

## PRIORITY SPOTŘEBITELSKÉ POLITIKY 2011 - 2014

### Úvod

Evropská komise v úvodu Strategie spotřebitelské politiky na léta 2007 - 2013 konstatuje, že „493 miliony spotřebitelů EU představují životodárnou mízu pro hospodářství..... protože jejich spotřeba představuje 58 % HDP EU. Vnitřní trh má potenciál stát se největším maloobchodním trhem na světě. Namísto toho zůstává tento trh v současné době z větší části roztržštěn na 27 vnitrostátních malých trhů. Zatímco se stále více zavádějí technologické prostředky, chování podniků a spotřebitelské chování daleko zaostává, omezováno jak překážkami vnitřního trhu, tak i nedostatkem důvěry nakupovat přes hranice.“<sup>1</sup>

Nakupování občanů představuje jeden z důležitých ekonomických aspektů rozvoje trhu. Může značnou měrou napomoci jeho dalšímu rozvoji. Je však důležité, aby podmínky pro ochranu spotřebitelů a podmínky pro podnikání byly v rovnovážném postavení, kdy nebudou snižovat úroveň ochrany spotřebitelů, jejich oprávněné požadavky a očekávání, avšak zároveň nebudou bránit rozvoji podnikatelských aktivit.

Cílem materiálu je **stanovit základní atributy ochrany spotřebitele**, které je možné v budoucím období považovat za prioritní, ovlivňující ochranu spotřebitele zásadním způsobem. V této souvislosti je možné navázat na pozitivní kroky, které byly za období posledních 4 let v oblasti ochrany spotřebitele uskutečněny, reagovat na nové trendy na vnitřním trhu a zároveň reagovat na některé negativní skutečnosti, se kterými se spotřebitelé setkávají v každodenním životě. Principy a priority ochrany spotřebitele by měly také reflektovat a přihlídnout k celkové situaci na jednotném vnitřním trhu, proto při stanovení návrhů v jednotlivých oblastech byly vzaty v úvahu i aktivity na úrovni Evropské unie.

---

<sup>1</sup> Sdělení Komise Radě, Evropskému parlamentu a Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru, Brusel dne 13.3.2007, KOM(2007)99 v konečném znění (Commission Staff Working Document, Review of Consumer Policy Strategy 2002 — 2006, Brussels, 13.3.2007, SEC(2007) 32)

Ochrana spotřebitele má průřezový charakter, zasahuje do řady hospodářských činností subjektů na trhu i do činností státních institucí. Návrh materiálu si neklade za cíl podrobně a vyčerpávajícím způsobem reagovat na veškeré aktivity v oblasti ochrany spotřebitele.

Ochrana spotřebitele se týká ve velké míře také potravin. V tomto materiálu nejsou ve větším rozsahu a podrobně rozvedeny otázky zdravotní nezávadnosti a bezpečnosti potravin, neboť tyto byly řešeny samostatně přijatou Strategií zajištění bezpečnosti potravin v České republice z roku 2004, později opakovaně aktualizovanou. Kvalitu potravin, otázky potravinového práva a jednotnou kontrolu nad trhem potravin nyní řeší Koncepce potravinářství ČR po vstupu ČR do EU (2004 - 2013) a nová Strategie bezpečnosti potravin a výživy na období let 2010 až 2013. Vláda každoročně projednává zprávu hodnotící plnění úkolů obsažených v uvedených strategiích. Rovněž na úrovni Evropské unie tvoří problematika bezpečnosti potravin ucelený komplex opatření se samostatným legislativním i nelegislativním řešením.

Specifickou oblastí je oblast dodávek elektřiny a plynu do domácností spotřebitelů. Liberalizace těchto trhů a nové praktiky dodavatelů ve vztahu ke spotřebitelům vedou k nutnosti nových přístupů k právní úpravě ochrany spotřebitelů v novém prostředí. Zároveň kladou zvýšené nároky na výkon dohledu nad tímto specifickým segmentem energetického trhu.

Zvláštní pozornost je rovněž účelné zaměřit na dynamicky se rozvíjející oblast moderních elektronických komunikací, kde může docházet nejen k materiálnímu poškozování spotřebitele, ale i k jeho újmě nemateriální povahy.

## **Evropský rámec pro stanovení priorit**

### 1) Akční program Společenství v oblasti ochrany zdraví a spotřebitele 2007 – 2013<sup>2</sup>

Akční program vymezuje základní oblasti, ve kterých bude třeba nadále aktivně rozvíjet a posilovat ochranu spotřebitele:

- Lepší znalost spotřebitelů a trhů
  - Rozvoj znalostí a informací.

