kontrolních kampaní. Plánování kontrol je možné považovat za efektivní metodu, porušení předpisů je zjištěno u cca 21 % kontrol.

Za využití screeningových analytických metod, kontrolovala ČIŽP zejména výrobky, na které se např. vztahují omezení z přílohy XVII nařízení REACH a které jsou také často notifikovány v rámci systému RAPEX. Jednalo se zejména o olovo, kadmium a nikl v bižuterii, chrom v kožených výrobcích, PAU a POPs ve výrobcích pro spotřebitele apod. Dále byly prováděny analýzy typů azbestových vláken, které se mohou vyskytovat i ve spotřebitelských výrobcích (např. lampiony, termosky atd.).

#### ČTÚ

<p>Průběžně je úkol plněn. Pravidelně jsou vyhodnocovány podněty a stížnosti uživatelů služeb (elektronických komunikací a poštovních služeb) a na základě nich jsou případně organizovány kontrolní akce nebo místní šetření a měření. V rámci měsíčních monitorovacích zpráv jsou uživatelé služeb/spotřebitelé informováni o negativních zjištěních v chování poskytovatelů služeb elektronických komunikací a poštovních služeb vůči spotřebitelům. Výsledky kontrol a kontrolních akcí jsou zobecňovány a zveřejňovány.</p> <p>ČTÚ v roce 2016 v rámci dozoru nad poskytováním služeb elektronických komunikací a poštovních služeb provedl celkem 6 119 kontrol a měření. Současně ČTÚ průběžně ověřoval plnění zákonných povinností poskytovateli služeb elektronických komunikací a provozovateli poštovních služeb v reakci na došlá podání, stížnosti a dotazy. V roce 2016 evidoval ČTÚ 7 572 podnětů veřejnosti týkajících se elektronických komunikací a 404 podnětů týkajících se poštovních služeb. V meziročním srovnání lze sledovat pokles podnětů veřejnosti o cca 20 %. Naproti tomu v roce 2016 ve srovnání s rokem 2015 proběhlo o cca 11 % více kontrol a měření.</p> <p>ČTÚ v roce 2017 v rámci dozoru nad poskytováním služeb elektronických komunikací a poštovních služeb provedl celkem 6 103 kontrol a měření. Současně ČTÚ průběžně ověřoval plnění zákonných povinností poskytovateli služeb elektronických komunikací a provozovateli poštovních služeb v reakci na došlá podání, stížnosti a dotazy. V roce 2017 evidoval ČTÚ 6 502 podnětů veřejnosti týkajících se elektronických komunikací a 571 podnětů týkajících se poštovních služeb. V meziročním srovnání lze sledovat pokles podnětů veřejnosti o cca 13 %. V roce 2017 proběhl obdobný počet kontrol jako v roce 2016 (konkrétně proběhlo o 16 kontrol a měření méně než v předešlém roce).</p> <p>V roce 2018 v rámci dozoru nad poskytováním služeb elektronických komunikací a poštovních služeb provedl ČTÚ celkem 5 408 kontrol a měření. Současně ČTÚ průběžně ověřoval plnění zákonných povinností poskytovateli služeb elektronických komunikací a provozovateli poštovních služeb v reakci na došlá podání, stížnosti a dotazy. V roce 2018 evidoval ČTÚ 5 787 podnětů veřejnosti týkajících se elektronických komunikací a 781 podnětů týkajících se poštovních služeb. V meziročním srovnání lze sledovat pokles podnětů veřejnosti o cca 8 %. Ve srovnání s rokem 2017 proběhlo také o 695 kontrol a měření méně.</p> <p>V roce 2019 v rámci dozoru nad poskytováním služeb elektronických komunikací a poštovních služeb provedl ČTÚ celkem 4 082 kontrol a měření. Současně ČTÚ průběžně ověřoval plnění zákonných povinností poskytovateli služeb elektronických komunikací a provozovateli poštovních služeb v reakci na došlá podání, stížnosti a dotazy. V roce 2019 evidoval ČTÚ 6 410 podnětů veřejnosti týkajících se elektronických komunikací a 874 podnětů týkajících se poštovních služeb. V meziročním srovnání lze sledovat nárůst podnětů veřejnosti o téměř 11 %. Naproti tomu však bylo provedeno o 1326 kontrol a měření méně než v roce 2018, tento pokles souvisí s poklesem počtu stížností televizních diváků na nekvalitní příjem terestrické televize, který</p>			
--	--	--	--

Strategie spotřebitelské politiky 2021–2030

<p>v předchozích letech byl ovlivňován spouštěním velkého množství základnových stanic mobilní rádiových sítí v pásmu 800 MHz.</p> <p>K 31. 8. 2020 ČTÚ v rámci dozoru nad poskytováním služeb elektronických komunikací a poštovních služeb provedl celkem 2 720 kontrol a měření. Současně ČTÚ průběžně ověřoval plnění zákonných povinností poskytovateli služeb elektronických komunikací a provozovateli poštovních služeb v reakci na došlá podání, stížnosti a dotazy. K 31. 8. 2020 evidoval ČTÚ 4 509 podnětů veřejnosti týkajících se elektronických komunikací a 543 podnětů týkajících se poštovních služeb. V meziročním srovnání lze ve srovnání se stejným obdobím předchozího roku sledovat mírný pokles podnětů veřejnosti o cca 5 %. V 1. polovině roku 2020 ve srovnání se stejným obdobím 2019 proběhlo o 183 kontrol a měření méně.</p> <p><u>MZe</u></p> <p>Dozorová činnost orgánů dozoru se soustřeďuje na oblast potravin a surovin pro výrobu potravin, které jsou upraveny potravinovým právem EU. Tato oblast je upravena zvláštním strategickým dokumentem – Strategie bezpečnosti potravin a výživy 2014–2020.</p> <p><u>MD</u></p> <p>Zákon č. 63/2017 Sb., novelizující zákon č. 56/2001 Sb., o podmínkách provozu vozidel na pozemních komunikacích, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony, mimo jiné nově upravuje některá ustanovení v oblasti dozoru nad trhem pro vozidla, systémy a konstrukční části vozidel.</p> <p><u>MMR</u></p> <p>Dozor nad dodržováním zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, vykonávají především obecní živnostenské úřady. Ministerstvo při výkonu dozoru pak ověřuje, zda jsou splněny podmínky, za nichž vydalo souhlasné stanovisko k udělení koncese pro provozování cestovní kanceláře, zejména zda smlouva o pojištění záruky nebo bankovní záruka pro případ úpadku splňuje zákonem předepsané podmínky a zda cestovní kancelář plní vůči pojišťovně, s níž uzavřela smlouvu o pojištění záruky pro případ úpadku, nebo bance, která vystavila záruku, povinnosti uložené jí citovaným zákonem. Ministerstvo pro místní rozvoj vypracovalo plán kontrol cestovních kanceláří, na jehož základě provádí kontroly.</p>			
<p><b>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.</b></p> <p><u>MF</u></p>	MPO, ČNB, MF	Průběžně	Splněno

<p>Daný požadavek byl v plném rozsahu promítnut do nového zákona o spotřebitelském úvěru č. 257/2016 Sb., který je účinný od 1. 12. 2016.</p> <p><u>MPO (ČOI)</u></p> <p>V roce 2015 provedla ČOI celkem 258 kontrol dodržování zákona o spotřebitelském úvěru ze strany nebankovních subjektů. Porušení zákona zjistila v 105 případech, což představuje cca 40 % všech realizovaných kontrol v této oblasti. Dozor byl soustředěn na kontrolu správnosti výpočtu a stanovení míry roční procentní sazby nákladů na spotřebitelský úvěr (RPSN), na úplnost poskytovaných předmluvních a smluvních informací, jakož i na ověřování, jakým způsobem, a zda vůbec, věřitelé před uzavřením smlouvy posoudili s odbornou péčí schopnost spotřebitele spotřebitelský úvěr splácet.</p> <p>V roce 2016 bylo provedeno celkem 194 kontrol, při nichž bylo porušení zákona č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru, zjištěno ve 39 případech, což představuje 20,1 % (v roce 2015 bylo procento zjištění 40,7). Nejčastější nedostatky byly zjišťovány v oblasti reklamy nabídky a zprostředkování spotřebitelského úvěru, kdy především zprostředkovatelé opomíjeli uvádět v reklamách a v dokumentaci určené pro spotřebitele informace o rozsahu svých oprávnění. Ke společensky nejzávažnějším kontrolním zjištěním lze zařadit právě nedostatečné posuzování úvěruschopnosti spotřebitele poskytnuté úvěry splácet, zajištění spotřebitelských úvěrů, které bylo ve zcela zjevném nepoměru k hodnotě zajišťovaných pohledávek, jakož i požadavek věřitele na uhrazení nákladů nad rámec zákona při odstoupení od úvěrové smlouvy, konkrétně poplatku za sjednání úvěrové smlouvy. Došlo ke snížení počtu zjištění oproti roku 2015 o 20,6 %, což nasvědčovalo tomu, že po šesti letech od nabytí účinnosti zákona č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a změně některých zákonů, se povědomí zprostředkovatelů a poskytovatelů spotřebitelských úvěrů o povinnostech vyplývajících jim z tohoto zákona zlepšilo.</p> <p>V roce 2017 byla kontrolní činnost v oblasti spotřebitelského úvěru realizována především v souvislosti s podáními spotřebitelů. S ohledem na skutečnost, že v této oblasti působily v současné době přechodně dvě právní úpravy, byly některé kontroly náročné jak z časového, tak i odborného hlediska. Pracovníci ČOI jednali se zástupci ČNB a v rámci těchto jednání byla dohodnuta užší spolupráce při sledování vývoje trhu s těmito finančními produkty. Realizováno bylo 85 kontrol, při nichž bylo porušení zákona č. 257/2016 Sb., respektive 145/2010 Sb., (dále jen 257/2016 Sb.) o spotřebitelském úvěru zjištěno ve 21 případech, což představuje 24,71 %.</p> <p>V roce 2018 (od 1. 1. do 31. 5.) bylo provedeno celkem 67 kontrol, při nichž bylo porušení zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru prokázáno ve 2 případech (2,99 %). Nedostatky byly zjištěny v plnění povinností týkajících se posuzování schopnosti spotřebitele splácet spotřebitelský úvěr a v neuvedení povinných informací v reklamě na spotřebitelský úvěr. Kontroly ČOI v oblasti spotřebitelských úvěrů lze s odstupem času hodnotit</p>			
--	--	--	--

jako přínosné a potřebné, což dobře ilustruje celkový pokles kontrolních zjištění ve srovnání s rokem předchozím (rok 2017: 24,7 %, 1. 1. 2018 – 31. 5. 2018: 2,99 %).

### ČNB

V roce 2015 bylo přijato 121 podání týkajících se problematiky spotřebitelského úvěru. Mezi nedostatky, na které se ČNB při výkonu dozoru zaměřila, patřila otázka zahrnování veškerých poplatků souvisejících s poskytnutím úvěru za sjednaných podmínek a vznikem zástavního práva do RPSN a řádné informování o výši těchto poplatků v předmluvních informacích i ve smlouvě explicitně, nikoli pouze odkazem na sazebník banky. Jednalo se především o poplatky za vedení účtu, který byl podmínkou získání úvěru, poplatky za pojištění zastavované nemovitosti, poplatky za odhad nemovitosti pro účely získání úvěru, poplatky za vklad zástavního práva do katastru nemovitostí a za ověření podpisů na zástavní smlouvě, příp. další doplňkové služby, které klient s úvěrem čerpal.

