

Vysoká škola ekonomická v Praze
Recenzované studie

Working Papers
Fakulty mezinárodních vztahů

16/2009

**Výzkum vybraných aspektů
ochrany spotřebitele
(část 1)**

Alena Filipová – Jiří Zeman

**Faculty of International Relations
Working Papers**

16/2009

**Výzkum vybraných aspektů
ochrany spotřebitele
(část 1)**

Alena Filipová – Jiří Zeman

Volume III



Vysoká škola ekonomická v Praze
Working Papers Fakulty mezinárodních vztahů
Výzkumný záměr MSM6138439909

Tato studie byla vypracována v rámci Výzkumného záměru Fakulty mezinárodních vztahů Vysoké školy ekonomické v Praze MSM6138439909 „Governance v kontextu globalizované ekonomiky a společnosti“. Studie procházejí recenzním řízením.

Název: Working Papers Fakulty mezinárodních vztahů
Četnost vydávání: Vychází minimálně desetkrát ročně
Vydavatel: Vysoká škola ekonomická v Praze
Nakladatelství Oeconomica
Náměstí Winstona Churchilla 4, 130 67 Praha 3, IČO: 61 38 43 99
Evidenční číslo MK ČR: E 17794
ISSN tištěné verze: 1802-6591
ISSN on-line verze: 1802-6583
ISBN tištěné verze: 978-80-245-1620-2
Vedoucí projektu: Prof. Ing. Eva Cihelková, CSc.
Vysoká škola ekonomická v Praze, Fakulta mezinárodních vztahů
Náměstí Winstona Churchilla 4, 130 67 Praha 3
+420 224 095 270, +420 224 095 248, +420 224 095 230
<http://vz.fmv.vse.cz/>



VÝKONNÁ RADA

Eva Cihelková (předsedkyně)

Vysoká škola ekonomická v Praze

Vladimíra Dvořáková

Vysoká škola ekonomická v Praze

Olga Hasprová

Technická univerzita v Liberci

Zuzana Lehmannová

Vysoká škola ekonomická v Praze

Marcela Pališková

Nakladatelství C. H. Beck

Judita Štouračová

Vysoká škola mezinárodních

a veřejných vztahů, Praha

Dana Zadražilová

Vysoká škola ekonomická v Praze

REDAKČNÍ RADA

Regina Axelrod

Adelphi university, New York, USA

Peter Bugge

Aarhus University, Aarhus, Dánsko

Petr Cimler

Vysoká škola ekonomická v Praze

Peter Čajka

Univerzita Mateja Bela, Banská

Bystrica, Slovensko

Zbyněk Dubský

Vysoká škola ekonomická v Praze

Ladislav Kabát

Bratislavská vysoká škola práva

Emílie Kalínská

Vysoká škola ekonomická v Praze

Eva Karpová

Vysoká škola ekonomická v Praze

Václav Kašpar

Vysoká škola ekonomická v Praze

Jaroslav Kundera

Uniwersytet Wrocławski, Wrocław,

Polsko

Larissa Kuzmitcheva

Státní univerzita Jaroslav, Rusko

Lubor Lacina

Mendelova zemědělská a lesnická
univerzita, Brno

Cristian Morosan

Cameron School of Business

Václava Pánková

Vysoká škola ekonomická v Praze

Lenka Pražská

emeritní profesor

Lenka Rovná

Univerzita Karlova v Praze

Mikuláš Sabo

Ekonomická Univerzita

v Bratislave, Slovensko

Naděžda Šišková

Univerzita Palackého v Olomouci

Peter Terem

Univerzita Mateja Bela, Banská

Bystrica, Slovensko

Milan Vošta

Vysoká škola ekonomická v Praze

ŠÉFREDAKTOR

Marie Popovová

Vysoká škola ekonomická v Praze

Výzkum vybraných aspektů ochrany spotřebitele (část 1)

Alena Filipová (filipova@vse.cz), Jiří Zeman (zeman@vse.cz)

Abstrakt:

Jedním ze spotřebitelských práv, které jsou deklarovány na evropské úrovni, je právo na informace a vzdělání. Roli gestora naplnění tohoto práva by měl zastávat stát. V textu jsou hodnoceny vybrané výsledky primárního výzkumu, který proběhl v zimě 2008/2009. Respondenti byli dotazováni jednak na konkrétní znalosti z oblasti ochrany spotřebitele (např. dozorové orgány), jednak na zdroje, z kterých o dané problematice čerpají informace. Nutno konstatovat, že ve výše zmíněné roli stát plní svoji funkci nedostatečně. Spotřebitel není v problematice své ochrany dostatečně vzděláván a informace získává nahodile, podle míry vlastního zájmu. Klíčovým zdrojem informací je pro spotřebitele televize se svými zpravodajskými a zejména publicistickými pořady.

Klíčová slova: spotřebitel, ochrana, výzkum

Consumer Protection – Research of Selected Topics (Part 1)

Alena Filipová (filipova@vse.cz), Jiří Zeman (zeman@vse.cz)

Summary:

The right for the information and education is one of basic consumer rights declared by the European Union. This right should be guaranteed also by the state. The paper analyses selected results of the primary research which was taken in the winter 2008/2009. The questionnaire was focused on the knowledge about the consumer protection as a whole (e. g. supervisory authorities) and also on sources of relevant information for consumers. The result of the research is that the role of the state is not sufficient – consumers have a lack of education in the mentioned area and acquire information randomly. The key source of information is television with news programs and programs which specialise on the consumer protection.

Keywords: consumer, protection, research

JEL: A12, K00, M00, M38

Obsah

Úvod.....	7
1. Ochrana spotřebitele – stručný přehled	7
1.1 Celosvětový rámec	7
1.2 Evropský rámec.....	8
2. Primární výzkum.....	12
Závěr	25
Seznam literatury.....	26

Úvod

Ochrana spotřebitele je v dnešní době nejčastěji pojímána jako interdisciplinární pojem, který je reakcí na ekonomické, sociální, politické i technologické projevy globalizovaného světa. Všechny subjekty společnosti, ať již jsou jimi státy, firmy nebo spotřebitelé, se stávají vědomými, či nevědomými stakeholdery, kteří ochranu spotřebitele ovlivňují nebo jsou ochranou spotřebitele ovlivňováni. Ochranu spotřebitele tedy lze zahrnout mezi jeden z neopominutelných faktorů, ovlivňující governance současné společnosti v národním i nadnárodním měřítku.

Ze strany mnoha orgánů a organizací je ochraně spotřebitele věnována značná pozornost již relativně dlouhou dobu, jak bude dále nastíněno. Otázkou je, jestli jsou tyto snahy úspěšné a jakým způsobem tuto úspěšnost posuzovat (měřit). Toto posuzování (hodnocení) by však nemělo zaměňovat cestu a cíl. Způsoby, jak spotřebitele chránit, jsou mnohé, cíl by měl být jediný: spotřebitel, mající důvěru v trh a vědomí si svých práv. Následující text se proto pomocí primárního výzkumu snaží analyzovat vybrané aspekty ochrany spotřebitele tak, jak je vidí čeští spotřebitelé.

1. Ochrana spotřebitele – stručný přehled

1.1 Celosvětový rámec

Počátky výraznějšího zájmu ze strany státních, resp. nadstátních orgánů o ochranu spotřebitele lze v celosvětovém měřítku spatřovat v rezoluci Valného shromáždění Organizace spojených národů č. 3201 (S-VI) z roku 1974, která obsahuje Deklaraci o ustanovení nového mezinárodního ekonomického řádu. Impulem k této deklaraci byl první ropný šok a jeho dopady na ekonomiku, nicméně situace byla zralá i pro nastolení problematiky ochrany spotřebitele.

