

Zranitelný spotřebitel – kdo to je, jak ho chránit?

Editace: LIBOR DUPAL



Zranitelný spotřebitel – kdo to je, jak ho chránit?

Ing. Libor DUPAL

OBSAH

Úvod - předmluva	1
1. Jak poskytnout všem spotřebitelům stejné možnosti?	2
1.1. Populační trendy	2
1.2. Je politická vůle?	2
2. Kdo jsou „zranitelní spotřebitelé“?	3
2.1. Základní myšlenka pojmu „průměrný spotřebitel“	3
2.2. Zranitelný spotřebitel	4
2.2.1. Závěr	6
3. Specifické aspekty ve vztahu ke zvlášť zranitelným spotřebitelům	6
3.1. Určené a předvídatelné použití výrobku	6
3.2. Výrobky lákavé pro děti	8
3.3. Digitální prostředí	8
4. Závěry, doporučení směry dalšího konání	9
Zdroje	10
O nás	10
Edice Top-normy – seznam vydaných publikací	11

Publikace vznikla za podpory Ministerstva práce a sociálních věcí v rámci projektu „Senioři mají svá ústavní práva; pomůže – SENIOR OMBUDSMAN!“, 2015. **Východiskem pro tuto publikaci jsou dokumenty Stanovisko Evropské poradní skupiny spotřebitelů k otázce spotřebitelů a zranitelnosti (přijato 7. února 2013 plenárním zasedáním ECCG) a ANEC Position Paper “How to protect vulnerable consumers?” (ANEC-CHILD-2011-G-00,)ANEC-DFA-2011-G-00).** Tyto zdroje nejsou nicméně přejímány v plném a ani původním znění ani s totožným vnímáním věci.

ÚVOD - PŘEDMLUVA

V zásadě je každý spotřebitel za určitých podmínek zranitelný. Pokud hovoříme o „průměrném“ spotřebiteli (příčemž tento pojem evropské politiky i právní předpisy či další dokumenty používají, ale jednoznačně nedefinují), setkáváme se s postojem, že v principu je třeba prosazovat obecnou zranitelnost v zásadě každého běžného, průměrného spotřebitele a tedy pojmy průměrný a zranitelný vnímat v tomto kontextu jako synonyma.

V této publikaci se chceme touto problematikou včetně naznačeného pojmosloví zabývat. Již v úvodu chci předjímat názor prosazovaný z pozice vydavatele a editora této publikace, totiž že významné, či dokonce důsledné smazání rozdílů mezi pojmy průměrný a zranitelný spotřebitel by bylo kontraproduktivní, jakkoliv se může zdát na první pohled logické.

Sdružení českých spotřebitelů, založené již v r. 1990, se po řadu let programově zaměřuje na bezpečnost dětí a na zájmy osob zdravotně postižených či starších osob v běžném životě. Jsme přesvědčeni, že technické normy mohou být vhodným nástrojem pro zajištění bezpečnosti výrobků a služeb a také jejich kvality, jejich dostupností pro všechny, a to bez ohledu na schopnosti a věk spotřebitelů. Normy totiž stanovují, jakým způsobem jsou výrobek nebo služba navrženy a poskytovány předtím, než jsou uvedeny na trh. Jejich (obecná) dobrovolnost přitom předchází zbytečné přeregulaci systému. Zůstává výzvou, že normy zpracovávají na podporu bezpečnosti výrobků na evropské úrovni jsou často zaměřeny na hlavní skupiny spotřebitelů a nepokrývají dostatečně potřeby zranitelných spotřebitelů, anebo ty druhé i cíleně vylučují.

Nicméně existují jednoznačně formulovaná politická zadání, aby se pozornost evropských regulátorů i normalizátorů na zranitelné spotřebitele více upínala a jejich potřeby byly do požadavků předpisů a norem ve vztahu k výrobkům a službám zahrnuty.

Tato publikace si klade za cíl stručně popsat, jak je dosud v normách a předpisech pojem zranitelného spotřebitele vnímán a chápán. Vyplývají z toho jistá doporučení, která mohou být využita nyní i v budoucnosti. Text je nutno vnímat jako příspěvek k probíhající diskuzi, nikoliv k předložení definitivní závěrů.

Z důvodu naznačeného cíle není publikace jistě určena „širokému publiku“. Jako jednu z cílových skupin nevylučujeme zvědavé spotřebitele obecně, ale zejména jsme zamýšleli její určení pro zástupce spotřebitelů v jejich svazech a asociacích, včetně subjektů zaměřených na zvlášť zranitelné spotřebitele specificky. Budeme rádi, když publikace osloví také členy technických normalizačních komisí, center technické normalizace, pracovníky ministerstev a veřejných orgánů či profesních svazů. Domníváme se, že lepší porozumění všech těchto cílových skupin ve věci zvlášť zranitelných spotřebitelů je potřeba.