V roce 2016 bylo přijato 211 podání týkajících se problematiky spotřebitelského úvěru. Početnou skupinu podání tvořily stížnosti na nedostatečné posuzování úvěruschopnosti, chování pracovníků společností vůči spotřebitelům, stížnosti na průtahy a nečinnost poskytovatelů spotřebitelských úvěrů při vyřizování žádosti o spotřebitelský nebo hypoteční úvěr. Spotřebitelé také upozorňovali na nevyžádané kontaktování ze strany poskytovatele za účelem nabídky spotřebitelského úvěru či na uzavření smlouvy bez jejich vědomé asistence. Nemalou skupinu tvořila podání směřující vůči neoprávněnému evidování spotřebitelů v registru dlužníků a také žádosti o kontrolu úroků a poplatků, zvláště jejich výše. Doručená podání svědčila o informovanosti spotřebitelů ohledně orgánu vykonávajícího dohled nad poskytovateli spotřebitelských úvěrů, řada podání však směřovala ryze do oblasti soukromoprávních sporů, na což byli spotřebitelé v rámci vypořádání podání také upozorněni.

V roce 2017 bylo přijato 413 podání týkajících se problematiky spotřebitelského úvěru. Většina podání byla zodpovězena formou vysvětlení, část byla předána ČOI jako dozorovému orgánu kompetentnímu šetřit v souladu s novým zákonem č. 257/2016 Sb. v přechodném období podání týkající se spotřebitelského úvěru.

V roce 2018 byla činnost ČNB věnována posuzování žadatelů o oprávnění k činnosti nebankovního poskytovatele SU a náběhu dohledové a kontrolní činnosti v oblasti poskytovatelů spotřebitelských úvěrů. V tomto roce ČNB obdržela 299 podání v oblasti poskytování spotřebitelských úvěrů.

V roce 2019 bylo přijato 400 podání týkajících se problematiky spotřebitelského úvěru. Mezi nedostatky, které ČNB indikovala při výkonu dozoru, patřila otázka řádného posuzování úvěruschopnosti žadatele o SU, účtování poplatků a smluvních pokut spojených s prodlením klienta při splácení SU. Nemalý počet doručených podání se týkal problematiky účtování poplatků za předčasné splacení ze strany poskytovatelů SU. K dané problematice vydala ČNB výkladové stanovisko dostupné na <https://www.cnb.cz/cs/casto-kladene-dotazy/Vyklad-ucelne->



<p><a href="#">vynalozenych-nakladu-vzniklych-v-souvislosti-s-predcasnym-ukoncenim-hypotecniho-uveru-otazky-a-odpovedi/</a>.</p> <p>V roce 2020 zasáhl trh spotřebitelských úvěrů dopad opatření spojených s COVID – 19 a proto byly dohledové činnosti mimo jiné zaměřeny na postup úvěrových institucí v souvislosti s žádostmi klientů o odklad splátek v rámci memoranda vyplývajícího ze zákona 177/2020 Sb., o některých opatřeních v oblasti splácení úvěrů v souvislosti s pandemií COVID-19. V prvním pololetí 2020 bylo přijato 343 podání týkajících se problematiky poskytování a zprostředkování spotřebitelských úvěrů.</p> <p>Problematika doručených podání byla vždy v případech, kdy oznámení indikovalo možné systémové porušení činnosti dohlížených společností, s těmito komunikována formou zaslání dohledové výzvy, za účelem odstranění vzniklých nedostatků. Dohled realizovaný formou otevřené komunikace s dohlíženými společnostmi lze považovat za efektivní a účinný.</p>			
<p><b>Zajistit podmínky pro účinný a efektivní dozor nad dodržováním regulace v oblasti hazardních her, zejména v oblasti dozoru nad ochranou spotřebitele.</b></p> <p><u>MF</u></p> <p>Daná problematika je řešena v rámci nového zákona č. 186/2016 Sb., o hazardních hrách, účinného v převážném počtu ustanovení od 1. 1. 2017. Řádný dozor je zajišťován orgány Celní správy ČR a MF, přičemž jednotliví pracovníci se v dané problematice průběžně vzdělávají. Sám zákon o hazardních hrách se v mnoha ohledech dotýká i práv spotřebitelů, neboť dozor probíhá i v oblasti dodržování herního plánu, který je základním dokumentem regulujícím vztahy mezi provozovatelem a účastníkem hazardní hry, kdy každý jednotlivý herní plán podléhá schválení ze strany MF. Zároveň orgány dozoru přijímají podněty veřejnosti k prošetření potencionálně rizikových situací. V případě, že by bylo v rámci dozoru nutné zajistit odbornou asistenci, mohou orgány dozoru kontaktovat pověřené osoby (testovací laboratoře), které jsou pověřovány MF v rámci správního řízení po prokázání dostatečné odborné kvalifikace. V případě, že orgán dozoru shledá, že byly porušeny podmínky stanovené v zákoně (popř. podzákoných předpisech) nebo základním povolení (herním plánu), mohou uložit pokutu až do výše 50 milionů Kč, přičemž v případě závažného porušení lze zvažovat i případné odebrání povolení k provozování.</p>	MF	Průběžně	Splněno
<p><b>Zajistit účinný a efektivní dozor nad dodržováním regulace v oblasti hypotečních úvěrů vycházející z legislativy EU.</b></p> <p><u>MF</u></p>	MF, ČNB	Průběžně od 2016	Splněno

<p>Úkol byl a je nadále plněn v rámci nového zákona o spotřebitelském úvěru č. 257/2016 Sb., který mimo jiné transponuje směrnici 2014/17/EU o smlouvách o spotřebitelském úvěru na nemovitosti určené k bydlení.</p> <p><u>ČNB</u></p> <p>Regulatorní požadavky pro poskytovatele hypotečních úvěrů nebyly do roku 2016 stanoveny. Tyto jsou nově zapracovány do zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, který je účinný od 1. prosince 2016, kdy začalo platit přechodné období pro naplnění požadavků pro výkon činnosti poskytovatele spotřebitelských úvěrů na bydlení.</p> <p>K problematice předčasného splacení hypotečního úvěru mimo dobu fixace a s tím spojeného účtování účelně vynaložených nákladů ze strany poskytovatelů spotřebitelských úvěrů vydala ČNB v březnu 2019 výkladové stanovisko dostupné na <a href="https://www.cnb.cz/cs/casto-kladene-dotazy/Vyklad-ucelne-vynalozenych-nakladu-vzniklych-v-souvislosti-s-predcasnym-ukoncenim-hypotecniho-uveru-otazky-a-odpovedi/">https://www.cnb.cz/cs/casto-kladene-dotazy/Vyklad-ucelne-vynalozenych-nakladu-vzniklych-v-souvislosti-s-predcasnym-ukoncenim-hypotecniho-uveru-otazky-a-odpovedi/</a>.</p> <p>ČNB za účelem ověření, jak regulované subjekty plní požadavky spojené s účtováním nákladů předčasného splacení a zda jednájí v souladu s vydaným stanoviskem, provedla ČNB několik dílčích dohledových šetření, při kterých bylo zjištěno, že téměř všechny společnosti poskytující spotřebitelské úvěry zajištěné nemovitostí účtují spotřebitelům v rámci vyčíslení účelně vynaložených nákladů předčasného splacení toliko náklady administrativní – v souladu s vydaným stanoviskem. Bylo také zjištěno, že několik společností nerespektuje vydané stanovisko a vůči těmto společnostem využívá ČNB svá oprávnění regulátora, aby bylo docíleno nápravy vzniklého stavu. Celkově lze hodnotit dohled za účinný a efektivní.</p>			
<p><b>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.</b></p> <p><u>MPO</u></p> <p>V únoru 2013 přijala EK návrh nařízení o dozoru nad trhem s výrobky v rámci „balíčku o bezpečnosti spotřebních výrobků a dozoru nad trhem“. Hlavním cílem tohoto legislativního návrhu bylo podstatně zjednodušit rámec EU pro dozor nad trhem v oblasti nepotravinářských výrobků prostřednictvím snížení počtu právních předpisů obsahujících pravidla pro dozor nad trhem a vytvořit jednosložkový systém dozoru, ve kterém by byla všechna pravidla spojena do jediného právního předpisu. V roce 2015 na úrovni Rady došlo ke shodě mezi členskými státy EU a rovněž byl dosažen kompromis s Evropským parlamentem. Projednávání tohoto dokumentu však bylo zastaveno, protože nedošlo k dohodě mezi členskými státy, Evropskou komisí a Evropským parlamentem na textu návrhu nařízení o bezpečnosti spotřebitelských výrobků. Protože návrhy nařízení o bezpečnosti spotřebitelských výrobků a nařízení o dozoru nad trhem byly úzce provázány, nebylo možné návrh nařízení o dozoru přijmout separátně. jednání s EP se již nepodařilo obnovit a EK ve svém pracovním programu pro rok 2020 oznámila</p>	MPO	Průběžně	Splněno jinak

Strategie spotřebitelské politiky 2021–2030

<p>stažení tohoto návrhu z legislativního procesu. Žádná nová právní úprava stanovující požadavky na dozor nad trhem s výrobky nebude zpracovávána, a naopak v rámci budoucí revize směrnice o obecné bezpečnosti výrobků bude zvažováno zapracování ustanovení o dozoru nad trhem.</p> <p>Nicméně v oblasti dozoru nad trhem s výrobky došlo na úrovni EU k vývoji a v prosinci 2018 zveřejnila EK návrh nařízení, kterým se stanoví pravidla a postupy pro dodržování a vymáhání harmonizačních právních předpisů EU týkajících se výrobků, který vycházel z návrhu nařízení o dozoru z roku 2013, ale zaměřoval se na oblast dozoru výrobků spadajících do harmonizované sféry. Projednávání návrhu nové právní úpravy se aktivně účastnilo MPO a průběžně byly konzultovány všechny zainteresované strany. Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/1020 ze dne 20. června 2019 o dozoru nad trhem a souladu výrobků s předpisy a o změně směrnice 2004/42/ES a nařízení (ES) č. 765/2008 a (EU) č. 305/2011 nahradí právní úpravu představovanou nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 765/2008 v části dozoru nad trhem a kontroly výrobků vstupujících na trh EU. Byla provedena důkladná analýza dopadu tohoto nařízení na vnitrostátní právní řád a po konzultacích se všemi zainteresovanými rezorty a orgány dozoru byl zpracován návrh zákona o dozoru nad trhem a souladu výrobků s předpisy a o změně některých zákonů, kterým byl v srpnu předložen do mezirezortního připomínkového řízení. Vládou byl návrh zákona projednán a schválen v rozsahu stanoviska předsedkyně LRV dne 21. 12. 2020 usnesením vlády č. 1344.</p>			
<p><b>Adaptovat právní prostředí ČR na případně přijaté nařízení EP a Rady o dozoru nad trhem s výrobky.</b></p> <p><u>MPO</u></p> <p>Jednání o návrhu nařízení byla na unijní úrovni zastavena. Do konce roku 2020 byl návrh nařízení EK stažen z legislativního procesu. Další aktivity v této oblasti viz předchozí bod.</p>	MPO	Průběžně	Neplněno