Další aktivity se váží k rezoluci Valného shromáždění OSN č. 3281 (XXIX) z roku 1974, která obsahuje Chartu ekonomických práv a povinností států, k rezoluci Valného shromáždění OSN č. 3362 (S-VII) z roku 1975, která se týká rozvoje a mezinárodní ekonomické spolupráce. Jakkoliv výše zmíněné deklarace přímo termín „ochrana spotřebitele“ nepoužívají, odkazuje se na ni rezoluce Ekonomické a sociální rady OSN č. 2111 (LXIII) z roku 1977, která už se ochrany spotřebitele týká přímo. Po intenzivním úsilí pak v roce 1985 Valné shromáždění OSN přijalo rezoluci č. 39/248, která je pro oblast ochrany spotřebitele klíčová, protože stanovila obecné zásady, kterými se bude tato oblast v dalších desetiletích řídit¹. Jediná významnější změna nastala v roce 1999, kdy byla politika ochrany spotřebitele rozšířena o problematiku trvale udržitelné

¹ *Guidelines for Consumer Protection.*

spotřeby. Uvedená obecná pravidla pro ochranu spotřebitele si kladou za cíl zejména:

- napomáhat jednotlivým zemím v dosažení a udržení přiměřené ochrany jejich obyvatel jako spotřebitelů,
- podporovat vysokou úroveň etického chování těch, kteří jsou zapojeni do výroby a distribuce zboží a služeb spotřebitelům,
- napomáhat v omezování těch obchodních praktik, které mají nepříznivý vliv na spotřebitele,
- přispívat k vytváření nezávislých spotřebitelských sdružení,
- podporovat mezinárodní spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele,
- podněcovat rozvoj takových tržních podmínek, které poskytnou spotřebitelům širší výběr zboží a služeb za nižší ceny,
- podporovat trvale udržitelnou spotřebu.

Všechny výše deklarované cíle by se měly promítnout do politiky ochrany spotřebitele, kterou si podle obecných pravidel pro ochranu spotřebitele každá země vytvoří a bude se jí řídit.

1.2 Evropský rámec

V Evropské unii nebyla ochrana spotřebitele nejdříve samostatnou oblastí, na kterou se evropská politika zaměřovala, přesto je již od prvních unijních dokumentů patrná snaha koordinovat aktivity jednotlivých členských zemí i v této oblasti. Přehled výskytu problematiky ochrany spotřebitele v primárním právu Evropské unie ukazuje tabulka 1.

Ochrana spotřebitele tak, jak je zakotvena v primárním právu Evropské unie, je reálně uskutečňována pomocí sekundárního práva. Je řízena pomocí nařízení, směrnic, rozhodnutí, doporučení a stanovisek². Pokud se jedná o vlastní účinnost těchto opatření, pak nejrychleji působí nařízení a rozhodnutí. V oblasti ochrany spotřebitele je v platnosti v současné době zhruba 500 nejrůznějších nařízení a rozhodnutí³, která mají přímý vztah k ochraně spotřebitele. Jakkoliv se toto číslo může zdát vysoké, lze z těchto opatření generovat několik věcných oblastí, které jsou ze strany institucí EU řízeny přímo. Jde zejména o oblast

² „Ke splnění svých úkolů a za podmínek stanovených v této smlouvě Evropský parlament společně s Radou, Rada a Komise vydávají nařízení a směrnice, přijímají rozhodnutí a vydávají doporučení nebo zaujímají stanoviska. Nařízení má obecnou působnost. Je závazné v celém rozsahu a přímo použitelné ve všech členských státech. Směrnice je závazná pro každý stát, kterému je určena, pokud jde o výsledek, jehož má být dosaženo, přičemž volba formy a prostředků se ponechává vnitrostátním orgánům. Rozhodnutí je závazné v celém rozsahu pro ty, jimž je určeno. Doporučení a stanoviska nejsou závazná“ (Amsterodámská smlouva: článek 249).

³ Stav k červnu 2009.

potravin, krmiv, geneticky modifikovaných organismů, energetickou účinnost výrobků, ekologické produkty, pravidla pro dovoz ze třetích zemí, pravidla pro společné uvádění produktů na trh, pravidla náhrad v letecké dopravě.

Tab. 1: Přehled výskytu ochrany spotřebitele v primárním právu Evropské unie

Smlouva	Článek	Vztah k ochraně spotřebitele
Jednotný evropský akt (1987)	100a	První definování vysoké úrovně ochrany spotřebitele
Maastrichtská smlouva (1993)	129a	Ochrana zdraví, bezpečnosti, hospodářských zájmů spotřebitelů a poskytování informací spotřebitelům jsou specifické činnosti, rozšiřující opatření v článku 100a Jednotného evropského aktu
Amsterodamská smlouva (1999)	153	Právo spotřebitelů na informace, právo na vzdělávání a právo sdružovat se k ochraně vlastních zájmů
Lisabonská smlouva (doposud nevstoupila v platnost)	153	V oblasti ochrany spotřebitele bude mít EU sdílenou pravomoc

Pramen: Zeman (2009: 27).

Spotřebitelská politika Evropské unie

Spotřebitelská politika je v rámci Evropské unie vytvářena zejména Evropským parlamentem, Evropskou komisí a Radou Evropské unie. V rámci Evropského parlamentu má ochranu spotřebitele na starost parlamentní výbor Vnitřní trh a ochrana spotřebitelů⁴. Spadá pod něj, mimo jiné, oblast volného pohybu zboží a služeb a s tím související ochrany hospodářských zájmů spotřebitelů, s výjimkou veřejného zdraví a bezpečnosti potravin. Této oblasti se pak věnuje parlamentní výbor Životní prostředí, veřejné zdraví a bezpečnost potravin.⁵ V Evropské komisi patří v současné době ochrana spotřebitele pod Generální ředitelství pro zdraví a ochranu spotřebitele⁶. Evropská rada vstupuje do dané problematiky v intencích své role v Evropské unii. Role uvedených orgánů v oblasti ochrany spotřebitele vyplývá z jejich postavení v rámci institucionálního systému EU.

⁴ *Committee on Internal Market and Consumer Protection (IMCO).*

⁵ *Committee for Environment, Public Health and Food Safety (ENVI).*

⁶ *Directorate General for Health and Consumers (DG SANCO – Santé et Consommateurs).* Toto ředitelství pokrývá tři základní oblasti – bezpečnost potravin a krmiv, spotřebitelské záležitosti a veřejné zdraví.

Práva spotřebitelů

Společně s přijetím nařízení Rady v roce 1975 (EU 1975: 1) došlo k přijetí Předběžného programu EHS pro ochranu spotřebitele a informační politiku (EU 1975: 2–16). Bylo zde definováno následujících pět základních práv spotřebitele:

- právo na ochranu zdraví a bezpečnost,
- právo na ochranu ekonomických zájmů,
- právo na náhradu škody,
- právo na informace a vzdělání,
- právo na zastoupení (právo být slyšen).

Dokument dále stanovil cíle, které v zásadě odpovídaly základním právům spotřebitelů, a základní principy (viz tabulka 2) spotřebitelské politiky, které v zásadě platí dodnes.

Tab. 2: Základní principy spotřebitelské politiky

Princip	Obsah
1. princip	<p>Zboží a služby, nabízené spotřebitelům, musí být takové, že za normálního nebo předvídatelného používání nepředstavují žádné riziko pro zdraví nebo bezpečnost spotřebitelů. Musí existovat rychlé a jednoduché způsoby, jak je stáhnout z trhu, pokud by toto riziko představovaly.</p> <p>Obecně platí, že spotřebitelé by měli být vhodným způsobem informováni o jakémkoli riziku, které by mohlo vzniknout z předpokládaného způsobu používání zboží a služeb s přihlédnutím k povaze tohoto zboží a služeb a toho, komu jsou určeny.</p>
2. princip	<p>Spotřebitelé musí být chráněni proti riziku fyzického ohrožení, zapříčiněnému vadným zbožím nebo službami, které jsou dodávány výrobcí zboží a poskytovateli služeb.</p>
3. princip	<p>Látky a přípravky, které mohou být částí nebo mohou být přidávány do potravin, by měly být definovány a jejich použití regulováno, například snahou vypracovat unijní pravidla. Jakékoliv zpracování potravin by také mělo být definováno a regulováno tam, kde je to potřeba k ochraně spotřebitele.</p> <p>Potraviny by neměly být falšovány nebo kontaminovány obaly nebo jinými materiály, se kterými přicházejí do styku, jejich okolím nebo způsobem přepravy a skladování, resp. pracovníky, kteří s nimi přicházejí do styku tak, aby toto ohrozilo zdraví nebo bezpečnost spotřebitelů nebo se tyto potraviny staly nevhodnými pro spotřebu.</p>
4. princip	<p>Stroje, spotřebiče nebo elektrické a elektronické vybavení a jakékoliv další zboží, u kterého lze odůvodněně očekávat, že ovlivní zdraví nebo bezpečnost spotřebitelů samo o sobě nebo při svém používání, by mělo být pokryto speciálními pravidly a mělo by být předmětem schvalování</p>

	veřejnými orgány (například prohlášením o shodě s harmonizovanými pravidly nebo standardy), aby byla zajištěna jeho bezpečnost pro používání.
5. princip	Některé druhy nových výrobků, které mohou pravděpodobně ovlivnit zdraví nebo bezpečnost spotřebitelů by měly být předmětem zvláštních autorizačních procedur harmonizovaných v celém společenství.

