

SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ, O.S.



CZECH CONSUMER ASSOCIATION

Etické chování na trhu

Očekávání spotřebitele

Libor Dupal, předseda SČS



SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ, O.S.
CZECH CONSUMER ASSOCIATION
www.konzument.cz



- *Etika na trhu prodeje a služeb*
- *Vlivy*
- *Pozitivní příklady*
- *Nekalé praktiky*



Podnikatelská etika a spotřebitelé

■ VZTAHY NA TRHU

- Podnikatel x podnikatel – s dopadem na konečného spotřebitele
- Podnikatel (poskytovatel služby/prodejce/výrobce) x spotřebitel

■ Vlivy

- TRADICE, KULTURA
- VZDĚLÁVÁNÍ - Hospodářská a podnikatelská etika - samostatná odborná disciplína na řadě VŠ.



NEGATIVNÍ jevy na „trhu“

- Přístup k zákazníkovi
 - úroveň – kvalita služby
 - neodpovídající cena, špatné účtování
 - „okrádání“ zákazníka na množství
- Vyřizování reklamací
 - neochota
 - upírání zákonných nároků
- Další souvislosti (zabezpečení výuky učňů)



POZITIVNÍ jevy na „trhu“

■ Zviditelňování kladných příkladů

■ **Cena spokojeného zákazníka**

Vyhlašována v regionech (6 krajů)

Návrhy podávají spotřebitelé, místní úřady, neziskové organizace aj.

Vyhodnocují regionální komise složené z různých zainteresovaných stran (neziskové organizace, profesní asociace, dozorové orgány, samospráva)

Záštita a předávání cen hejtmany



Cena spokojeného zákazníka

- vyjadřuje, že firma, která ji získala,
 - trvale poskytuje služby v oboru svého podnikání v souladu s očekáváním spotřebitele,
 - naplňuje požadavky dané obecně závaznými platnými právními předpisy,
 - při poskytování služeb, resp. při uvádění výrobků na trh má dostatečně srozumitelně deklarovanu jakost a spolehlivost,
 - poskytuje své služby s odpovídající odbornou úrovní prodejce,
 - poskytuje potřebné informace o zajištění odborného servisu; atd.

Listopad 2012





Cena spokojeného zákazníka

■ Vyhodnocení, předání

<http://www.konzument.cz/spotrebitel-v-kraji/vyhodnoceni-ceny/kralovehradecky-kraj.php>



25/12

KRÁLOVÉHRADECKÝ KRAJ
Bc. Lubomír Franc
hejtman Královéhradeckého kraje

Hradec Králové 4. duben 2012

Vážený pane

velmi rád přijmu záštitu nad udělováním ceny „SČS Spokojený zákazník Královéhradeckého kraje“. Slavnostní vyhlášení se uskuteční dne 11. září 2012.

Zároveň bych rád potvrdil svoji účast

Přeji Vám hodně úspěchů ve Vaší práci.

S úctou



Nekalé obchodní praktiky

- jako přednost
nabídky uváděny
práva, která
vyplývají
spotřebiteli
přímo ze zákona





Nekalé obchodní praktiky



Platná legislativa pro mléko a bílé jogurty nepřipouští přídavné látky – konzervanty.

Proto nesmí být informace „bez konzervačních látek“ uvedena na obale či jiným způsobem v reklamě apod.



Nekalé obchodní praktiky

- Výživová (nutriční) a zdravotní tvrzení – pomoc spotřebiteli?



HITY NA HUBNUTÍ: KTERÝ SE HODÍ PRO VÁS?

Jsou různé způsoby, díky kterým zhubnete. Jsou ale všechny vhodné zrovna pro vás? Odborníci vám poradí i pomohou zorientovat se v...



Výživová a zdravotní tvrzení

■ Výživové tvrzení

- uvádí, naznačuje ..., že potravina má určité prospěšné výživové vlastnosti, které (pro oblasti energetické hodnoty, obsahu živin či jiných látek)
 - poskytuje
 - poskytuje ve snížené nebo zvýšené míře nebo
 - neobsahuje.



