

UNIVERZITA PARDUBICE
FAKULTA EKONOMICKO SPRÁVNÍ

Pravomoci ČOI coby orgánu dohledu na úseku ochrany spotřebitele

DIPLOMOVÁ PRÁCE

2024

Bc. Daniela Brodská

Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní
Akademický rok: 2023/2024

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Bc. Daniela Brodská**
Osobní číslo: **E22474**
Studijní program: **N0488A050001 Hospodářská politika a veřejná správa**
Specializace: **Ekonomika veřejného sektoru**
Téma práce: **Pravomoci ČOI coby orgánu dohledu na úseku ochrany spotřebitele**
Zadávací katedra: **Ústav správních a sociálních věd**

Zásady pro vypracování

Cílem práce je analýza pravomocí ČOI coby orgánu dohledu na úseku ochrany spotřebitele a míry ochrany poskytované spotřebitelům. Komparovány budou s pravomocemi orgánů ochrany spotřebitele ve vybraných členských státech EU. V případě potřeby budou v závěru formulována doporučení de lege ferenda.

Osnova:

- Kontrola ze strany státu.
- Orgány dozoru a jeho pravomoci na území České republiky.
- Česká obchodní inspekce.
- Ochrana spotřebitele v České republice.
- Orgány dozoru v oblasti ochrany spotřebitele ve vybraných členských státech EU.
- Míra ochrany spotřebitele ve vybraných členských státech EU.

Rozsah pracovní zprávy: **50**
Rozsah grafických prací:
Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:

- DUROVIC, M., 2020. International Consumer Law: What Is It All About?. *Journal of Consumer Policy*. **43**(1), 125-143. ISSN 0168-7034. Dostupné z: doi:10.1007/s10603-019-09438-9
- ESTEVE, Joaquín Sarrión, 2019. The ECJ configuration of an EU constitutional procedural status for consumer protection. *REVISTA QUAESTIO IURIS*. **12**(1). ISSN 1516-0351. Dostupné z: doi:10.12957/rqi.2019.36063
- HENDRYCH, Dušan. *Správní právo: obecná část*. 9. vydání. V Praze: C.H. Beck, 2016. Academia iuris. ISBN 978-80-7400-624-1
- HORIZINKOVÁ, Eva a Vladimír NOVOTNÝ. *Základy organizace veřejné správy v ČR*. 3., upr. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2013. ISBN 978-80-7380-459-6.
- JEMELKA, Luboš. *Zákon o kontrole: komentář*. V Praze: C.H. Beck, 2014. Beckovy komentáře. ISBN 978-80-7400-271-7.
- JERETINA, Urša, 2016. Administrative Aspects of Alternative Consumer Dispute Resolution in the European Union (EU), Slovenia and Croatia. *NISPAcee Journal of Public Administration and Policy*. **9**(1), 191-222. ISSN 1338-4309. Dostupné z: doi:10.1515/nispa-2016-0009
- KOPECKÝ, Martin. *Správní právo: obecná část*. V Praze: C.H. Beck, 2019. Právnícké učebnice. ISBN 978-80-7400-727-9.
- POMAHAČ, Richard. Správní dozor a kontrolní řád. *Správní právo*. **2012**, XLV(5-6), 264-268.
- STAŠA, Josef. Požadavky teorie a praxe na právní úpravu správního dozoru. *Správní právo*. **2012**, XLV(5-6), 269-282.

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

Datum zadání diplomové práce: **1. září 2023**
Termín odevzdání diplomové práce: **30. dubna 2024**

prof. Ing. Jan Stejskal, Ph.D. v.r.
děkan

L.S.

doc. Ing. Romana Provozňáková, Ph.D. v.r.
garant studijního programu

V Pardubicích dne 1. září 2023

Prohlašuji:

Práci s názvem Právomoci ČOI coby orgánu dohledu na úseku ochrany spotřebitele jsem vypracoval(a) samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využil(a), jsou uvedeny v seznamu použité literatury. Byl(a) jsem seznámen(a) 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 29. dubna 2024

Daniela Brodská v.r.

Poděkování:

Tímto bych ráda poděkovala vedoucí diplomové práce, JUDr. Janě Janderové, Ph.D. za odborné konzultace a velmi cenné rady, které jsem využila při zpracovávání své diplomové práce.

ANOTACE

Cílem práce je zhodnocení rozsahu pravomocí ČOI v kontextu ochrany spotřebitelů. Pro dosažení výsledků budou pravomoci ČOI komparovány s pravomocemi orgánů ochrany spotřebitele ve vybraných členských zemích Evropské unie. Tato komparace umožní identifikovat klíčové rozdíly a podobnosti v právních rámcích a poskytnout základ pro posouzení účinnosti ochrany spotřebitelů v České republice a to i v mezinárodním kontextu. Zároveň nastíníme i výsledky provedených kontrol za určité časové období ve vybraných členských státech EU.

KLÍČOVÁ SLOVA

Ochrana spotřebitele, Česká obchodní inspekce, komparace, kontrola, pravomoci

TITLE

Competences of the CTIA as a supervisory authority in the field of consumer protection

ANNOTATION

The basis of the work is the assessment of the scope of the CTIA's powers in the context of consumer protection. In order to achieve results, the powers of CTIA will be compared with the powers of consumer protection authorities in selected member countries of the European Union. This comparison will make it possible to identify key differences and similarities in legal frameworks and provide a basis for assessing the effectiveness of consumer protection in the Czech Republic and in an international context. At the same time, we will also outline the results of the inspections carried out over a certain period of time in selected EU member states.

KEYWORDS

Consumer protection, Czech Trade Inspection Authority, comparison, control, competence

Obsah

1	Kontrola jakožto široký pojem	14
1.1	Kontrola veřejné správy	14
1.1.1	Kontrola veřejné správy jinými orgány	15
1.1.2	Kontrola ve veřejné správě z hlediska rozdělení	17
1.2	Kontrola ze strany státu a kde je vymezena.....	18
1.2.1	Kontrola X Dozor	19
1.2.2	Vymezení kontroly	20
1.3	Kdo vykonává kontrolu	20
2	Orgány správního dozoru a jejich pravomoci na území České republiky	20
2.1	Subjekt a vykonavatel veřejné správy	21
2.2	Vymezení pojmů.....	21
2.2.1	Orgán veřejné správy	21
2.2.2	Správní dozor	22
2.2.3	Správní úřad	22
2.3	Orgány správního dozoru.....	23
2.4	Pravomoci orgánů dozoru	24
2.5	Působnost orgánů dozoru.....	25
3	Česká obchodní inspekce	26
3.1	Organizační struktura úřadu.....	26
3.2	Působnost úřadu.....	27
3.3	Pravomoci České obchodní inspekce	28
3.4	Spolupráce s národními kontrolními úřady EU	32
4	Ochrana spotřebitele v České republice	34
5	Orgány dozoru v oblasti ochrany spotřebitele ve vybraných členských státech EU.....	35
5.1	Mezinárodní spotřebitelské právo.....	35
5.1.1	Mezinárodní směrnice OSN.....	36

5.2	Oblast ochrany spotřebitele v Evropské unii	38
5.2.1	Evropské spotřebitelské centrum	39
5.2.2	Směrnice o právech spotřebitelů 2011/83/EU	40
5.3	Pravomoci stanovené orgánům dozoru členských zemí Evropskou unií	40
5.4	Slovensko - Slovenská obchodní inspekce	44
5.4.1	Organizační struktura orgánu.....	45
5.4.2	Působnost	45
5.4.3	Pravomoci	46
5.5	Polsko – Státní obchodní inspekce, Úřad pro hospodářskou soutěž a ochranu spotřebitele	50
5.5.1	Organizační struktura.....	50
5.5.2	Působnost.....	50
5.5.3	Pravomoc	53
5.6	Maďarsko – Úřady na ochranu spotřebitele.....	54
5.6.1	Organizační struktura.....	55
5.6.2	Působnost.....	56
5.6.3	Pravomoc	58
5.6.4	Shrnutí organizační struktury vybraných států	60
6	Komparace.....	61
6.1	Metoda komparace.....	61
6.2	Komparace pravomocí.....	62
6.2.1	Pravomoci vybraných zemí	62
6.2.2	Pravomoci stanovené nařízením EU 2017/2394.....	64
6.3	Nařízení Evropské unie a jejich implantace do vnitrostátních právních předpisů....	69
6.3.1	Implementace pravomocí dle nařízení EU 2017/2394 do českých právních předpisů na ochranu spotřebitele	69
6.3.2	Využití článku 20 nařízení EU 2017/2394 o závazcích při koordinovaných postupech.....	70

6.3.3	Využití článku 20 nařízení EU 2017/2394 v českých poměrech.....	71
7	Míra ochrany spotřebitele ve vybraných členských zemích EU	74
7.1	Slovensko.....	74
7.2	Polsko.....	75
7.3	Maďarsko.....	75
8	Shrnutí	77
9	ZÁVĚR.....	81

SEZNAM ILUSTRACÍ A TABULEK

Obrázek 1: Rozložení kontroly veřejné správy	15
Obrázek 2: Soustava soudů	17
Obrázek 3: Vztah mezi pojmy rozhodování, řízení a kontrola ve veřejné správě.	17
Obrázek 4: Organizační struktura České obchodní inspekce	27
Obrázek 5: 3 pilíře ochrany spotřebitele.....	55
Tabulka 1: Správní úřady rozdělení	23
Tabulka 2: Organizační struktura vybraných států	60
Tabulka 3: Pravomoci stanovené vnitrostátními předpisy	63
Tabulka 4: Pravomoci dle nařízení EU 2017/2394	65
Tabulka 5: Výsledky kontrol za rok 2022	76

SEZNAM ZKRATEK

ČOI	Česká obchodní inspekce
EU	Evropská unie
ICSMS	Information and Communication System for Market Surveillance
ADR	Mimosoudní řešení sporů
ČR	Česká republika
OSN	Organizace spojených národů
UNCTAD	United Nations Conference on Trade and Development
ECC-Net	European Consumer Centres Network
SOI	Slovenská obchodní inspekce
UOKIK	Úřad pro hospodářskou soutěž a ochranu spotřebitele
NSS	Nejvyšší správní soud
SR	Slovenská republika
EVSC	Evropské spotřebitelské centrum
ADCO	Pracovní skupiny pro administrativní spolupráci
KO	Kontrolovaná osoba
Apod.	A podobně
Tzn.	To znamená

ÚVOD

Co se týče oblasti ochrany spotřebitele, jedná se o oblast, kterou se společnost zabývala již v minulosti. Už tehdy bylo zapotřebí předcházet klamání kupujících a postupně byla vytvořena i patřičná uskupení občanů, která kontrolovala provedenou výměnu mezi občany a i samotnou kontrolu kvality zboží.

Touto problematikou se zabýváme i v dnešní době. K tomu byl zřízen samostatný orgán na území České republiky, který je podřízen Ministerstvu průmyslu a obchodu, a tou je Česká obchodní inspekce, která vykonává dozor právě v oblasti ochrany spotřebitele. Je zřízena a upravena vlastním zvláštním zákonem č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, kde jí jsou vymezeny pravomoci, které smí využít pro provádění kontroly u fyzických i právnických osob.

V této diplomové práci se budeme zabývat komparací pravomocí orgánů dozoru nad ochranou spotřebitele ve vybraných členských zemích Evropské unie, jimiž jsou Česká republika, Slovensko, Polsko a Maďarsko.

V první části této diplomové práce si blíže popíšeme samotnou podstatu kontroly, jakým způsobem je ze strany státu vykonávána a kdo ji v rámci své zákonem vymezené pravomoci a působnosti smí na daném území vykonávat. V rámci této oblasti je tedy zapotřebí mimo jiné i charakterizovat pojem správní orgán a definovat jeho odlišnosti od správního úřadu. Dále bude pozornost věnována České obchodní inspekci jakožto hlavnímu dozorovému orgánu na území České republiky. Její působnost je upravena právními předpisy, o které se budeme opírat, abychom vymezili její pravomoci. Pozornost bude následně věnována vybraným státům, respektive jejich orgánům vykonávajícím dohled v oblasti ochrany spotřebitele. Okrajově bude zmíněna i ochrana spotřebitele garantovaná ze strany Evropské unie, a to na základě právních předpisů, které definují pravomoci k výkonu dozoru nad ochranou spotřebitele v jednotlivých členských zemích, které mohou, případně musí, dodržovat.

Druhá část je již věnována samotné komparaci zmíněných vybraných států z hlediska jejich pravomocí. Některé pravomoci vycházejí ze stejného základu převážně z důvodu záštity Evropské unie a s tím souvisejícím členstvím. Přestože se však jedná o členské státy Evropské unie, není jejich dozor nad ochranou spotřebitele totožný, a tudíž se zaměříme

převážně na odlišnosti. V této práci zmíníme také využití koordinovaných postupů a možností uplatnění některých pravomocí stanovených Evropskou unií při mezinárodní spolupráci. V neposlední řadě se zaměříme i na provedené kontroly za vymezený časový úsek a provedeme v tomto případě komparaci hned z několika hledisek.

V poslední části je dále kladeno za cíl formulovat určitá doporučení, jakým způsobem by bylo z našeho pohledu vhodné jednotlivé pravomoci upravit, aby byla zajištěna ochrana spotřebitele na vyšší úrovni, konkrétně na základě evropských právních předpisů.

1 Kontrola jakožto široký pojem

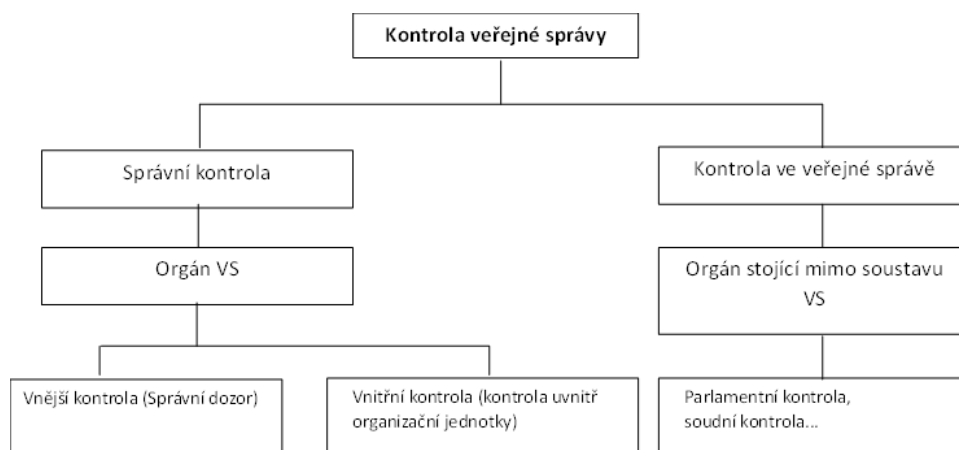
Pojem kontrola má nespočet definicí. Jde v podstatě o činnost na základě, které se snažíme dosáhnout zjištění stavu jednotlivce nebo skupiny osob. Na základě kontroly poté můžeme ovlivňovat další dění dané skutečnosti, která byla podrobena kontrole. Vždy záleží, v jaké konkrétní oblasti se pohybujeme a čeho se daná kontrola týká.

S činností kontroly jako takové se můžeme setkat v celé řadě oblastí, ať už v osobním či pracovním životě, případně na úrovni kontroly ze strany státu. Kontrola je též nedílnou součástí jednotlivých fází ve firmě. Zde se jedná o velmi podstatný dohled, zda firma dělá vše správným způsobem, zda vše koreluje se stavem plánovaným, a zda tedy firma dosahuje svých vytyčených cílů.

V této práci se budeme zabírat kontrolou ze strany veřejné správy, tedy kontrolou prováděnou správním orgánem, která je mířena k adresátovi z vnějšku. Důležitost veřejné kontroly spočívá ve skutečnosti, že je vázána právem, tedy využívá jen takových pravomocí, které jsou jí v daném případě zákonem umožněné. Právě z tohoto důvodu se můžeme setkat s celou řadou definicí vztažených k pojmu kontrola. Podstatou této problematiky ale je, že v závěru každá z definic vychází ze stejného základu. Jednoznačným způsobem však nelze určit ani přesnou definici, ani např. přesný předmět kontroly.

1.1 Kontrola veřejné správy

Stát není schopen provádět kontrolu jako jediný a samostatně, a proto rozlišujeme několik druhů kontrol. Zároveň není možné, aby stát sám sebe kontroloval. Z tohoto důvodu je v České republice prováděno několik kontrol ze strany toho, kdo se nachází mimo moc výkonnou. Jedná se například o parlamentní kontrolu, kontrolu ze strany Nejvyššího kontrolního úřadu, případně o kontrolu státu prováděnou ze strany soudů. I občané mají možnost kontrolovat stát, ať už formou petic nebo stížností. Mají též právo na sdružování se nebo právo na informace. Kontrolní činnost spojená s veřejnou správou se tedy může týkat veřejné správy ve dvou oblastech. V první oblasti kontrolu vykonává přímo veřejná správa, v druhé oblasti je veřejná správa v pozici kontrolovaného, kdy kontrolu vykonávají subjekty stojící mimo veřejnou správu (Sládeček, 2019). Kontrola prováděná veřejnou správou je dále součástí kapitoly 2.



Obrázek 1 Rozložení kontroly veřejné správy

Vlastní zpracování dle Horzinková, Fiala (2019)

1.1.1 Kontrola veřejné správy jinými orgány

Parlamentní kontrola

Parlament, jak ho známe, se nezabývá pouze mocí zákonodárnou, jak je pro nás zřejmé z klasické dělby moci. V tomto případě vycházíme z toho, že všechny tři moci jsou vzájemně provázané. Důležité je si uvědomit, že vláda musí mít po celou dobu svého trvání důvěru Poslanecké sněmovny. Už tady vidíme první náznaky provázanosti mocí (Horzinková & Fiala, 2019). Parlament tedy provádí kontrolní činnost vůči moci výkonné, tedy vůči veřejné správě. Kontrola ze strany Parlamentu se převážně projevuje ve formě preventivní a průběžné kontroly vlády, tedy kontroly projednávání a schvalování vládních návrhů zákonů, interpelace, schvalování státního rozpočtu a státního závěrečného účtu a též například kontroly prováděné prostřednictvím Veřejného ochránce práv (Sládeček, 2019).

Nejvyšší kontrolní úřad

Postavení Nejvyššího kontrolního úřadu je vymezeno v Ústavě, konkrétně v hlavě páté. Jedná se o nezávislý a objektivní orgán vůči vládě, který vykonává kontrolu v oblasti plnění státního rozpočtu i hospodaření se státním majetkem (Stasova Hudakova 2017). Horzinková & Fiala (2019) ve své publikaci definují Nejvyšší kontrolní úřad “za zvláštní ústavní orgán, který vykonává veřejnou moc”. Nejvyšší kontrolní úřad má zároveň samostatný zákon č. 166/1993 sb., o Nejvyšším kontrolním úřadu. Jde o výkon kontroly vůči veřejné správě, který je prováděn samostatným státním orgánem stojícím mimo organizační strukturu veřejné správy (Hendrych 2016, Sládeček 2019). Hlavním důvodem zřízení úřadu je zkoumat kontrolované činnosti z hlediska zákonnosti, věcné správnosti, formální správnosti a to vše z hlediska účelnosti, efektivnosti a hospodárnosti (Hendrych 2016).

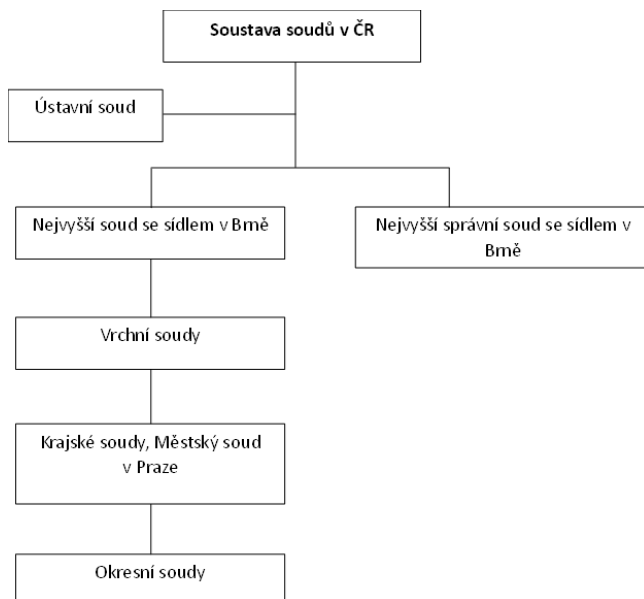
Sládeček (2019) uvádí, že Nejvyšší kontrolní úřad tedy vykonává jen kontrolu následnou, o které pak vyhotovuje kontrolní protokol, proti kterému lze využít opravných prostředků. Autoritativně ale úřad nemůže zasahovat do činnosti subjektů, což znamená, že například nemůže nařizovat určitý způsob nápravy (Hendrych 2016).

Soudní kontrola

Jedna z hlavních záruk legality veřejné správy je zajištěna soudní kontrolou (Horzinková & Fiala 2019). Soudy v České republice mají celou škálu činností. Správní soudy tady plní úlohu v tom smyslu, že míří na všemožná rozhodnutí určitého druhu orgánu veřejné správy a nebere ohled na to, o jaké odvětví práva se jedná (Hendrych 2016).

Správní soudy v rámci kontrolní činnosti poskytují ochranu veřejným subjektivním právům fyzickým a právnickým osobám. V Listině základních práv a svobod je stanoveno, *že každý, kdo tvrdí, že byl na svých právech zkrácen rozhodnutím orgánu veřejné správy, může se obrátit na soud, aby přezkoumal zákonnost takového rozhodnutí, nestanoví-li zákon jinak.* Řídí se soudním řádem správním, kde je mimo jiné vymezeno, za jakých podmínek mohou poskytovat výše zmíněnou ochranu, totéž může případně stanovit i zvláštní zákon. Správní soudy primárně rozhodují o ochraně před nezákonným zásahem správního orgánu, o žalobách proti rozhodnutím správních orgánů, o žalobách ve věcech samosprávy a o kompetenčních žalobách a také o ochraně proti nečinnosti ze strany správního orgánu (Horzinková & Fiala 2019). Kontrolují tedy, zda bylo rozhodnutí správního orgánu v souladu s právem.

Soudnictví je vykonáváno v několika instancích (Obrázek 2). Ochrana nám může být poskytnuta ze strany okresního soudu a krajského soudu, v případě další potřeby se můžeme obrátit i na Nejvyšší správní soud.



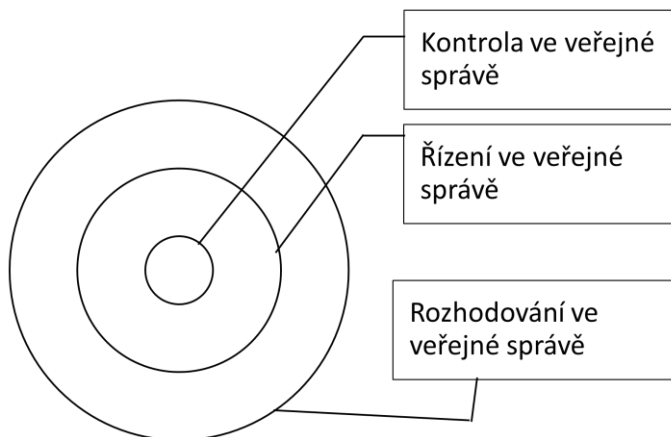
Obrázek 2 Soustava soudů

Vlastní zpracování dle Horzinková & Fiala (2019)

V České republice se nesetkáváme pouze s výše zmíněným správním soudnictvím, ale i se soudy, které řadíme do odlišné skupiny, a to ostatní soudy, které též vykonávají soudní kontrolu správy. Jedná se o kontrolu mezi obecnými soudy a veřejnou správou. Mezi takové soudy řadíme soudy civilní, zvláštní senát a Ústavní soud (Horzinková & Fiala, 2019).

1.1.2 Kontrola ve veřejné správě z hlediska rozdělení

Kontrola je nedílnou součástí rozhodovacích ale i řídicích procesů (Obrázek 3). Je to proces, na základě kterého se ve zpětné vazbě podávají informace o dosaženém cíli, který byl samozřejmě předem definován.



Obrázek 3 Vztah mezi pojmy rozhodování, řízení a kontrola ve veřejné správě Vlastní zpracování dle Nemeč et al. (2010).

Rozhodování je činnost, kterou vykonávají subjekty veřejné správy. Tím jsou myšleny subjekty jako je vláda všech úrovní, státní orgány apod. Nejobecnějším rozhodovacím kritériem je potom již zmíněný veřejný zájem. Pod pojmem veřejný zájem chápeme společenský zájem či celospolečenský zájem. Rozhodování je tedy, přesněji řečeno, činností zaměřenou na určitý objekt, kdy smyslem této činnosti je dosáhnout stanoveného cíle, což je celá podstata řízení jako takového.

Řízení je činnost ve veřejné správě, spadající pod rozhodování, se kterou se setkává manažer každodenně. Jak už bylo zmíněno výše, jde o činnost, pomocí které se snažíme dosáhnout vytyčeného cíle.

Posledním pojmem je kontrola ve veřejné správě. Nemeč et al. (2010) tento pojem specifikuje jako monitoring úspěšnosti dosahování konkrétního cíle, který jsme si vytyčili. Kontrola, coby podsystém řízení, slouží jako zpětná vazba, že procesy probíhají přesně podle stanovených cílů. Základem kontroly jsou informace, se kterými manažer pracuje, proto je tady kladen důraz na jejich aktuálnost (Nemeč et al. 2010).

Pokud to shrneme, kontrola je považována za jednu z nejdůležitějších primárních funkcí managementu a jedná se zároveň o konečnou fázi celého procesu. Zejména v podmínkách veřejného sektoru, tedy v podmínkách hospodaření s veřejnými prostředky, je existence účinného systému kontroly nezbytně důležitá. Úlohou kontroly je sledování a odstraňování odchylek od norem, poskytování informací pro rozhodování managementu, výběr opatření a represivních nástrojů k odstraňování závad a též motivační a výchovné působení na objekty kontroly. Součástí je tedy i institucionální plnění jednotlivých stanovených funkcí (Stasova Hudakova 2017).

