

Zpráva za rok 2004

Poskytování informací v roce 2004

Cílem oddělení pro styk s veřejností (OSV) je udržovat kontakty se sdělovacími prostředky a také s odbornou i laickou spotřebitelskou veřejností, informovat o výsledcích kontrolní a dozorové činnosti ČOI věcně a v rozsahu odpovídajícím dodaným podkladům a také v rámci možností zajišťovat odpovědi na dotazy týkající se kontrolních a dozorových pravomocí ČOI. V průběhu celého roku 2004 pracovníci OSV všemi možnými způsoby usilovali o zvyšování právního vědomí spotřebitelů i podnikatelů. Veškeré požadované informace byly sdělovacím prostředkům poskytnuty v požadovaném rozsahu a v dohodnutých termínech. S žádostí o poskytnutí informace - s odkazem na zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, se na ČOI v roce 2004 neobrátil ani jeden žadatel. Všechny dotazy a informace byly vyřízeny včas a bez poplatku za poskytnutí.

V průběhu roku 2004 přijali pracovníci obchodní inspekce celkem 5 130 podání spotřebitelů (cca o 1320 více než v r. 2003), z toho bylo 4313 podnětů ke kontrole. Nejčastější stížnosti byly na způsob vyřízení reklamací zamítnutím, neposkytnutí informací o podmínkách reklamace (cca 40 % stížností), poctivost prodeje (14 %) a porušení informačních povinností (cca 7 %). Podle zákona o svobodném přístupu k informacím (zák. č. 106/1999 Sb.) se neobrátil na ČOI v loňském roce žádný žadatel. Kromě těchto podání (nejčastěji písemně) se obracejí občané se svými dotazy a nejrůznějšími žádostmi o radu na všech 14 inspektorátů, ústředí ČOI i na další kontaktní místa na městských, případně živnostenských úřadech, kde jsou vyhrazeny dny a hodiny pro poradenskou a informační službu ČOI. Těchto dotazů zodpoví pracovníci při osobních návštěvách, telefonicky, nebo e-mailem 4 ? 5 tisíc každý měsíc, což představuje cca 50 000 dotazů ročně ? jen na PIS v sídle ČOI v Praze se v loňském roce obrátilo na 10 000 spotřebitelů, e-mailem jsme zodpověděli téměř 3000 nejrůznějších dotazů.

Nejvíce podnětů prošetřovala v loňském roce ČOI Praha ? 1313 (z 5130) a Brno ? 766. Podle počtu podaných podnětů k šetření byli ?nejspokojenější? s prodávajícími a poskytovateli služeb spotřebitelé v působnosti ČOI Tábor, který šetřil pouze 67 podnětů a dále v Libereckém kraji ? na ČOI se tam obrátilo s podnětem ke kontrole 95 spotřebitelů.

Nejčastější dotazy

Předmětem nejčastějších dotazů zodpovídaných prostřednictvím pracovníků oddělení pro styk s veřejností ČOI byly žádosti o informace týkající se práv kupujících při reklamaci vad výrobků a služeb. Pravomoci obchodní inspekce jsou nezměněny - pracovníci ČOI nadále poskytují spotřebitelům pouze právní informace, nikoliv právní rady, a prověřují jejich podněty ke kontrolám, které se týkají porušení zákonů v dozorové pravomoci ČOI. Obchodní inspekce není oprávněna zasáhnout do občanskoprávního vztahu mezi prodávajícím a kupujícím, rozhodnout v reklamačním sporu může jedině soud. O oprávněnosti reklamace rozhoduje prodávající. Nesouhlasí-li kupující se způsobem vyřízení reklamace, může se domáhat svých práv soudní cestou. Přestože novela občanského zákoníku, kterou se prodlužuje zákonem stanovená záruční doba na 24 měsíců nabyla účinnosti již k 1. 1. 2003, stále není mnoha prodávajícími respektována. V současné době se týká veškerého spotřebního zboží bez ohledu na datum výroby.