Pramen: Zeman (2009: 41).

Od tohoto předběžného programu bylo v průběhu doby přijato několik dalších ucelených programů, jejichž přehled je shrnut v tabulce 3.

Tab. 3: Shrnutí ucelených evropských programů (plánů) pro ochranu spotřebitele

Období	Název	Zaměření
1975–1980	Předběžný program EHS pro ochranu spotřebitele a informační politiku	<ul style="list-style-type: none"> - ochrana zdraví a bezpečnosti spotřebitelů - ochrana ekonomických zájmů spotřebitelů - účinné prostředky pro poradenství a náhradu škody - informování a vzdělávání spotřebitelů - zastoupení spotřebitelů při tvorbě rozhodnutí, která spotřebitele ovlivňují
1981–1986	Druhý program EHS pro ochranu spotřebitele a informační politiku	<ul style="list-style-type: none"> - stejné jako u předchozího
1990–1992	Tříletý akční plán spotřebitelské politiky v EHS	<ul style="list-style-type: none"> - zastoupení spotřebitelů (stejně) - informování spotřebitelů (stejně) - bezpečnost spotřebitelů (stejně) - transakce spotřebitelů (nové)
1993–1995	Spotřebitelská politika: druhý tříletý akční plán Komise	<ul style="list-style-type: none"> - konsolidace legislativy (nové) - zvýšení úrovně ochrany spotřebitele (nové) - zvýšení povědomosti o spotřebitelských právech (nové)
1996–1998	Priority pro spotřebitelskou politiku	<ul style="list-style-type: none"> - informování a vzdělávání (stejně) - ochrana zájmů spotřebitelů (stejně) - spotřebitelské aspekty finančních služeb (nové) - otázka veřejných služeb (nové) - využití „informační společnosti“ pro spotřebitele (nové) - zlepšení důvěry spotřebitelů, týkající se potravin (nové)

		<ul style="list-style-type: none"> - trvale udržitelná spotřeba (nové) - zvýšení zastoupení spotřebitelů (stejně) - pomoc zemím střední a východní Evropy ve vytváření spotřebitelských politik (nové) - posouzení spotřebitelských politik v rozvojových zemích (nové)
1999–2001	Akční plán spotřebitelské politiky	<ul style="list-style-type: none"> - silné spotřebitelské povědomí v rámci Evropské unie (staro-nové) - vysoký standard zdraví a bezpečnosti spotřebitelů (staro-nové) - plně respektování ekonomických zájmů spotřebitelů (staro-nové)
2002–2006	Strategie spotřebitelské politiky	<ul style="list-style-type: none"> - vysokou obecnou úroveň ochrany spotřebitele (staro-nové) - efektivní vynuucování pravidel na ochranu spotřebitele (nové) - zahrnutí spotřebitelských organizací do politiky EU (nové)
2007–2013	Strategie spotřebitelské politiky EU	<ul style="list-style-type: none"> - transparentnost trhů (nové) - zlepšení spokojenosti spotřebitelů (nové) - účinnou ochranu spotřebitelů před vážnými riziky a hrozbami (nové)

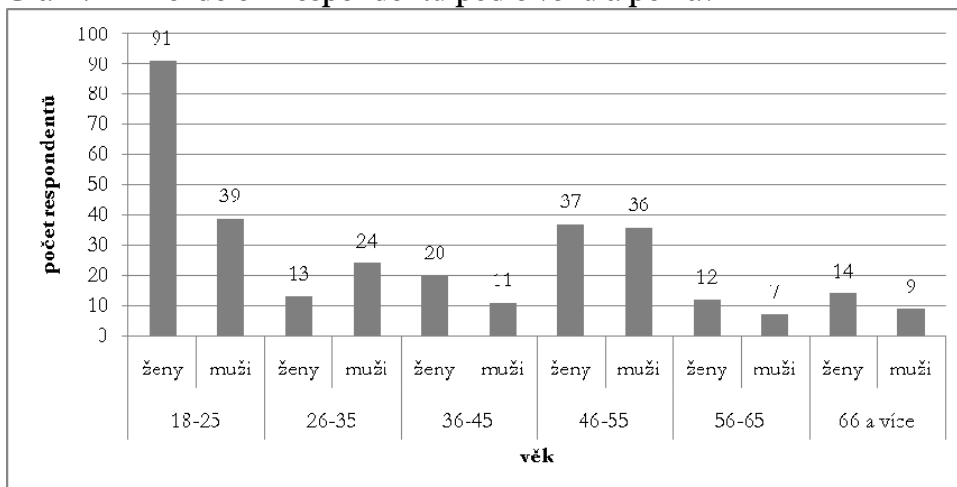
Pramen: Zeman (2009: 47).

Jak vyplývá z výše uvedené tabulky, zaměření spotřebitelské politiky bylo v zásadě identické po dobu prvních deseti let. Teprve po tomto období, které lze chápat jako „rozjezdové“, se ve spotřebitelské politice začínají objevovat nové prvky. Tyto nové prvky nenahrazují dřívější zaměření spotřebitelské politiky, ale spíše ho rozšiřují a doplňují.

2. Primární výzkum

V období od listopadu 2008 do března 2009 proběhlo dotazníkové šetření, které se zaměřilo na mapování znalostí a chování českých spotřebitelů v oblasti ochrany svých vlastních spotřebitelských zájmů. O pomoc při dotazování byli požádáni studenti Vysoké školy ekonomické v Praze, kteří rozdávali dotazník ve svém okolí. Bylo distribuováno celkem 650 dotazníků, přičemž návratnost byla mimořádných 48,6 %. Do výzkumu se tedy zapojilo 316 respondentů, přičemž většina odpovědí byla vyhodnocena na vzorku 313 respondentů, protože tři respondenti neuvedli bližší demografické charakteristiky. Rozdělení respondentů podle třídících kritérií vyplývá z následujících grafů.

Graf 1: Rozdělení respondentů podle věku a pohlaví

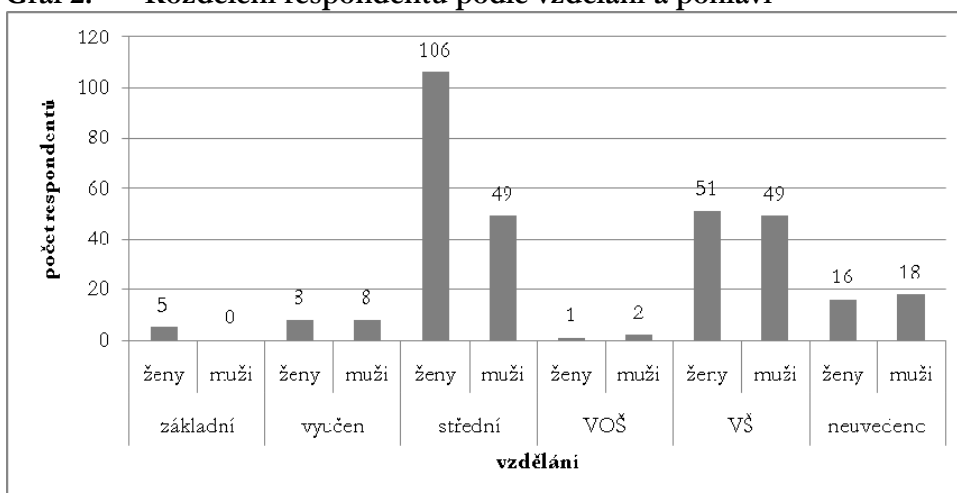


Pramen: vlastní výzkum.

Významný podíl věkové kategorie respondentů 18–25 let vyplývá ze spolupráce se studenty; kromě vlastního vyplnění dotazník nabídli i svým sourozencům a přátelům. Otázkou je, nakolik by tato skupina ovlivnila celkový výsledek průzkumu. Z tohoto důvodu byla většina odpovědí vyhodnocována pro každou věkovou kategorii zvlášť. Pracovní hypotéza předpokládala, že právě nejmladší kategorie respondentů bude mít nejvíce informací a největší znalosti v oblasti ochrany spotřebitele, zejména z důvodu častého sběru informací na internetu.