---

<sup>2</sup> Sdělení EK EP a Radě SEC(2005)425

- Průzkumy požadavků a chování spotřebitelů, analyzovat dopady právních předpisů na chování trhu, zkoumání spokojenosti a důvěry spotřebitelů na trhu.
- Lepší právní předpisy v oblasti ochrany spotřebitele
  - Analýza dopadů a přezkoumání směrnic spotřebitelského práva, vypracování společného referenčního rámce pro evropské smluvní právo.
  - Analýza rozvoje přeshraničního trhu v oblasti služeb, celková analýza směrnice o obecné bezpečnosti výrobků a systematictější používání norem.
- Lepší vymáhání právních předpisů, kontrola a domáhání se práv
  - Posílení vymáhání právních předpisů na přeshraniční úrovni: provádění příslušných právních předpisů a koordinace činností všech zúčastněných stran, zejména celních úřadů, včetně obecné bezpečnosti výrobků a systému RAPEX, a zohlednění mezinárodního rozměru.
  - Zlepšit schopnost spotřebitelských organizací pomáhat spotřebitelům a kontrolovat národní politiky.
  - Zlepšit prostředky k nápravě, které mají k dispozici spotřebitelé, zejména v přeshraničních případech, včetně přístupu k alternativnímu řešení sporů; rozvoj sítě evropských spotřebitelských center.
- Zlepšit informovanost a vzdělání spotřebitelů
  - Informování spotřebitelů společně s členskými státy, např. o právech a prostředcích k nápravě. Jedná se o komparativní testování, srovnávání cen a lepší povědomí o nabídkách dostupných v celé EU.
  - Rozvíjet vzdělání spotřebitelů a vycházet při tom z pilotních prací o vzdělávání, které byly dosud vypracovány; společně s vnitrostátními orgány podporovat vzdělávání spotřebitelů, jehož součástí je i evropský rozměr, a provádět akce zaměřené na mladé spotřebitele.
  - Budování kapacit spotřebitelských organizací: vzdělávání s cílem rozvíjet schopnosti, znalosti, vytváření sítí a hromadné úsilí.

## 2) Strategie spotřebitelské politiky na léta 2007 – 2013<sup>1</sup>

Na základě provedeného hodnocení a předpokládaného vývoje byly pro následující sedmileté období stanoveny priority v ochraně spotřebitele:

---

<sup>1</sup> (Sdělení Komise Radě, Evropskému parlamentu a Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru, Brusel dne 13.3.2007, KOM(2007)99 v konečném znění (Commission Staff Working Document, Review of Consumer Policy Strategy 2002 — 2006, Brussels, 13.3.2007, SEC(2007) 32)

- Zlepšit právní předpisy v oblasti ochrany spotřebitele (např. přezkumu spotřebitelského práva).
- Zlepšit vymahatelnost předpisů a domáhání se práv (alternativního řešení sporů, kolektivního řešení).
- Zlepšit informovanost a vzdělání spotřebitelů (ESC, nevládní spotřebitelské organizace).
- Učinit spotřebitele středem zájmu dalších politik a právních předpisů EU.
- Lepší ochrana spotřebitelů EU na mezinárodních trzích.

### Zhodnocení stávajícího stavu

Za základ hodnocení bylo vzato období za poslední 4 roky, které navazuje na výše uvedené období přijetí evropských dokumentů, jejichž cíle a úkoly se při své realizaci promítly i do národních podmínek České republiky.

Zhodnocení stavu se týká legislativních opatření, nelegislativních opatření ve věci činnosti nevládních spotřebitelských organizací, součinnosti s podnikatelskými subjekty, evropské i mezinárodní spolupráce atd. – podrobněji viz příloha.

Na základě hodnocení byla zpracována SWOT analýza, která má za cíl naznačit okruhy činností, kam by měl směřovat návrh priorit.

#### SWOT analýza stavu ochrany spotřebitele

Silné stránky	Slabé stránky
Kompatibilita právní úpravy s právem Evropských společenství	I přes jistý nárůst přetrvává nízký počet členů spotřebitelských organizací. Nejsou dostatečné kapacity těchto organizací
Zapojení ČR do činnosti evropských institucí a systémů	Stále ještě nepříliš dobrá znalost právních předpisů ze strany spotřebitelů, čímž se snižuje jejich schopnost prosazovat svoje práva v každodenním životě
Činnost Evropského spotřebitelského centra pro pomoc při řešení přeshraničních problémů	Úroveň kultivovanosti podnikatelského prostředí, projevující se ve vztazích mezi podnikateli a spotřebiteli

Činnost Spotřebitelského poradního výboru jako zástupce spotřebitelských organizací s možností vlivu na formování spotřebitelské politiky a pro dialog s vládou	Právní ochrana v oblasti služeb, právní ochrana při prodeji zboží a služeb s využitím nových forem prodeje (např. internetové obchody)
Překonání roztříštěnosti a překrývání kompetencí u dozorových orgánů působících na trhu	Roztříštěnost spotřebitelského hnutí
Finanční podpora činnosti spotřebitelských organizací ze strany státu	Díličí data o stavu ochrany spotřebitele na trhu, díličí data o fungování trhu
Zvýšený vliv spotřebitelských organizací, jejich zapojení do evropských a mezinárodních organizací	Nedořešené víceleté financování vybraných projektů realizovaných spotřebitelských organizací
Podpora alternativní cestě řešení spotřebitelských sporů – Projekt MPO pro mimosoudní řešení sporů – (ADR), činnost finančního arbitra	