<b>Posílení vymahatelnosti práva</b>			
<b>Úkol a jeho plnění</b>	<b>Nositel</b>	<b>Termín</b>	<b>Stav plnění</b>
<p><b>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.</b></p> <p><u>MSp</u></p> <p>MSp zvážilo právní úpravu kolektivní právní ochrany týkající se zdržení se protiprávního jednání a náhrady škody. Ve spolupráci s expertní skupinou byl zpracován návrh věcného záměru samostatného zákona o hromadných žalobách. Na základě schváleného věcného záměru byl vypracován návrh zákona o hromadném řízení, který vláda schválila dne 24. 2. 2020. Návrh byl postoupen k projednání Poslaneckou sněmovnou ČR jako sněmovní tisk 775/0 a jeho projednávání bylo zahájeno prvním čtením v lednu 2021.</p> <p>Obecným účelem navrhované právní úpravy je přijmout jediný zákon, který souhrnně a komplexně upraví hromadné vymáhání práv v oblasti vztahů b2c, neboť právě spotřebitelské spory jsou oblastí, v níž se nedostatečná či chybějící procesní úprava projevuje nejmarkantněji. Zákon by měl umožnit v jednom řízení projednat stejné či obdobné nároky vyplývající z právních poměrů mezi podnikatelem a spotřebiteli, čímž budou reflektovány potřeby justice i občanů a bude reagováno na poptávku vyvolanou společenským vývojem.</p> <p>Věcné řešení nové právní úpravy je založeno zejména na následujících cílech, které odráží podstatu problému neexistujícího kolektivního řízení:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Zjištění hospodárnosti řízení a efektivity soudnictví (zejm. odbřemenění soudů);</li> <li>2. Posílení zásady jednotného rozhodování ve shodných či obdobných případech;</li> <li>3. Zajištění přístupu k soudu i osobám, které by jinak svůj nárok samy neuplatňovaly, protože se jim to z ekonomického hlediska nevyplatí – tj. spotřebitelům;</li> <li>4. Vytvoření efektivního hospodářského a společenského stimulu, který by vedl k narovnání podnikatelského prostředí.</li> </ol>	MSp	2016	Splněno jinak
<p><b>Vyhodnotit fungování mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a případně přijmout odpovídající opatření.</b></p>	MPO	2017	Splněno

<p><u>MPO</u></p> <p>MPO organizovalo pravidelná setkávání zástupců subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (ADR) dvakrát ročně. Na těchto jednáních zástupci pověřených subjektů informovali o své činnosti a byla vedena diskuse o různých aspektech řešení spotřebitelských sporů. Subjekty ADR zasílaly v pravidelných intervalech dvakrát za rok MPO přehledy obsahující údaje o jejich činnosti. MPO na základě těchto dat provedlo analýzu fungování systému ADR, zejména se zabývalo otázkami, jako jsou fungování součinnosti podnikatelů se subjekty ADR, průměrná délka řešení spotřebitelských sporů, systémové či jiné závažné problémy, které jsou příčinou spotřebitelských sporů, nebo návrhy na změnu legislativy. MPO provedlo v roce 2017 vyhodnocení fungování systému ADR a předložilo vládě pro informaci. Potřeba úprav nebyla shledána.</p>			
<p><b>Realizovat systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v návaznosti na přijatou legislativní úpravu.</b></p> <p><u>MPO (ČOI)</u></p> <p>Príslušná novela zákona o ochraně spotřebitele, týkající se mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (ADR) a provedená zákonem č. 378/2015 Sb., vstoupila v účinnost k 1. 2. 2016. Do systému mimosoudního řešení spotřebitelských sporů jsou zapojeny podle zákona o ochraně spotřebitele čtyři subjekty, a to Finanční arbitř v oblasti finančních služeb, Český telekomunikační úřad v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb, Energetický regulační úřad v oblasti elektroenergetiky, plynárenství a teplárenství a Česká obchodní inspekce v ostatních oblastech. MPO dosud pověřilo mimosoudním řešením spotřebitelských sporů podle § 20f zákona o ochraně spotřebitele Českou advokátní komoru, Sdružení českých spotřebitelů, z.ú., a také Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven. MPO vede seznam subjektů ADR obsahující zákonné náležitosti a tento seznam zveřejňuje na svých internetových stránkách. Všechny subjekty ADR byly prostřednictvím MPO notifikovány Evropské komisi a jsou napojeny na platformu ODR zřízenou pro řešení sporů on-line. Subjekty ADR zveřejňují na svých internetových stránkách zákonem stanovené informace. Prostřednictvím platformy ODR bylo v letech 2016 a 2017 řešeno zanedbatelné množství spotřebitelských sporů.</p> <p><u>ČOI</u></p> <p>ČOI zřídila nové samostatné oddělení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v rámci svého ústředního inspektorátu. V roce 2016 obdržela ČOI 2 733 návrhů na zahájení řízení o mimosoudním řešení spotřebitelského sporu. Pokud jde o oblast a předmět sporu, výrazně převažovaly návrhy spojené s reklamacemi spotřebního zboží. Další výraznou skupinou byly návrhy spojené s problémy u smluv o dílo a dalšími službami. Evidentní byl také zájem o mimosoudní řešení sporů spojených s reklamacemi rekreačních a kulturních služeb.</p>	<p>MPO, ČTÚ, ERÚ,</p>	<p>Průběžně</p>	<p>Splněno</p>

<p>Pokud jde o výsledky řízení, 653 návrhů bylo ze strany samostatného oddělení ze zákonných důvodů odmítnuto, ve 122 případech došlo ke zpětvzetí návrhu ze strany spotřebitele. V 885 případech došlo k dohodě stran, 1073 sporů bylo skončeno marným uplynutím lhůty (tj. nedohodou). Dohodou bylo tak vyřešeno 45 % případů, kterými se samostatné oddělení věcně zabývalo.</p> <p>Oblast sporu – spotřební zboží 1 924 případů; služby pro širokou veřejnost 153 případů; finanční služby 154 případů; dopravní služby 57; rekreační a kulturní služby 196; spotřeba energie a vody 18; zdraví 16 případů; vzdělávání 5 případů; ostatní 195 případů.</p> <p>Předmět sporu nejčastěji – vadné výrobky, způsobily škodu – 978 případů; doručené zboží neodpovídalo objednávkce - 200 případů; nedodání/neposkytnutí výrobků/ služby – 305 případů; nesprávná faktura účet 36 případů; nesplněná záruka / zákonná záruka – 710 případů; ostatní otázky související se smlouvami a prodejem – 504 případů.</p> <p>V roce 2017 obdržela ČOI 3 394 návrhů na zahájení řízení o mimosoudním řešení spotřebitelského sporu. Pokud jde o oblast a předmět sporu, výrazně převažovaly návrhy spojené s reklamacemi spotřebního zboží. Další výraznou skupinou byly návrhy spojené s rekreačními a kulturními službami a problémy u smluv o dílo. Evidentní byl také zájem o mimosoudní řešení sporů v oblasti financí, konkrétně pak u služeb neživotního pojištění. Pokud jde o výsledky řízení, 740 návrhů bylo ze strany oddělení ADR ze zákonných důvodů odmítnuto, ve 310 případech došlo ke zpětvzetí návrhu ze strany spotřebitele.</p> <p>Oblast sporu nejčastěji – spotřební zboží 2410 případů; služby pro širokou veřejnost 258 případů; rekreační a kulturní služby 304 případů.</p> <p>Předmět sporu nejčastěji – vadné zboží/nesplněná záruka 2003 případů; nedodání/neposkytnutí zboží nebo služby 470 případů; ostatní otázky související se smlouvami a prodejem 565 případů.</p> <p>V roce 2018 obdržela ČOI 3 582 návrhů na zahájení řízení o mimosoudním řešení spotřebitelského sporu. Pokud šlo o oblast a předmět sporu, výrazně převažovaly návrhy spojené s reklamacemi spotřebního zboží. Další výraznou skupinou byly v souvislosti s rozšířením fenoménu tzv. energetických šmejdů návrhy spojené se zprostředkovateli energií a jejich požadavky k úhradě smluvních pokut při tvrzeném porušení smlouvy ze strany spotřebitele. Další spory byly spojené s rekreačními a kulturními službami a s problémy týkajícími se smluv o dílo. Evidentní byl také zájem o mimosoudní řešení sporů v oblasti financí ve věcné příslušnosti ČOI, konkrétně pak u služeb neživotního pojištění. Pokud jde o výsledky řízení, 858 návrhů bylo ze strany oddělení ADR ze zákonných důvodů odmítnuto, ve 351 případech došlo ke zpětvzetí návrhu ze strany spotřebitele. V 1109 případech došlo k dohodě stran, 1033 sporů bylo skončeno marným uplynutím lhůty (tj. nedohodou).</p> <p>Oblast sporu nejčastěji – spotřební zboží 2270 případů; služby pro širokou veřejnost 465 případů; rekreační a kulturní služby 319 případů.</p> <p>Předmět sporu nejčastěji – vadné zboží/nesplněná záruka 1870 případů; nedodání/neposkytnutí zboží nebo služby 499 případů; ostatní otázky související se smlouvami a prodejem 797 případů.</p>			
--	--	--	--