Dalším třídícím kritériem respondentů bylo dosažené vzdělání. Důvodem pro zařazení tohoto kritéria byl předpoklad přímé úměry dosaženého stupně vzdělání a informovanosti ve zkoumané oblasti.

Graf 2: Rozdělení respondentů podle vzdělání a pohlaví



Pramen: vlastní výzkum.

Nejvíce respondentů mělo ukončené středoškolské vzdělání. Do této kategorie patřili jednak současní studenti vysoké školy bakalářského stupně studia, jednak i všichni respondenti se studiem ukončeném maturitou, tj. včetně vyučení ukončeného maturitou. Druhá nejvíce zastoupená kategorie vysokoškoláků obsahovala rovněž současné studenty VŠ, ale magisterského stupně studia (viz tabulka 4).

Tab. 4: Vzdělání respondentů v závislosti na věku (absolutně)

Vzdělání	Věk						neuvedeno	celkem
	18–25	26–35	36–45	46–55	56–65	65 a více		
základní	4	0	0	0	0	1	0	5
vyučen	1	1	1	5	3	5	0	16
střední	96	14	9	22	4	10	0	155
VOŠ	0	1	0	2	0	0	0	3
VŠ	16	19	17	34	10	4	0	100
neuvedeno	13	2	4	10	2	3	3	37
celkem	130	37	31	73	19	23	3	316

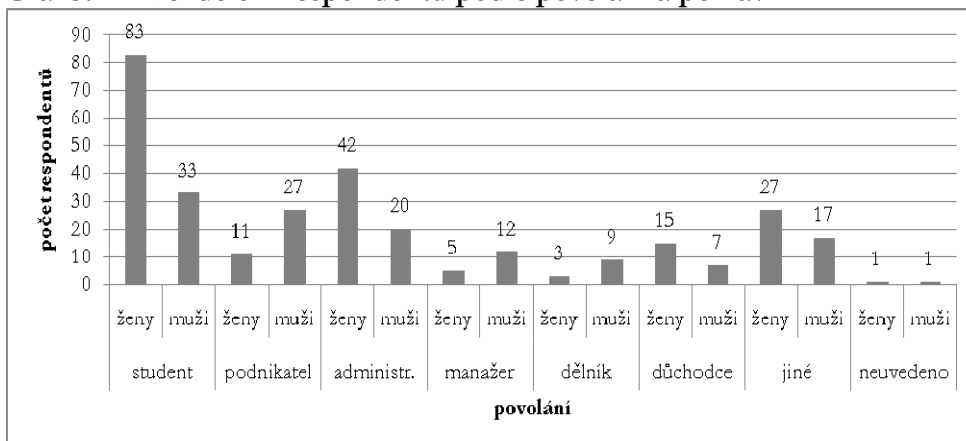
Pramen: vlastní výzkum.

Původní domněnka, že vysoký podíl vysokoškolsky vzdělaných respondentů souvisí se studentem-vysokoškolákem v rodině, se při doplňujících rozhovorech s vybranými respondenty ukázala jako neopodstatněná. Rozhodující byl zájem o zkoumanou problematiku a ochota pomoci při průzkumu.

Doplňujícím třídícím kritériem bylo povolání respondenta. Důvodem bylo ověření, zda existuje vazba zkoumané problematiky na určité povolání. V tomto směru byl předpoklad existence zmíněné vazby skeptický, s výjimkou kategorie student. U ostatních povolání byl očekáván zvýšený zájem o zkoumanou problematiku pouze v případě přímé vazby na povolání respondenta.

S výjimkou kategorie student (celkem cca 37 % respondentů) je struktura respondentů podle povolání poměrně roztržštěná. Zajímavým faktem bylo, že v kategorii „jiné povolání“ často označili respondenti povolání učitel. Pro kategorii podnikatel nebyla stanovena žádná omezující pravidla, takže sem patří i respondenti podnikající na základě živnostenského oprávnění.

Graf 3: Rozdělení respondentů podle povolání a pohlaví



Pramen: vlastní výzkum.

Tab. 5: Povolání respondentů v závislosti na věku

Povolání	Věk							celkem
	18–25	26–35	36–45	46–55	56–65	66 a více	neuvedeno	
studující	112	4	0	0	0	0	0	116
podnikatel	5	8	8	14	2	1	0	38
administrativa	7	8	10	28	7	2	0	62
manažer	0	4	3	9	0	1	0	17
manuelně	3	2	1	4	2	0	0	12
důchodce	0	0	0	1	3	18	0	22
jiné	2	11	9	16	5	1	0	44
neuvedeno	1	0	0	1	0	0	3	5
celkem	130	37	31	73	19	23	3	316

Pramen: vlastní výzkum.

Znalost dozorových orgánů

Funkci koordinátora spotřebitelské politiky v České republice vykonává Ministerstvo průmyslu a obchodu. Za dozor nad trhem jsou pak odpovědné příslušné státní orgány: Česká obchodní inspekce, Státní zemědělská a potravinářská inspekce, Státní veterinární správa, Orgány ochrany veřejného zdraví, Státní ústav pro kontrolu léčiv, Puncovní úřad, Český úřad pro zkoušení zbraní a střeliva, Český metrologický institut, Informační centrum bezpečnosti potravin, Ústav zemědělských a potravinářských informací, Český telekomunikační úřad, Státní energetická inspekce, Živnostenské úřady, Celní

úřady. Nicméně těmi nejvíce vnímanými spotřebiteli jsou Česká obchodní inspekce a Státní zemědělská a potravinářská inspekce.⁷

Česká obchodní inspekce je podřízeným orgánem Ministerstva průmyslu a obchodu a vznikla na základě zákona č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci. Jak z názvu vyplývá, zaměřuje se na oblast obchodu (obchodníky i dodavatele), přičemž jejím polem působnosti je vnitřní trh. Vykonává kontrolu a dozor v rámci zákonného vymezení. Zaměřuje se zejména na zdravotní nezávadnost a bezpečnost výrobků, kontroluje hygienické podmínky provozů, označování výrobků, nekalé praktiky při prodeji atd. Do její kompetence nepatří kontrola kvality potravin, pokrmů a tabákových výrobků. Svoji činnost vykonává prostřednictvím inspektorátů. Za porušení předpisů může udělit pokutu až 50 miliónů Kč. Ze své podstaty spolupracuje s dalšími orgány státní správy, ale nevyhýbá se ani spolupráci s profesními organizacemi a zapojuje se i do mezinárodních sítí. Kromě kontroly a dozoru vykonává ČOI také informační a poradenskou činnost pro občany.

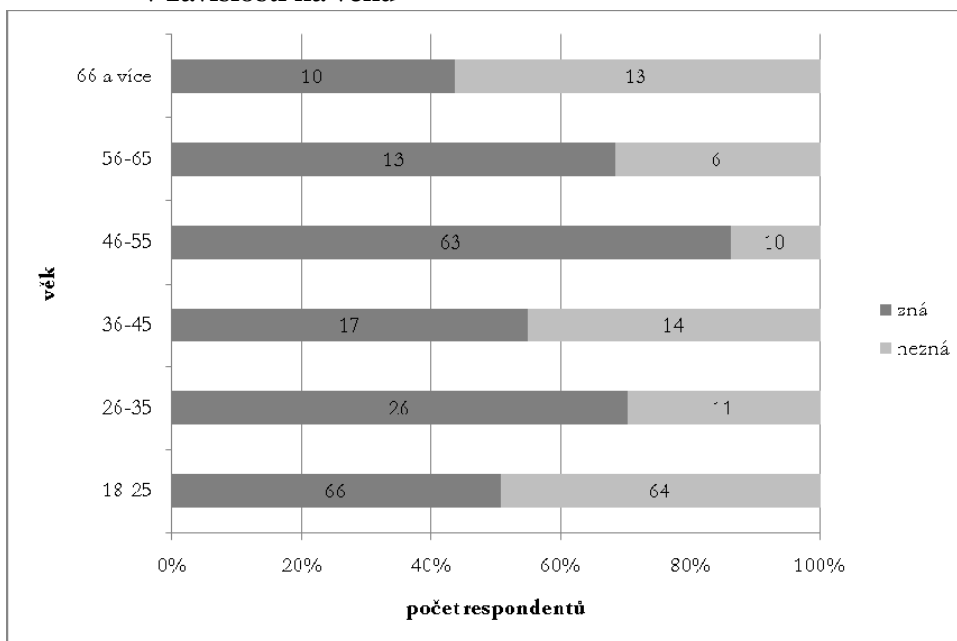
Státní zemědělská a potravinářská inspekce je podřízeným orgánem Ministerstva zemědělství a vznikla na základě zákona č. 146/2002 Sb. o Státní zemědělské a potravinářské inspekci. Nahradila Českou zemědělskou a potravinářskou inspekci (viz poznámka pod čarou). Do její gesce patří kontrola potravin a surovin určených k jejich výrobě, tabáku a zemědělských výrobků. Zaměřuje se nejen na kontrolu výroby, ale i na přepravu, skladování a prodej, včetně dovozu. Kontroluje, zda nedochází ke klamání spotřebitele. Oproti České obchodní inspekci může uložit pokutu jen do výše 3 milióny Kč. Rovněž vykonává informační a poradenskou činnost pro spotřebitele.

