

Otázka: Ochrana spotřebitele

Předmět: Základy společenských věd

Přidal(a): Anna

Spotřebitel je ten, kdo se zapojuje do tržního systému, ale není to zpravidla ani výrobce ani dodavatel (distributor)

– od roku 2004 se Česká republika napojuje na evropský systém, který je rozdělen na etapy, ochrana spotřebitele byla vždy zaměřena na určitou část výrobku a sledovala hlavně zdraví a bezpečnost výrobku

1. **etapa 1969** je to Smlouva o založení evropského hospodářského společenství, která obsahovala směrnice v oblasti motorových vozidel, dopravy, farmaceutického průmyslu, potravinářství, kosmetických a chemických výrobků = vše směřovalo k ochraně zdraví
2. **etapa v letech 1970 - 1989** byl další posun, zaměřilo se na prohloubení nové směrnice např. u vozidel místo a velikost poznávací značky asi 50 směrnic dále upraveny ostré tvary auta, v potravinářství se sledují obaly
3. **etapa květen 1985** byla schválena nová směrnice o novém přístupu k ochraně

spotřebitele byla to harmonizace a normalizace směrnic, byly vytyčeny 3 oblasti: zdraví spotřebitele, ochrana spotřebitele a vliv životního prostředí na spotřebitele týkalo se to upravení norem:

- výroby hraček
- plynové a elektrické spotřebiče
- implantátů a lékařských nástrojů
- byly také vydány směrnice o bezpečnosti všech výrobků

V současnosti je velký důraz na bezpečnost potravin (nemoc šílených krav, ptačí chřipka) může zasáhnout i orgán evropské unie, v současné době je vytvořeno v evropské unii 9 výborů, které se zabývají ochranou potravin (existuje dokument Zelená kniha, která se týká výroby a Bílá kniha, která se týká obalů) bylo vytvořeno tzv.

Generální ředitelství (DG Sango) evropské komise zodpovědné za zdraví a ochranu spotřebitele, poskytuje ochranu ve třech oblastech – práva, zdraví a bezpečnosti.

Vydalo také zásady ochrany spotřebitele:

1. právo nakupovat co chcete a kde chcete
2. právo vrátit nefunkční věc
3. právo vědět co jíme
4. právo rozmýšlet se při koupi
5. právo snadno srovnávat ceny
6. právo na podstatné informace v našem jazyce
7. právo nedostávat zaváděcí informace
8. právo na spravedlivé smlouvy
9. právo na vysoké bezpečnostní standardy (normy)
10. právo být chráněn v zahraničí mimo území naší republiky

Směrnice evropské unie a ochrana spotřebitele

1. spotřebitel má právo na bezpečný výrobek

2. spotřebitel má právo při nákupu na informace jak výrobek používat
3. právo na návod v českém jazyce a poučení
4. členské státy mají povinnost vzájemně se informovat o nebezpečných výrobcích, povinnost stáhnout výrobky z prodeje – zákazník má právo výrobek vyměnit nebo žádat navrácení peněz
5. spotřebitel má právo reklamovat výrobek

Při reklamacích se uplatňuje návrh spotřebitele na odstranění vady:

1. odstranitelné – u těchto vad nemůžeme odstoupit od smlouvy okamžitě
2. neodstranitelné – nedá se použít pro účel pro jaký byl zakoupen anebo změni charakter výrobku

– reklamační řízení se zahajuje sepsáním **reklamačního protokolu**, ale zboží musí být

v záruční lhůtě, která je **obecná 2 roky**

ON - LINE obchody

- rychlé, ale rizikové
- nutné informace o prodávajícím
- písemné potvrzení objednávky
- objednávku lze zrušit do 7 pracovních dnů
- můžeme odmítnout neobjednané věci
- nejpozději do 30 dnů musí věc doručit
- právo na ochranu před podvody zneužití platební karty

- právo na informace o ceně včetně DPH

Evropská legislativa zaručuje:

- právo obdržet všechny info o tom, co kupujeme, než to koupíme
- právo obdržet písemné potvrzení o tom, co koupíme, než to koupíme
- právo zrušit objednávku do 7 pracovních dnů (mimo víkendy a svátky)
- právo odmítnout koupit cokoliv, co jsme vůbec nechtěli
- právo obdržet zboží do 30 dnů od objednávky
- ochranu proti podvodům s kreditními kartami

Na území ČR provozují spotřebitelská sdružení řadu poraden. Dále pomáhají **Asociace občanských poraden**, kde poskytnou osobně a bezplatně odbornou radu. Rovněž se dá využít **on-line poraden**.

Svou roli hrají i media, přes která lze využít pomoci.

Každý má též možnost obrátit se na soud a podat **občanskoprávní žalobu**. K tomu může využít služeb advokáta.

EU založila síť **Evropských spotřebitelských center (ESC)**, které jsou v 25 členských státech, s cílem šířit povědomí o spotřebitelských právech občanů Evropy na společném trhu. Centra pomáhají lépe zvládnout reklamování výrobků či služby přes hranice a poskytují pomoc a radu, když zahraniční obchodník reklamaci neprávem odmítne.

Při zakoupení zboží či služeb v jiném státě EU pomáhají **(ESC)** tak, že např. kontaktují prodejce a pokusí se sjednat nápravu. V **Praze sídlí Evropské spotřebitelské centrum** při Ministerstvu průmyslu a obchodu ČR.

Při reklamaci vadného výrobku zakoupeného v zahraničí je třeba respektovat skutečnost, že výrobek či služba musí být reklamovány tam, kde byly zakoupeny. Výrobek zakoupený v TESCO Londýn nelze reklamovat v TESCO Praha.

Eurozáruka neexistuje.

Reklamací výrobku jinde než u prodejce by spotřebitel porušil záruční podmínky a záruční dobu by si zkrátil nebo by dokonce o ni mohl přijít úplně.

ESC se obrací s žádostí o intervenci u zahraničního obchodníka na své partnerské ESC v dané zemi. Centra v některých zemích mohou využít i tamní systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, takže není třeba řešit spor soudně. Poradci též překládají dokumenty a řeší rozdíly vyplývající z rozdílů v legislativě různých států.