<p>V roce 2019 obdržela ČOI 3 504 návrhů na zahájení řízení o mimosoudním řešení spotřebitelského sporu. Pokud jde o oblast a předmět sporu, stejně jako v předchozích letech, výrazně převažovaly návrhy spojené s reklamacemi spotřebního zboží. Další výraznou skupinou byly v souvislosti s rozšířením fenoménu tzv. energetických šmejdů návrhy spojené se zprostředkovateli energií a jejich požadavky k úhradě smluvních pokut při tvrzeném porušení smlouvy ze strany spotřebitele. Další spory byly spojené s rekreačními a kulturními službami a s problémy týkajícími se smluv o dílo. Výrazný nárůst počtu návrhů byl spojen také s nedodáním zboží z internetových obchodů, zejména pak v souvislosti s rozšířením tzv. nákupních galerií a forem nesolidního podnikání. Pokud jde o výsledky řízení, 908 návrhů bylo ze strany oddělení ADR ze zákonných důvodů odmítnuto, ve 351 případech došlo ke zpětvzetí návrhu ze strany spotřebitele. V 1 005 případech došlo k dohodě stran, 992 sporů bylo skončeno marným uplynutím lhůty (tj. nedohodou).</p> <p>Oblast sporu nejčastěji – spotřební zboží 1718 případů; služby pro širokou veřejnost 575 případů; rekreační a kulturní služby 319 případů.</p> <p>Předmět sporu nejčastěji – vadné zboží/nesplněná záruka 1870 případů; nedodání/neposkytnutí zboží nebo služby 581 případ; ostatní otázky související se smlouvami a prodejem 819 případů.</p> <p>V ½ 2020 obdržela ČOI 1779 návrhů na zahájení řízení o mimosoudním řešení spotřebitelského sporu. Nejčastěji se jednalo o návrhy spojené s neuznanými reklamacemi spotřebního zboží, spory související s rušenými zájezdy a dalšími cestovními službami v důsledku pandemie COVID-19, spory ze smluv o dílo, spory spojené s distančními smlouvami (odstupování od smluv), vymáhání smluvních sankcí v rámci energetických aukcí či náhrada škody v letecké dopravě. 435 návrhů bylo ze zákonných důvodů zastaveno nebo odmítnuto, ve 242 případech došlo ke zpětvzetí návrhu, k dohodě stran došlo ve 498 případech, a 451 případů skončilo marným uplynutím lhůty,</p> <p>ERÚ</p> <p>ERÚ vykonává působnost subjekt ADR podle § 20e písm. c) zákona o ochraně spotřebitele v oblasti elektroenergetiky, plynárenství a teplárenství v rozsahu působnosti stanovené právním předpisem upravujícím elektroenergetiku, plynárenství a teplárenství (§ 17 odst. 7 písm. e) bod 1. a 2. energetického zákona).</p> <p>Předmětem spotřebitelských sporů v působnosti ERÚ je rozhodování o splnění povinností ze smluv, jejichž předmětem je dodávka nebo distribuce elektřiny, plynu nebo tepelné energie a rozhodování o určení, zda právní vztah mezi zákazníkem a držitelem licence, jehož předmětem je dodávka nebo distribuce elektřiny, plynu nebo tepelné energie, vznikl, trvá nebo zanikl a kdy se tak stalo. V praxi se ERÚ z důvodu úplné liberalizace trhu s elektřinou a plynem a využití práva na změnu dodavatele zabýval především rozhodováním ve věci určení vzniku nebo zániku právního vztahu s předmětem dodávky elektřiny nebo plynu. Rozhodování spotřebitelských sporů v energetice má zásadní význam pro ochranu práv spotřebitele jako slabší smluvní strany, když rozhodnutím jsou závazně posouzeny právní poměry stran sporu, pokud nejsou věc schopny a ochotny vyřešit dohodou a smírnou cestou.</p>			
---	--	--	--

## Strategie spotřebitelské politiky 2021–2030

<p>V roce 2016 ERÚ obdržel celkem 127 návrhů na zahájení řízení ve věci spotřebitelského sporu. V roce 2016 bylo pravomocně rozhodnuto o 42 návrzích.</p> <p>V roce 2017 ERÚ obdržel celkem 146 návrhů na zahájení řízení ve věci spotřebitelského sporu. V roce 2017 bylo pravomocně rozhodnuto o 76 návrzích.</p> <p>V roce 2018 ERÚ obdržel celkem 140 návrhů na zahájení řízení ve věci spotřebitelského sporu. V roce 2018 bylo pravomocně rozhodnuto o 94 návrzích.</p> <p>V roce 2019 ERÚ obdržel celkem 72 návrhů na zahájení řízení ve věci spotřebitelského sporu. V roce 2019 bylo pravomocně rozhodnuto o 33 návrzích.</p> <p>V I. pololetí roku 2020 ERÚ obdržel celkem 35 návrhů na zahájení řízení ve věci spotřebitelského sporu. V I. pololetí roku 2020 bylo pravomocně rozhodnuto o 42 návrzích.</p> <p>ČTÚ</p> <p>Zákonem o elektronických komunikacích a zákonem o poštovních službách je ČTÚ zmocněn rozhodovat spory mezi osobou poskytující příslušnou službu a účastníkem, popřípadě uživatelem (odesílatelem nebo adresátem). Rozhodování sporů se procesně řídí zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád. Úpravou § 129 zákona o elektronických komunikacích a § 6a zákona o poštovních službách byla stanovena doba pro vydání rozhodnutí sporu, podá-li návrh spotřebitel, na 90 dní. Tato lhůta může být u zvláště složitých případů prodloužena.</p> <p>V rámci řešení sporů podaných spotřebitelem bylo od 1. 2. 2016 do 31. 12. 2016 podáno celkem 376 námitek na poskytované služby, z toho 219 na služby elektronických komunikací (z toho v 155 případech se jednalo o námitky proti vyřízení reklamací vyúčtování cen za poskytnuté služby v elektronických komunikacích). Ve stejném období bylo podáno celkem 157 námitek proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby.</p> <p>V roce 2017 ČTÚ přijal 418 námitek na poskytované služby, z toho 245 na služby elektronických komunikací (z toho 188 proti vyřízení reklamace vyúčtování cen za poskytnuté služby). Ve stejném období bylo podáno celkem 173 námitek proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby.</p> <p>V roce 2018 ČTÚ přijal 434 námitek na poskytované služby, z toho 174 na služby elektronických komunikací (z toho 118 proti vyřízení reklamace vyúčtování cen za poskytnuté služby). Ve stejném období bylo podáno celkem 260 námitek proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby.</p> <p>V roce 2019 ČTÚ přijal 376 námitek na poskytované služby, z toho 142 na služby elektronických komunikací (z toho 129 proti vyřízení reklamace vyúčtování cen za poskytnuté služby). Ve stejném období bylo podáno celkem 234 námitek proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby.</p> <p>V období od 1. 2. 2020 do 31. 8. 2020 podáno celkem 229 námitek na poskytované služby, z toho 81 na služby elektronických komunikací (z toho v 67 případech se jednalo o námitky proti vyřízení reklamací vyúčtování cen za poskytnuté služby v elektronických komunikacích). Ve stejném období bylo podáno celkem 148 námitek proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby.</p>			
--	--	--	--



<p>Finanční arbitr (FA)</p> <p>Z FA se od jeho vzniku v roce 2003 postupně stal mimosoudní orgán řešící spory spotřebitelů s finančními institucemi v rozsahu zákona o finančním arbitrovi. V roce 2016 došlo k rozšíření působnosti finančního arbitra v souvislosti s novým systémem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Finanční arbitr přijal v roce 2016 celkem 1948 návrhů na zahájení řízení a zahájil 12 řízení o pokutě za nesoučinnost instituce, celkem tedy bylo zahájeno 1960 řízení. Počet celkem přijatých a vyřízených dotazů veřejnosti dosáhl 4 tisíc dotazů.</p> <p>V roce 2017 přijal FA 1344 návrhů na zahájení řízení. Nejčastějším předmětem projednávaných sporů (i vyřizování dotazů) bylo životní pojištění a spotřebitelský úvěr. Ve většině projednávaných sporů dosáhl finanční arbitr smírného řešení sporu.</p> <p>V roce 2018 přijal FA 1401 návrhů na zahájení řízení. Ukončeno bylo 1656 spotřebitelských sporů, z toho bylo úplně vyhověno 21 návrhům, částečně bylo vyhověno v 72 případech a ve 105 případech byl návrh zamítnut. Schválením smíru byl ukončen jeden případ. V 1455 případech bylo řízení zastaveno, z toho v 965 případech z důvodu zpětvzetí, ve 355 z důvodu nesoučinnosti navrhovatele.</p> <p>V roce 2019 přijal FA 1178 návrhů na zahájení řízení. Ukončeno bylo 1944 spotřebitelských sporů, z toho bylo úplně vyhověno 5 návrhům, částečně bylo vyhověno v 119 případech a ve 250 případech byl návrh zamítnut. Schválením smíru bylo ukončeno 5 případů. V 1565 případech bylo řízení zastaveno, z toho v 1108 případech z důvodu zpětvzetí, ve 222 z důvodu nesoučinnosti navrhovatele,</p> <p>V 1/2 2020 přijal FA 597 návrhů na zahájení řízení. Ukončeno bylo 336 spotřebitelských sporů, z toho bylo úplně vyhověno 3 návrhům, částečně bylo vyhověno v 65 případech a ve 40 případech byl návrh zamítnut. Smírem stran nebyl ukončen žádný případ. V 536 případech bylo řízení zastaveno, z toho v 336 případech z důvodu zpětvzetí návrhu, ve 100 případech z důvodu nesoučinnosti navrhovatele.</p> <p>Česká advokátní komora (ČAK)</p> <p>ČAK byla MPO pověřena mimosoudním řešením spotřebitelských sporů v únoru 2016. V roce 2016 evidovala celkem 17 přijatých návrhů, z toho odmítnuto či zastaveno bylo 7 návrhů, skutečně řešeno bylo 10 případů, přičemž v 6 případech došlo k dohodě stran, a to ve prospěch spotřebitele. Z 10 řešených případů se 7 kauz týkalo sporů o výši odměny advokáta (palmární spory), zbývající 3 kauzy se vztahovaly k náhradám škod za pochybení advokáta.</p> <p>V roce 2017 ČAK přijala 27 návrhů, z toho bylo odmítnuto či zastaveno 10 případů a skutečně řešeno bylo 17 případů. V 7 případech došlo k dohodě stran, uplynutím marné lhůty skončil jeden případ. 11 případů se týkalo sporů o výši odměny advokáta (palmární spory), 5 případů se týkalo náhrad škod za pochybení advokát a v jednom případě se řešil spor týkající se vydání listin.</p> <p>V roce 2018 ČAK přijala 31 návrhů, z toho bylo řízení odmítnuto nebo zastaveno ve 2 případech, skutečně řešených bylo 28 případů. V 17 případech došlo k dohodě stran, i když v některých případech jen k dohodě</p>			
---	--	--	--

<p>částečné, marným uplynutím lhůty byl ukončen jeden případ. 13 případů se týkalo sporů o výši odměny advokáta (palmární spory) a 15 případů se týkalo náhrad škod za pochybení advokáta.</p> <p>V roce 2019 ČAK přijala 25 návrhů, z toho bylo řízení odmítnuto nebo zastaveno v 9 případech, skutečně řešených bylo 23 případů. V 7 případech došlo k dohodě stran. 9 případů se týkalo sporů o výši odměny advokáta (palmární spory) a 9 případů se týkalo náhrad škod za pochybení advokáta.</p> <p>V ½ 2020 ČAK přijala 25 návrhů, z toho bylo řízení odmítnuto nebo zastaveno v 6 případech ze zákonných důvodů a v jednom případě z důvodu zpětvzetí, skutečně řešených bylo 18 případů. V 7 případech došlo k dohodě stran, a v jednom případě marným uplynutím lhůty byl ukončen jeden případ. 9 případů se týkalo sporů o výši odměny advokáta (palmární spory) a stejný počet pak náhrad škod za pochybení advokát.</p> <p>Sdružení českých spotřebitelů, z.ú., (SČS)</p> <p>SČS bylo MPO pověřeno mimosoudním řešením spotřebitelských sporů v srpnu 2016. V roce 2016 sdružení evidovalo 2 návrhy na zahájení řízení, kdy jeden návrh byl ze zákonných důvodů odmítnut. Předmětný návrh se týkal kupní smlouvy na spotřební zboží.</p> <p>V roce 2017 SČS přijalo 9 návrhů, z toho 2 návrhy byly odmítnuty ze zákonných důvodů a 4 případy byly ukončeny marným uplynutím lhůty. 5 případů bylo ukončeno v neprospěch spotřebitele, 1 případ byl ukončen zcela ve prospěch spotřebitele a 1 částečně ve prospěch spotřebitele. Nejvíce sporů se týkalo reklamací spotřebního zboží.</p> <p>V roce 2018 SČS přijalo 10 návrhů, z toho 1 návrh byl odmítnut ze zákonných důvodů, 1 případ byl ukončen zpětvzetím a 4 případy byly ukončeny uplynutím marné lhůty. Dohodou stran bylo ukončeno 5 případů. Z celkového počtu řešených případů se 9 případů týkalo reklamací spotřebního zboží.</p> <p>V roce 2019 SČS přijalo 8 návrhů, z toho bylo řízení v jednom případě ukončeno zpětvzetím, ve 2 případech došlo k dohodě stran a v 6 případech marným uplynutím lhůty. Nejvíce případů se opět týkalo reklamací spotřebního zboží.</p> <p>V ½ 2020 přijalo SČS 5 návrhů, z toho ve dvou případech došlo k uplynutí marné lhůty. 2 návrhy se týkaly reklamací spotřebního zboží a 3 případy se týkaly služeb, konkrétně odškodnění za dříve zakoupené letenky.</p> <p>Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven (KO ČAP)</p> <p>KO ČAP byla mimosoudním řešením spotřebitelských sporů pověřena MPO v roce 2019. KO ČAP řeší spotřebitelské spory v oblasti pojištění v případech, u nichž není dána působnost finančního arbitra podle zvláštního zákona upravujícího působnost finančního arbitra. V roce 2019 řešila 71 sporů, z toho 38 případů se týkalo pojištění majetku, 16 případů pojištění odpovědnosti a 7 případů pojištění osob. Ostatní případy (10 případů) se týkaly cestovního pojištění a asistenčních služeb.</p>			
--	--	--	--

