

# Obsah

Úvod.....	5
1. Teoretická východiska - vymezení základních pojmů .....	7
1.1. Spotřebitel .....	7
1.2. Práva spotřebitele .....	9
1.2.1. Čtyři práva spotřebitele (John Fitzgerald Kennedy) .....	9
1.2.2. Osm práv spotřebitele .....	10
1.2.3. Prostředky ochrany práv spotřebitele .....	12
1.3. Ochrana spotřebitele .....	15
1.3.1. Co je ochrana spotřebitele .....	15
1.3.2. Důvody vzniku ochrany spotřebitele .....	15
1.3.3. Vývoj ochrany spotřebitele v Evropské unii .....	18
1.4. Otázky ke kapitole 1. ....	19
2. Ochrana spotřebitele v České republice .....	23
2.1. Zaměření a historie ochrany spotřebitele v České republice .....	23
2.2. Legislativní úprava ochrany spotřebitele v České republice .....	27
2.2.1. Zákon o ochraně spotřebitele .....	28
2.2.2. Zákon o technických požadavcích na výrobky .....	29
2.2.3. Zákon o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku .....	31
2.2.4. Zákon o potravinách a tabákových výrobcích .....	33
2.2.5. Zákon o obecné bezpečnosti výrobků .....	34
2.2.6. Občanský zákoník .....	35
2.2.7. Trestní zákoník .....	37
2.2.8. Obchodní zákoník .....	37
2.2.9. Zákon o živnostenském podnikání .....	38
2.2.10. Zákon o cenách .....	38
2.2.11. Další zákony na ochranu spotřebitele .....	39
2.3. Institucionální rámec ochrany spotřebitele .....	39
2.3.1. Parlament České republiky .....	39
2.3.2. Ombudsman – veřejný ochránce práv .....	40
2.3.3. Ministerstvo průmyslu a obchodu .....	41
2.3.4. Státní dozorové organizace .....	43
2.3.4.1. Česká obchodní inspekce .....	43
2.3.4.2. Orgány veterinární správy .....	46
2.3.4.3. Česká zemědělská a potravinářská inspekce .....	48
2.3.4.4. Orgány ochrany veřejného zdraví .....	52
2.3.4.5. Další specializované kontrolní a dozorové organizace na ochranu spotřebitele .....	55
2.3.5. Občanské spotřebitelské organizace .....	55
2.3.6. Ochrana spotřebitele ve sdělovacích prostředcích .....	61
2.3.6.1. Tisk .....	61
2.3.6.2. Ochrana spotřebitele v televizi a rozhlas .....	65
2.3.6.3. Ochrana spotřebitele na internetu .....	65
2.4. Otázky ke kapitole 2 .....	66
3. Povinnosti prodávajícího a práva spotřebitele v souvislostech s právní úpravou ochrany spotřebitele ..	71
3.1. Vznik kupní smlouvy .....	71
3.2. Povinnosti prodávajících a práva kupujících .....	72
3.2.1. Povinnost informační .....	72
3.2.1.1. Označení provozovny .....	73
3.2.1.2. Informace o vlastnostech výrobku .....	74
3.2.1.3. Označení výrobků .....	75
3.2.1.4. Cenové informace .....	77
3.2.2. Povinnost poctivosti prodeje .....	79
3.2.3. Povinnost zajistit hygienické podmínky prodeje .....	80
3.2.4. Povinnost přijmout reklamaci .....	80
3.2.5. Povinnost odděleného prodeje .....	80
3.2.6. Povinnosti spojené s obaly .....	81
3.2.7. Povinnost předvést výrobek na požádání .....	83
3.2.8. Povinnost vystavit paragon .....	84
3.2.9. Zákaz diskriminovat .....	84
3.2.10. Zákaz prodeje nebezpečných výrobků .....	85

3.2.11.	<u>Zákaz klamání spotřebitele</u> .....	87
3.3.	<u>Otázky ke kapitole 3</u> .....	87
4.	<u>Reklamacce</u> .....	91
4.1.	<u>Co je reklamacce a co je možné reklamovat</u> .....	91
4.2.	<u>Kde reklamovat</u> .....	91
4.3.	<u>Kdy reklamovat a co jsou záruční lhůty</u> .....	92
4.4.	<u>Jak předcházet reklamacím</u> .....	93
4.4.1.	<u>Prodejci</u> .....	93
4.4.2.	<u>Předvedení výrobku</u> .....	94
4.4.3.	<u>Značky pro spotřebitele</u> .....	94
4.4.3.1.	<u>Značka CZECH MADE</u> .....	95
4.4.3.2.	<u>Značka spokojený zákazník</u> .....	96
4.4.3.3.	<u>Ekoznačky</u> .....	97
4.4.3.4.	<u>Značky chybně spotřebiteli považované za ekologické</u> .....	100
4.4.3.5.	<u>Česká značka shody CCZ</u> .....	101
4.4.3.6.	<u>Ochranná známka a logo</u> .....	102
4.5.	<u>Jak reklamovat</u> .....	104
4.5.1.	<u>Náležitosti pro reklamaci</u> .....	104
4.5.2.	<u>Možnosti vyřízení reklamacce</u> .....	105
4.5.3.	<u>Jak postupovat v případě odmítnuté reklamacce</u> .....	107
4.6.	<u>Otázky ke kapitole 4</u> .....	113
5.	<u>Systém ochrany spotřebitele v zahraničí</u> .....	115
5.1.	<u>Spojené státy americké</u> .....	115
5.2.	<u>Velká Británie</u> .....	116
5.3.	<u>Spolková republika Německo</u> .....	119
5.4.	<u>Rakousko</u> .....	121
5.5.	<u>Belgie</u> .....	124
5.6.	<u>Francie</u> .....	124
5.7.	<u>Dánsko</u> .....	124
5.8.	<u>Švédsko</u> .....	125
5.9.	<u>Ostatní státy</u> .....	126
5.10.	<u>Evropské spotřebitelské instituce</u> .....	127
5.11.	<u>Evropské spotřebitelské organizace</u> .....	129
5.12.	<u>Otázky ke kapitole 5</u> .....	133