<b>Příležitosti</b>	<b>Rizika</b>
Trvalá podpora činnosti spotřebitelských organizací včetně finanční podpory	Nedůvěra spotřebitelů v přeshraniční formy prodeje výrobků a poskytování služeb v rámci jednotného trhu EU, nižší využití potenciálu vnitřního trhu
Podpora zvýšení informování spotřebitelské veřejnosti včetně vzdělávání	Nedůvěra k novým formám obchodování (např. prodej elektronickou cestou či jinou formou prodeje na dálku)
Průzkumy informací o spotřebitelích a trhu jako zdroj informací o spotřebitelských otázkách a zpětná vazba pro rozhodování o přijímání opatření a změn stávající úpravy	
Aktivní součinnost při tvorbě legislativy na úrovni EU, prosazování zájmů ČR	
Rozšíření mezinárodní spolupráce v oblasti dozoru nad trhem, posílení přeshraniční spolupráce při vymáhání práva	

Rozšíření spolupráce s institucemi v jednotlivých členských státech, fungování Evropského spotřebitelského centra a jeho zapojení do sítě těchto center	
Podpora vytváření samoregulativních instrumentů k ochraně spotřebitele ze strany podnikatelských subjektů	
Podpora mimosoudního urovnávání spotřebitelských sporů	
Zvýšení vymahatelnosti práva	
Posílení spolupráce, koordinace a sjednocení kontrolních postupů mezi orgány příslušnými pro výkon dozoru nad trhem	
Podpora aktivit vedoucích k zajištění vyšší úrovně bezpečnosti služeb včetně transparentnosti kompetencí k dozoru nad trhem služeb	
Podpora aktivit vedoucích ke zvýšené míře ochrany spotřebitelů, kteří jsou zvláště zranitelní (děti, senioři, osoby zdravotně postižené apod.)	
Podpora systematického zapojení spotřebitelů do standardizace ve smyslu předpisů EU	

### **Prioritv spotřebitelské politiky 2011 - 2014**

Navrhované priority vycházejí ze základních práv spotřebitelů definovaných ve Směrnici OSN pro ochranu spotřebitelů A/RES/39/248, kterými jsou práva na ochranu zdraví a bezpečnost, na ochranu ekonomických zájmů, právo na odškodnění, na informace a výchovu, na zastoupení při řešení uplatňování nároků, na sdružování k ochraně zájmů spotřebitelů, na odpovědnou volbu ve vztahu k životnímu prostředí a sociálním dopadům spotřeby.

## 1) Bezpečnost výrobků a služeb

*Bezpečnost výrobků a služeb, ochrana zdraví, života i majetku spotřebitelů zůstává i nadále zásadní prioritou. K zajištění bezpečnosti je nutné zajistit celý komplex opatření, od odpovídající legislativy přes zajištění dozoru nad trhem až po realizaci evropské a mezinárodní spolupráce mezi příslušnými orgány a institucemi.*

*Nezastupitelnou roli v řešení otázek bezpečnosti výrobků a služeb hraje evropská technická normalizace, a to zejména ve vztahu ke směrnici o obecné bezpečnosti výrobků. S tím souvisí i nezbytné zapojení spotřebitelů do procesu standardizace.*

*Zajištění bezpečnosti výrobků je také jedním ze základních atributů rozvoje vnitřního trhu, neboť posiluje důvěru spotřebitelů v nakupování výrobků. Je proto žádoucí zpřístupňovat spotřebitelům odpovídající informace z této oblasti.*

*Nadále bude potřebné věnovat velkou pozornost dozoru nad trhem. V této souvislosti bude nezbytná úzká součinnost mezi dozorovými orgány, a to i na evropské úrovni, zapojení do výstražných evropských systémů výskytu nebezpečných výrobků na vnitřním trhu, sledovat vývoj na trhu, důsledně informovat spotřebitelskou veřejnost o zjištěných nebezpečných výrobcích atd.*

*S bezpečností výrobků a služeb souvisí ve smyslu § 11 občanského zákoníku také právo fyzických osob na ochranu jejich osobnosti i soukromí, jejich jména a projevů osobní povahy. Jedná se např. o ochranu osobních, provozních a lokalizačních údajů a o důvěrnost informací podle § 87 a násl. zákona o elektronických komunikacích.*

Opatření k zajištění priority:

1. Pokračovat v aktivním výkonu dozoru na trhu a dále zefektivňovat a zvyšovat účinnost dozoru na vnitřním trhu. Spolupracovat s ostatními dozorovými orgány na národní i evropské úrovni; nadále zajišťovat průběžnou součinnost v rámci výstražných systémů. Odpovídající pozornost věnovat i kontrolám při uvádění výrobků na trh společenství. Podporovat aktivity spotřebitelských organizací při poskytování informací o výsledcích testování výrobků.

Provedou: MPO, MŽP, MZd, MF/GŘC

Termín: průběžně

2. Řešit systematicky podporu efektivního zapojení spotřebitelů do standardizace.

Provede: MPO

Termín: průběžně

3. Věnovat specifickou pozornost potřebám a ochraně zvláště zranitelných skupin spotřebitelů (děti, senioři, zdravotně postižené osoby).