Tato zákonná omezení se stávají předmětem nedorozumění v případech, kdy se spotřebitel domnívá, že inspektoři ČOI mohou ovlivnit kontrolou či pokutou různou výši cen stejných výrobků, že mají prostředky, jimiž donutí prodávajícího vrátit peníze při odstoupení od smlouvy nebo mohou najít anonymního podvodníka, který jim prodal nefunkční výrobek přes internet. Někteří spotřebitelé si stále neuvědomují, že nedostatek informací o výrobku nebo o prodávajícím, špatná volba či chybějící doklad o koupi je mohou připravit o jejich práva ? např. o možnost reklamace, mohou je dostat i do důkazní nouze při prokazování oprávněných nároků vůči prodávajícím či poskytovatelům služeb v soudním řízení.

Nejčastější podněty

Nejčastěji si spotřebitelé stěžují na postup prodávajících při reklamaci obuvi, mobilních telefonů, různých řemeslnických prací, textilních výrobků a různých druhů elektrospotřebičů, v posledním roce také PC, příslušenství, PC komponentů a software). Stále častěji se spotřebitelé obracují na ČOI kvůli nejrůznějším telekomunikačním službám a jejich účtování nebo změnám smluvních podmínek při poskytování těchto služeb. Pro tyto služby není orgánem dozoru ČOI, ale Český telekomunikační úřad, kam spotřebitele s těmito dotazy a podněty ke kontrole směřujeme. Stále se objevují ? byt' v omezeném počtu, podněty ke kontrole potravin, byt' tato kontrola od roku 1997 nepřísluší ČOI, ale především Státní zemědělské a potravinářské inspekci.

Všechny podněty, které je ČOI oprávněna řešit, byly vyřízeny (tj. inspektory místně příslušného inspektorátu prošetřeny) a spotřebitel je o výsledku informován, na dotaz je spotřebiteli zdarma poskytnuta základní právní informace o dalším možném postupu. Nelze však ČOI považovat za advokátní poradnu a požadovat právní rozbor nebo zastoupení při jednání s dalšími orgány či soudem.

Trvalým problémem spotřebitelů je porušování informačních povinností prodávajícími, a to jak ve vztahu k výrobkům (chybějící návody v českém jazyce), tak i k seznámení s cenou a poctivostí prodeje (nejvíce stížností je na velké obchodní řetězce). Častým předmětem podání je i odmítnutí prodávajícího nebo poskytovatele služby vydat na žádost spotřebitele doklad o koupi. Téměř každý desátý podnět vychází ze stížnosti na předražování nebo nesprávné účtování, a to zejména v restauracích. V mnoha případech, jak vyplynulo z následných kontrol ČOI, jsou tyto stížnosti oprávněné ? a za zjištěné porušení zákona jsou ukládány sankce.

Pravomoci ČOI při uplatnění reklamací

Pravomoci ČOI v případě reklamací jsou omezeny zákonem o ochraně spotřebitele - inspektoři šetří pouze podněty, kdy se prodávající buď odmítne reklamaci zabývat vůbec nebo přijatou reklamaci nevyřídí do 30 dnů, jak stanoví zákon o ochraně spotřebitele, případně neposkytne-li prodávající/poskytovatel služby zákonem stanovené informace rozsahu a podmínkách uplatnění reklamace. Za tato porušení zákona může uložit kontrolní orgán prodávajícímu sankci, nemůže jej však přinutit, aby podle požadavku spotřebitele reklamaci vady výrobku nebo vadné služby vyřídil. Spotřebitel se poté, kdy se nedohodne s prodávajícím o způsobu vyřízení reklamace, může domoci svých práv pouze soudní cestou. Vztah mezi prodávajícím a kupujícím upravuje občanský zákoník a v občanskoprávním vztahu náleží rozhodnutí ve věci jedině soudu.