Jsme rádi, že toto téma – specificky ve vztahu k seniorům, oslovilo Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, které podpořilo v rámci projektu „Senioři mají svá ústavní práva; pomůže – SENIOR OMBUDSMAN!“ (2015) mj. i vydání této publikace.

*Ing. Libor Dupal, ředitel Sdružení českých spotřebitelů
a ředitel Kabinetu pro standardizaci*

1. JAK POSKYTNOUT VŠEM SPOTŘEBITELŮM STEJNÉ MOŽNOSTI?

1.1. Populační trendy

Podíl starších osob se zvyšuje rychleji než u ostatních věkových skupin. V rozvinutých zemích podíl starších osob již překročil podíl dětí. Jedna pětina populace je ve věku 60 let nebo starší. Až naše (již dospělé) děti dosáhnou seniorského věku, na každé dítě připadnou dvě starší osoby. Očekává se nárůst počtu lidí dožívajících se 80 a 90 let, což povede k tomu, že řada z nich stráví několik desetiletí v důchodu a dosáhne věku, kdy více převládá nemohoucnost a nějaká forma „snížení pohybu či orientace“.

Padesát milionů zdravotně postižených občanů, tvořících více než 10% populace EU, má právo být rovnocennými občany evropské společnosti. Je pozitivní, že 91% evropských občanů souhlasí s vynaložením většího množství finančních prostředků na eliminaci fyzických bariér pro zdravotně postižené osoby. Tato ohromná podpora je důležitá s ohledem na vztah mezi zdravotním postižením a stárnutím, a pro plánování činností za účelem vypořádání se s demografickými trendy.

Současné politiky ochrany spotřebitele musí tato očekávání naplnit.

1.2. Je politická vůle?

Politický záměr zohlednit zájmy „zvláště“ zranitelných spotřebitelů se prolíná několika iniciativami a dokumenty přijatými evropskými orgány. K tomu při-

spívají i spotřebitelské iniciativy.

V r. 2012 zpracovala Evropská poradní skupina spotřebitelů (The European Consumer Consultative Group - ECCG) stanovisko na toto téma, jehož části jsou základem této publikace, stejně jako dokument ANEC – The European Association for the Co-ordination of Consumer Representation in Standardisation (Evropské sdružení pro koordinaci účasti spotřebitelů na normalizaci), zaměřený na bezpečnost zranitelných spotřebitelů.

Na hlasy spotřebitelů slyší Evropský parlament (dále EP). Výbor EP pro vnitřní trh a ochranu spotřebitele (IMCO) se v roce 2010 tématem zabýval ve Zprávě k budoucnosti evropské normalizace (zpravodajem byl Edvard Kožušník). V usnesení pak EP zdůrazňuje, že „normalizace má značný potenciál odstranit překážky, které osobám se zdravotním postižením a starším osobám brání uplatnit své schopnosti a přispívat svou činností za stejných podmínek ve všech oblastech života; EP vyzývá proto k vytvoření norem, které budou zohledňovat různé potřeby obyvatel a vytvoří nové příležitosti pro podniky, díky nimž budou moci poskytovat inovační řešení, čímž posílí vývoj produktů, služeb a infrastruktury, které budou přístupné všem obyvatelům; zdůrazňuje význam koncepce univerzální konstrukce (...), s cílem umožnit všem občanům stejný přístup mj. k zastavěnému prostředí, přepravě, vzdělávání, zaměstnání, bydlení, zdravotnickým zařízením, informacím a komunikačním prostředkům, kultuře, volnočasovým aktivitám a spo-

třebitelským výrobkům a službám“.

Výbor EP IMCO se k tématu vrátil ve vlastní iniciativě v r. 2011 ve zprávě s názvem „Strategie k posílení práv zranitelných spotřebitelů“, kterou pak v květnu 2012 Evropský parlament přijal¹. Tato zpráva vyzývá ke skutečné změně evropské strategie za účelem systematického a komplexního posílení práv zranitelných spotřebitelů. Evropský parlament zdůrazňuje, že doposud byla otázka zranitelnosti spotřebitelů řešena případ od případu a že je třeba na ni nahlížet na základě horizontálního a sektorového přístupu. Měla by být jednou z priorit Spotřebitelského programu na období 2014–2020. Protože různé podoby zranitelnosti neumožňují přijetí jednotného nástroje, dosáhlo by se výše uvedeného prostřednictvím posílení legislativních pravomocí a podporou sektorového přístupu.

V programu Evropské komise pro spotřebitele, který byl přijat ve stejný den jako výše zmiňovaná zpráva EP, je problematika „zranitelnosti“ jasně vymezena². Pod titulkem „Sociální vyloučení, zranitelní spotřebitelé a dostupnost“ se uznává, že v důsledku hospodářské krize došlo k výraznému poklesu příjmů nebo kupní síly spotřebitelů, čímž se zvýšila hrozba sociálního vyloučení a riziko, že si občané nebudou moci dovolit základní zboží a služby. V programu se uvádí, že „současná situace může ještě zhoršit nerovné postavení zranitelných spotřebitelů, jako jsou lidé se zdravotním postižením nebo s omezenou schopností pohybu, kteří nará-

žejí na potíže s přístupem k informacím a s jejich porozuměním, stejně jako při vyhledávání vhodných produktů a služeb na trhu“.

