

Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní

Role České obchodní inspekce v ochraně spotřebitele
Bakalářská práce

2019

Michal Dajčar

Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní
Akademický rok: 2018/2019

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Michal Dajčar**
Osobní číslo: **E16270**
Studijní program: **B6202 Hospodářská politika a správa**
Studijní obor: **Veřejná ekonomika a správa: Ekonomika pro kriminalisty a celníky**
Název tématu: **Role České obchodní inspekce v ochraně spotřebitele**
Zadávací katedra: **Ústav správních a sociálních věd**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Analýza právní úpravy působnosti a pravomocí České obchodní inspekce v rámci správního dozoru na poli ochrany spotřebitele. Při analýze budou použity právně-hermeneutické metody výkladu právních předpisů, zhodnocena bude také relevantní judikatura správních soudů. Práce bude zároveň analyzovat data vztahující se k provedeným kontrolám veřejně publikovaná ČOI. Výsledky analýzy budou syntetizovány a vyvozeny závěry de lege ferenda.

Osnova:

- Právní úprava ochrany spotřebitele v České republice, základní pojmy a zásady.
- Přiblížení nekalých obchodních praktik a možných rizik pro spotřebitele.
- Vymezení působnosti a pravomocí České obchodní inspekce.
- Průběh správního dozoru nad ochranou spotřebitele, kontrolní řád.
- Analýza provedených kontrol, jež jsou veřejně publikovány Českou obchodní inspekcí.

Rozsah grafických prací: —
Rozsah pracovní zprávy: cca 30 stran
Forma zpracování bakalářské práce: tištěná/elektronická
Seznam odborné literatury:

JEMELKA, Luboš. Zákon o kontrole: komentář. V Praze: C.H. Beck, 2014. ISBN 978-80-7400-271-7.
ONDŘEJ, Jan. Spotřebitelské smlouvy a ochrana spotřebitele: ekonomické, právní a sociální aspekty. Praha: C.H. Beck, c2013. ISBN 978-80-7400-446-9.
POKORNÁ, Jarmila, Eva VEČERKOVÁ, Tereza LEVICKÁ a Jana DUDOVÁ. Ochrana spotřebitele proti nekalým obchodním praktikám podnikatelů. Praha: Wolters Kluwer, 2017. ISBN 978-80-7552-625-0.
SELUCKÁ, Markéta. Ochrana spotřebitele v soukromém právu. V Praze: C.H. Beck, 2008. ISBN 978-80-7400-037-9.
TOMANČÁKOVÁ, Blanka. Ochrana spotřebitele v praxi se vzory a příklady. 2. vyd. Praha: Linde, 2011. ISBN 978-80-7201-864-2.
VEČEŘA, Jiří. Ochrana spotřebitele v České republice a Evropské unii: (včetně úpravy podle nového občanského zákoníku 2014): právní stav k 1.1.2013. Praha: Leges, 2013. ISBN 978-80-87576-34-2.
VÍTOVÁ, Blanka, Markéta ETLÍKOVÁ. Nekalé obchodní praktiky. Praha, 2017. ISBN 978-80-7552-867-4.
VÍTOVÁ, Blanka. Zákon o ochraně spotřebitele: komentář. Praha: Wolters Kluwer, 2016. ISBN 978-80-7478-984-7.

Vedoucí bakalářské práce: **JUDr. Jana Janderová, Ph.D.**
Ústav správních a sociálních věd

Datum zadání bakalářské práce: **3. září 2018**
Termín odevzdání bakalářské práce: **30. dubna 2019**

doc. Ing. Romana Procházková, Ph.D.
děkanka

L.S.

doc. Ing. Jolana Voléjníková, Ph.D.
vedoucí ústavu

V Pardubicích dne 3. září 2018

Prohlášení

Prohlašuji:

Tuto práci jsem vypracoval samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využil, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byl jsem seznámen s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Beru na vědomí, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, a směrnicí Univerzity Pardubice č. 7/2019 Pravidla pro odevzdávání, zveřejňování a formální úpravu závěrečných prací, ve znění pozdějších dodatků, bude práce zveřejněna prostřednictvím Digitální knihovny Univerzity Pardubice.

V Pardubicích dne 28.11. 2019

Michal Dajčar

Poděkování:

Tímto bych rád poděkoval vedoucí práce JUDr. Janě Janderové, Ph.D. za její trpělivost, vstřícnost a odborné rady, které mi byly při zpracování této práce nápomocné.

Anotace

Bakalářská práce řeší ochranu spotřebitele z pohledu České obchodní inspekce. Zabývá se i kompetencemi ČOI dle vybraných zákonů a její pravomocí ukládat sankce. Jsou porovnány kontroly, které ČOI za uvedené roky provedla a kolik z nich jich bylo nevyhovujících, včetně výše uložených pokut.

Klíčová slova

Česká obchodní inspekce, ochrana spotřebitele, klamání spotřebitele, správní dozor

Title

The role of the Czech Trade Inspection Authority in consumer protection

Annotation

The bachelor thesis deals with consumer protection from the point of view of the Czech Trade Inspection Authority. It also deals with the competences of the CTIA according to selected laws and its powers to impose sanctions. The checks carried out by the CTIA in the given years are compared and how many of them were unsatisfactory, including the amount of fines imposed.

Keywords

Czech Trade Inspection, consumer protection, consumer deception, administrative supervision

Obsah

Úvod

1	Historie ochrany spotřebitele	- 11 -
2	Ochrana spotřebitele	- 15 -
2.1	Základní pojmy a zásady	- 15 -
2.1.1	Definice spotřebitele	- 16 -
3	Česká obchodní inspekce	- 19 -
3.1	Zákon č. 64/1986 Sb. O České obchodní inspekci.....	- 19 -
3.2	Působnost úřadu	- 20 -
3.3	Vize a poslání	- 22 -
3.4	Právní předpisy.....	- 23 -
3.5	Spolupráce na mezinárodní úrovni.....	- 27 -
3.6	Mimo kontrolní činnost.....	- 28 -
3.7	Aktuální problémy	- 29 -
3.8	Nové kompetence.....	- 30 -
4	Správní dozor.....	- 32 -
4.1	Průběh správního dozoru.....	- 32 -
4.2	Kontrolní řád	- 33 -
4.3	Fáze kontroly.....	- 33 -
4.3.1	Úkony předcházející kontrole	- 33 -
4.3.2	Průběh kontroly.....	- 34 -
4.4	Praktické příklady	- 38 -
4.5	Sankce	- 39 -
5	Klamání spotřebitele	- 40 -
5.1	Nekalé obchodní praktiky	- 40 -
5.2	Praktické příklady	- 41 -
5.3	Analýza provedených kontrol	- 42 -

Závěr

Použitá literatura

Seznam ilustrací a tabulek

Obrázek 1 – Organizační struktura	- 21 -
Obrázek 2 – Organizační schéma inspektorátu.....	- 22 -
Obrázek 3 – Kontroly za rok 2017 dle jednotlivých zákonů	- 44 -
Obrázek 4 – Počet zjištěných nedostatků při kontrolách v roce 2017	- 45 -
Obrázek 5 – Kontroly za rok 2018 dle jednotlivých zákonů	- 46 -
Obrázek 6 – Počet zjištěných nedostatků při kontrolách v roce 2018	- 47 -
Obrázek 7 – Celkový počet provedených kontrol a kontrol se zjištěnými nedostatky	- 49 -
Obrázek 8 – Počet nahlášených nebezpečných výrobků	- 50 -
Tabulka 1 – Kraje a sídla inspektorátů dle územní působnosti	- 20 -
Tabulka 2 – Maximální výše uložených sankcí podle vybraných zákonů	- 39 -
Tabulka 3 – Kontroly provedené ČOI	- 43 -

Seznam zkratk a značek

ČOI Česká obchodní inspekce

NSS Nejvyšší správní soud

Úvod

Otázkou ochrany spotřebitele se zabývaly společnosti již v minulosti. Ani tehdy nebyly nekalé praktiky místním obchodníkům cizí. Bylo tedy nutné provádět kontroly kvality výrobků, než se dostaly do rukou kupujících.

Touto problematikou se zabýváme i v dnešní době. My jako spotřebitelé se podvodným jednáním ze strany prodávajících v podstatě setkáváme každý den. Ne každý je schopen vnímat určité znaky, které značí klamání spotřebitele a z tohoto důvodu může být poškozen. Proto je potřeba právní ochrana. Nejznámějším příkladem v České republice jsou tzv. Šmejdi, kteří nutili zvláště zranitelné skupiny spotřebitelů, především seniory, ke koupi předražených a nekvalitních výrobků. Jedním z orgánů, který chrání spotřebitele před podobnými praktikami je právě Česká obchodní inspekce.

Jedná se o orgán, který spadá pod Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR. Její činnost je upravena zákonem č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci. Základní organizační struktura je rozdělena na ústřední inspektorát, kterému jsou podřízeny inspektoráty. Česká obchodní inspekce může provádět kontroly a ukládat pokuty, a to vše v rámci své kompetence.

Hlavním cílem této práce je objasnit náplň práce a fungování České obchodní inspekce v oblasti ochrany slabší smluvní strany, tedy spotřebitele. Provést analýzu právní úpravy působnosti a pravomocí České obchodní inspekce v rámci správního dozoru na poli ochrany spotřebitele. Při analýze budou použity právně-hermeneutické metody výkladu právních předpisů, zhodnocena bude také relevantní judikatura správních soudů. V neposlední řadě se zaměříme na některé praktické případy, ve kterých došlo ke klamání spotřebitele ze strany prodejce. Práce bude tedy zároveň analyzovat data vztahující se k provedeným kontrolám veřejně publikovaná ČOI. Výsledky analýzy budou syntetizovány a vyvozeny závěry de lege ferenda. Pozornost bude věnována také aktuálním problémům, kterými se nyní Česká obchodní inspekce zabývá.

1 Historie ochrany spotřebitele

Ochrana spotřebitele se objevuje od doby, kdy se hovoří o vzniku obchodu. [1] Obchodník musel dodržovat normy jako prokazování se kovovou známkou u brány města, která měla zajistit legální prodej zboží a uhrazení poplatků. Na počátku bylo řešení nepoctivých praktik prodávajících v rukou měst, respektive rychtářů a konšelů. [14] Na ochranu kupujících rychtáři vydávali řády a zboží mělo stanovenou fixní cenu. [1] Šízení zákazníků totiž nebylo ani v minulosti cizím pojmem.

Vzniklé cechy postupně přebrali funkce rychtáře a konšelů. Jejich historický vývoj zaznamenal kritické okamžiky z důvodu násilného rušení. Nakonec došlo k jejich zániku, jelikož živnosti a řemesla byla prohlášena za svobodná. Díky vydání živnostenského řádu došlo k navýšení počtu řemeslníků, ale také ke snížení kvality výrobků. Dozor byl přenesen na živnostenský úřad. Zde se můžeme setkat s pojmy „*živnostenská policie* či *policie tržní*“.[14] Veškeré nekalé praktiky obchodníků vůči spotřebiteli byly trestány a při opakovaném porušení vyhlášek mohlo dojít až ke ztrátě živnosti.

Dále pak nastal pokrok v postavení kupujících po vydání Všeobecného zákoníku občanského Františkem Josefem II. Jednalo se o rozsáhlý dokument, který mimo jiné upravoval například náhradu škody.

Na začátku 19. století byla ochrana spotřebitele vnímána jako ideální či dokonalá. Tato doba naznačuje, že „*každý člověk je spotřebitelem, ale současně je zpravidla nějak zúčastněn i na výrobním procesu*“. [6] Uvedené tvrzení můžeme aplikovat i do dnešní doby. [6]

Vládním nařízením č. 98/1952 Sb. ze dne 2.12.1952 došlo k založení státní obchodní inspekce, která spadala pod ministerstvo vnitřního obchodu. Pod hlavního obchodního inspektora patřili krajští inspektoři, kteří byli jmenováni a odvoláváni ministrem vnitřního obchodu. [14]

Náplní práce Státní obchodní inspekce bylo: aby nedocházelo k šízení spotřebitelů, a to na váze či míře; dodržování „*maloobchodních cen a obchodních přírůžek*“ [14] při prodeji; zda jsou plněny stanovené normy pro hotová jídla; správné vrácení hotovosti při placení za zboží; zda jsou dodržovány hygienické a bezpečnostní předpisy; jestli váhy měří přesně; dodržování předpisů co se týče převozu, skladování a úschovy.

Státní inspekce měla povinnost: včasné odhalování krádeže, zpronevřer a schodků; včasné prošetření stížností a oznámení na nedostatky ohledně „*práce obchodních sítí a podniků společného stravování*“. [14]

Za porušení předpisů byly ukládány vedoucím pracovníkům obchodních podniků a podniků společného stravování pokuty, popřípadě odevzdávány materiály k trestnímu stíhání osob. Nařízení platilo deset let a nebylo nikdy novelizováno.

Zákon č. 122/1962 Sb., o státní zemědělské, potravinářské a obchodní inspekci vymezoval tři státní inspekce včetně jejich úkolů. Jednalo se o Státní inspekci jakosti zemědělských výrobků, která dle § 3 zmíněného zákona prováděla kontrolu dodržování podmínek pro uchování a zvyšování jakosti zemědělských výrobků, hygieny, skladování apod. V § 4 je pak uvedena Státní inspekce jakosti výrobků potravinářského průmyslu, která kontroluje jakost a váhu těchto výrobků, jakost surovin, dodržování hygieny a provádí rozbory, podle kterých pak vydává posudky a osvědčení o jakosti. Poslední ze tří státní inspekci je zmíněna v § 5 a jedná se o Státní obchodní inspekci v jejímž čele stál ministr vnitřního obchodu. Ta prováděla kontrolu dodržování předpisů a opatření ve věcech vnitřního obchodu, zejména správnost nákupu a prodeje zboží, dále dodržování platných cen, norem při výrobě jídel a nápojů a při hygieně apod. Inspekce byly složené z ústředních inspektorátů, kterým byly podřízeny inspektoráty v krajích. „*V čele inspekce byl ředitel, kterého jmenoval a odvolával vedoucí příslušného ústředního orgánu*“. [14]

Za prokazatelné porušení předpisů dle zákona 122/1962 Sb., o státní zemědělské, potravinářské a obchodní inspekci bylo možné krajskými inspektory ukládat zaměstnancům kontrolovaných organizací důtku, veřejnou důtku či doporučení na přemístění delikventa na jinou pracovní pozici. Mezi další možné zákroky ze strany inspektorů patřil zákaz užívání vah či měr neodpovídajících platným předpisům. Dále zákaz nákupu, prodeje, dodání nebo užití jakostně závadných výrobků či surovin a v případě porušení platných cen, kdy již není možné vrátit poškozeným neprávem nabyté peníze, dojde k odčerpání těchto finančních prostředků do státního rozpočtu.

Novela z roku 1968, tedy zákon č. 31/1968 Sb., udělila oprávnění krajským národním výborům ukládat inspektorátům Státní obchodní inspekce úkoly k uplatnění ochrany spotřebitele, například dodržování cen a pravidel při prodeji, a to pro stánkový prodej, prodej

na trzích a tržištích, a pro zboží, které bylo prodáváno občany; kvalita jakosti; adekvátní cena co se týče ubytování či veřejného stravování. [14]

Zákonem č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci byla zřízena samotná ČOI. Zákon o České obchodní inspekci (dále jen ČOI) prošel řadou změn a na jeho současné podobě se podílelo přímo či nepřímo 10 právních předpisů. Mnohá ustanovení, jež odpovídala tehdejší době je platná dodnes. [14]

Česká obchodní inspekce v rámci vnitřního trhu provádí kontrolu obchodních činností v organizacích a dále občanů, kteří prodávají zboží. Jde zejména o kontrolu: zásady socialistické obchodní politiky; sortiment a zásobování prodejen, kvalitu obsluhy, jak je zboží přejímáno a to vše s ohledem na množství, jakost a zdravotní nezávadnost; dodržování při prodeji správné míry, množství, hmotnosti, jakosti a platné ceny; zda podmínky stanovené právními předpisy jsou dodržovány, a to v oblasti maloobchodu, velkoobchodu, poskytování služeb, veřejné stravování, ubytovací služby a činnost cestovních kanceláří.