Provede: MPO, MZd, MMR

Termín: průběžně

## **2) Odpovídající míra regulace ochrany spotřebitele**

*Legislativa v oblasti ochrany spotřebitele by měla být jasná, transparentní, sjednocovat pravidla, zároveň by měla být ve vztahu spotřebitel - podnikatel vyvážená, neměla by vytvářet nadbytečnou zátěž pro podnikatelské subjekty. Neměla by rovněž vytvářet překážky rozvoje podnikání na vnitřním trhu.*

*Vedle ochrany zdraví a bezpečnosti spotřebitelů je třeba nadále posilovat ochranu jejich ekonomických zájmů, a to jak formou legislativních úprav, tak také prostřednictvím poskytovaných informací o právech a o způsobech jejich uplatnění. Nezbytné jsou účinné nástroje k jejich vymáhání a k vytvoření prostředí s nezbytnou regulací omezující porušování těchto zájmů.*

*Chování některých podnikatelů poškozující ekonomické zájmy spotřebitelů se objevuje nově v souvislosti s liberalizací některých síťových odvětví, jako jsou energetika, telekomunikace. S rozvojem nových digitálních technologií se objevuje také nově potřeba chránit spotřebitele právě v souvislosti s nakupováním a využíváním výrobků využívajících těchto technologií.*

*Při přípravě legislativních opatření bude nadále pokračovat nastolený trend zapojování spotřebitelů (prostřednictvím nevládních občanských sdružení) i zástupců podnikatelů do legislativního procesu. Základem bude nejen informování příslušných zástupců těchto subjektů o legislativních změnách, a to jak na národní, tak evropské úrovni, ale pokračovat bude již dnes uplatňovaný princip jejich postavení jako připomínkového místa při tvorbě právního předpisu.*



*Stejně, jako je tomu na evropské úrovni, bude nezbytné, aby v odpovídajícím rozsahu ostatní odvětvové politiky reflektovaly otázky ochrany spotřebitelů, např. v oblasti energetiky*

*Zejména v odvětví energetiky je nutné brát v úvahu změny a specifika, které se odehrály na evropských energetických trzích od roku 2000. Tedy liberalizaci těchto trhů, nové praktiky dodavatelů elektřiny nebo plynu ve vztahu ke spotřebitelům, aplikovatelnost stávající právní úpravy ochrany spotřebitele v konkurenčním prostředí na trhu, a tím i nutnost nových přístupů k právní úpravě ochrany spotřebitele v novém prostředí. Nové nároky na dozor představuje implementace 3. liberalizačního balíčku, který ukládá členským státům specifické povinnosti právě ve vztahu ke spotřebitelům – odběratelům energií.*

#### Opatření k zajištění priority:

1. Spolupracovat s Evropskou komisí a ostatními orgány Evropské unie na přípravě spotřebitelské legislativy. Při jednáních uplatňovat české zájmy formulované v instrukcích, rámcových pozicích apod. projednaných se zástupci všech zainteresovaných stran (spotřebitelé, podnikatelé, státní instituce).

Předpokládá se projednávání zejména následujících předpisů EU:

- směrnice o právech spotřebitelů

*Od roku 2008 je projednáván návrh směrnice o právech spotřebitelů. Jedná se o zásadní změnu legislativy na základě revize vybraných směrnic na ochranu spotřebitele v oblasti informačních povinností, práva na odstoupení od smlouvy atd.*

- nařízení EK k problematice hromadného vymáhání práv

*Odpovídající úroveň vymáhání práva je také jedním z předpokladů řádného fungování trhu a zvyšování důvěry spotřebitelů v provádění nákupů výrobků a služeb a tím napomáhat dalšímu rozvoji vnitřního trhu. Významný je tento aspekt zejména v oblasti přeshraničního obchodování. Evropská komise deklarovala zlepšení vymahatelnosti práva jako jeden ze svých úkolů na nejbližší období. Předpokládá se zahájení prací a projednávání návrhu právní úpravy v oblasti hromadného vymáhání práv.*

- revize směrnice o obecné bezpečnosti výrobků

*Stávající směrnice o obecné bezpečnosti výrobků má být s ohledem na její význam a velký vliv na fungování jednotného trhu podrobena revizi s cílem novelizovat její ustanovení tak, aby odpovídala novým podmínkám na trhu.*