A jak se politická vůle a spotřebitelská objednávka projevuje v exekutivě? V právních předpisech EU je konkrétních zmínek ve vztahu ke zranitelnosti spotřebitelů spíše poskrovnu, ale existují. Zejména se jedná o Směrnici 2009/48 o bezpečnosti hraček. V preambuli se uvádí, že děti „tvoří zranitelnou skupinu spotřebitelů“. Podle odůvodnění ke Směrnici 2001/95/ES o obecné bezpečnosti výrobků by se „bezpečnost výrobků měla posuzovat s ohledem na všechna příslušná hlediska, zejména na kategorie spotřebitelů, kteří mohou být obzvláště citliví na rizika představovaná danými výrobky, zejména děti a starší osoby“.

Je tedy zřejmou tendencí politicky prosadit, aby všem spotřebitelům byly v životě poskytnuty přiměřeně stejné možnosti ve vztahu k používaným výrobkům a službám a s ohledem na případné omezení pohybu, orientace či jiné formy zranitelnosti spotřebitele. Jednoznačné legislativní vymezení pojmu ovšem chybí, stejně tak jako exekutivní uložení jednoznačné povinnosti výrobcům a poskytovatelům služeb na zohlednění potřeb zranitelných osob.

2. KDO JSOU „ZRANITELNÍ SPOTŘEBITELÉ“?

2.1. Základní myšlenka pojmu „průměrný spotřebitel“

¹ <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=%2F%2FEP%2F%2FTEXT%2BTA%2B%2B7-TA-2012-0209%2B0%2BDOC%2BXML%2B%2F%2FEN&language=EN>

² Point 3.2., European Commissions “Consumer Agenda” COM (2012) 225 final

Evropské spotřebitelské právo a politiky jsou založeny na pojmu „průměrný spotřebitel“. Tento koncept byl vytvořen Soudním dvorem EU (viz známý případ *Gut Springenheide and Tusky*³). Soud uplatnil při rozhodování o tom, zda jsou praktiky obchodníků pro spotřebitele klamně, objektivní právní kritérium, a to tzv. „**standard průměrného spotřebitele**“. **Jedná se o spotřebitele, o kterém lze důvodně předpokládat, že je běžně informovaný, přiměřeně pozorný a obezřetný.**

Je otázkou, zda takto popsaný ukazatel průměrného spotřebitele není nastaven pro mnoho případů příliš vysoko. To by totiž vedlo ke škodlivému vývoji v rámci EU: národním soudům se ukládá povinnost předpokládat, že spotřebitel je (vždy) informovaný, pozorný a obezřetný a tudíž mu může být přiznána nižší ochrana. Spotřebitelé často nemají dostatek času ani sklon zkoumat nabídky tak, jak se od nich dle takto aplikovaného práva očekává. Důsledkem je vznik nepoměru mezi způsobem, kterým právo řeší poškození spotřebitele a praktikami, které skutečně spotřebitele v praxi poškozují. Obecná definice Evropského soudního dvora proto neodpovídá realitě většiny spotřebitelů a přeceňuje vlastnosti typického spotřebitele.

V této souvislosti stojí za to podívat se za hranice Evropy. Kanadský Nejvyšší soud nedávno přijal pozoruhodné rozhodnutí: zamítnutím rozsudku nižšího odvolacího soudu, který vycházel při formulaci svého stanoviska z obvyklých kanadských standardů průměr-

ného spotřebitele – velmi podobných standardu EU – zavedl nový, realitě více odpovídající a spotřebitelsky orientovaný koncept pro měření možné nespravedlnosti obchodních praktik. Uvádí se v něm, že „**průměrný spotřebitel je osoba, která je důvěřivá a nezkušená a při prvním přímém kontaktu s reklamou jako celkem nevěnuje příliš pozornosti tomu, co se jí nabízí**“.



2.2. Zranitelný spotřebitel

Mezinárodní normalizační organizace si tématu a pojmu zranitelný spotřebitel všímá především se zaměřením na zvýšené riziko (spotřebitele) ke zranění či jiné fyzické újmě. Např. Pokyn ISO/IEC 51 Bezpečnostní hlediska – Směrnice pro jejich začlenění do norem, (jehož zavedení do českého řádu před časem zajišťoval Kabinet pro standardizaci), vymezuje pojem takto: **zranitelný spotřebitel (vulnerable consumer) je spotřebitel, který by mohl být vystaven většímu riziku škody způsobené výrobky nebo sys-**

témy v důsledku svého věku, úrovně gramotnosti, fyzické nebo duševní kondice nebo omezení, nebo neschopnosti posoudit informace o bezpečnosti výrobku.

