

Právní a ekonomické aspekty ochrany spotřebitele na trhu s pohonnými hmotami

Bc. Vít Huňka

Diplomová práce
2015



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky
Ústav regionálního rozvoje, veřejné správy a práva
akademický rok: 2014/2015

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Vít Huňka**
Osobní číslo: **M12717**
Studijní program: **N6202 Hospodářská politika a správa**
Studijní obor: **Veřejná správa a regionální rozvoj**
Forma studia: **prezenční**

Téma práce: **Právní a ekonomické aspekty ochrany spotřebitele
na trhu s pohonnými hmotami**

Zásady pro vypracování:

Úvod

Definujte cíle práce a použité metody zpracování práce.

I. Teoretická část

- Podejte výklad základních teoretických pojmů souvisejících s ochranou spotřebitele na trhu s pohonnými hmotami.
- Charakterizujte právní a institucionální rámec ochrany spotřebitele na trhu s pohonnými hmotami.

II. Praktická část

- Provedte analýzu ochrany spotřebitele z hlediska právních a ekonomických aspektů v případě natankování vadné pohonné hmoty u čerpací stanice.
- Vypracujte návrh na zlepšení ochrany spotřebitele na současném trhu.

Závěr

Rozsah diplomové práce: **cca 70**
Rozsah příloh:
Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

FILIPOVÁ, Alena a Jiří ZEMAN. Role of Education in Consumer Protection. Praha: Oeconomica, 2008, 26 s. Faculty of International Relations Working papers, vol. II, 24/2008. ISBN 978-80-245-1491-8.

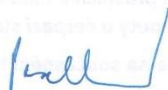
ONDŘEJ, Jan a kol. Spotřebitelské smlouvy a ochrana spotřebitele: ekonomické, právní a sociální aspekty. 1. vyd. Praha: C.H. Beck, 2013, 365 s. ISBN 978-80-7400-446-9.

SEKERA, Milan. Communautaire and Slovak legislative Pillars of Consumer Protection. 1. vyd. Ostrava: Key Publishing, 2013, 211 s. ISBN 978-80-7418-174-0.

VEČEŘA, Jiří. Ochrana spotřebitele v České republice a Evropské unii: (včetně úpravy podle nového občanského zákoníku 2014): právní stav k 1.1.2013. 1. vyd. Praha: Leges, 2013, 268 s. ISBN 978-80-87576-34-2.

Vedoucí diplomové práce: **JUDr. Jiří Zicha, Ph.D.**
Ústav regionálního rozvoje, veřejné správy a práva
Datum zadání diplomové práce: **16. února 2015**
Termín odevzdání diplomové práce: **27. dubna 2015**

Ve Zlíně dne 16. února 2015


prof. Dr. Ing. Drahomíra Pavelková
děkanka




doc. RNDr. Oldřich Hájek, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA
BAKALÁŘSKÉ/DIPLOMOVÉ PRÁCE

Prohlašuji, že

- beru na vědomí, že odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk diplomové práce bude uložen na elektronickém nosiči v příruční knihovně Fakulty managementu a ekonomiky Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně;
- byl jsem seznámen/a s tím, že na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – diplomovou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen přípouští-li tak licenční smlouva uzavřená mezi mnou a Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně s tím, že vyrovnání případného přiměřeného příspěvku na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše) bude rovněž předmětem této licenční smlouvy;
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem diplomové práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji,

- že jsem na diplomové práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
- že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

Ve Zlíně
27.4.2015



.....
podpis diplomanta

ABSTRAKT

Tato diplomová práce s názvem Právní a ekonomické aspekty ochrany spotřebitele na trhu s pohonnými hmotami řeší analýzu spotřebitelských práv a chování spotřebitele na trhu s pohonnými hmotami. Teoretická část má za cíl vymezit základní pojmy související s problematikou ochrany spotřebitele a definovat základní legislativní rámec, vztahující se ke spotřebiteli a k pohonným hmotám. Také poukazuje na to, jaké instituce mohou spotřebitele chránit a pomáhat mu při řešení spotřebitelských sporů. Druhá část této práce analyzuje znalost práv spotřebitelů na trhu s pohonnými hmotami, zjišťuje jaké faktory ovlivní spotřebitele při jeho nákupu. Dále popisuje kontrolní činnost České obchodní inspekce a podává stručný přehled o současném českém trhu s pohonnými hmotami. Poslední kapitola nastiňuje možné návrhy, které by přispěly k posílení spotřebitelských práv.

Klíčová slova: Spotřebitel, spotřebitelská smlouva, spotřebitelská práva, ochrana spotřebitele, pohonné hmoty, Česká obchodní inspekce

ABSTRACT

This thesis titled Legal and economic aspects of consumer protection in the fuel market is focused on analysis of consumer rights and consumer behavior in the fuel market. The theoretical part is aimed at defining the basic concepts associated with problem of consumer protection and it also defines the basic legislative framework related to consumers and fuels. Further it mentions which institutions can protect consumers and help them to resolve their disputes. The second part analyzes the knowledge of consumer rights in the fuel market, and evaluates factors that affect consumers during their purchase. It also describes the inspection activities of the Czech Trade Inspection and gives a brief overview of the current Czech fuel market. The last chapter outlines the possible proposals, which may contribute to the strengthening of consumer rights.

Keywords: Consumer, Consumer Contract, Consumer Law, Consumer Protection, Fuel, The Czech Trade Inspection

Rád bych poděkoval svému vedoucímu diplomové práce JUDr. Jiřímu Zíchovi, za jeho cenné rady a připomínky, které byly velice přínosné a pomohly ke zkvalitnění této práce.

OBSAH

ÚVOD	9
I TEORETICKÁ ČÁST	12
1 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ	13
1.1 SPOTŘEBITEL.....	13
1.2 PODNIKATEL	13
1.3 SPOTŘEBITELSKÁ SMLOUVA	15
1.4 TRH.....	16
2 PRÁVNÍ ÚPRAVA OCHRANY SPOTŘEBITELE A POHONNÝCH HMOT	17
2.1 LEGISLATIVNÍ RÁMEC OCHRANY SPOTŘEBITELE V ČESKÉ REPUBLICE.....	17
2.2 LEGISLATIVNÍ RÁMEC SPOTŘEBITELE V PRÁVU EVROPSKÉ UNIE	20
2.3 LEGISLATIVNÍ ZAKOTVENÍ POHONNÝCH HMOT V ČESKÉM A UNIJNÍM PRÁVU	22
3 ORGANIZACE ZABEZPEČUJÍCÍ OCHRANU SPOTŘEBITELE	25
3.1 INSTITUCE POSKYTUJÍCÍ OCHRANU SPOTŘEBITELI V ČESKÉ REPUBLICE.....	25
3.1.1 Vládní organizace ochrany spotřebitele	27
3.1.2 Nevládní organizace ochrany spotřebitele	29
3.2 INSTITUCE POSKYTUJÍCÍ OCHRANU SPOTŘEBITELI V PRÁVU EVROPSKÉ UNIE.....	32
3.2.1 Evropská komise a její orgány k ochraně spotřebitele.....	33
3.2.2 Evropský parlament	37
3.2.3 Rada Evropské unie.....	37
3.2.4 Další spotřebitelské instituce.....	38
II PRAKTICKÁ ČÁST	40
4 ANALÝZA ČESKÉHO TRHU POHONNÝCH HMOT	41
4.1 KOMPARACE CEN POHONNÝCH HMOT V ČESKÉ REPUBLICE S OSTATNÍMI ZEMĚMI V EVROPĚ.....	41
4.2 ROZHODOVÁNÍ SPOTŘEBITELE PŘI NÁKUPU POHONNÝCH HMOT V ČESKÉ REPUBLICE.....	44
4.2.1 Faktory ovlivňující nákup spotřebitele na trhu s pohonnými hmotami	45
4.3 AKTUÁLNÍ STAV ČERPACÍCH STANIC V ČESKÉ REPUBLICE	49
4.4 SHRNUTÍ.....	51
4.5 ČESKÁ OBCHODNÍ INSPEKCE A JEJÍ ČINNOST.....	53
5 ANALÝZA ZNALOSTI PRÁV SPOTŘEBITELŮ NA TRHU POHONNÝCH HMOT	57
5.1 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ Z DOTAZNÍKOVÉHO PRŮZKUMU.....	58
6 NÁVRHY NA ZLEPŠENÍ SOUČASNÉ SITUACE	71
6.1 NÁVRH NA ZVÝŠENÍ INFORMOVANOSTI SPOTŘEBITELŮ O JEJICH PRÁVECH	71
6.2 NÁVRH NA POSÍLENÍ ZÁRUK SPOTŘEBITELŮ NOVELIZACÍ PRÁVNÍ ÚPRAVY	72
6.3 NÁVRH NA ZLEPŠENÍ ČINNOSTI ČOI	74
6.4 NÁVRH NA REGULACI VSTUPU ČERPACÍCH STANIC NA ČESKÝ TRH	74
6.5 POSTUP DOMÁHÁNÍ SE SPOTŘEBITELSKÝCH PRÁV PŘI JEJICH POŠKOZENÍ	75
ZÁVĚR	77

