

TISKOVÁ ZPRÁVA SČS

VÝSLEDKY VÝZKUMU VEŘEJNÉHO MÍNĚNÍ K ZÁKONU O OCHRANĚ SPOTŘEBITELE

Jak se jako spotřebitelé orientujeme v právních předpisech a jak se jako spotřebitelé cítíme je důležité z behaviorálního hlediska nejen pro naplňování principů právního státu, ale i pro naši ekonomiku a pro rozvoj tržních vztahů založených na důvěře a respektu k základním pravidlům včetně těch, které jsou upraveny v právních předpisech.

Ve spolupráci s agenturou SC&C market research jsme se proto rozhodli i s přispěním Ministerstva průmyslu a obchodu zeptat se přímo spotřebitelů, jak se v právních předpisech orientují, jakým způsobem si opatřují informace, když potřebují vědět, jaká spotřebitelská práva mají, a také, jak se u nás, pokud jde o respekt k těmto právům, jako spotřebitelé cítíme.

Výsledky provedeného výzkumu veřejného mínění, který proběhl metodou CAWI ve dnech 3. -19. 6. 2019 a kterého se zúčastnilo 805 respondentů z celé ČR, Vám zde přinášíme a jsme překvapeni nejen tím, jak velký podíl spotřebitelů u nás podporuje myšlenku upravit základní spotřebitelská práva na jednom místě v tzv. Kodexu ochrany spotřebitele, ale že i odpovědi na zbývající otázky ve značné míře dokládají prospěšnost této myšlenky.

Zdá se tedy, že by se naši zákonodárci měli k této myšlence vrátit, a znovu minimálně prověřit, zda by tato cesta i v případě ČR nebyla pro rozvoj tržních vztahů a obecně i pro ČR jako stát prospěšná.

Shrnutí:

- **97 % spotřebitelů považuje Kodex ochrany spotřebitele za přínosný**
- **sledovat změny (různých) právních předpisů je složité pro 95 % spotřebitelů**
- **svá práva si spotřebitelé zjišťují nejčastěji sami (55 %)**
- **více než polovina spotřebitelů se přitom domnívá, že záruka je u nás součástí zákona o ochraně spotřebitele (54 %), a**
- **jako spotřebitelé se cítíme pouze průměrně (51 %)**

K jednotlivým odpovědím pak zde připojujeme i náš komentář.

1. 97 % spotřebitelů považuje Kodex ochrany spotřebitele za přínosný

Drtivá většina lidí by přivítala, aby práva a povinnosti spotřebitelů a firem při prodeji zboží a poskytování služeb na území ČR byla upravena na jednom místě v tzv. Kodexu ochrany spotřebitele (jako střešním zákonu pro oblast ochrany spotřebitele).

Komentář: Tento výsledek nás překvapil, neboť se nedomníváme, že by odborné diskuse nad přijetím spotřebitelského Kodexu v uplynulém období vzbudily mezi veřejností takový ohlas. 97 % resp. 57 %, které považují přijetí tohoto Kodexu za zcela jednoznačně přínosné, je přitom podle nás jasný výsledek, který určitě nelze podceňovat.

2. Sledovat změny právních předpisů je složité pro 95 % spotřebitelů

To, že je ve stávající situaci složité, sledovat změny právních předpisů a znát jako spotřebitel rozsah svých práv, potvrzuje 95 % lidí, z toho 66 % zcela jednoznačně a 29 % určitě také. Míra intenzity souhlasu s tímto výrokem přitom s věkem respondentů roste.

Komentář: Tento výsledek pro nás není příliš překvapivý, ale za zmínku zde jistě stojí uvést i odpověď na doplňující otázku a to, kdo za tuto situaci podle oslovených může. Nejvíce lidí u nás pak toto nepřikládá nikomu za vinu, protože se domnívají, že je to normální. 35 % lidí toto klade za vinu Parlamentu ČR, 34 % naší vládě a jen 25 % EU, přičemž ženy obviňují z této situace Evropskou unii (29 %) více než muži (20 %).

3. Svá práva jako spotřebitelé si spotřebitelé sledují nejčastěji sami (55 %)

Pokud se jako spotřebitelé potřebujeme poradit, jaká máme práva, v 55 % případů si zjišťujeme vše sami, ve 20 % případů se obracíme na spotřebitelskou organizaci, v 11 % případů se obracíme na právníka nebo advokáta, ve 2 % na stát a v 1 % na obec. 10 % respondentů se přitom nedokázalo rozhodnout, na koho by se obrátili jako na prvního.

Komentář: Je potěšující, že lidé u nás považují spotřebitelské organizace za důvěryhodný zdroj informací (20 %), ale je jednoznačné, že nejvíce (55 %) se spoléhají na sebe a také na to, co si o svých právech zjistí sami. I z tohoto pohledu je proto vedle snazší orientace v obsahu a změnách právních předpisů (viz odpovědi na předchozí otázku) uvažované přijetí nového (střešního) zákona o ochraně spotřebitele prospěšné, protože samostatné vyhledání si práv a povinností a seznámení se s nimi (na jednom místě) by bylo pro spotřebitele nejvíce přínosné a srozumitelné.

Na spotřebitelské organizace se u nás častěji obrací ženy (25 %), naproti tomu informace si sami nejčastěji hledají muži (59 %). Sami si přitom informace hledají nejčastěji také spotřebitelé s VŠ vzděláním (62 %).