Naproti tomu Pokyn ISO/IEC 71 Směrnice pro zohlednění přístupnosti v normách, který se zaměřuje komplexně na tuto problematiku, zranitelného spotřebitele již nepotřebuje definovat, neboť pro účel této normy se jedná již pro příliš obecnou úroveň. Norma však definuje „**odlišné uživatele**“, což jsou „**jedinci s odlišnými schopnostmi a vlastnostmi nebo s potřebami na přístupnost**“. Pro některé účely tato definice může stačit i pro vymezení zranitelného spotřebitele. Citovaný pokyn, který je identicky zaveden v EU jako Pokyn CEN/CENELEC 6, je naprosto zásadní podklad nejen pro tvůrce norem, ale je určen i výrobce, konstruktéry, poskytovatele služeb atd. Podává podrobný návod, jak v různých situacích a případech formulovat a zajistit odpovídající požadavky na přístupnost. Věříme, že bude brzy také samotný dokument přístupný v českém prostředí, tedy v našem jazyku.

Norma ISO 26000:2100 „Pokyny pro oblast společenské odpovědnosti“ definuje **zranitelnou skupinu** jako „**skupinu osob se společnou charakteristikou nebo několika společnými charakteristikami, které mohou být základem diskriminace nebo nepřiznivých sociálních, ekonomických, kulturních, politických nebo zdravotních okolností a způsobují, že se jim nedostává prostředků k zajištění**

jejich práv nebo jiných možností využívat rovných příležitostí“.

Existují i další pokusy o definování zranitelného spotřebitele. Osoba „zranitelná“, je **osoba, kterou lze snadno a rychle poranit či jí způsobit újmu na zdraví, protože zranitelnost zahrnuje také koncepci rizika** (Komise OSN pro sociální rozvoj⁴). Například děti jsou zranitelné, neboť si často neuvědomují nebezpečí, kterým jsou vystaveny.

V kontextu, tak jak ho principálně vnímá vydavatel, představují **zranitelné skupiny spotřebitelů děti, starší osoby a zdravotně postižené osoby, v zásadě osoby se sníženou schopností pohybu a orientace**. Obsah „zranitelnosti spotřebitele“ tedy souvisí nepochybně s věkem (na jedné straně děti a naopak starší osoby), stejně jako se schopnostmi (fyzickými a duševními), což je reflektováno také v politických dokumentech citovaných výše (Je politická vůle?).

S obezřetností vnímáme, že obsah „zranitelnosti spotřebitele“ je zdůrazňován ve spojitosti **se specifickými vnějšími okolnostmi, za kterých spotřebitelé jednají a výrobek či služby používají, jako jsou hospodářské a finanční podmínky nebo sociální zranitelnosti**. Proč s obezřetností?

Např. německá legislativa zahrnuje širší definici pojmu „zranitelní spotřebitelé“ než evropská směrnice o nekalých obchodních praktikách. Zahrnuje obchodně nezkušené spotřebitele a spotřebitele, kteří mají obavy nebo jsou pod tlakem⁵. Také BEUC, evropská

³ Case C-210/96 *Gut Springenheide and Tusky* [1998] ECR I-4657;

⁴ Zpráva z Workshopu expertů o způsobech a prostředcích posílení sociální ochrany a omezení zranitelnosti, Komise OSN pro sociální rozvoj, listopad 1997 (E/CN.S/1998/5) p. 4.

⁵ Prof. Dr. H. Schulte-Nölke, S. Charlton and W. Vos, „Vulnerable consumers in German Law“, in *Compilation of Briefing Papers on Consumer Vulnerability*, 2012, p. 53.

spotřebitelská organizace, prosazuje stanovisko, které bylo silně zohledněno ve výše citovaném postoji ECCG: „Každé odvětví samozřejmě uplatňuje ke skupinám tvořeným „zranitelnými spotřebiteli“ svůj vlastní přístup. Přechodné životní události (dětství, nemoc...) nebo tržní faktory (informační asymetrie, tržní síla, vykořisťující motivování dodavatelů a složité produkty/transakce, vzdělání...) a také nepřístupná prostředí, systémy, produkty a služby činí spotřebitele zranitelnými.“

A editor této publikace se následně obává situace, kdy vyhodnotíme, že spotřebiteli nebylo při nákupu výrobku zcela dobře, a proto byl více zranitelný. Nebo mu mimořádně došly peníze, a jednal proto v afektu a emocích, a byl tedy opět více zranitelný. Snadno se tak dostaneme do již výše naznačeného chápání, že vlastně každý průměrný spotřebitel je (tu více, tu méně) zranitelný a to je zcela proti zájmům skutečně zranitelných spotřebitelů – dětí, seniorů či osob s fyzickými a duševními hendikepy.