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	80
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	84
SEZNAM OBRÁZKŮ	85
SEZNAM TABULEK.....	86
SEZNAM GRAFŮ	87
SEZNAM PŘÍLOH.....	88

ÚVOD

Téma právní a ekonomické aspekty ochrany spotřebitele na trhu s pohonnými hmotami jsem si vybral, protože se jedná o velmi aktuální a diskutované téma dnešní doby. Problematika ochrany spotřebitele je v současnosti vyzdvihována v každém rozvinutém státě, a proto si dovoluji tvrdit, že se jedná o problém globálního charakteru. V roce 1962, byla zakotvena a garantována následující čtyři základní spotřebitelská práva, třicátým pátým americkým prezidentem Johnem Fitzgeraldem Kennedym:

1. Právo na bezpečnost výrobků a služeb
2. Právo na informace
3. Právo na výběr
4. Právo být slyšen

Tato čtyři základní spotřebitelská práva, se později stala světově uznávanými. Společnost si je od roku 1983 připomíná na celém světě díky vyhlášenému Světovému dnu spotřebitelů, který se každý rok slaví vždy 15. března. Téhož roku k těmto základním právům celosvětová spotřebitelská organizace přidala další čtyři práva a to:

1. Právo na uspokojení základních potřeb
2. Právo na náhradu
3. Právo na spotřebitelskou výchovu
4. Právo na zdravé životní prostředí (Sdružení obrany spotřebitelů, © 2015)

Problematiku ochrany spotřebitele, jsem aplikoval na trh s pohonnými hmotami, protože se o něj dlouhodoběji zajímám. Neustále nás media obklopují informacemi o růstu, nebo poklesu cen paliv, o snižujících se světových rezervách ropy, nebo například o snaze nahradit tento typ paliva jinými druhy. Myslím si, že okrást, popřípadě ošidit spotřebitele na trhu s pohonnými hmotami je poměrně snadné, protože obyčejný spotřebitel na benzínové pumpě, nepříjde během tankování do přímého kontaktu s pohonnou hmotou a kvalitu paliva může soudit až v případě, pokud se jeho automobil pokazí právě v důsledku natankování vadného paliva. Proto bych rád objasnil, jaké má spotřebitel práva, povinnosti a možnosti v daných situacích.

Má diplomová práce s názvem „Právní a ekonomické aspekty ochrany spotřebitele na trhu s pohonnými hmotami“ má za cíl zanalyzovat, jak spotřebitelé znají svá práva v této oblasti.

Zda vědí, na koho se obrátit v případě, že natankují vadnou pohonnou hmotu do svého dopravního prostředku. V rámci tohoto cíle jsem si stanovil tři hypotézy, které se mi v mé práci buď potvrdí, nebo dojde k jejich vyvrácení. Hypotéza číslo jedna zní: Domnívám se, že spotřebitelé nebudou příliš znát své práva v této oblasti. Druhá hypotéza říká: Myslím si, že nejvíce respondentů budou muži ve věku 18-50 let. Poslední hypotéza je definována: Jsem názoru, že spotřebitelé, kteří tankují PHM do svých firemních vozidel si budou nejčastěji uchovávat doklad o zaplacení.

Pokusím se také zjistit, jaké faktory mohou ovlivnit spotřebitele při nákupu pohonných hmot a jaké vládní i nevládní instituce, se touto problematikou zabývají. Dále se ve své diplomové práci budu zabývat českým trhem s pohonnými hmotami a následně provedu komparaci českého trhu s trhy ostatních evropských zemí. V závěru práce se pokusím vypracovat vlastní návrhy, které by mohly zvýšit a podpořit ochranu spotřebitele na trhu s pohonnými hmotami.

Má práce se převážně věnuje situaci v České republice, ale vzhledem k tomu, že je Česká republika od roku 2004 právoplatným členem Evropské unie, je má pozornost věnována i evropskému kontextu. V současné době je dle mého názoru téměř nutné zohlednit i judikaturu Evropské unie, protože mnozí spotřebitelé díky evropským integračním postupům, často uskutečňují své nákupy v jiných členských zemích Evropské unie.

Má diplomová práce se dělí na dvě části, a to část teoretickou a část praktickou. V první kapitole teoretické části seznamuji čtenáře se základními pojmy, které se této problematiky dotýkají. Čtenář se tedy seznámí s pojmy kdo je to spotřebitel, podnikatel, nebo co je to spotřebitelská smlouva. Následující kapitola této části definuje základní právní úpravu, která se váže ke spotřebiteli a také k pohonným hmotám. Vzhledem k tomu, že ochrana spotřebitele v České republice je neustále více skloňována v evropském kontextu, tak zde uvádím i evropskou judikaturu. Poslední, třetí kapitola teoretické části uvádí, jaké vládní a nevládní organizace zabezpečují ochranu spotřebiteli v České republice. Následně jsou zde vymezeny i instituce působící na evropské úrovni, které sdružují všechny členské státy Evropské unie. Evropské instituce jsou zde rozděleny podle toho, pod jakou organizaci spadají.