Dotazníkové šetření, mimo jiné, zkoumalo, zda spotřebitelé znají orgány činné v oblasti ochrany spotřebitele, resp. zda vědí, kam se obrátit v případě problémů či nerespektování jejich spotřebitelských práv. Otázka byla otevřená a byla rozdělena na znalost orgánů činných v ochraně spotřebitele v oblasti potravin a v oblasti nepotravin. Respondent musel příslušný orgán vypsát a za relevantní

⁷ Z hlediska historického vývoje po roce 1948 vznikla jako první Státní obchodní inspekce, a to v roce 1952 (zákonem č. 98/1952 Sb., o státní obchodní inspekci). V roce 1958 byla zřízena Státní inspekce jakosti potravinářských a zemědělských výrobků (zákonem č. 76/1958 Sb., o Státní inspekci jakosti potravinářských a zemědělských výrobků). Obě státní inspekce byly v roce 1962 zrušeny a nahrazeny třemi jinými orgány státního dozoru: Státní inspekci jakosti zemědělských výrobků, Státní inspekci jakosti výrobků potravinářského průmyslu a Státní obchodní inspekci při ministerstvu vnitřního obchodu (příslušným zákonem). K poslední výrazné změně před rokem 1989 došlo v roce 1986, kdy se opět změnila delimitace pravomocí a vznikly Česká obchodní inspekce (zákonem č. 64/1986 Sb., o české obchodní inspekci) a Česká zemědělská a potravinářská inspekce (zákonem č. 63/1986 Sb., o České zemědělské a potravinářské inspekci).

odpovědi se považovaly takové, kdy respondent jmenoval alespoň jeden příslušný orgán státní správy správně.⁸

Graf 4: Znalost orgánů dozoru nad trhem pro potravinářské zboží v závislosti na věku



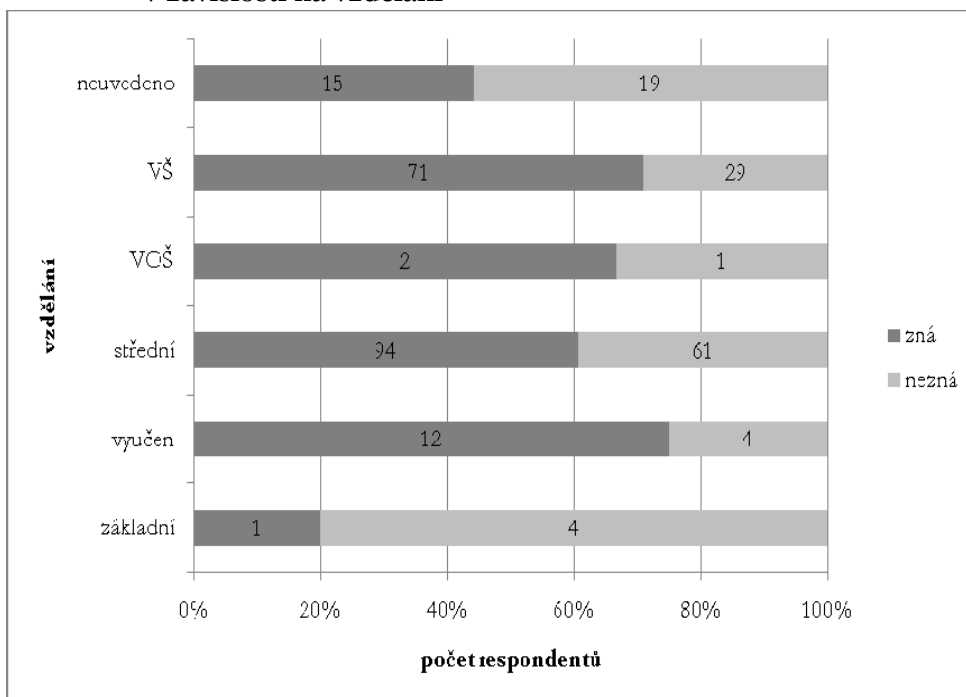
Pramen: vlastní výzkum.

Při podrobném členění výsledků podle pohlaví nebyly zjištěny významné rozdíly, proto jsou výsledky interpretovány ve vazbě na další třídící kritéria.

Překvapivým zjištěním bylo, že v kategorii respondentů ve věku 18–25 let znala orgány dozoru nad trhem pouze zhruba polovina respondentů. To jednoznačně svědčí i o nedostatečném zařazení problematiky ochrany spotřebitele do vzdělávacích programů, resp. školních osnov. Bez vysvětlení zůstává i určitý propad věkové kategorie 36–45 let. Dále je nutno konstatovat, že respondenti ve věku 66 let a více mají sice nejmenší podíl „znalých“ respondentů, nicméně zde není propastný rozdíl oproti kategorii 18–25 let, resp. 36–45 let (zvláště u žen). Lze z toho usuzovat, že i starší spotřebitelé se o problematiku ochrany spotřebitele zajímají.

⁸ I když ne plným názvem – např. odpověď „obchodní inspekce“ byla považována za relevantní.

Graf 5: Znalost orgánů dozoru nad trhem pro potravinářské zboží v závislosti na vzdělání

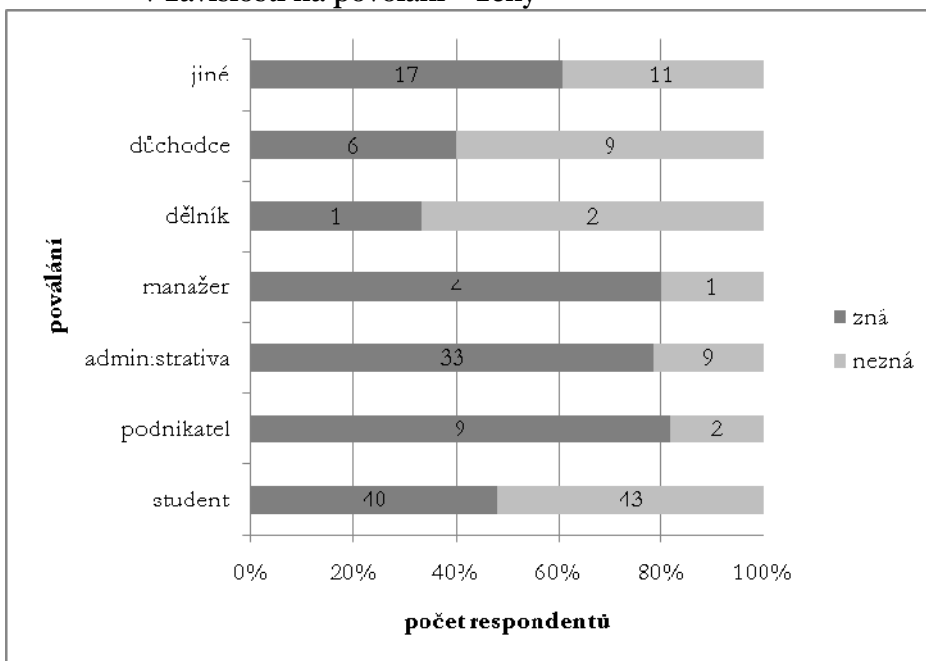


Pramen: vlastní výzkum.