- vydávání rozhodnutí EK zejména k otázkám bezpečnosti výrobků  
*Směrnice o obecné bezpečnosti výrobků umožňuje ad hoc přijmout opatření vůči konkrétnímu výrobku, který představuje vysoké riziko vůči spotřebitelům. Tak jako v předcházejících obdobích se předpokládá, že budou projednávány návrhy a přijímána rozhodnutí v této věci.*
- novela směrnice o cestovních službách  
*Na úrovni příslušné pracovní skupiny Rady pokračuje příprava novely směrnice 90/314/ES o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy, která přinese další posílení práv spotřebitelů – klientů. Zejména dojde k rozšíření a konkretizaci informací, které budou muset být povinně předány klientovi před uzavřením smlouvy a které budou muset být ve smlouvě uvedeny. Novelizovaná směrnice bude následně transponována do občanského zákoníku a do zákona č. 159/1999 Sb.*
- směrnice o distribuci vybraných investičních produktů  
*Evropská komise připravuje návrh úpravy tzv. balíčkových retailových investičních produktů. Cílem je vytvoření jednotného a adekvátního právního rámce pravidel jednání se zákazníky a poskytování informací u retailových finančních služeb s investičním prvkem.*
- směrnice o hypotečních úvěrech  
*Evropská komise zpracovává návrh směrnice pod názvem “Responsible lending and borrowing“, jejímž cílem bude především harmonizace regulace poskytování a zprostředkování hypotečních úvěrů v EU. Půjde o druhý významný nástroj regulace v oblasti úvěrů vedle již přijaté směrnice o spotřebitelském úvěru.*
- revize směrnice o zprostředkování pojištění  
*Revize směrnice by měla být zaměřena na zpřesnění a doplnění některých stávajících ustanovení týkajících se působnosti, pravidel jednání, odbornosti pojišťovacích zprostředkovatelů a podmínek přeshraničního poskytování zprostředkovatelských služeb.*

Provedou, MPO, MF, MMR, MZd  
Termín: průběžně

2. Zajistit řádnou transpozici nové evropské legislativy do právního řádu České republiky, průběžně vytvářet podmínky pro aplikaci přímo účinných právních aktů ES a vytvořit tak

sjednocující podmínky ochrany spotřebitele v rámci jednotného trhu. Předpokládaný rozsah podle opatření č. 1.

Provedou: MPO, MF, MMR, MZd

Termín: průběžně dle transpozičních termínů

3. Přihlížet k průřezovému charakteru spotřebitelské problematiky a při tvorbě národních právních předpisů brát zřetel na zajištění oprávněných zájmů ochrany spotřebitele.

Provedou: MPO, MF, MMR, MŽP, MZd

Termín: průběžně

4. V návaznosti na rekonstrukci občanského zákoníku posoudit stávající národní právní úpravu ochrany spotřebitele a případně zpracovat nový Spotřebitelský zákon (kodex), jehož cílem bude i zpřehlednění právní úpravy spotřebitelské legislativy.

*Spotřebitelský kodex by měl především zajistit sjednocení a transparentnost právní úpravy ochrany spotřebitele, reagovat na průřezový charakter ochrany spotřebitele, sjednocení vymáhání práva. Transparentnost úpravy ochrany spotřebitele přinese prospěch oběma stranám – spotřebitelům i podnikatelům.*

Provedou: MPO ve spolupráci s MSp

Termín: rok 2014

5. V souvislosti s případným rozhodnutím o zavedení měny euro v České republice a s agendou související s přípravou na tento krok bude třeba zajistit také potřebnou ochranu spotřebitelů. Za tím účelem se předpokládá zabezpečení garance právní jistoty smluvních vztahů, úprava způsobu zaokrouhlování při převodu z korun na eura, současné označování cenou v Kč a eurech a využití dalších nástrojů vymezených mj. doporučeními Evropské komise a sledujících zejména zabránění skokovému nárůstu cen při změně měny.

*Zavedení eura si vyžádá změnu řady zákonů majících přímý vztah ke spotřebiteli kupujícímu výrobky nebo služby na vnitřním trhu. Z tohoto důvodu bude nezbytné, aby i problematice spotřebitelských záležitostí byla věnována odpovídající pozornost.*

Provede: MF ve spolupráci s ostatními resorty

Termín: dle rozhodnutí vlády

### **3) Zvyšování znalostní úrovně spotřebitelů, rozvoj informačních a vzdělávacích aktivit ve prospěch spotřebitelů; vzdělávání v oblasti životního prostředí**

#### **a) Zvyšování znalostní úrovně spotřebitelů, rozvoj informačních a vzdělávacích aktivit ve prospěch spotřebitelů**

*Informovaný a svých práv znalý spotřebitel bude schopen se lépe orientovat na trhu, činit kvalifikovaná rozhodnutí s odpovídající mírou odpovědnosti za své jednání. Zvláště důležitá je tato otázka u nových forem nabídky a prodeje a u finančních služeb. Tato aktivita působí jako forma prevence, předcházení vzniku spotřebitelských sporů, které bude nutné v budoucnu řešit.*

*Mělo by se jednat o podporu aktivit jako je poradenství a informační činnost, výchova a vzdělávání žáků, studentů a široké spotřebitelské veřejnosti, vydávání časopisů a dalších tiskovin, spolupráce s podnikatelskými asociacemi, dozorovými orgány a zahraničními spotřebitelskými organizacemi. Značná pozornost pak bude zaměřena na finanční vzdělávání jako nástroj prevence předlužování domácností. V souladu s Národní strategií finančního vzdělávání, která byla schválena vládou usnesením č. 338 ze dne 10. května 2010, bude realizováno počáteční finanční vzdělávání prostřednictvím škol (implementace Standardů finanční gramotnosti do závazných Rámcových vzdělávacích programů pro základní a střední školy) a finanční vzdělávání následně prostřednictvím jednotlivých institucí působících na finančním trhu, spotřebitelských sdružení, profesních asociací apod.*

*Podpora možnosti aktivního vymáhání práv ze strany samotných spotřebitelů je významnou součástí zajištění odpovídající úrovně jejich ochrany. Z tohoto důvodu musí být podporován zájem spotřebitelů na vzdělávání a informování o relevantních oblastech.*

Opatření k zajištění priority:

1. Podpora činností nevládních spotřebitelských organizací, zejména v podobě finanční podpory vybraných projektů zaměřených především na informování a vzdělávání spotřebitelů a poradenskou činnost, finanční vzdělávání, kvalitu výrobků, jejich testování. Podpora zapojení těchto organizací do řešení spotřebitelské problematiky v legislativních i nelegislativních otázkách na národní úrovni a podpora jejich zapojení do evropské a mezinárodní spolupráce.