Druhou částí mé diplomové práce je část praktická, která má za úkol odpovědět na výše uvedené cíle, které jsem si stanovil. K tomu, abych zjistil, jaké faktory mohou ovlivnit spotřebitele při jeho nákupu pohonných hmot, jsem použil metodu dotazníku. Výsledky získané z dotazníkového šetření jsem následně analyzoval a získaná data interpretoval. Stejná metoda byla použita i na zjištění informace, zda spotřebitelé dostatečně znají svá práva na trhu

s pohonnými hmotami a zda vědí na koho se v případě potřeby obracet. V praktické části také analyzují současný český trh pohonných hmot a komparují ho s ostatními evropskými zeměmi, které jsou členy Evropské unie. Má diplomová práce také pojednává o činnosti České obchodní inspekce. Poukazují zde, jaké sankce obdržely čerpací stanice v roce 2015 a také analyzují výsledky této organizace za rok 2014. Finální kapitola mé práce poukazuje na zjištěné problémy a zavádí návrhy, které by mohly přispět ke zlepšení současné situace na poli ochrany spotřebitele.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ

K úspěšnému zvládnutí diplomové práce je zapotřebí si vymezit základní pojmy, které s tímto tématem souvisejí. Díky tomu můžeme následně detailněji pochopit veškerou problematiku, která se váže k ochraně spotřebitele na trhu s pohonnými hmotami. Ochrana spotřebitele je pojem, který je definován, jak v národním, tak i mezinárodním formátu. Proto je nutné věnovat pozornost oběma formátům.

1.1 Spotřebitel

Spotřebitel v mé diplomové práci bude považován za jeden z nejdůležitějších pojmů, a proto veškerá má pozornost bude věnována právě jemu. Definice spotřebitele byla donedávna obsažena v zákoně č. 40/1964 Sb. občanský zákoník (dále je „občanský zákoník“) v § 52 odst. 3. Dle tohoto ustanovení je za spotřebitele považována fyzická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání (zákon č. 40/1964 Sb. občanský zákoník, § 52 odst. 3).

Nově je spotřebitel definován zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, (dále jen „nový občanský zákoník“, resp. „NOZ“), který v § 419 uvádí: „Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání, uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná“.

Veřejnoprávní definici spotřebitele vymezuje zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. § 2 odst. 1, písm. a), ho vymezuje; jako fyzickou osobu, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

Publikace od Pelikána a Bohůnkové definuje spotřebitele, jako osobu, která něco spotřebovává, nebo konzumuje. Máme na mysli osobu, která využívá finální produkty a služby, které užívá pouze pro vlastní spotřebu a není jejím předmětem podnikání. Spotřebitel se může vyskytovat na trhu jako jednotlivec, instituce, nebo skupina jednotlivců v roli jednotlivce. Za spotřebitele považujeme fyzickou, právnickou osobu i podnikatele, ale je nutné zohlednit podmínky, za jakých spotřebitel na trhu vystupuje (Pelikán a Bohůnková, 2006, 11).

1.2 Podnikatel

Podnikatel je jedna ze stran v právním vztahu při koupi, nebo prodeji movité, nemovité věci spotřebitelem. Za podnikatele můžeme považovat fyzickou osobu, nebo právnickou osobu,

ale také třeba stát. Podnikatelem může být osoba, která vykonává svou podnikatelskou činnost. Tato činnost je definována v zákoně, jako soustavná činnost prováděna samostatně podnikatelem vlastním jménem a na vlastní odpovědnost, za účelem dosažení zisku a za podmínek stanovených tímto zákonem (§ 2 zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání, ve znění pozdějších předpisů).

Za podnikatele NOZ považuje dle § 420, každou osobu, která samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku. Následující § 421 dodává, že za podnikatele se považuje také osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní, nebo obdobnou činností při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem na účet podnikatele. Aby mohl podnikatel provozovat svou podnikatelskou činnost v souladu se zákonem je zapotřebí dodržet ustanovení § 421 NOZ, které říká, že podnikatel musí být zapsán v příslušném obchodním rejstříku. Za jakých podmínek může být podnikatel zapsán v tomto rejstříku už nenalezneme v NOZ, ale v jiném zákoně. Tento paragraf také pojednává o tom, že podnikatel svou činnost musí provozovat pouze na základě platného uděleného živnostenského, nebo jiného oprávnění. V případě, že podnikatel nemá svou obchodní firmu a jedná pouze v právních vztazích svým jménem musí se k němu připojit dodatky, které charakterizují blíže jeho osobu nebo obchodní závod a tyto informace nesmí být klamavé (zákon č. 89/2012 Sb. nový občanský zákoník § 422).

Dříve šlo použít na tuto problematiku zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník (dále jen „obchodní zákoník“), který je nově nahrazen zákonem č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích.

Koupě a prodej patří mezi nejzákladnější a nejčastější typy právního vztahu mezi těmito výše uvedenými subjekty. Tyto strany můžeme také označovat jako prodávajícího (dodavatele, neboli podnikatele) a kupujícího (spotřebitele). Subjekty v takovém to právním vztahu uzavírají mezi sebou kupní smlouvu.

Ondřej a kol. (2013, s. 23) píše, že v účinné právní úpravě je možné kontrahovat kupní smlouvu podle občanského zákoníku i podle obchodního zákoníku v případě, že předmětem koupě je věc movitá. Pokud je předmětem koupě věc nemovitá, může být kupní smlouva uzavřena jen v režimu občanského zákoníku. Dnem účinnosti NOZ se odstraňuje použití výše uvedených právních předpisů a umožňuje řešit kupní smlouvu právě jen podle nového občanského zákoníku.

Zákonodárce oproti předcházející legislativě opouští od formálního hlediska veřejnoprávního oprávnění k provozování podnikatelské činnosti, ale stanovuje hledisko fakticity, tj. pokud se někdo chová takovým způsobem, že má záměr soustavně získávat zisk, musí být považován za podnikatele ať už má „veřejnoprávní licenci“ k provozování takové činnosti, či nikoliv (Ondřej J. a kolektiv, 2013, s. 20)

V tomto pododdíle jsem se již začal zabývat pojmy prodávající a kupující, a proto by bylo vhodné si je definovat a získat přehled jaká mají práva a povinnosti. Proávající se zavazuje, že odevzdá kupujícímu věc, která je předmětem koupě a umožní mu nabýt vlastnické právo k dané věci. Kupující se zavazuje, že danou věc převezme a zaplatí prodávajícímu kupní cenu. Pokud není dohodnuto ve smlouvě jinak, tak tyto subjekty své povinnosti plní současně (§ 2079 zákona 89/2012 Sb., občanský zákoník).

1.3 Spotřebitelská smlouva

Spotřebitelská smlouva je z právního hlediska definována jako dvoustranný právní úkon, který vzniká mezi spotřebitelem a dodavatelem, neboli podnikatelem. Aby byla tato smlouva považována za právoplatnou musí být přímo adresována a předmět této smlouvy musí být dovolený, tedy v souladu s právním řádem České republiky. Forma spotřebitelské smlouvy není zvláštním způsobem vyžadována.

Ondřej a kol. (2013, s. 25) ve své publikaci poukazuje na formu spotřebitelské smlouvy a to, že: *„Je třeba však zdůraznit, že zatímco občanský zákoník stíhá nedodržení zákonné formy právního úkonu (smlouvy) absolutní neplatností (§ 40 odst. 1 ObčZ), nový občanský zákoník se staví k zákonné formě podstatně benevolentněji, když stíhá nedodržení zákonné formy pouze relativní neplatností“*. Zde autor popisuje jednu ze základních změn, která se projevila dnem účinnosti NOZ, kdy subjekt právního vztahu se může ve lhůtě tří let dovolávat neplatnosti právního jednání, které bylo způsobené nedodržením zákonné formy. V případě relativní neplatnosti daná smlouva zůstává pořád platná do doby, než subjekt začne namítat vady smlouvy.

Definice spotřebitelské smlouvy dříve byla obsažena v § 52 odst. 1 občanského zákoníku, jako smlouva kupní, smlouva o dílo, případně jiné smlouvy, pokud smluvními stranami jsou na jedné straně spotřebitel a na druhé straně dodavatel (§ 52 odst. 1 občanského zákoníku).

