

SPOTŘEBITELSKÁ PRÁVA

Reklamace Čechům nejdou

Legislativní systém chrání práva spotřebitelů je tak složitý, že se v něm stěží orientují i profesionálové.



František Klufa

finanční arbitř České republiky

Každý desátý Čech si v uplynulém roce stěžoval nebo reklamoval nějaký zakoupený výrobek. Je to v rámci Evropské unie málo, nebo moc? Jak vyplývá z hodnotící zprávy o spotřebitelských trzích, kterou nedávno vydala Evropská komise, v tomto ohledu se od zbytku unie nelišíme.

Idyla panuje, alespoň podle zprávy, i během reklamací. Čeští spotřebitelé jsou dokonce spokojenější s průběhem vyřizování své stížnosti, než je průměrný občan EU. Z údajů je rovněž patrné, že tuzemští obchodníci a dodavatelé mají dobré povědomí o spotřebitelské legislativě. Umístili se v rámci unie na celkové druhé příčce v oblasti znalosti reklamačních lhůt a zákonů. Nejlépe na tom je Slovensko a nejhůře napak Maďarsko.

Varovný je ale další údaj. Oproti ujnímu průměru je více než dvojnásobný počet českých spotřebitelů, který oprávněnou reklamaci ani nezačne vyřizovat. Rezignuje na svá práva a svévolně strpí újmu.

Výzkum zároveň potvrdil, co mnozí z nás zažili na vlastní kůži. Když obchodník reklamaci odmítne, složíme zbraně.

A právě v tomto ohledu je mezi českým a evropským spotřebitelem zásadní rozdíl. Když obchodník odmítne stížnost, skoro tři čtvrtiny Čechů už žádné další kroky nepodnikají, což nás řadí v rámci unie na předposlední místo. Apatičtější než Češi jsou už jen spotřebitelé v Řecku. Nejaktivnějšími bojovníky za svá práva jsou Nizozemci a Belgičané.

Je tedy na místě se ptát, proč jsou aktivní vyhledávači slev a spotřebitelských soutěží v zemi plné hypermarketů, supermarketů a obchodních center, jako je Česko, tak pa-

sivní při hájení svých spotřebitelských práv. Proč se český spotřebitel neumí při reklamaci zboží či služby bránit a mnohdy zbytečně brzy rezignuje?

Všeho moc škodí

Předně: legislativní systém, který chrání práva spotřebitelů je tak složitý, že se v něm stěží orientují profesionálové, natož běžní spotřebitelé. Málokdo zvládne vyjmenovat existující záruční lhůty nebo pravidla reklamací na e-shopech.

Ještě horší však možná je, že pro nespokojené zákazníky neexistují jedny dveře, na které by mohli zaklepat a požádat o pomoc či radu. V Česku totiž existuje bezpočet institucí, které mají ochranu spotřebitele tak říkajíc v popisu práce.

Hlavním gestorem je ministerstvo průmyslu a obchodu, pro finanční sektor pak ministerstvo financí. Spotřebitelskou agendou se však zabývají i ministerstva spravedlnosti, školství i vnitra, Česká národní banka, Česká obchodní inspekce, Úřad pro ochranu osobních údajů, Úřad pro ochranu hospodářské soutěže či dokonce Rada pro televizní a rozhlasové vysílání.

Práva spotřebitelů hájí i finanční instituce a jejich profesní asociace či komory, jako je například Asociace pro kapitálový trh nebo Asociace finančních zprostředkovatelů a finančních poradců. Zmínit je třeba i nevládní organizace jako Sdružení českých

Místa pro stížnosti spotřebitelů

- » Ministerstvo průmyslu a obchodu
- » Česká obchodní inspekce
- » Úřad pro ochranu hospodářské soutěže
- » Úřad pro ochranu osobních údajů
- » Finanční arbitř
- » Evropské spotřebitelské centrum
- » Sdružení českých spotřebitelů
- » SOS Sdružení obrany spotřebitelů



spotřebitelů, SOS Sdružení obrany spotřebitelů či Evropské spotřebitelské centrum.

Jednotlivé úřady či organizace navíc mají i velmi odlišné možnosti řešení různých stížností a podnětů, s nimiž se na ně obracejí občané.

Dohledová instituce »jen« kontroluje, jak podřízené subjekty plní zákonem stanovené povinnosti. Spotřebitelům při řešení jejich soukromoprávních sporů s obchodníky moc nepomůže. Její činnost je však nezastupitelná.