Gesce: MPO pro oblast nepotravinářských výrobků a služeb, metodická spolupráce MF, MŠMT a ČNB pro oblast finančního vzdělávání

Termín: průběžně

2. Finanční rámec pro podporu projektů nevládních organizací realizovaných v působnosti resortu MPO se navrhuje ve výši 17 mil. Kč ročně do roku 2013, v roce 2014 ve výši 19 mil. Kč.

Gesce: MPO

Termín: každoročně v rámci návrhu státního rozpočtu

3. Zaměřit v oblasti telekomunikačních služeb činnost na zintenzivnění informačních aktivit ve prospěch spotřebitelů. V tomto směru je účelné se zaměřit zejména na některé nekalé praktiky uplatňované vůči spotřebitelům.

Gesce: MPO (Český telekomunikační úřad)

Termín: průběžně

## **b) Vzdělávání v oblasti životního prostředí**

*Odpovědná volba ve vztahu k životnímu prostředí a sociálním dopadům spotřeby.*

Opatření k zajištění priority:

1. Zavádění komplexního systému vzdělávání pracovníků ke zvyšování jejich uvědomění a získávání potřebných znalostí v otázkách ochrany životního prostředí.
2. Zavádění environmentální politiky jako nedílné součásti systému řízení.
3. 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).

4. Prosazování změny vzorců spotřeby, a to formou ulehčení orientace spotřebitele směrem k environmentálně šetrnějším produktům a službám.

Gesce: MŽP ve spolupráci s příslušnými resorty  
Termín: průběžně

#### **4) Podpora samoregulace, dialogu veřejných institucí se spotřebiteli a dialogu mezi podnikateli a spotřebiteli**

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

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

Opatření k zajištění priority:

1. Podporovat rozvoj dialogu mezi spotřebitelskou veřejností, veřejnou správou a podnikateli, podporovat zapojení spotřebitelských organizací do evropské a mezinárodní spolupráce. Současně tak napomáhat dalšímu rozvoji podnikatelské samoregulace.

Provede: MPO  
Termín: průběžně

## 5) Zvýšení účinnosti dozoru na trhu, posílení vymahatelnosti práva

### a) Dozor nad trhem

*Kvalitní a odpovídající spotřebitelská legislativa, která vymezuje v potřebném rozsahu práva spotřebitelů a povinnosti podnikatelů, je velmi důležitým aspektem ochrany spotřebitele. Je však zcela nezbytné, aby přijaté právní předpisy přinesly faktickou, v každodenním životě realizovanou ochranu spotřebitele. Z tohoto důvodu je nezbytné, aby byly vytvořeny podmínky pro prosazování těchto práv a aby spotřebitelé měli odpovídající nástroje k uplatňování těchto práv při jejich porušení.*

*Účinný dozor musí vycházet mimo jiné z podrobné analýzy podnětů a stížností spotřebitelů. Nárůst spotřebitelských stížností lze očekávat ve službách, např. cestovních, a v souvislosti s rozvíjejícím se elektronickým obchodováním.*

*Působnost orgánů dozoru byla profilována přijímanou legislativou již od konce devadesátých let. V současné době je rozdělení kompetencí v principu takové, že nedochází k zásadnímu překrývání kompetencí. Nadále je předpoklad, že s ohledem na velmi obsáhlou věcnou problematiku jednotlivých aspektů ochrany spotřebitele (potravin, technické požadavky na výrobky, nebezpečné chemické látky, apod.) bude oblast dozoru řešena resortními orgány. V prostředí vnitřního trhu bude potřebné vedle spolupráce na národní úrovni nadále pokračovat také v součinnosti s orgány dozoru jednotlivých členských států.*

*Na úrovni Evropské komise se předpokládají činnosti související s hodnocením činnosti systému přeshraniční spolupráce dozoru nad trhem v oblasti ochrany spotřebitelů v rámci Nařízení Evropského parlamentu a Rady 2006/2004. Na základě tohoto hodnocení by mělo být přistoupeno k případné úpravě tohoto nařízení s cílem posílení dozoru na vnitřním trhu u případů týkajících se více členských států.*

Opatření k zajištění priority:

1. Trvalé zajišťování účinného dozoru nad trhem, průběžné hodnocení účinnosti a efektivnosti vynakládání finančních i lidských zdrojů.
2. Realizace spolupráce na národní a zejména na evropské úrovni s cílem dosažení efektivního a jednotného postupu při dozoru nad trhem. Posílit koordinační struktury zejména na meziresortní úrovni v zájmu posílení spolupráce.