Nový občanský zákoník ve svých jednotlivých ustanoveních vypouští pojem spotřebitelská smlouva a nahrazuje ho v závazkové části ustanovením o závazcích ze smluv uzavíraných

se spotřebitelem. Ondřej a kol (2013, 28) uvádí, že nový občanský zákoník ve svých ustanoveních zavádí legislativní zkratku „spotřebitelská smlouva“ v § 1810 NOZ, že „*Ustanovení tohoto dílu se použijí na smlouvy, které se spotřebitelem uzavírá podnikatel (dále jen „spotřebitelské smlouvy“)* a na závazky z nich vzniklé“.

V běžné praxi lze nejčastěji za spotřebitelskou smlouvu považovat smlouvu kupní, ale existuje i další řadu smluv, které svými znaky náleží do této skupiny. Jedná se například o smlouvu o poskytnutí spotřebitelského úvěru, smlouvu o dílo, nebo také i o některé typy nepojmenovaných smluv.

1.4 Trh

Poslední pojem, který je zapotřebí si definovat je samotný trh. Má diplomová práce se zabývá tímto pojmem, protože mým předmětem bádání je spotřebitel na trhu s pohonnými hmotami. Na trhu vystupují dva subjekty a to prodávající a kupující. V současné době existuje řada definic trhu, avšak dle mého názoru nejlépe tento pojem vystihují autoři Kotler a Bes (2005, s. 38), kde definují: „*Trh je soubor osob, které aktuálně nebo potencionálně uspokojují v určitých situacích daným výrobkem či službou jednu nebo několik potřeb*“. Jak lze z uvedené definice vidět, hlavním cílem trhu je uspokojování potřeb a to spotřebitelů, ale i ostatních subjektů trhu, jako jsou třeba podnikatelé. Na trhu se vždy setkáváme s konkrétní nabídkou a poptávkou výrobků a služeb v různém cenovém rozmezí. Každý jedinec má svůj kapitál na daném trhu a je pouze na něm, jak sním naloží a jakým způsobem uspokojí své potřeby. V mé diplomové práci spotřebitel uspokojuje své potřeby na trhu s pohonnými hmotami pomocí čerpacích stanic.

2 PRÁVNÍ ÚPRAVA OCHRANY SPOTŘEBITELE A POHONNÝCH HMOT

V této kapitole si vymezím základní legislativní rámec, který se váže k mému tématu diplomové práce. K lepší přehlednosti a orientaci v jednotlivých zákonech si vymezím dvě podkapitoly, které se budou zabývat národními a evropskými právními předpisy.

2.1 Legislativní rámec ochrany spotřebitele v České republice

Právní úprava ochrany spotřebitele v České republice není jednotná, ale je rozprostřena do různých legislativních ustanovení. Ochrana spotřebitele v České republice je zakomponována jak v soukromém, tak i ve veřejném právu.

Právní zakotvení ochrany spotřebitele v naší zemi sahá až do 90 let minulého století (Selucká M., 2008, s. 27). To následně potvrzuje i kniha Kotoučové a Švarce (2007, s. 7), kdy autoři uvádí, že zvýšená pozornost spotřebitelovi začala být věnována po roce 1989 z důvodu dřívějších dob, kdy obchod byl řízen centrálně a spotřebitel považován za statickou jednotku, která konzumovala plánovanou produkci. Pokud bychom hledali úplný počátek právního zakotvení spotřebitele, tak za základní kámen lze považovat římské právo a pak následně rakouský zákoník z roku 1811.

Mezi další zákony, které se zabývali dříve spotřebitelem a jeho ochranou řadíme živnostenský řád z roku 1859 pro zemi Českou a Moravskoslezskou. Po roce 1949 se právní úpravou spotřebitelem zabýval zákon o vnitřním obchodě a největší a nejucelenější úprava pak posléze byla obsažena v občanském zákoníku v roce 1964 (Kotoučová a Švarc, 2007, s. 7).

V roce 1991 byl přijat zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, který, kromě jiného, přinesl dvojkolejnost právní úpravy závazkových vztahů. Ta vzniká v důsledku, že vybrané právní vztahy lze interpretovat jak pomocí občanského tak obchodního zákoníku (Salač, Wald a kolektiv, 2011, s. 46).

Za další důvod, proč došlo ke značnému rozvoji právní úpravy spotřebitele v České republice lze považovat vliv okolních evropských států. Ti všichni se snažili, aby spotřebitel, jako to slabší strana v právním vztahu měla zabezpečenou zvýšenou právní ochranu. Po vstupu České republiky do Evropské unie se naše země zavázala přijmout řadu směrnic a nařízení, které velmi ovlivnily české zákonodárce při vytváření platné právní úpravy vztahující se ke spotřebitelovi a jeho ochraně.

Aktuální legislativa ochrany spotřebitele

V současném právním řádu České republiky je ochrana spotřebitele zabezpečována mnoha zákonnými ustanoveními. Část ochrany spotřebitele lze nalézt i v Listině základních práv a svobod, která je součástí ústavního pořádku České republiky. Spotřebitelovi, jako každému dalšímu jedinci tato listina zabezpečuje řadu základních práv, jako jsou třeba ochrana zdraví, svobodné sdružování, nebo právo na soudní ochranu.

Následující ochranu poskytuje právní předpis nižší právní síly, a to zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění. Po obsahové stránce lze tento předpis zařadit do veřejnoprávní oblasti práva. V zákoně se často setkáváme s odkazujícími normami na zvláštní zákony, a to na například v oblasti zdravotnictví, potravinářství, nebo tabákových výrobků (Kotoučová a Švarc, 2007, s. 8). Aby tento zákon byl platný a účinný, musel být harmonizován s právem Evropské Unie. Ochrana slabší straně, tedy spotřebitelovi v dnešní době může poskytovat ještě také občanský zákoník, který se použije na případy, které se staly v době jeho platnosti. Zákon upravuje odpovědnost za vady, garantuje spotřebitelovi zákonem stanovenou lhůtu záruky, nebo i případy zvláštní odpovědnosti.

Za nejvýznamnější právní předpis, který nyní pozbyl platnosti, ale na některé případy může být stále účinný považují zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník. Za zmínku stojí i zákon č. 526/1990 Sb., o cenách v platném znění (dále jen „zákon o cenách“), který svou povahou řadíme mezi veřejnoprávní předpis a spotřebitelovi garantuje zásadu poctivosti a informovanosti.

Jiná ochrana byla spotřebiteli poskytována také zákonem č. 59/1998 Sb., o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku, v platném znění. Zákon definoval některé ze základních pojmů, jako je například výrobce a jeho základní práva vůči spotřebitelovi a spotřebitel dle ustanovení tohoto zákona mohl namítat škody způsobené výrobcem. Tento zákon byl k 1.1. 2014 zrušen a nahrazen NOZ.