<p>V ½ pololetí 2020 bylo řešeno 73 případů, kdy nejvíce případů se týkalo pojištění majetku, pojištění osob a pojištění odpovědnosti.</p>			
<p><b>Podporovat činnost a další rozvoj aktivit Evropského spotřebitelského centra v ČR.</b></p> <p><u>MPO (ESC)</u></p> <p>Pracoviště ESC v ČR bylo v rámci své poradensko-asistenční činnosti spotřebiteli kontaktováno v roce 2015 v 1013 případech, což představuje nárůst oproti roku 2014 o cca 10 %. Kromě toho se ESC ČR ve spolupráci se zahraničními partnery ze zemí sítě ESC (ostatní členské státy EU, Norsko, Island) věnovalo rovněž řadě aktivit s cílem posílit informovanost spotřebitelů o jejich právech na vnitřním trhu EU.</p> <p>V roce 2016 bylo ESC v ČR v rámci své poradensko – asistenční činnosti spotřebiteli kontaktováno celkem v 1 117 případech, což je oproti předchozímu roku téměř 10% nárůst. Současně zaznamenalo o téměř 10 % více případů, v nichž jeho pracovníci spotřebitelům přímo pomáhali smírnou mimosoudní cestou řešit jejich spory s obchodníky z jiných zemí EU, Norska či Islandu. V roce 2015 jich bylo 608 a v roce 2016 to bylo 671 případů.</p> <p>Činnost ESC v ČR je průběžně podporována, ESC aktivně plní své úkoly. Zvyšuje se počet řešených případů v souvislosti s nárůstem internetového obchodování.</p> <p>ESC poskytuje bezplatně českým spotřebitelům informace o jejich právech při nakupování v jiných zemích EU, Norsku a Islandu. Pomáhá jim řešit spory s prodejci zboží a poskytovateli služeb z těchto zemí. ESC však není oprávněno k řešení sporů českých spotřebitelů s českými obchodníky. České pracoviště ESC vzniklo v roce 2005 při MPO a od 1. ledna 2009 působí při ČOI, která se společně s EK podílí na financování jeho činnosti.</p> <p>ESC, kromě přímé asistence spotřebitelům a informačně-poradenské činnosti v oblasti spotřebitelských práv na evropském trhu, se věnovalo ve spolupráci se zahraničními partnery v uvedených zemích (sít' ESC) také řadě aktivit s cílem posílit informovanost spotřebitelů o jejich právech na vnitřním trhu EU. Ke zvýšení právního vědomí spotřebitelů posloužilo vydání nové informační brožury „Zájezdy a ubytovací služby – vaše práva“ a reedice informačních brožur, týkajících se práv cestujících v letecké dopravě a práv spotřebitelů při nákupu zboží či využívání služeb v zahraničí. Součástí agendy ESC byly mimo jiné přednášky pro univerzitní studenty a žáky středních škol, pravidelná spolupráce s veřejně prospěšnou společností dTest a další akce, včetně celoročních mediálních aktivit dle požadavků redakcí.</p> <p>ESC se kromě přímé asistence spotřebitelům a informačně-poradenské činnosti v oblasti spotřebitelských práv na evropském trhu věnovalo ve spolupráci se zahraničními partnery v uvedených zemích (sít' ESC) také řadě aktivit s cílem posílit informovanost spotřebitelů o jejich právech na vnitřním trhu EU.</p>	<p>MPO</p>	<p>Průběžně</p>	<p>Plněno</p>

## Strategie spotřebitelské politiky 2021–2030

<p>V roce 2017 české ESC zaznamenalo celkem 1 633 spotřebitelských kontaktů, což byl oproti předchozímu roku 46% nárůst. Současně zaznamenalo o 30 % více případů, v nichž jeho pracovníci spotřebitelům pomáhali smírnou mimosoudní cestou řešit jejich spory s obchodníky z jiných zemí EU, Norska či Islandu. V roce 2016 to bylo 671 případů, zatímco v roce 2017 šlo o 873 případů.</p> <p>V roce 2018 bylo české ESC v rámci své poradensko-asistenční činnosti spotřebiteli kontaktováno celkem v 2849 případech, což byl nárůst o 155 % v porovnání s rokem 2016 a 74 % nárůst ve srovnání s předchozím rokem. Přitom zaznamenalo o 90 % víc případů, v nichž spotřebitelům přímo pomáhalo smírnou mimosoudní cestou řešit jejich spotřebitelské spory s podnikateli z jiných zemí EU, Norska a Islandu. Takových případů bylo 1 075.</p> <p>V roce 2019 bylo české ESC v rámci své poradensko – asistenční činnosti spotřebiteli kontaktováno celkem ve 2 868 případech, což bylo o sedmáct více než v roce předchozím. Z toho více než 850 spotřebitelům centrum přímo pomáhalo mimosoudní cestou řešit jejich spotřebitelské spory s podnikateli z jiných zemí EU, Norska a Islandu.</p> <p>V první polovině roku 2020 bylo české ESC v rámci své poradensko – asistenční činnosti spotřebiteli kontaktováno celkem ve 1748 případech, což bylo o 18 % více než v roce předchozím (1476). Z toho více než 520 spotřebitelům centrum přímo pomáhalo mimosoudní cestou řešit jejich spotřebitelské spory s podnikateli z jiných zemí EU, Norska a Islandu. 277 stížností bylo uplatněno v souvislosti s pandemií koronaviru.</p> <p>S ohledem na pandemii koronaviru nebylo možné se účastnit běžných aktivit jako v předchozích letech, práce ESC se soustředila především na online poradenství, a to zejména v souvislosti s rušením letů, zájezdů, kulturních představení, ubytování apod., které pandemie přinesla. V rámci sítě české Evropské spotřebitelské centrum úzce spolupracovalo s ostatními centry v oblasti informovanosti o jednotlivých právních úpravách, stávajících i nových ve vztahu k pandemické situaci.</p> <p>Přestože jindy běžné činnosti ESC byly značně omezeny, ESC aktivně spolupůsobilo na aktivitách propagace sítě v rámci 15letého výročí sítě, sestávajících především z přípravy výroční zprávy sítě z let 2005 až 2020 a z komunikace 12 témat společně vybraných pro rok 2020. Zajistilo přitom jedno z témat, a to konkrétně o nástroji zvaném chargeback, užívaném k vracení uhrazené částky spotřebitelům při nedoručení zboží při nákupu online. Pravidelně publikovalo v časopisu dTest, na svých komunikačních kanálech (web ESC, web ČOI, sociální sítě) a informovalo o právech spotřebitelů při přeshraničním nakupování. ESC Česko například spolu s ESC Finsko komplexně prezentovalo činnost sítě ESC na workshopu Evropské komise pro mladé žurnalisty ze 30 zemí Evropy v rámci jejich přípravy na online konferenci k 15 letům sítě ESC za účasti eurokomisaře pro spravedlnost Didiera Reynderse v souvislosti se spotřebitelskou agendou Evropské komise pro nadcházející období.</p>			
---	--	--	--

<b>Spolupráce se spotřebitelskými organizacemi</b>			
Úkol a jeho plnění	Nositel	Termín	Stav plnění
<p>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.</p> <p><u>MPO</u></p> <p>MPO vyhlásilo pro rok 2015 výběrové dotační řízení k podpoře projektů nestátních neziskových organizací zaměřených na ochranu spotřebitele. Ze státního rozpočtu byly pro tento účel vyčleněny neinvestiční prostředky ve výši 14 mil. Kč. Ve stanoveném termínu obdrželo MPO 17 projektů od 16 žadatelů z řad NNO. MPO rozhodlo v souladu s doporučením ustanovené hodnotitelské komise o poskytnutí dotace v úhrnné výši 13, 616 mil. Kč na podporu 11 projektů zpracovaných 11 žadateli o dotace. Všechny vybrané a dotované neinvestiční aktivity spotřebitelských organizací byly v průběhu roku 2015 řádně realizovány v souladu s vydanými rozhodnutími MPO, což bylo ověřeno provedenými kontrolami.</p> <p>V roce 2016 bylo na návrh hodnotitelské komise podpořeno 11 vybraných projektů dotacemi ze státního rozpočtu, kapitoly MPO, a to v úhrnné výši 13,765 mil. Kč. Ze státního rozpočtu byla pro tento účel vyčleněna opět částka 14 mil. Kč. Provedené kontroly potvrdily realizaci projektů v souladu s vydanými rozhodnutími MPO.</p> <p>Pro rok 2017 hodnotitelská komise posoudila 16 projektů spotřebitelských organizací spojených se žádostmi o dotace a doporučila k realizaci 11 projektů. Na jejich podporu poskytlo MPO částku 12,690 mil. Kč z částky 14 mil. Kč vyčleněné ze státního rozpočtu. MPO provádělo u všech dotovaných organizací kontroly, plnění cílů a měřitelných ukazatelů projektů, a zda dotační prostředky byly použity ke stanovenému účelu.</p> <p>Pro rok 2018 byla na podporu projektů na ochranu spotřebitelů ze státního rozpočtu vyčleněna částka ve výši 14 mil. Kč. Žádost o státní dotaci zaslalo na MPO celkem 15 spotřebitelských organizací. Hodnotitelská komise MPO doporučila v roce 2018 k dotování 10 projektů spotřebitelských organizací ve výši 13,145 mil. Kč. Provedené kontroly prokázaly, že cíle a měřitelné ukazatele byly plněny v souladu s vydanými rozhodnutími MPO.</p> <p>V roce 2019 bylo ze státního rozpočtu vyčleněno 14 mil. Kč s posílením na celkových 19 mil. Kč. Žádost o dotaci zaslalo na MPO 12 spotřebitelských organizací, 10 projektů bylo na návrh hodnotitelské komise podpořeno. S</p>	MPO	Průběžně	Plněno