Například Česká národní banka chrání klienty finančních institucí. Bdí kromě jiného nad dodržováním zákazu používání nekalých obchodních praktik či dodržo-

Instituce pro mimosoudní řešení sporů

- » Systém ADR při ministerstvu průmyslu a obchodu
- » Rozhodci a rozhodčí soudy
- » Finanční arbitr

vání povinností a pravidel pro informování o ceně služeb a způsobu jejich stanovení a dodržování povinností stanovených občanským zákoníkem pro uzavírání smluv o finančních službách. Při porušení těchto povinností trestá pokutami až do výše jednotek či desítek milionů korun.

Regulérnost sjednávání spotřebitelských úvěrů oproti tomu hlídá Česká obchodní inspekce. Za nedodržení podmínek stanovených zákonem může zprostředkovateli uložit pokutu až milion korun.

Smírčí řízení a finanční arbitr

Skutečně pomoci při řešení soukromoprávních spotřebitelských sporů však může třeba systém ADR, který funguje v rámci ministerstva průmyslu a obchodu. Pomáhá při mimosoudním řešení zákaznických pří.

Vybraný mediátor – ve smírčím řízení – nebo při rozhodčím řízení arbitr, nejčastěji řeší spory o uznání reklamace vad zboží koupeného v obchodě. Podmínkou pro zahájení řízení je však dohoda obou stran na tomto postupu řešení.

Pravomoc rozhodnout spor, který probíhá mezi spotřebitelem a finanční institucí, a to i včetně případné náhrady škody, má Finanční arbitr ČR. Stává se, že banka iniciativně vydá klientovi nevyžádanou platební kartu.

Následně si účtuje poplatky za její vedení, které se nelíbí klientovi. Když banka neuzná jeho reklamaci, může se obrátit na finančního arbitra. Ten je kompetentní takový spor pravomocně rozhodnout a bance

nařídí náhradu vzniklé škody. Nedojde-li k smírnému řešení sporu, musí arbitr současně bance udělit sankci.

V loňském roce kancelář finančního arbitra řešila přes sedm set podnětů občanů, u stovky z nich bylo zahájeno další řízení.

Změny na obzoru?

Z uvedeného výčtu institucí, který ale jistě není kompletní, je patrné, jak je celý systém ochrany spotřebitele nepřehledný a příliš komplikovaný. Souvisejícím krokem je samozřejmě zjednodušení legislativy spojené s ochranou spotřebitelů a způsobů řešení sporů mezi nimi a obchodníky či výrobci.

V rámci finančního sektoru udělalo už ministerstvo financí první kroky. Expertní skupiny začaly hledat možnosti, jak zpřehlednit příslušné zákony. Pracují i na vytvoření kodexu pro jednání finančních institucí a jejich zákazníků.

Apatičtější než Češi jsou už jen spotřebitelé v Řecku.

Velmi pozitivním příslibem ke zlepšení informovanosti spotřebitele jsou však i zdánlivě nevýznamné věty v nedávno přijatých zákonech o platebním styku nebo spotřebitelském úvěru.

Banky nyní musejí své klienty v rámci smlouvy informovat nejen o způsobu mimosoudního řešení eventuálního sporu, ale i o tom, kde si na ně mohou nespokojení klienti stěžovat.

Zákon o spotřebitelském úvěru dokonce stanoví povinnost, aby banky přímo v úvěrové smlouvě klienta upozornily na možnost řešení sporů prostřednictvím finančního arbitra. ■

(Podrobný návod, jak postupovat při uzavírání spotřebitelských smluv a při reklamaci, najdete v příloze dnešního čísla Ekonomu.)

KRÁTCE

Aktivisté prohráli, ČEZ slaví

Městský soud v Praze zamítl ve všech bodech žalobu Spolku proti nemravným cenám elektrické energie proti elektrárenské skupině ČEZ.

Žaloba se týkala odpojování spotřebitelů od elektroměrů. Údajně vyvíjení psychického a fyzického nátlaku zaměstnanců společnosti ČEZ na některé

zákazníky nebylo podle soudu prokázáno.

Justice si v tomto případě dala načas. Hromadná žaloba padesáti nespokojených zákazníků energetické společnosti byla podána na jaře loňského roku.

Občanské sdružení spotřebitelů, které chce zabránit údajně neopodstatněnému zdražování elektřiny či zmrazení vývozu elektřiny do zahraničí, vzniklo v roce 2007. (luc)



Sandler Training

Finding Power In Reinforcement®

www.sandler-cz.com