Nové změny týkající se ochrany spotřebitele přicházejí dne 1.1.2014, kdy se stává účinný nový občanský zákoník. Celá soukromoprávní ochrana spotřebitele, obsažená ve starém občanském zákoníku je přenesena do NOZ a to především zvláštní druh spotřebitelských smluv, které jsou obsaženy v § 52 a násl. občanského zákoníku. Nyní ji tedy nalezneme v § 1810 až § 1867 NOZ. V těchto ustanoveních jsou upraveny obecně zakázané ujednání spotřebitelských smluv, spotřebitelské smlouvy uzavírané distančním způsobem, smlouvy uza-

vírané mimo obchodní prostory, nebo smlouvy vztahující se k dočasnému užívání ubytovacího zařízení nebo jiné rekreační služby. Následně pak bylo zařazeno do § 2158 až § 2174 NOZ úprava evropeizovaných obecných smluvních typů, které obsahují vybrané aspekty kupní smlouvy uzavřené spotřebitelem, nebo zvláštní ustanovení týkající se zhotovení věci na zakázku. Nově se lze v NOZ setkat i se smlouvy o zájezdu v § 2521 až § 2547 NOZ (Večeřa, 2013, s. 210).

Nový občanský zákoník dnem své účinnosti ruší zákon č. 59/1998 Sb., o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku, ve znění pozdějších předpisů a bude součástí platné právní úpravy v § 2939 až § 2943 NOZ. Zároveň ruší i zákon č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě a o změně souvisejících zákonů (Večeřa, 2013, s. 210).

Já osobně si myslím, že přijetí NOZ nepřineslo spotřebiteli žádnou zvýšenou právní ochranu, protože již dříve byla součástí unijního práva. NOZ na to odkazuje v § 3015, který vyjadřuje, že nový občanský zákoník zpracovává příslušné právní předpisy Evropské unie.

Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů, kdy tato lhůta u kupní smlouvy začíná běžet dnem převzetí zboží, nebo pokud se jedná o smlouvu na poskytování služeb, lhůta začíná běžet ode dne uzavření smlouvy. Ještě bych rád podotkl, že spotřebitel má v rámci nové právní úpravy dle § 1811 odst. 2 NOZ právo, aby podnikatel poskytl spotřebiteli veškeré potřebné údaje související s uzavíraným závazkovým vztahem. Změnu přináší NOZ v § 1830, kdy spotřebitel může odstoupit od smlouvy pomocí vzorového formuláře, který mu byl doručen současně se zbožím od podnikatele. Je dobré vědět, že v případě spotřebitel bude chtít vrátit zboží zpět podnikateli ve lhůtě 14 dnů za dodržení lhůty se považuje den odeslání a ne den přijetí zboží podnikatelem (zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník).

Myslím si, že nový občanský zákoník znatelně neovlivnil ochranu spotřebitele, protože jednotlivá ustanovení, která jsou obsažena v NOZ již dříve byla součástí jiných právních předpisů. Došlo pouze k jejich přesunu do jednoho právního předpisu a to NOZ.

NOZ se snaží ve svých právních předpisech především chránit spotřebitele ve smlouvách, které jsou uzavírány na dálku, nebo byly uzavřeny mimo prostory obvyklé k podnikání.

Existují však kritici, kteří se ztotožňují s původním plánem, a to že ochrana spotřebitele neměla být součástí nového občanského zákoníku, ale nýbrž jen upravena zvláštním zákonem, jak to bylo plánované v usnesení vlády České republiky č. 345 ze dne 18.4.2001.

2.2 Legislativní rámec spotřebitele v právu Evropské unie

Ochrana spotřebitele v právu Evropské unie je v dnešní době velmi důležitá, protože čím dál častěji spotřebitelé uspokojují své potřeby ze zahraničních trhů, ať už kvůli lepší ceně, nebo většímu spektru výrobků, nebo služeb.

Českou republiku začal proces harmonizace práva Evropské unie zajímat již několik let před oficiálním začleněním našeho státu mezi ostatní právoplatné členy Evropské unie. Česká republika vstoupila do tohoto integračního uskupení v roce 2004.

Česká republika se svým členstvím zavázala, že splní veškeré povinnosti, které jí ukládá Evropská unie, včetně právních úprav týkajících se ochrany spotřebitele. Naše země musí zabezpečit, aby jednotlivé směrnice a nařízení vydané evropskou unií byly v souladu s právním řádem České republiky. Je nutné si uvědomit, že právo Evropské unie je nadřazeno právnímu řádu České republiky a v případě, že by nějaké právní normy odporovaly právu Evropské unie, obdržela by naše země značné sankce.

V literatuře od Sekery (2013, s. 155) je uveden význam směrnic komunitárního práva ve vztahu ke spotřebitelovi takto: „*Směrnice musí být bezpodmínečně harmonizována, z tohoto důvodu neposkytuje členským státům žádnou možnost pro její změnu, modifikaci, nebo jinou úpravu v podmínkách příslušného právního pořádku. Maximální harmonizací může evropská legislativa výrazně zhoršit ochranu spotřebitele právě tam, kde národní právo konkrétního členského státu doposud poskytovalo vyšší právní ochranu, jak právo Evropské unie*“.

Za základ evropského práva upravující problematiku spotřebitele můžeme považovat příslušná ustanovení obsažená v primárním právu Evropské unie. Primární právo obsahuje veškeré zakládací smlouvy ve znění pozdějších změn a dodatků, protokoly k těmto smlouvám, Listinu základních práv Evropské unie a obecné uznávané právní zásady, jako je třeba *pacta sunt servanda* (Večeřa, 2013, s. 33).

Ochrana spotřebitele je obsažena v sekundárním právu Evropské unie, které zahrnuje nařízení, směrnice, doporučení a stanoviska. Všechny formy jsou vydávány k potřebnému výkonu pravomoci Evropské unie.

Na webových stránkách Ministerstva průmyslu a obchodu (2011) lze nalézt aktuální evropské směrnice, které se vztahují k ochraně spotřebitele. Některé z nich nyní uvedu.

Velmi důležitá je směrnice 2006/114/ES o klamavé a srovnávací reklamě, která ve svém ustanovení zakazuje klamavou reklamu. Dle této směrnice za klamavou reklamu považujeme: *„reklamu, která jakýmkoliv způsobem včetně předvedení, klame nebo pravděpodobně může klamat osoby, kterým je určena nebo které zasáhne, a která pro svůj klamavý charakter pravděpodobně ovlivní jejich ekonomické chování, nebo která z těchto důvodů poškodí, nebo může poškodit jiného soutěžitele“* (MPO, © 2011).

Druhá směrnice uvedena tímto ministerstvem má číslo 200/13/ES o sblížení právních předpisů členských států týkajících se označování potravin, jejich obchodní úpravy a související reklamy. V ustanoveních této směrnice je zaznamenáno, že spotřebitel má právo, aby dostal veškeré informace o původu potravin, složení a jejich trvanlivosti. V případě, že spotřebitel chce požadovat náhradu za škodu, která mu vznikla v důsledku vady výrobku, použije se směrnice 85/374/EHS, která se tímto ve svém obsahu zabývá. Definuje kdo je především za tuto škodu odpovědný a za jakých podmínek ji lze vymáhat.

Na směrnici 85/577/EHS o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory se vztahují smlouvy, které byly uzavřeny v jiném prostoru, než je prostor firmy (na prezentačním zájezdu, v bytě spotřebitele). Směrnici lze použít pouze, pokud je předmětem smlouvy zboží nebo služby.

Další uváděná směrnice Ministerstvem obchodu a průmyslu poskytující ochranu spotřebiteli je směrnice o spotřebitelském úvěru 2008/48 ES, která ho chrání v případě uzavíraných úvěrových smluv. Výhodu této směrnice může spotřebitel pozorovat v povinném před smluvním i smluvním informačním minimu. Tzn., že spotřebitel je informován o změnách úrokové sazby, nebo o veškerých nákladech úvěru a také je mu poskytována garance, že může do 14 dnů od uzavření smlouvy odstoupit.