2.2.1. Závěr

Pokud tedy nedokážeme (a to občas skutečně nedokážeme) se vyhnout zdůraznění **obecné zranitelnosti každého průměrného spotřebitele**, považujeme za žádoucí, ne-li nezbytné aplikovat koncept podle praktik zaměřených na skupinu **zvláště zranitelných spotřebitelů**. Tak je to již učiněno ve směrnici o nekalých obchodních praktikách: „Obchodní praktiky, jež

mohou podstatně narušit ekonomické chování pouze určité jednoznačně vymezené skupiny spotřebitelů, kteří jsou z důvodu **duševní nebo fyzické slabosti, věku nebo důvěřivosti zvláště zranitelní takovou praktikou**, se hodnotí z pohledu průměrného člena dané skupiny.“

Shrnuto, ve vztahu k našemu záměru považujeme za vhodné používat slovní „**zvláště zranitelný spotřebitel**“, **kterým je všeobecně dítě, senior či osoba se zdravotním postižením** za podmínek popisovaných a diskutovaných výše.

3. SPECIFICKÉ ASPEKTY VE VZTAHU KE ZVLÁŠT ZRANITELNÝM SPOTŘEBITELŮM

3.1. Určené a předvídatelné použití výrobku

Z pohledu spotřebitele, a zejména zranitelných spotřebitelů, neodpovídá existující koncepce „určeného použití“ reálným životním situacím a opomíjí očekávání spotřebitelů v dnešním světě. Určené zamýšlené použití totiž nezahrnuje specifická, ale existující rizika, kterým mohou být zejména zranitelní spotřebitelé vystaveni. Většina technických předpisů a norem se ale odkazuje právě na určené použití. Přesto v oblasti technických předpisů existují výjimky. Je to směrnice o bezpečnosti hraček, která pracuje s žádoucím pojmem „předvídatelné použití“: „**Hračky ani chemické látky a směsi v nich obsažené nesmějí ohrozit bezpečnost ani zdraví uživatelů** nebo třetích osob **při**

používání určeným způsobem nebo způsobem předvídatelným s ohledem na obvyklé chování dětí,...“ Je zřejmé, že dítě může použít výrobek i jiným způsobem, než jak to výrobce zamýšlí a určuje.



Spotřebitelé jsou názoru, že (zvláště) zranitelní spotřebitelé mohou být účinně ochráněni pouze, pokud výrobce při navrhování výrobků plně zohlední jejich předvídatelné chování. Je proto cílem spotřebitelů, aby byly takto postupně upraveny i další technické předpisy EU týkající se výrobků, které sice nejsou určeny dětem, ale ke kterým mají děti běžně v domácnostech přístup. Jedná se hlavně o směrnice o radiových a telekomunikačních zařízeních a směrnice o zařízeních nízkého napětí⁶, ale i další. Tento záměr odpovídá zajištění souladu technic-

kých předpisů se směrnicí o obecné bezpečnosti výrobků⁷, ve který hovoří o „rozumně“ předvídatelných podmínkách použití, tedy i pro skupiny zranitelných spotřebitelů.

Ve stejném smyslu a logice spotřebitelé na čele s ANEC argumentují, ba přímo bojují za odstranění „klauzule o vyloučení“. Např. oblast působnosti EN 60335 byla donedávna stanovena takto: „Obecně se nevztahuje na osoby (včetně dětí), kterým jejich fyzické, sensorické nebo duševní schopnosti, či nedostatek zkušeností a znalostí brání v bezpečném používání spotřebiče bez dohledu nebo instruktáže“. V rámci revize např. následujících norem se ANEC podařilo dosáhnout úspěchu a zohlednit v textu bezpečnosti dětí, starších osob a osob se zdravotním postižením: EN 60335-2-2 (vyšavače), 2-3 (elektrické žehličky), 2-6 (sporáky, varné panely, trouby), 2-7 (pračky), 2-23 (spotřebiče pro ošetřování pokožky a vlasů), 2-52 (spotřebiče pro ústní hygienu).

S ohledem na výklad evropského práva chceme zdůraznit ve vztahu k aplikaci směrnice o obecné bezpečnosti výrobků, resp. zákona o obecné bezpečnosti výrobků⁸ následující: V případech, kdy příslušný specifický právní předpis (vezměme za příklad směrnici, potažmo nařízení o zařízeních nízkého napětí) nezahrnuje ve svých požadavcích všechna známá rizika a nebezpečí, platí pro zajištění uvedení bezpečného výrobku na trh směrnice, potažmo zákon o obecné bezpečnosti výrobků. Pokud tedy specifický předpis nezahrnuje rizika související s ro-

⁶ Směrnice 1999/5/ES, Směrnice 2006/95/ES.

⁷ Směrnice 2001/95/ES

⁸ Zák. č. 102/2001 S. v platném znění

zumně předvídatelným použitím, které vyžaduje předpis o obecné bezpečnosti, musí je výrobce stejně zajistit, aby splnil požadavky nejen specifického právního předpisu, ale i přísnější požadavky obecné bezpečnosti.