<p>ohledem na výsledek hodnocení projektů byla na podporu projektů poskytnuta částka 14,004 mil. Kč. Kontroly prokázaly, že prostředky byly využity k stanovenému účelu a v souladu s rozhodnutími MPO.</p> <p>Z prostředků státního rozpočtu bylo pro rok 2020 na podporu projektů spotřebitelských organizací vyčleněno 19 mil. Kč. V rámci dotačního řízení pro rok 2020 obdrželo MPO celkem 13 žádostí o dotaci. Na základě doporučení hodnotitelské komise bylo podpořeno 12 projektů spotřebitelských organizací v celkové výši 16,790 mil. Kč.</p> <p>Při výběru projektů k dotování byly vybírány byly projekty určené pro širokou spotřebitelskou veřejnost, u nichž byl zřejmý multiplikační efekt, řešení aktuálních problémů na trhu, poskytování poradenské a informační služby, vzdělávání veřejnosti včetně žáků a studentů, podpora zranitelným spotřebitelům, jako jsou zejména senioři apod. Při hodnocení a výběru projektů byla posuzována zejména jejich kvalita, účelnost, a i multiplikační efekt.</p>			
<p><b>Organizovat činnost Spotřebitelského poradního výboru, využívat námětů a podkladů spotřebitelských organizací.</b></p> <p>Podporovat dialog mezi spotřebitelskými organizacemi a podnikatelskou veřejností.</p> <p><u>MPO</u></p> <p>Spotřebitelský poradní výbor (SPV) coby platforma pro společná jednání spotřebitelských organizací a státních orgánů zasedal v roce 2015 třikrát (24. 3., 23. 6., 14. 10.). Byly zde diskutovány koncepční otázky týkající se spotřebitelské politiky i aktuální problémy. Zástupci MPO informovali o aktivitách v oblasti spotřebitelského práva či v oblasti spolupráce, o výsledcích jednání v orgánech EU apod. Spotřebitelské organizace informovaly zejména o zkušenostech z aplikace spotřebitelského práva v praxi, o realizaci svých projektů a uplatňovaly své náměty a připomínky např. k oblasti spotřebitelské legislativy. Zasedání SPV se rovněž účastnili zástupci podnikatelských kruhů (HK ČR, SOCR ČR), ESC v ČR a další hosté. V roce 2016 se uskutečnila tři jednání SPV, a to ve dnech 8. 3., 28. 6. a 25. 10. Pravidelná jednání SPV proběhla i v roce 2017, a to ve dnech 28. 2., 20. 6. a 19. 10. 2017. Na těchto jednáních MPO informovalo zúčastněné např. o aktuální spotřebitelské legislativě v ČR a EU, o výběrovém dotačním řízení a diskutovaly se aktuální problémy na vnitřním trhu. V roce 2018 se uskutečnila jednání ve dnech 18. 4. a 31. 10. 2018. Na těchto jednáních členské organizace získaly informace o posledním vývoji legislativy v ČR včetně informace o revizi spotřebitelského práva, o evropské legislativě. Na jednáních byla dále řešena např. problematika automatického prodlužování členství v zahraničních online seznamkách, spotřebitelské vzdělávání na školách, spotřebitelské problémy v oblasti energetiky. Členské organizace SPV informovaly o činnostech jejich organizací. V roce 2019 se uskutečnila jednání ve dnech 5. 3. a 4. 12. 2019. MPO informovalo o legislativě v ČR a legislativě EU, o dotačním řízení v oblasti ochrany spotřebitele pro rok 2020. Na těchto jednáních byla řešena např. posílení role spotřebitele v oblasti mobilních dat, návrh prioritních oblastí pro dotační řízení v období 2020+. Členské organizace SPV podaly přehled</p>	MPO	Průběžně	Plněno

## Strategie spotřebitelské politiky 2021–2030

o aktivitách v rámci vzdělávacích aktivit pro ZŠ, SŠ a VŠ. Byly diskutovány nejčastější spotřebitelské problémy v rámci poskytovaného poradenství. V roce 2020 se jednání SPV neuskutečnila vzhledem k pandemii COVID 19, která neumožnila uskutečnit pravidelná setkání.			
---	--	--	--

<b>Vzdělávání a informování spotřebitelů, komunikace s veřejností</b>			
<b>Úkol a jeho plnění</b>	<b>Nositel</b>	<b>Termín</b>	<b>Stav plnění</b>
<p><b>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).</b></p> <p><u>MPO (ČOI)</u></p> <p>MPO poskytnutím dotací podpořilo mimo jiné i projekty NNO orientované na zlepšení postavení seniorů a dalších snadněji zranitelných skupin spotřebitelů v rámci jejich aktivit při výběru a nákupu zboží či služeb na trhu. Tyto organizace pořádají např. semináře a besedy pro tyto skupiny spotřebitelů. Na těchto akcích jsou účastníci proškoleni v jednotlivých oblastech spotřebitelského práva, finanční gramotnosti a na aktuální spotřebitelská témata. Účastníci mohou rovněž přijít s konkrétními problémy, které jsou v rámci besedy diskutovány. Podpořeno bylo zejména cíleně zaměřené vzdělávání spotřebitelů – seniorů a poskytování relevantních informací napomáhajících lepší orientaci při jednáních s prodávajícími. Jednalo se např. o spotřebitelské organizace Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace, z. s., nebo ICOS Český Krumlov, o. p. s. Organizace dTest realizuje v roce 2017 rovněž kampaň pod názvem "Ptejme se předem" a provádí průběžný export svého spotřebitelského časopisu do vhodného formátu pro nevidomé a slabozraké. V období let 2018–2020 proběhla řada dalších seminářů, besed a tréninků pro širokou spotřebitelskou veřejnost, některé z nich byly zacíleny na seniory, na neslyšící a nevidomé a slabozraké. Tyto aktivity prováděly např. Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace, z.s., Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z.s., Sdružení českých spotřebitelů, z.ú., ICOS Český Krumlov, o.p.s. Spotřebitelská organizace dTest, o.p.s. uspořádala řadu kampaní, prostřednictvím kterých přispěla k vzdělávání spotřebitelů. Důležitou úlohu sehrálo vzdělávání ve spotřebitelské problematice mladé generace, k čemuž přispěla většina organizací podpořených MPO. Na vzdělávání mladé generace se zaměřila např. organizace AISIS, z.ú., Generation Europe, z.s., dTest, o. p. s. Cílem vzdělávacích akcí bylo zajištění prevence, tzn. aby spotřebitelé poznali svá spotřebitelská práva a povinnosti a aby se uměli hájit v případě spotřebitelských sporů.</p> <p>ČOI uskutečnila v roce 2015 celkem 21 vzdělávacích akcí (seminářů, besed, přednášek) speciálně zaměřených na seniory.</p>	MPO	Průběžně	Plněno



<p>V roce 2016 realizovala ČOI celkem 18 přednášek pro seniory ve všech krajích, zaměřených na nepoctivé obchodní praktiky, odpovědnost za vady, prodej prostřednictvím internetu, prodej při předváděcích akcích. V roce 2017 bylo obdobně realizováno 19 přednášek určených seniorům, mimo dalších 6 přednášek určených širší veřejnosti. V roce 2018 uspořádala ČOI celkem 14 přednášek určených především veřejnosti, v roce 2019 se jednalo o 25 přednášek. V průběhu roku 2020 byla většina zamýšlených aktivit určených seniorům zrušena v důsledku opatření pro omezení šíření nemoci COVID-19.</p>			
<p>Rok 2017</p> <p>ČOI byla zapojena do projektu MPSV „Den seniorů“, kdy se zúčastnila 8 výjezdních akcí (realizace od 18. 9. do 17. 10. 2017). Pracovníci ČOI upozorňovali na rizika spojená s účastí na předváděcích akcích, varovali účastníky před novými metodami prodejců, především nabízení zboží po telefonu či předvedení zboží doma. Součástí každé akce byla také poradenská činnost.</p> <p>Pracovníci inspektorátu ČOI Plzeňského a Karlovarského zabezpečili 4 aktivity v rámci tzv. „Senior akademie“ a na Západočeské univerzitě v Plzni 5 přednášek s tématem „Bezpečnost seniorů jako spotřebitelů“. Dále ve spolupráci s Úřadem městského obvodu Plzeň 3 zabezpečili pro zdravotně hendikepované seniory 2 přednášky. Pro kluby důchodců byly realizovány přednášky v Ostravě a v Mariánských Lázních.</p>			
<p>Rok 2018</p> <p>V rámci projektu MPSV „Bezpečné stáří“ realizovala ČOI 1 přednášku, pro společnost „Život 90“ v rámci projektu „ Fórum – stáří spojuje“ zabezpečili pracovníci ČOI také 1 přednášku.</p> <p>Ve spolupráci s městskými obvody v Plzni bylo k tématu spotřebitelská práva seniorů a bezpečnost nakupování realizováno pracovníky ČOI 6 přednášek, pro Svaz důchodců Plzeň a Univerzitu třetího věku při Západočeské univerzitě v Plzni po 1 přednášce. Ve spolupráci s Městskou policií v Brně a se statutárním městem Ostrava byly realizovány přednášky k tématům používání nekalých obchodních praktik a jak správně reklamovat výrobky a služby.</p>			
<p>Do pravidelných rubrik Českého rozhlasu (ČRo) týkajících se ochrany spotřebitele (např. internetového obchodování, nekalých obchodních praktik, reklamací) přispívali ředitelé inspektorátů v Plzni, Ostravě a Brně.</p>			
<p>Rok 2019</p> <p>V rámci projektu MPSV „Den seniorů“, se pracovníci ČOI zúčastnili 14 výjezdních akcí ve všech krajích České republiky (realizace od 8. 10. do 27. 11. 2019). Při přednáškách upozorňovali na rizika spojená</p>			

<p>s účastí na předváděcích akcích, varovali účastníky před novými metodami prodejců, především nabízení zboží po telefonu či předvedení zboží doma. Součástí každé akce byla také poradenská činnost.</p> <p>Inspektorát ČOI Plzeňský a Karlovarský zabezpečil 7 přednášek pro „Senior akademii“ v Plzni a Karlových Varech, 2 přednášky pro seniory zabezpečil Inspektorát ČOI Jihomoravský a Zlínský k tématu energetických aukcí a na nich používaných nekalých obchodních praktik.</p> <p>Zástupce ČOI vystoupil na konferenci organizované MPSV - „Senioři a lidská práva v ČR“ s příspěvkem zabývajícím se ochranou seniorů před nekalými obchodními praktikami, jak je rozeznat a bránit se před nimi.</p> <p>Na ochranu seniorů byly také zaměřeny relace regionálního vysílání ČRo, kam pravidelně přispívali zástupci ČOI v rámci tzv. „Poraden pro posluchače“.</p> <p>Inspektorát ČOI Ústecký a Liberecký v roce 2019 navázal úzkou spolupráci se statutárním městem Liberec v oblasti ochrany seniorů, a to zabezpečením přednášek a poskytováním informací z činnosti ČOI.</p> <p>Rok 2020</p> <p>Vzhledem k situaci související s nemocí COVID – 19 bylo realizováno minimum vzdělávacích a informačních akcí. V lednu 2020 beseda v Praze pro o.p.s. Živá paměť a v únoru pro Krajský úřad v Jihlavě o nových podvodných praktikách při přeprodejích energií, rizika on-line nakupování aj.</p> <p>V rámci projektu MPSV „Den seniorů 2020“ se pracovníci ČOI zapojili do realizace pouze při 7 akcích (od 18. 8. do 8. 9. 2020), další naplánované přednášky byly zrušeny s ohledem na vývoj nemoci COVID – 19 a není předpoklad, že by se do konce roku situace změnila.</p>			
<p><b>Podporovat spotřebitelské vzdělávání ve školách s cílem zvýšit úroveň znalostí žáků a studentů v oblasti spotřebitelských práv a povinností. Podporovat spotřebitele v informovaných rozhodnutích.</b></p> <p><u>MPO</u></p> <p>Jedním z cílů dotační politiky MPO vůči NNO zabývajících se ochranou spotřebitele je i podpora vzdělávání žáků a studentů ve spotřebitelské problematice. Např. organizace dTest se zaměřila na výchovně vzdělávací akce v oblasti ochrany spotřebitele pořádané pro střední a vysoké školy. AISIS realizuje projektové dny pro žáky 7. – 9. tříd ZŠ a SŠ, jejichž cílem je zvýšení vědomostí v oblasti ochrany spotřebitele, zejména co se týká odpovědnosti za vady a uplatňování reklamací, spotřebitelského úvěru, nákupu mimo kamenné prodejny, nákupu a reklamace zájezdu. Sdružení Generation Europe se zaměřuje</p>	<p>MŠMT, MPO</p>	<p>Průběžně</p>	<p>Plněno</p>