Následná směrnice 93/13/EHS o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách definuje smluvní podmínky obsažené ve vzorových smlouvách a vymezuje jejich nepřiměřenost. V případě, že jsou v rozporu se zásadou dobré víry, nebo značným způsobem působí v neprospěch spotřebitele, se považují za nepřiměřené. Podmínky, které se považují za nepřiměřené jsou obsaženy v příloze této směrnice. Spotřebitel je evropským právem chráněn také v případech, kdy dočasně využívá ubytovací zařízení, nebo dlouhodobé rekreační produkty díky směrnici 2008/122/ES a její implementační lhůta vypršela 23. února 2011. Jak jsem již zmiňoval dnes spotřebitel při své koupí často využívá i zahraniční země a proto je nutné chránit jeho práva. Tomu napomáhá směrnice 97/7/ES o ochraně spotřebitele v případě

smluv uzavřených na dálku. Její úprava se vztahuje na smlouvy, které uzavírají spotřebitel a dodavatel, kteří nejsou fyzicky ani současně přítomni. Stanovuje dodavateli povinnost poskytnout spotřebiteli potřebné informace o sobě a o prodávaném zboží. Musí také uvést adresu pro případnou reklamaci. Spotřebitel má právo bez udání důvodu odstoupit od smlouvy a to i bez udání důvodu ve lhůtě 7 dnů. Dodavatel se dle této směrnice musí spotřebiteli zavázat, že objednané zboží doručí spotřebiteli do 30 dnů.

Podobné situace řeší i směrnice 2000/31/ES o určitých aspektech služeb v informační společnosti, zejména elektronického obchodu v rámci vnitřního trhu, která se zabývá obchody prováděnými pomocí internetu. Pokud budou chtít spotřebitelé hájit své kolektivní zájmy před soudem v oblasti klamavé reklamy, nebo prodeje na dálku mohou na základě směrnice o žalobách na zdržení se jednání v ochraně zájmů spotřebitelů 2009/22/ES. Oprávněné subjekty v České republice, které mohou chránit tyto zájmy jsou sdružení českých spotřebitelů. Poslední směrnice je o nekalých obchodních praktikách 2005/29/ES, které přímo ovlivňují spotřebitele o obchodní transakci.

Právo Evropské unie má především za cíl poskytovat spotřebiteli jistotu, bez ohledu na to v jakém členském státě nakupuje své zboží a v případě že dojde k porušení jeho práv má možnost domáhat se nápravy u příslušné instance (Houdek, 2007, s. 87).

2.3 Legislativní zakotvení pohonných hmot v českém a unijním právu

Právní úprava pohonných hmot je dána zákonem č. 311/2006 Sb., o pohonných hmotách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "zákon o pohonných hmotách"), který dle § 1 upravuje požadavky na složení jakosti pohonných hmot, prodej a výdej pohonných hmot, registraci distributorů pohonných hmot a evidenci čerpacích stanic pohonných hmot. Také vymezuje základní pojmy, jako jsou například pohonná hmota, motorový benzín, motorová nafta, biopaliva a další. Následně zákon definuje čím rozumí vozidlo, motorové vozidlo, čerpací stanici, nebo provozovatele čerpací stanice.

Za pohonnou hmotu dle zákona o pohonných hmotách lze považovat motorový benzín, motorovou naftu, zkapalněný ropný plyn, biopalivo, nebo stlačený a zkapalněný zemní plyn, pokud jsou určeny k pohonu motoru vozidla, nebo zvláštního vozidla. Pohonné hmoty lze prodávat jen v případě, zda splňují všechny požadavky na jakost a složení a jsou v souladu s českými technickými normami. Subjekt, který uvádí pohonnou hmotu do tržního oběhu je povinen doložit informaci o obsahu biopaliv v motorovém benzínu, nebo motorové naftě.

Tento údaj se uvádí na dodacích listech(zákon č. 311/2006 Sb., o pohonných hmotách, ve znění pozdějších předpisů).

Dle § 4 zákona o pohonných hmotách je výrobce, dovozce, distributor a provozovatel čerpací stanice povinen každoročně do 28. února odevzdat Ministerstvu průmyslu a obchodu České republiky souhrnnou zprávu o množství a složení pohonných hmot. Tato povinnost se vztahuje na palivo vyrobené, dovezené, vyvezené, nebo i prodané v kalendářním roce.

Pohonné hmoty mohou být v České republice prodávány pouze na čerpací stanici, která neodporuje § 5 zákona o pohonných hmotách. Musí se tedy jednat o čerpací stanici, která splňuje veškeré požadavky stanovené zvláštními právními předpisy, je v souladu s českými technickými normami a její provoz byl povolen kolaudačním rozhodnutím podle stavebního zákona. Existuje i možnost že čerpací stanice nemusí být stavbou, ale musí být její provoz v souladu s ustanovením § 5 odst. 2 zákona o pohonných hmotách ale musí splňovat následující podmínky:

1. Nesmí se nacházet v ochranném nebo bezpečnostním pásmu plynárenského zařízení, ropovodu, umístěna v záplavovém území, nebo u zdroje přírodní minerální vody
2. Nesmí být zařízení v rozporu se stavebním zákonem
3. Musí být dostatečně chráněno před bleskem
4. Prokáže, že pracoviště je zásobeno pitnou vodou v dostatečném množství pro poskytnutí první pomoci
5. Prokáže nepropustnost manipulačních ploch
6. Zajistí zneškodnění odpadních vod v souladu s příslušným povolením
7. Splní podmínky pro zajištění vybavení čerpací stanice
8. Prokáže, že čerpací stanice je certifikována jako celek, je zajištěna protipožární ochrana a ochrana života a zdraví osob
9. Musí zajistit nepřetržitou ochranu, aby nedocházelo k neoprávněnému nakládání s čerpací stanicí
10. Musí mít vypracované a schválené plány vodoprávním úřadem v případě havárie
11. Prokáže, že nadzemní čerpací stanice jsou provedeny z nehořlavých a odolných hmot
12. Musí mít zajištěný dostatečný počet sil a prostředků potřebný k uhašení požáru a k ochraně svého okolí (zákon č. 311/2006 Sb., o pohonných hmotách, § 5 odst. 2)

Provozovatelé čerpacích stanic v České republice jsou vázáni povinností být zapsáni v evidenci čerpacích stanic, která je vedena Ministerstvem průmyslu a obchodu České republiky.

Tato evidence má elektronickou podobu a je k ní umožněn dálkový přístup. Z obsahového hlediska v evidenci vyčteme údaje o vlastníku čerpací stanice, popis čerpací stanice a datum uvedení stanice do provozu.

Pohonné hmoty mohou být spotřebitelovi poskytovány nejen pomocí čerpacích stanic, ale i distributory pohonných hmot. Za distributora lze považovat subjekt, jehož činnost byla schválena celním úřadem a musí být bezúhonný a v posledních třech letech neporušila daňové, nebo celní předpisy. V nedávné době ke všem těmto povinnostem přibyla ještě jedna, a to mít složenou kauci ve výši 20 000 000 Kč na účet celního úřadu. Ta má sloužit jako peněžitá záruka v případě, že by došlo k daňovým únikům, nebo jiné trestné činnosti (Zákon č. 311/2006 Sb., o pohonných hmotách ve znění pozdějších předpisů).

