

Obsah

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

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