<p>na zvyšování spotřebitelské gramotnosti ve školách, které realizuje mj. prostřednictvím online spotřebitelského diáře se souborem výukových miniaplikací pro tablety a PC. Spotřebitelské vzdělávání na školách realizuje také Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, sdružení AISIS či ICOS Český Krumlov.</p>			
<p>MPO ve spolupráci s ústředním inspektorátem ČOI a po dohodě s hejtmány většiny krajů a primátorkou hl. m. Prahy připravilo a realizovalo ve školním roce 2015/2016 sérii přednášek pro žáky vybraných středních škol, zaměřených na zlepšení informovanosti o spotřebitelské problematice, především o spotřebitelských právech. Přednášky byly zpracovány do žákům přístupné formy a byly spojeny s promítáním připravených instruktážních filmů. Kromě toho dalších 11 preventivně vzdělávacích akcí na středních a vysokých školách připravily a realizovaly v roce 2015 regionální inspektoráty České obchodní inspekce.</p>			
<p>Rok 2017</p> <p>MPO a ČOI pokračovaly v projektu „Správné spotřebitelské chování“ určeném studentům středních škol. V první polovině roku byly vytvořeny dva nové instruktážní filmy s tématy věnujícím se rizikům nákupů služeb na internetu - „Nákup letenek on-line a ubytování v zahraničí“ a rizikům spojeným s prodejem a nákupem padělků - „Padělký“. Od října do prosince pak bylo realizováno 7 přednášek v 7 krajích ČR, kterých se zúčastnilo cca 740 studentů především z obchodních akademií, škol zaměřených na gastronomii a podnikání a dalších vzdělávacích oborů.</p> <p>Mimo uvedený projekt jednotlivé inspektoráty ČOI realizovaly během roku 10 přednášek a besed pro studenty středních a vysokých škol v rámci dlouhodobé regionální spolupráce, s tématy ochrana spotřebitele, bezpečné nákupy na internetu, práva spotřebitelů, uplatnění reklamací aj.</p>			
<p>Rok 2018</p> <p>Projekt MPO a ČOI „Správné spotřebitelské chování“ zaměřený na studenty středních škol pokračoval v roce 2018 realizací 13 přednášek ve 12 krajích ČR, kterých se zúčastnilo cca 1 100 studentů. Formát a téma zůstalo stejné jako v roce 2017.</p> <p>Mimo uvedený projekt jednotlivé inspektoráty ČOI realizovaly během roku 12 přednášek a besed pro studenty středních a vysokých škol v rámci dlouhodobé regionální spolupráce s tématy ochrana spotřebitele, bezpečné nákupy na internetu, práva spotřebitelů, uplatnění reklamací, činnost ČOI aj.</p>			
<p>Rok 2019</p>			

<p>V rámci společného projektu MPO a ČOI „Správné spotřebitelské chování“ bylo v roce 2019 realizováno 12 přednášek v 10 krajích ČR. Zúčastnilo se jich cca 1 100 studentů z obchodních akademií, vyšších odborných škol, středních odborných škol zaměřených na služby a gastronomii aj. Formát a téma byly stejné jako v roce 2018. Tímto rokem byl projekt ukončen.</p> <p>Mimo uvedený projekt jednotlivé inspektoráty ČOI realizovaly během roku 8 přednášek a besed pro studenty středních a vysokých škol v rámci dlouhodobé regionální spolupráce s tématy ochrana spotřebitele, bezpečné nákupy na internetu, práva spotřebitelů, uplatnění reklamací, činnost ČOI aj.</p> <p>Rok 2020</p> <p>Vzhledem k situaci související s nemocí COVID – 19 nebyly realizovány žádné vzdělávací a informační akce pro studenty a není předpoklad, že by se do konce roku situace změnila.</p> <p><u>MŠMT</u></p> <p>I v roce 2015, jakož i předtím, byl naplňován v praxi Systém budování finanční gramotnosti na základních a středních školách. Finanční gramotnost je v základním a středním vzdělávání povinnou součástí rámcových vzdělávacích programů (RVP), podle kterých si školy v souladu s RVP vytvářejí vlastní konkretizované školní vzdělávací programy (ŠVP), podle nichž učí. Soulad RVP a ŠVP sleduje Česká školní inspekce. Do těchto RVP se promítl standard finanční gramotnosti (SFG), jenž zahrnoval též problematiku práv spotřebitele.</p> <p>Školám byla poskytována v oblasti finančního vzdělávání metodická podpora (např. metodické a informační materiály, nabídka vzdělávání a oblasti DVPP), průběžně jsou schvalovány učebnice pro finanční gramotnost s doložkou pro MŠMT s platností na 6 let.</p> <p>Problematika finanční gramotnosti včetně ochrany spotřebitele je dlouhodobě součástí závěrečné zkoušky u oborů vzdělání s výučním listem kategorie stupně dosaženého vzdělání E a H.</p> <p>MŠMT je spoluvyhlašovatelem soutěže Finanční gramotnost pro žáky základních a středních škol, ve školním roce 2015/2016 proběhl již 7. ročník, následoval 8. ročník. Ve školním roce 2019/2020 se po přerušení uskutečnil 9. ročník soutěže.</p> <p>Informační zdroje jsou dostupné na metodickém portále <a href="http://www.rvp.cz">www.rvp.cz</a> a ve specializovaném digifoliu Finanční gramotnost. Národní ústav pro vzdělávání (NÚV), naše ostatní přímo řízená organizace průběžně řešil dle zadání MŠMT pravidelně nejrůznější úkoly týkající se finanční gramotnosti. S účinností od 1. 1. 2020 byl zrušen Národní institut pro další vzdělávání (NIDV) a NÚV, vznikla nástupnická organizace</p>			
---	--	--	--

<p>s názvem Národní pedagogický institut České republiky (NPI ČR), kam byly převedeny některé agendy původních institucí.</p> <p>V roce 2017 byla ve spolupráci s Ministerstvem financí (MF) a Pracovní skupinou pro finanční vzdělávání vytvořena nová definice finanční gramotnosti a zpracován a schválen revidovaný standard finanční gramotnosti (RSFG), který akcentuje opětovně i ochranu spotřebitele. RSFG se stal a stane východiskem pro plánované změny RVP (aktualizace, revize) ve středním i základním vzdělávání.</p> <p>Finanční gramotnost byla též nepřímo podporována v řadě výzev pro regionální školství, a to jak v rámci Operačního programu vzdělávání pro konkurenceschopnost (OP VK), tak v rámci Operačního programu Výzkum, vývoj a vzdělávání (OP VVV), např. v projektech zjednodušeného vykazování, tzv. šablon.</p> <p>V rámci projektu OP VVV na léta 2017–2020 s názvem Modernizace odborného vzdělávání (MOV) pro potřeby středního vzdělávání byly např. vytvořeny vzdělávací moduly, popřípadě i komplexní úlohy zaměřené i na finanční gramotnost včetně ochrany spotřebitele aj. Řešitelem projektu MOV financovaného z ESF a SR byl NÚV.</p> <p>MŠMT participovalo na Národní strategii finančního vzdělávání (SNFV 2.0), kterou schválila vláda ČR dne 13. 1. 2020.</p> <p>S účinností od 1. 9. 2020 byla zaktualizována ve středním odborném vzdělávání (SOV) odborná složka RVP, na kterou naváže komplexní revize RVP SOV. V rámci této aktualizace došlo v ekonomickém vzdělávání k promítnutí RSFG z roku 2017 do RVP SOV. Školy budou mít povinnost nejpozději do 2 let vyučovat podle aktualizovaného ŠVP v souladu s vydanými RVP SOV. Do té doby mohou vyučovat podle RSFG na dobrovolném základě.</p> <p>NPI ČR intenzivně pracuje na revizi Rámcového programu pro základní vzdělávání (RVP ZV). V 1. fázi bude revidován obsah vzdělávací oblasti Informační a komunikační technologie a následně v 2. fázi ostatní vzdělávací oblasti. Vychází přitom z RSFG.</p> <p>Revize RVP středního všeobecného vzdělávání (SVV) budou probíhat v návaznosti na revize RVP ZV. Do té doby mohou školy jak ve středním všeobecném, tak i základním vzdělávání vyučovat podle RSFG na dobrovolném základě.</p> <p>Na vyšších odborných školách (VOŠ) nebyla v akreditovaných vzdělávacích programech finanční gramotnost povinně vyučována, může být ovšem zařazena v některých, např. ekonomicky zaměřených programech. Podle NSFV 2.0 MŠMT podporuje zařazení finančního vzdělávání pro budoucí sociální a pedagogické pracovníky na vyšších odborných a vysokých školách.</p>			
---	--	--	--