Ředitel krajského inspektorátu tak mohl pracovníkovi kontrolované organizace uložit důtku nebo pokutu do výše 5000 Kč, resp. do 50 000 Kč, pokud se jedná o porušení jakosti, skladování a dopravy. Krajské národní výroby mohly pověřit krajské inspektoráty těmito kontrolami: dodržování maloobchodních cen u maloobchodní činnosti, zdravotní nezávadnost zboží a hygienu v provozu. Dále může kontrolovat restaurace zařazené do kategorií a skupin a také ubytovací zařízení do kategorií a tříd.

V rozsahu dohodnutém mezi ministerstvem obchodu České socialistické republiky a příslušnými ústředními orgány státní správy měla Česká obchodní inspekce oprávnění kontrolovat například prodej léčiv a zdravotnických potřeb provozovaný organizacemi jednotné zdravotnické soustavy apod.

Roku 1992 bylo novelou zákona o ČOI zrušeno ustanovení o krajských národních výborech, upustilo se od termínů „důtka“ a „krajský“ přičemž výše pokut se stanovila v závislosti na minimální mzdě („*stonásobek fyzické kontrolované osobě, která nedostatek zavinila, resp. pětisetnásovek kontrolované osobě*“). [14] Horní hranice blokové pokuty byla pozměněna na 2 000 Kč.

Nejvýznamnější změna v právech ochrany spotřebitele bylo přijetí zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. V současnosti se skládá z 15 postupných

právních úprav. Díky pracovníkům České obchodní inspekce se tento zákon dostává do povědomí občanů. [14]

2 Ochrana spotřebitele

V této kapitole bude přiblížena ochrana spotřebitele. Budou uvedeny způsoby, jakými ho lze definovat a na jeho postavení ve srovnání s prodejcem.

Spotřebitele je zapotřebí správně definovat, jelikož hraje v rámci ochrany spotřebitele hlavní roli. Na úrovni obchodu je to jedna ze smluvních stran, která bývá většinou v nevýhodě, a proto potřebuje právní ochranu.

2.1 Základní pojmy a zásady

Ochrana spotřebitele je v dnešní rozvinuté době zásadní. Samotná právní úprava ochrany spotřebitele by měla nejprve fungovat jako vyrovnávací nástroj nerovnosti mezi spotřebitelem a prodávajícím. Bez toho by nemohly být efektivně vystiženy potřeby spotřebitelů. Samotný spotřebitel totiž nemá takový přístup k informacím o výrobcích jako ten, kdo ho prodává či vyrábí. Neméně důležitá je veřejnoprávní ochrana spotřebitele před nebezpečnými výrobky, kde se prodávající snaží záměrně využít své lepší pozice oproti spotřebiteli.

Ideální by byl takový tržní systém, kde by si byli spotřebitelé i prodejci rovni, nicméně takový systém v praxi neexistuje. Z toho vyplývá nerovnost, co se týče poskytnutých informací, ale třeba i schopnosti spotřebitele správně se rozhodovat.

V souvislosti s ochranou spotřebitele je zapotřebí též přiblížit pojem „dodavatel“, neboli „podnikatel“, který představuje druhou smluvní stranu spotřebitelské smlouvy. V zákoně o ochraně spotřebitele i v novém občanském zákoníku se používá pojem „podnikatel“. Nový občanský zákoník definuje výše uvedenou osobu jako toho, kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku, je považován se zřetelem k této činnosti za podnikatele. Podnikatelem je fyzická nebo právnická osoba, v případě, že bude uspokojovat veřejnou potřebu může jím být i stát. V rámci své činnosti je jeho prioritou uzavírat smlouvy. V rámci ochrany spotřebitele existuje pravidlo, které za podnikatele označuje i osobu, jež uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele. [4]

„Hlavním nástrojem práva na ochranu spotřebitele je odkrytí nezbytných informací“. [7]
Výrobce je povinen nezbytné informace, které ovlivňují rozhodnutí spotřebitele, poskytnout. Cílem je přiblížit se již zmíněnému ideálnímu tržnímu systému, kdy se sníží nerovnost v informační sféře.

Mezi další často využívané nástroje ochrany spotřebitele se řadí bezpečnostní požadavky na výrobky. Tím se myslí, že výrobcem dodávané výrobky musí splňovat určité bezpečnostní normy.

Po vstupu České republiky do Evropské unie ochrana spotřebitele posílila. S tím však vznikla nutnost vstřebat nové a rozšiřující znalosti v oblasti ochrany spotřebitele. Ten by se měl následně stát aktivním subjektem, který si bude své zájmy a práva chránit a hájit.

Evropské spotřebitelské právo prošlo několika etapami. V první řadě se jednalo o fázi vývojovou, která se zabývala sociálním pojetím státu. Byla přijata směrnice na ochranu spotřebitele při uzavírání smluv mimo provozovnu (85/577/EHS), což bylo výsledkem většího zájmu společnosti o ochranu spotřebitele. Ta se stala nedílnou součástí evropského trhu a rovněž byly přijaty další směrnice.

Na to navazuje další fáze, kdy ochrana spotřebitele, slabší strany, a zaručení jeho práv leží v rukou jednotlivých států. Pro další fázi je charakteristický přesun spotřebitelského práva do občanského práva daných zemí.

Co se týče současné a poslední fáze ve spotřebitelském právu, tak pro ni je typické přezkoumání, novelizace či přijetí nových směrnic upravujících ochranu spotřebitele. [7]

2.1.1 Definice spotřebitele

Pojem spotřebitel je často užívaný a lze se tudíž setkat s jeho různými definicemi. Obecně se za spotřebitele považují subjekty, jež jednají v rámci svých tržních možností. Naproti nim se pak nacházejí fyzické a právnické osoby, které jednají v rámci své obchodní či podnikatelské činnosti. Na spotřebitele pak můžeme nahlížet jako na pasivního nebo aktivního.

V prvním zmíněném případě lze subjekt považovat za slabší stranu, která není schopna si efektivně zajistit všechny potřebné informace, nemá s obchodováním dostatek zkušeností a je méně odolná vůči podvodům. Potřebuje tak pomoc formou zákonných opatření.

Naopak aktivní spotřebitel je dobře informován, sám si další informace vyhledává, a se všemi riziky obeznámen. Tudíž je schopen se racionálně rozhodovat a uzavírat smlouvy s druhou stranou. V oblasti evropského práva, při přípravě ochranných opatření, se vychází právě z tohoto pojetí. [7] Tímto je myšlen tzv. normativní model evropského (průměrného) spotřebitele. Soudní dvůr Evropské unie uvádí definici, podle které je spotřebitelem subjekt, který má dostatek informací a je v rozumné míře pozorný a opatrný s ohledem na sociální, kulturní a jazykové faktory. K průměrnému spotřebiteli patří též schopnost rozpoznat, kdy se jedná o různá reklamní přehánění a nadsázky. Z tohoto uvedeného modelu spotřebitele vychází směrnice 2005/29/ES o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu. Dle bodu 18 směrnice 2005/29/ES bude stanovení typické reakce průměrného spotřebitele na určité případy záviset na úsudku vnitrostátních soudů či jiných orgánů, s přihlédnutím k judikatuře Soudního dvora EU.

Existuje však i skupina spotřebitelů, které je zvlášť zranitelná, a to z důvodu duševní nebo fyzické slabosti, věku nebo důvěřivosti. Řadí se sem například senioři nebo děti. V případě, že se jedná o tuto zranitelnější skupinu je potřeba hodnotit z pohledu průměrného člena této skupiny, a ne z všeobecného pohledu průměrného spotřebitele. [5]

Spotřebitel je nadále osoba, která jak již název napovídá něco spotřebovává. Jedná se o osobu, která užívá výrobky a služby jako konečný adresát výrobku nebo služby, a to pro jeho přímou osobní spotřebu, nikoli za účelem dalšího prodeje.

Avšak problém nastává v otázce, jak zjistit, zda kupující jedná v rámci soukromého nákupu nebo zda nakupuje s úmyslem dále prodat. Primárně se vychází z předpokladu, že kupující bude vždy spotřebitelem, tedy provádí nákup pro svůj soukromý účel. U velkoobchodního prodeje se naopak předpokládá, že nakupujícím bude podnikatelský subjekt, jež nakupuje za účelem dále prodat.

Právní regulace neupravuje ochranu spotřebitele zvláštním zákonem a ani nedefinuje univerzálně pojem spotřebitel. Záleží tedy, zda je postavení spotřebitele upraveno předpisem soukromoprávní nebo veřejnoprávní povahy. [7]

Podle § 419 občanského zákoníku je spotřebitelem každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.

Druhou možností, jak definovat spotřebitele je skrze zákon č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele § 2, který je svojí definicí charakterově velmi blízký již zmíněnému občanskému zákoníku. Spotřebitelem je zde fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu povolání.

3 Česká obchodní inspekce

Jedním ze základních orgánů státní správy, rozpočtovou organizací, dohlížejícím na dodržování práv a ochrany spotřebitele je právě Česká obchodní inspekce. Její činnost se řídí zákonem č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci.

3.1 Zákon č. 64/1986 Sb. O České obchodní inspekci

Podle § 1 Zákon nabyt účinnosti 1. ledna 1987. Definuje, že ČOI je organizační složkou státu a zároveň je i účetní jednotkou. Je to subjekt s mimosoudním řešením spotřebitelských sporů. Řadíme ho do orgánu prvního stupně a rozhoduje inspektorát v rámci správního řízení dle jeho územní působnosti. Ústřední inspektorát pak rozhoduje při odvolání proti rozhodnutí inspektorátu. Inspektoráty, které mají územní působnost, jsou podřízené ústřednímu inspektorátu. Tímto způsobem dělíme ČOI.

Podle § 2 Česká obchodní inspekce kontroluje fyzické a právnické osoby, které nabízejí, prodávají, dodávají nebo uvádějí na trh výrobky, nabízejí nebo poskytují služby nebo vyvíjejí jinou činnost podle tohoto zákona nebo podle zvláštního právního předpisu, pokud to tento zákon nebo zvláštní právní předpis stanoví.

Dále ČOI: dle zákona č. 64/1986 Sb. O České obchodní inspekci nebo dle zvláštního právního předpisu může pokutovat nebo provádět jiné kroky v její kompetenci; z provedených kontrol zveřejňuje výsledky a získané poznatky zobecňuje s cílem předejít dalším porušením předpisů; pro účely kontroly dělá rozborů nebo její provedení zaručuje; u oprávněných osob či orgánů zaručuje provedení rozborů.

Zaměstnanci ČOI (inspektoři) při plnění kontrolních úkolů se prokazují služebním průkazem. Při konání kontroly, kterou provádí inspektor, může využít zvukové, obrazové nebo obojetné zápisy. Pokud nemůže získat tyto záznamy jiným způsobem, může tak být i bez vědomí kontrolované osoby. Právo na ochranu soukromí a osobního života není dotčeno co se týče fyzické osoby.

Tabulka 1 – Kraje a sídla inspektorátů dle územní působnosti

Kraj	Sídlo
Středočeský a Hlavní město Praha	Praha
Jihočeský a Vysočina	České Budějovice
Plzeňský a Karlovarský	Plzeň
Ústecký a Liberecký	Ústí nad Labem
Královéhradecký a Pardubický	Hradec Králové
Jihomoravský a Zlínský	Brně
Olomoucký a Moravskoslezský	Ostrava

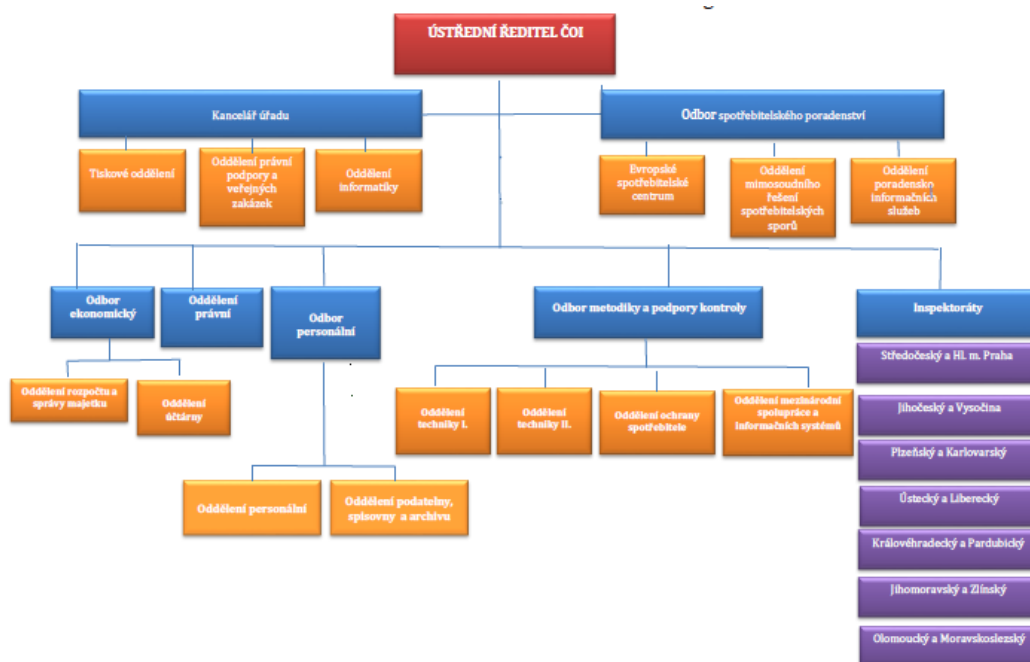
Zdroj: Zákon č. 64/1986 Sb., zákon o České obchodní inspekci

3.2 Působnost úřadu

Česká obchodní inspekce (ČOI) je podřízena Ministerstvu průmyslu a obchodu ČR. V čele je ústřední ředitel, jmenuje ho v souladu se zákonem o státní službě ministr průmyslu a obchodu. ČOI byla ustavena zákonem č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci. [22]

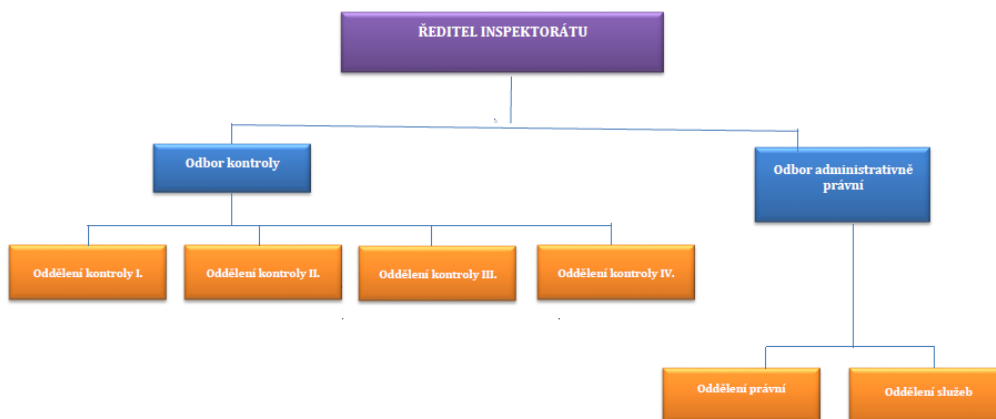
Česká obchodní inspekce zjišťuje v rámci své působnosti u kontrolovaných osob nedostatky včetně jejich příčin a požaduje, navrhuje způsob, jejich odstranění. Postupně kontroluje, zda kontrolovaná osoba směřuje k odstranění zjištěných nedostatků. Snaží se využít odhalených nedostatků k prevenci jejich vzniku a příčin v budoucnu, a to prostřednictvím výchovného působení či zveřejňováním výsledků kontrol. Ověřuje jakost a bezpečnost výrobků a zboží nebo možnou přítomnost nekalé obchodní praktiky na základě rozborů. Nicméně ČOI nemá v kompetenci kontrolu jakost potravin, pokrmů a tabákových výrobků.