Zkušenost nám říká, že s aplikací evropského práva ve smyslu popisu uvedeného v předcházejícím odstavci, je mnoho problémů a nedorozumění. Spotřebitelé tedy jistě upřednostňují, aby technické předpisy byly co nejkomplexnější. A v daném případě tedy, aby již sami zahrnovaly i předvídatelné použití výrobku. Možnost samoregulace průmyslu s využitím norem by měla být doplněna povinností poskytovat nejvyšší možnou úroveň ochrany spotřebitelů, která je ekonomicky možná a dosažitelná.

3.2. Výrobky lákové pro děti

Nedostatek specifických požadavků na bezpečnost v legislativě týkající se výrobků lákových pro děti vzbuzuje obavy, a to především proto, že děti jsou mezi všemi spotřebiteli nejzranitelnější.

Existující definice zapalovačů lákových pro děti může být základem pro definici nebo společný přístup v rámci legislativy EU (jako je směrnice o obecné bezpečnosti a další směrnice – např. směrnice o zařízeních nízkého napětí, směrnice o radiových a telekomunikačních zařízeních či směrnice o kosmetických přípravcích). Zde je ona definice: „Zapalovačem lákovým pro děti se rozumí zapalovač, jehož design se jakýmkoli způsobem podobá jinému

předmětu běžně považovanému za lákový nebo určený pro děti mladší 51 měsíců“.

Kromě zavedení definice se jeví také potřeba stanovení specifických bezpečnostních požadavků na ty výrobky, které zohledňují zvláštní rizika, kterým jsou děti vystaveny, a to díky své zranitelnosti. I když akceptujeme, že ne všechny výrobky s vlastnostmi lákovými pro děti představují pro děti riziko, myslíme si, že by měly být zpracovány zvláštní zákonné požadavky s cílem zajistit, že tyto výrobky jsou opravdu bezpečné. Zejména v rámci „obecné bezpečnosti“ by mělo být explicitně požadováno, aby kdykoliv výrobek projevuje vlastnosti lákové pro děti, musí být pro děti bezpečný za jakýchkoliv podmínek použití a předvídatelného nesprávného použití.

Z hlediska nás spotřebitelů není akceptovatelné, aby výrobci omezili svou odpovědnost na pouhé oznámení v návodech pro použití, že výrobek nebyl navržen pro účely, pro které se dá jeho použití předvídat, v tomto případě pro kontakt s dětmi díky svému vzhledu, který je pro děti lákový.

3.3. Digitální prostředí

Spotřebitelé jsou obecně zranitelnější vůči nekalým obchodním praktikám obchodníků na Internetu a je obecně nezbytné zlepšit v tomto ohledu jejich ochranu. O to významněji to platí pro zvlášť zranitelné spotřebitele.

Obchodníci mohou snadněji než v off-line prostředí využít možnosti a ome-

zení těchto komunikačních prostředků a poskytovat matoucí reklamu a informace před uzavřením smlouvy. Tento problém se týká především obchodů s využitím mobilních telefonů, kdy vzniká riziko, že se podmínky nezobrazí na malé obrazovce mobilního telefonu (např. poskytování úvěrů prostřednictvím SMS je problematické).

Internetové stránky využívající profilovací marketingové metody a metody založené na chování nesmějí být zaměřeny na děti a mladé lidi. Je třeba nastavit dodatečná pravidla na ochranu dětí a dalších zranitelných spotřebitelů – zejména kvůli jejich nedostatečně kritickému úsudku a nedostatečným znalostech marketingových metod.

Zejména je třeba zakázat praktiky vyžadující od dětí souhlas s použitím jejich údajů pro účely marketingu před tím, než získají přístup ke službě a mohou ji využít. Děti a mladí lidé nemohou dát informovaný souhlas, neboť se od nich nemůže vyžadovat, aby přečetli a pochopili velmi složité podmínky/prohlášení o ochraně údajů.

Kromě toho by na zranitelné spotřebitele neměla být zaměřena reklama týkající se tabákových výrobků, drog, alkoholu, pornografie, zdravotního stavu, hazardních her nebo jiných citlivých oblastí, například pokud jde o marketing zaměřený na ty, kteří jsou postiženi nemocí, marketing využívající finančních poměrů nebo osobního přesvědčení.

Na internetu jsou spotřebitelé rostoucí měrou vystaveni on-line profilování. Škodlivým důsledkem takových prak-

tik by mohla být nedostatečná kontrola osobních údajů, nedostatek transparentnosti při jejich využívání, cenová diskriminace a omezená možnost volby. Proto by způsoby udělení souhlasu pro online zacílení a profilování spotřebitelů měly být flexibilní a uživatelsky vstřícné – zejména když stále nejsou k dispozici nezávislé studie týkající se reakce evropských spotřebitelů na tyto praktiky a jejich dopadů.

Konečně je pak třeba zabývat se rizikem tzv. „digitální propasti“, která způsobuje skutečnou nerovnost mezi spotřebiteli, a to zejména pokud jde o spotřebitele s postižením a starší spotřebitele. Přístup k internetu je třeba považovat za „univerzální službu“.