1.2 Kontrola ze strany státu a kde je vymezena

Kontrola ze strany státu je prováděna správním orgánem, například Českou obchodní inspekcí, o které se budu v pozdějších kapitolách zmiňovat. Jedná se o velmi důležitou roli státu. Kdyby nebyla ze strany státu poskytována kontrola, chyběl by dozor nad tím, co správní orgány, konkrétně úřední osoby, dělají. Činnost úředních osob podléhá veřejnému zájmu. Pokud by tedy tato kontrola scházela, bylo by zde riziko, že tyto osoby budou jednat jen ve svůj prospěch a občané daného státu by neměli zastání a ochranu (Hendrych 2016). Dle základní zásady je veřejná správa chápána jako služba. Tato definice vychází z ústavní zásady: *“Veřejná moc slouží občanům”* (článek 2. odst. 3 Ústavy). Kontrola ze strany státu se nezaměřuje pouze na kontrolu činnosti správních orgánů, ale také na kontrolu fyzické

či právnické osoby, zda provádí činnost v rámci patřičných právních předpisů, kterým podléhají. To je základní posláním České obchodní inspekce (zákon č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci).

Pojmové znaky, které vymezil Jemelka (2012), na základě kterých lze označit prováděnou kontrolu za kontrolu ze strany státu, jsou převážně možnosti zahájit kontrolu jak na základě podnětu od třetí osoby, tak *ex officio*, tj. z moci úřední, případně i z moci úřední ve formě kontroly namátkové. Namátkovou kontrolou je myšlena kontrola, která byla provedena i bez předchozího podezření na porušení plnění stanovených povinností kontrolované osoby. V tomto případě se jedná o předmět kontroly, který je definovaný zákonem o kontrole, který stanovuje z jakých důvodů je taková kontrola prováděna.

1.2.1 Kontrola X Dozor

Co se týče těchto dvou pojmů, oba jsou v této diplomové práci hojně využívány. Pomahač (2012) se zabýval právě tím, zda se jedná o synonyma, či nikoliv. Je ale důležité se na tyto pojmy zaměřit nejen z pohledu veřejné správy, ale i z pohledu správního práva. Pojem kontrola, jak již víme, patří mezi základní pojmy veřejné správy i správního práva. Kontrola je v užším slova smyslu pojem, který se váže ke specializované správní činnosti, tedy ke kontrole vykonávané správními odborníky, nejčastěji inspektory.

Správní dozor je naproti tomu obecnou formou správní činnosti, ve které je základem ovlivňování spravovaných subjektů, aby se chovaly požadovaným způsobem (Pomahač 2012).

Staša (2012) definoval specifický znak pro vydělení správního dozoru z kontrolních činností veřejné správy. Jedná se o externí povahu vztahu mezi „dozírajícím“ a „dozorovaným“, z níž vyplývá i omezení z hlediska hodnocení chování kontrolované osoby v souladu s právem. Uplatněním kritéria povahy vztahu mezi „dozírajícím“ a „dozorovaným“ lze též dospět k vymezení vnitřní kontroly a částečně i k vymezení státního dozoru nad samosprávou, kde se mimo jiné též s určitým druhem kontroly setkáváme.

Judikatura se též zabývala pojmem kontrola. Dle judikatury se v teorii správního práva pojmem kontrola označuje postup orgánu moci veřejné, jež zjišťuje a posuzuje plnění povinností adresátů veřejné správy, které jim jsou stanoveny právními předpisy.

Pro zjednodušení v této práci budeme pojem kontrola a dozor považovat za synonyma.

1.2.2 Vymezení kontroly

Kontrola je vymezena v celé řadě právních předpisů. Hlavním právním předpisem je zákon č. 255/2012 Sb., o kontrole (dále jen zákon o kontrole). Tento zákon je jedním z předpisů, který upravuje výkon vrchnostenské veřejné správy. Jedná se o správu vykonávanou formou veřejného práva, nikoliv soukromého, jako je tomu u správy fiskální. U kontroly ze strany státu, která je vykonávána ve velké většině na základě delegace na jiné subjekty veřejné správy, je typická nerovnost vztahů zúčastněných osob (Jemelka 2014).

Jemelka (2014) uvádí, *“že kontrola je formalizovaný postup (proces) vymezený časem, místem a předmětem kontroly směřující vůči konkrétnímu subjektu (kontrolované osobě), spočívající ve zjišťování plnění povinností stanovených či vyplývajících z právních předpisů, nebo které byly na základě těchto předpisů uloženy”*. Kontrola ze strany státu je tedy v drtivé většině prováděna správními orgány, které k tomu mají příslušnou pravomoc.

1.3 Kdo vykonává kontrolu

Obecně se jedná o orgány veřejné správy, které k tomu mají vymezenou pravomoc právním předpisem. Je důležité si i uvědomit, že k výkonu kontroly musí být zvolen orgán veřejné správy příslušný i v rámci působnosti. Tato působnost je též vymezena zákonem. Samotná působnost je dále dělena na působnost místní a věcnou. Zahrnuta je zde celá škála orgánů (Hendrych 2016, Sládeček 2019). Obecný výčet je opět vymezený v zákoně o kontrole a upravuje v první řadě postup orgánů moci výkonné, orgánů územně samosprávných celků a dále nespecifikovaných orgánů. Zákon se zmiňuje i o fyzických či právnických osobách, které mají vymezenou působnost ve veřejné správě v oblasti kontroly (zákon o kontrole). Konkrétní výčet kontrolních orgánů je vymezen ve zvláštních právních předpisech. Jedná se např. o finanční úřady, o Českou obchodní inspekci, o inspekci životního prostředí, o Státní zemědělskou a potravinářskou inspekci, Státní veterinární správu atd.

2 Orgány správního dozoru a jejich pravomoci na území České republiky

Než se zaměříme na jednotlivé správní orgány dozoru, je důležité vymežit, kam samotný pojem spadá, protože hlavním představitelem v celé veřejné správě je stát. Z toho tedy vychází řada pojmů, které je důležité vymežit.

2.1 Subjekt a vykonavatel veřejné správy

Subjekty veřejné správy rozdělujeme na dvě základní skupiny. Prvním hlavním nositelem je stát, druhou velkou skupinu tvoří právnické nebo fyzické osoby, o nichž to tak stanovuje Ústava, případně zákon. Jedná se o výkon veřejné správy na základě zákonné delegace. Mezi další subjekty veřejné správy patří veřejnoprávní korporace územní, osobní i věcné a veřejné ústavy a podniky (Hendrych 2016).

V této práci se budeme věnovat vykonavatelům veřejné správy. Jedná se o orgán či oprávněného zástupce subjektu. Vykonavatel provádí činnost za subjekt. Jak uvádí Sládeček (2019), vykonavatelé veřejné správy jsou zřízeny od toho, aby prováděli veřejnou správu, ale pouze správu státní a aby ji prováděli bezprostředně, jménem státu. Tito vykonavatelé jsou označeni jako přímí. Můžeme se také setkat s nepřímými vykonavateli veřejné správy a vykonavateli zbytkové veřejné správy. Největší část vykonavatelů veřejné správy tvoří správní úřady, které budou přiblíženy v pozdějších podkapitolách, a dále také např. orgány územní samosprávy (Horzinková 2013).

2.2 Vymezení pojmů

Už víme, kdo je subjektem veřejné správy a kdo je vykonavatelem. Nyní je důležité si vymežit, co je skryto pod pojmem orgán ve veřejné správě a poté i konkrétně specifikovat správní orgán dozoru a správní úřad.

2.2.1 Orgán veřejné správy

Orgán veřejné správy je pojem nejširší a zahrnuje v podstatě všechny subjekty, které jsou nějakým způsobem oprávněné vykonávat veřejnou správu. Jsou to orgány státu, orgány územně samosprávných celků, orgány jiných korporací a dále také soukromé fyzické a právnické osoby, pokud mají pravomoc vykonávat státní správu (Horzinková & Novotný 2013).

Jakýkoliv správní orgán je subjektem veřejné správy. Správní orgán patří do soustavy moci výkonné, především je jím správní úřad, který byl zřízen Ústavou jako organizační složka státu sloužící k výkonu státní správy (Hendrych 2016, Horzinková & Novotný 2013). Jedná se o subjekt, který je ve funkčním slova smyslu orgánem veřejné správy. Tato jednotka má zákonem stanovenou působnost a pravomoc v oblasti státní správy a je vykonavatelem veřejné správy (Hendrych 2016). Zároveň je nástrojem, jehož prostřednictvím stát plní své úkoly a funkce.

Co se týče územně samosprávných celků, i ony jsou v určitém pohledu správním orgánem a to tehdy, pokud byl orgánu obce či orgánu kraje zákonem svěřen výkon státní správy. V neposlední řadě je správním orgánem i osoba fyzická či právnická, které byl též svěřen výkon státní správy, tedy rozhodování o cizích právech a povinnostech v oblasti veřejné správy. Příkladem mohou být profesní zájmové samosprávné komory, případně funkce strážce (Hendrych 2016).

2.2.2 Správní dozor

Pojem správní dozor byl již částečně zmíněn v kapitole 1a to v souvislosti se zaměřením na rozdíl mezi kontrolou a dozorem.

Správní dozor, neboli státní dozor, je jednou z kontrolních činností veřejné správy. Aby taková činnost mohla být vykonávána, je důležité stanovit, kdo takovou činnost může vykonávat. Správní dozor patří mezi nejdůležitější činnosti orgánů veřejné správy a vykonává kontrolu směřující vůči fyzickým či právnickým osobám, přičemž realizaci provádí příslušný orgán veřejné správy (Horzinková & Fiala 2019). Dozor, který vykonává daný subjekt, může být v rámci vykonávaných činností buď dominantní složkou náplní práce, nebo nedominantní složkou, v takovém případě se jedná jen o výkon doplňující běžně vykonávanou činnost. Typickým příkladem správního dozoru, který je vykonávaný jako dominantní činnost a z hlediska věcného jde o specializovanou působnost, je Česká obchodní inspekce (Sládeček 2019).

Dle Staša (2012) je správní dozor osamostatněnou činností vykonavatele veřejné správy, jejímž smyslem je sledovat a hodnotit chování **nepodřízené osoby** z hlediska souladu s právem, tzn. sledovat, zda plní své povinnosti, které pro ně vyplývají ze zákona.

2.2.3 Správní úřad

Co se týče správního úřadu, jedná se o dělbu práce mezi organizačními jednotkami daného subjektu veřejné správy. Za správní úřad tedy považujeme jakoukoli trvalou organizační jednotku, která byla zřízena za účelem výkonu veřejné činnosti na základě zákona a nejedná se o právnickou osobu. V tomto pojetí není úřad spojen s konkrétními osobami, které agendu úřadu obstarávají. To znamená, že správní úřad existuje bez ohledu na personální změny v něm. V čele samozřejmě stojí jedna konkrétní fyzická osoba, která je představitelem daného úřadu (Hendrych 2016).

Správní úřady můžeme dále dělit podle působnosti a podle toho, kdo je řídí. Správní úřady můžeme například dělit takto (Tabulka 1): správní úřad s celostátní působností přímo řízený vládou, správní úřad s celostátní působností řízenou ministerstvy a správní úřad s omezenou územní působností (Hendrych 2016).

Tabulka 1 Správní úřady rozdělení

Vlastní zpracování dle Hendrych 2016, Sládeček 2019.

Správní úřady s celostátní působností	
Přímo řízené vládou (tzn. Ústřední)	Český statistický úřad Český telekomunikační úřad Český báňský úřad Národní bezpečnostní úřad Úřad pro ochranu osobních údajů Rada pro rozhlasové a televizní vysílání
Podřízené ministerstvům nebo jiným správním úřadům	Česká obchodní inspekce Česká inspekce životního prostředí Česká správa sociálního zabezpečení Úřad práce České republiky Státní veterinární správa
Ústřední správní úřad se zvláštním postavením	Národní akreditační úřad pro vysoké školy
Správní úřady s omezenou územní působností	
Úřady územních samosprávných celků při výkonu přenesené působnosti	Krajské úřady Obecní úřady s přenesenou působností Pověřené obecní úřady
Územně odborné správní úřady	Finanční úřady Katastrální úřady Celní úřady Oblastní inspektoráty práce Okresní správy sociálního zabezpečení

2.3 Orgány správního dozoru

Jak už bylo zmíněno, orgán správního dozoru je nedílnou a velmi podstatnou součástí veřejné správy. Dozorčím orgánem je zpravidla výše rozebraný správní úřad nebo orgán územní

veřejnoprávní korporace. Dozor je v tomto případě vykonáván prostřednictvím jednotlivých úředních osob, které často nazýváme inspektory (Sládeček 2019). Mezi orgány správního dozoru spadají mimo jiné i orgány, které nějakým způsobem vykonávají dozor v oblasti ochrany spotřebitele. Velmi důležitým správním úřadem v této oblasti je Česká obchodní inspekce, která vykonává kontrolu na úseku ochrany spotřebitele a to primárně při nákupu (ČOI c2024). Dále je třeba zmínit Český telekomunikační úřad, Živnostenské úřady, Státní zemědělskou a potravinářskou inspekci, Státní ústav pro kontrolu léčiv, Českou národní banku, Energetický regulační úřad a mnoho dalších.

Každý orgán musí mít vymezené místo v systému veřejné správy. Je tedy velmi důležité, aby byl v první řadě stanoven předmět a rozsah správní činnosti, pro kterou je příslušný správní orgán dán. Jednoduše řečeno, každému orgánu vymezíme jeho **působnost**, tedy příslušnost pro realizaci činnosti a stanovíme právní prostředky, které zabezpečí plnění úkolů, tedy vymezíme **pravomoci** (Hendrych 2016, Horzinková & Novotný 2013).

2.4 Pravomoci orgánů dozoru

Pravomocemi orgánu se rozumí práva, moc a povinnosti, které může orgán při výkonu své činnosti využít. Využít je může u takových činností, které mu jsou právním předpisem svěřeny. *“Obecně pravomoc představuje právní prostředky svěřené příslušnému orgánu veřejné správy za účelem uskutečňování jeho funkcí”* (Horzinková & Novotný 2013). V praxi to znamená, že tyto pravomoci nesmí být využívány v osobním životě úřední osoby.

Hendrych (2016) dále dodává, že aby mohl správní orgán či správní úřad vykonávat veřejnou správu, a to v celém rozsahu vymezené působnosti, potřebuje k tomu patřičné prostředky, které mu pomohou vykonávat veřejnou moc. Jedná se o prostředky materiální, finanční, osobní a také právní.

O pravomoc se jedná, pokud orgán může vydávat abstraktní správní akty a též konkrétní správní akty umožňující rozhodovat o právech a povinnostech subjektů, které nejsou s ním v rovném postavení. Stejně tak je zde zahrnut i zmiňovaný správní dozor. Dále se jedná o výkon rozhodnutí, čímž máme na mysli exekuce, a také například uzavírání veřejnoprávních smluv (Hendrych 2016). Pokud tedy budeme zmiňovat orgány veřejné správy, již budeme mít na mysli ty orgány, které mají pravomoc vykonávat dozor. Jedná se tedy o orgány dozoru, které právě v rámci výkonů svých činností provádí primárně dozor ve vymezené oblasti. Orgán svou svěřenou pravomoc nemá možnost delegovat na jiný orgán veřejné správy. To znamená, že jen daný orgán je výlučně pověřen k výkonu takové pravomoci a nikdo jiný (Horzinková 2013).

Je také důležité zmínit, že nelze vykonávat pravomoc bez stanovení příslušné působnosti konkrétního orgánu. Opět vidíme provázanost mezi těmito dvěma pojmy: Působnost a pravomoc.

2.5 Působnost orgánů dozoru

Co se týče působnosti orgánu, i v tomto případě je vymezena právním předpisem. Pokud mluvíme o působnosti, myslíme tím pověření orgánu správou určité oblasti. Působnost je pojem, který nám určuje jakousi dělbu práce v soustavě veřejné správy, díky které určíme i postavení konkrétního orgánu (Horzinková 2013). Každý subjekt, případně vykonavatel veřejné správy, musí mít vymezen územní prostor a okruh úkolů, které bude svěřenými prostředky plnit. Poněvadž je veřejná správa vykonávána státem značně různorodá a objemná, patří určení působnosti mezi základní předpoklady výkonnosti veřejné správy. Působnost je též institutem hmotného práva (Hendrych 2016).

“Působnost zahrnuje předmět a rozsah činnosti orgánů veřejné správy, okruh otázek, které tento orgán projednává, rozhoduje, případně organizuje a realizuje a také za ně nese odpovědnost” (Horzinková 2013).

3 Česká obchodní inspekce

Mezi hlavní instituce, které se zaměřují na oblast ochrany spotřebitele je Česká obchodní inspekce, dále jen ČOI. Správní orgán je upraven vlastním zvláštním zákonem č. 64/1986 Sb., o české obchodní inspekci. Tato organizace je orgánem státní správy, organizační složkou státu a také samostatnou účetní jednotkou, která je zřízena pro spotřebitele, a mohou se na ni tedy spotřebitelé v případě potřeby bezplatně obrátit. Spotřebitel má právo podat k ČOI stížnost, oznámení či jiné podání a ČOI má povinnost toto podání prošetřit (Tomančáková 2011, ČOI c2024). Samozřejmě zahájit kontrolu může i sám správní úřad v případě jakýchkoli pochybností u jednotky, která na trhu prodává produkty či poskytuje služby. Ze strany úřadu může také dojít k náhodné kontrole bez podezření na porušování povinností, které obchodníkovi vyplývají ze zákona. ČOI tedy, jako orgán prvního stupně, rozhoduje ve správním řízení a to podle své územní působnosti. Ústřední inspektorát následně v případě podání opravného prostředku proti rozhodnutí rozhodne ve smyslu druhé instance (zákon o ČOI).

Mimo jiné je také důležité zmínit, že i na území ČR fungují sdružení na ochranu spotřebitele. Jedná se např. o občanské sdružení spotřebitelů TEST. Toto sdružení funguje jako nezisková organizace za účelem poskytovat pomoc a poradenství spotřebitelům při rozhodování o nákupu zboží a při řešení spotřebitelských problémů (dTEST).

3.1 Organizační struktura úřadu

Správní orgán je vnitřně organizačně strukturován na ústřední inspektorát a jemu podřízených sedm oblastních inspektorátů, kdy každý z oblastních inspektorátů sídlí v krajském městě. V čele ČOI stojí ústřední ředitel, nynější Jan Štěpánek. Ústřední ředitel je jmenovaný ministrem průmyslu a obchodu. Jeho výběr, jmenování a případně i jeho odvolání je upraveno v zákoně č. 234/2014 Sb., o státní službě. V čele jednotlivých oblastních inspektorátů jsou ředitelé, které jmenuje ústřední ředitel ČOI. Ústřední inspektorát je nejen řídicím a metodickým, ale i odvolacím orgánem ČOI a to v případě, kdy účastník řízení nesouhlasí s vydaným rozhodnutím oblastního inspektorátu (ČOI c2024).



Obrázek 4 Organizační struktura České obchodní inspekce

Vlastní zpracování dle ČOI, c2024

3.2 Působnost úřadu

Česká obchodní inspekce je orgánem státní správy, který musí mít vymezenou působnost, na základě které je určeno, jaké činnosti bude provádět. Při své činnosti Tomančáková (2011) uvádí, že ČOI má možnost spolupracovat s jinými správními úřady a orgány územní samosprávy, stejně tak i s jinými státními orgány a institucemi, které jsou nezbytné pro výkon dané kontroly.

ČOI má celou řadu činností, které vykonává. Jedna z hlavních činností je kontrola fyzických a právnických osob, které nabízejí, prodávají, dodávají nebo uvádějí na trh výrobky, nabízejí nebo poskytují služby, případně vyvíjejí jinou činnost podle zákona o ČOI nebo podle zvláštního právního předpisu, pokud to tento zákon nebo zvláštní právní předpis přímo stanoví. ČOI naproti tomu v žádném případě nekontroluje kvalitu potravin či tabákových výrobků (Tomančáková 2011). Jak už bylo zmíněno výše, působnost ČOI je vymezena v zákoně konkrétně v zákoně č. 64/1986 Sb., o ČOI. V souladu s tímto zákonem vykonává dozor. Tento zákon není jediným důležitým. Mezi další hlavní patří například zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, zákon č. 22/1997 Sb. o technických požadavcích na výrobky, zákon č. 90/2016 Sb., o posuzování shody stanovených výrobků při jejich dodávání na trh, č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků, č. 477/2001 Sb., o obalech, č. 201/2012 Sb., o ochraně ovzduší, č. 311/2006 Sb., o pohonných hmotách, č. 65/2017 Sb., o ochraně zdraví před škodlivými účinky návykových látek, č. 353/2003 Sb., o spotřebních daních, č. 370/2017 Sb., č. 247/2006 Sb., o omezení provozu zastaváren a některých jiných provozoven v noční době, č. 185/2001 Sb., o odpadech, č. 307/2013 Sb., o povinném značení lihu, č. 206/2015 Sb., o pyrotechnice a mnoho dalších (výroční zpráva ČOI, ČOI 2024).

Co se týče potravin či tabákových výrobků, ČOI se jimi zabývá pouze z hlediska poctivosti jejich prodeje. Jde například o správné zaúčtování ceny takového výrobku. U tabákových výrobků je dozor vykonáván i z hlediska omezení jejich prodeje vymezeným

skupinám spotřebitelů. Typickým příkladem je kontrola, zda nejsou prodávány osobám mladším 18 let.

Česká obchodní inspekce je od roku 2016 subjektem, který zajišťuje mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR) a řídí se tím, co uvádí Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU. Postup při provádění ADR je uveden v zákoně č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Zároveň poskytuje občanům informační a poradenské služby v oblasti ochrany spotřebitele a to bezplatně (ČOI c2024).

3.3 Pravomoci České obchodní inspekce

Pojem pravomoc byl již rozebrán v předchozí kapitole. S pravomocemi ČOI, jakožto úřadem na ochranu spotřebitele především v oblasti nákupu, se většina z nás dennodenně setkává. K tomu, aby nám tento úřad byl nápomocný, musí mít jednotlivé pravomoci vymezeny, tzn. musí mít dáno, jaké úkony smí provést a jaké nikoliv. Takové pravomoci má primárně vymezeny ve zvláštním zákoně, tedy v zákoně č. 64/1986 Sb., o ČOI. Správní úřad se řídí celou škálou právních předpisů, a i tam se tedy můžeme s vymezenými pravomocemi setkat. Je to z toho důvodu, že oblast, kterou ČOI pokrývá svojí působností, je velmi široká a na každý jednotlivý okruh se vztahuje vícero předpisů (zákon o ČOI). Tyto pravomoci smí využít při postupu prodávajícího u konkrétního prodeje pouze v případě, že je kupujícím spotřebitel. To znamená, že fyzická osoba si daný výrobek pořídila pro svoje vlastní účely a nikoliv k výkonu podnikatelské činnosti (Rozsudek NSS sp. Zn. 9 As /2015 – 81).

Obecně lze říci, že mezi základní pravomoci, kterými disponuje správní úřad prakticky při každé kontrole, jsou vymezeny v zákoně o ČOI. Patří mezi ně například provedení kontrolního nákupu, který je úkonem ještě před zahájením kontroly. Pracovník ČOI má pravomoc v rámci kontroly zakoupit výrobek a následně jej oproti peněžní částce zpět vrátit kontrolované osobě. Úkony ČOI, které jsou vykonány před samotným zahájením kontroly, mají své opodstatnění. Dle § 3 odst. 1 kontrolního řádu *„kontrolní orgán může provádět před zahájením kontroly úkony, jejichž účelem je opatření podkladů pro posouzení, zda zahájit kontrolu.“* Navazuje-li na tyto úkony kontrola, mohou sloužit skutečnosti takto získané jako podklad pro kontrolní zjištění. Před zahájením kontroly je možné provádět kontrolní úkony, tedy zajistit skutečnosti, které mohou sloužit jako podklad pro kontrolní zjištění (Rozsudek NSS sp. zn. 1 As 277/2019–47). Touto pravomocí dojde k důslednému zajištění skutkového stavu kontroly a nedojde k manipulaci s objektem kontroly, tudíž není narušen význam samotné kontroly. V případě, že kontrolovaný má povědomí o prováděné kontrole,

přirozeně započne napravovat všechny případné nedostatky činnosti, o kterých si je vědom, čímž jedná úmyslně protiprávně. Tímto činem by mohlo dojít ke zmaření účelu kontroly a z toho důvodu má ČOI pravomoc provádět například kontrolní nákup a až následně oznámit zahájení kontroly (Rozsudek NSS sp. Zn. 1 As 277/2019–44).

V rámci kontroly má inspektor ČOI pravomoc odebírat vzorky, to se například využívá dle zákona č. 311/2006 Sb., o pohonných hmotách u odběru pohonných hmot, kdy v tomto případě má pravomoc vykonávat dozor ve smyslu zkoumání složení a jakosti. V návaznosti na odebírání vzorků má pravomoc i přímo provádět rozboru a případně zajistit provedení příčného rozboru pro účely kontroly u jiné instituce, ať už se jedná o správní orgán nebo osobu k tomu kompetentní. Podle toho, zda bylo zjištěno pochybení, či nikoliv, se odvíjí, která strana proplatí náklady. Dle zákona o ČOI § 3 je stanoveno, že provedení rozboru nebo zajištění provedení rozboru na náklady kontrolovaných osob je umožněno jen v případě zjištění vlastností výrobků, které neodpovídají právním předpisům nebo jsou v rozporu s deklarací o vlastnostech výrobků uvedených zejména v prohlášení či v obchodním sdělení. V ostatních případech náklady uhradí správní úřad – tedy ČOI.

Zásadní zvláštností, která je inspektorům při výkonu kontroly zákonem umožněna, je oprávnění pořizovat zvukové, obrazové a zvukově-obrazové záznamy i bez vědomí kontrolovaných osob. To ale jen v takových případech, kdy nelze stanoveného účelu kontroly dosáhnout jiným způsobem. Důležité je zmínit, že tímto úkonem ze strany správního orgánu nedochází k dotčení práva fyzických osob na ochranu jejich soukromého a osobního života (zákon o ČOI).

V okamžiku, kdy jsou zjištěna pochybení na straně kontrolované osoby, je nutné stanovit nápravná opatření ke zjednání nápravy. Mezi základní pravomoci patří uložení sankce, zajištění výrobků a ochranná opatření jako je zákaz činnosti, zákaz prodeje či zákaz uvádění na trh, pokud se jedná o rizikové výrobky, které by mohly nějakým způsobem poškodit spotřebitele, případně i jiná ochranná opatření. Uvedená nápravná opatření se odvíjí od závažnosti porušení povinností ze strany kontrolovaného (zákon o ČOI). Dle zákona o ochraně spotřebitele § 23f je orgán dozoru oprávněn rozhodnout o uložení povinností k odstranění zjištěných nedostatků a v případě, že se jedná o bezprostřední ohrožení života, zdraví nebo majetku, je orgán dozoru oprávněn rozhodnout o přerušení činnosti. Orgán dozoru bez zbytečného odkladu doručí písemné vyhotovení rozhodnutí.