Výrobky a službami se ČOI zabývá pouze pokud se jedná o poctivost prodeje nebo omezení prodeje určitým skupinám spotřebitelů. Co se týče kvality potravinářských výrobků, zabývá se tím Státní zemědělská a potravinářská inspekce. Dále patří do její působnosti ukládání sankcí či jiných opatření a dozorová činnost v rámci přeshraniční spolupráce. [9]



Obrázek 1 – Organizační struktura

Zdroj: Organizační struktura – COI. COI – Česká obchodní inspekce kontroluje a dozoruje právnické a fyzické osoby prodávající nebo dodávající výrobky a zboží na vnitřní trh, poskytující služby nebo vyvíjející jinou podobnou činnost na vnitřním trhu, poskytující spotřebitelský úvěr nebo provozující tržiště (tržnice) pokud podle zvláštních právních předpisů nevykonává dozor jiný správní úřad. [online]. Copyright © Česká obchodní inspekce, Všechna práva vyhrazena [cit. 29.09.2019]. Dostupné z: <https://www.coi.cz/o-coi/organizacni-struktura/>



Obrázek 2 – Organizační schéma inspektorátu

Zdroj: Organizační struktura – COI. COI – Česká obchodní inspekce kontroluje a dozoruje právnické a fyzické osoby prodávající nebo dodávající výrobky a zboží na vnitřní trh, poskytující služby nebo vyvíjející jinou podobnou činnost na vnitřním trhu, poskytující spotřebitelský úvěr nebo provozující tržiště (tržnice) pokud podle zvláštních právních předpisů nevykonává dozor jiný správní úřad. [online]. Copyright © Česká obchodní inspekce, Všechna práva vyhrazena [cit. 29.09.2019]. Dostupné z: <https://www.coi.cz/o-coi/organizacni-struktura/>

3.3 Vize a poslání

Vizi České obchodní inspekce je řádně vykonávat roli dozorčího orgánu nad trhem a pomoci tak rozvíjet jednotný trh EU společně s „ochranou práv spotřebitelů i oprávněných zájmů hospodářských subjektů působících na tomto trhu“. [24]

ČOI si určila cíle, kterými chce své vize dosáhnout. Jedná se především o tyto cíle: vyvážený a nestranný dozor; spolupráce s orgány státní správy a nevládními organizacemi; spolupráce s orgány EU; preventivní působení v oblasti ochrany spotřebitele; podíl na vytváření a uplatňování politiky státu a udržování a rozvoj míry ochrany spotřebitele. Snaží se působit tam, kde se spotřebitel nemůže chránit sám.

Ochranu práv spotřebitelů a „oprávněných zájmů společnosti při uvádění výrobků a poskytování služeb na jednotném trhu EU“ [24] je úkolem České obchodní inspekce.

ČOI se dále podílí na vytváření rovných podmínek pro hospodářské subjekty, které přicházejí s výrobky a službami na jednotný trh. Ten se pak snaží rozvíjet pomocí vzájemné komunikace se zmíněnými subjekty.

Strategie České obchodní inspekce 2017-2021 je dokument, který by měl naplňovat své poslání a vize. [24]

3.4 Právní předpisy

Hlavním právním předpisem je už výše zmiňovaný zákon č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci.

Dalšími zákony nad jejichž plnění ČOI ve vymezeném rozsahu vykonává dozor:

Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele vychází z předpisů Evropské unie, reguluje tím podmínky podnikání, a to v ohledu ochrany spotřebitele. Ohledně spotřebitelských sporů se zabývá i mimosoudním řešením. Zákon se vztahuje na prodej či nabízení výrobku a služeb v České republice. Spadají sem i případy, pokud se jedná o plnění související s podnikatelskou činností v České republice.

§ 3 stanovuje co prodejce musí dodržovat. Jde o tyto povinnosti: prodej odpovídající hmotnosti, míry nebo množství a umožnit spotřebiteli si vše překontrolovat; dodržovat jakostní normy; prodávání, poskytování a účtování cen musí být podle cenových předpisů.

§ 9 - § 13 určuje, že má prodejce povinnost informovat své zákazníky o vlastnostech výrobků nebo o charakteru služeb, které poskytuje. Měl by poučit spotřebitele o tom, jak se výrobek používá, udržuje a jestli z něj plynou nějaká nebezpečí, při špatném používání. Další činnost, kterou musí prodávající dodržovat je, že výrobky, které prodává musí být srozumitelně a na viditelném místě označeny tak, abychom jako spotřebitelé poznali, od jakého jsou výrobce, dovozce nebo dodavatele. Pokud toto označení není možné, měl by je sdělit zákazníkovi na vyžádání. Proávající nemá právo z těchto výrobků odstraňovat nebo měnit údaje. U vybraných výrobků musí být navíc uveden: název; hmotnost; množství; velikost či rozměry. Jestli je potřeba se k prodané věci chovat s určitými pravidly, je potřeba spotřebitele seznámit s návodem. Prodejce musí také spotřebitele upozornit na to, pokud je výrobek použit nebo má nějakou vadu, tyto produkty musí být odděleny od ostatních a vada musí být zmíněna i na dokladu.

Prodávající má povinnost spotřebiteli poskytované písemné informace zajistit v českém jazyce. Pokud byly použity symboly a spotřebitel jim nerozumí, měl by mu je prodejce vysvětlit

nebo najít jiný vhodný způsob, jak mu tyto informace zpřístupnit. Co se týče e-shopů, prodávající je povinen předem zřetelně informovat, jestli má dodání výrobku nějaká omezení a jaký způsob platby akceptují.

Ohledně toho: v jakém rozsahu; za jakých podmínek; jakým způsobem a kde může zákazník reklamovat daný výrobek by měl být opět informován od prodejce. Pokud k této situaci dojde, může zákazník zboží přinést na prodejnu, sídlo nebo místo podnikání. Proávající musí vystavit písemné potvrzení o tom: kdy k reklamaci došlo; co je obsahem; způsob jakým má být reklamáce vyřízena; potvrzení data a způsobu jakým byla reklamáce vyřízena; potvrzení o délce opravy. V nepříjemné situaci pro zákazníka může dojít i k zamítnutí reklamáce, opět musí být písemné zdůvodnění. Reklamace musí být provedena nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, a to nejlépe bez zbytečného odkladu.

§ 15 a § 16 dovoluje spotřebiteli se na výrobek předem podívat nebo přezkontrolovat, než dojde ke koupi. Proávající má povinnost písemně potvrdit převzetí objednávky, pokud zákazník na službu nečeká. Mezi náležitosti potvrzení můžeme zařadit: co je předmětem služby; rozsah; jakost; termín plnění a cenu za kterou je služba poskytována. „*V případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory, kdy zboží bylo doručeno spotřebiteli domů v době uzavření smlouvy, je nicméně obchodník povinen vyzvednout zboží na své náklady, pokud povaha zboží obvykle neumožňuje odeslat je zpět poštou*“. [8] Pokud zákazník vyžaduje potvrzení o platbě, prodávající je povinen mu ho vydat a uvést: datum prodeje; prodejní cenu; o jaký výrobek nebo službu jde a samozřejmě údaje, podle kterých budeme moci prodávajícího identifikovat.

Celý tento zákon definuje povinnosti, které pak kontroluje ČOI. Především § 23 vymezuje kompetence České obchodní inspekce. Inspektor, který provedl kontrolu na trhu u výrobků, za které odpovídá celní úřad a označil je za nevyhovující, zajistí je a předá celnímu úřadu. ČOI kontroluje dodržování předpisů EU ohledně názvů textilních vláken a označování materiálového složení textilních výrobků. Provádí dozor u spotřebitelských smluv, ve kterých se prozatímne užívá ubytovací zařízení či nějaká rekreační služba, které vyplývají z občanského zákoníku. Dohlíží i na dodržování povinností u spotřebitelských sporů, které se vedou on-line. Česká obchodní inspekce je oprávněna k tomu, aby vydávala závazné pokyny k odstranění zjištěných nedostatků. Může dojít i k pozastavení prodeje či uzavření provozovny z důvodu přímého ohrožení života, zdraví nebo majetku. Jestliže je to velice naléhavé, může tak být rozhodnuto ústně a písemné stanovisko neprodleně doručeno. Proti těmto rozhodnutím se lze

odvolat do 3 dnů od doručení písemného rozhodnutí. Pokud prodejce uvede provozovnu do nezávadného stavu může opět začít prodávat nebo otevřít provozovnu, a to pouze se souhlasem orgánu, který o uzavření rozhodl. ČOI může chtít výrobek, který je nebezpečný, stáhnout z trhu, učiní tak výrobce; dovozce; dodavatel nebo prodávající. Jestli výrobek ohrožuje na životě, zdraví nebo majetku může nařídít jeho zničení, a to na náklady toho, kdo nesplnil povinnost zpětného převzetí nebo vrácení. V její kompetenci je i udělování pokut.

Zákon č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků stanoví povinnosti a mechanismy, které mají zajistit, aby se na trhu nevyskytovaly výrobky nebezpečné pro spotřebitele. Dozor nad jeho plněním provádějí různé orgány podle toho, zda daný výrobek svou povahou spadá do jejich působnosti. Pokud nelze stanovit, do které působnosti výrobek spadá, je příslušný České obchodní inspekci.

ČOI zde dozoruje, jestli jsou na trh a do oběhu vydávány bezpečné výrobky. ČOI má tuto kompetenci, pokud zvláštní právní předpis neurčuje jiný orgán. Může: odebírat vzorky; ověřovat, jestli skutečné vlastnosti výrobku odpovídají požadovaným; včas upozornit osoby, které mohou být ohroženy daným výrobkem; zakázat distribuci výrobku na trh atd.

Zákon č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky uvádí, že určité skupiny výrobků, které stanoví prováděcí nařízení vlády, musejí před uvedením na trh projít předchozím posouzením tak, aby neohrožovaly zdraví nebo bezpečnost osob, majetek nebo životní prostředí, popř. jiný veřejný zájem. Tento proces tzv. posouzení shody se završuje tím, že výrobek je opatřen příslušným označením, typicky jde o písmena CE. Dozor nad zákonem o technických požadavcích na výrobky provádí ve většině oblastí Česká obchodní inspekce, nicméně může to být i jiný orgán stanovený zvláštním zákonem, např. Státní ústav pro kontrolu léčiv (u zdravotnických prostředků).

ČOI může kontrolovat: zda výrobky splňují podmínky dané tímto zákonem; jestli stavební výrobky mají označení CE; plnění povinností hospodářských subjektů. Pokud zvláštní právní předpis neurčuje jiný dozorcí orgán, kterým může být Český báňský úřad nebo Drážní úřad.

Dalším je zákon č. 90/2016 Sb., o posuzování shody stanovených výrobků při jejich dodávání na trh. U tohoto předpisu se uplatňují obdobné základní charakteristiky jako v případě výše uvedeného zákona č. 22/1997 Sb. Jedná se o pozdější, hlouběji rozpracovaný systém

uvádění daných výrobků na trh. Tento zákon je určen v právním řádu ČR k zajištění aplikace evropských předpisů vypracovaných již dle tzv. nového legislativního rámce.

Pokud jiný zákon nestanoví, provádí kontroly ČOI. Zajímá se především o to zda: jsou výrobky buď na trhu, v provozu nebo použity pro vlastní potřebu ve shodě s požadavky; naplňuje své povinnosti hospodářský subjekt; označení CE nemají některé výrobky neoprávněně.

Zákon č. 477/2001 Sb., o obalech by měl předcházet tvorbě odpadů z obalů a tím pádem chránit životní prostředí. ČOI je jedním ze správních úřadů v dané oblasti a kontroluje plnění povinností týkajících se prevence, uvádění obalů na trh nebo do oběhu, jejich označování a opakovaného použití (s výjimkou obalů kosmetických prostředků), obalů, které přicházejí do přímého styku s potravinami, obalů léčivých přípravků a obalů surovin pro přípravu humánních léčivých přípravků. Kontroluje zajištění zpětného odběru obalů osobami, které uvádějí obaly nebo balené výrobky na trh nebo do oběhu prodejem spotřebiteli. Kontroluje zajištění prodeje piva ve vratných zálohovaných obalech u právnických osob nebo fyzických osob oprávněných k podnikání, které uvádějí tyto balené nápoje na trh nebo do oběhu prodejem spotřebiteli.

Náplní kontroly ČIO je: prevence, vydávání a stahování obalů z trhu; označování obalů a jejich opakované používání; kontroluje, jestli prodejce vyžaduje po spotřebiteli zpětné vrácení obalu; kontroluje prodej kde se jedná o nápoje ve vrtných zálohovaných obalech;

ČOI projednává i přestupky společně s Krajskou hygienickou stanicí, Státní zemědělskou a potravinářskou inspekcí, Státním ústavem pro kontrolu léčiv, Ústavem pro státní kontrolu veterinárních biopreparátů a léčiv nebo Česká inspekce životního prostředí. Přestupek ukládá ten, kdo zahájil řízení jako první.

Dále Česká obchodní inspekce může své kompetence využívat dle následujících zákonů: Zákon č. 201/2012 Sb., o ochraně ovzduší; Zákon č. 311/2006 Sb., o pohonných hmotách; Zákon č. 65/2017 Sb., o ochraně zdraví před škodlivými účinky návykových látek; Zákon č. 353/2003 Sb., o spotřebních daních; Zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku; Zákon č. 189/1999 Sb., o nouzových zásobách ropy; Zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu; Zákon č. 56/2001 Sb., o podmínkách provozu vozidel na pozemních komunikacích; Zákon č. 247/2006 Sb., o omezení nočního provozu zastaváren a některých jiných provozoven v noční době; Zákon č. 73/2012 Sb., o látkách, které poškozují ozonovou vrstvu,

a o fluorovaných skleníkových plynech; Zákon č. 185/2001 Sb., o odpadech; Zákon č. 206/2015 Sb., o pyrotechnických výrobcích a zacházení s nimi; Zákon č. 307/2013 Sb., o povinném značení lihu; Zákon č. 226/2013 Sb., o uvádění dřeva a dřevařských výrobků na trh; Zákon č. 223/2016 Sb., o prodejní době v maloobchodě a velkoobchodě.