4. ZÁVĚRY, DOPORUČENÍ SMĚRY DALŠÍHO KONÁNÍ

- Na evropské, možná i globální úrovni bude pokračovat hledání řešení týkající se vymezení definice a přístupu k různým aspektům zranitelnosti a za druhé řešení zaměřené na identifikaci a zvýšení povědomí o různých aspektech zranitelnosti v rozdílných oblastech politiky. Doporučuje se, aby byl důsledně oddělován přístup ke zranitelnosti spotřebitele obecně od zvlášť zranitelných spotřebitelů.
- Tento přístup se doporučuje uplatňovat např. v normalizaci či při tvorbě národních politik a legislativy, kde to bude vhodné.
- Mělo by se zajistit, aby všechny návrhy právních předpisů a norem,

na evropské i na národní úrovni, které mají dopad na pohodu spotřebitelů, obsahovaly posouzení dopadů na spotřebitele včetně vyhodnocení dopadu na jednotlivé zranitelné skupiny, a to na základě projednání se zástupci spotřebitelů.

- d) Doporučuje se přijmout kroky ke sladění pojetí bezpečnosti v sektorové výrokové legislativě s pojetím dle směrnice o obecné bezpečnosti výrobků („předvídatelné použití“).

ZDROJE

Indikativní seznam

- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktických vůči spotřebitelům na vnitřním trhu (...)
- ISO/IEC Guide 50:2014 Safety aspects – Guidelines for child safety in standards and other specifications
- TNI Pokyn ISO/IEC 51 76 3503 Bezpečnostní hlediska – Směrnice pro jejich začlenění do norem
- GUIDE 71 Guide for addressing accessibility in standards
- TNI Pokyn ISO/IEC 51 76 3503 Bezpečnostní hlediska – Směrnice pro jejich začlenění do norem
- Budoucnost evropské normalizace, 2010/2051 (INI), Zpráva EP předložená z vlastní iniciativy.
- Case C-210/96 Gut Springenheide and Tusky [1998] ECR I-4657
- Zpráva z Workshopu expertů o způsobech a prostředcích posílení sociální ochrany a omezení zranitelnosti,

Komise OSN pro sociální rozvoj, listopad 1997 (E/CN.5/1998/5) p. 4.

O NÁS

Sdružení českých spotřebitelů, z. ú. (SČS) si klade za cíl hájit oprávněné zájmy a práva spotřebitelů na vnitřním trhu EU a ČR, přičemž zdůrazňuje preventivní stránku ochrany zájmů spotřebitelů: „Jen poučený spotřebitel se dokáže účinně hájit“. SČS působí v řadě oblastí – pokrývají odbornosti ve vztahu ke kvalitě a bezpečnosti výrobků včetně potravin, technické normalizaci a standardizaci, kvalitě a bezpečnosti služeb včetně služeb finančního trhu aj.

Pod Altánem 99/103

100 00 Praha 10 – Strašnice

+420 261 263 574

e-mail: spotrebitel@regio.cz

www.konzument.cz

Kabinet pro standardizaci, o. p. s. (KaStan) je nezávislou obecně prospěšnou společností založenou Sdružením českých spotřebitelů. Cílem je zvyšování bezpečnosti a kvality výrobků a služeb vytvářením a podporou funkce nástrojů zajišťujících účinné zapojení spotřebitelů do standardizačních procesů (technická normalizace, certifikace a posuzování shody, akreditace, dozor nad trhem), včetně uplatňování technických předpisů a norem.

Pod Altánem 99/103

100 00 Praha 10 – Strašnice

+420 261263574

e-mail: normy@regio.cz

www.top-normy.cz

V publikaci jsou použity části textů zpracovaných ANEC. **ANEC – The European Association for the Co-ordination of Consumer Representation in Standardisation (Evropské sdružení pro koordinaci účasti spotřebitelů na normalizaci)** je mluvčím evropských spotřebitelů v oblasti normalizace, který hájí zájmy spotřebitelů v procesu technické normalizace a posuzování shody stejně jako v tvorbě související legislativy a ve veřejných záležitostech. ANEC je financován Evropskou unií a EFTA s přispěním národních spotřebitelských organizací formou věcného plnění. Sekretariát sídlí v Bruselu. e-mail: anec@anec.eu – internet: www.anec.eu. Zástupcem českých spotřebitelů v ANEC editor této publikace.

V publikaci jsou použity části textu ze stanoviska **Evropské poradní skupiny spotřebitelů (The European Consumer Consultative Group - ECCG)**. ECCG je konzultační skupinou zřízenou Evropskou komisí, která je pověřena zastupováním zájmů spotřebitelů v Komisi. ECCG předkládá stanoviska k otázkám souvisejícím s přípravou a implementací politik a opatření týkajících se ochrany a informování spotřebitelů. Stanovisko ECCG neodráží stanovisko Komise nebo některého z jejích útvarů. Aktuálně je zástupcem českých spotřebitelů v ECCG editor této publikace.