Stanovení trestu je na uvážení inspektora, přičemž je rozhodnutí limitováno právními předpisy se stanovenými hranicemi, ve kterých se může inspektor pohybovat při ukládání trestu či ochranného opatření (Tomančáková 2011, zákon o ČOI).

V rámci výkonu dozoru má ČOI i pravomoc za porušení výše uvedených zákonů uložit ve správním řízení sankce. Z pravidla se jedná o peněžité tresty, které mohou být až do výše 50 mil. Kč a to podle závažnosti porušení. Inspektoři ČOI mají též možnost uložit peněžitou sankci kontrolované osobě přímo na místě. S takovým řešením musí kontrolovaná osoba souhlasit a inspektor má pravomoc podle závažnosti uložit pokutu až do výše 10 000 Kč. Dle usnesení rozšířeného senátu Nejvyššího správního soudu sp. zn. 1 As 9/2008–133) *„správní orgán musí v uvedeném rozsahu k osobním a majetkovým poměrům pachatele přihlídnout, aby se vyhnul uložení likvidační pokuty. Likvidační pokutou přitom rozšířený senát rozumí sankci, která je nepřiměřená osobním a majetkovým poměrům pachatele deliktu do té míry, že je způsobilá mu sama o sobě přivodit platební neschopnost či ho donutit ukončit podnikatelskou činnost, nebo se v důsledku takové pokuty může stát na dlouhou dobu v podstatě jediným smyslem jeho podnikatelské činnosti splácení této pokuty“*.

Ukládání sankcí za správní delikt, tedy i rozhodování o jejich výši, se děje v rámci správního uvážení, diskrečního práva, které náleží inspektorovi. Jde tedy o zákonem dovolené volnosti správního orgánu rozhodnout ve vymezených hranicích, resp. volit některé z možných řešení, které dovoluje § 78 odst. 1 zákona soudního řádu správního. Inspektor vždy bere v potaz svoji správní praxi, a rozhoduje tedy podle obdobných případů, které řešil.

Dle § 7 a dále zákona o ČOI inspektor až do doby zjednání nápravy inspektor zakáže uvedení na trh, distribuci, nákup, dodávky, prodej nebo použití výrobků, které neodpovídají požadavkům zvláštních právních předpisů. Pokud kontrolovaná osoba používá měřidla, která podléhají úřednímu ověření dle závazných právních předpisů, a nedisponuje příslušným ověřením, zakáže inspektor nadále takové měřidlo používat, dokud kontrolovaný opět nezjedná nápravu. V případě důvodného podezření, že jsou nabízeny, prodávány nebo skladovány výrobky porušující některá práva duševního vlastnictví, případně při podezření neoprávněného užívání označení chráněného podle zvláštního právního předpisu, uloží inspektor opatření ve formě zajištění těchto výrobků. Jednat se může např. o výrobky, které se vydávají za jiné, zpravidla dražší. Výrobky, které jsou zabrané nebo propadnuté na základě pravomocného rozhodnutí, mohou být využity k humanitárním účelům za splnění podmínek stanovených tímto zákonem (zákon o ČOI, ČOI c2024).

Pokud je inspektorem v rámci kontroly zjištěno porušení právní povinnosti, která může mít za následek ohrožení života nebo zdraví spotřebitelů, je inspektor oprávněn dle §7 zákona o ČOI zakázat výkon další činnosti či nařídit uzavření provozovny nanejvýš po dobu 2 dnů.

Aby byla nějakým způsobem chráněna i osoba samotného inspektora, vyžaduje-li to předmět kontroly a není možné této kontroly dosáhnout jinak, je v zákoně o ČOI v § 5a umožněno inspektorům využívání prostředků ke skrytí vlastní skutečné totožnosti, tj. inspektoři mohou například vlastnit krycí doklad a jednat pod změněnou identitou.

Stěžejní pravomocí inspektora ČOI je vydání správního aktu při dokončení kontroly na místě v případě, že kontrolovaná osoba s tímto postupem souhlasí. V ostatních případech se vede správní řízení a samotné rozhodnutí vydává ČOI jakožto správní úřad.

Dalším z hlavních předpisů, kterým se ČOI řídí, je zákon č. 255/2012 Sb., o kontrole. I v tomto zákoně jsou uvedena základní práva, která může kontrolující využít při provádění kontrolní činnosti. V souvislosti s výkonem kontroly je kontrolující oprávněn dle § 7 vstupovat do staveb, dopravních prostředků, na pozemky a do dalších prostor pouze s výjimkou obydlí, jež kontrolovaná osoba vlastní či užívá. Do samotného obydlí kontrolované osoby smí inspektor vstoupit jen v případě, že na daném místě kontrolovaná osoba podniká či provozuje činnost na základě oprávnění. Mezi další oprávnění kontrolujícího patří podle § 8 možnost požadovat prokázání totožnosti fyzické osoby, jež je přítomna na místě při výkonu kontroly. Dále se zde uvádí stejné pravomoci jako jsou uvedeny v zákoně o ČOI, tedy provádět kontrolní nákupy, odebírat vzorky, provádět potřebná měření, sledování, prohlídky a zkoušky, pořizovat obrazové nebo zvukové záznamy. ČOI má též právo požadovat poskytnutí údajů, dokumentů a věcí vztahujících se k předmětu kontroly, aby kontrola mohla být vykonána. V přiměřené míře má ČOI taktéž právo v nezbytných věcech pro zajištění průběhu kontroly užívat technických prostředků kontrolované osoby, to však jedině po předchozím projednání s kontrolovanou osobou. V neposlední řadě je zde možnost vyžadovat od kontrolované osoby nebo povinné osoby další součinnost potřebnou k výkonu kontroly (zákon o kontrole).

Nejvyšší správní soud dále konstatoval, že právní úprava kontrolního řádu ve spojení se zákonem o ČOI dává kontrolujícím osobám oprávnění překračovat při výkonu své pravomoci některé obecné zákazy zakotvené jinými veřejnoprávními předpisy nebo vyplývající ze soukromoprávních vztahů, jen ale v nezbytném rozsahu k výkonu kontroly (Rozsudek NSS sp. zn. 1 As 163/2018 – 35).

Mimo jiné je taktéž důležité zmínit, že ČOI v rámci své pravomoci neprověřuje jen podněty spotřebitelů, ale sama aktivně kontroluje podnikatele. K uplatnění zákona tedy není nutné skutečné porušení práv spotřebitele. Se může jednat o provedení náhodné kontroly

v rámci preventivní funkce, kdy výsledkem bude rozhodnutí bez zjištění. Kontroly smí provádět inspektor jak na místě u kontrolované osoby, tak i na dálku prostřednictvím internetu (Rozsudek NSS sp. zn. 8 As 255/2016-36).

3.4 Spolupráce s národními kontrolními úřady EU

Česká obchodní inspekce nevykonává svou činnost pouze v rámci České republiky, ale zasahuje i za hranice svojí účastí v systémech a strukturách EU. Pravomoci ČOI umožňují zasahovat i do přeshraniční spolupráce (Ministerstvo průmyslu a obchodu c2005-2024).

Nejnámějším evropským systémem, který využívají všechny státy v EU, je výstražný systém Safety Gate, dříve nazývaný RAPEX. Jedná se o evropský systém včasného o nebezpečných výrobcích nepotravinářského charakteru. Slouží k oznamování jakéhokoliv rizika ohrožení zdraví nebo bezpečnosti spotřebitelů, kteří by s nebezpečnými výrobky mohli přijít do styku (ČOI c2024, Ministerstvo průmyslu a obchodu c20025-2024).

Cílem tohoto systému je zajistit rychlou informovanost nejen mezi členskými státy EU, ale i mezi státy evropského hospodářského prostoru, tedy i státy jako jsou Island, Lichtenštejnsko a Norsko. Dochází zde ke komunikaci ohledně nebezpečných výrobků na společném trhu a ohledně potřebných opatření, která jsou vydaná na daný nebezpečný výrobek. Tato opatření jsou využita pro omezení, případně zastavení dalšího šíření výrobků mezi spotřebiteli. Za Českou republiku do tohoto systému nahlašuje výrobky Ministerstvo průmyslu a obchodu České republiky na základě informací zjištěných Českou obchodní inspekcí (Ministerstvo průmyslu a obchodu c2005-2024).

Právní základ systému Safety Gate je primárně dán Směrnicí Evropského Parlamentu a Rady 2001/95/ES o obecné bezpečnosti výrobků a dále také prováděcím rozhodnutím Komise (EU) 2019/417. Do právního řádu České republiky je implementován skrze zákon č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků.

Systém Safety Gate je rozdělen na dvě části, kdy jedna z nich je pro veřejnost volně dostupná a neustále aktualizovaná. Slouží k informování spotřebitelů či jiných uživatelů ohledně nebezpečných výrobků, aby se uživatelé touto cestou vyvarovali koupi. Případně pokud takový výrobek spotřebitelé již vlastní, aby ho přestali užívat z důvodu vymezených rizik, které může nepotravinářský výrobek představovat. Součástí systému jsou i rady a nástroje, které mohou podnikatelé využít v oblasti hlášení nebezpečných výrobků, zpětného převzetí nebezpečných výrobků již užívaných spotřebiteli, problematiky online prodeje apod. V druhé části Safety Gate, která je částí neveřejnou, dochází k zadávání a výměně

informací o nebezpečných nepotravinářských výrobcích pouze mezi dotčenými organizacemi, ať už se jedná o pracovníky národních dozorových orgánů, celní správy či administrativy EU.

Dalším informačním systémem, méně známým, je Informační systém ICSMS (Information and Communication System for Market Surveillance). Tento systém slouží zejména pro dozorové orgány. Je využíván pro rychlou a efektivní výměnu informací o aktuálně kontrolovaných výrobcích. Pro spotřebitele a jiné uživatele je opět přístupná část systému. Tato část slouží pouze ke zjištění informací ohledně dozorových orgánů podle jejich vymezené působnosti a zaměření kontrolních činností, které daný dozorový orgán provádí v jednotlivých státech. Neveřejná část systému je určena pouze pro dozorové orgány, orgány celní správy a administrativy EU a jsou zde uvedeny bližší a konkrétní informace týkající se kontrolovaných výrobků. Národním administrátorem systému ICSMS v České republice je Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR (Ministerstvo průmyslu a obchodu c2005-2024).

U systému ICSMS dochází k postupnému propojování se systémem Safety Gate. Důvodem je sdílení a analýzy dat o výrobcích spadajících pod všechny výrobní směrnice a nařízení Evropské unie a též pod národní právní úpravu (Ministerstvo průmyslu a obchodu c2005-2024).

Významné jsou i zahraniční aktivity ČOI. Jedná se o účast na mezinárodních aktivitách např. v rámci ADCO, kde se na pracovních setkáních vyžaduje pravidelná účast odborných pracovníků. Zároveň ČOI působí v pracovních skupinách zřizovaných Evropskou komisí či jinými organizacemi a zúčastňuje se specializovaných seminářů a školení. Informace ohledně zahraničních aktivit ČOI jsou pravidelně zveřejňovány ve Výročních zprávách ČOI, které jsou pro širokou veřejnost dostupné (Ministerstvo průmyslu a obchodu c2005-2024). Co se týče spolupráce ČOI s výše zmíněnými systémy, stejné podmínky platí také pro ostatní státy EU.

4 Ochrana spotřebitele v České republice

Česká obchodní inspekce za rok 2022 provedla na území České republiky celkem 22 028 kontrol, z nichž v 9 719 případech zjistila nedostatky v nedodržení povinností stanovených příslušnými právními předpisy. Co se týče ukládání pokut, jakožto jednoho z nápravných prostředků ČOI, nabylo právní moci celkem 8 508 pokut v celkové hodnotě 120 234 000 Kč. Do konečných počtů byly zahrnuty pouze ukončené kontroly v tomto roce (výroční zpráva ČOI 2022).

Jak již bylo zmíněno výše, ČOI vykonává kontroly podnikatelů i na základě doručených podnětů ze stran spotřebitelů. V roce 2022 bylo ČOI doručeno celkem 11 512 podnětů ke kontrole. V souvislosti s podanými podněty bylo provedeno celkem 3 179 kontrol. Z tohoto celkového počtu bylo při 2 008 kontrolách zjištěno porušení právních předpisů, což představuje 63,2 % z počtu všech kontrol provedených na základě podnětů. Nejčastěji se jednalo o podnět související s problematikou dodání zboží a služeb, uplatňování nekalých obchodních praktik a reklamace.

Nejčastější kontrolovanou oblastí byly prodejní ceny, měřidla v obchodním styku a obecné informační povinnosti, které náleží k povinnostem prodávající osoby (výroční zpráva ČOI 2022).

ČOI v rámci své pravomoci odebrání vzorků, bez započítání vzorků pohonných hmot, odebrala v roce 2022 celkem 211 vzorků výrobků. Vyhodnoceno bylo 189 vzorků výrobků, z nich 101 nevyhovělo legislativním požadavkům. Zbylých 22 vzorků neprošlo procesem laboratorní kontroly kvality z důvodů chybného odběru. Nejčastěji se jednalo o výrobky podléhající požadavkům zákona č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky nebo zákona č. 90/2016 Sb., o posuzování shody stanovených výrobků při jejich dodávání na trh (výroční zpráva ČOI 2022).

Oddělení České obchodní inspekce v rámci mimosoudního řešení sporů (dále jen ADR) obdrželo za období roku 2022 celkem 2 810 návrhů na zahájení řízení o mimosoudním řešení spotřebitelského sporu. Výsledky řízení byly vyhodnoceny tak, že 775 návrhů bylo ze strany oddělení ADR ze zákonných důvodů odmítnuto, v 323 případech došlo ke zpětvzetí návrhu ze strany spotřebitele, v 769 případech došlo k dohodě stran, 806 sporů bylo ukončeno nedohodou mezi zúčastněnými subjekty a 137 návrhů z roku 2022 zůstalo v řešení do následujícího roku (výroční zpráva ČOI 2022). Dohodou je tak vyřešena téměř polovina sporů, kterými se oddělení ADR věcně zabývalo, což je dle mého názoru výborný výsledek a vidíme, že tento systém řešení sporů má význam.

5 Orgány dozoru v oblasti ochrany spotřebitele ve vybraných členských státech EU

V této kapitole si představíme orgány dozoru vybraných států k provedení vzájemné komparace. Přičemž nejprve nastíníme spotřebitelské právo ve světě, které je jakýmsi stavebním kamenem pro jednotlivé spotřebitelské politiky jednotlivých států a následně představíme jednotlivé orgány dozoru v oblasti ochrany spotřebitele ve vybraných členských státech EU.

5.1 Mezinárodní spotřebitelské právo

Spotřebitelské právo je relativně mladou právní disciplínou. Za rok zrodu moderního spotřebitelského práva a politiky je tradičně považován rok 1962 (Durovic 2020).

Během uplynutí více než šedesáti let se spotřebitelské právo vyvinulo v samostatnou oblast práva, která se různým způsobem a v různé míře rozšířila po celém světě. Pokud jde o vzniklé nástroje k dosažení ochrany spotřebitele, Puljko & Matkovic (2021) uvádí, že bylo dosaženo významného pokroku. Evropská unie poskytla obzvláště úrodnou půdu pro rozkvet spotřebitelského práva a EU vyvinula celosvětově nejpokročilejší regulační režim pro ochranu spotřebitele (Puljko & Matkovic 2021). Z těchto myšlenek se mezinárodní spotřebitelské právo stále rozvíjí.

Souběžně s vývojem vnitrostátního práva na ochranu spotřebitele byly činěny pokusy o internacionalizaci spotřebitelského práva. Internacionalizace spotřebitelského práva měla dosáhnout dvou hlavních cílů, jimiž jsou vytvoření všeobecně použitelného minimálního standardu ochrany spotřebitele a odstranění překážek rozvoje přeshraničního obchodu. V tomto smyslu lze mezinárodní spotřebitelské právo chápat jako další vývoj lidské civilizace, přičemž se právo na ochranu při jednání v roli spotřebitele stalo jedním ze základních lidských práv, které je v současném světě obzvláště důležité. V tomto kontextu je hlavním cílem mezinárodního spotřebitelského práva stanovit minimální úroveň ochrany spotřebitele na celosvětové úrovni (Durovic 2020, Puljko & Matkovic 2021).

Těžištěm této kategorie pravidel mezinárodního spotřebitelského práva je ochrana spotřebitele, tj. vývoj pravidel, která budou spotřebitele chránit před potenciálním zneužitím ze strany obchodníků v důsledku existence nerovnosti vyjednávacích sil, tedy bez ohledu na to, kde spotřebitel nebo obchodník sídlí. Cílem tohoto přístupu je stanovit pouze základní pravidla. Na vnitrostátních právních systémech bylo dále ponecháno, aby vytvořily a zavedly komplexní

a dobře fungující vnitrostátní systémy ochrany spotřebitele v souladu s jejich potřebami a zvláštnostmi (Durovic 2020, Svarc & Grmelová 2015).

V kontextu prvotního cíle byla hlavní hybnou silou rozvoje tohoto druhu pravidel Organizace spojených národů, a zejména Konference OSN pro obchod a rozvoj (UNCTAD). V celosvětovém měřítku zůstávají hlavním nástrojem prosazování internacionalizace spotřebitelského práva Směrnice OSN pro ochranu spotřebitele.

Druhým cílem mezinárodního spotřebitelského práva je především stanovení rovných standardů v regulačních rámcích ochrany spotřebitele za účelem zvýšení výkonu přeshraničních spotřebitelských transakcí. Těžiště internacionalizace pravidel zde zjevně není na ochraně spotřebitelů, ale spíše na usnadnění plnění požadavků pro obchodníky, kteří chtějí obchodovat regionálně nebo globálně (Durovic 2020).

Nejviditelnějším příkladem je případ Evropské unie. Zaměření na ochranu spotřebitele je charakteristickým znakem strategie EU. Důležitým cílem EU je vytvořit jednotnou úroveň ochrany spotřebitele v rámci Evropské unie prostřednictvím nařízení a směrnic a zajistit tak prosazování ustanovení o ochraně spotřebitele v Evropské unii. Tento cíl byl stanoven hlavně z důvodu upozornění Visegrádské čtyřky na problém používání dvojích standardů kvality stejného zboží v jednotlivých zemích, konkrétně rozdělení na zboží pro východní Evropu a pro západní Evropu. Tato obchodní praxe vede k fragmentaci společného trhu EU a ke konfliktům mezi členskými státy EU. Aby bylo dosaženo stejného přístupu, byly zavedeny posílené pravomoci jednotlivých vnitrostátních orgánů, které se opírají o sdílené (harmonizované) předpisy, tj. směrnice (Santa 2018, Evropské spotřebitelské centrum c2017). Tato rozsáhlá problematika bude dále rozebrána i v následujících kapitolách.

5.1.1 Mezinárodní směrnice OSN

Tato směrnice, vzniklá již v roce 1985, je nejdůležitějším a zároveň jediným globálním právním nástrojem v oblasti ochrany spotřebitele přispívajícím k budování důvěry spotřebitelů i obchodníků působících na trhu. Jedná se o minimální mezinárodní úroveň ochrany spotřebitele. Bohužel ale neexistuje jediná celosvětová úmluva nebo závazný mezinárodní právní nástroj v oblasti ochrany spotřebitele, poněvadž ochrana spotřebitele je stále primárně řešena jednotlivými státy v rámci jejich vnitrostátních předpisů i přesto, že dochází k revidování směrnice (Lima Marques 2019). Pokyny této směrnice jsou pouze ustanoveními právně nevynutitelných předpisů a nejsou pro členské státy právně závazné. Přesto však mají nezanedbatelný dopad na jednotlivé vnitrostátní předpisy. Nabízí se tedy otázka, jak efektivní

mohou být tyto pokyny při prosazování spotřebitelského práva na národní i světové úrovni (Benöhr 2020, Lima Marques 2019).

Benöhr (2020) v souvislosti s touto otázkou např. uvádí, že OSN v této oblasti hraje jedinečnou roli při prosazování inkluzivního a širokého přístupu k ochraně spotřebitele. Problémem je, že OSN často postrádá zákonné pravomoci a zdroje, aby zajistila plnou účinnost svých směrnic, proto se zde v souvislosti s touto skutečností jedná o nezávazné právní akty pro členské státy.

Hlavním cílem směrnic OSN není odstranit překážky přeshraničního obchodu. Tyto směrnice byly spíše vytvořeny proto, aby stanovily minimální měřítko pro ochranu spotřebitele. Měřítko by se měla vztahovat na všechny spotřebitele po celém světě a zároveň by měla udávat jakousi hranici, pod kterou by žádný členský stát OSN neměl nikdy klesnout. Směrnice OSN tedy pouze vytvořily pevné základy, na které by vnitrostátní spotřebitelské zákony měly dále navázat svým vlastním způsobem (směrnice OSN pro ochranu spotřebitele).

Valné shromáždění Organizace spojených národů věřilo, že pevný právní a regulační rámec pro ochranu spotřebitele slouží veřejnému zájmu, přispívá k ekonomické dynamice a podporuje blaho spotřebitelů (Durovic 2020).

Orgánem, který se zabývá ochranou spotřebitele a vytváří možnosti ochrany spotřebitele, je UNCTAD – konference OSN pro obchod a rozvoj. UNCTAD také vypracovala Manuál ochrany spotřebitele (2017). Hlavním cílem Příručky o ochraně spotřebitele je podporovat rozvíjející se ekonomiky a ekonomiky v procesu transformace při volbě spotřebitelských politik (UNCTAD c2024).

Současně OSN pracuje na vytvoření Mapy ochrany světového spotřebitele, která mapuje země s určeným režimem ochrany spotřebitele. Toto je vizuální reprezentace národních přístupů k ochraně spotřebitele po celém světě. Mapa UNCTAD ukazuje, že na celosvětové úrovni má 52 % zemí spotřebitelské právo, 6 % zemí má návrhy spotřebitelských zákonů a zároveň UNCTAD ukazuje, že 10 % zemí nemá žádné právní předpisy týkající se spotřebitelského práva. Pro zbývajících 32 % zemí nejsou k dispozici žádné údaje, což nutně neznamená, že nemají žádné právní předpisy na ochranu spotřebitele, ale jednoduše chybí příslušné informace. Regionem s obzvláště nízkou mírou přítomnosti spotřebitelské legislativy je Afrika, kde je třeba vynaložit další úsilí na ochranu spotřebitelů (Durovic 2020, UNCTAD c2024).

Celkově lze konstatovat, že směrnice OSN je skvělou myšlenkou a poskytuje pevné základy mezinárodního spotřebitelského práva. Je však zapotřebí dalšího úsilí k vytvoření úplnějšího a účinnějšího systému mezinárodního spotřebitelského práva.

Mezinárodní spotřebitelské právo by nemělo být zaměřeno na rozvoj jednotných hmotněprávních pravidel na ochranu spotřebitele, ale na zajištění adekvátního vymáhání spotřebitelského práva (Durovic 2020).

5.2 Oblast ochrany spotřebitele v Evropské unii

Na území Evropské unie je věnována pozornost oblasti ochrany spotřebitele a EU tak zajišťuje poskytnutí pomoci občanům v případě konfliktu mezi spotřebitelem a podnikající osobou. Ze základů ochrany spotřebitele EU vychází i Česká republika.

Důležité je si vymezit definici spotřebitele. Jak uvádí Aparicio (2018), definice spotřebitele je ponechána na vlastním uvážení v každém vnitrostátním předpisu daného členského státu. To v praxi znamená, že ačkoli se vychází ze stejného základu, neexistuje společná definice. Definice se liší podle toho, k jakému konkrétnímu účelu spotřebitele vymezení pojmu slouží. Podle Esteve (2019), Lazíková et al. (2016) i Stevcek (2012) je spotřebitelem slabší strana a to primárně pro svou neprofesionalitu, a tedy nižší míru znalostí oproti podnikající osobě, která je v tomto oboru odborníkem. Dalším stejným znakem je, že se jedná o fyzickou osobu jednající v rámci vlastního účelu a uzavírající smlouvu pro svoji vlastní činnost, nikoliv například pro své podnikání.

Jeretina (2016) ve svém článku uvádí, že Evropská unie považuje ochranu spotřebitele za stěžejní oblast, která je jednou z klíčových prvků samotného fungování jednotného trhu EU. EU se ve velké míře zaměřuje na vydávání právních předpisů, aby zajistila větší ochranu spotřebitelům všech jejích členských zemí (Jeretina 2016). Jak uvádí Esteve (2019), členské státy mohou, v některých případech musí, přijímat pravidla, která stanoví EU, a garantují tím nadnárodní ochranu spotřebitelům (Esteve 2019). V praxi jde o to, že EU na základě svého nástroje přispívá k ochraně na mezinárodní úrovni prostřednictvím harmonizace právních předpisů. Jedná se o sjednocení hmotného práva, ať už jde o směrnice nebo nařízení, která jsou jednotná a závazná pro všechny členy EU (Lima Marques 2019). Celkové posílení ochrany spotřebitele je jedním z hlavních cílů Evropské unie společně se zajištěním co nejvyšší úrovně ochrany (Aparicio 2018).

Co se týče výše zmíněných pravidlech stanovených EU, jedná se o pravidla, která byla vytvořena v rámci spotřebitelské politiky za účelem posílení ochrany spotřebitele. Tato pravidla jsou směrnicemi, které jsou hlavními nástroji pro harmonizaci vnitrostátních pravidel spotřebitelské politiky v oblasti sekundární legislativy EU. Sledují cíl ochrany spotřebitele jak v oblasti veřejného práva, tak v oblasti práva soukromého. Směrnice se proto zaměřují na harmonizaci legislativy, aby se zajistilo, že spotřebitelé i podniky sídlící v různých členských

státech EU mají jasnou představu o svých právech a povinnostech bez ohledu na to, jaké právo se na jejich situaci vztahuje (Svarc & Grmelová 2015). Státu je ale stále ponechána možnost zavést si na svém území ještě přísnější legislativu, pokud bude v souladu s nadřazených právem EU (Lazíková & Stevcek 2012).

5.2.1 Evropské spotřebitelské centrum

Organizace Evropské spotřebitelské centrum (dále jen EVSC) je součástí sítě evropských spotřebitelských center (ECC-Net) v zemích EU, Norska a Islandu. To znamená, že tyto země mají organizaci na stejném principu a je zřízena legislativními akty EU, které definují fungování těchto organizací. Je odpovědností členského státu, aby tuto organizaci založil. Síť slouží pro spotřebitele z jednotlivých členských státu k plnému a pohodlnému užívání veškerých výhod společného trhu EU. Organizace proto disponují i pravomocemi jako je například zamezení přístupu na trh, případně vstupují do jednání a mají vynucovací pravomoc (Poncibò 2012). EVSC nabízí bezplatné informace a rady týkající se práv spotřebitelů v členských zemích EU a dále v Norsku a na Islandu. V případě, že má spotřebitel potíže s obchodníkem, EVSC nabízí bezplatnou individuální pomoc a následnou spolupráci při vyřizování stížností na kvalitu zakoupených výrobků či kvalitu služeb, též se věnuje stížnostem na samotné jednání obchodníků (výroční zpráva ČOI). Cílem vytvořené sítě je dle Poncibò (2012) vytvořit institucionalizovanou platformu pro výměnu informací mezi příslušnými orgány členských států této sítě.