3.5 Spolupráce na mezinárodní úrovni

Součástí pracovní skupiny ADCO se ČOI stala v roce 2004, což je mezinárodní pracovní skupina Evropské unie. Ty se zaměřují na problematiku jednotlivých sektorových směrnic. [23] Zasedají jednou až dvakrát ročně, kde diskutují ohledně otázek týkajících se dozoru nad trhem, který je v jejich působnosti. Další náplní práce je například předávání si informací o nevyhovujících výrobcích. ČOI se zapojuje do 18 skupin ADCO z celkového počtu 28 skupin. [24]

Za rok 2018 „se ČOI zapojila do kontrolní akce pořádané pracovní skupinou pro spotřebiče plyných paliv zaměřené na přenositelné plynové ohřívače a do kontrolní akce pořádané pracovní skupinou pro rádiová zařízení zaměřené na rušení meteorologických radarů zařízeními WLAN“. [24]

ČOI je též členem neziskové organizace PROSAFE pro orgány dozoru nad trhem. Tato organizace se tedy zaměřuje na „testování výrobků, které spadají pod různé výrobní směrnice“. [23] V loňském roce se účastnila projektu JA2016, který se týkal všeobecné bezpečnosti výrobků, zejména hraček a elektrických spotřebičů. [24]

Dalším systémem umožňující mezinárodní spolupráci je elektronická databáze CPCS (Consumer Protection Cooperation System). Slouží ke snazší výměně informací, které mohou poukazovat na možné porušení práv spotřebitele a k podání žádosti o donucovací opatření. [23]

K efektivní výměně informací o kontrolovaných výrobcích se pak využívá informační systém ICSMS (Information and Communication System on Market Surveillance). [23] „Zabezpečuje aktivování nebo deaktivování přístupů do systému pro jiné dozorové orgány v České republice“. [24] Tento systém se skládá ze dvou částí. První z nich je část veřejná, která je určena především pro spotřebitele a výrobce. Ti se zde mohou dozvědět základní

informace o daném výrobku a jeho nesouladu s danými výrobními směrnici a normami. Neveřejná část soustřeďuje již detailnější informace týkající se kontroly výrobků. Určena je pro pracovníky administrativy EU, dozorových orgánů a celní správy. [23]

Systém ICSMS je pak dále stále více propojený se systémem RAPEX (Rapid Alert System for Non-Food Products), který plní funkci výstražného systému o přímo či nepřímo nebezpečných spotřebitelských výrobcích nepotravinářského charakteru, které by mohly nějakým způsobem ohrozit spotřebitele. Výjimku tvoří pouze výrobky z oblasti farmacie. Stejně jako ICSMS se i RAPEX dělí na veřejnou a neveřejnou část. RAPEX umožňuje rychlou výměnu informací o opatřeních, která by měla zabránit, omezit nebo podmínit distribuci výrobků na trh nebo jejich používání, které představují výše zmíněná rizika. „*Mezi členskými státy EU, Islandem, Lichtenštejnem, Norskem a Evropskou komisí*“. [23] Kontaktním bodem za Českou republiku je Ministerstvo průmyslu a obchodu. Systém je zakomponován v zákoně č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků a nařízením vlády ČR č. 396/2004 Sb., o postupech, obsahu a formě informace o výskytu nebezpečných nepotravinářských výrobků. [23]

3.6 Mimo kontrolní činnost

Česká obchodní inspekce zprostředkovává mimo jiné také poradensko informační služby. Jsou tím míněna doporučení spotřebitelům a podnikatelům. Tyto rady však nejsou nijak právně závazné, tuto pravomoc mají ve většině případů soudy, a konečné rozhodnutí ze strany soudu či jiného útvaru ČOI se může lišit. Na ČOI se ročně ohledně poradenské činnosti obrací přibližně 21 000 tazatelů. [21]

Evropské spotřebitelské centrum pak poskytuje doporučení spotřebitelům ve sporech s podnikateli jiných zemí Evropské unie a informace o právech při nakupování v evropských státech, Norsku a Islandu. [12]

ČOI je též jedním z orgánů, který zajišťuje mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, zkráceně ADR (alternative dispute resolution), které bylo spuštěno 1.2. 2016. Cílem je dojít k příměří a dohodě zúčastněných stran.

Návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu musí splňovat náležitosti obsažené v zákoně o ochraně spotřebitele a Pravidlech pro mimosoudní řešení sporů. Náležitostmi návrhu jsou: údaje o sporných stranách; uvedení rozhodných skutečností o vedeném sporu a možné řešení, kterého se domáhá navrhovatel. Návrh však musí obsahovat doklad o snaze vyřešit spor přímo s podnikatelem a kopie písemností, které by tato tvrzení potvrzovala. Jde především o uzavřenou smlouvu či další korespondenci mezi stranami.

Pokud již v dané věci nerozhodl soud; nebyl vydán rozhodčí nález; strany neuzavřely mimosoudní dohodu nebo nebylo zahájeno soudní řízení, rozhodčí řízení nebo mimosoudní řešení spotřebitelského sporu, může se zahájit ADR řízení.

ČOI zde nemá pravomoc závazně rozhodnout, ta přísluší soudu, a nesmí strany ke vzájemné dohodě nutit. V rámci ADR je zapotřebí, aby byl spotřebitel jednou ze stran příslušné smlouvy a plnil nebo se zavázal k peněžitému plnění druhé straně. Zde je pak třeba prokázat oprávněnost nároku vyřčený spotřebitelem.

Nejčastěji se jedná o spory, které se týkají reklamace zboží či služeb. Zda byla reklamace zamítnuta oprávněně či nikoliv již ČOI posoudit nemůže. Stejně tak nelze pomoci v případech, kdy návrh nepodá spotřebitel, dojde-li k uplynutí lhůty 1 roku od uplatnění prvního nároku u podnikatele nebo pokud není navrhovatel jednou ze stran smlouvy. [15]

3.7 Aktuální problémy

Česká obchodní inspekce obdržela od roku 2015, okolo 83 podnětů, které se týkaly společnosti „Český mincovní obchod“. Jedná se o firmu HMK GmbH sídlící ve Švýcarsku, jež má v České republice partnerskou společnost. Provedeno bylo 10 kontrol a uloženo celkem 5 pokut, a to ve výši 1 580 000 Kč z níž byla prozatím zaplácena částka zhruba 530 000 Kč. Konkrétně došlo k užití klamavé obchodní praxe. Dle kontrol inspektorů se jednalo o *„agresivní obchodní politiku, která spočívala v zasilání nevyžádaných zásilek, dále pak prodávající nepravdivě informoval kupujícího o kameni na pamětní minci, o kterém tvrdil, že se jedná o český granát“*. [11] Společnost Český mincovní obchod s rozhodnutím ČOI nesouhlasí, a proto podala žalobu ke správnímu soudu. [11]

Další kontroly ze strany ČOI se týkají nabídky a poskytování služeb v souvislosti s uzavíráním smluv o dodávkách energií. Ve 3. čtvrtletí bylo provedeno celkem 7 kontrol, přičemž u všech bylo zjištěno porušení zákona. Desítky spotřebitelských smluv mohou být v rámci jedné kontroly posuzovány, tyto smlouvy využívá ČOI při svých kontrolách. Ve většině případů došlo k porušení zákona o ochraně spotřebitele. Jednalo se o klamavé konání a opomenutí, neinformování spotřebitele o subjektu mimosoudního řešení sporů a vytvoření podmínek bránící výkonu kontroly. Celkem byly uloženy 4 pokuty, a to ve výši 1 690 000 Kč. Z důvodu zjištěných nedostatků ve všech provedených kontrolách budou v příštím čtvrtletí kontroly nabídek a poskytování služeb souvisejících s uzavíráním smluv o dodávkách energií provedeny opětovně. [26]

3.8 Nové kompetence

Geoblocking znamená blokování internetového obsahu podle země, ve které spotřebitel žije. [16] Dne 3.12. 2018 nabylo účinnosti nařízení EU 2018/302, tedy nařízení o zákazu geoblockingu. [25] V České republice byla novela zákona o ochraně spotřebitele podepsána prezidentem dne 4. 7. 2019 a na její dodržování dohlíží Česká obchodní inspekce. [13]

Cílem nařízení je umožnit spotřebitelům přístup k online rozhraním, zboží, službám a odstranit diskriminaci související s platbami, a to bez ohledu na jejich státní příslušnost. [25]

„Tato liberalizace se vztahuje pouze na internetový obsah určený přímo k prodeji, ne na obsah financovaný z reklamy nebo veřejných zdrojů“. [16]

Ohledně různých kategorií zboží a služeb existují výjimky. Jedná se například o finanční služby, zdravotní služby, dopravní služby, telekomunikační služby, hazardní hry a audiovizuální služby. Pokud jde o rozdílné zdanění, úpravu autorského práva apod., můžeme mluvit o odůvodnění odlišného právního prostředí mezi jednotlivými státy. [25]

Co se týče sankcí, tak minimální hranice pokuty není stanovena a maximální možná výše pokuty se může dostat až na hranici 3 milionů korun. [20]

Dále Ministerstvo průmyslu a obchodu připravuje zákon o stavebních výrobcích a jejich použití do staveb. Ten by měl řešit uvádění těchto výrobků na trh a pravidla pro jejich použití do staveb v České republice, a to po vzoru ostatních zemí EU. [19]

Myšlenkou je vytvořit jednotný právní předpis, který vychází ze zákona č. 90/2016 Sb., o posuzování shody. Důvodem je odlišná povaha stavebních výrobků od ostatních a dále pak rozdílné požadavky při jejich uvádění na trh. [27]

ČOI tímto zákonem rozšíří své kompetence a bude tedy zajišťovat kontrolu dodávaných stavebních výrobků na stavbu. [19]

V oblasti stavebních výrobků, která jsou ve shodě s doporučeními z roku 2014 „Koncepte legislativního řešení problematiky stavebních výrobků“ a vládním usnesením č. 872 ze dne 5. října roku 2016, kterým vláda návrh věcného záměru „*zákon o stavebních výrobcích a jejich použití do staveb s úpravami podle připomínek uvedených ve stanovisku Legislativní rady vlády*“ [27] schválila zpracování samostatného právního předpisu.

Účinnost zákona má vzejít v platnost 1. 1. 2022, *s výjimkou ustanovení týkající se autorizovaných osob (§ 18, 30, 31, 32 odst. 5, § 47 odst. 3 písm. a)),* nabýt účinnost má 1. 1. 2021. [19]

4 Správní dozor

Mluví-li se o správním dozoru, pak je tím míněna činnost dozorčího orgánu, který sleduje chování jemu nepodřízených subjektů a porovnává ho s chováním, které je dle právních předpisů žádoucí. [2]

Sleduje se bezpečnost a dodržování podmínek pro uvádění výrobků na trh; zachování obecných podmínek ochrany spotřebitele; internetový prodej a jakost pohonných hmot. Sledovanými oblastmi mohou být i duševní vlastnictví, předváděcí akce, pneuservisy a autobazary. [28]

4.1 Průběh správního dozoru

Činnost správního dozoru může být soustavná, jednorázová, plánovaná, následná, průběžná nebo na základě podnětu. Oproti soukromému právu se správní dozor využívá k ochraně objektivního práva. Samotný výkon této činnosti je v rukou dozorčího orgánu, kterým může být v závislosti na jednotlivých sekcích veřejné správy jiný orgán. K zahájení dozoru dochází vždy z úřední pravomoci a „*k výkonu jeho pravomoci je nutné konkrétní zákonné zmocnění*“. [9] Mezi nejpodstatnější pramen práva v oblasti správního dozoru řadíme zákon č. 255/2012 Sb., o kontrole, jinými slovy kontrolní řád.

Správní orgány jsou věcně příslušné rozhodovat ve věcech, jež jim jsou uloženy zákonem, v opačném případě, kdy není správní orgán věcně ani místně příslušný, je povinen věc okamžitě usnesením předat příslušnému správnímu orgánu a informovat o tom též podatele věci.

Z dozorčích orgánů působících v oblasti ochrany spotřebitele je možno zmínit Českou obchodní inspekci; Státní zemědělskou a potravinářskou inspekci; krajské hygienické stanice; Státní veterinární správu, krajské veterinární správy a Městskou veterinární správu v Praze; obecní živnostenské úřady; Český úřad pro zkoušení zbraní a střeliva; Českou národní banku; Státní ústav pro kontrolu léčiv; Energetický regulační úřad; Český telekomunikační úřad a Úřad pro ochranu osobních údajů. [9]

4.2 Kontrolní řád

Zákon č. 255/2012 Sb., o kontrole, jinými slovy kontrolní řád, představuje souhrn předpisů pro postup při kontrole, který je možný, až na několik výjimek, aplikovat na téměř všechny druhy kontrolní činnosti, přičemž se stal novým obecným předpisem v oblasti kontroly dne 1.1. 2014, kdy nahradil do té doby platný zákon č. 552/1991 Sb., o statní kontrole.

Z hlediska působnosti tento zákon upravuje postup orgánů, myšleno kontrolního orgánu, v případě, že vykonávají působnost v oblasti veřejné správy a při kontrole fungování orgánů, míněno kontrolované osoby.

Tento zákon též upravuje průběh kontroly při výkonu státní správy. Využívá se při kontrole činnosti právnických osob, jež jsou zřízeny státem či územním samosprávným celkem a provozovány zakladatelem. Avšak nesmí se jednat o kontrolu činnosti právnických osob, která je upravena předpisy soukromého práva.

Kontrolní řád obsahuje ustanovení, které se věnuje ukládání práv a povinností a také nástroje „zajišťující uplatnění práv a vynucování povinností“. [9] V případě, že dojde k neplnění povinností uložených kontrolovaným osobám je v kompetenci kontrolního orgánu uložení sankce v podobě pokuty. [9]

4.3 Fáze kontroly

Jak už uvádí kapitola, kontrola prochází několika fázemi. Než dojde k samotné kontrole, mohou být provedeny úkony, které jí předchází. Poté následuje zahájení kontroly, ze které musí být vystaven protokol. Poslední fází kontroly je její ukončení.

4.3.1 Úkony předcházející kontrole

Samotné kontrole nemusí, ale mohou předcházet úkony na základě nichž kontrolní orgán posoudí, zda kontrolu zahájit. Skutečnosti získané z těchto úkonů pak slouží jako podklady pro kontrolní zjištění, například čemu při kontrole věnovat zvýšenou pozornost. Tyto úkony budou vykonávat fyzické osoby k tomu určené kontrolním orgánem.

Důležité je ujasnit si práva a povinnosti kontrolního orgánu. Jelikož se jedná o úkony předcházející kontrole, není možné využít oprávnění daná § 7 a 8 Kontrolního řádu, respektive

nelze takové povinnosti vynucovat ukládáním sankcí podle zákona o kontrole. Spolupráce ze strany kontrolovaného by měla tedy být v tomto předběžném stádiu dobrovolná.

Kontrolní orgán může úkony před samotnou kontrolou provádět vůči kontrolované i povinné osobě, nicméně je nutné podotknout, že v této fázi nemají tyto osoby vůči kontrolnímu orgánu žádné povinnosti.

Kontrolující, společně s přizvanými osobami, je pak vázán mlčenlivostí o všech skutečnostech, o kterých se dozvěděl a nesmí je nijak zneužívat.

Pokud zvláštní právní předpis nestanoví jinak, platí, že dojde-li kontrolní orgán k závěru, že kontrolovaná osoba nějakým způsobem porušila povinnosti vyplývající z jiných právních předpisů nebo které jí byly na základě těchto předpisů uloženy, pak by měl zahájit kontrolu.

V opačném případě dojde ze strany kontrolního orgánu k uzavření věci a sepsání záznamu. Ten by měl mít písemnou podobu a obsahovat veškeré skutečnosti, které se k provedeným úkonům vztahují. Můžeme jmenovat zejména tyto: informace o tom, kdo úkon prováděl; kterým právním předpisem se řídil; určit osobu, u které byl prováděn úkon nebo jinou povinnou osobu; co bylo předmětem kontroly; výstup daného úkonu včetně nedostatků a podkladů k celé kontrole.

Jak již bylo zmíněno výše, tak skutečnosti získané při provedených úkonech lze využít pro kontrolní zjištění, což je vlastně cílem těchto předběžných šetření. Podmínkou však zůstává, aby na „*tyto úkony navazovala samotná kontrola. Musí zde být místní, časová a věcná souvislost mezi těmito úkony a kontrolou*“. [3]

Jestliže byly úkony provedeny na základě vnějšího podnětu, tak je potřeba informovat podatele. [3]

4.3.2 Průběh kontroly

Kontrolou se zpravidla pověřují stejné fyzické osoby, které vykonávaly úkony této kontrole předcházející. Vybrání jsou vedoucím kontrolního orgánu nebo jím zvolenou osobou. „*Zákon předpokládá dvě formy takového pověření ke kontrole*“. [3] Jednou z nich je písemná forma pověření k jednotlivé kontrole. Druhou formou pověření je pak průkaz, zde je však nutné,

aby tak stanovil jiný právní předpis. Například zaměstnanci České obchodní inspekce se při výkonu svých kontrolních úkolů prokazují průkazem, který jim příslušný orgán vydal, a jež jim slouží jako pověření ke kontrole.

Dle § 5 odst. 1 Kontrolního řádu kontrolní orgán zahajuje kontrolu z moci úřední, tedy ve veřejném zájmu. Pokud zvláštní právní předpis nestanoví jinak, nemá nikdo právo na to, aby byla kontrola z moci úřední zahájena.

Nevylučuje se ani možnost zahájení kontroly z moci úřední skrze podání podnětu. Zmíněné skutečnosti posoudí kontrolní orgán, který následně rozhodne, zda kontrolu z moci úřední zahájí či nikoliv. Tento podnět může podat kdokoliv, tedy jak fyzická či právnická osoba, tak i orgán veřejné moci.

Nicméně to, že kontrolu lze uskutečnit na základě podnětu neznamena, že ji kontrolní orgán nemůže zahájit i z vlastní iniciativy nebo s ohledem na zpracovaný plán kontrol.