3. Zapojení do výstražných systémů, které shromažďují informace o výskytu nebezpečných výrobků na jednotném trhu EU.
4. Spolupráce a koordinace kontrolních aktivit při výkonu dozoru nad trhem, např. formou společných kontrolních akcí zajišťujících komplexnější prověření kontrolovaného subjektu.
5. Účelná a efektivní výměna informací mezi dozorovými orgány, zajištění informovanosti spotřebitelské veřejnosti o výsledcích kontrol.
6. Zapojení do systémů přeshraniční spolupráce v oblasti dozoru, zejména v rámci Nařízení Evropského parlamentu a Rady 2006/2004 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitele.
7. Český telekomunikační úřad zaměří svůj dozor a zintenzivní informační aktivity ve prospěch spotřebitelů. Tento orgán v souladu se zákonnými kompetencemi bude dohlížet na dodržování povinností v oblasti ochrany spotřebitelů proti nekalým obchodním praktikám, proti diskriminaci a dozor nad zajišťováním informačních povinností a povinností souvisejících s vyřizováním reklamací.
8. Energetický regulační úřad bude v souladu s novými zákonnými kompetencemi vykonávat dohled nad specifickým segmentem energetického trhu a bude tak hrát významnou roli při ochraně zájmů spotřebitelů.

Provedou: MPO, MZe, MZd, MD, MF, MMR

Termín: průběžně

#### **b) Posílení vymahatelnosti práva**

*Jedná se především o podporu vytváření a fungování systémů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Formou poskytnutí doporučení, formou mediace či rozhodčího řízení lze úspěšně řešit spory mezi spotřebiteli a podnikateli, které by jinak musely být řešeny soudní cestou. Pro oblast mimosoudního řešení sporů byla na úrovni Evropských společenství vydána dvě doporučení, jedno pro mediaci, jedno pro arbitráž. V České republice je od roku 2008 realizován v gesci Ministerstva průmyslu a obchodu Projekt pro*



*mimosoudní řešení spotřebitelských sporů. Navrhuje se pokračovat v této činnosti, neboť výsledky jeho dosavadního působení ukazují na potřebu a opodstatněnost této formy řešení spotřebitelských sporů. Ve vazbě na rostoucí počet negativních jevů v oblasti poskytování finančních služeb, bude důležité, aby existoval efektivní mechanismus mimosoudního řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu, přičemž za klíčovou v této oblasti je možné považovat činnost finančního arbitra.*

*Pokračování projektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů bylo předmětem materiálu schváleného usnesením vlády č. 367 ze dne 24. 5. 2010. Vedle institucionálního zajištění je jeho obsahem i úkol zpracovat a předložit vládě návrh změny zákona o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů a nový zákon o mediacích v netrestních věcech. Celkově tak bude připraven efektivní a funkční systém, který mimo jiné reaguje na doporučení Komise o zásadách pro mimosoudní orgány při řešení spotřebitelských sporů dohodou a na doporučení Komise o zásadách platných pro orgány odpovědné za mimosoudní vyrovnání spotřebitelských sporů.*

*Pro oblast pomoci při řešení přeshraničních sporů působí a důležitou roli hraje Evropské spotřebitelské centrum. Jako součást sítě Evropských center zřízených v rámci jednotlivých členských států značnou měrou přispívá k řešení sporů spotřebitelů na jednotném trhu. Tato činnost, z 50 % spolufinancovaná z prostředků Evropské komise, napomáhá k řádnému uplatňování práv spotřebitelů na vnitřním trhu.*

*V oblasti zlepšení podmínek pro vymáhání práv spotřebitelů Evropská komise předpokládá zahájení diskuse o možnosti uplatnění principů pro tzv. kolektivní vymáhání práv, zejména postupy uplatňované pro kolektivní získání náhrad způsobené škody.*

Opatření k zajištění priority:

1. V souladu s usnesením vlády č. 367 ze dne 24. 5. 2010 pokračovat v realizaci projektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů včetně přípravy příslušných právních předpisů.

Provede: MPO, MSp  
Termín: průběžně

2. Podporovat činnost a další rozvoj aktivit Evropského spotřebitelského centra v České republice

Provede: MPO  
Termín: každoročně

## **6) Podpora činnosti a rozvoje spotřebitelských organizací**

*Podporovány budou aktivity související se zapojením spotřebitelů do vytváření legislativních i nelegislativních opatření k zajištění odpovídající úrovně ochrany spotřebitelů, aktivity související s poradenskou, informační a vzdělávací činností. Také se předpokládá pokračování podpory zapojení nevládních spotřebitelských organizací do evropské a mezinárodní spolupráce, např. v rámci organizace BEUC, Consumer International a normalizačních institucí (ANEC, ISO COPOLCO). Prostřednictvím hodnotícího systému bude dáвана přednost především projektům určeným pro širokou spotřebitelskou veřejnost, tedy projektům s multiplikačním efektem.*

*Pro dialog mezi státními orgány a nezávislými spotřebitelskými organizacemi i pro dialog s podnikatelskou veřejností bude nadále podporována činnost Spotřebitelského poradního výboru zřízeného za tím účelem při Ministerstvu průmyslu a obchodu.*