Předpoklad, že znalost orgánů dozoru nad trhem má vazbu na vzdělání respondenta, resp. že čím vyšší vzdělání, tím větší tuto znalost respondent bude mít, se nepotvrdil (a to ani v podrobném členění podle pohlaví). I tento výsledek potvrzuje předchozí závěr, že znalost problematiky ochrany spotřebitele není výsledkem formálního vzdělání, resp. opačně – že toto je nedostatečné ve zkoumané oblasti.

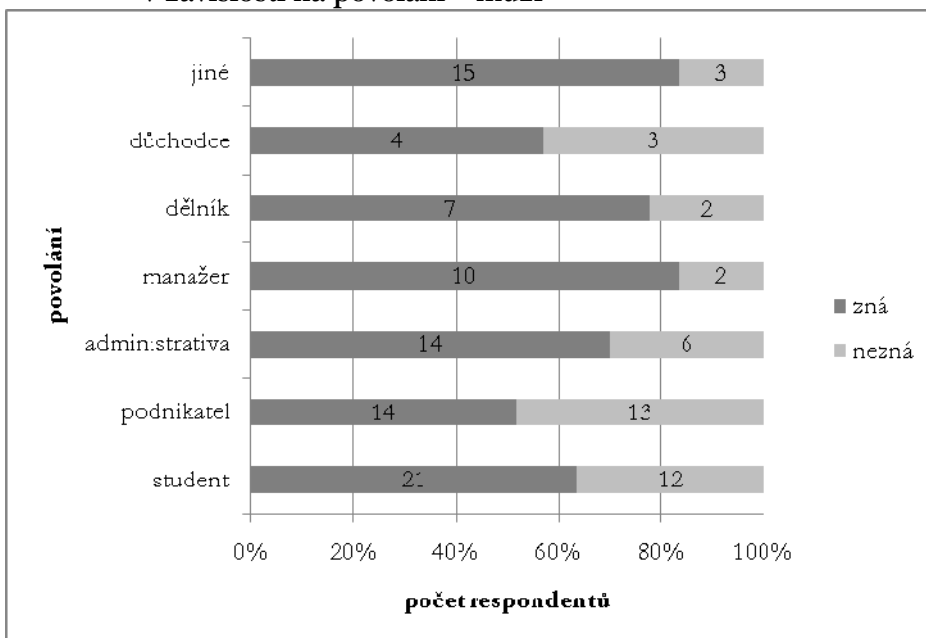
Na rozdíl od předchozích kritérií se výsledky podle povolání liší u mužů a žen. Opět je zarážející propad znalostí u kategorie student (více u žen, než u mužů), což potvrzuje nedostatečnost formálního vzdělání v této oblasti. U žen se potvrzuje vysoká znalost pro kategorie podnikatel a manažer (podle předpokladu), ale obdobnou úroveň znalostí vykazuje i kategorie administrativa. V případě výsledků u kategorie podnikatel – muž je překvapivá pouze 52 % znalost (lze usuzovat, že respondenti nepodnikají v oblasti práce s potravinami).

Graf 6: Znalost orgánů dozoru nad trhem pro potravinářské zboží v závislosti na povolání – ženy



Pramen: vlastní výzkum.

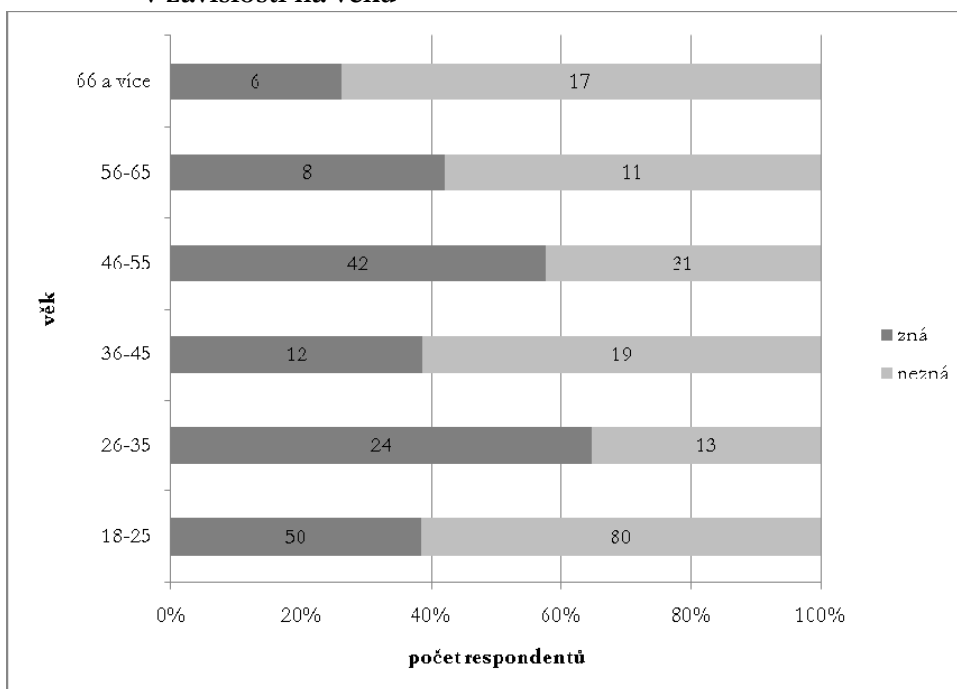
Graf 7: Znalost orgánů dozoru nad trhem pro potravinářské zboží v závislosti na povolání – muži



Pramen: vlastní výzkum.

Závěrem lze říct, že ze 187 respondentek dokázalo správně jmenovat alespoň jeden příslušný orgán státní správy 110 respondentek (tj. 59 %). 70 respondentek znalo Českou obchodní inspekci (37 %), Státní zemědělskou a potravinářskou inspekci jmenovalo 30 respondentek (16 %), orgány ochrany veřejného zdraví (hygienické stanice) 35 respondentek (19 %). Dva a více orgánů dozoru nad trhem s potravinami dokázalo správně vyjmenovat 16 % z celkového počtu respondentek. Pokud jde o muže, pak znalost relevantního orgánu dozoru nad trhem prokázalo 67 % respondentů (85 ze 123 vyhodnocených odpovědí). 55 respondentů znalo Českou obchodní inspekci (44 %), Státní zemědělskou a potravinářskou inspekci 20 respondentů (16 %) a orgány ochrany veřejného zdraví 32 respondentů (25 %). Více jak jeden orgán dozoru nad trhem s potravinami znalo 22 % respondentů.

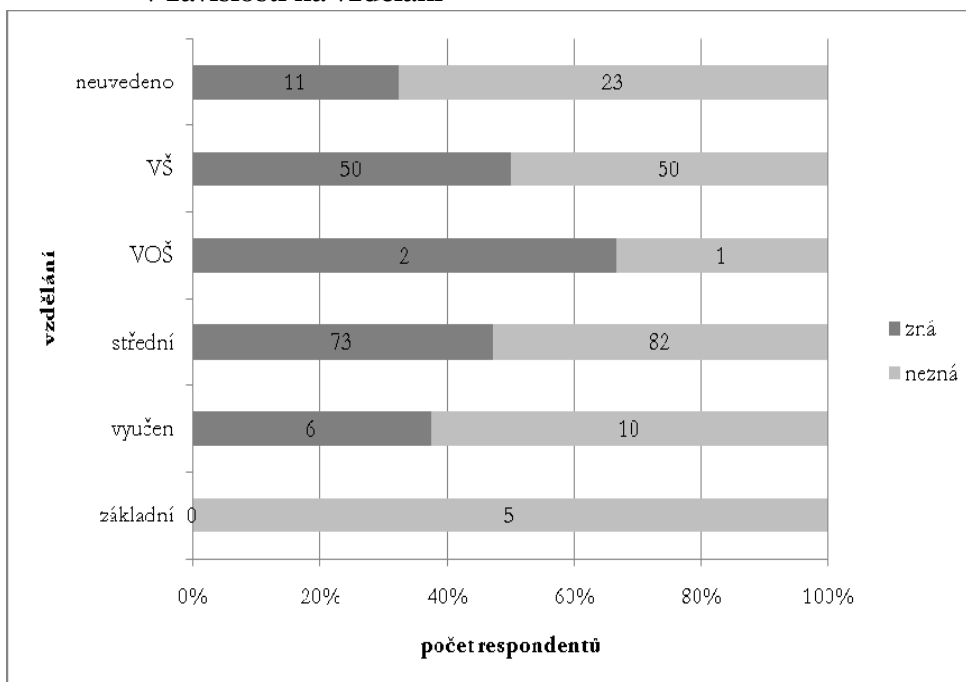
Graf 8: Znalost orgánů dozoru nad trhem pro nepotravinářské zboží v závislosti na věku



Pramen: vlastní výzkum.