Následuje v § 5 odst. 2, kde jsou uvedeny hned tři případy, kdy je kontrola zahájena. Tyto situace nejsou jedna na druhé nijak závislé. Nestanoví-li zvláštní právní předpis jinak, zvolení způsobu zahájení kontroly je v rukou kontrolujícího.

Kontrola je zahájena prvním kontrolním úkonem, jímž je v prvním případě předložení pověření ke kontrole kontrolované osobě nebo jiné osobě, která kontrolované osobě dodává nebo dodala zboží nebo ho od ní odebrala či odebírá, koná nebo konala pro ni práce, anebo jí poskytuje nebo poskytovala služby nebo její služby využívala či využívá, případně se na této činnosti podílí nebo podílela (dále jen „povinná osoba“), jež je přítomna na místě kontroly.

Tento první případ se použije především v situaci, kdy není možné využít druhého případu. Například z důvodu snahy překazit záměr dané kontroly, zbavením se dokumentů či jiných náležitostí spjatých s kontrolou, kontrolovanou nebo povinnou osobou.

V druhém případě se jedná o „*doručení oznámení o zahájení kontroly kontrolované osobě; součástí oznámení musí být pověření ke kontrole, anebo seznam kontrolujících*“. [3]

K doručení oznámení se přednostně využívá veřejné datové sítě do datové schránky, jestliže nelze tento způsob využít, pak kontrolní orgán doručí oznámení sám nebo skrze provozovatele poštovních služeb.

Zmíněný způsob zahájení kontroly se používá především v případech, kdy se není třeba obávat nebezpečí z prodlení nebo pokud je po kontrolované osobě zároveň vyžadována součinnost formou poskytnutí údajů či dokumentů. Využití jej lze také v situaci, kdy bude při kontrole prováděné na místě zapotřebí přítomnosti kontrolované osoby, popřípadě jejího zástupce.

V třetím případě je kontrola zahájena „*prvním z kontrolních úkonů bezprostředně předcházejících předložení pověření ke kontrole kontrolované osobě nebo povinné osobě, jež je přítomna na místě kontroly, pokud je provedení takových kontrolních úkonů k výkonu kontroly potřeba*“. [3]

Rozdílem mezi použitím tohoto případu oproti úkonům předcházejících kontrole je „*bezprostřednost předložení pověření ke kontrole kontrolované nebo povinné osobě po provedení kontrolního úkonu*“. [3] Výše zmíněným úkonem, bezprostředně předcházejícím předložení pověření ke kontrole kontrolované nebo povinné osobě, může být například kontrolní nákup. Zde se jedná tedy o způsob, pomocí něhož může kontrolující inkognito zjistit, zda kontrolovaný plní své „*povinnosti, které mu vyplývají z jiných právních předpisů nebo které mu byly uloženy na základě těchto předpisů*“. [3] Nicméně pokud lze získané skutečnosti získat i jinak, pak se mělo od tohoto způsobu zahájení kontroly upustit.

Na § 5 odst. 2 navazuje § 5 odst. 3, který uvádí, že je-li kontrola zahájena podle odstavce 2 písm. a) nebo c) (první a třetí případ) bez přítomnosti kontrolované osoby, informuje kontrolující kontrolovanou osobu o zahájení kontroly dodatečně. Toto zpětné informování kontrolované osoby by mělo být vykonáno písemnou formou a bez zbytečných odkladů, avšak kontrolní řád žádnou lhůtu k provedení výše zmíněného úkonu nestanovuje.

Protokol o kontrole je uveden v § 12 kontrolního řádu. V něm jsou pak uvedeny informace, které se vztahují k uskutečněné kontrole. Minimálně je jeho součástí označení kontrolního orgánu včetně kontrolujícího; uvedení právního předpisu, podle kterého se kontrola vykonala; identifikace přizvané osoby a proč byla ke kontrole přizvána; označení kontrolované osoby; co bylo předmětem kontroly; jakým úkonem a dnem byla kontrola zahájena; uvedení zjištěných opatření či analýza podkladů, den kdy byly provedeny a podle kterých lze sestavit kontrolní zjištění; kontrolní zjištění, které obsahuje nedostatky a porušené právní předpisy; poučení o tom komu podat možné námitky a s nimi spojené lhůty; datum vyhotovení a podpis kontrolujícího. Lhůta na vypracování protokolu o kontrole je stanovena na 30 dnů, a to ode dne

vykonání posledního úkonu kontroly, mimořádná lhůta je poté 60 dnů. Nakonec musí být kontrolované osobě kontrolním orgánem doručen stejnopis protokolu.

Ukončení kontroly se věnuje § 18 kontrolního řádu. Stanovuje opět několik případů, kdy se kontrola považuje za ukončenou. Určení okamžiku ukončení kontroly je důležité pro zajištění práv a povinností jak kontrolované, popřípadě povinné osoby, tak i osoby kontrolující či prizvané. Po ukončení kontroly již nelze po kontrolované a povinné osobě vyžadovat dodržování povinností, které jsou v zákonu o kontrole zakotveny.

V prvním případě dojde k ukončení kontroly marným uplynutím lhůty pro podání námitek nebo vzdáním se práva podat námitku. Lhůta pro podání námitek je 15 dnů ode dne, kdy byl doručen protokol o kontrole, není-li stanoveno jinak. Marným uplynutím této lhůty dojde k ukončení kontroly.

Druhá část tohoto případu říká, že je kontrola ukončena též vzdáním se práva podat námitku. Vzdání se práva podat námitky zbavuje kontrolovanou osobu možnosti podat námitky, byť by ještě neuplynula výše zmíněná lhůta. Tohoto práva je možné se vzdát teprve až po doručení protokolu o kontrole, protože jinak by se jednalo o jednání právně neúčinné.

Kontrola je ukončena též dnem doručení vyřízení námitek kontrolované osobě. Pokud kontrolující nevyhoví námitkám do 7 dnů od jejich doručení, převezme je osoba kontrolujícímu nadřízená a vyřídí je ve lhůtě 30 dnů od jejich doručení, a to takovým způsobem, že jim buď vyhoví, částečně vyhoví, nebo je zamítne. Nadřízená osoba kontrolujícího může námitky zamítnout, například pokud není zřejmé, proti jakému kontrolnímu zjištění směřují nebo pokud byla námitka podána neoprávněnou osobou.

Posledním případem, kdy je kontrola ukončena je den, ve kterém byly námitky předány k vyřízení správnímu orgánu (§ 14 odst. 3). Předání námitek je upraveno v § 14 odst. 3 dvěma případy. Správním orgánem může být buď kontrolní orgán, pokud je zahájení správního řízení s kontrolovanou osobou v přímé souvislosti se skutečnostmi uvedenými v protokole o kontrole, nebo správní orgán odlišný od kontrolního orgánu. Tomuto jinému správnímu orgánu lze námitky předat, je-li ke správnímu řízení příslušný a se souhlasem nadřízené osoby kontrolujícího kontrolního orgánu.

Kontrolovaná osoba musí být o předání námitek správnímu orgánu vyrozuměna kontrolním orgánem. Ten však nemá zákonem stanovenou lhůtu do kdy tak musí učinit, žádoucí

však je, aby tak bylo učiněno bezodkladně. Kontrola je tedy ukončena dnem předání námitek k vyřízení správnímu orgánu.

§ 14 odst. 3 dále uvádí, jestliže je však správní řízení zahájeno v přímé souvislosti pouze s některými skutečnostmi obsaženými v protokolu o kontrole, které lze od ostatních skutečností v daném protokolu o kontrole oddělit, postupuje se podle posledního výše zmíněného případu pouze ohledně námitek, které se týkají skutečností, k nimž je správní řízení zahájeno. Vyřízení námitek se uvede v odůvodnění rozhodnutí vydaného v rámci tohoto správního řízení. [3]

4.4 Praktické příklady

Rozsudek NSS ohledně udělení pokuty ve výši 2 mil. Kč bankovní společnosti lze dohledat pod spisovou značkou 10 As 149/2015-35. Spor je veden na základě porušení § 5 a § 6 zákona č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru. Zásadní nedostatek byl shledán ve špatném výpočtu roční procentní sazby nákladů (RPSN). NSS dal za pravdu České obchodní inspekci, respektive krajskému soudu.

Spisová značka 7 As 24/2013-28 označuje rozsudek NSS, který se zabýval kasační stížností podanou stavební společností. Ta se dle České obchodní inspekce dopustila správního deliktu 6.10. 2011. Jednalo se o nedostatečné informování spotřebitelů o cenách výrobků na základě § 12 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Nejvyšším správním soudem byla uznána udělená pokuta 8 000 Kč a kasační stížnost zamítnuta.

Společnost zabývající se realizací kuchyní žalovala ČOI kvůli pokutě na základě § 6 § 12 a § 24 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Společnost se dopustila diskriminace na webových stránkách a při poskytování služeb zákazníka neinformoval o cenových předpisech. Pokuta byla vyčíslena na 25 000 Kč. Spor se dostal až k NSS, který rozhodl ve prospěch ČOI. Rozsudek nalezneme pod spisovou značkou 29 A 115/2016-120.

Rozsudek pod spisovou značkou 2 As 269/2016-36 pojednává o porušení § 13 § 23 a § 24 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Společnost zprostředkovávající dodávku stavebního materiálu nepřijala reklamaci od spotřebitele, jelikož nebyl v pozici prodejce, ale pouze zprostředkovatele služeb. Uložená pokuta ČOI ve výši 5 000 Kč nebyla oprávněná, proto NSS rozhodnutí zrušil ve prospěch společnosti.

Ve spisové značce 4 As 284/2019–22, NSS kasační stížnost zastavuje z důvodu vzetí zpět kasační stížnosti. Čerpací stanice obdržela na základě kontroly, za porušení

§ 3 odst. 1 zákona č. 311/2006 Sb., o pohonných hmotách, pokutu ve výši 1,5 mil. Kč. Krajský soud částku snížil na 500 000 Kč.

4.5 Sankce

Pokud prodejce poruší některý zákon uvedený v kapitole 3.4. může Česká obchodní inspekce uložit sankce ve správním řízení. Sankce má především formu peněžitého trestu, jestliže se jedná o nejzávažnější přestupky, může být prodejci uložena pokuta až ve výši 50 milionů korun. Naopak u méně závažných porušení právních předpisů mohou inspektoři pověřeni Českou obchodní inspekcí uložit pokutu do 10 tisíc korun a napomenutí.

Jak už bylo zmiňováno na konci kapitoly 3.4. ČOI má pravomoc prodejci zakázat prodej nebo uvádění rizikových výrobků na trh, popřípadě i jejich stažení z trhu. [22]

Tabulka 2 – Maximální výše uložených sankci podle vybraných zákonů

Zákon	Maximální výše sankce v Kč
Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele	50 000 000
Zákon č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků	50 000 000
Zákon č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky	20 000 000
Zákon č. 90/2016 Sb., o posuzování shody stanovených výrobků při jejich dodávání na trh	50 000 000
Zákon č. 477/2001 Sb., o obalech	10 000 000
Zákon č. 201/2012 Sb., o ochraně ovzduší	50 000
Zákon č. 311/2006 Sb., o pohonných hmotách	20 000 000
Zákon č. 353/2003 Sb., o spotřebních daních	10 000 000

Zdroj: Uvedené zákony

5 Klamání spotřebitele

Praktická část bude zaměřena na nekalé obchodní praktiky podnikatelů vůči spotřebiteli. Pozornost bude věnována též analýzám již provedených kontrol, kde bude tabulkově a graficky přiblíženo kolik kontrol bylo v daných obdobích provedeno, kolik jich bylo nevyhovujících a jak vysoké pokuty byly uděleny.

5.1 Nekalé obchodní praktiky

Podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele § 4 je obchodní praktika nekalá, je-li jednání podnikatele vůči spotřebiteli v rozporu s požadavky odborné péče a je způsobilé podstatně ovlivnit jeho rozhodování tak, že může učinit obchodní rozhodnutí, které by jinak neučinil. Jedná se tedy o způsob jednání podnikatele ve vztahu k příjemci, který je založen buď na konání nebo na opomenutí. Důležité je však zmínit, že takováto praktika je nekalá bez ohledu na to, zda si spotřebitel dané zboží nebo službu koupí či nikoliv. [10]

Příkladem může být situace, kdy se prodejce snaží přimět kupujícího ke koupi zboží, které bude údajně dostupné jen po omezenou dobu. Nicméně spotřebitel je nepravdivě informován a zboží je k dispozici i nadále. Zde se jedná o nekalou praktiku, jelikož příjemce obdržel mylné informace a byl donucen zboží okamžitě koupit. Užití těchto praktik je zakázáno.

Na praktiku lze nahlížet jako na klamavou v momentě, kdy je podnikatelem uvedena nepravdivá informace, která by mohla ovlivnit spotřebitelovo rozhodnutí. Avšak může se jednat i o pravdivou informaci, která je podána takovým způsobem, že je mylná. Například reklamní sdělení, ve kterém je skutečná cena uvedena malým písmem po krátkou dobu, za kterou ji příjemce nestihne postřehnout. Za klamavé lze považovat i neuvedení informací, jež jsou k efektivnímu rozhodnutí spotřebitele potřeba. [17]

Zda se jednalo o nekalé jednání ze strany podnikatele lze zjistit tzv. testem nekalosti. Důležitou roli při posuzování tohoto konání hraje míra intenzity ovlivnění spotřebitele, kdy by chování podnikatele nemělo být způsobilé nijak narušit rozhodnutí spotřebitele při koupi. Jako ostatní testy tak, i test nekalosti má svá kritéria. Vyhodnocuje se: *„rozpor s požadavky odborné péče; podstatné narušení nebo způsobilost takového jednání podstatně narušit ekonomické*

chování průměrného spotřebitele tak, že spotřebitel by, nebyť takových nekalých praktik, takové rozhodnutí nikdy neučinil“. [10]

Krokem jedna v testu je nepřiměřenost zkoumání. Nemělo by docházet k tomu, že by předmětem jednání byl některý z uvedených příkladů v zákoně 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Další krok zkoumá, jestli jednání nenaplnuje § 5 zákona 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, kde dochází k nevhodnému ovlivňování, donucování a obtěžování. U obchodních praktik je dále posuzováno: jakým způsobem se se spotřebitelem jedná, zda jsou použity urážky nebo výhrůžky; v jaký čas a kde k praktice došlo a jak dlouho aktivita trvala.

Jestliže nejde o agresivní obchodní praktiku, je nutné zjistit, zda jednání plní podmínky klamavé obchodní praktiky. U § 5 zákona 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele se posuzuje, zda informace, kterou prodávající spotřebiteli poskytl je nesprávná, uvádí v omyl, prodejce lže nebo některé informace zatajuje.

Když nedojde ke splnění žádného z výše uvedených kroků, následuje vyhodnocení § 4 zákona 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. V tomto případě může docházet k ovlivnění chování spotřebitele v ekonomické rovině a to zásadně.

Problematika nekalých obchodních praktik se neustále vyvíjí, jelikož podnikatelé přicházejí se stále novými obchodními postupy, jejichž možnou nekalost je nutné posoudit. V současné době se s nekalým jednáním můžeme setkat u poštovních služeb a na slevových portálech. Zde je spotřebiteli nabízeno zboží za cenu mnohonásobně nižší, než jaká je u konkurenčních podnikatelů. Nicméně na konci objednávky při výběru poštovního je jeho cena v mnoha případech téměř dvojnásobně než u konkurence. Nakonec tedy původní cenová nabídka, o kterou měl spotřebitel zájem ztrácí na významu a dochází tak ke klamavé obchodní praktice podnikatele. [10]

5.2 Praktické příklady

Na základě judikatury spisové značky č. 4 As 146/2017–35, lze uvést postup kontroly. Konkrétně se jedná o kontrolu ze dne 24.2. 2015 v autobazaru. V tomto případě došlo k porušení § 24 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, kde se prodejce dopustil správního deliktu tím, že při kontrole sdělil inspektorům v postavení spotřebitele nepravdivou informaci o funkčnosti parkovacích senzorů. Z toho důvodu byla firmě uložena pokuta ve výši 20 000 Kč za klamavé konání dle § 5 odst. 1 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně

spotřebitele. Společnost neuspěla u krajského soudu, následně ani u Nejvyššího správního soudu, který potvrdil rozhodnutí žalované strany, tedy České obchodní inspekce, a tedy i uloženou pokutu.