EVSC se vždy primárně snaží najít smírné řešení problému. Zároveň slouží pro občany jako třetí nestranný účastník pro mimosoudní řešení sporů s obchodníky z EU, Norska nebo Islandu a to i prostřednictvím internetových stránek v případě řešení sporů online. EVSC nemůže řešit a poskytnout pomoc ve všech oblastech. V první řadě nemá důležité pravomoci v případech týkajících se národních sporů. Tím jsou myšleny případy, kdy chce český spotřebitel uplatnit svá práva ve sporu s českým prodejcem. Dále neřeší případy týkající se sporu mimo vymezenou územní oblast tj. mimo země EU, Norsko a Island. A poslední takovou oblastí případů jsou situace, kde prodávající není podnikatel, ale soukromá osoba (Evropské spotřebitelské centrum 2017).

EVSC je nástroj, který má širokou škálu nedokonalostí a překážek pro spotřebitele, převážně při hledání nápravy, poněvadž alternativní řešení přeshraničních sporů nemá dostatek adekvátních mechanismů, což jde i ruku v ruce se složitostí formálních požadavků na řešení. Částečně se dá tento problém vyřešit skutečností, že v jednotlivých členských zemích bude

pouze jeden příslušný orgán k řešení těchto sporů, který bude mít udělenou pravomoc vyšetřovat, stíhat, získávat a případně sdílet relevantní informace a důkazy (Benöhr 2020).

Základní odvětví, ve kterých Evropské spotřebitelské centrum projednává a poskytuje pomoc, jsou nákupy v provozovnách přímo v zahraničí, ať už se jedná o digitální zboží, služby, leteckou dopravu (zrušené a zpožděné lety, problémy se zavazadly, odepření nástupu na palubu apod.), služby v cestovním ruchu (pronájmy vozů, ubytovací služby atd.), nákupy online (nedoručení a reklamace zboží, potíže při odstoupení od smlouvy) a stejně tak i v oblasti telekomunikací a jiného druhu dopravy (Ministerstvo průmyslu a obchodu c2025-2024).

5.2.2 Směrnice o právech spotřebitelů 2011/83/EU

Dle článku 3 této směrnice je uvedena oblast působnosti. Směrnice se použije na smlouvy uzavírané mezi obchodníky a spotřebiteli a to za podmínek a rozsahu uvedených v jejich ustanoveních na celém území EU. Mimo jiné se vztahuje také na smlouvy týkající se dodávek vody, plynu, elektřiny nebo tepla z dálkového vytápění, zajišťovaných veřejnými poskytovateli v rozsahu, ve kterém jsou tyto komodity poskytovány na smluvním základě. Nevýhodou je, že tato směrnice nepokrývá celou škálu uzavíraných smluv. Týká se to klasických smluv i smluv uzavíraných na dálku a tímto způsobem se primárně upravují povinnosti prodávajících na splnění stanovených požadavků vůči spotřebiteli při uzavírání jednotlivých smluv. Tato smlouva nestanovuje sankce za nedodržování povinností stanovených touto směrnicí (Směrnice o právech spotřebitelů 2011/83/EU).

Jak je uvedeno ve Směrnici o právech spotřebitelů 2011/83/EU, členské státy jsou povinny tuto směrnicí v plném rozsahu implementovat do svého vnitrostátního práva a ponechat v platnosti uvedená ustanovení. Nesmí zavádět odchylky od ustanovení této směrnice, včetně více či méně přísných ustanovení, za účelem zajištění odlišné úrovně ochrany spotřebitele, pokud není v této směrnici stanoveno jinak. To dle Puljko & Matkovic (2021) znamená, že by měla tato směrnice garantovat stejná práva všem spotřebitelům jednotlivých členských států EU v obdobných situacích.

5.3 Pravomoci stanovené orgánům dozoru členských zemí Evropskou unií

Oblast pravomocí, kde jsou tyto pravomoci stanoveny právními předpisy orgánům dozoru členských zemí EU, je uvedena v několika právních předpisech. V současnosti je hlavním unijním předpisem nařízení. I přes to, že právních předpisů na úrovni Unie je celá řada (Whelanová 2019), zde budou konkrétně přiblíženy jen dva z nich.

Prvním velmi důležitým závazným právním předpisem je nařízení evropského parlamentu a rady (EU) 2017/2394 o spolupráci mezi příslušnými vnitrostátními orgány pro vymáhání dodržování právních předpisů na ochranu zájmů spotřebitelů (dále jen nařízení (EU) 2017/2394). Toto nařízení se využívá na protiprávní jednání uvnitř Unie, tz. v jednotlivých státech, ale i na protiprávní jednání s unijním rozměrem. Stanovuje podmínky, na základě kterých určené orgány pro vymáhání dodržování právních předpisů Unie v oblasti ochrany spotřebitele zajišťují bezproblémové fungování vnitřního trhu s cílem posílit ochranu spotřebitele a jeho zájmů. Nařízení je založeno na vzájemné spolupráci a koordinaci činností, které vedou k vymáhání dodržování těchto právních předpisů (nařízení EU 2017/2394).

V článku č. 9 tohoto nařízení je uvedeno, jaké pravomoci jsou stanoveny příslušným orgánům při výkonu činnosti, tedy výkonu dozoru v oblasti ochrany spotřebitele. Uplatňování tohoto nařízení musí být vždy přiměřené a v souladu nejen s právem Unie a vnitrostátními předpisy daného státu, ale i v souladu s platnými procesními zárukami a zásadami podle Listiny základních práv Evropské unie (EU) 2017/2394). Týká se to především oprávnění v přístupu k informacím, veškerým dokumentům, údajům a jakýmkoli dalším informacím týkajícím se zjištěného protiprávního jednání, ke kterému se toto nařízení vztahuje, a to v jakékoliv formě.

Orgán dozoru smí dále požádat jakýkoli jiný orgán veřejné moci členské země, případně i fyzickou nebo právnickou osobu, o poskytnutí veškerých relevantních informací či dokumentů za účelem zjištění, zda došlo, případně dochází, k protiprávnímu jednání ze strany kontrované osoby, a upřesnění veškerých podrobností. S tím souvisí i pravomoc, kdy v případě, že existuje důvodné podezření na rozsáhlé protiprávní jednání obchodníka, příslušné orgány dotčené tímto protiprávním jednáním přistoupí k zahájení koordinovaného postupu, který musí být založen na vzájemné dohodě. Zahájení koordinovaného postupu se bezodkladně oznámí ústředním styčným úřadům dotčeným tímto protiprávním jednáním a též Komisi. V podstatě jde o to, že nařízením se stanoví harmonizovaná pravidla stanovující postupy pro koordinaci vyšetřovacích a donucovacích opatření v případě rozsáhlých protiprávních jednání, a to i s unijním rozměrem. Koordinované postupy proti rozsáhlým protiprávním jednáním by měly zajistit, aby příslušné orgány měly možnost zvolit nejvhodnější a nejúčinnější nástroje k zastavení těchto protiprávních jednání a též případně možnost přijímat od odpovědných obchodníků závazky ke zjednání nápravy ve prospěch spotřebitelů nebo usilovat o jejich získání. Z celkového pohledu je tedy cíleno těmto protiprávním jednáním takto velkého rozsahu předcházet (nařízení (EU) 2017/2394) a vytvářet takové právní prostředí, které neumožní

světovým obchodníkům uplatňovat nekalé obchodní praktiky vůči spotřebitelům na území EU. Spotřebitelům je tak poskytnuta dostatečná ochrana ve kterémkoli státě EU, čímž je zajištěno dosažení rovnoměrné ochrany i v případě, že v daném státě se kontrola nekalé obchodní praktiky obchodníka vůči spotřebiteli neprovedla.

V rámci nařízení je dále umožněno provádět nezbytné kontroly na stanoveném místě i s možností vstupovat do prostor, na pozemky nebo do dopravních prostředků, které kontrolovaná osoba využívá k provozování obchodní činnosti nebo podnikání. V případě potřeby může o tuto činnost požádat jiný orgán veřejné moci za účelem přezkoumání, zabavení, převzetí nebo získání kopií informací, údajů či dokumentů bez ohledu na formu. Smí také zabavit jakékoli informace, údaje nebo dokumenty na nezbytnou dobu a v rozsahu nezbytném pro dosažení účelu kontroly. Zároveň i smí příslušný orgán požádat kontrolovanou osobu nebo zástupce o podání vysvětlení o skutečnostech souvisejících s prováděnou kontrolou a má možnost porizovat s vědomím zúčastněných osob o všem záznamy (nařízení (EU) 2017/2394).

Při výkonu kontroly je umožněno kontrolnímu orgánu provádět kontrolní nákupy zboží nebo kontrolní využití služeb, v nutných případech pod skrytou identitou, a vždy za účelem zjištění protiprávního jednání, na které se toto nařízení vztahuje. To vše se uskutečňuje pro získání důkazů a zároveň k ochraně pravé totožnosti kontrolujícího. K tomu slouží i pravomoc pozorování a zkoumání zakoupeného zboží nebo využití služby a následného testování (nařízení (EU) 2017/2394).

Příslušné orgány mají dále k dispozici donucovací pravomoci, mezi které patří přijímání předběžných opatření s cílem zabránit riziku vzniku závažné újmy spotřebitelů a zajistit tak zjednání nápravy ze strany kontrolovaného a též získání dodatečných závazků od obchodníka, které povedou k nápravě. Vždy by tak ale mělo být učiněno dle vnitrostátního práva členského státu EU. Zdůrazňuje se zde i ochota obchodníků jednat v souladu s právem EU a napravit důsledky svého protiprávního jednání z vlastní iniciativy. Spotřebitel tak obdrží dodatečné závazky, které povedou ke zjednání nápravy. Mezi takové prostředky zjednání nápravy může patřit např. oprava, výměna, snížení ceny nebo vrácení ceny zaplaceného zboží či služby. Písemně může být obchodníkovi nařízeno, aby ukončil protiprávní jednání dle tohoto nařízení a informoval spotřebitele náležitými prostředky o svém jednání. V tomto případě má spotřebitel pravomoc informovat náležitými prostředky o tom, že v důsledku protiprávního jednání utrpěl újmu a v souvislosti s tím požadovat instrukce, jak má dále postupovat, aby se domohl náhrady. Zároveň má i v takových případech orgán dohledu pravomoc informovat spotřebitele, jak mají postupovat v takovémto případě, kdy spotřebitel tvrdí, že utrpěl újmu v důsledku protiprávního jednání ze strany obchodníka. V rámci tohoto úkonu mají spotřebitelé možnost konzultovat

se spotřebitelskými organizacemi nebo sdruženími vše ohledně účinnosti navrhovaných závazků ze strany obchodníka. Následně mají příslušné orgány pravomoc zahajovat vyšetřování nebo řízení z moci úřední za účelem sjednání nápravy. Zajišťují tedy ukončení protiprávních jednání. Pokud jde o účinnost navrhovaných závazků, kterými se obchodník zaváže ukončit protiprávní jednání, na něž se vztahuje toto nařízení, příslušné orgány mohou ve stanovených případech kontaktovat spotřebitelské organizace, sdružení obchodníků i jiné dotčené osoby (nařízení (EU) 2017/2394).

V neposlední řadě se jedná o pravomoc příslušných orgánů dozoru uložit sankce, ať už se jedná o pokuty nebo penále za protiprávní jednání, za nedodržení jakéhokoliv rozhodnutí, příkazu nebo předběžného opatření ze strany obchodníka. Sankce musí být účinné, přiměřené a odrazující v souladu s požadavky právních předpisů Unie na ochranu zájmů spotřebitelů. Vždy je důležité věnovat náležitou pozornost povaze, závažnosti a době trvání daného protiprávního jednání a na základě těchto ukazatelů zvolit sankci. Uložení sankce za protiprávní jednání se vztahuje na jakékoli protiprávní jednání porušující právní předpisy Unie na ochranu zájmů spotřebitelů. Tím není dotčena pravomoc vnitrostátních orgánů uložit sankce podle vnitrostátního práva, které je na daném území využíváno. Primárně jsou využívány penále a správní či jiné pokuty, pokud právní akty Unie přímo nestanovují požadavek na zavedení sankcí (nařízení (EU) 2017/2394).

Příslušné orgány dozoru mohou také na základě nařízení EU zveřejnit jakékoli pravomocné rozhodnutí, závazky obchodníka či příkazy přijaté podle tohoto nařízení. Všechny tyto případy se vztahují ke kontrole a zjištěnému pochybení a je umožněno též zveřejnění totožnosti obchodníka odpovědného za protiprávní jednání (nařízení (EU) 2017/2394).

Druhým důležitým právním předpisem je Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU 2019/1020 o dozoru nad trhem a souladu výrobků s předpisy. Cílem tohoto nařízení je zajistit fungující vnitřní trh na základě posíleného dozoru nad trhem s výrobky, na které se vztahují harmonizované právní předpisy Unie. Tyto předpisy zajistí vysokou úroveň bezpečných výrobků, které jsou na trh Unie dodávány, ať už z hlediska ochrany spotřebitele nebo celkové ochrany veřejného zájmu. V článku 14 tohoto nařízení jsou uvedeny také pravomoci náležící orgánům dozoru nad trhem, které slouží k vymáhání plnění povinností stanovených tímto nařízením. Tyto pravomoci musí být udělovány a vykonávány v souladu s právem Unie a vnitrostátním právem, včetně zásad Listiny základních práv Evropské unie, a mnoho dalších. Jedná se o pravomoc vyžadovat od hospodářských subjektů předložení dokumentů a jiných informací, které dokáží soulad výrobku s předpisy, které se na něho vztahují. Toto se týká i informací souvisejících s dodavatelskými řetězci, které jsou v propojení

s kontrolovaným výrobkem vzhledem k distribuční síti, množství výrobků na trhu a i vzhledem k jiným modelům výrobku, které mají stejné technické vlastnosti. Dále je zde možnost vykonávat inspekci fyzicky na místě, kde se výrobek nachází, bez předchozího ohlášení. S tím souvisí, že příslušný orgán dozoru smí pravomocně vstupovat do jakýchkoli prostor, na jakékoli pozemky nebo do jakýchkoli dopravních prostředků, které dotýčný hospodářský subjekt využívá pro účely své obchodní či jiné činnosti. Zjištěn je tak případný nesoulad s právními předpisy, kdy při zjištění pochybení je možné zahájit šetření z vlastního podnětu. Následuje vyžadování od samotných hospodářských subjektů, aby učinily vhodné kroky k ukončení nesouladu s předpisy. Pokud hospodářský subjekt nepřijme vhodná nápravná opatření a nesoulad s právními předpisy dále přetrvává, smí orgán dozoru zakázat nebo omezit dodávání určitého výrobku na trh nebo nařídít jeho stažení z trhu či oběhu, případně uložit sankce.

Při výkonu kontroly je orgánu dozoru umožněno získávat vzorky výrobků, i pod skrytou identitou, a provádět kontrolu a zpětnou analýzu těchto vzorků za účelem zjištění nesouladu s předpisy a získání důkazů, kterými podloží zjištění o porušení právních předpisů. Jako důkaz lze použít jakoukoliv informaci, dokument, případně jakékoliv poznatky bez ohledu na formu daného důkazu (nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/1020).

Mimo jiné je důležité zmínit, že i na úrovni Evropské unie lze konflikt mezi spotřebitelem a podnikatelem vyřešit pomocí alternativního řešení sporů (dále jen ADR). Tato alternativa je upravena právními předpisy EU o spotřebitelském alternativním řešení sporů. Tento systém považujeme za flexibilnější, rychlejší a levnější co se vynaložených nákladů na standardní řízení týče. Vnímáme ho jako velmi užitečný nástroj, přičemž i v tomto případě se setkáváme s kritikou, kdy systém ADR je považován dle některých názorů za neúčinný formalismus a dochází i například k neefektivnímu využívání. Záleží na jednotlivých členských státech, zda se k této možnosti řešení přikloní, či nikoliv (Jeretina 2016, Lazíková, Stevcek 2012).

5.4 Slovensko - Slovenská obchodní inspekce

Slovenská obchodní inspekce (dále jen SOI) je orgánem státní správy pro výkon kontroly v oblasti ochrany spotřebitele na vnitřním trhu, která je zřízena na základě 128/2007 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa (128/2002 Z.z. o štátní kontrole vnitřního trhu), (dále jen 128/2002 Z. z.). Dle 523/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách verejnej správy (523/2004 Z.z. o rozpočtových pravidlech veřejné

správy) je SOI rozpočtovou organizací, která je zřízena zákonem a je napojena na státní rozpočet.

SOI spolupracuje nejen s orgány státní a veřejné správy, ale i s orgány jiných členských států EU. Je tomu například v případě výměny informací prostřednictvím systému RAPEX (Safety Gate), případně při řešení hromadných spotřebitelských podání, která směřují vůči subjektu, který sídlí v jiném členském státu EU. V oblasti trhového dozoru pak může ještě SOI spolupracovat s Evropskou hospodářskou komisí OSN. Jak již bylo zmíněno, SOI spolupracuje s celou řadou orgánů veřejné správy, a má tedy možnost jejich zaměstnance přizvat k výkonu kontroly. Mezi nejčastější spolupráce patří například spolupráce s policejními jednotkami při kontrole prodeje alkoholických nápojů osobám mladší 18 let (výroční zpráva SOI, SOI c2008-2024).

5.4.1 Organizační struktura orgánu

Ve své kontrolní a rozhodovací činnosti je SOI nezávislým orgánem, který je vázán ve své činnosti platnými právními předpisy. Vystupuje jako orgán státní správy a je podřízena Ministerstvu hospodářství Slovenské republiky. Ve smyslu zákona se SOI člení na Ústřední inspektorát SOI se sídlem v Bratislavě, který má právní subjektivitu, a 8 územních inspektorátů, jejichž územní působnost je shodná s územně-správním členěním státu. V čele SOI je ústřední ředitel, kterého jmenuje a odvolává ministr hospodářství Slovenské republiky. V současné době je od 1. 12. 2022 ústřední ředitelkou Mgr. RNDr. Naděžda Machútová. V čele inspektorátu je ředitel, kterého jmenuje a odvolává ústřední ředitel. Pro účely správního řízení jsou inspektoráty SOI orgány prvního stupně, přičemž druhostupňovým orgánem, neboli odvolacím, je Ústřední inspektorát SOI (SOI c2008 -2024).

5.4.2 Působnost

SOI kontroluje a vykonává dozor nad dodržováním povinností vyplývajících z 496 právních předpisů spadajících pod její působnost. Mezi hlavní oblasti, ve kterých vykoná SOI dozor, jsou typicky výkon kontroly při prodeji výrobků a poskytování služeb a též státní dozor a kontrola nad podnikáním v oblasti energetiky, a to dle patřičných předpisů (SOI c2008 - 2024). SOI kontroluje vnitřní trh podle § 2 128/2002 Z.z. a podle dalších zvláštních předpisů. SOI provádí kontrolu jak u fyzických osob, tak právnických osob,

kteře prodávají nebo jakýmkoliv jiným způsobem zpřístupňují výrobky či služby na vnitřní trh Slovenska.

SOI jako orgán na ochranu spotřebitele poskytuje v první řadě rady veřejnosti, nejen spotřebitelům, ale i podnikatelům. Mezi odlišnosti patří například poskytování odborné a metodické pomoci okresním úřadům, obcím a sdružením spotřebitelů, případně dalším právníckým osobám, které byly založeny za účelem ochrany spotřebitele (SOI c2008 -2024).

Kontrolu může provádět jak z vlastní iniciativy, tak na základě podnětů veřejnosti, zejména od spotřebitelů, spotřebitelských sdružení a jiných orgánů veřejné moci. Nejčastěji tak reaguje na stížnosti od spotřebitelů na konkrétní skutky (SOI c2008 -2024, 250/2007 Z. z. o ochrane spotřebiteľa (zákon o ochraně spotřebitele)). Je tomu tedy obdobně jako v případě České republiky.

Kontrolou vnitřního trhu se zjišťuje, zda se nepotravinářské výrobky (tedy s výjimkou potravin, kosmetických výrobků a léčiv) prodávají a služby poskytují bezpečně a ve shodě s cenovými a dalšími právními předpisy, které se na daný výrobek či službu vztahují. Zjišťuje se, zda se výrobky prodávají ve správné míře, množství, hmotnosti a zda dochází k používání ověřených určených měřidel a zda je vše označeno cenou. SOI je jediným orgánem na území SR, který má vymezenou pravomoc dohledu v oblasti automobilového průmyslu, stavebních výrobků, hraček, environmentálního navrhování a používání příslušných výrobků (ekodesign) a také v oblasti zbraní a střeliva. Spolu s celními orgány SOI zároveň odpovídá za kontrolu nepotravinových výrobků z třetích zemí (výroční zpráva SOI 2022).

Kromě výše zmíněného, kontrola vnitřního trhu zahrnuje i ochranu některých rozhlasových programových a televizních programových služeb a služeb informační společnosti (SOI c2008 -2024).

5.4.3 Pravomoci

Hlavním právním předpisem, který stanovuje kompetence SOI, je 128/2002 Z. z. Primárně vymezuje práva a povinnosti SOI ve všeobecné rovině. Zákon 10/1996 Z. z. Národnej rady Slovenskej republiky o kontrole v štátnej správe (10/1996 Z. z o kontrole ve státní správě) (dále jen 10/1996 Z.z) je dalším právním předpisem, který umožňuje správnímu orgánu vykonávat kontrolu a stanovuje mu k tomu patřičné pravomoci.

Dle 128/2002 Z. z. mají inspektoři stanoveno oprávnění provést kontrolní nákup, který je součástí vykonávané kontroly. Kontrolní nákup může být proveden přímo i nepřímo a je zde možnost využít utajené identity v případě, že hrozí ohrožení skutečné identity inspektora při výkonu dozoru. Inspektorům je zároveň umožněno provést kontrolu přímo na místě a stejně

tak i na dálku. Při výkonu kontroly na vnitřním trhu zjišťuje SOI nedostatky u kontrolovaných osob. Jako je tomu u pravomocí ČOI, i SOI má pravomoci k ukládání opatření v případě zjištění porušení povinností, které kontrolovanému subjektu vyplývají z právních předpisů. V případě odhalení nedostatků má SOI celou řadu nástrojů, kterými lze uložit nápravu. SOI ukládá ochranná opatření k jejich odstranění a následně i kontroluje samotné plnění (128/2002 Z.z, 10/1996 Z.z).

Mezi hlavní pravomoci, které náleží inspektorům dle předpisů, je možnost uložit opatření kontrolované osobě, která nějakým způsobem porušila své povinnosti. Jedná se o požadavek vůči kontrolované osobě, aby ve stanovené lhůtě odstranila kontrolou zjištěné nedostatky, jejich příčiny i škodlivé následky. Dle § 6 zákona 218/2002 Z. z. je inspektor oprávněn uložením opatření nařídit kontrolované osobě provést taková opatření, která povedou k odstranění zjištěných nedostatků, zakázat prodej do provedení nápravy, případně pozastavit výkon provozní nebo obchodní činnosti až na dva provozní dny. Tedy opět stejně, jako je tomu u ČOI.

Dále v § 8 zákona 2018/2002 Z. z. je uvedeno, že inspektor svým rozhodnutím může uložit další ochranná opatření v případě, že se jedná o výrobek, u kterého je podezření na nebezpečí ohrožení života. V tomto případě má pravomoc uložit opatření a pozastavit zpřístupňování výrobku nebo jeho výrobních sérií na trh a to na nezbytnou dobu. Případně je zde i pravomoc zakázat prodej, tedy nařídit stažení výrobku z trhu. V krajním případě, pokud je to nutné, může SOI nařídit i zničení výrobku na náklady kontrolované osoby.

To samé platí i u poskytovaných služeb v případě, že ohrožují život nebo zdraví lidí. S tím může SOI i nařídit kontrolované osobě, aby o této skutečnosti informovala spotřebitele. Zakáže též zpřístupňování služby na trh a to do splnění požadavků na bezpečnost výrobku související se službou.

Mezi další pravomoci patří i pro SOI pravomoc, že může zakázat dodávku a prodej výrobků či poskytování služeb, které neodpovídají zvláštním předpisům. Je důležité zmínit, že tyto kompetence se týkají všech výrobků, nejen těm určeným podle zákona o technických požadavcích na výrobky a podle zákona o posuzování shody ve znění pozdějších předpisů.

V neposlední řadě smí SOI uložit blokovou pokutu dle zvláštních předpisů, které stanovují inspektorovi hranice, ve kterých lze uložit pokutu za dané porušení povinností. Dle § 16 zákona 10/1996 Z. z. může orgán kontroly uložit pořádkovou pokutu až do výše 650 eur. Při určování výše pořádkové pokuty orgán kontroly přihlíží k míře ztížení výkonu kontroly nebo maření kontroly, případně maření výsledku kontroly.

Dalším specifikem je pravomoc SOI vymáhat pokuty a pohledávky, které uložila podnikatelským subjektům a fyzickým osobám. SOI dále informuje o zjištění nebezpečí ohrožení života a zdraví při používání určitých výrobků a též zakazuje takové výrobky vydávat na trh do oběhu. SOI též vykonává působnost v oblasti energetické inspekce podle zvláštních předpisů (10/1996 Z.z, 128/2002 Z. z.).

Dle § 910/1996 Z. z. je stanoveno, že kontrolu nesmí provádět jednotlivec sám. Vždy kontrolu provádí alespoň dva zaměstnanci orgánu, kteří jsou k tomu písemně pověřeni vedoucími. Předpokladem k provedení kontroly, jak uvádí i Kováčová (2012), je tedy písemné pověření ke kontrole, bez kterého ji inspektoři kontrolních orgánů nemohou vykonávat.

Za písemné pověření se považuje samotný průkaz inspektora. Při výkonu kontroly je inspektor vždy povinen prokázat se průkazem SOI, který jej opravňuje vykonat příslušnou kontrolu. Během kontroly je inspektor oprávněn pořizovat obrazové, zvukové a obrazové zvukové záznamy ke zdokumentování zjištěných nedostatků, které byly odhaleny při výkonu kontroly nebo v rámci úkonů, které zahájení kontroly předcházely. Na základě skutkových okolností zjištěných provedenou kontrolou může správní orgán v nejzávažnějších případech navrhnout až pozastavení, nebo zrušení živnostenského oprávnění (128/2002 Z. z.), kdy v tomto případě Česká republika takovou pravomoc nemá.