Ve všech posuzovaných kategoriích došlo k poklesu znalosti relevantních státních dozоровých orgánů, jakmile se pozornost zaměřila na trh s nepotravinářským zbožím. Lze tedy z toho usuzovat, že respondenti věnují větší zájem ochraně spotřebitele u potravin.

Graf 9: Znalost orgánů dozoru nad trhem pro nepotravinářské zboží v závislosti na vzdělání

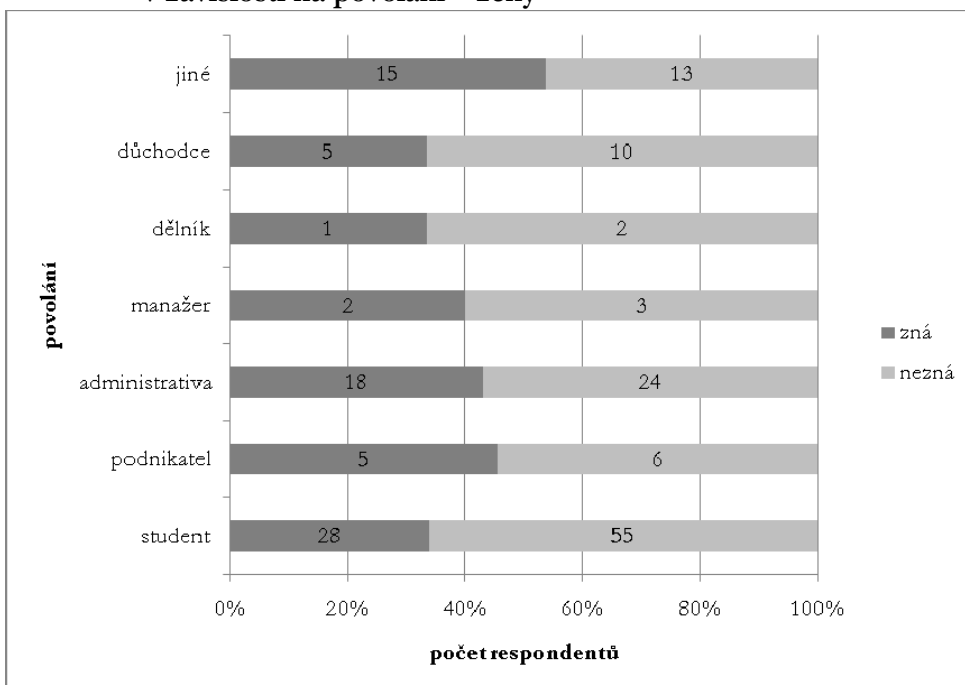


Pramen: vlastní výzkum.

Pokud bychom porovnali detailní výsledky z hlediska dosaženého vzdělání, pak ve všech kategoriích žen se oproti znalosti orgánů státního dozoru nad trhem s potravinami znalost orgánů státního dozoru nad trhem s nepotravinami snížila. Jiná situace nastává u mužů, kdy naopak ve všech kategoriích (s výjimkou VOŠ, kde je výsledek stejný) dochází k zvýšení podílu „znalých“ respondentů. Obecně však lze říci, že ve srovnání se znalostí dozorových orgánů v oblasti potravin se znalost dozorových orgánů v oblasti nepotravin snížila.

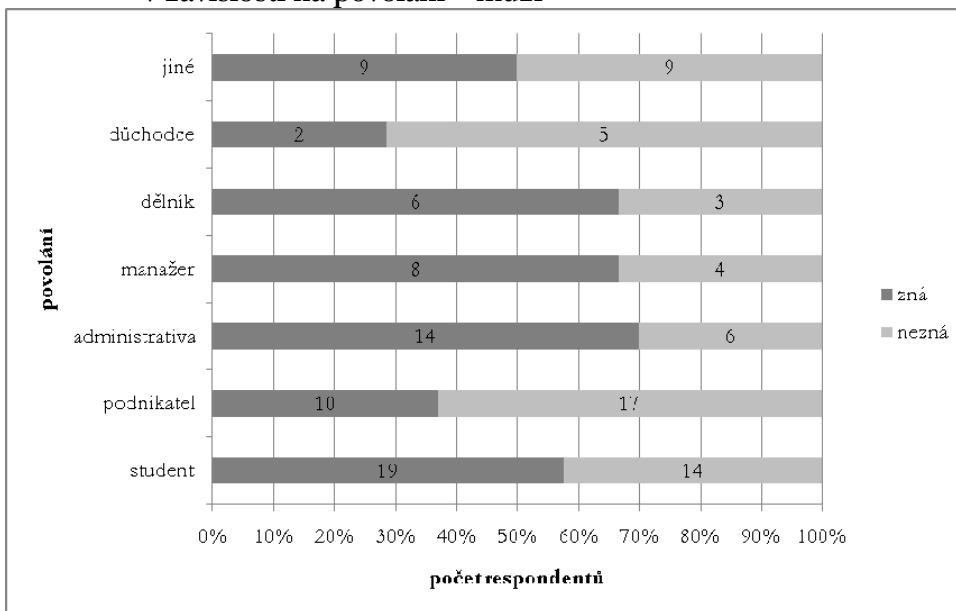
U žen se opět ve všech kategoriích projevila nižší znalost orgánů dozoru nad trhem s nepotravinami oproti trhu s potravinami. U mužů má tato znalost opět stoupající tendenci ve všech kategoriích (s výjimkou jedné, kde je na stejné úrovni). Překvapivým výsledkem je opět nízký podíl „znalých“ respondentů v kategorii podnikatel (pouze 37 %).

Graf 10: Znalost orgánů dozoru nad trhem pro nepotravinářské zboží v závislosti na povolání – ženy



Pramen: vlastní výzkum.

Graf 11: Znalost orgánů dozoru nad trhem pro nepotravinářské zboží v závislosti na povolání – muži



Pramen: vlastní výzkum.

Obecně lze říct, pouze 40 % respondentek zná alespoň jeden orgán státního dozoru nad trhem nepotravinářského zboží, zatímco u mužů je tento podíl výrazně vyšší – 54 %. Všichni respondenti jmenovali Českou obchodní inspekci, pouze jeden respondent byl schopen jmenovat ještě jeden další dozorový orgán (Puncovní úřad). 7 respondentů jako orgán dozoru nad trhem označilo neexistující Úřad pro ochranu spotřebitele (obdobný výsledek byl i u trhu potravin), což lze interpretovat tak, že respondenti věděli o tom, že stát má ve svých kompetencích problematiku ochrany spotřebitele, ale nedokázali říct, kdo přesně se o ni stará.

Z předchozích výsledků je možné učinit dílčí závěr, že ženy obecně více zajímá ochrana spotřebitele ve vazbě na trh s potravinami, zatímco u mužů je to naopak – více se zaměřují na trh s nepotravinami.

V dotazníku byly položeny otázky, které se zaměřily na zdroje, odkud respondent čerpá informace o problematice ochrany spotřebitele. Nejvýznamnějším médiem se v tomto směru jevila televize. Respondenti čerpali informace jednak ze zpravodajských relací, jednak z publicistických pořadů typu „Černé ovce“ a podobně. Ze zpravodajských relací si vzpomínali respondenti zejména na jednotlivé kauzy, které se týkaly závadných potravin či nebezpečných výrobků. Pouze 25 respondentek (z celkového počtu 187) a 19 respondentů (ze 126) si nedokázalo vybavit žádnou takovou kauzu. Většina těchto respondentů byli studenti ve věkové kategorii 18–25 let, což svědčí i o jisté nevšimavosti. Naopak téměř každý respondent si dokázal vybavit nějakou zprávu týkající se sledovaného faktoru, většina dokázala vyjmenovat takových konkrétních zpráv více. Určitým výrazným a opakujícím se motivem byla závadnost výrobků (i potravin) pocházejících z Číny. Pokud jde o publicistické pořady, pak z nich respondenti čerpali nejen informace o jednotlivých kauzách, ale zejména informace o svých spotřebitelských právech a určité návody, jak je bránit. V tomto směru se televize jeví jako významný nástroj nejen pro informovanost spotřebitelů, ale s velkým edukativním potenciálem, i když dosud ne zcela využitým. Až s výrazným odstupem se dalším zdrojem informací jevil tisk, zejména denní.