Pod spisovou značkou 9 As 97/2012–33 je k nalezení rozhodnutí NSS, který rozhodl ve prospěch ČOI oproti cestovní kanceláři. V tomto případě došlo k porušení § 12 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, kdy se firma dopustila vůči spotřebiteli poskytnutí neúplných informací o ceně zájezdu. V souvislosti s tímto jednáním byla společnosti udělena pokuta Českou obchodní inspekcí ve výši 20 000 Kč oprávněná.

Na základě spisové značky 7 As 379/2017-26 je uvedeno rozhodnutí, ve kterém je jednáno ve věci porušení § 24 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele autobazarem. Podle kontroly provedené dne 16.8. 2016 byla v důsledku tohoto porušení uložena pokuty ve výši 70 000 Kč, konkrétně za uvedení nepravdivých informací týkajících se stavu ujetých kilometrů. NSS kasační stížnost zamítnul a potvrdil rozhodnutí správního orgánu, tedy ČOI, a krajského soudu.

Nejvyšší správní soud dal v rozhodnutí za pravdu ČOI. Společnost poskytující autoservis se dopustila v průběhu kontroly dne 6.11. 2014 protiprávního jednání na základě § 4 § 5 a § 24 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, konkrétně se jednalo o uvedení nepravdivých údajů o stavu vozidla. Vyměřenou pokutu v částce 240 000 Kč musela společnost uhradit. Toto rozhodnutí je k nalezení pod spisovou značkou 6 As 117/2017-47.

Společnost zabývající se převážně přepravou a maloobchodem žalovala ČOI na základě udělené pokuty v částce 10 000 Kč za porušení § 4 § 5 zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele. Dne 27.2. 2009 na webových stránkách nabízela spotřebiteli dámské rifle, jež byly neoprávněně označeny ochrannou známkou. Kasační stížnost vůči ČOI byla zamítnuta a zmíněný rozsudek NSS je k nalezení pod spisovou značkou 7 As 63/2010–32.

5.3 Analýza provedených kontrol

Výsledky kontroly z roku 2017: celkem bylo provedeno 31 107 kontrol. Z toho přibližně 40 % se zjištěním vady. Pokuty činily 114,33 milionu Kč. Co se týče internetového prodeje, bylo zjištěno 952 závad. Dále falza 38 385 kusů v hodnotě 84 milionu. V roce 2017 bylo

odebráno 276 vzorků, z toho 139 jich bylo nevyhovujících. Ohledně pohonných hmot bylo odebráno 2670 vzorků a pouze 26 jich bylo nevyhovujících.

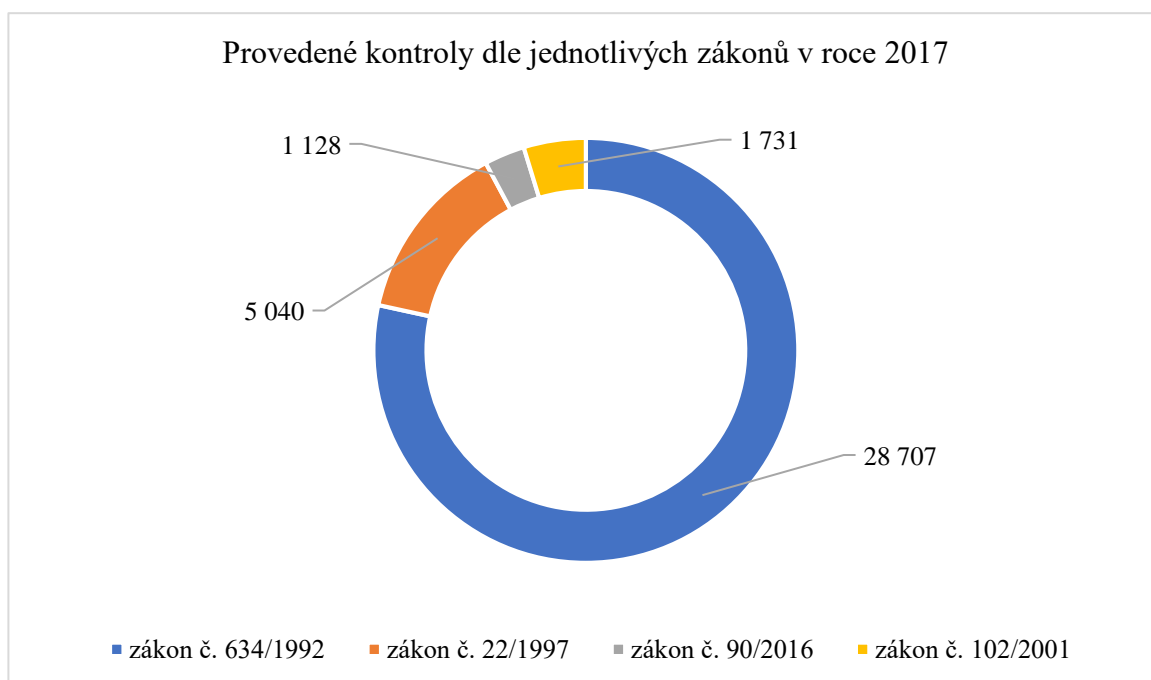
Tabulka 3 – Kontroly provedené ČOI

	2014	2015	2016	2017	2018
Kontrol celkem	31 009	32 239	33 255	31 107	29 345
Zjištěné nedostatky	12 121	13 444	14 200	12 741	13 543
Procentuální vyjádření nedostatků	39,1	41,7	42,7	40,96	46,15
Počet pokut	x	x	x	12 797	13 830
Hodnota pokut	x	x	x	144 333 200	140 314 500

Pozn.: Procentuální vyjádření nedostatků je uvedeno v procentech (%). Hodnota pokut je vyjádřena v korunách českých.

Zdroj: Výroční zprávy o činnosti ČOI – COI. *COI – Česká obchodní inspekce kontroluje a dozoruje právnické a fyzické osoby prodávající nebo dodávající výrobky a zboží na vnitřní trh, poskytující služby nebo vyvíjející jinou podobnou činnost na vnitřním trhu, poskytující spotřebitelský úvěr nebo provozující tržiště (tržnice) pokud podle zvláštních právních předpisů nevykonává dozor jiný správní úřad.* [online]. Copyright © Česká obchodní inspekce, Všechna práva vyhrazena [cit. 02.11.2019]. Dostupné z: <https://www.coi.cz/o-coi/vyrocní-zpravy/vyrocní-zpravy-o-cinnosti-coi/>

Tento graf popisuje počet kontrol dle jednotlivých zákonů, které byly provedeny za rok 2017. Je zde vidět, že největší počet se provedl u zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, jelikož je to v podstatě nejdůležitějším zákonem pro ČOI. Druhý zákon, podle kterého ČOI prováděla kontroly byl zákon č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky. Dalšími dvěma zákony jsou zákon č. 90/2016 o posuzování shody a zákon č. 102/2001 o obecné bezpečnosti výrobků. U jednoho kontrolovaného mohlo být sledováno i více zákonů.



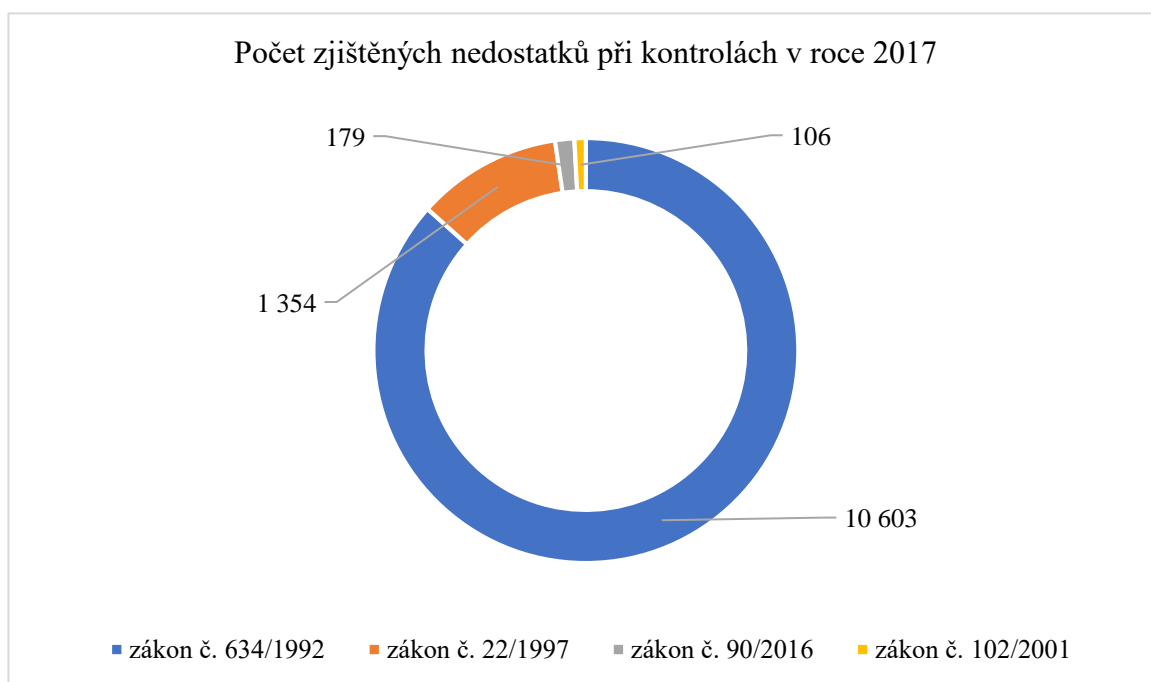
Obrázek 3 – Kontroly za rok 2017 dle jednotlivých zákonů

Zdroj: ČOI – Česká obchodní inspekce kontroluje a dozoruje právnické a fyzické osoby prodávající nebo dodávající výrobky a zboží na vnitřní trh, poskytující služby nebo vyvíjející jinou podobnou činnost na vnitřním trhu, poskytující spotřebitelský úvěr nebo provozující tržiště (tržnice) pokud podle zvláštních právních předpisů nevykonává dozor jiný správní úřad. [online]. Copyright © [cit. 02.11.2019]. Dostupné z: https://www.coi.cz/wp-content/uploads/2018/03/COI_zprava2018.pdf

Z obrázku 3 je vidno, kolik ČOI provedla za rok 2017 kontrol. Obrázek 4 znázorňuje počet kontrol u kterých byly zjištěny nedostatky.

U zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele bylo provedeno 28 707 kontrol a zjištěno 10 603 nedostatků což činí 37% podíl. Zákon č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky, zde bylo provedeno 5 040 kontrol a nedostatků bylo zjištěno 1 354, tedy necelých 27 %. Celkový počet kontrol u zákona č. 90/2016 Sb., o posuzování shody činil 1 128 a z něj plynoucí nedostatky 179, procentuální vyjádření 16 %. U zákona č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků ČOI realizovala 1 731 kontrol, nedostatky činily 106 a to lze vyjádřit 6 %.

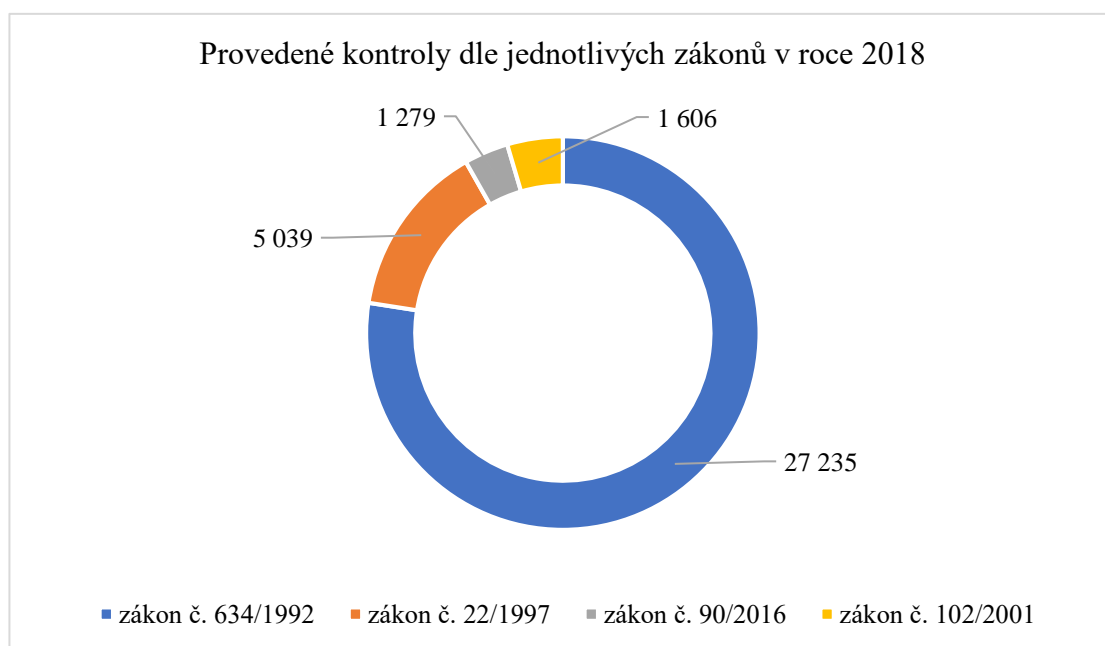
Nejvíce se nedostatky objevují u hraček, kosmetiky, oblečení a elektronických spotřebičů.



Obrázek 4 – Počet zjištěných nedostatků při kontrolách v roce 2017

Zdroj: ČOI – Česká obchodní inspekce kontroluje a dozoruje právnické a fyzické osoby prodávající nebo dodávající výrobky a zboží na vnitřní trh, poskytující služby nebo vyvíjející jinou podobnou činnost na vnitřním trhu, poskytující spotřebitelský úvěr nebo provozující tržště (tržnice) pokud podle zvláštních právních předpisů nevykonává dozor jiný správní úřad. [online]. Copyright © [cit. 02.11.2019]. Dostupné z: https://www.coi.cz/wp-content/uploads/2018/03/COI_zprava2018.pdf

Obrázek 5 zobrazuje rok 2018 a kontroly provedené ČOI jsou rozděleny do zákonů. U zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele se provedlo nejvíce kontrol. Druhý zákon s největším počtem je zákon č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky. Dalšími dvěma zákony jsou zákon č. 90/2016 o posuzování shody a zákon č. 102/2001 o obecné bezpečnosti výrobků. U jednoho kontrolovaného mohlo být sledováno i více zákonů.