Kováčová (2012) uvádí, že kontrolující orgán má možnost oznámit zahájení kontroly kontrolované osobě až v samotném okamžiku zahájení, pokud hrozí, že by došlo k zmaření předmětu či účelu kontroly. Kontrola začíná v okamžiku, kdy inspektoři kontroly provedou první úkon vůči kontrolovanému subjektu. Nejčastěji je jím oznámení o předmětu a účelu kontroly. Je-li to odůvodněno zvláštní povahou kontrolního úkolu, smí orgán kontroly přizvat k provedení kontroly i další osoby, kterými mohou být například osoby vykonávající jinou veřejnou správu.

SOI má od roku 2016 též zákonem přidělenou pravomoc řešit spory mezi prodávajícím a spotřebitelem pomocí alternativního řešení spotřebitelských sporů. Cílem takového řešení je zajistit alternativnější vyřešení sporů mezi zúčastněnými subjekty a dojít tak ke smírnému řešení, případně k vzájemné dohodě. Toto alternativní řešení sporů je obecně rychlejší, než jak je tomu u klasického postupu správního řízení. Alternativní řešení je dále efektivnější, méně formální a hlavní výhodou je i vyřešení sporu bezplatně, případně jen s minimálními náklady. Podstatné informace o vykonaných kontrolách a jimi zjištěných skutečnostech poskytuje SOI spotřebitelům na svých webových stránkách, v naléhavých případech i formou médií (SOI c2008-2024).

Mezi další oprávnění, která inspektorovi náleží, je vstupovat do provozoven, na pozemky a do jiných prostor kontrolovaných osob, které souvisejí s výrobou, prodejem výrobků a poskytováním služeb. A to i v případě, že kontrolovaná osoba vykonává prodej či poskytování služeb v prostorách svého obydlí. Jedná se tedy o shodné oprávnění, jako nalezneme u ČOI. Tuto pravomoc SOI umožňuje i 10/1996 Z. z. v § 11. Během provádění kontroly je inspektor oprávněn ověřovat totožnost kontrolovaných osob, zaměstnanců nebo osob, které jménem kontrolovaných osob jednají. Nejčastěji se jedná o prodavače/čku, případně vedoucího. Osoby, které jsou součástí provádění kontroly, by měly projevit součinnost, poněvadž inspektor smí požadovat od kontrolovaných osob potřebné doklady, údaje a písemná nebo ústní vysvětlení potřebná pro výkon kontroly, jak uvádí Kováčová (2012). S tím souvisí i pravomoc pořizovat kopie. Při vyžádání dokladů a informací obsahujících utajované skutečnosti nebo osobní údaje je třeba dodržet postup stanovený zvláštními předpisy. Je umožněno nahlédnutí do potřebných dokumentací k danému výrobku, je-li důvod k obavám, že výrobek nesplňuje požadovanou úroveň ochrany spotřebitele. V případě potřeby odebere inspektor vzorky výrobků k posouzení jejich kvality, bezpečnosti a shody s příslušnými předpisy, které se k danému výrobku vztahují. To je však možné jen v odůvodněných případech (128/2002 Z. z., 10/1996 Z. z.).

10/1996 Z. z. v § 14 uvádí i nezbytnou součinnost mezi jednotlivými správními orgány, která je potřebná při plnění povinností. Orgány kontroly vzájemně spolupracují u provádění společných kontrolních úkolů a následně si poskytují informace související s kontrolní činností. Při zjištění nedostatků jsou povinni na tyto skutečnosti upozornit orgány, které mají v rámci své vymezené působnosti tyto nedostatky řešit.

Co se týče jednotlivých oprávnění SOI, jsou dále stanoveny i evropskými právními předpisy, které jsou pro Slovensko, jako členský stát EU, právně závazné.

5.5 Polsko – Státní obchodní inspekce, Úřad pro hospodářskou soutěž a ochranu spotřebitele

Oproti České republice nebo Slovensku má Polsko zřízeno vícero orgánů, které se zaměřují na ochranu spotřebitele. Jedná se o Úřad pro hospodářskou soutěž a ochranu spotřebitele (dále jen UOKIK), Státní obchodní inspekci, spotřebitelská uskupení apod. Dále Baranowska (2016) uvádí, že ochrana spotřebitele patří mimo jiné i k povinnostem obce, kdy ochranu spotřebitelům zajišťuje obecní (okresní) advokát prostřednictvím zřízené instituce v každé samosprávné jednotce, případně ve spojených okrscích. V této diplomové práci bude pozornost soustředěna primárně na obchodní inspekci.

Obchodní inspekce je dle polských definic specializovaný kontrolní orgán zřízený k ochraně zájmů a práv spotřebitelů a též k ochraně ekonomických zájmů státu. V praxi může obchodní inspekce kontrolovat téměř všechny podnikatele, kteří vykonávají výrobní, obchodní i servisní činnost (Państwowa Inspekcja Handlowa 2023).

Inspektorát spolupracuje s obecním spotřebitelským ombudsmanem, orgány ústřední a místní samosprávy, kontrolními orgány a nevládními organizacemi zastupujícími zájmy spotřebitelů. Má možnost využít i spolupráce s policejními jednotkami. Mezi jednotlivými orgány je provázanost.

5.5.1 Organizační struktura

Národní obchodní inspekce je podřízena předsedovi UOKIK, od roku 2020 je jím Tomasz Chróstny, který ji řídí s pomocí inspektorů na provinční úrovni. Vyskytují se zde inspektoráty nazývané též jako jednotlivá vojvodství. Inspektorátů je dohromady 16, kdy každý z nich se zaměřuje na určité území polského státu. Na každém území se pak dále nacházejí podpobočky daného provinčního inspektorátu, nejčastěji jde o zemské inspektoráty. Jedná se o jakési místně příslušné inspektory v dané provincii, které jsou samostatnou rozpočtovou jednotkou (Państwowa Inspekcja Handlowa 2023).

5.5.2 Působnost

Problematika ochrany práv spotřebitele je předmětem zájmu veřejného práva. Ustanovení zákona ukládají v tomto ohledu orgánům veřejné moci konkrétní povinnosti související s prováděním ochrany spotřebitelů jakožto fakticky slabších účastníků hospodářských vztahů (Baranowska 2016). V polském právním řádu jsou takové povinnosti uloženy nejen ústřednímu orgánu státní správy, ale i jednotlivým orgánům místní samosprávy.

Funkce ústředního orgánu státní správy je vymezena na základě § 29 Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (zákon ze dne 16. února 2007 o ochraně hospodářské soutěže a spotřebitelů, dále jen zákon o ochraně hospodářské soutěže a spotřebitelů), přičemž ochranu provádí UOKIK.

Vzhledem k tomu, že orgánů pro ochranu spotřebitele je v Polsku zřízeno vícero, bude dále vymezena působnost u všech výše zmíněných.

Konkrétně předseda úřadu UOKIK má v první řadě za úkol zajistit plnění požadavků vyplývajících z nařízení EU. Schvaluje a vytváří pokyny k činnosti obchodní inspekce a též její kontrolní plány celostátního významu, které předkládá vrchní inspektor obchodní inspekce. Předseda úřadu může nařídit obchodní inspekci provedení kontroly nebo plnění jiných úkolů spadajících do jeho působnosti. Předseda pravidelně hodnotí činnost obchodní inspekce na základě jemu předložených zpráv z kontrol. Jednotlivé závěry vyplývající z těchto hodnocení předkládá vrchnímu inspektorovi obchodní inspekce. Zároveň zpřístupňuje veřejně informace a výsledky z obchodních inspekci, čímž spotřebitele upozorní například na nevyhovující výrobky, které se vyskytují na trhu, a v případě nutnosti nahlásí skutečnost do společného systému RAPEX/Safety Gate. UOKIK je i hlavním orgánem, který ukládá pokuty (Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów c2024) a svou úlohu má též ve věcech praktik, které porušují kolektivní zájmy spotřebitelů. UOKIK může za porušení uložit finanční sankce podnikům, kteří se nekalých praktik dopouštějí a porušují tak právní předpisy, které se na jejich činnost vztahují. Například se může jednat o porušení povinnosti poskytovat spotřebitelům spolehlivé, pravdivé a úplné informace (Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów c2023, zákon o ochraně hospodářské soutěže a spotřebitelů).

Spotřebitelské organizace zastupují zájmy spotřebitelů vůči orgánům státní správy a samosprávy a mohou se podílet na realizaci spotřebitelské politiky vlády. Mohou se vyjadřovat k návrhům právních aktů i jiných dokumentů týkajících se práv a zájmů spotřebitelů a vyjadřovat tímto způsobem své zájmy v této problematice. Dále také poskytují bezplatné poradenství a pomoc spotřebitelům při uplatňování jejich nároků. Stěžejní činností spotřebitelské organizace je provádění testů produktů a služeb společně s následným zveřejněním jejich výsledků v časopisech či jiných publikacích.

K povinností advokáta spotřebitelů patří především poskytování bezplatného poradenství spotřebitelům a poskytování právních informací v oblasti ochrany zájmů spotřebitelů. Poradenství a poskytování právních informací jsou základními preventivními opatřeními spotřebitelů. Je tak disponováno se znalostí smluvních vztahů s podnikateli, vztahující se na jednotlivé spotřebitelské záležitosti. Advokát dále podává návrhy na přijetí

a změnu ustanovení místní legislativy v oblasti ochrany zájmů spotřebitelů. Při získání svolení k podání žaloby jménem spotřebitelů a s jejich souhlasem v probíhajícím řízení smí vykonat tyto úkony za spotřebitele (Baranowska 2016). Okresní advokát spotřebitelů má stanoveno právní postavení dle § 40 zákona o ochraně hospodářské soutěže a spotřebitelů, kdy jeho osoba je podřízená starostovi dané samosprávné jednotky, což samozřejmě může vést v některých případech k protichůdným názorům. Kompetence okresního (obecního) advokáta spotřebitelů lze rozdělit do dvou skupin, jak uvádí Baranowska (2016) ve své práci. První skupina zahrnuje povinnosti a kompetence vyplývající ze zákona o ochraně hospodářské soutěže a spotřebitelů. Druhá kompetence vyplývá z ustanovení jiných zvláštních zákonů. Mezi kompetence, které zákon přiznává advokátovi spotřebitele, je například pravomoc podávat jménem spotřebitelů právní žaloby a připojovat se s jejich souhlasem k probíhajícímu řízení ve věcech ochrany.

Důležité je, aby spotřebitelský advokát rovněž spolupracoval s příslušnými místními delegacemi UOKIK, orgány obchodní inspekce a spotřebitelskými organizacemi. Taková spolupráce je nezbytná pro zjišťování okolností jednotlivých spotřebitelských záležitostí ze strany spotřebitelských advokátů. Jedná se o konzultování odborných názorů na kvalitu zboží či poskytovaných služeb, stejně tak se jedná o výměnu odborných znalostí a informací o praktikách používaných podnikateli ve vztazích se spotřebiteli (zákon o ochraně hospodářské soutěže a spotřebitelů, Baranowska, 2016).

Mezi základní úkoly obchodní inspekce patří kontrola zákonnosti a spolehlivosti činnosti podnikatelů obchodní činnosti ve smyslu zvláštních ustanovení vztahených k výrobě, obchodu a poskytování služeb. Týká se to nejen distributorů, ale i maloobchodníků a velkoobchodníků. Dále působnost obchodní inspekce spočívá v dozoru souladu výrobků určených pro spotřebitele s určenými právními předpisy, které se vztahují k danému výrobku. Je tedy kontrolováno, zda výrobky splňují požadavky ohledně hrozícího rizika. To samé platí u poskytovaných služeb. Vše samozřejmě probíhá jen v rozsahu právních předpisů, které podléhají kontrole ze strany inspekce (U S T AWA z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, (zákon o obchodní inspekci ze dne 15. prosince 2000, dále jen zákon o obchodní inspekci).

Vedení mimosoudních řešení sporů mezi spotřebitelem a podnikatelem náleží do působnosti inspekci, které napomáhají umožnit stranám sladit svá stanoviska s cílem vyřešit spor. Předseda ÚOKIK dohlíží na samotný systém mimosoudního řešení sporů v Polsku a též poskytuje spotřebitelské poradenství všem spotřebitelům. Inspektoři mají dále na starost organizování a řízení stálých rozhodčích soudů a rovněž vykonávání rozhodčího řízení.

Jedná se o činnost, kterou vykonávají zemské inspektoráty v rámci mimosoudního řešení sporů. Rozhodnutí těchto organizovaných soudů mají stejnou platnost jako od klasických obecných soudů. Tyto soudy se zaměřují na spory týkající se majetkového práva a vyplývající ze smluv uzavřených mezi spotřebiteli a podnikateli (Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów c2024). Stálý rozhodčí soud má pravomoc rozhodovat spotřebitelské spory vyplývající z prodeje zboží a služeb běžně využívaných spotřebiteli. Aby mohl Stálý rozhodčí soud spor projednat, musí obě strany sporu podepsat "rozhodčí smlouvu". Stálý rozhodčí soud projednává spory na základě ustanovení zákona ze dne 23. září 2016 o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů a článku 36 zákona o obchodní inspekci (Wojewódzki inspektorat inspekcji handlowej w poznaniu 2022, zákon o obchodní inspekci).

Ve správních řízeních ve věcech souvisejících s plněním úkolů a pravomocí inspektorátu je příslušným orgánem oblastní inspektor, nestanoví-li zvláštní předpisy jinak. Nadřízeným orgánem je předseda úřadu pro hospodářskou soutěž a ochranu spotřebitele.

5.5.3 Pravomoc

Obchodní inspekce má uvedeny pravomoci v článku 16 v kapitole 3 zákona o obchodní inspekci. Inspektor má celou řadu pravomocí, které mu jsou při výkonu kontroly k dispozici. Při výkonu kontroly smí zakoupit výrobek, který bude podléhat kontrole. Výrobek zakoupený v rámci nákupu musí být vrácen v průběhu kontroly, pokud je neporušený, a dlužná částka za zakoupený produkt se vrací inspektorovi. Kontrola je oficiálně zahájena při předložení úředního průkazu totožnosti inspektora za účasti kontrolované osoby, případně zástupce kontrolované osoby. Specifikem Státní obchodní inspekce je mimo jiné to, že k provedení kontroly jí nestačí pouze předložit služební průkaz, ale je nutné předložit pověření k provedení inspekce vydané provinčním inspektorem. Mezi základní náležitosti tohoto dokumentu patří určení kontrolního orgánu, uvedení právního základu, datum a místo vydání, jméno, funkce kontrolora a číslo jeho služebního průkazu, též označení kontrolované osoby a vymezení předmětu a rozsahu kontroly (zákon o obchodní inspekci).

V průběhu kontroly může inspektor přezkoumávat spisy a nahlížet do nich. Týká se to všech dokumentů, záznamů a informací v rámci kontroly, které s ní bezprostředně souvisí. Smí též požadovat nezbytné kopie a výpisy, případně si vytvářet poznámky. Stejně jako je tomu v případě ČOI, smí se i zde kontrolovat prostory, zařízení, či jiné prostory, dopravní prostředky, výrobky a další věci, které souvisí s výkonem kontroly. Inspektor je oprávněn vstupovat do prostor a pohybovat se po těchto prostorách kontrolovaného subjektu. Nesmí ale nikterak narušovat chod podniku při výkonu kontroly. S tímto souvisí i pravomoc

požadovat po kontrolované osobě písemná i ústní vysvětlení vztahující se ke kontrole, která shromažďuje. Veškeré důkazy, výrobky i prostory smí inspektor zajistit a má též možnost bezplatně odebírat vzorky, které následně podrobí testování. Případně smí inspektor nařídit omezení nebo pozastavení uvádění výrobků na trh během kontroly, případě i jejich stažení z trhu. Též může požadovat okamžité odstranění zjištěných nedostatků. Tyto body jsou opět shodné s pravomocemi ČOI. Ve složitějších případech lze využít konzultace s odborníky, je-li to nezbytné pro účely kontroly, identifikovat osoby za účelem zjištění totožnosti k snazšímu provedení kontroly, jedná se například o vedoucího kontrole podléhající pobočky (zákon o obchodní inspekci).

Mezi taková opatření, která smí inspektor při zjištění uložit dle článku 18 zákona o obchodní inspekci patří i pravomoc, kdy provinční inspektor rozhodne, zda omezí nebo pozastaví uvádění výrobků na trh či pozastaví poskytování služeb. Jedná se o využití opravných opatření, která jsou tedy inspektorovi udělena v podobě pravomocí, jak smí v případě zjištěných nedostatků postupovat. Učiní tak, pokud to vyžaduje bezpečnost nebo zájmy spotřebitelů, případně hospodářské zájmy státu. V případě zjištění nedostatků smí též inspektor jen dohodou požadovat, aby kontrolovaný subjekt neprodleně odstranil veškeré zjištěné nedostatky, pokud to zjištění kontroly umožňuje (zákon o obchodní inspekci).

Předseda Úřadu může v průběhu kontroly vydat podle čl. 62 zákona o obchodní inspekci rozhodnutí o zajištění spisů, knih, všech druhů dokumentů a dalších věcí, které mohou být důkazem ve věci kontroly, to však jen pro dobu nezbytnou k provedení kontroly, nejdéle 7 dnů. Na základě tohoto rozhodnutí může věci a dokumenty inspektor zajistit.

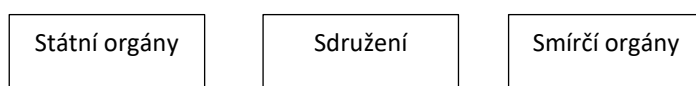
Zákon o ochraně hospodářské soutěže a spotřebitelů dále definuje pravomoci, které náleží inspektorovi při výkonu kontroly. Jedná se o pravomoc umožňující průběh kontroly a jednotlivé činnosti v jejím průběhu zaznamenávat pomocí obrazových nebo zvukových záznamových zařízení, to však jen v odůvodněných případech a po předchozím informování kontrolovaného.

Kontrolní orgány plní úkoly stanovené v zákoně na základě plánů pravidelných kontrol. Mohou rovněž provádět neplánované kontroly, vyžadují-li to zájmy spotřebitelů nebo hospodářské zájmy státu (zákon o ochraně hospodářské soutěže a spotřebitelů).

5.6 Maďarsko – Úřady na ochranu spotřebitele

V Maďarsku se můžeme setkat s vícero organizacemi, které nějakým způsobem chrání spotřebitele jakožto slabší stranu. Ze strany státu poskytují ochranu zejména úřady na ochranu

spotřebitele, na straně občanskoprávní se lze obrátit na sdružení zastupující zájmy spotřebitelů. Dále tu jsou ještě smírčí orgány. Každý z orgánů má v tomto systému jiný úkol. Každý jednotlivý orgán je odpovědný za ochranu spotřebitele a prověřuje dodržování povinných požadavků na ochranu spotřebitele. Společným úkolem pro všechny je ochránit spotřebitele. Všechny tyto tři subjekty jsou vázány zákonem 1997. évi CLV törvény - Nemzeti Jogszálytár (CLV z roku 1997 o ochraně spotřebitele, dále jen zákon o ochraně spotřebitele), který vymezuje jak působnost výkonu ochrany, tak výčet pravomocí, které mohou uplatnit.



Obrázek 5 3 pilíře ochrany spotřebitele

Vlastní zpracování dle zákona o ochraně spotřebitele

V současné době je ministerstvem odpovědným za ochranu spotřebitele Ministerstvo spravedlnosti. Jeho hlavním úkolem je sestavit na každý rok obecný seznam kontrol, na které oblasti se budou soustředit. Pro rok 2024 se například jedná o obecné kontroly ochrany spotřebitele u tradičních obchodních subjektů, laboratorní testování univerzálních nabíječek baterií, kontrola distribuce tabákových výrobků, vyhledávání nebezpečných výrobků v tradičním a internetovém obchodě (Safety Gate / RAPEX) apod. Ministerstvo spravedlnosti je samozřejmě následně napojeno i na další subjekty poskytující ochranu spotřebiteli, nejen z důvodu financování (zákon o ochraně spotřebitele).

5.6.1 Organizační struktura

V Maďarsku nenajdeme žádný centralizovaný systém ochrany spotřebitele. Hlavním státním orgánem jsou jednotlivé úřady pro ochranu spotřebitele. Od roku 2020 se úkoly ochrany spotřebitele přenesly na úroveň krajů. Jedná se o vládní úřady, které mají zřízený odbor ochrany spotřebitele a ve vlastní jurisdikci provádí potřebnou ochranu spotřebitele. Po celém území Maďarska jich můžeme najít celkem 20 a jsou rozmístěny napříč územím. Na úrovni místní je možné kontrolovat jen tzv. obecné obchodní podmínky obchodních jednotek a je též možné je přezkoumat v rámci "zjednodušených kontrol". Kontroly provádějí pracovníci okresních úřadů na základě ročního inspekčního programu schváleného ministerstvem. V současné době je k dispozici 197 okresních úřadů, na které se mohou spotřebitelé v této oblasti obracet ohledně svých práv. Jedná se o výkon činnosti pod záštitou Úřadu na ochranu spotřebitele daného kraje. V jednotlivých 8 regionech, kde je území

rozděleno na 19 žup, jsou nám dále k dispozici sdružení zastupující zájmy spotřebitelů a smírné orgány, které se věnují více spotřebitelům, poněvadž již zmíněné úřady na ochranu spotřebitele se primárně zaměřují na rozsáhlejší kontroly než na jednotlivé individuální nesrovnalosti mezi podnikem a spotřebitelem. Hlavním úkolem je kontrola, zda nedošlo k porušení zákona o ochraně spotřebitele. Stát tedy klade větší důraz na ochranu spotřebitelů ze stran sdružení a smírných orgánů. Smírné orgány jsou rozmístěny napříč územím a v současné době jich je zřízených 8, kdy každý z nich se soustředí na vymezenou oblast. Co se týče sdružení, na celém území Maďarska jich je v současné době zřízeno také 8 (Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság c2016, Fogyasztóvédelmi portal 2022).

5.6.2 Působnost

Z důvodu 3 různých pilířů ochrany, které se podílejí na ochraně spotřebitele, je důležité vysvětlit i působnost u každého subjektu zvlášť. Co se týče uzavírání smluv a jednotlivých kroků s nimi souvisejících, státní orgán, tedy úřad pro ochranu spotřebitele, není v této oblasti příslušný. V tomto ohledu je zásadní rozdíl oproti ČR i Slovensku. U sporů souvisejících s uzavřením, platností, právními účinky a ukončením smlouvy uzavřené mezi spotřebitelem a podnikatelem odpovědnost spadá do kompetence soudů či již zmíněných smírčích orgánů. Totéž platí i pro zjištění porušení smlouvy a jejích účinků, které typicky souvisejí s plněním povinností, jimiž jsou zákonné záruky, garance i náhrady škody. (A fogyasztóvédelmi intézményrendszer rövid bemutatása, 2021).

Odpovědnost za ochranu spotřebitele v rámci úřadu nese ministr instituce, přičemž jeho hlavními úkoly jsou připravovat spotřebitelskou politiku a přijmout nebo iniciovat opatření na ochranu a prosazování práv spotřebitelů. Samotné poskytování ochrany je v pravomoci jednotlivých orgánů pro ochranu spotřebitele právě na úrovni krajů, tedy inspektorátů (zákon o ochraně spotřebitele).

Co se týče již zmíněného Úřadu pro ochranu spotřebitele, dle § 45/A zákona o ochraně spotřebitele je jeho působnost vymezena tak, aby dohlížel na dodržování ustanovení a předpisů v oblastech distribuce a poskytování služeb, vyřizování stížností, zákaznického servisu, dodržování ustanovení zákona o ochraně spotřebitele a dalších právních předpisů souvisejících s povinnostmi informovat. Mimo jiné se i podílí na spolupráci při řízení smírčího orgánu. Typickým úkolem orgánu na ochranu spotřebitele, který může být zahájen z moci úřední, je taktéž kontrola všeobecných obchodních podmínek. Mezi tyto obchodní podmínky spadá primárně kontrola cen při prodeji zboží spotřebitelům, kontrola pravosti měření, jakosti,

dále kontrola vhodnosti a bezpečnosti distribuce nebo dokonce kontrola provozních podmínek, mezi které spadá například složení a balení výrobku uváděného na trh spotřebitelům. Důležité je v tomto ohledu i následné filtrování nebezpečných výrobků nebo dokonce kontrola vyřizování stížností na kvalitu, pokud tedy nestanoví-li zákon jinak (zákon o ochraně spotřebitele).

Úřad pro ochranu spotřebitele je odpovědný za prosazování nařízení (EU) 2017/2394, pokud jde o protiprávní jednání uvnitř EU, která jsou v rozporu s právními předpisy členských států (Fogyasztóvédelmi portal c2022).

Druhým subjektem je sdružení zastupující zájmy spotřebitelů. Mezi jeho nejdůležitější zákonem stanovené úkoly patří zejména průzkum zájmů spotřebitelů, jejich obhajoba, vzdělávání v oblasti informování a ochrany spotřebitele a prosazování spotřebitelské poptávky. Může také hrát důležitou roli při tom, aby byly hlasy spotřebitelů slyšet. Činnost zahrnuje i průběžné sledování všeobecných podmínek vztahujících se na spotřebitele, podávání žalob ve veřejném zájmu, zahajování úředních řízení, šetření, opatření a vydávání stanovisek k návrhům právních předpisů týkajících se spotřebitelů, stejně tak i navrhování legislativních změn a provozování poradenských kanceláří. Tyto úkony jsou dotovány ze státního rozpočtu a jejich fungování právě z důvodu financování razantně ubývá (Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége c2021).

Poslední částí systému ochrany spotřebitele jsou smírčí orgány, které fungují jako orgán pro řešení individuálních sporů pro ochranu spotřebitele mezi spotřebitelem a podnikem, z důvodu své nezávislosti. Jejich bezplatný a rychlý postup může být atraktivní nejen pro spotřebitele, ale také pro obchodníky, kteří jsou účastníky sporu, neboť nabízejí alternativní řešení sporů bez účasti soudu, což tedy značí méně nákladnou alternativu. V roce 2019 došlo k razantní transformaci systému smírčích orgánů. V rámci této transformace byla jejich nezávislost svým způsobem z části narušena, poněvadž smírčí orgány nově spadají pod dohled regionálních průmyslových komor. Nicméně stále zůstávají součástí systému na ochranu spotřebitele na principu regionálního základu, kdy jde o částečně financovanou formu státní podpory (Fogyasztóvédelmi portal c2022). Dle § 18, odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele smírčí orgán jako jediný subjekt přísluší k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů. Podmínkou pro zahájení řízení před smírčím orgánem, tj. prvním krokem před řízením, je, že se spotřebitel, tj. zákazník nebo uživatel dané služby, se přímo pokusí vyřídit stížnost s dotčeným podnikem. Pokud se přímé vypořádání nezdaří, lze žádost podat smírčímu orgánu. Smírčí orgány poskytují také bezplatné poradenství v oblasti ochrany spotřebitele spotřebitelům a podnikům ohledně jejich práv (zákon o ochraně spotřebitele).