Dotazníkové šetření rovněž zkoumalo, zda respondenti znají evropské systémy včasné výstrahy RASFF (zaměřený na potraviny) a RAPEX (zaměřený na nepotraviny). Jedná se o informační systémy, které slouží k rychlé výměně informací, a jednotlivé státy EU a EHP informují o nebezpečných výrobcích zachycených na jejich trhu. Pracovní hypotéza se odvíjela od předpokladu, že alespoň studenti (vzhledem k tomu, že v této kategorii je vysoký podíl studentů oboru mezinárodní obchod) budou tyto systémy znát a budou vykazovat i určitou pravidelnost v jejich sledování. Z ostatních kategorií budou tyto systémy znát zejména podnikatelé.

Výsledek byl neočekávaný: pouze 7 respondentů zná oba výstražné systémy (tj. pouhá cca 2 %), 12 respondentů zná RASFF a 11 respondentů zná RAPEX. Z těchto respondentů pouze 2, resp. 3 patří do kategorie studenti, pouze 1 podnikatel zná RASFF. Respondenti systémy pouze znali, ale nesledovali, resp. sledovali je naprosto výjimečně.

Aktivní roli v informování a osvětě spotřebitelů mohou sehrávat i spotřebitelská sdružení. V České republice mezi ně patří:⁹

- ASO ČR – Asociace spotřebitelských organizací ČR,
- Centrum spotřebitelsko-podnikatelských vztahů a ochrany spotřebitele,
- KOSA ČR – Koalice občanských spotřebitelských aktivit ČR,
- Občanské sdružení spotřebitelů TEST,
- Sdružení českých spotřebitelů,
- Sdružení obrany spotřebitelů ČR,
- Sdružení ochrany spotřebitelů a pacientů,
- Spotřebitel.cz (dříve: Spotřebitelský poradenský a informační servis),
- Středisko ochrany spotřebitele.

Cílem těchto sdružení je zpravidla hájit zájmy a práva spotřebitelů, spolupracovat s kontrolními a dozorovými orgány a ostatními organizacemi, spolupracovat s mezinárodními organizacemi pro ochranu zájmu spotřebitelů, spolupracovat na tvorbě právních předpisů zaměřených na ochranu spotřebitele.

Z výzkumu vyplynulo, že respondenti mají poměrně malé povědomí o existenci a reálných aktivitách spotřebitelských sdružení. Osobní zkušenost či aktivní členství neuváděl žádný respondent.

⁹ Řazeno podle abecedy.

Závěr

Růst objemu toků zboží a služeb v globálním měřítku, stejně tak jako rostoucí dominance nadnárodních firem patří mezi důvody, které stojí za zvýšeným zájmem národních i nadnárodních orgánů o ochranu spotřebitele. Základní práva spotřebitelů byla deklarována jak na světové úrovni (OSN), tak na úrovni Evropské unie. V rámci EU mají spotřebitelé právo na ochranu zdraví a bezpečnost, právo na ochranu ekonomických zájmů, právo na náhradu škody, právo na informace a vzdělání, právo na zastoupení (právo být slyšen).

Z výše uvedených práv vycházel primární výzkum, který byl proveden pomocí dotazníkového šetření mezi respondenty různého věku, vzdělání a povolání. Zaměřil se, mimo jiné, na zmapování znalostí a informačních zdrojů, týkajících se některých aspektů ochrany spotřebitele. Výzkum si kladl za cíl ověřit, zda existuje příčinná souvislost mezi informovaností a znalostmi spotřebitelů v dané oblasti a základními demografickými charakteristikami.

Výsledky výzkumu byly zpracovány pomocí standardních matematicko-statistických metod.¹⁰ Dotazníkové šetření neprokázalo přímou souvislost mezi informovaností, resp. znalostmi spotřebitelů a věkem, vzděláním či povoláním.

Ukazuje se tedy, že informovanost spotřebitelů je výsledkem spíše jejich vlastního zájmu, než působení informační role státu, resp. organizací spotřebitelů v této oblasti. Jednoznačně chybí jakýkoliv informační portál, který by se populárně naučnou formou uceleně věnoval informování a vzdělávání spotřebitelů. Značně pokulhává i vzdělávání budoucích spotřebitelů v rámci školních osnov, jakkoliv k tomu již existuje ve výuce prostor i značné množství učebních pomůcek (za všechny jmenujme Díář spotřebitele pro střední školy, vydávaný na úrovni Evropské unie).

Pokud jde o další informační zdroje, nejdůležitějším médiem je v současné době televize. Informační portály typu RAPEX, RASFF a podobně nejsou spotřebiteli příliš využívány z důvodu jejich neznalosti. Stejně tak zatím malou roli v informování a osvětě spotřebitelů hrají spotřebitelská sdružení, která reálně stojí na okraji zájmu spotřebitelů.

Z výzkumu vyplynulo, že současný český spotřebitel je v zásadě neinformovaný, informace získává nahodile a bez systematickosti. Lze tedy do jisté míry pochybovat o účinnosti práce orgánů kladoucích si za cíl ochranu spotřebitele.

¹⁰ Další výsledky výzkumu, prováděné na stejném vzorku respondentů budou obsahem druhé části tohoto textu.

Seznam literatury

EU (1975): *Council Resolution of 14 April 1975 on a preliminary programme of the European Economic Community for a consumer protection and information policy*. Úřední věstník Evropské unie C 092, 25/04/1975.

OSN (1974): *Declaration on the Establishment of a New International Economic Order*. Rezoluce Valného shromáždění OSN č. 3201 (S-VI). OSN, 1974 [cit. 2009-06-10]. Dostupné z: <<http://daccessdds.un.org/doc/UNDOC/GEN/NR0/751/89/IMG/NR075189.pdf>>.

OSN (1974): *Charter of Economic Rights and Duties of States*. Rezoluce Valného shromáždění OSN č. 3281 (XXIX). OSN, 1974 [cit. 2009-06-10]. Dostupné z: <<http://daccessdds.un.org/doc/RESOLUTION/GEN/NR0/738/83/IMG/NR073883.pdf>>.

OSN (1975): *Development and international economic co-operation*. Rezoluce Valného shromáždění OSN č. 3362 (S-VII). OSN, 1975 [cit. 2009-06-10]. Dostupné z: <<http://daccessdds.un.org/doc/UNDOC/GEN/NR0/752/00/IMG/NR075200.pdf>>.

OSN (1977): *Consumer Protection*. Rezoluce Ekonomické a sociální rady OSN č. 2111 (LXIII). OSN, 1977 [cit. 2009-06-10]. Dostupné z: <<http://daccessdds.un.org/doc/UNDOC/GEN/NR0/763/95/IMG/NR076395.pdf>>.

OSN (1985): *Consumer protection*. Rezoluce Valného shromáždění OSN č. 39/248. OSN, 1985 [cit. 2009-06-10]. Dostupné z: <<http://daccessdds.un.org/doc/RESOLUTION/GEN/NR0/462/25/IMG/NR046225.pdf>>.

EU: *Smlouvy* [cit. 2009-06-10]. Dostupné z: <<http://eur-lex.europa.eu/cs/treaties/index.htm#founding>>.

EU: *Smlouvy a právo* [cit. 2009-06-10]. Dostupné z: <http://europa.eu/abc/treaties/index_cs.htm>.

ZEMAN, J. (2009): *Ochrana spotřebitele (Institucionální pojetí)*. Disertační práce. Praha: VŠE.

Zákon č. 63/1986 Sb., o České zemědělské a potravinářské inspekci (zrušen).

Zákon č. 64/1986 Sb., o české obchodní inspekci. v platném znění.

Zákon č. 76/1958 Sb., o Státní inspekci jakosti potravinářských a zemědělských výrobků (zrušen).

Zákon č. 98/1952 Sb., o státní obchodní inspekci (zrušen).

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



University of Economics, Prague
Faculty of International Relations
Náměstí Winstona Churchilla 4
130 67 Prague 3
<http://vz.fmv.vse.cz/>



Vydavatel: Vysoká škola ekonomická v Praze
Nakladatelství Oeconomica

Tisk: Vysoká škola ekonomická v Praze
Nakladatelství Oeconomica

Tato publikace neprošla redakční ani jazykovou úpravou

ISSN 1802-6591