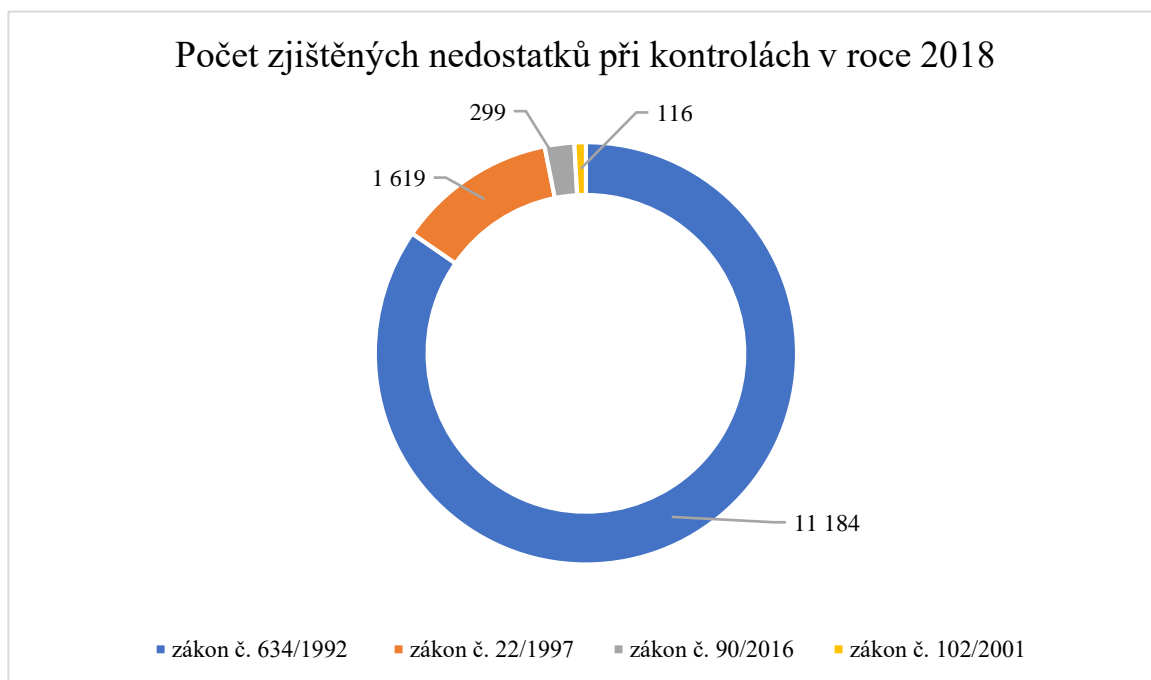
Obrázek 5 – Kontroly za rok 2018 dle jednotlivých zákonů

Zdroj: COI – Česká obchodní inspekce kontroluje a dozoruje právnické a fyzické osoby prodávající nebo dodávající výrobky a zboží na vnitřní trh, poskytující služby nebo vyvíjející jinou podobnou činnost na vnitřním trhu, poskytující spotřebitelský úvěr nebo provozující tržiště (tržnice) pokud podle zvláštních právních předpisů nevykonává dozor jiný správní úřad. [online]. Copyright © [cit. 02.11.2019]. Dostupné z: https://www.coi.cz/wp-content/uploads/2019/04/web_COI__vyrocní_zpráva_2018-2.pdf

Z obrázku 5 je možno vyčíst, kolik ČOI za rok 2018 provedla kontrol. Tento graf znázorňuje počet kontrol, u kterých byly zjištěny nedostatky.

Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, zde bylo realizováno 27 235 kontrol a zjištěno 11 184 nedostatků což činí 41 %. U zákon č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky bylo provedeno 5 039 kontrol a nedostatků bylo zjištěno 1 619, tedy 32 %. Celkový počet kontrol u zákona č. 90/2016 Sb., o posuzování shody činil 1 279 a z něj plynoucí nedostatky 299, procentuální vyjádření 23 %. ČOI u zákona č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků realizovala 1 606 kontrol, nedostatky činily 116 což je 7 % podíl.

Nejvíce se nedostatky objevují opět u hraček, kosmetiky, oblečení a elektronických spotřebičů.



Obrázek 6 – Počet zjištěných nedostatků při kontrolách v roce 2018

Zdroj: ČOI – Česká obchodní inspekce kontroluje a dozoruje právnické a fyzické osoby prodávající nebo dodávající výrobky a zboží na vnitřní trh, poskytující služby nebo vyvíjející jinou podobnou činnost na vnitřním trhu, poskytující spotřebitelský úvěr nebo provozující tržiště (tržnice) pokud podle zvláštních právních předpisů nevykonává dozor jiný správní úřad. [online]. Copyright © [cit. 02.11.2019]. Dostupné z: https://www.coi.cz/wp-content/uploads/2019/04/web_COI_vyrocní_zprava_2018-2.pdf

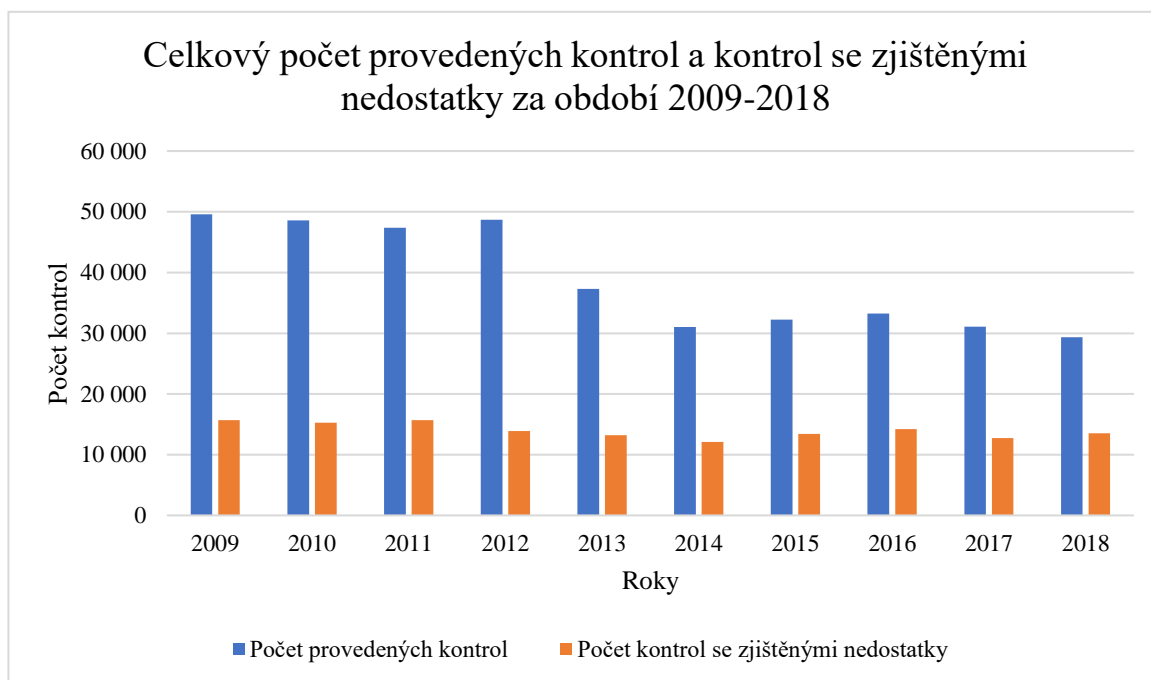
V prvním sledovaném roce bylo provedeno více kontrol než v roce následujícím, přičemž počet zjištěných nedostatků byl menší, konkrétně 40,96 % oproti 46,15 %.

U zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele lze vysledovat nárůst nedostatků o 4 %. Zákon č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky, zde byl nárůst o 5 %. Navýšení o 7 % bylo u zákona č. 90/2016 Sb., o posuzování shody. A zákon č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků se zvýšil pouze o 1 %.

Roku 2017 nabylo právní moci celkem 12 797 pokut, a to v celkové výši 114 333 200 Kč. Když pomíneme závažnost nedostatků u provedených kontrol, vychází pokuta na jednu kontrolu v průměru 8 934 Kč. O rok později se jednalo o 13 830 pokut ve výši 140 314 500 Kč. Co se týče pokuty na jednu kontrolu dostaneme se na částku 10 146 Kč.

Z grafu lze vyvodit, že od roku 2013 počet provedených kontrol značně poklesl a tento trend trvá až do současnosti, vyjma roku 2016. V současnosti se počet kontrol pohybuje okolo 30 000, které ČOI provádí.

Co se týče nedostatků z těchto kontrol, dá se říci, že jsou stále a pohybují se okolo 14 000. Celkový počet kontrol nemá vliv na nedostatky plynoucí z nich. Takže ať ČOI provede kontrol, kolik chce, nedostatky pravděpodobně budou stále okolo 14 000.



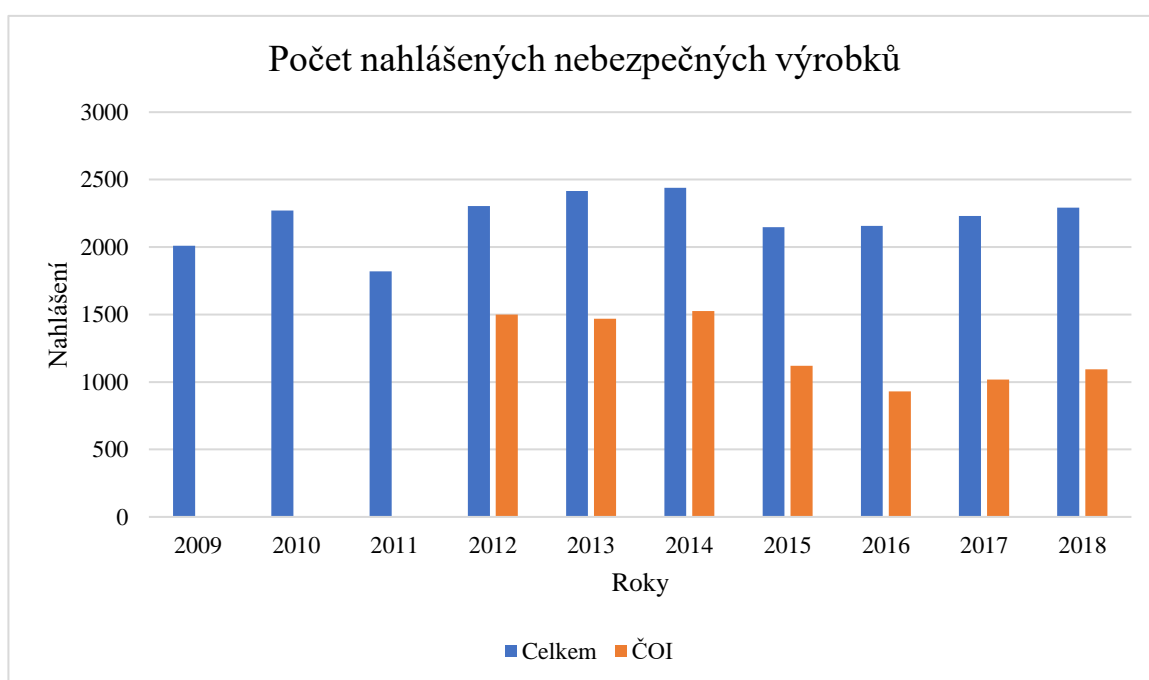
Obrázek 7 – Celkový počet provedených kontrol a kontrol se zjištěnými nedostatky 2009-2018

Zdroj: Výroční zprávy o činnosti ČOI – COI. COI – Česká obchodní inspekce kontroluje a dozoruje právnické a fyzické osoby prodávající nebo dodávající výrobky a zboží na vnitřní trh, poskytující služby nebo vyvíjející jinou podobnou činnost na vnitřním trhu, poskytující spotřebitelský úvěr nebo provozující tržiště (tržnice) pokud podle zvláštních právních předpisů nevykonává dozor jiný správní úřad. [online]. Copyright © Česká obchodní inspekce, Všechna práva vyhrazena [cit. 02.11.2019]. Dostupné z: <https://www.coi.cz/o-coi/vyrocnizpravy/vyrocnizpravy-o-cinnosti-coi/>

Pro roky 2009–2011 údaje ohledně nahlášení, které měla provést ČOI nebyly nikde uvedeny. Ale veškerá nahlášení se týkala například hraček, oblečení, elektrických spotřebičů, kosmetiky a motorových vozidel.

Od roku 2012 graf zobrazuje modrou barvou celkový počet vydaných nahlášení Evropskou komisí. Červená barva znázorňuje činnost ČOI, která přebírá kompetence od výše zmíněného orgánu.

Dá se vysledovat, že počet nahlášení je kolem 2 300, ale zainteresovanost ČOI se snižuje. Teprve v roce 2018 sledujeme mírný nárůst.



Obrázek 8 – Počet nahlášených nebezpečných výrobků

Zdroj: *Výroční zpráva 2018* [online]. [cit. 2019-11-16]. Dostupné z: https://www.coi.cz/wp-content/uploads/2019/04/web_COI__vyrocni_zprava_2018-2.pdf

Závěr

První část je vymezena historickému vývoji. Na ochranu spotřebitele zprvu dohlíželi rychtáři a konšelé, ti byli nahrazeni cechy, které později násilně zanikly z důvodu svobodného řemesla a živnosti. Ke změnám došlo při vydání živnostenského řádu, čímž byl ovlivněn počet řemeslníků a kvalita výrobků. Roku 1952 se začíná hovořit o inspekci jako takové, konkrétně o Státní obchodní inspekci, která dohlíží na ochranu spotřebitele. S rokem 1986 došlo k zřízení České obchodní inspekce, tak jak ji známe dnes.

Bylo nutné se seznámit s pojmem spotřebitel, jelikož je z hlediska této problematiky klíčovou stranou. S jeho definicí je možné se setkat v § 419 občanského zákoníku. Ochrana spotřebitele se věnuje především zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, který navazuje na předpisy Evropské unie. Avšak nejedná se pouze o tento právní předpis, který se ochraně spotřebitele věnuje. V oblasti evropského práva se vychází z modelu tzv. průměrného spotřebitele, který má dostatek informací a je dostatečně opatrný ve vztahu k obchodním praktikám. Naopak existuje slabší, zvláště zranitelná skupina spotřebitelů (senioři či děti), která je vzhledem k věku nebo fyzické a duševní stránce snadněji ovlivnitelná.

Zákon uvádí Českou obchodní inspekci jako jeden z dozorových orgánů na poli ochrany spotřebitele. Organizační struktura je znázorněna na Obrázku 1. Její působnost vymezuje zákon č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, pravomoce jsou dány především zákonem 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele a dalšími zákony, které jsou uvedeny v kapitole 3.4. Při kontrolách se zajímá o fyzické a právnické osoby poskytující služby nebo o ty, kteří nějakým způsobem nakládají s výrobky, které jsou později kupovány spotřebiteli. Má právo ukládat pokuty dle zákona nebo jiných zvláštních předpisů. Poznatky z provedených kontrol zveřejňuje a zveřejňuje, to vše proto, aby předešla dalšímu porušování předpisů. Její mimokontrolní činností jsou poradensko informační služby.

Porušení zákonů, ve kterých Česká obchodní inspekce řešila klamavou obchodní praktiku jde například o společnost „Český mincovní obchod“. Porušení zákona řešila i při uzavírání smluv, ve kterých šlo o dodávky energie.

Aktuálně se ČOI bude zabývat geoblockingem a zákonem o staveních výrobcích. V rámci mezinárodní spolupráce se zapojuje do několika organizací a projektů.

Kapitola 4 se zabývá správním dozorem, je popsán průběh, jakým se má kontrola řídit a že umožňuje inspektorům provádět úkony předcházející kontrole. Pověřená osoba provede kontrolu na základě dvou forem; následuje zahájení kontroly, ve které se zjistí, jaké právní předpisy byly porušeny, k zahájení může dojít ve třech formách; na základě činnosti inspektorů je vyhotoven protokol ke kontrole a existují tři případy kdy může dojít k ukončení kontroly. Za porušení předpisů může ČOI uložit prodejci sankci až do výše 50 mil. Kč. Tato činnost je upravena zákonem č. 255/2012 Sb., o kontrole.

V oblasti správního dozoru řadíme zákon č. 255/2012 Sb., o kontrole, jinými slovy kontrolní řád k nejpodstatnějšímu pramenu práva. Dále jsme si detailněji popsali, jakými fázemi je provedena kontrola. S tím související sankce, které jsou při nalezení nedostatků v průběhu kontrole ukládány.

Kapitola 5 pojednává o nekalých praktikách, které mají tendenci ovlivnit rozhodování spotřebitele. Tato problematika klamavých jednání ze strany podnikatele se neustále vyvíjí, jelikož obchodníci přicházejí se stále novými obchodními postupy, jejichž možnou nekalost je nutné posoudit. K tomu může sloužit „test nekalosti“, který má několik kritérií, podle nichž se určuje míra nekalosti. Nekalé obchodní praktiky, které prodejci praktikují, jsou vymezeny právně-hermeneutickou metodou na uvedených praktických příkladech z judikatury správních soudů.

Kontroly, které provádí Česká obchodní inspekce jsou zcela oprávněné a vždy podložena zákony, jak se dá vyčíst z judikatury. Žalující strana v zásadní většině případů před soudy neobstojí a dá za pravdu ČOI.