4. Více než polovina spotřebitelů se přitom domnívá, že záruka je u nás součástí zákona o ochraně spotřebitele (54 %)

Jen 21 % respondentů uvedlo správně, že zákonná záruka za vady zboží v délce 24 měsíců je u nás upravena v občanském zákoníku. Podle 54 % je upravena v zákoně o ochraně spotřebitele a podle 8 % dokonce v Ústavě. 17 % respondentů nebylo schopno na tuto otázku odpovědět.

Komentář: Tento výsledek nás trochu překvapil, protože od přijetí občanského zákoníku uplynula již relativně dost dlouhá doba na to, aby lidé jeho existenci i obsah v něm uvedených spotřebitelských práv zaregistrovali, ale (odhlédneme-li od toho, že část veřejnosti považuje záruku za vady dokonce i za své základní právo postavené naroveň svým občanským právům) paradoxně i tento výsledek potvrzuje, že úprava základních spotřebitelských práv by byla v zákoně o ochraně spotřebitele pro lidi nejvíce přínosná a pochopitelná.

Přesvědčení, že záruka je u nás upravena v občanském zákoníku, roste se vzděláním respondentů, ale skutečnost, že se i 55 % VŠ vzdělaných lidí u nás přiklání k variantě „zákon o ochraně spotřebitele“, podle nás určitě nejde podceňovat.

5. Jako spotřebitelé se cítíme pouze průměrně (51 %)

Pokud jako spotřebitelé máme odpovědět na otázku „Jak moc cítíte, že jsou vaše práva jako zákazníka v ČR brána v potaz a respektována?“, kde „0“ znamená na stupnici 0–10 „vůbec se necítím jako spokojený zákazník“ a „10“ znamená „cítím se zcela jako spokojený zákazník“, pak nejčastější odpovědí (a to v 51 % případech) je pětka.

Komentář: Tento stav podle nás ukazuje, že lidé u nás nemají rádi přílišné extrémy, ale také to, že jsou opatrní v hodnocení, že se cítí spokojeni. K tomu je vede zřejmě několik důvodů, a mezi nimi i ten, že jejich (rozumí se spotřebitelská) práva nejsou skutečně ze strany firem či státních orgánů a potažmo i soudů respektována tak, jak jim rozumí nebo jak se domnívají, že by jim měly svědčit.

„Pětka“ je opravdu šedý průměr a ukazuje na to, že nejen u právních předpisů, ale i v jejich vymáhání je v ČR co zlepšovat.

Muži jsou přitom u nás spokojenějšími zákazníky (55 %), než ženy (49 %), a i lidé s VŠ vzděláním se také cítí spokojenějšími zákazníky (55 %), než ostatní, ale ani toto se na celkovém výsledku „našeho pocitu jako zákazníka“ příliš nepromítá, a stávající podoba zákona o ochraně spotřebitele by si proto podle nás i v tomto ohledu, jak platná úprava, stát a jeho orgány reagují na porušování spotřebitelských práv, zasluhovala zvýšenou pozornost.

Závěrem:

Tento výzkum byl proveden na reprezentativním vzorku populace, který odpovídá základním socio-demografickým charakteristikám naší společnosti, a i když je ve výsledcích samozřejmě vždy nutné přihlédnout ke konkrétnímu věku, stupni vzdělání či pohlaví u jednotlivých respondentů, lze konstatovat, že jeho výsledky odráží většinové postoje a názory spotřebitelů a veřejnosti u nás.

A závěrem pro nás ve Sdružení českých spotřebitelů (SČS), a doufáme, že i pro další dotčené orgány, z něj je, že by měla znovu na pořad dne přijít otázka, zda u nás přijmout či nepřijmout tzv. Kodex ochrany spotřebitele (Kodex). Pro jeho přijetí přitom svědčí mimo jiné tyto důvody:

- 1) Pro naprostou většinu spotřebitelů u nás by varianta Kodexu znamenala lepší možnost sledovat jeho změny (a tím jim i pomoci ve znalosti obsahu a rozsahu jejich konkrétních práv).
- 2) Varianta Kodexu by byla pro většinu spotřebitelů u nás současně i srozumitelnější a lépe by odpovídala tomu, jak spotřebitelé právo bez právního vzdělání vnímají.
- 3) A varianta Kodexu by mohla (pokud jde o celkovou veřejnoprávní úpravu) zlepšit i vymáhání spotřebitelských práv, a tím i pocity spotřebitelů a celkovou spotřebitelskou náladu u nás.

V Praze, dne 10. prosince 2019

Kontakt:

Mgr. Viktor Vodička, ředitel SČS

E: vodicka@konzument.cz

T: +420 732 266 150

Sdružení českých spotřebitelů, z. ú. (SČS) si klade za cíl hájit oprávněná práva a zájmy spotřebitelů v České republice a na vnitřním trhu EU, přičemž vyzdvihuje především preventivní stránku jejich ochrany: „Jen poučený spotřebitel se dokáže účinně hájit“. SČS přispívá ke kultivaci podnikatelského a konkurenčního prostředí a působí v řadě oblastí, včetně standardizace, podpory kvality a bezpečnosti průmyslového zboží a potravin a služeb, včetně služeb finančních.