Opatření k zajištění priority:

V rozsahu úkolů priority 3)

## **7) Sledování vývoje vybraných aspektů ochrany spotřebitele na trhu**

*Sledování vývoje různých oblastí ochrany spotřebitele na trhu je jedním z důležitých aspektů pro přijímání opatření. V současné době není k dispozici dostatek relevantních informací zejména pro srovnávání situace na trzích jednotlivých členských států. Chybí nástroje k identifikování disproporcí a slabých článků. Evropská komise zpracovává již druhým rokem v součinnosti se všemi členskými státy tzv. Hodnotící zprávy o spotřebitelských trzích, vždy k vybraným otázkám.*

*Kromě uvedené identifikace slabých článků a disproporcí ovlivňujících vývoj na trhu je tato zpráva zdrojem informací pro spotřebitele (např. srovnání podmínek prodeje výrobků a služeb. Je zdroje informací také pro podnikatele s využitím pro rozhodování o možnostech rozvoje jejich podnikání. Slouží také státním institucím jako možný zdroj informací pro rozhodování. Bude vhodné pokračovat v součinnosti s Evropskou komisí v získávání informací a statistických údajů o stavu na vnitřním trhu.*

*Jedním z indikátorů vypovídajícím o stavu spotřebitelského trhu jsou stížnosti, podněty a dotazy spotřebitelů uplatněné u vládních i nevládních institucí. Za účelem sjednocení vykazování a zejména pak zajištění odpovídající vypovídací hodnoty dat, přijala Evropská*

*komise doporučení ke sjednocení vykazování stížností a dotazů občanů. Bude účelné, aby i Česká republika, resp. její vládní i nevládní instituce, spolupracovaly při sběru dat.*

Opatření k zajištění priority:

1. V rámci finančních i technických možností uplatňovat Doporučení Komise ze dne 12.5.2010 o používání harmonizované metodiky pro klasifikaci a hlášení stížností a dotazů spotřebitelů v jeho základním rozsahu.

Provedou: MPO, MF, MZe, MZd, MŽP

Termín: 1. pololetí 2011, poté průběžně

2. Pokračovat v jednání s nevládními spotřebitelskými organizacemi a popř. jinými subjekty zabývajícími se spotřebitelskou problematikou o jejich zapojení do uplatňování Doporučení Komise.

Provede: MPO

Termín: 1. pololetí 2011

3. Pokračovat v součinnosti s Evropskou komisí v zapojení do získávání informací o vybraných aspektech ochrany spotřebitelů koordinovaných Evropskou komisí v rámci zpracovávání pravidelných Hodnotících zpráv o spotřebitelských trzích.

Provedou: MPO a příslušné resorty podle zaměření Hodnotící zprávy

Termín: dle termínů EK

## **8) Institucionální zajištění ochrany spotřebitele**

*Vzhledem k průřezovosti problematiky ochrany spotřebitele je nadále nezbytné, aby pro budoucí období byl pro tuto oblast určen koordinující ústřední státní orgán. Protože již více než pět let fungující institucionální uspořádání se ukázalo jako vyhovující a v zásadě odpovídající potřebám na zajištění základních atributů ochrany spotřebitele, předpokládá se zachování stávajícího uspořádání i pro následující období.*

Ministerstvo průmyslu a obchodu bude stejně jako doposud věcně odpovědné za činnosti, které přímo přísluší do jeho kompetence.

Dále bude, stejně jako nyní, koordinovat a úzce spolupracovat při řešení otázek spotřebitelské politiky v oblastech ochrany spotřebitele spadajících zcela nebo částečně do

působnosti jiných ústředních i ostatních orgánů státní správy, a to zejména v těchto oblastech:

- závazkové vztahy mezi spotřebitelem a podnikatelem včetně problematiky záruk
- cestovní a dopravní služby
- finanční služby
- oblast informací o ceně
- mimosoudní urovnání sporů
- otázky vztahující se k životnímu prostředí
- přeshraniční spolupráce v oblasti dozoru
- bezpečnost nepotravinářských výrobků spadající do působnosti např. MZd (kosmetické výrobky aj.)

Příslušné ústřední orgány státní správy (především Ministerstvo zdravotnictví, Ministerstvo zemědělství, Ministerstvo financí, Ministerstvo životního prostředí, Ministerstvo pro místní rozvoj, Ministerstvo spravedlnosti, Ministerstvo dopravy) budou poskytovat v dohodnutém rozsahu informace týkající se otázek ochrany spotřebitelů řešených v jejich působnosti včetně údajů potřebných k zajištění součinnosti při realizaci společného postupu.

## **Závěr**

Předkládaný materiál k vymezení priorit spotřebitelské politiky na léta 2011 – 2014 je třeba chápat především jako otevřený materiál, který vymezuje základní aspekty budoucího směřování činností v této oblasti. Ponechává prostor pro řešení budoucích aktuálních potřeb ochrany spotřebitele na trhu, reakci na řešení konkrétních problémů, které s sebou přinese vývoj, a to jak v České republice, tak v Evropské unii.