Poslední část práce je věnována analýze a grafickému zpracování kontrol, které byly provedeny za vybrané období. Cílem praktické části bylo zjistit celkovou výši provedených kontrol a s tím spojených pokut, které byly uloženy v důsledku nedostatků Českou obchodní inspekcí.

Kontroly, které provedla ČOI jsou v Tabulce 3 analyzovány od roku 2014. Až do roku 2016 je značný nárůst, je to především v důsledku praktik „Šmejdů“ (jak bylo zmíněno u v úvodu), které se v těchto letech rozmohly. S tím souvisí i nárůst nedostatků, které byly při kontrolách zjištěny. Od roku 2017 až do současnosti se počet kontrol provedených ČOI pohybuje okolo 30 000 za rok. Na druhé straně se množství nedostatků pohybuje okolo 14 000 ročně. Za poslední dva roky bylo zjištěno, že se nejvíce kontrol provádělo

u zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele a dalším podstatným zákonem je zákon č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky. Počet zjištěných nedostatků byl nejpočetnější opět ve výše uvedených zákonech.

Výše pokut, které ČOI udělila se za roky 2014–2016 nepodařilo dohledat. Za rok 2017 ČOI provedla 31 107 kontrol, ve kterých došlo k porušení zákonů u 12 741 případů. Za tato prošení Česká obchodní inspekce vyměřila sankce v celkové výši 144 333 200 Kč. Za rok 2018 provedla Česká obchodní inspekce celkem 29 345 kontrol, k porušení právních předpisů došlo ve 13 543 případech. To vyústilo k udělení 13 830 pokut v celkové výši 140 314 500 Kč. V loňském roce byl tedy zaznamenán nárůst jak v porušování zákonů, tak i v navýšení počtu pokut oproti roku 2017. Na druhé straně došlo k úbytku počtu kontrol a celkové částky udělených sankcí. To si lze vysvětlit tím, že u jednoho prodejce došlo hned k několika porušením právních předpisů.

Z uvedených praktických příkladů lze vyvodit závěr de lege ferenda, takovým to způsobem. V mnoha případech je již z počátku téměř jisté, jak výsledek sporu dopadne. To lze vyvodit z podkladů provedených kontrol Českou obchodní inspekcí. Jestliže krajské soudy dospějí ve věci ke stejnému závěru jako ČOI (tj. důkazy jednoznačně svědčí o porušení zákonů) a nejedné se o udělení sankce ve výši například 500 000 Kč bylo by toto řízení ukončeno právě krajským soudem. Došlo by tak k snížení míry zatížení NSS a celé řízení by se urychlilo. Na druhou stranu je potřeba vzít v potaz práva podnikatelů a jejich možnost odvolat se či podat kasační stížnost.

Na závěr pár doporučení. Česká obchodní inspekce má stanovené cíle, které by měla do budoucna naplnit. Jedná se především o vyvážený a nestranný dozor, za kterým by si měla stát, nadále by měla pokračovat ve svých aktivitách v oblasti mezinárodní spolupráce a dbát na udržování a rozvoj ochrany spotřebitele.

Spotřebitelé by měli mít zájem na své ochraně a předem se sami chránit, tzn. být aktivními spotřebiteli. Jde především o překontrolování kvality kupovaného výrobku a zda je služba, kterou si zákazník zakoupil, dle obchodních podmínek. Zkrátka by měl být dobře informován a další informace si sám vyhledávat.

Použitá literatura a zdroje

Literatura:

- [1] DIVIŠ, J. Pražské cechy. 1. vyd. Praha: Muzeum hl. m. Prahy, 1992.
- [2] HENDRYCH, Dušan. *Správní právo: obecná část*. 8. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2012. Právnícké učebnice. ISBN 978-80-7179-254-3.
- [3] JEMELKA, Luboš. *Zákon o kontrole: komentář*. V Praze: C.H. Beck, 2014. Beckovy komentáře. ISBN 978-80-7400-271-7.
- [4] ONDŘEJ, Jan. *Spotřebitelské smlouvy a ochrana spotřebitele: ekonomické, právní a sociální aspekty*. Praha: C.H. Beck, c2013. Beckova edice právní instituty. ISBN 978-80-7400-446-9.
- [5] POKORNÁ, Jarmila, Eva VEČERKOVÁ, Tereza LEVICKÁ a Jana DUDOVÁ. *Ochrana spotřebitele proti nekalým obchodním praktikám podnikatelů*. Praha: Wolters Kluwer, 2017. Právo prakticky. ISBN 978-80-7552-625-0.
- [6] SELUCKÁ, Markéta. *Ochrana spotřebitele v soukromém právu*. V Praze: C.H. Beck, 2008. Beckova edice právní instituty. ISBN 978-80-7400-037-9.
- [7] TOMANČÁKOVÁ, Blanka. *Ochrana spotřebitele v praxi se vzory a příklady*. 2. vyd. Praha: Linde, 2011. ISBN 978-80-7201-864-2.
- [8] VEČEŘA, Jiří. *Ochrana spotřebitele v České republice a Evropské unii: (včetně úpravy podle nového občanského zákoníku 2014): právní stav k 1.1.2013*. Praha: Leges, 2013. Praktik. ISBN 978-80-87576-34-2.
- [9] VÍTOVÁ, Blanka. *Zákon o ochraně spotřebitele: komentář*. Praha: Wolters Kluwer, 2016. Komentáře Wolters Kluwer. ISBN 978-80-7478-984-7.
- [10] VÍTOVÁ, Blanka, Markéta ETLÍKOVÁ. *Nekalé obchodní praktiky*. Praha, 2017. ISBN 978-80-7552-867-4.

Internetové zdroje:

- [11] ČOI varuje před firmou Český mincovní obchod – COI. *COI – Česká obchodní inspekce kontroluje a dozoruje právnické a fyzické osoby prodávající nebo dodávající výrobky a zboží na vnitřní trh, poskytující služby nebo vyvíjející jinou podobnou činnost na vnitřním trhu, poskytující spotřebitelský úvěr nebo provozující tržiště (tržnice) pokud podle zvláštních právních předpisů nevykonává dozor jiný správní úřad*. [online]. Copyright © Česká obchodní inspekce, Všechna práva vyhrazena [cit. 09.11.2019]. Dostupné z: <https://www.coi.cz/coi-varuje-pred-firmou-cesky-mincovni-obchod/>

- [12] Evropské spotřebitelské centrum – COI. *COI – Česká obchodní inspekce kontroluje a dozoruje právnické a fyzické osoby prodávající nebo dodávající výrobky a zboží na vnitřní trh, poskytující služby nebo vyvíjející jinou podobnou činnost na vnitřním trhu, poskytující spotřebitelský úvěr nebo provozující tržišť (tržnice) pokud podle zvláštních právních předpisů nevykonává dozor jiný správní úřad.* [online]. Copyright © Česká obchodní inspekce, Všechna práva vyhrazena [cit. 09.11.2019]. Dostupné z: <https://www.coi.cz/pro-spotrebitele/evropske-spotrebitelske-centrum/>
- [13] Geoblocking je zakázán. Zeman podepsal novelu zákona o ochraně spotřebitele | *Eurozprávy* [online]. Copyright © 2009 [cit. 11.11.2019]. Dostupné z: <https://eurozpravy.cz/ekonomika/ceska-republika/262518-geoblocking-je-zakazan-zeman-podepsal-novelu-o-ochrane-spotrebitele/>
- [14] Historie ochrany práv kupujících – COI. *COI – Česká obchodní inspekce kontroluje a dozoruje právnické a fyzické osoby prodávající nebo dodávající výrobky a zboží na vnitřní trh, poskytující služby nebo vyvíjející jinou podobnou činnost na vnitřním trhu, poskytující spotřebitelský úvěr nebo provozující tržišť (tržnice) pokud podle zvláštních právních předpisů nevykonává dozor jiný správní úřad.* [online]. Copyright © Česká obchodní inspekce, Všechna práva vyhrazena [cit. 27.09.2019]. Dostupné z: <https://www.coi.cz/o-coi/historie-ochrany-prav-kupujicich/>
- [15] Informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (ADR) – COI. *COI – Česká obchodní inspekce kontroluje a dozoruje právnické a fyzické osoby prodávající nebo dodávající výrobky a zboží na vnitřní trh, poskytující služby nebo vyvíjející jinou podobnou činnost na vnitřním trhu, poskytující spotřebitelský úvěr nebo provozující tržišť (tržnice) pokud podle zvláštních právních předpisů nevykonává dozor jiný správní úřad.* [online]. Copyright © Česká obchodní inspekce, Všechna práva vyhrazena [cit. 09.11.2019]. Dostupné z: <https://www.coi.cz/informace-o-adr/>
- [16] Jak funguje geoblocking? Zboží z jiných zemí EU přes internet nakoupíte, na fotbal se ale nepodíváte | *Radiožurnál. Český rozhlas Radiožurnál* [online]. Copyright © 1997 [cit. 11.11.2019]. Dostupné z: <https://radiozurnal.rozhlas.cz/jak-funguje-geoblocking-zbozi-z-jinych-zemi-eu-pres-internet-nakoupite-na-fotbal-6234042>
- [17] Nekalé obchodní praktiky – COI. *COI – Česká obchodní inspekce kontroluje a dozoruje právnické a fyzické osoby prodávající nebo dodávající výrobky a zboží na vnitřní trh, poskytující služby nebo vyvíjející jinou podobnou činnost na vnitřním trhu, poskytující spotřebitelský úvěr nebo provozující tržišť (tržnice) pokud podle zvláštních právních předpisů nevykonává dozor jiný správní úřad.* [online]. Copyright © Česká obchodní inspekce, Všechna

práva vyhrazena [cit. 11.11.2019]. Dostupné z: <https://www.coi.cz/faq/nekale-obchodni-praktiky/>

[18] Nekalé obchodní praktiky – Česká národní banka. [online]. Copyright © ČNB 2019 [cit. 11.11.2019]. Dostupné z: <https://www.cnb.cz/cs/dohled-financni-trh/ochrana-spotrebitele/ochrana-spotrebitele/nekale-obchodni-praktiky/>

[19] NOVÁ A PŘIPRAVOVANÁ LEGISLATIVA PRO STAVEBNÍ VÝROBKY. *INFORMAČNÍ PORTÁL – STAVEBNÍ VÝROBKY* [online]. 2019 [cit. 2019-11-24]. Dostupné z: http://www.sgpstandard.cz/editor/files/stav_vyr/1_1_leg_prip.htm?skipRedirect=1#_Toc445886740

[20] Novela zákona o ochraně spotřebitele si posvítí také na geoblocking - Podnikatel.cz. *Podnikatel.cz - největší server pro podnikatele v ČR* [online]. Copyright © 2007 [cit. 24.11.2019]. Dostupné z: <https://www.podnikatel.cz/clanky/novela-zakona-o-ochrane-spotrebitele-si-posviti-take-na-geoblocking/>

[21] Poradenská činnost – COI. *COI – Česká obchodní inspekce kontroluje a dozoruje právnické a fyzické osoby prodávající nebo dodávající výrobky a zboží na vnitřní trh, poskytující služby nebo vyvíjející jinou podobnou činnost na vnitřním trhu, poskytující spotřebitelský úvěr nebo provozující tržště (tržnice) pokud podle zvláštních právních předpisů nevykonává dozor jiný správní úřad.* [online]. Copyright © Česká obchodní inspekce, Všechna práva vyhrazena [cit. 09.11.2019]. Dostupné z: <https://www.coi.cz/pro-spotrebitele/poradenska-cinnost/>

[22] Působnost úřadu – COI. *COI – Česká obchodní inspekce kontroluje a dozoruje právnické a fyzické osoby prodávající nebo dodávající výrobky a zboží na vnitřní trh, poskytující služby nebo vyvíjející jinou podobnou činnost na vnitřním trhu, poskytující spotřebitelský úvěr nebo provozující tržště (tržnice) pokud podle zvláštních právních předpisů nevykonává dozor jiný správní úřad.* [online]. Copyright © Česká obchodní inspekce, Všechna práva vyhrazena [cit. 28.09.2019]. Dostupné z: <https://www.coi.cz/o-coi/pusobnost-uradu/>

[23] Účast v systémech a strukturách EU – COI. *COI – Česká obchodní inspekce kontroluje a dozoruje právnické a fyzické osoby prodávající nebo dodávající výrobky a zboží na vnitřní trh, poskytující služby nebo vyvíjející jinou podobnou činnost na vnitřním trhu, poskytující spotřebitelský úvěr nebo provozující tržště (tržnice) pokud podle zvláštních právních předpisů nevykonává dozor jiný správní úřad.* [online]. Copyright © Česká obchodní inspekce, Všechna práva vyhrazena [cit. 02.11.2019]. Dostupné z: <https://www.coi.cz/o-coi/ucast-v-systemech-a-strukturach-eu/>

[24] Výroční zpráva 2018 ČOI – COI. *Česká obchodní inspekce kontroluje a dozoruje právnické a fyzické osoby prodávající nebo dodávající výrobky a zboží na vnitřní trh, poskytující služby nebo vyvíjející jinou podobnou činnost na vnitřním trhu, poskytující spotřebitelský úvěr nebo provozující tržišť (tržnice) pokud podle zvláštních právních předpisů nevykonává dozor jiný správní úřad.* [online]. Copyright © Česká obchodní inspekce, Všechna práva vyhrazena [cit. 13.11.2019]. Dostupné z: https://www.coi.cz/wp-content/uploads/2019/04/web_COI__vyrocni_zprava_2018-2.pdf

[25] Zákaz geoblockingu v EU omezuje diskriminaci – Evropské spotřebitelské centrum. *Evropské spotřebitelské centrum – Informace o vašich právech a bezplatná pomoc ve sporech s podnikateli z jiných zemí EU* [online]. Copyright © 2017 [cit. 11.11.2019]. Dostupné z: <https://evropskyspotrebitel.cz/novinky/zakaz-geoblockingu-v-eu-omezuje-diskriminaci/>

[26] Zprostředkovatelské smlouvy o dodávkách energií stále v hledáčku ČOI – COI. *COI – Česká obchodní inspekce kontroluje a dozoruje právnické a fyzické osoby prodávající nebo dodávající výrobky a zboží na vnitřní trh, poskytující služby nebo vyvíjející jinou podobnou činnost na vnitřním trhu, poskytující spotřebitelský úvěr nebo provozující tržišť (tržnice) pokud podle zvláštních právních předpisů nevykonává dozor jiný správní úřad.* [online]. Copyright © Česká obchodní inspekce, Všechna práva vyhrazena [cit. 09.11.2019]. Dostupné z: <https://www.coi.cz/zprostredkovatelske-smlouvy-o-dodavkach-energii-stale-v-hledacku-coi/>

Zákony

Zákon č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky

Zákon č. 64/1986 Sb. Zákon o České obchodní inspekci

[27] 68/18 Návrh zákona o stavebních výrobcích a jejich použití do staveb; T: 19.7.2018 | Hospodářská komora ČR. *Úvod | Hospodářská komora ČR* [online]. Copyright © 2017 [cit. 11.11.2019]. Dostupné z: <https://www.komora.cz/legislation/68-18-navrh-zakona-o-stavebnich-vyrobcich-a-jejich-pouziti-do-staveb-t-19-7-2018/>

Zákon č. 90/2016 Sb., o posuzování shody stanovených výrobků při jejich dodávání na trh

Zákon č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků

Zákon č. 122/1962 Sb., o státní zemědělské, potravinářské a obchodní inspekci

Zákon č. 201/2012 Sb., o ochraně ovzduší

Zákon č. 255/2012 Sb., o kontrole

Zákon č. 311/2006 Sb., o pohonných hmotách

Zákon č. 353/2003 Sb., o spotřebních daních

Zákon č. 477/2001 Sb., o obalech

Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

Nepublikovatelné zdroje

[28] PICKAR, Marek. *Přednáška v rámci Týdne teorie a praxe: Česká obchodní inspekce a ochrana spotřebitele v praxi*. Pardubice, 2018.