EDICE TOP-NORMY

– seznam vydaných publikací

Zranitelný spotřebitel, Kdo to je, jak ho chránit? (2015), Dupal

Ochrana soukromí spotřebitele v digitálním světě (priority z hlediska spotřebitelů) (2015), Dupal

Co dáme normám, dááme spotřebiteli (Technické normy a jejich význam pro spotřebitele) (2014), Dupal

Příručka správné praxe pro bezpečný provoz veřejných zařízení pro hry a sport dětí a mládeže (2014), Dupal a kolektiv

Bezpečnost dětí? Za pomoci technických norem...(2013), Dupal, Jankech
Označení CE – pro koho, proč, jak... (2013), Dupal

Mezinárodní normy pro nás pro všechny (2012), Dupal, Jankech

Kvalita života pro všechny? Úloha technických norem (2012), Dupal, Jankech

S technickou normou k úspěchu na trhu a v podnikání (2011), Dupal

Příručka správné praxe pro bezpečný provoz veřejných zařízení pro hry a sport dětí a mládeže (dětských hřišť, sportovišť, tělocvičen apod.) v České republice (2014), SČS a Kabinet pro standardizaci

Metodický postup k zabezpečení prevence úrazů dětí a mládeže (2012, 2013, 2014), Dupal, Houzvičková

Proč a jak: Značka kvality „Hřiště - sportoviště - tělocvična – ověřený provoz“ (2012), Dupal

Bezpečné provozování dětských a sportovních hřišť, sportovišť a tělocvičen (2010), Dupal, Houzvičková

... barevný svět v tisku



knihy • prospekty
• katalogy • brožury
• plakáty • kalendáře
• výroční zprávy
• korespondenční
materiály • úřední
tiskoviny • noviny • časopisy
• další polygrafické výrobky



GARAMON
vydavatelství a tiskárna

GARAMON s.r.o.
Wonkova 432
500 02 Hradec Králové

tel./fax: 495 217 101
e-mail: garamon@garamon.cz
www.garamon.cz

**Ve spolupráci s Magistrátem vydáváme každý týden
informační zpravodaj města Hradec Králové Radnice,
do kterého zajišťujeme příjem inzerce.**

Radnice - příjem inzerce
tel.: 495 499 086
mobil: 603 234 459
e-mail: radnice@garamon.cz

ACCREDO – dávám důvěru

Zabezpečujeme akreditaci pro:

- zkušební laboratoře;
- zdravotnické laboratoře;
- kalibrační laboratoře;
- certifikační orgány provádějící certifikaci: produktů, systémů managementu, osob;
- inspekční orgány;
- environmentální ověřovatele programů EMAS;
- poskytovatele zkoušení způsobilosti.

Přínos akreditace:

- jistota zákazníka v deklarovanou kvalitu nabídky akreditovaných subjektů;
- trvalý rozvoj systému kvality v akreditovaných subjektech podporovaný pravidelným dozorem nad dodržováním akreditačních kritérií;
- neustálé zvyšování kvality služeb, růst dovedností personálu a lepší technické zabezpečení činnosti akreditovaných subjektů;
- akreditace je v některých případech nutná podmínka k autorizaci;
- ekonomický efekt, a to jak z pohledu akreditovaných subjektů a jejich zákazníků, tak i z pohledu ochrany veřejného zájmu;
- zjednodušený přístup na trhy.

*Kontakt: Český institut pro akreditaci, o.p.s., Olšanská 54/3, 130 00 Praha 3
tel.: +420 272 096 222, fax: +420 272 096 221, e-mail: mail@cai.cz; www.cai.cz*



ČESKÝ INSTITUT PRO AKREDITACI
obecně prospěšná společnost

KABINET
PRO STANDARDIZACI
... top-normy .cz



SDRUŽENÍ ČESKÝCH
SPOTŘEBITELŮ, z. ú.
CZECH CONSUMER
ASSOCIATION
www.konzument.cz

PUBLIKACE SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ, z. ú.
vydáno ve spolupráci s KABINETEM PRO STANDARDIZACI, o. p. s.

ZRANITELNÝ SPOTŘEBITEL – KDO TO JE, JAK HO CHRÁNIT?

edice: top-normy, svazek č. 4, 1. vydání, pro tisk připravil a editoval © Ing. Libor Dupal, vydalo © Sdružení českých spotřebitelů, listopad 2015. Obálka a grafická úprava Kateřina Tomášková – kt-design. Vytiskla tiskárna Tiskárna Libertas a.s.

ISBN 978-80-87719-31-2 (Sdružení českých spotřebitelů, z. ú.)

KABINET
PRO STANDARDIZACI
...top-normy.cz



SDRUŽENÍ ČESKÝCH
SPOTŘEBITELŮ, Z. Ú.
CZECH CONSUMER
ASSOCIATION
www.konzument.cz