Výživová a zdravotní tvrzení

■ Zdravotní tvrzení

- uvádí, naznačuje ..., že existuje souvislost mezi ... potravinou (její složkou) a zdravím;
- spotřeba určité ... potraviny (složky) významně snižuje riziko vzniku určitého lidského onemocnění.



Výživová a zdravotní tvrzení

- Doplnky stravy - aplikace zdravotních tvrzení
 - Mnoho příkladů nepovoleného použití
 - Např. prostředky na hubnutí

<http://www.nekorektni-hubnuti.cz/>

Hubnu, hubneš, hubneme... podfuky s hubnutím

Realita kampaní na hubnutí

bezita v moderní společnosti

rávní rámec

ak správně hubnout?

Realita kampaní na hubnutí

KAŽDÉ VÝŽIVOVÉ ČI ZDRAVOTNÍ TVRZENÍ MUSÍ BÝT SCHVÁLENÉ NA ZÁKLADĚ PROKÁZANÝCH VĚDECKÝCH STUDII. PRO ŽÁDNÝ PROSTŘEDEK NA SNÍŽENÍ TĚLESNÉ HMOTNOSTI TAKOVÁ STUDIE NEBYLA DOLOŽENA. KAŽDÉ TAKOVÉ TRVZENÍ JE PROTO KLAMAVOU



Nekalé obchodní praktiky

- Nabídkové akce – prodej mimo provozovny

Konzument
Občanské sdružení českých spotřebitelů
Číslo 11 / září 2011

test

SCS
sdružení českých spotřebitelů, o.s.

Vážení spoluobčané! Přijměte, prosím,
od Sdružení českých spotřebitelů
jednu velmi vážně míněnou radu:

! VARUJTE SE !
! PŘEDVÁDĚCÍCH AKCÍ !

Pani Blanka ráno vybírala svou poštu a našla v ní srovnávací tabulku. Ve změti obálek
Blanka zachovala veselou mysl a těšila se z vidiny brzkého odboření ve slibě



Nabídkové akce

Doporučení, varování

- Za žádných okolností nechodte na předváděcí akce!
- ... , neberte si s sebou občanský průkaz.
- Prodejcům neříkejte, ani nikam nepište, jak se jmenujete a kde bydlíte ...
- Pokud na vás bude činěn nátlak nebo vám bude vyhrožováno, zavolejte mobilním telefonem někomu ze svých blízkých nebo Policii ČR.
- Za žádných okolností nic nepodepisujte!
- Snažte se zachovat si zdravý rozum a úsudek a nepodlehnout lžím a manipulacím prodejců!



Nabídkové akce

■ Praktiky

- Organizátor akce někomu zakazuje vstup na akci.
- Během prezentace je znemožněn odchod z místnosti nebo úplné opuštění akce.
- Prodejci argumentují zdravím a nemocemi přítomných a jejich blízkých, („Pokud budete i nadále používat běžné prostředky, které máte doma, a ne ty naše, můžete ohrozit své zdraví či můžete onemocnět určitou chorobou“.)
- Prodejci uvádějí, že nabídka jejich výrobku je množstevně limitovaná či omezená.
- Prodejci balamutí certifikáty, které mají dokazovat vysokou kvalitu nabízených produktů - často se jedná o bezcenné cáry papíru.
- ...



Podnikatelská etika a spotřebitelé

„Aby se chovali rozumně, dobří lidé zákony nepotřebují; špatní lidé si vždy najdou způsob, jak zákony obejít.“



Platón



Děkuji za pozornost!

Libor Dupal

spotrebitel@regio.cz,

tel.: 602 561856

www.konzument.cz



SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ, O.S.
CZECH CONSUMER ASSOCIATION
www.konzument.cz