

Obsah

| | |
|---|------------|
| Úvod..... | 5 |
| 1 Vysvětlení základních pojmů | 7 |
| 1.1 Spotřebitel..... | 7 |
| 1.2 Faktory ovlivňující chování spotřebitele..... | 9 |
| 1.3 Práva a povinnosti spotřebitelů..... | 12 |
| 1.3.1 Práva spotřebitelů | 12 |
| 1.3.2 Povinnosti spotřebitelů | 15 |
| 1.4 Ochrana spotřebitele | 17 |
| 1.4.1 Pojetí a cíle ochrany spotřebitele..... | 17 |
| 1.4.2 Vznik a vývoj ochrany spotřebitele | 20 |
| 1.4.3 Prostředky ochrany práv spotřebitele..... | 22 |
| 1.5 Ostatní základní pojmy | 23 |
| 1.5.1 Prodávající..... | 23 |
| 1.5.2 Výrobek | 24 |
| 1.5.3 Služba | 25 |
| 2 Systém ochrany spotřebitele v Evropské unii | 26 |
| 2.1 Ochrana spotřebitele a její vývoj v Evropské unii..... | 26 |
| 2.2 Instituce působící v EU na ochranu spotřebitelů..... | 29 |
| 2.3 Evropské spotřebitelské organizace | 37 |
| 3 Ochrana spotřebitele v České republice..... | 40 |
| 3.1 Zaměření a historie ochrany spotřebitele v České republice | 40 |
| 3.2 Legislativní úprava ochrany spotřebitele v České republice | 46 |
| 3.2.1 Ústava..... | 47 |
| 3.2.2 Zákon o ochraně spotřebitele..... | 47 |
| 3.2.3 Zákon o technických požadavcích na výrobky | 49 |
| 3.2.4 Zákon o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku..... | 52 |
| 3.2.5 Zákon o potravinách a tabákových výrobcích..... | 54 |
| 3.2.6 Zákon o obecné bezpečnosti výrobků..... | 55 |
| 3.2.7 Občanský zákoník..... | 56 |
| 3.2.8 Další zákony na ochranu spotřebitele | 62 |
| 3.3 Institucionální rámec ochrany spotřebitele | 68 |
| 3.3.1 Parlament České republiky | 70 |
| 3.3.2 Ombudsman – veřejný ochránce práv..... | 70 |
| 3.3.3 Ministerstvo průmyslu a obchodu..... | 72 |
| 3.3.4 Státní dozorové organizace..... | 73 |
| 3.3.5 Občanské spotřebitelské organizace | 90 |
| 4 Reklamace | 101 |
| 4.1 Právní rámec problematiky reklamace | 101 |
| 4.2 Obsah a možnosti reklamačního řízení | 103 |
| 4.3 Místo uplatnění reklamace | 103 |
| 4.4 Záruční lhůta..... | 104 |
| 4.5 Průběh reklamace..... | 105 |
| 4.6 Způsoby prevence..... | 111 |
| 4.7 Typické zavádějící argumenty prodávajících při reklamaci | 113 |
| 5 Analýza problematiky nákupu a prodeje z hlediska spotřebitelů | 114 |
| 5.1 Vznik kupní smlouvy..... | 115 |
| 5.2 Povinnosti prodávajících a práva kupujících | 116 |
| 5.2.1 Povinnost informační..... | 116 |
| 5.2.2 Povinnost poctivosti prodeje | 127 |
| 5.2.3 Povinnost zajistit hygienické podmínky prodeje a hygienické požadavky na výrobky..... | 128 |
| 5.2.4 Povinnost přijmout reklamaci..... | 129 |
| 5.2.5 Povinnosti spojené s obaly | 129 |
| 5.2.6 Ostatní povinnosti..... | 131 |
| 5.3 Chyby spotřebitelské veřejnosti - kupujících | 139 |
| 5.3.1 Impulsivní nákupy..... | 139 |
| 5.3.2 Nedůsledné požadování kupních dokladů | 140 |
| 5.3.3 Neznalost spotřebitelských reklamačních práv | 141 |
| 5.3.4 Ostatní chyby spotřebitelů | 142 |
| 5.4 Chyby podnikatelských subjektů - prodejců | 143 |
| 5.4.1 Chyby při reklamaci..... | 144 |
| 5.4.2 Prodej zboží s prošlou dobou spotřeby..... | 146 |
| 5.4.3 Nedodržování hygienických zásad prodeje potravin..... | 148 |

| | |
|---|------------|
| 5.4.4 Klamání spotřebitelů..... | 150 |
| 5.5 Nejčastější způsoby manipulace se spotřebitelem při nákupním rozhodování..... | 155 |
| 5.5.1 Nákupní atmosféra..... | 155 |
| 5.5.2 Vliv reklamy na spotřebitele..... | 158 |
| 5.6 Prevence spotřebitelských problémů..... | 163 |
| 6 Značky pro spotřebitele..... | 165 |
| 6.1 Ekoznačky..... | 165 |
| 6.2 Další symboly na výrobcích..... | 174 |
| 6.2.1 Klasa..... | 174 |
| 6.2.2 Czech made - ověřená kvalita..... | 175 |
| 6.2.3 Česká značka shody..... | 176 |
| 6.2.4 Některé další značky..... | 177 |
| 6.3 Symboly na chemikáliích..... | 180 |
| 6.4 Prací symboly..... | 180 |
| 6.5 Symboly pro označování obuvi..... | 182 |
| 6.6 Energetické symboly..... | 183 |
| 6.6.1 Energetické štítky..... | 183 |
| 6.6.2 Značení EnergyStar..... | 183 |
| 7 Seznam literatury..... | 184 |