Zákon o pohonných hmotách ve svých ustanovení často odkazuje i na zvláštní právní úpravu, a proto je nutné ji také zmínit. O standardech kvality paliv a jeho složení se nezabývá pouze zákon o pohonných hmotách, ale také zákon 356/2003 Sb., o chemických látkách a chemických přípravcích, ve změně pozdějších předpisů.

Spotřebitel se může také své ochrany domáhat i ve zvláštní zákon č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů, nebo zákon č. 353/2003 Sb., o spotřebních daních ve znění pozdějších předpisů.

Díky členství České republiky v Evropské unii je povinností naší země zabezpečit harmonizaci vnitrostátních zákonů s právními předpisy Evropské unie. Unijní právo problematiku pohonných hmot dříve upravovalo ve směrnici 98/70/ES o jakosti benzínu a motorové nafty a později tato směrnice byla nahrazena směrnicí novou a to 2003/17/ES.

Po dobu platnosti zákona o pohonných hmotách neustále docházelo k opakovaným daňovým únikům, a proto skupina poslanců předložila návrh na změnu tohoto zákona současně i zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání. Cílem těchto změn je vytvořit fungující trh s pohonnými hmotami bez daňových úniků a zpřísnit požadavky na distributory pohonných hmot. Novela zákona č. 234/2013 je nyní už účinná (Šebesta a Šubrt, © 2013).

3 ORGANIZACE ZABEZPEČUJÍCÍ OCHRANU SPOTŘEBITELE

Ochrana spotřebitele je v dnešní době velmi aktuální a diskutované téma, a proto existuje řada organizací, které se snaží spotřebitele chránit před nekalými praktiky podnikatelů.

3.1 Instituce poskytující ochranu spotřebiteli v České republice

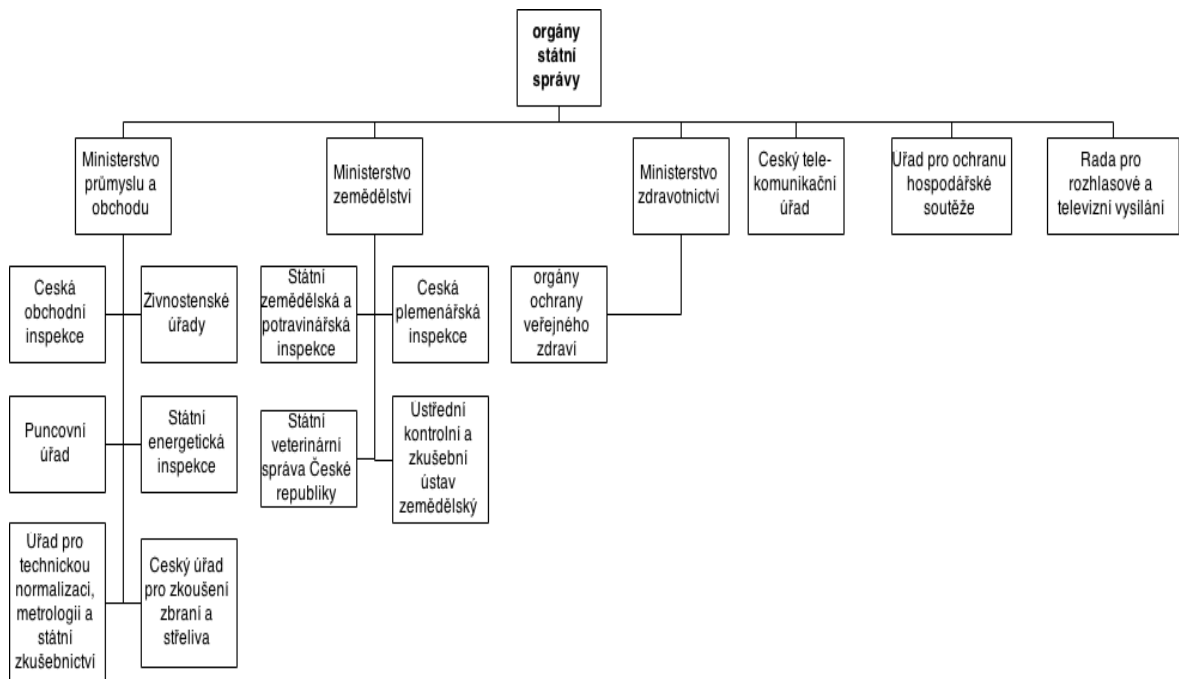
V České republice je ochrana spotřebitelovi poskytována právními normami, a to jak soukromoprávními, tak veřejnoprávními. Ve veřejnoprávních normách je hlavním aktérem stát, který ochranu spotřebiteli poskytuje prostřednictvím svých orgánů.

Jinak je tomu v soukromoprávní rovině, která je založena především na ochraně samotným spotřebitelem, nebo založenými organizacemi. V situaci, kdy je spotřebitel poškozen na svých právech a domáhá se ochrany sám na příslušném soudě a to jako jednotlivec, nebo prostřednictvím spotřebitelského sdružení (Sekera, 2013, s. 157).

Hulva (2006, s. 52) ve své publikaci uvádí, že dle jeho názoru je veřejnoprávní ochrana spotřebitele účinnější, než ochrana soukromoprávní. Důvodem, proč veřejnoprávní ochrana je účinnější, je že řízení může být zahájeno samotným spotřebitelem, nebo přímo státním orgánem, který se dozví, že došlo k porušení z některých práv. Další výhodou veřejnoprávního řízení lze spatřit v zásadě vyhledávací, kdy státní orgán je povinen si potřebné důkazy obstarat sám. Jinou výhodou vidí i v rychlosti samotného řízení, kdy v soukromoprávních sporech soudy samotný rozsudek protahují. Naopak autor za nevýhodu pro samotného spotřebitele uvádí, že veřejnoprávní řízení je tvořeno mnoha ustanoveními a spotřebitel se v nich může lehce ztratit.

Ochrana spotřebiteli může být poskytována na dvou úrovních a to na úrovni horizontální a vertikální, které mezi sebou navzájem souvisejí. Názorný příklad těchto rovin lze spatřit na obrázku číslo jedna.

Obrázek 1 Orgány poskytující ochranu spotřebiteli



Zdroj: Hulva. Právo ochrany spotřebitele, 2006

Z obrázku je patrné, že všechny složky se navzájem prolínají a doplňují. Je vždy nutné znát, jaký příslušný orgán má pravomoc danou věc projednat. V případě, že ji nemá, tak dochází k postoupení projednávané věci dalšímu orgánu. Rozsah daných pravomocí orgánu státní správy je vymezena zákonem č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, ve znění pozdějších předpisů.

V trestním řízení je ochrana spotřebiteli garantována především Ministerstvem vnitra České republiky, kterému jsou po sléze odpovědné orgány jako například policejní prezidium, krajská správa policie, nebo okresní ředitelství policie. Jiný ústřední orgán hájící zájmy ochrany spotřebitele v trestních věcech je Ministerstvo spravedlnosti České republiky a jeho podřízené orgány jako je nejvyšší státní zastupitelství, vrchní státní zastupitelství, krajské státní zastupitelství, nebo okresní zastupitelství. Poslední domáhající ochranou spotřebitele mohou být soudy, a to nejvyšší soud, vrchní soud, krajský soud, nebo okresní soud (Hulva, 2006, s. 55)

Instituce poskytující ochranu spotřebiteli v České republice mohou být dvojího typu a to:

1. Vládní organizace
2. Nevládní organizace

3.1.1 Vládní organizace ochrany spotřebitele

Do této oblasti řadíme instituce, které svou činnost vykonávají na základě pravomoci, která jí byla svěřena státem a tudíž je i jím financována.