Státní a místní orgány, jako jsou úřad nebo smírné orgány, jsou povinny propagovat a podporovat činnost sdružení zastupujících zájmy spotřebitelů. Primárním cílem těchto sdružení je pomáhat při prosazování ekonomických zájmů a práv spotřebitelů prostřednictvím jejich zkoumání zájmů a to včetně identifikace problémů spotřebitelů a hodnocení prosazování práv spotřebitelů (Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság c2016).

5.6.3 Pravomoc

Provádět kontroly má v rukou Úřad a pokud v důsledku úřední kontroly zjistí, že společnost porušila ustanovení zákona nebo úředního rozhodnutí, upozorní tento orgán podnik na porušení a uloží mu povinnost porušení napravit v rámci svých stanovených pravomocí. Povinnost obsahuje též stanovení přiměřené lhůty k nápravě a upozornění na právní důsledky. Orgán má k dispozici v případě potřeby v zákoně vymezená opatření, která lze využít v případě zjištění porušení právních povinností podnikem (zákon o ochraně spotřebitele). V případě že Úřad na ochranu spotřebitele v průběhu svého řízení zjistí, že došlo k porušení určitých předpisů na ochranu spotřebitele, vždy každou kontrolu řeší individuálně s přihlédnutím k relevantním okolnostem případu, zejména závažnosti porušení, době trvání protiprávního jednání, případnému prokázání opakovaného protiprávního jednání nebo vzhledem k prospěchu získaného z protiprávního jednání. To vše probíhá s přihlédnutím k požadavku proporcionality stanovit zákonem umožněná opatření. Opatření jsou vymezena v zákoně v § 47 o ochraně spotřebitele a pokud dojde k porušením vymezeným § 45 téhož zákona, má úřad v pravomoci uložit patřičná opatření, která povedou k nápravě. Jedná se o možnost nařídit ukončení statusu, který porušuje právo, či zakázat pokračování v protiprávním jednání. V některých případech může být společnost zavázána k odstranění zjištěných chyb a nedostatků stanovením lhůty a podmínek, případně zakázáním uvádění zboží na trh dokud nebude obnoven jeho právní status, dále nařízením dočasného uzavření obchodu, jehož se protiprávní jednání týká. Uzavřít obchod lze až na dobu do obnovení zákonnosti jen v případech, je-li to nezbytné k ochraně života. Úřad smí také zabavit majetek, který je předmětem kontroly, pokud to povaha porušení zákonných povinností vyžaduje. V případě, že se jedná o alkoholické nápoje nebo tabákové výrobky, smí zakázat jejich uvádění na trh po dobu nejvýše jednoho roku ode dne, kdy bylo zjištěno protiprávní jednání, a v případě opakovaného porušování těchto ustanovení je opět umožněno dočasné uzavření obchodu, kterého se porušení týká, a to na dobu nejvýše třiceti dnů. V neposlední řadě má Úřad pravomoc ukládat pokuty za ochranu spotřebitele (zákon o ochraně spotřebitele).

V případě ukládání pokut smí Úřad pro ochranu spotřebitele v případě prvního porušení zákona uplatnit pouze opatření, tj. nemůže uložit žádnou pokutu. Orgán pro ochranu spotřebitele uloží pokuty vždy jen v případech, u kterých to dovoluje zákon tzn. pokud podnik opakovaně porušil tentýž právní předpis do šesti měsíců ode dne, kdy nabylo právní moci první rozhodnutí, kterým se konstatuje protiprávní jednání, nebo se protiprávní jednání dotýká širokého spektra spotřebitelů. Stejně tak je tomu v případě, že došlo k porušení právního předpisu, jehož cílem je ochrana osob mladších osmnácti let, případně vůči jasně identifikované skupině spotřebitelů. Jedná se o zvláště zranitelné osoby z důvodu věku, důvěřivosti nebo mentálního či tělesného postižení. Podnik se může též provinít tím, že poruší svou povinnost spolupracovat ve smírčím řízení. Úřad má tedy zákonem stanovený výčet, v jakých oblastech smí prohřešek řešit uložením pokuty. Výše pokuty začíná na částce od 15 tisíc zlotých a může být až do výše 2 miliard zlotých (zákon o ochraně spotřebitele).

Za účelem ukončení protiprávního jednání, kterého se podnik dopustil, může Úřad ochrany spotřebitele namísto rozhodnutí uzavřít správní smlouvu, která zavazuje obchodníka ukončit protiprávní jednání a uvést jeho jednání do souladu s ustanoveními pro ochranu spotřebitele uvedenými v § 45/A. Vůči obchodníkovi, který uzavřel smlouvu s orgánem ochrany spotřebitele ve lhůtě pro plnění stanovené ve smlouvě, se za porušení, pro která byla smlouva uzavřena, neuplatní žádné právní následky výše uvedené. Tímto úkonem dojde k nápravě (Fogyasztóvédelmi portal. Igazságügyi minisztérium c2022).

Úřad pro ochranu spotřebitele je dle 47/B § zákona o ochraně spotřebitele oprávněn odebírat kontrolní vzorky za účelem přezkoumání výrobku, jeho jakosti nebo složení v rámci laboratorních zkoušek a testů. Náklady řízení související s odběrem vzorků nese podnik odpovědný za protiprávní jednání. Je povoleno též vstupovat do prostor a provozoven, zejména skladů, kde je skladováno nebo vyráběno zboží určené k prodeji a podléhá na něj kontrola. Nastane-li situace, která poškozuje nebo ohrožuje život či zdraví spotřebitelů, případně situace ohrožující širokou škálu spotřebitelů významnou finanční újmou, může orgán ochrany spotřebitele s předchozím souhlasem státního zástupce provést kontrolu otevřením uzavřeného prostoru, budovy nebo místnosti proti vůli přítomných osob (zákon o ochraně spotřebitele).

Úřad pro ochranu spotřebitele může provádět fiktivní nákupy výrobků nebo služby. K tomu má pravomoc využít zprostředkovatele na základě zmocnění, což znamená, že kontrolu vykoná jiná k tomu zmocněná osoba (zákon o ochraně spotřebitele).

V prvním stupni mají vymezenou příslušnost inspektoráty ochrany spotřebitele jednotlivých vládních úřadů, taktéž ve stupni druhém (zákon o ochraně spotřebitele, Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége 2021).

Podstatné je uvědomění, že na území Maďarska, případně i na území jiných zemí Evropské unie, dohled a výkon ochrany spotřebitele nespadá jen do kompetencí zmíněných státních orgánů a dalších subjektů, ale je zřízeno nespočet orgánů, které se v jednotlivých oblastech zabývají ochranou spotřebitele. V této diplomové práci se pro zjednodušení zaměříme pouze na poskytování ochrany v oblasti nákupu výrobků a služeb.

5.6.4 Shrnutí organizační struktury vybraných států

V tabulce 2 vidíme, že Česká republika a Slovensko má obdobnou organizační strukturu, i z tohoto důvodu nejsou mezi těmito státy výrazné odlišnosti. Polsko je částečně podobné, jen s tím rozdílem, že inspekce je velmi navázána na UOKiK, tudíž zde není taková nezávislost, jako je tomu u ČR a SK. Maďarsko se liší téměř ve všech směrech z důvodu, že nevyužívá jednotného centralizovaného systému s podřízenými orgány, ale systému 20 územně samostatných úřadů, které fungují samy za sebe a jsou jen podřízeny ministerstvu na stejném principu jako je tomu v ČR a SK.

Tabulka 2 Organizační struktura vybraných států

vlastní zpracování dle zákonů

Stát	Organizační struktura
Česká republika	Centralizovaný úřad inspekce se 7 podřízenými inspektoráty
Slovensko	Centralizovaný úřad inspekce s 8 podřízenými inspektoráty
Polsko	Úřad pro hospodářskou soutěž a ochranu spotřebitele a jemu podřízená národní inspekce v 16 vojvodství
Maďarsko	20 samostatně fungujících úřadů na ochranu spotřebitele

6 Komparace

Cílem této diplomové práce je porovnat pravomoci dohledových orgánů v oblasti ochrany spotřebitele ve vybraných státech Evropské unie. Do této práce byly vybrány 4 státy. Jedná se o státy Visegrádské čtyřky tj. Česká republika, Slovensko, Polsko a Maďarsko. Tyto státy jsou zvoleny z toho důvodu, že tyto státy společně tvoří alianci 4 států střední Evropy. Na základě tohoto předpokladu bude porovnáno, zda má zmíněná aliance vliv na udělování pravomocí orgánům dozoru, které jsou v daných státech zřízeny za účelem ochrany spotřebitele, případně zda sjednocenost v této oblasti není, a tudíž aliance nemá vliv na provádění ochrany spotřebitele na vymezeném území státu. Zároveň bude brána v potaz i organizační struktura orgánů na ochranu spotřebitele, která může být též důvodem sjednocení, případně důvodem odlišností. Je důležité ale zmínit, že všechny 4 státy jsou členem Evropské unie i členem Organizace spojených národů. Obě tyto nadnárodní organizace mají tedy vliv na stanovení pravomocí svým členským státům v oblasti ochrany spotřebitele. Pozornost bude primárně věnována právním předpisům stanovujícím pravomoci platné na území jednotlivých vybraných států a taktéž právním předpisům EU, které jsou pro členské země, vzhledem k příslušnosti, závazné v celém svém rozsahu.

6.1 Metoda komparace

Podle Drábová, Zubíková (2011) je komparativní metoda popisována jako zjišťování shodných a rozdílných charakteristik určitých jevů a jejich následné porovnávání.

Dále můžeme metodu komparace definovat jako analytický přístup vědeckého zkoumání. Tato metoda umožňuje hlouběji porozumět sledovaným jevům prostřednictvím systematického a strukturovaného srovnání (MIVEMI c2024). Jedná se tedy o hojně využívanou metodu sloužící k porovnání dvou a více objektů za účelem zjištění společné i odlišné charakteristiky. Nejjednodušším cílem komparace je tedy samotné srovnání objektů na základě zvolených kritérií, tzn. vlastností, a následně je konstatováno, v čem se objekty shodují a v čem se od sebe naopak liší (MIVEMI c2024).

Rozlišujeme dvě základní formy komparace: deskriptivní a analytickou. Oba tyto přístupy hrají klíčovou roli v procesu srovnávání a porozumění jevům a situacím u sledovaných objektů. Deskriptivní komparace je forma komparace se zaměřením na popisný přístup ke srovnání dvou, nebo více jevů. Tato komparace se odvíjí od počtu objektů, které byly ke komparaci zvoleny. Cílem je identifikovat a popsat podobnosti a rozdíly. Deskriptivní komparace je často využívána k jednoduchému porovnání povrchových charakteristik nebo vlastností jevů.

Druhou z forem je analytická komparace. Oproti první zmíněné, tj. deskriptivní komparaci, jde analytická komparace mnohem více do hloubky a zkoumá podrobněji vztahy mezi srovnávanými objekty. Cílem je pochopit, z jakého důvodu se jednotlivé jevy od sebe liší, případně proč jsou si podobné. Analytická komparace se často opírá o teoretické rámce a metodologii, aby byla schopna identifikovat příčiny a důsledky podobností a odlišností. Tento přístup může odhalit hlubší souvislosti a poskytnout komplexnější porozumění sledovaných jevů (MIVEMI c2024).

Nejčastěji můžeme komparovat vlastnosti objektu v jeho chronologickém vývoji, jedná se o komparaci dynamickou, ta nám umožňuje poznání procesů a změn. Též můžeme mezi sebou porovnávat objekty k jednomu časovému okamžiku, v takovém případě se jedná o statickou komparaci, která nám umožní poznat jednotlivé struktury (FF.UJEP c2024).

Aby bylo možné samotnou metodu komparace využít, je nutné co nejpřesněji definovat jednotlivé objekty komparace a určit, co je cílem prováděné komparace. V neposlední řadě je též třeba určit kritéria porovnávání jednotlivých objektů. Důležité je si také uvědomit, že během tohoto procesu hledáme konkrétní odpověď na otázku, proč si jsou objekty podobné a proč se od sebe liší. Základem této metody je samotných sběr dat. Za účelem kvalitního srovnání musejí být o sledovaných objektech shromážděna relevantní data z ověřených zdrojů. Na to je následně možno navázat interpretací výsledků a provedením samotné srovnávací analýzy dat a to vždy na základě stanovených kritérií. Identifikujeme tedy podobnosti, rozdíly a případně i jejich důsledky (FF.UJEP c2024).

V této diplomové práci budou předmětem pozornosti jednotlivé orgány dozoru vybraných členských států EU v oblasti ochrany spotřebitele, které budou též mezi sebou porovnávány z hlediska vlastností, které jim jsou zákonem či jiným právním předpisem stanoveny. Konkrétně se bude jednat o výčet pravomocí, kterými mohou při provádění kontrol disponovat.

6.2 Komparace pravomocí

V této části se zaměříme na porovnání vybraných členských států EU z hlediska pravomocí orgánů dozoru fungujících na jejich území v oblasti ochrany spotřebitele.

6.2.1 Pravomoci vybraných zemí

V Tabulka 3 jsou uvedeny jednotlivé vybrané státy, které byly vybrány pro komparaci z hlediska pravomocí, které jsou příslušným orgánům stanoveny jednotlivými vnitrostátními předpisy a které jsou stanoveny na základě evropských právních předpisů.

Pravomoc / Stát	Česká republika	Slovensko	Polsko	Maďarsko
Provedení kontrolního nákupu	ANO	ANO	ANO	ANO
Vrácení zakoupeného zboží oproti peněžní částce	ANO	ANO	ANO	ANO
Odebírání vzorků	ANO	ANO	ANO	ANO
Požizování záznamů bez vědomí kontrolovaného	ANO	ANO	NE (jen po předchozím souhlasu osoby)	NE (ani po předchozím souhlasu)
Stanovení nápravných opatření (zajištění výrobků)	ANO	ANO	ANO	ANO
Využívání krycích prostředků	ANO	ANO	ANO	ANO
Uložení sankce	ANO	ANO	NE (v pravomoci UOKIK)	NE (jen pokud dojde k znovu porušení nebo to dovoluje zákon)
Vydání správního aktu	ANO	ANO	NE V pravomoci UOKIK	NE
Vstup do budov, na pozemky, do provozoven	ANO	ANO	ANO	ANO
Požadovat dokumenty a prokázání totožnosti	ANO	ANO	ANO	ANO, ověřování totožnosti NE
Spolupráce s jinými orgány (i na mezinárodní úrovni)	ANO	ANO	ANO	ANO
Zákaz uvádění výrobku na trh, stáhnout z oběhu, případně pozastavit	ANO	ANO	ANO	ANO
Navrhnout až pozastavení nebo zrušení ŽO	NE	ANO	NE	NE

Pravomoc/Stát	Česká republika	Slovensko	Polsko	Maďarsko
Uložit blokovou pokutu na místě	ANO	ANO	NE	NE
Pravomoc alternativního řešení sporů	ANO	ANO	NE	NE
Uzavření správní smlouvy k ukončení protiprávního jednání	NE	NE	NE	ANO
Odstranění nedostatků dohodou	NE	NE	ANO	NE
Využití zprostředkovatele ke kontrole (např. osoba mladší 18.let)	ANO	ANO	NE	ANO
Uzavření provozovny na určitou dobu orgánem dozoru	ANO	ANO	NE	ANO

V Tabulka 3 jsou uvedeny pravomoci, se kterými disponují členské státy vybrané pro provedení této komparace. Pravomoci jsou jednotlivým orgánům dozoru stanoveny na základě vnitrostátních právních předpisů. V České republice jsou jimi zákon č. 255/2012 Sb., o kontrole, zákon č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci a zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Na Slovensku jsou pravomoci orgánům dozoru v oblasti ochrany spotřebitele stanoveny na základě zákona č. 128/2002 Z. z. o státní kontrole vnitřního trhu ve věcech ochrany spotřebitele, zákona č. 250/2007 Z. z. o ochraně spotřebitele a zákona č. 10/1996 Z. z. o kontrole v státní správě. V Polsku jsou pravomoci orgánům dohledu upraveny několika zákony. Jsou to zákon o obchodní inspekci ze dne 15. prosince 2000 a zákon ze dne 16. února 2007 o ochraně hospodářské soutěže a spotřebitelů. Posledním porovnávaným státem je Maďarsko a tam jsou pravomoci upraveny jedním zákonem tj. zákon CLV z roku 1997 o ochraně spotřebitele.

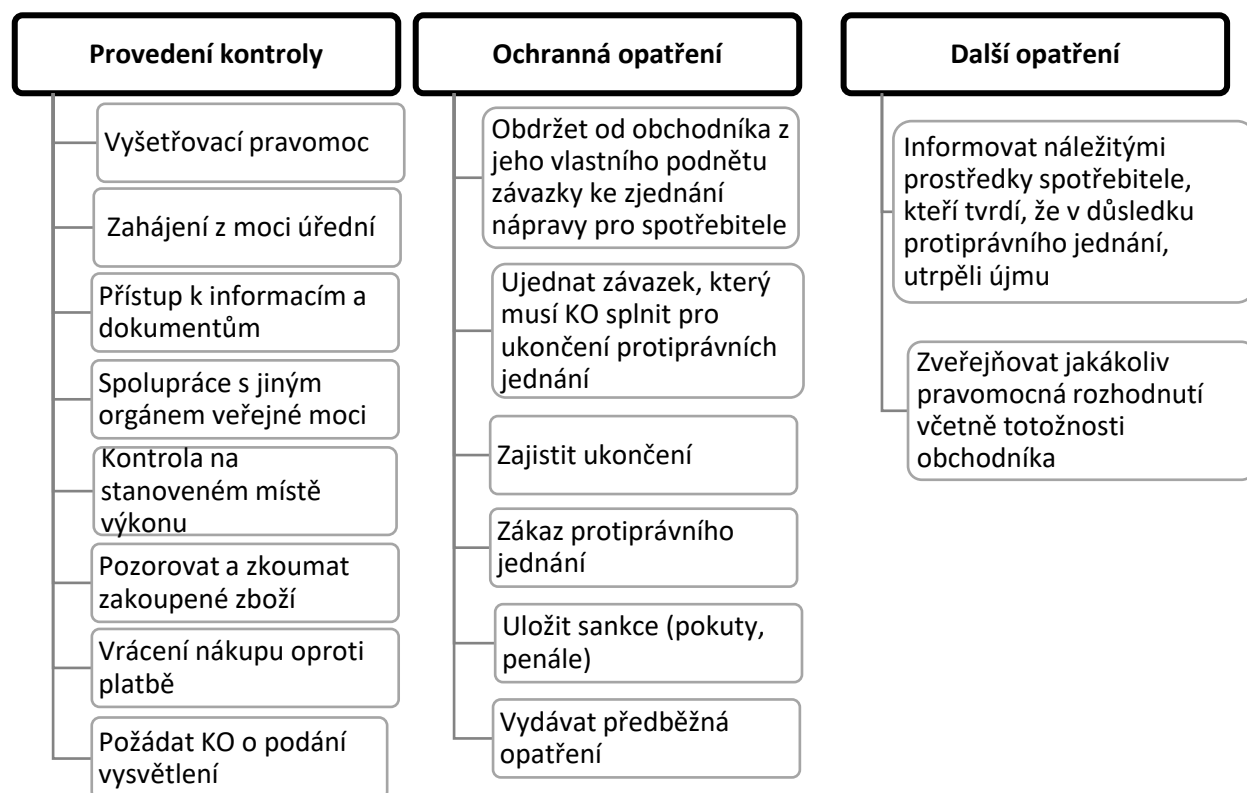
6.2.2 Pravomoci stanovené nařízením EU 2017/2394

V Tabulka 4 nalezneme pravomoci definované nařízením EU 2017/2394. Toto nařízení stanovuje jen základní výčet pravomocí, u kterých mají členské země EU oprávnění takové pravomoci využít. Právní předpisy EU definují jen velmi úzký výčet pravomocí.

Jedná se o jakýsi základ pro výkon kontroly, aby bylo možno kontrolu nějakým způsobem zahájit a ukončit. Celkový výčet pravomocí stanovených tímto nařízením je dále rozšířen v jednotlivých státech o pravomoci stanovené vnitrostátními právními předpisy, případně jsou rozšířeny ty pravomoci, které jsou orgánu dozoru uděleny nařízením v článku 9 nařízení EU 2017/2394. Členské státy si mohou, v souladu s právem Unie, rozhodnutím stanovit podmínky a hranice pro výkon těchto pravomocí ve vnitrostátním právu (Nařízení EU 2017/2394). Je tomu tak například u donucovacích pravomocí. Samotná náprava protiprávního zjištění plynoucího z provedené kontroly se řeší primárně vnitrostátními předpisy, které jsou platné na území jednotlivých států.

Tabulka 4 Pravomoci dle nařízení EU 2017/2394

Vlastní zpracování dle nařízení EU



Jak je zmíněno výše, jednotlivé členské státy EU se řídí právními předpisy, které jsou pro ně závazné ze strany evropských orgánů. Zároveň mají státy možnost vytvořit si vlastní právní základ na ochranu spotřebitele a k tomu patříčné předpisy pro správní orgány, aby tuto již zmíněnou ochranu byly schopny zajistit. Mezi základní pravomoci stanovené právními předpisy EU spadá převážně oprávnění v přístupu k informacím, veškerým dokumentům, údajům a jakýmkoli dalším informacím souvisejícím s provedením nezbytné kontroly na stanoveném místě i s možností vstupovat do prostor, na pozemky nebo do dopravních prostředků. Při výkonu kontroly smí kontrolor provádět kontrolní nákupy zboží, v nutných

případech pod využitím skryté identity a vždy jen za účelem zjištění protiprávního jednání. S tím souvisí i pravomoc odebírat patřičné vzorky kontrolovaného produktu a provést potřebné testy.

Příslušné orgány mají dále k dispozici donucovací pravomoci, které jsou nařízením stanoveny jen obecně. Mezi takové pravomoci patří přijímání předběžných opatření s cílem zabránit riziku vzniku závažné újmy spotřebitele a zajistit zjednání nápravy ze strany kontrolovaného, případně uložit sankci. V těchto zmíněných pravomocích je mezi vybranými zeměmi shoda a země tyto pravomoci využívají. O těchto pravomocích se i často zmiňují ve svých vlastních vnitrostátních právních předpisech, které se týkají pravomocí správních orgánů dozoru v oblasti ochrany spotřebitele.

Co se týče alternativního řešení sporů mimo zainteresování soudů, v každém z členských států je tato alternativa řešení využívána a je též podložena evropskou směrnicí. Zajímavé je, že ne v každém vybraném státě se toto mimosoudní řešení v rámci udělení pravomocí stanovilo státnímu orgánu. V České republice a na Slovensku přísluší mimosoudní řešení sporu příslušné inspekci na centrální úrovni. V Polsku je tomu obdobně, tedy že inspekce podřízená UOKIK má v pravomoci mimosoudní řešení sporů. U Maďarska je to odlišné z toho důvodu, že tato pravomoc náleží smírčím orgánům, které fungují při jednotlivých úřadech na ochranu spotřebitele. Těchto smírčích orgánů je na území Maďarska 8 a nefungují při každém již zmíněném úřadu.

Mezi další odlišnosti patří též oblast ukládání pokut a jiných sankcí. Blokové pokuty, které jsou kontrolované osobě uloženy za porušení právních povinností zákonem daných, smí přímo na místě uložit jen inspekce v České republice a na Slovensku. S blokovým pokutováním se nesetkáme ani v Polsku, ani v Maďarsku. Co se týče sankcí, i jednotlivé inspektoráty smí za zjištěné porušení při provádění kontroly uložit sankci jakožto opatření proti znovu provedení tohoto porušení zákona ze strany kontrolované osoby. V Polsku jde veškeré ukládání sankcí přes nadřízený správní orgán UOKIK. V Maďarsku lze sankce za porušení zákonných povinností uložit kontrolované osobě pouze v případě, že došlo k opakovanému porušení, případně pokud došlo k porušení zákonem stanovených výjimek. I přesto, že je pravomoc ukládat sankce stanovena nařízením EU 2017/2394, využívá se tato pravomoc víceméně jen na úrovni orgánů dozoru České republiky a Slovenska. V Polsku, jak bylo již zmíněno, náleží tato pravomoc nadřízenému orgánu obchodní inspekce. V Maďarsku je možnost uložit sankce ve formě pokut až v případě naplnění zákonných podmínek pro uložení sankce. Tato pravomoc je tedy využívána nařízením upraveným o své vnitrostátní předpisy, což je členským státům v případě ukládání sankcí umožněno.

Výstupem kontroly je vytvoření písemného protokolu, případně jiného písemného dokladu o provedení kontroly. Tak je tomu v České republice a na Slovensku. V Polsku je toto ukončení kontroly v rukou UOKIK i z toho důvodu, že samotný úřad jednotlivé provádění kontrol detailně plánuje, zahajuje a případně též řeší ukládání peněžních sankcí. Ostatní nápravná opatření jsou v rukou jednotlivých inspekcí. V Maďarsku jsou kontroly ukončovány méně formálním způsobem a to tak, že oprávněné osoby sdělí, jaké opatření udělují, případně že kontrola proběhla bez zjištění.

Základem zajištění ochrany spotřebitelů je spolupráce. Máme tím na mysli nejen tu vnitrostátní, kdy jednotlivé správní orgány využívají spolupráce při výkonu kontroly, ale i spolupráci na úrovni mezinárodní, jako jsou již výše zmíněné systémy RAPEX, ICSM nebo ADCO. Dále tato mezinárodní spolupráce hraje roli v rámci alternativního řešení sporů a jiných problémů, které se dějí za hranicemi. K tomu může sloužit například evropské spotřebitelské centrum.