<p>Podpora finanční gramotnosti je zakotvena rovněž v Dlouhodobém záměru vzdělávání a rozvoje vzdělávací soustavy České republiky 2019–2023 a téma je rozpracováno i ve Strategii vzdělávací politiky ČR do roku 2030+ a podle možností může být zohledňováno v dalších výzvěch v rámci operačních programů.</p>			
<p><b>Podporovat vzdělávací aktivity zaměřené na posilování finanční gramotnosti občanů.</b></p> <p><u>ČNB</u></p> <p>Opatření bylo průběžně plněno, mimo jiné byla koncem roku 2015 opětovně měřena finanční gramotnost občanů. ČNB spustila internetovou podstránku s názvem „penizenauteku.cz“, která je plně zaměřená na posilování finanční gramotnosti občanů. Návštěvníci se zde dozvědí, jak sestavit rodinný rozpočet, najdou zde informace ze světa financí a rady na co si dávat pozor v různých životních situacích souvisejících s finančními službami. Uvedená internetová podstránka (microsite) je zpřístupněna od května 2016.</p> <p>V oblasti posilování finanční gramotnosti občanů se ČNB připojila k akci Global Money Week, kdy v rámci tohoto projektu se celosvětově po dobu jednoho týdne (konkrétně od 27. 3. do 2. 4. 2017) pořádaly různé semináře, akce, workshopy a další aktivity zaměřené na oblast finančního vzdělávání. Bylo připraveno školení finanční gramotnosti s doprovodným programem pro vedoucí zaměstnance Úřadu práce ČR. V rámci Ekonomické olympiády udělila ČNB také „Cenu ČNB“ za nejlepší esej na téma „Představují rostoucí ceny nemovitostí riziko pro finanční stabilitu?“. Práce byly vyhodnoceny odborníky ČNB a zároveň zveřejněny na jejím webu, kde možnost hlasovat o nejlepší z nich dostala také veřejnost.</p> <p>ČNB rovněž otevřela novou expozici „Lidé a peníze“ v pobočce ČNB v Brně, určenou pro širokou veřejnost, především školy.</p> <p><u>MF</u></p> <p>V roce 2016 byly prezentovány závěry z měření finanční gramotnosti občanů, které proběhlo na konci roku 2015. Členové pracovní skupiny pro finanční vzdělávání pod vedením MF vytvořili novou definici finanční gramotnosti a aktualizovali standardy finanční gramotnosti, které jsou vstupním dokumentem pro aktualizaci rámcových vzdělávacích programů pro základní a střední vzdělávání. V souvislosti s revizí Národní strategie finančního vzdělávání proběhla v roce 2017 veřejná konzultace. Národní strategii finančního vzdělávání 2.0 (dále jen Strategie 2.0) byla přijata usnesením vlády č. 30 ze dne 13. 1. 2020. MF v lednu 2020 provedlo další měření finanční gramotnosti dospělé populace v ČR. Měření navazovalo na předchozí výzkumy z let 2010 a 2015 a vychází ze Strategie 2.0. Výsledky měření ukázaly na mírně rostoucí finanční gramotnost v ČR, v mezinárodním srovnání (země OECD a některé další) se ČR pohybuje v průměru. Výsledky měření využije MF při zacílení budoucích finančně vzdělávacích aktivit. Od prvního</p>	<p>MF, MŠMT, MPO, ČNB</p>	<p>Průběžně</p>	<p>Plněno</p>

<p>čtvrtletí roku 2020 vede MF na svých webových stránkách <a href="http://financnigramotnost.mfcr.cz">financnigramotnost.mfcr.cz</a>. Národní registr projektů finančního vzdělávání, jehož cílem je informovat zájemce o projektech, které poskytují nezávislé, odborné a objektivní finanční vzdělávání.</p> <p><u>MŠMT</u></p> <p>I v letech 2017–2019 se konala další série tradičních vzdělávacích akcí „Týdny vzdělávání dospělých“. V jejím rámci se konaly stovky akcí v desítkách měst ČR, které měly podobu ukázkových kurzů, testování znalostí a dovedností a celé řady dalších aktivit. Problematika finanční gramotnosti byla předmětem následujících přednášek během tradiční vzdělávací akce „Týdny vzdělávání dospělých“:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• „Účetnictví, daně a neziskové organizace“, 30. 9. 2017, Brno</li> <li>• „Dotace nejen pro začínající podnikatele aneb příležitost pro vaše podnikání“, 23. 10. 2017, České Budějovice</li> <li>• „Insolvenční řízení – základní otázky úpadkového práva – velká novela 2017“, 14. 10. 2017, Brno</li> <li>• Problematika finanční gramotnosti byla předmětem následujících přednášek během tradiční vzdělávací akce „Týdny vzdělávání dospělých“ V roce 2018:</li> <li>• „Jak rozjet vlastní podnikání“, 12. 11. 2018, České Budějovice</li> <li>• „Variabilita daňového podvodu“, 12. 11. 2018, České Budějovice</li> <li>• „Zavedení eura v ČR – otázky, výzvy, příprava“, 12. 11. 2018, České Budějovice</li> <li>• „Jiný výsledek hospodaření minulých let – účetní a daňové aspekty“, 22. 11. 2018, České Budějovice</li> <li>• „Nejčastější „háčky“ bank, pojišťoven a finančních poradců“, 11. 11. 2019, Hradec Králové</li> <li>• “Jak připravit podnikatelský záměr? Jednoduše a rychle.”, 12. 11. 2019, Rychnov nad Kněžnou</li> <li>• “Chcete být osobou samostatně výdělečně činnou?”, 12. 11. 2019, Trutnov</li> <li>• „Rizika začínajícího podnikatele“, 13. 11. 2019, Jičín</li> <li>• “Jak připravit podnikatelský záměr – jednoduše a rychle” 13. 11. 2019, Náchod</li> <li>• “Bezpečné nakupování zboží nejen na internetu”, 14. 11. 2020, Hradec Králové</li> <li>• “Novela Insolvenčního zákona”, 14. 11. 2019, Rychnov nad Kněžnou</li> <li>• „Účetnictví a daně trochu jinak“, 15. 11. 2018, Hradec Králové</li> </ul> <p>Další akce konané v rámci Týdne vzdělávání dospělých byly naplánovány v tradičním termínu konání této akce na listopad 2020.</p> <p><u>MPO</u></p>			
---	--	--	--

<p>MPO ve sledovaném období poskytlo dotace vybraným NNO také na podporu projektů, které obsahovaly problematiku posilování finanční gramotnosti občanů. Těmito aktivitami se zabývalo např. sdružení REMEDIUM Praha, Generation Europe a další. Sdružení dTest v roce 2017 realizovala kampaň ke zvyšování finanční gramotnosti, v jejímž rámci zpracoval spot týkající se finanční gramotnosti pod názvem "Patero finanční ostražitosti", který byl vysílán v rámci BUS TV ve vybraných městech.</p>			
<p><b>Podporovat vzdělávání v oblasti životního prostředí:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>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).</b></li> </ul> <p><u>MŽP</u></p> <p>Ke snižování dopadů produktů na životní prostředí jsou využívány mimo legislativu i dobrovolné nástroje, zejména pak environmentální značení I. a III. typu, které jsou založené na LCA, tedy na analýze dopadů celého životního cyklu určitého produktu na životní prostředí (kde je zahrnuta i analýza energetické náročnosti). U prvního typu (ekoznačky) jsou pak stanovována kritéria, která musí produkt splnit, aby mohl být označen ekoznačkou. V mnoha případech jsou stanovena i kritéria, která pokrývají výrobní proces. U environmentálního prohlášení typu III jsou pak data z LCA formalizována. Na základě těchto dat je pak možné identifikovat opatření, která povedou ke snížení dopadů při výrobě. S cílem zefektivnit procesy v rámci Národního programu environmentálního značení předložilo MŽP vládě v roce 2017 aktualizaci jeho Pravidel. Vláda tuto aktualizaci schválila usnesením č. 530/2017. Tento krok by měl přispět ke zjednodušení procesů označování produktů.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Prosazování změny vzorců spotřeby, a to formou ulehčení orientace spotřebitele směrem k environmentálně šetrnějším produktům a službám.</b></li> </ul> <p><u>MŽP</u></p> <p>V rámci podpory uvedených aktivit byla zavedena bonifikace v souvislosti s akcí Nová zelená úsporám, a to na produkty, pro které bylo zpracováno environmentální prohlášení typu III. MŽP spolupracuje s profesními organizacemi na zvyšování povědomí a využívání dobrovolných nástrojů. Program Ekoznačení EŠV byl a nadále je také zapojen do Programu Česká kvalita. Realizuje se osvětové kampaně na podporu ekoznačení pro širokou veřejnost.</p>	<p>MŽP ve spolupráci s příslušnými resorty</p>	<p>Průběžně</p>	<p>Plněno</p>



Státní program environmentálního vzdělávání, výchovy a osvěty a environmentálního poradenství na léta 2016–2025 obsahuje i téma 5.4 – Udržitelná spotřeba, které obsahuje 5 opatření a 7 konkrétních úkolů převážně charakteru poradenské, vzdělávací činnosti a informační kampaně.			
--	--	--	--

## Zdroje:

- webové stránky EK ([https://ec.europa.eu/info/policies/consumers\\_en](https://ec.europa.eu/info/policies/consumers_en))
- Nový spotřebitelský program EK – New Consumer Agenda ([https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection/consumer-strategy\\_en](https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection/consumer-strategy_en))
- Priority spotřebitelské politiky 2015 – 2020
- Stratégia spotřebitelskej politiky Slovenskej republiky na roky 2014 – 2020
- webové stránky ESC ČR - <https://evropskyspotrebitelem.cz/>
- webové stránky MF (<https://financnigramotnost.mfcr.cz/cs/ochrana-spotrebitele/spotrebitelem>, <https://financnigramotnost.mfcr.cz/cs/pro-odborniky/strategicke-dokumenty>)
- webové stránky ČNB (<https://www.cnb.cz/cs/dohled-financni-trh/ochrana-spotrebitele/>)
- webové stránky ČTÚ (<https://www.ctu.cz/ochrana-spotrebitele>)
- webové stránky ERÚ (<https://www.ctu.cz/ochrana-spotrebitele>)
- webové stránky FA (<https://finarbitr.cz/cs/>)
- P9\_TA-PROV(2020)0318 Směrem k udržitelnějšímu jednotnému trhu pro podniky a spotřebitele Usnesení Evropského parlamentu ze dne 25. listopadu 2020 Směrem k udržitelnějšímu jednotnému trhu pro podniky a spotřebitele (2020/2021(INI)) – ([https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2020-0318\\_EN.html](https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2020-0318_EN.html))
- Usnesení Evropského parlamentu ze dne 25. listopadu 2020 o zajišťování bezpečnosti výrobků na jednotném trhu (2019/2190(INI)) ([https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2020-0319\\_CS.html](https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2020-0319_CS.html))
- Usnesení Evropského parlamentu ze dne 12. února 2020 o automatizovaných rozhodovacích procesech: zajištění ochrany spotřebitele a volného pohybu zboží a služeb (2019/2915(RSP)) ([https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2020-0032\\_CS.html](https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2020-0032_CS.html))
- Usnesení Evropského parlamentu ze dne 25. listopadu 2020 Směrem k udržitelnějšímu jednotnému trhu pro podniky a spotřebitele (2020/2021(INI)) ([https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2020-0318\\_CS.html](https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2020-0318_CS.html))
- Usnesení Evropského parlamentu ze dne 10. července 2020 o strategii pro udržitelnost v oblasti chemických látek (2020/2531(RSP)) ([https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2020-0201\\_CS.html](https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2020-0201_CS.html))
- webové stránky Spotřebitelského fóra (<https://spotrebiteleskeforum.cz/cs/category/aktuality-sf/>) (Spotřebitel na internetu: Pohled spotřebitelských organizací v ČR, Spotřebitelské fórum, z.ú., leden 2019)
- CONSUMER EDUCATION Policy Recommendations of the OECD'S Committee on Consumer Policy (<https://www.oecd.org/sti/consumer/44110333.pdf>)
- webové stránky CENIA, ([www.cenia.cz](http://www.cenia.cz))
- webové stránky OECD (<https://www.oecd.org/digital/consumer/>)
- webové stránky OSN (<https://www.un.org/sustainabledevelopment/decade-of-action/>)