Pravomoc spolupracovat s jinými orgány veřejné moci je stanovena samotným nařízením EU 2017/2394. Tuto samotnou pravomoc následně Česká republika a Slovensko přenesly i do vnitrostátních právních předpisů. Polsko a Maďarsko spolupráci na mezinárodní úrovni využívají, avšak jen na podkladě závazného nařízení EU a vnitrostátní právní předpis to nikterak dále nestanovuje. Spolupráce nemusí být pouze v rámci státních orgánů, ale i například provedením kontroly s přizvanou osobou, nejčastěji nezletilou za účelem provedení kontroly zákazu prodeje alkoholu osobám mladších 18 let. Tento způsob kontroly je využíván v České republice, na Slovensku a v Maďarsku. V Polsku se o této možnosti využití přizvané osoby zdroje nezmiňují.

Specifikem ve stanovených pravomocích orgánů dohledu je bezpochyby možnost pořizovat zvukové i obrazové záznamy bez vědomí kontrolované osoby. Tuto zákonem stanovenou pravomoc má jen ČOI a SOI. V Polsku je tato pravomoc zákonem stanovená orgánům dohledu obdobně, avšak povinností je upozornit kontrolovanou osobu o využití této pravomoci a zároveň je zapotřebí vyžádat si též souhlas k této činnosti. V Maďarsku touto pravomocí inspektoři nedisponují v žádné formě.

Požadovat dokumenty a jakékoli jiné informace, které jsou vyžadovány za účelem provedení kontroly, smí kontrolující orgán po kontrolované osobě vyžadovat. Tuto pravomoc má stanovenou i právními předpisy EU, konkrétně se jedná o porovnávané nařízení EU 2017/2394. Co se týče ověřování totožností, tato pravomoc již není definována právními předpisy na evropské úrovni, ale předpisy vnitrostátními. Touto pravomocí úřady ochrany spotřebitele nedisponují pouze v Maďarsku, v ostatních zvolených státech tuto pravomoc

právním předpisem stanovenou mají a ověření totožnosti je zároveň základní informací při prováděné kontrole. Orgánům dozoru, nejčastěji tedy jejich nadřízenému orgánu, je též evropským nařízením umožněno v případě protiprávního zjištění u obchodníka zveřejnit jakákoliv pravomocná rozhodnutí včetně totožnosti obchodníka, který se tohoto protiprávního jednání dopustil.

Jak již bylo též výše zmíněno, orgány dozoru mají pravomoc při prováděné kontrole, která nenaplnila splněné povinnosti, uložit opatření. Co se týče těchto pravomocí, jsou u jednotlivých porovnávaných států rozšířeny o specifika a to, jak již víme, z důvodu, že nařízení EU 2017/2394 stanovuje jen velmi strohý výčet možností, jak řešit porušení povinností ze strany obchodníka. U SOI jsou tyto pravomoci navýšeny o jednu specifickou pravomoc, která spočívá v navrhnutí pozastavení, případně i zrušení, živnostenského oprávnění kontrolované osoby. V Maďarsku se též můžeme setkat se specifickým ve stanovených pravomocích. Je tomu též v případě zjištění během prováděné kontroly, kdy kontrolující orgán smí se zákazníkem uzavřít správní smlouvu o ukončení protiprávního jednání, kterého se kontrolovaná osoba dopustila.

Zároveň v případě zjištění při kontrole využívá Polsko možnost dohody o nápravě s kontrolovanou osobou a k nápravě může tedy dojít touto cestou, bez razantnějších opatření. Tento způsob se využívá v případě méně závažných zjištění, kdy orgán dozoru uváží, že k nápravě dojde i touto neformální cestou a zjištění zásadním způsobem neohroží spotřebitele. Obdobná pravomoc je definována samotným nařízením EU 2017/2394 o možnosti využití závazků ze strany obchodníka, které povedou k nápravě. V České republice, na Slovensku a v Maďarsku je dále možné v případě velmi závažného zjištění v rámci kontroly uzavřít na určitou dobu provozovnu. V ČR a SR je možné uzavřít provozovnu nejvýše na 2 provozní dny. V Maďarsku může být doba uzavření provozovny stanovena až do dne nápravy a obnovení zákonnosti svých činností, to však opět jen v nezbytných případech. Při opakovaném porušení může být toto omezení prodlouženo až na 30 dní.

Pravomoc podání vysvětlení je jednou z pravomocí stanovenou nařízením EU, kterou už jednotlivé komparované státy, kromě Polska, nepřenáší do svých vnitrostátních předpisů. Pravomoc zveřejňovat pravomocná rozhodnutí i s totožností obchodníka, který se protiprávního porušení právních předpisů dopustil, je čistě jedinou pravomocí, která není součástí žádného vnitrostátního právního předpisu vybraných členských států EU. Jak již bylo uvedeno, není to podmínkou.

6.3 Nařízení Evropské unie a jejich implantace do vnitrostátních právních předpisů

Ačkoli se nařízení ve své podstatě neimplementují do právních předpisů jednotlivých zemí, v praxi se tak často děje i přesto, že na první pohled se může zdát, že evropské právní předpisy není potřeba provádět do vnitrostátních právních předpisů, a to i z důvodu jejich „větší“ síly. Jak uvádí Whelanová (2019) ve své publikaci, v současnosti dochází k implementaci do jednotlivých vnitrostátních právních předpisů z důvodu potřeby lepšího využití jednotlivých nařízeních. V některých případech je to potřebné, v některých případech naopak ne. Samotná implementace by měla zajistit hlavně plně zamýšlené účinky nařízení. Základem je, aby následkem implementace nedošlo ke zmatečnosti a nedošlo k rozporu nařízení s vnitrostátním právním předpisem. Právě toto je dost častým problémem již zmíněných provázání mezi dvěma úrovněmi. Samotná implementace jde ruku v ruce s širokou škálou legislativních změn, které mohou vést k rozporům právě těchto dvou rovin. Bez legislativních změn často není možné řádnou implementaci takovýchto nařízeních provést.

Nejčastějšími případy jsou situace, kdy je potřeba určit kompetenci za provádění jednotlivých hmotněprávních ustanovení nařízeních. V tomto případě se může jednat například o ochranná opatření a jejich uložení a dále se může jednat o situace, kde je nutné uložit sankce za nedodržení nařízeních. Provedení do vnitrostátní úrovně může mít i další povahu, např. upřesnění podmínek či požadavků pro přístup k určité činnosti, jak bylo již zmíněno, nejčastěji se taková činnost týká ochranných opatření. O převedení do vnitrostátního právního předpisu v dané zemi se jedná v případě, že orgány dozoru takovou pravomoc stanovenou vnitrostátními právními předpisy nemají. Jedná se o přímou zmínku v daném předpise, že je tak stanoveno na základě nařízeních (Whelanová, 2019).

6.3.1 Implementace pravomocí dle nařízeních EU 2017/2394 do českých právních předpisů na ochranu spotřebitele

Pravomoci stanovené tímto nařízením se implementovaly do českých právních předpisů jen z části.

Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele je jedním z vnitrostátních právních předpisů v ČR, ve kterém jsou implementovány pravomoci stanovené nařízením EU 2017/2394. Dozor nad dodržováním povinností vyplývajících z tohoto zákona provádí např. i ČOI a má k tomu stanoveny i příslušné pravomoci. Výčet pravomocí, které orgánům dozoru členských států EU stanovuje nařízením EU 2017/2394, je uveden v kapitole 5.3 této práce a v Tabulka 4. Tento

zákon implementuje především tyto pravomoci a konkrétně jsou uvedeny v § 24g až 24i zákona o ochraně spotřebitele.

Příslušný orgán, v tomto případě ČOI, je oprávněn požadovat v jakémkoli formátu údaje a dokumenty, které slouží k nezbytnému provedení kontroly a zjištění, zda nedošlo k protiprávnímu jednání obchodníka jak před samotným zahájením kontroly, tak v jejím průběhu. Toto oprávnění je možné využít vůči osobě, u které lze důvodně předpokládat, že s těmito údaji nebo dokumenty nakládá a není přitom narušena povinnost mlčenlivosti, kterou je osoba vázána. Příslušný kontrolující orgán má zároveň umožněno obrátit se na banku nebo jinou obdobnou instituci a vyžadovat nezbytné informace související s kontrolou a informace, které umožní snazší ztotožnění osoby, která je odpovědná za protiprávní jednání. Vždy je tato pravomoc využita přes styčný úřad, což je v tomto případě Ministerstvo průmyslu a obchodu.

Dojde-li k odhalení protiprávního jednání obchodníka, může orgán dozoru nařídit osobě, která se jednání dopustila, aby se tohoto jednání nadále zdržela. Odvolání proti tomuto rozhodnutí není přípustné. Pokud nelze ochranu spotřebitelů zajistit jinak, je zároveň orgánu dozoru umožněno rozhodnout o uložení povinnosti neprodleně odstranit prováděné protiprávní jednání, a to i na online rozhraní, případně je umožněno až do doby zjednání nápravy omezit činnost obchodníka (zákon 634/1992 Sb.,)

6.3.2 Využití článku 20 nařízení EU 2017/2394 o závazcích při koordinovaných postupech

Vnitrostátní orgány pro ochranu spotřebitele a Komise spolupracují v rámci sítě pro spolupráci v této oblasti na tom, aby byla práva spotřebitelů v EU účinně chráněna bez ohledu na to, v jakém členském státu se spotřebitel nachází.

Vzhledem k tomu, že stále více spotřebitelů využívá online prodej a digitální služby, pomáhají orgány pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele zajistit, aby tato kategorie obchodníků dodržovala spotřebitelské právo EU. Dále je pozornost směřována k oblasti, kde se můžeme setkat s dvojí kvalitou. Spolupráce členských států a existence nařízení EU umožňuje lépe podchytit tyto praktiky a ochránit spotřebitele před různými formami podvodů. V tomto případě má velký smysl mezinárodní spolupráce, protože výrobci v dnešní době vyvážejí i do dalších států EU, a předpokládá se tedy splnění povinností stanovených právními předpisy EU. Prohřešky jsou odhalovány spíše u dovážejících států mimo EU (Evropská komise 2024).

Co se týče závazků, které si obchodník určil sám a vzejdou z jeho protiprávního jednání, není moc často uplatňovaným ochranným opatřením. Je to i z toho důvodu, že se toto ochranné opatření pojí s využitím koordinovaných postupů, to znamená, že ho lze využít jen v případě spolupráce dotčených orgánů protiprávním jednáním obchodníka. Toto opatření se využívá převážně na nadnárodní úrovni. Uplatnění závazků je občas využíváno, avšak, jak je již zmíněno výše, jedná se převážně o online rozhraní, které se zároveň týká velkých společností působících na celém území EU, případně i po celém světě. Takovými společnostmi byly v loňském roce například společnosti PayPal, Amazon Prime nebo Aliexpress. Závazky, ke kterým se tyto společnosti zavázaly, platí na celém území EU. Společnost Amazon Prime se zavázala, že na svých internetových stránkách stanoví postupy odpovídající pravidlům celé EU. Společnost PayPal se navíc zavázala ke změně obchodních podmínek tak, aby byly transparentnější a pro spotřebitele srozumitelnější. Společnost Aliexpress se zavázala v rámci jejich všech postupů ve společnosti jako takové, tak i u postupů jejich obchodníků, k dodržování spotřebitelského práva platného na území EU, které se na společnost včetně všech obchodníků spadajících pod společnost vztahuje. Jedná se především o právo na odstoupení od smlouvy, které dále zaručuje spotřebiteli právní záruku a také, že veškeré ceny musí zahrnovat všechny poplatky, které musí spotřebitel při nákupu uhradit. Zároveň se zavazuje k povinnosti poskytnout veškeré informace o jednotlivých prodejcích apod. V těchto případech se nejedná o ukončené kontroly, naplnění slíbených závazků ze stran společností budou ještě následně kontrolovány (Evropská komise c2024).

6.3.3 Využití článku 20 nařízení EU 2017/2394 v českých poměrech

Dle nařízení EU 2017/2394 má každý příslušný orgán stanoveny vyšetřovací a donucovací pravomoci uvedené v tomto nařízení. Členské státy se ale mohou rozhodnout, že nesvěří všechny tyto pravomoci každému příslušnému orgánu, který na daném území členského státu vykonává dozor.

Již v souvislosti s donucovacími pravomocemi stanovenými nařízením EU 2017/2394 byly zmíněny koordinované postupy a závazky obchodníka při spáchání protiprávního jednání. Na základě tohoto společného postupu je možné v případě využití koordinovaného postupu vyzvat obchodníka, který je odpovědný za způsobené protiprávní jednání, i s unijním prostorem, aby sám z vlastní iniciativy navrhl ukončení tohoto protiprávního jednání ve stanovené lhůtě. Může se jednat také např. o nabídnutí závazků ke zjednání nápravy ve prospěch spotřebitelů, kteří byli tímto protiprávním jednáním dotčeni. Příslušné orgány,

kteře jsou součástí koordinovaného postupu, posuzují navržené závazky a následně sledují jejich plnění ze strany obchodníka. I přesto, že se jedná o složitý legislativní proces, jako je tomu například v zákoně 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, můžeme zde nalézt část implementovaných pravomocí z nařízení EU 2017/2394. Znamená to, že implementace jako taková překážkou není, protože v praxi v České republice využita již byla.

Ne vždy je to ale jednoduchým procesem. Samotný návrh českého právního předpisu provádějícího nařízení by měl vždy vyhovovat českým legislativním zvyklostem a měl by provádět logickou provazbu s unijní rovinou. Z důvodu, že je tento postup stanovený článkem 20 nařízení EU 2017/2394 na základě evropského právního předpisu, který je pro Českou republiku závazný a přímo použitelný, je toho svým způsobem možno využívat a mohlo by to být též jednou z možností, jak lépe docílit využití stanovených ochranných opatření. Pokud se ale jedná o pravomoc, která nemá provazbu s českými právními předpisy, konkrétně s právními předpisy, které se vztahují pro daný orgán dozoru, implementace v tomto případě nemá smysl. Vždy se provedení odvíjí od konkrétního případu. Zároveň je ale vždy potřeba určitého zapracování nařízení do právních předpisů na vnitrostátní úrovni. Je tomu z důvodu, že mnohá nařízení a samotná ustanovení nemohou plně vyvolat zamýšlené účinky a např. samotné stanovené pravomoci nebudou využity tak, jak je uvedeno nařízením EU. Je nutné jakési dopracování, aby daná ustanovení bylo možno využít k zamýšlenému cíli, jak uvádí ve své publikaci Whelanová (2019).

I z toho důvodu, že na unijní úrovni se s tímto ochranným opatřením setkáváme, využití těchto ochranných opatření formou závazků není v českých právních předpisech na ochranu spotřebitele, které se vztahují na ČOI, jakožto orgán dozoru, implementováno. Znamená to tedy, že tuto pravomoc mimo uplatnění koordinovaných postupů využít nemůže a v případě koordinovaných postupů je stanovena tato pravomoc styčnému úřadu, což je v případě České republiky Ministerstvo průmyslu a obchodu.

Jak bylo již uvedeno v kapitole 5.3, důležitým okamžikem je, pokud je obchodník ochoten napravit důsledky spáchaného jednání a chce z vlastní iniciativy prohřešky napravit. V tomto případě se může obchodník zavázat, že prostřednictvím dodatečných závazků dojde k nápravě újmy, která byla spotřebiteli způsobena. Toto se primárně využije u větších kontrolních akcích, kdy obchodník spáchá protiprávní jednání závažného charakteru (nařízení EU 2017/2394).

Pokud by došlo k protiprávnímu jednání ze strany obchodníka, který sídlí na území České republiky, s rozsáhlým působením a i se zahraničním dosahem, tedy jednalo by se o většího obchodníka, bylo by možné tohoto ochranného opatření využít i v České republice v případě řešení protiprávního jednání formou koordinovaných postupů, poněvadž tuto

pravomoc má Česká republika stanovenou na základně nařízení EU. Zároveň ale musí dojít ke shodě názorů všech dotčených příslušných orgánů daného protiprávního jednání ohledně uložení ochranného opatření ve formě závazků. ČOI ale v tomto případě není oprávněným subjektem k uložení tohoto ochranného opatření sama za sebe, vždy je potřeba společného postoje dotčených orgánů k uložení tohoto ochranného opatření.

Touto cestou by mohlo dojít k zmírnění administrativy související s ukládáním ochranných opatření a pokud by došlo ke stanovení závazků tak, aby mělo ochranné opatření smysl a nenarušovalo by dál práva spotřebitelů, jednalo by se o lepší cestu nápravy protiprávních jednání, kterých se obchodník dopustil.

Obdobně je tomu u ochrany hospodářské soutěže, kdy je soutěžiteli za způsobené protiprávní zjištění v podstatě umožněno si právními předpisy stanovit trest ve formě nějakého závazku. Otázkou zůstává, zda je toto možné využít i v oblasti ochrany spotřebitele.

V České republice se můžeme setkat s koordinovanými postupy např. při kontrolních akcích souvisejících s prodejem respirátorů spojených s COVID19. Dále to jsou kontroly týkající se hraček, které jsou určeny pro děti do 14 let, elektrokoloběžek apod. To vše souvisí s podporou bezpečnosti spotřebitelských výrobků. Z pravidla v rámci těchto mezinárodních akcí dojde při zjištění protiprávního jednání k uložení ochranného opatření obchodníkovi např. v podobě zákazu distribuce a dalšího uvádění na trh, jedná se o uložení typického ochranného opatření i přesto, že v těchto případech by k využití závazků dojít mohlo, protože nadřízeným orgánem ČOI je samotné Ministerstvo průmyslu a obchodu (výroční zpráva ČOI za rok 2022).

7 Míra ochrany spotřebitele ve vybraných členských zemích EU

V rámci zjištěných dat a následného porovnání byly zvoleny údaje za rok 2022 a to z toho důvodu, že za rok 2023 tato data v tuto chvíli ještě nejsou zpracována.

7.1 Slovensko

V průběhu roku 2022 provedli inspektoři SOI celkem 11 978 kontrol v provozovnách zaměřených na prodej nepotravinářských výrobků a poskytování služeb spotřebitelům na vnitřním trhu Slovenska. Z tohoto celkového počtu kontrol bylo 1 759 kontrol provedeno na základě podnětů od spotřebitelů a jiných subjektů. Nedostatky byly zjištěny ve 2 462 případech, což představuje pouhých 20,55 %. Z jednotlivých zjištěných nedostatků byl pozastaven prodej u 1 459 druhů výrobků v hodnotě 164 522 eur.

V roce 2022 bylo inspektoráty SOI přijato celkem 8 829 podnětů, oznámení a žádostí o radu ze strany spotřebitelů a podnikajících osob. Z celkového počtu obdržených podání bylo prošetřeno 1 759 podnětů, z nichž bylo 761 opodstatněných. V 998 případech předmět podání nebyl na základě provedené kontroly SOI potvrzen. Inspektoráty SOI zaevidovaly 1 467 podání, které z důvodu příslušnosti byly postoupeny jiným orgánům k dalšímu šetření a na 3 799 podání bylo odepsáno bez dalšího šetření a byla poskytnuta rada písemně, případně telefonicky a problém se vyřešil bez uskutečnění kontroly.

Z celkového počtu podnětů dle Výroční zprávy SOI 2022 bylo 249 podnětů zaměřených na oblast energetiky. V oblasti prodeje nepotravinářského zboží podání směřovala zejména na prodej textilních výrobků (463), obuvi (321), nábytku (314), potřeb pro domácnost (256), domácích spotřebičů (214), audiotechniky (175), stavebního materiálu (161) a mobilních telefonů (141). V oblasti služeb bylo přijato 1 795 podnětů. Tyto podněty byly zaměřeny zejména na vyúčtování za služby spojené s užíváním bytu (448), pohostinské služby (194), cestovní kanceláře a cestovní agentury (190) a stavební služby (138).

V roce 2022 bylo v prvním stupni správního řízení vydáno 1 510 rozhodnutí o uložení pokuty. Celková výše uložených peněžních pokut činila 2 135 709 eur. Jen fyzickým osobám bylo rozhodnutím ředitelů jednotlivých inspektorátů uloženo 252 peněžních pokut v částce 188 045 eur. Právníkům osobám bylo na základě rozhodnutí ředitelů inspektorátů SOI uloženo 1 007 peněžních pokut v částce 1 636 355 eur. V případě, že došlo k maření výkonu kontroly, bylo uloženo 251 pořádkových pokut v konečné částce 311 309 eur (výroční zpráva Slovenská obchodní inspekce 2022).

7.2 Polsko

V roce 2022 bylo v Polsku uskutečněno celkem 18 233 kontrol, které byly rozděleny do tří skupin - 5 420 plánovaných ze strany UOKIK a 2 447 naplánovaných inspektoráty a zbylých 10 366 bylo provedeno neplánovaně. Mezi uskutečněné celkové kontroly jsou započítány i kontroly paliv, kterých bylo provedeno 2061.

Co se týče vydaných rozhodnutí, těch bylo celkem 3 492, dále bylo vydáno 1911 požadavků adresovaných podnikatelům pro odstranění zjištěných nesrovnalostí, uloženo bylo 1594 pokut v celkové hodnotě 305 400 zlotých. 1196 zjištění bylo postoupeno orgánům z důvodu odlišné působnosti.

V rámci pravomoci odběrů vzorků inspekce bylo zajištěno 753 výrobků, které byly podrobeny laboratorní zkoušce v oblasti posouzení shody s patřičnými právními předpisy, jedná se primárně o přezkoumání bezpečnosti pro spotřebitele. Do celkového počtu jsou započítány i výrobky, které byly podrobeny zkoušce na základě podnětu.

ADR poskytované na území Polska poskytlo pomoc spotřebitelům a podnikatelům v 1271 případech. Nejčastěji se jednalo o dopravní služby, rekreační služby a v případech spotřebního zboží.

Organizace na ochranu spotřebitele také poskytly nespočetné množství pomoci spotřebitelům. Jednalo se například o 89 350 telefonických konzultací, 27 054 emailových tipů a 11 webinářů o právech spotřebitelů (Zpráva o činnosti UOKIK za rok 2022).

7.3 Maďarsko

Co se týče Maďarska, zaměřujeme se pouze na hlavní město Budapešť z důvodu neposkytnutí dat ostatních úřadů na ochranu spotřebitele. Za rok 2022 bylo v Maďarsku, v hlavním městě, vykonáno 1988 kontrol, z toho v 1 168 případech bylo zjištěno. Nejčastěji užívaným nápravným opatřením je uložení pokuty a i přesto, že na ukládání pokut jsou v Maďarsku odlišná pravidla, bylo takových rozhodnutí o uložení pokuty celkem 423. Celková výše pokut byla v hodnotě 487 541 000 zlotých.

Pokud se ale zaměříme jen na podání a stížnosti od spotřebitelů, bylo jich evidovaných 9 831. Co se týče alternativního řešení sporů, k tomu data nebyla také poskytnuta z důvodu, že tato kompetence náleží samostatným orgánům na ochranu spotřebitelů, tj. smírčí orgány.

V Tabulka 5 jsou komparovány tři státy z hlediska počtu provedených kontrol, počtu zjištění u provedených kontrol a počtu uložených pokut včetně celkové výše uložených pokut (Úřad vlády hlavního města Budapešti 2022).

Tabulka 5 Výsledky kontrol za rok 2022

vlastní zpracování

Stát	Počet provedených kontrol	Počet zjištěných nedostatků	Počet rozhodnutí o uložení pokuty	Výše uložených pokut
Česká republika	22 028	9 719	8 508	120 234 000 Kč
Slovensko	11 978	2 462	1 510	1 636 355 eur
Polsko	18 233	3 492	1 594	305 400 zlotých

Z hlediska počtu provedených kontrol má Česká republika největší počet provedených kontrol a to i z hlediska zjištěných nedostatků. V 8 508 případech bylo vydáno rozhodnutí o uložení pokuty. Uložené pokuty převýšily 120 200 000 Kč. V Polsku bylo provedeno o něco méně kontrol, přesně 18 233 a pouze v 3 492 případech byly zjištěny nedostatky a rozhodnutí o uložení pokuty bylo vydáno v 1 594 případech a to v celkové výši 305 400 zlotých. Polsko, co se týče rozlohy území, je největším státem ze všech porovnávaných členských států EU a i přesto bylo provedeno méně kontrol než v již zmiňované České republice. Posledním státem je Slovensko, kde bylo provedeno 11 978 kontrol a v 2 462 případech šlo o kontrolu se zjištěním. V 1 510 případech byla uložena pokuta za protiprávní jednání v celkové výši 1 636 355 eur.

8 Shrnutí

Jednotlivé komparované členské státy EU mají oblast ochrany spotřebitele, co se týče stanovených pravomocí orgánů dozoru, stanoveny v široké míře vnitrostátními právními předpisy. Kromě možnosti ochrany ze strany státních orgánů dozoru najdeme v jednotlivých zemích i nestátní organizace sloužící spotřebitelům, které jim v případě potřeby též poskytnou pomoc. S tím souvisí i možnost alternativního řešení sporů s orgánem, který je k tomu v dané zemi kompetentní. Jak bylo zmíněno v teoretické části této práce, například v ČR existuje k tomuto postupu soustava soudů. Spotřebitelům je umožněno obrátit se na jednotlivé úrovně soudnictví, aby jim byla zajištěna ochrana v oblasti ochrany spotřebitele v případě nesrovnalostí s obchodníkem.

Pokud se zaměříme na pravomoci jednotlivých porovnávaných států, je na první pohled zřejmá podoba i celá řada odlišností. Podoba je primárně u pravomocí, které jsou uvedeny v právních předpisech EU. Jedná se zpravidla o nařízení EU, která jsou obecně platná a závazná a která se na jednotlivé komparované státy vztahují z důvodu jejich členství v EU. Jedná se o strohý základní výčet pravomocí, které jsou garantovány ze strany EU všem státům s tím, že každý jednotlivý stát s nimi může dále naložit dle svého uvážení a též delegovat tyto pravomoci jednotlivým příslušným orgánům dozoru, případně je stanovit jen jednomu orgánu.

Co se týče České republiky, pravomoci orgánu dozoru prohlubuje nad rámec nařízení EU 2017/2394. Minimum pravomocí nařízením stanovených najdeme v samotných českých právních předpisech. Co se týče implementace evropského právního předpisu, tu můžeme nalézt např. v zákoně č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Jedná se například o pravomoci, u kterých je inspektorovi umožněno požadovat patřičné informace, které napomohou k provedení vnitrostátní kontroly. Stejně tak je tomu v případě odhalení protiprávního jednání, kdy je zde též pravomoc vydat okamžité rozhodnutí, aby se obchodník tohoto jednání nadále zdržel. Zároveň je zde možnost neprodleně rozhodnout o uložení povinnosti odstranit prováděné protiprávní jednání. Tato pravomoc je do zákona o ochraně spotřebitele implementována obecně bez konkrétních možností, jak protiprávní zjištění odstranit. Co se týče koordinovaných postupů, pravomoc související s koordinovanými postupy, tj. ukládat ochranná opatření za protiprávní jednání ve formě závazků, jak bylo již zmíněno výše, čistě nenáleží ČOI jakožto orgánu dozoru v oblasti ochrany spotřebitele na území České republiky, a proto ji tedy nenajdeme v předpisech, které se vztahují na výkon dozoru ze strany ČOI.

Slovensko má situaci obdobnou. Pravomoci prohlubuje nad rámec nařízení EU v obdobném měřítku jako je tomu u České republiky. Tyto dvě země mají tedy na základě

vnitrostátních právních předpisů vymezené pravomoci orgánu dohledu na velmi srovnatelné úrovni. Zároveň mají tyto země i obdobnou organizační strukturu orgánů dozoru. Disponují jedním orgánem dozoru – inspekcí, která se následně rozděluje na jednotlivé inspektoráty dle územní působnosti. V Polsku je tomu už malinko jinak i z důvodu odlišné organizační struktury. Polsko disponuje v 16 vojvodstvích pobočkami obchodní inspekce a i přesto, že území Polska je mnohem větší než u ostatních komparovaných států, s celkovým počtem kontrol je srovnatelné. Co se ale týče pravomocí, nejsou tímto důvodem ovlivněny a vychází pouze z minima stanoveného nařízením EU 2017/2394. V případě Polska už nedochází k tomu, že bychom téměř všechny pravomoci našli i v polských právních předpisech. I přesto jsou ale pravomoci stanovené nařízením využívány z toho důvodu, že jsou pro ně stále závazné. Jedinou odlišností je ukládání sankcí, které není v tomto případě jednotlivým obchodním inspekcím na území Polska umožněno. Tato pravomoc je stanovena nadřízenému orgánu inspekce, tedy UOKIK, nařízením EU ale umožňuje stanovení pravomocí mezi více orgánů dozoru daného státu. Posledním porovnávaným státem je Maďarsko, to se organizační strukturou diametrálně liší od předchozích států této komparace. V Maďarsku funguje 20 samostatných úřadů pro ochranu spotřebitele a každý z úřadů si ochranu spotřebitele provádí sám na svém vymezeném území. Co se týče pravomocí, taktéž vychází ze základního minima stanoveného nařízením EU 2017/2394, ale pravomoci rozšiřuje i o další velké množství pravomocí, které se liší od pravomocí stanovených tímto nařízením, tzn. že pravomoci nařízení nepřenáší do svých vnitrostátních právních předpisů. Je to mimo jiné i z důvodu, že se Maďarsko lehce odlišuje například v ukládání sankcí, kdy cílem maďarských úřadů pro ochranu spotřebitele není napravovat protiprávní zjištění finanční pokutou. Úřady ukládají finanční sankci jen v zákonem vymezených důvodech, jako je například prodej alkoholu nezletilému, nebo v případě opakujícího se prohřešku.

Odlišnosti najdeme ve velké míře v donucovacích pravomocích, které jsou nařízením stanoveny velmi obecně, ale státy si tyto pravomoci dostanovily jednotlivými vnitrostátními předpisy. Je tomu tak například v případě ukládání blokové pokuty, kdy je toto nápravné opatření umožněno pouze orgánům dozoru v ČR a na Slovensku. Maďarsko umožňuje uložení opatření ve formě uzavření smlouvy, která vedou k ukončení protiprávního jednání nebo odstranění méně závažných zjištění a orgán dozoru se tak zaváže spotřebiteli, že dojde k nápravě ze strany obchodníka. Obdobný způsob můžeme najít v Polsku, kdy méně závažná protiprávní zjištění vyřeší orgán dozoru s obchodníkem na místě formou dohody a okamžitého napravení před orgánem dozoru. V České republice tuto pravomoc v rukou ČOI nenajdeme, ani v případě již zmíněných koordinovaných přístupů, pokud jimi jsou dotčeny.

Největším specifikem, kterým se Česká republika a Slovensko odlišují od Polska a Maďarska, je v případě pravomoci pořizování zvukových a obrazových záznamů bez uvědomění kontrolované osoby. Umožněno je to z důvodu, aby nedošlo k maření kontroly a “zakamuflování” důkazů před oficiálním zahájením kontroly. Dle mého názoru je toto velmi důležitá pravomoc a měla by být i součástí vymezených pravomocí na evropské úrovni.

Jedná se zde tedy o dvojí stanovení pravomocí pro orgány dozoru členských států EU. V případě, že se jedná o ochranu spotřebitele na unijní úrovni, jedná se o obchodníka, který působí na vícero územích a je nezbytné provést kontrolu i v rámci spolupráce a je též zapotřebí uplatňovat koordinované postupy. V některých případech je i vhodné uplatňovat ochranná opatření ve formě závazků, přičemž by v těchto rozsáhlejších případech mělo dojít i k uložení ochranného opatření ve formě potrestání, to vše z důvodu spáchání protiprávního jednání ze strany obchodníka. V těchto situacích nestačí, aby formou závazání se k nápravě došlo k vyřešení protiprávního zjištění. V případě, že dochází ke koordinovanému postupu, je o tom spotřebitel informován prostřednictvím Safety Gate. Konkrétně jde o informaci, že dochází k některému z protiprávních jednání, které může ohrozit spotřebitele nebo na něho může mít určitý dopad. Touto cestou je tedy spotřebitel informován, aby se předešlo např. dalším obětem protiprávního jednání obchodníka. Informování spotřebitele o nebezpečí vychází i ze samotné pravomoci, která je stanovena nařízením EU 2017/2394, kdy je možné zveřejňovat rozhodnutí veřejně včetně totožnosti obchodníka.

Závěrem lze říci, že i přesto, že pravomoci stanovené různými nařízeními EU jsou v základu obecné, rozšíření o nová možná ochranná opatření, jako je například využití již zmíněných závazků, nejsou ve velké míře využívána z důvodu, že se ve většině případů nařízení EU vztahují na společnosti rozsáhlého územního působení. Je obtížné zastihnout všechny obchodníkovy protiprávní činnosti i přesto, že je využito koordinovaného postupu. Z tohoto důvodu je využíváno již zmíněných závazků, které si v podstatě určí obchodník sám jako „nápravu“. U menších obchodníků a společností, i bez zahraničního přesahu, se zpravidla v jednotlivých státech EU protiprávní jednání řeší na základě pravomocí stanovených vnitrostátními právními předpisy, což je dle mého názoru vhodnější. Pokud by ale došlo například k úpravě nařízení EU 2017/2394 ohledně využití ochranných opatření formou stanovení závazků, které povedou k nápravě i na úrovni, kde kontrolní zjištění nebyla v rámci koordinovaných postupů, mohlo by to vést k lepším výsledkům nežli v případě uložení opatření přímo autoritativně ze strany kontrolního orgánu. Znamená to, že by tato pravomoc byla stanovena pro uložení běžného ochranného opatření. I v tomto případě by vždy záleželo, o jaké provinění by se jednalo. Tato pravomoc by bezpochyby stála za rozšířením i na menší protiprávní

zjištění v oblasti ochrany spotřebitele i z důvodu, že na obchodníky světového dosahu se využívá tento nástroj minimálně. Obdobné řešení můžeme v podstatě v českých právních předpisech najít, přičemž ale ne v oblasti ochrany spotřebitele.

V souvislosti s výše uvedeným je důležité si uvědomit, že dost často si obchodník zvolí závazky, které pro něho nebudou mít v konečném důsledku podstatný dopad na jeho činnost. Mělo by tedy vždy záležet na povaze a závažnosti provinění a spolu s uplatněním tohoto ochranného opatření je tedy třeba využít dalších opatření např. ve formě uložení sankcí. I přes rozsáhlá stanovení v oblasti výčtu pravomocí unijními předpisy a následného uplatňování těchto pravomocí v praxi je zde dle mého názoru prostor pro zlepšení.

9 ZÁVĚR

Cílem této diplomové práce bylo porovnat vybrané členské státy EU z hlediska pravomocí, které jsou na základě právních předpisů stanoveny jednotlivým orgánům dozoru v porovnávaných zemích. Jde o pravomoci stanovené jak vnitrostátními právními předpisy, tak i právními předpisy vydanými k provádění kontrol Evropskou unií. Cílem těchto kontrol je včas odhalit, že dochází k protiprávním jednáním ze stran obchodníků. Kontrolou se myslí postup orgánu dozoru, který vede ke zjištění, zda obchodník plní povinnosti stanovené právními předpisy a zda jsou příslušnému orgánu dozoru v této souvislosti stanoveny patřičné kompetence, aby toto zjišťování mohl orgán dozoru spolehlivě provést. Cíl diplomové práce byl naplněn.

Na základě provedené komparace bylo zjištěno, že nařízení EU 2017/2394 stanovuje pro členské státy EU minimum, které je základním výčtem pravomocí orgánů státního dozoru v oblasti ochrany spotřebitele a které smí při kontrolách využívat všechny členské státy EU. Záleží ale vždy na daném státu, jakým způsobem umožní jednotlivým orgánům dozoru pravomoci stanovené nařízením EU využívat. Jednotlivé státy toto stanovené minimum následně často rozšiřují o pravomoci vyplývající z vnitrostátních právních předpisů. To vše probíhá za účelem umožnit provádění kontroly co nejsnazším způsobem a zároveň tak, aby bylo zabráněno protiprávním jednáním ze strany obchodníků. Některé státy tak provedly rozšíření pravomocí k vnitrostátnímu řízení ve větší míře, některé státy naopak v menší míře. Nařízení EU je pro jednotlivé státy právně závazné, ale je státům umožněno rozšiřovat pravomoci, případně zvolit cestu neimplementace v této oblasti ochrany, což jsme mohli i v této komparaci zaznamenat.

V praxi můžeme vidět, že implementace nařízení EU je využívána. Je tomu tak například i v českých právních předpisech, konkrétně např. v zákoně č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, kde jsou implementovány pravomoci vyšetřovacího charakteru, tj. požadovat informace od obchodníka k provedení kontroly a možnost využití donucovacích pravomocí pro vnitrostátní řízení, které nejsou dále blíže specifikovány. Jedná se o pravomoci, které jsou přímo stanoveny ČOI, která je tedy smí při prováděných vnitrostátních kontrolách plně využívat.

I přesto ale ČOI nemá umožněno například při účasti na koordinovaných postupech při mezinárodní spolupráci využívat pravomoc uložení závazků, případně závazky přijímat od obchodníka, i přestože může být dotčeným orgánem při daném protiprávním jednání obchodníka. Tato pravomoc stanovena nařízením EU 2017/2394 náleží v České republice

styčnému úřadu, tj Ministerstvu průmyslu a obchodu, který má v případě účasti České republiky na koordinovaných postupech umožněno tuto pravomoc využít.

Co se týče pravomocí, které jsou vymezeny orgánu dozoru, tj. České obchodní inspekci, jsou dle mého názoru jednotlivé pravomoci velmi obsáhlé a umožňují tak kontrolujícímu orgánu provést kontrolu co nejprecizněji. Minimální standard stanovený nařízením EU 2017/2394 je mnohem více prohloubený právními předpisy ČR. Jedná se o samotný zákon o ČOI, zákon o ochraně spotřebitele nebo zákon o kontrole.

Dále mimo jiné doplňuje pravomoci ČOI i Nejvyšší správní soud. ČOI disponuje celou řadou pravomocí, které nenajdeme v ostatních představených státech, jak je zřejmé z komparační tabulky (viz **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.**).

Lze tedy celkově říci, že nejméně propracovanou ochranu spotřebitele z hlediska pravomocí, které jsou orgánům dozoru stanoveny, má Maďarsko, naopak nejpropracovanější ochranu spotřebitele má Česká republika a Slovensko.

Zároveň je důležité zmínit míru ochrany spotřebitele v číslech, která je s pravomocemi úzce spjata. Samotnou pravomoc vykonávat kontrolu a dohled nad oblastí ochrany spotřebitele vyžívala za rok 2022 nejvíce Česká republika, dále Polsko a na posledním místě Slovensko. Maďarsko nebylo do této komparace začleněno z důvodu neposkytnutí příslušných dat.

Míra ochrany spotřebitele v České republice byla z hlediska uskutečněných kontrol v roce 2022 rozsáhlá a bylo provedeno více než 22 000 kontrol. Ze všech 3 států byl proveden na území ČR největší počet kontrol a bylo tak vybráno jen na samotných pokutách více než 120 000 000 Kč. Dle výroční zprávy ČOI za rok 2022 bylo provedeno jen na základě podnětů 3 179 kontrol, kde 63,2 % bylo vyhodnoceno jako kontrola se zjištěním. Oddělením ADR bylo přijato celkem 2 810 návrhů a z toho více než polovina byla vyřešena dohodou.

POUŽITÁ LITERATURA:

APARICIO ARROYO, Alicia, 2018. EU Consumer notion (Regulation 1215 consumer notion versus consumer protection Directives). Red-revista electronica de direito [online]. FEVEREIRO, 8-38 [cit. 2024-03-02]. ISSN 2182-9845.

BENÖHR, I., 2020. The United Nations Guidelines for Consumer Protection: Legal Implications and New Frontiers. Journal of Consumer Policy [online]. 43(1), 105-124 [cit. 2024-03-02]. ISSN 0168-7034. Dostupné z: doi:10.1007/s10603-019-09443-y

DUROVIC, M., 2020. International Consumer Law: What Is It All About?. Journal of Consumer Policy. 43(1), 125-143. ISSN 0168-7034. Dostupné z: doi:10.1007/s10603-019-09438-9

ČOI 2023. Výroční zpráva o činnosti ČOI za rok 2022 [online]. Praha: Česká obchodní inspekce [cit. 2024-02-01]. Dostupné z: https://www.coi.cz/wp-content/uploads/2023/04/COI_Vyrocní_zpráva_2022.pdf

ESTEVE, Joaquín Sarrión, 2019. The ECJ configuration of an EU constitutional procedural status for consumer protection. REVISTA QUAESTIO IURIS. 12(1). ISSN 1516-0351. Dostupné z: doi:10.12957/rqi.2019.36063

HENDRYCH, Dušan. Správní právo: obecná část. 9. vydání. V Praze: C.H. Beck, 2016. Academia iuris. ISBN 978-80-7400-624-1

HORZINKOVÁ, Eva a Vladimír NOVOTNÝ. Základy organizace veřejné správy v ČR. 3., upr. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2013. ISBN 978-80-7380-459-6.

HORZINKOVÁ, Eva a Zdeněk FIALA. Správní právo hmotné. 3.vydání. Praha: Leges, 2019. ISBN 978-80-7502-353-7.

JEMELKA, Luboš. Zákon o kontrole: komentář. V Praze: C.H. Beck, 2014. Beckovy komentáře. ISBN 978-80-7400-271-7.

JERETINA, Urša, 2016. Administrative Aspects of Alternative Consumer Dispute Resolution in the European Union (EU), Slovenia and Croatia. NISPACEE Journal of Public Administration and Policy. 9(1), 191-222. ISSN 1338-4309. Dostupné z: doi:10.1515/nispa-2016-0009

KOVÁČOVÁ, Eleonóra, 2012. Kontrolný systém verejnej správy SR. Politické vedy: časopis pre politológiu, najnovšie dejiny, medzinárodné vzťahy, bezpečnostné štúdiá. (3), 73-99. ISSN 1335-2741.

LAZÍKOVÁ, Jarmila a Eubica RUMANOVSKÁ, 2016. The Notion of Consumer in the EU Law. EU agrarian Law [online]. 2016-12-1, 5(2), 1-12 [cit. 2024-01-27]. ISSN 1339-9276. Dostupné z: doi:10.1515/eual-2016-0006

LAZÍKOVÁ, Jarmila a Marek STEVCEK, 2012. EU CONSUMER PROTECTION IN THE CIVIL PROCEEDING. AD ALTA-JOURNAL OF INTERDISCIPLINARY RESEARCH [online]. 18-22 [cit. 2024-03-02]. ISSN 1804-7890.

LIMA MARQUES, C., 2020. International Protection of Consumers as a Global or a Regional Policy. *Journal of Consumer Policy* [online]. 43(1), 57-75 [cit. 2024-03-02]. ISSN 0168-7034. Dostupné z: doi:10.1007/s10603-019-09434-z

PhD, Wioleta Baranowska-Zajac: 3rd International multidisciplinary scientific conference on social sciences and arts SGEM 2016, 24-30 August, 2016, Albena : political sciences, law, finance, economics and tourism : conference proceedings. Vol. 2, book 2, 2016. Sofia: STEF92. ISBN 978-619-7105-73-5, 721-728.

POMAHAČ, Richard. Správní dozor a kontrolní řád. *Správní právo*. 2012, XLV(5-6), 264-268.

PONCIBÒ, Cristina, 2012. Networks to Enforce European Law: The Case of the Consumer Protection Cooperation Network. *Journal of Consumer Policy* [online]. 35(2), 175-195 [cit. 2024-03-02]. ISSN 0168-7034. Dostupné z: doi:10.1007/s10603-011-9178-1.

PULJKO, Vjekoslav a Marija MATKOVIC, 2021. CONSUMER PROTECTION - LOOKING FOR NEW SOLUTIONS IN THE EU. INTERDISCIPLINARY MANAGEMENT RESEARCH XVII (IMR 2021) [online]. EFOS, 1506-1519 [cit. 2024-03-02]. ISSN 1847-0408.

SANTA, Ana-Maria Iulia, 2019. DOUBLE STANDARDS - PERSPECTIVES FOR CONSUMERS IN THE EUROPEAN UNION AND CONSEQUENCES ON CONSUMER PROTECTION. BASIQ INTERNATIONAL CONFERENCE: NEW TRENDS IN SUSTAINABLE BUSINESS AND CONSUMPTION 2018 [online]. Bucharest University of Economic Studies, Bucharest, Romania, 452-459 [cit. 2024-03-02]. ISSN 2457-483X.

SLÁDEČEK, Vladimír. *Obecné správní právo*. 4., aktualizované vydání. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2019. ISBN 978-80-7598-564-4.

STASOVA HUDAKOVA, Lenka, 2017. Control in Public Administration with a Focus on the Areas of Control of the Supreme Audit Offices in Slovakia and the Czech Republic. CENTRAL EUROPEAN CONFERENCE IN FINANCE AND ECONOMICS (CEFE2017): proceedings of the 2nd international scientific conference, September 20 – 21, 2017, Herľany, Slovak Republic, 2017. [online]. Košice: Technical University of Košice, 290-297 [cit. 2024-02-11]. ISSN 978-80-553-2906-2.

STAŠA, Josef. Požadavky teorie a praxe na právní úpravu správního dozoru. *Správní právo*. 2012, XLV(5-6), 269-282.

SVARC, Zbynek a Nicole GRMELOVÁ, 2015. CONSUMER PROTECTION IN COMMON EUROPEAN SALES LAW. CONFERENCE PROCEEDINGS OF 12TH INTERNATIONAL SCIENTIFIC CONFERENCE: ECONOMIC POLICY IN THE EUROPEAN UNION MEMBER COUNTRIES, PTS I AND II [online]. 12., 820-828 [cit. 2024-03-02]. ISBN 978-80-7510-114-3.

TOMANČÁKOVÁ, Blanka. Ochrana spotřebitele v praxi se vzory a příklady. 2. vyd. Praha: Linde, 2011. ISBN 978-80-7201-864-2.

WHELANOVÁ, Markéta. Implementace přímo použitelných nařízení Evropské unie do českého právního řádu. *Správní právo*. 2019, roč. 52, č. 6, s. s. LXII-LXXXIX. ISSN 0139-6005.

ZUBÍKOVÁ, Zdeňka a Renáta DRÁBOVÁ, 2011. Společenské vědy v kostce: pro střední školy. 2. vyd. Havlíčkův Brod: Fragment. V kostce (Fragment). ISBN 9788025301906.

webové zdroje:

Česká obchodní inspekce [online], c2024. [cit. 2024-02-07]. Dostupné z: <https://www.coi.cz/>

Česká obchodní inspekce: Účast v systémech a strukturách EU [online], c2024. [cit. 2023-11-09]. Dostupné z: <https://www.coi.cz/o-coi/ucast-v-systemech-a-strukturach-eu/>

dTEST, c2024. Nezávislé testy, více než jen recenze [online]. [cit. 2024-03-16]. Dostupné z: <https://www.dtest.cz/>

Evropská komise, c2024. Koordinovaný postup. [online]. [cit. 2024-04-08]. Dostupné z: <https://ec.europa.eu/safety-gate/#/screen/pages/casp2022>

Evropská komise, c2024. Online prodejci a digitální služby. [online]. [cit. 2024-04-08]. Dostupné z: https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/coordinated-actions/market-places-and-digital-services_cs?prefLang=ru

Evropské spotřebitelské centrum. Evropské spotřebitelské centrum [online], c2017. [cit. 2023-11-09]. Dostupné z: <https://evropskyspotrebitel.cz/>

Evropské spotřebitelské centrum. Ministerstvo průmyslu a obchodu [online], c2005-2024. [cit. 2023-11-09]. Dostupné z: <https://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/pruvodce-pro-spotrebitele/evropske-spotrebiteleske-centrum--251665/>

Ministerstvo průmyslu a obchodu [online], c2005-2024. [cit. 2024-01-27]. Dostupné z: <https://www.mpo.cz/>

MIVEMI, Co je komparace - druhy a metody, c2024. [online]. [cit. 2024-02-07]. Dostupné z: <https://www.mivemi.cz/tipy-a-triky-jak-na-sebevzdelavani/co-je-komparace-druhy-a-metody/>

UNCTAD Prosperity for all [online], C2024. [cit. 2024-03-24]. Dostupné z: <https://unctad.org/>

ÚSH_11: Kvantitativní metody, modelová analýza, metoda sondy, komparativní (historicko-srovnávací) metoda, c2024. Filozofická fakulta Univerzity J. E. Purkyně v Ústí nad Labem [online]. [cit. 2024-02-07]. Dostupné z: https://ff.ujep.cz/files/Katedra%20historie/Personalni_slozeni/velimsky/USH_11_1.pdf?fbclid=IwAR2R24Ygizfs1syvCIVlA1-G2J6L9T5pTU8jTsIayhRl06-zVqmCBNjOzHg

Slovensko

Slovenská obchodná Inšpekcia [online], c2008-2024. [cit. 2024-01-27]. Dostupné z: <https://www.soi.sk/>

SOI, 2022. Výročná správa Slovenská obchodná inšpekcia 2022 [online], 2023. [cit. 2024-02-05]. Dostupné z: https://www.soi.sk/files/documents/kcinnost/2023/vs%202022_1.pdf

Polsko

Państwowa Inspekcja Handlowa – co kontroluje i jakie ma uprawnienia? Kapitalni [online], 2023. [cit. 2024-01-27]. Dostupné z: <https://kapitalni.org/pl/artykuly/panstwowa-inspekcja-handlowa>

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI UOKIK - ROK 2022 [online], 2023. Warszawa [cit. 2024-02-05]. Dostupné z: https://uokik.gov.pl/reports_on_activities.php

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK). Komisja nadzoru finansowego [online], c2023. [cit. 2024-01-27]. Dostupné z: https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/Ochrona_klienta_na_ryнку_usług_finansowych/UOKIK

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów [online], c2024. [cit. 2024-01-27]. Dostupné z: <https://uokik.gov.pl/>

WOJEWÓDZKI INSPEKTORAT INSPEKCJI HANDLOWEJ W POZNANIU [online], 2022. [cit. 2024-01-27]. Dostupné z: <https://poznan.wiih.gov.pl/>

Maďarsko

A fogyasztóvédelmi intézményrendszer rövid bemutatása, 2021. Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége [online], c2021. [cit. 2024-01-27]. Dostupné z: <https://feosz.hu/hirek/2021/01/17/a-fogyasztovedelmi-intezmenyrendszer-rovid-bemutatasa/>

Fogyasztóvédelmi portal. Igazságügyi minisztérium [online], c2022. [cit. 2024-01-27]. Dostupné z: <https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/nyitolap>
Fogyasztóvédő Alapítvány [online]. [cit. 2024-01-27]. Dostupné z: www.fogyasztovedelem.hu

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság [online], c2016. [cit. 2024-01-27]. Dostupné z: <https://kozadat.hu/kereso/forras/467949/kozerdeku-szervezeti-i-2.html>

Government office of the capital city budapest 2021, 2022

Česká republika – zákony a jiné právní předpisy:

Ústavní zákon č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky

Zákon č. 64/1986 Sb., Zákon České národní rady o České obchodní inspekci

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

Zákon 150/2002 Sb., Soudní řád správní

Zákon č. 255/2012 Sb., Zákon o kontrole

Zákon č. 311/2006 Sb., Zákon o pohonných hmotách a čerpacích stanicích pohonných hmot

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

Judikatura:

(rozhodnutí dostupná z www.nsoud.cz)

Rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 7. 4. 2016 sp. zn. 9 As 283/2015 – 81

Rozsudek NSS sp. zn. 1 As 277/2019 – 47

Rozsudek NSS ze dne 9. 4. 2020 sp. zn. 1 As 277/2019 – 44

Rozsudek NSS ze dne 20.04.2010 sp. zn. 1 As 9/2008 – 133

Rozsudek NSS ze dne 27.09.2017 sp. zn. 8 As 255/2016-36

Rozsudek NSS ze dne 27.08.2019 sp. zn. 1 As 163/2018 – 35

Právní předpisy EU:

Směrnice Evropského Parlamentu a Rady 2001/95/ES o obecné bezpečnosti výrobků

Směrnice o právech spotřebitelů 2011/83/EU

Nařízení evropského parlamentu a rady (EU) 2017/2394 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitele

Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/1020 o dozoru nad trhem

Prováděcí rozhodnutí komise (EU) 2019/417

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů

Směrnice OSN pro ochranu spotřebitelů z roku 1999

Slovensko – zákony a jiné právní předpisy:

Zákon č. 10/1996 Z. z. Národnej rady Slovenskej republiky o kontrole v štátnej správe (zákon Národnej rady Slovenskej republiky o kontrole ve státní správě)

Zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa (Zákon o státní kontrole vnitřního trhu ve věcech ochrany spotřebitele)

Zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (Zákon o ochraně spotřebitele)

Polsko – zákony a jiné právní předpisy:

U S T AWA z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, (Zákon o obchodní inspekci ze dne 15. prosince 2000, U. 2001 č. 4 položka 25)

USTAWA z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Zákon ze dne 16. února 2007 o ochraně hospodářské soutěže a spotřebitelů (Sbírka zákonů 2021.275)

Maďarsko – zákony a jiné právní předpisy:

1997. évi CLV. törvény - Nemzeti Jogszabálytár (njt.hu) (Zákon CLV z roku 1997 o ochraně spotřebitele)