Česká obchodní inspekce

Nyní se podíváme blíže na českou obchodní inspekci, protože právě ona v mé práci hraje velmi významnou roli. Česká obchodní inspekce (dále jen „ČOI“) byla ustanovena zákonem č. 64/1986 Sb., o české obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů. Dle tohoto zákona je ČOI definována jako orgán státní správy, který svou činností je podřízen ministerstvu průmyslu a obchodu. V čele ČOI stojí ústřední ředitel, který je odpovědný ministerstvu průmyslu a obchodu. Výkon pracovní činnosti ČOI je založen na kontrole právnických a fyzických osob, kteří prodávají, nebo dodávají výrobky a služby na vnitřní trh. Hlavní oblasti kontroly jsou:

1. Dodržení podmínek stanovených k zabezpečení jakosti zboží
2. Kontrola hygienické nezávadnosti provozu
3. Zda jsou k prodeji používaná měřidla, které odpovídají všem technickým standardům a právním předpisům
4. Kontrola dohodnutých, nebo stanovených podmínek a kvalita služeb
5. Zjišťování řádného značení výrobku, zda k nim je přiložen nějaký dokument
6. Sleduje, aby nedocházelo ke klamání spotřebitele

ČOI při svém výkonu práce se snaží zjistit veškeré nedostatky, které nejsou v souladu s příslušnými předpisy u kontrolovaných osob. V případě, že provozovatel nesplní některé z požadavků stanovených zákonem a ČOI tuto nesrovnalost odhalí, může vydávat různá opatření, aby zde došlo k co nejrychlejší nápravě. Zjištěné nedostatky odstraňuje tak, že kontrolovaný subjekt požádá, aby tuto vadu odstranil a vyměří mu určitou výši sankce, kterou musí zaplatit.

K tomu, aby zjistila zda jsou například pohonné hmoty v souladu se všemi standardy a normami, je oprávněna si odebrat vzorek k následnému přezkoumání (zákon č. 64/1986 Sb., o české obchodní inspekci).

Z hloubkového rozhovoru s pracovníkem ČOI jsem zjistil, jak probíhá kontrola na čerpací stanici. Pracovník ČOI se před zahájením kontroly prokáže platným průkazem, který obsahuje jeho jméno a identifikační číslo a seznámí obsluhu čerpací stanice o prováděné kontrole.

Obsluha je povinná zpřístupnit pracovníkům ČOI všechny prostory na čerpací stanici, aby mohli bez jakýchkoliv překážek danou kontrolu vykonat. Pokud bude kontrola na čerpací stanici zaměřena na kvalitu pohonných hmot obsažených v nádržích, tak si pracovník ČOI odebere 2 vzorky. Vzorky jsou odebírány do vlastních sklenic ČOI a ihned po dokončení odběrů jsou zaplombovány. Vzorky se odebírají dva, protože jeden je pro ČOI a druhý si nechává u sebe obsluha čerpací stanice. K odebraným vzorkům se po sléze vyhotoví protokol, který obsahuje popis látky, která byla odebírána, jakého dne a musí být podepsán dvěma pracovníky ČOI a obsluhy čerpací stanice, která byla při kontrole přítomna. Vzorek si nechává ČOI na své vlastní náklady vyhodnotit a zasílá podepsaný protokol majiteli čerpací stanice do jeho datové schránky. Zpravidla do týdne je vydán výsledek, se kterým je provozovatel čerpací stanice seznámen pomocí jeho datové schránky. V případě, že je výsledek pro provozovatele čerpací stanice kladný, může požadovat proplacení vzorku, který ČOI odebrala (rozhovor s pracovníkem ČOI).

Celní správa České republiky

Má diplomová práce se zabývá ochranou spotřebitele především na trhu s pohonnými hmotami, a proto je nutné zde zmínit i celní správu České republiky. Právní postavení celní správy je dáno zákonem 185/2004 Sb., o celní správě České republiky ze kterého je patrné, že je složeno z generálního ředitelství cel s celostátní působností, osmi celních ředitelství a 54 celních úřadů s uzemní působností. Nadřízený orgán celní správy je Ministerstvo financí České republiky. Úkolem celní správy je dohlížet clem při přechodu zboží mezi jednotlivými státy. Ve své působnosti samozřejmě poskytuje ochranu i spotřebiteli, kdy dohlíží, aby jeho práva nebyla odepřena a byl mu poskytován bezpečný výrobek, který nevykazuje znaky k ohrožení života, nebo zdraví spotřebitele. V mnoha případech spolupracuje s pracovníky ČOI (Zákon 185/2004 Sb., o celní správě České republiky).

Státní zemědělská a potravinářská inspekce

Tato organizace vykonává svou činnost především v oblasti potravin, tabákových výrobků a v zemědělství, kde zkoumá příslušné jakosti, řádné označení a zdravotní nezávadnost potravin. Nadřízeným orgánem této instituce je Ministerstvo zemědělství.

Hlavní náplní organizace je kontrola výrobků spadající do oblasti zemědělství a potravinářství. Tato kontrola je vykonávána v souladu se zákony č. 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích, zákonem č. 146/2002 Sb., o státní zemědělské a potravinářské inspekci, nebo zákona č. 552/91 Sb., o státní kontrole.

Kromě kontroly zdravotní nezávadnosti tato instituce také vykonává kontrolu správnosti označování obalů. Jednotlivé potraviny, nebo jiné suroviny podléhající kontrole jsou vyhodnocovány vždy na základě odebraných vzorků ve specializovaných laboratořích.

Státní veterinární správa

Cílem státní veterinární správy je ochraňovat spotřebitele před nebezpečnými produkty živočišného původu a zároveň se tato organizace snaží dohlížet, aby nedocházelo k týrání zvířat na území České republiky. Zákon, který udává působnost této organizace je zákon č. 166/1999 Sb., zákon o veterinární péči.

3.1.2 Nevládní organizace ochrany spotřebitele

Nevládní organizace ochrany spotřebitele v České republice mají za cíl chránit spotřebitele před nezákonnými praktiky různých podnikatelů a jiných subjektů a zároveň se snaží posilovat jejich práva na trhu. Nevládní organizace zpravidla spotřebitelům poskytují pomoc při řešení různých spotřebitelských sporů a nabízí jim možnost nechat se informovat o svých právech v této oblasti.

V současné době lze v České republice objevit mnoho organizací tohoto typu, ale ne všechny stále fungují, nebo poskytují opravdovou pomoc spotřebiteli.

Sdružení českých spotřebitelů

Sdružení českých spotřebitelů bylo založeno v roce 1990 s cílem poskytovat ochranu spotřebitelských zájmů v České republice. V roce 2014 z důvodu NOZ se stává právnickou osobou vedenou jako ústav. V současné době má sídlo v Praze. V čele sdružení stojí ředitel Ing. Libor Dupal. Za cíl své činnosti si sdružení klade, aby spotřebitel byl informován o svých právech, přijímal stížnosti a podněty občanů a napomáhal k jejich řešení a také se snaží působit na orgány a organizace zabezpečující funkci vnitřního trhu. S výsledky své činnosti seznamuje různé organizace a státní správu a modeluje návrhy se změnami, které by usnadnily práci samotným organizacím, tak i poskytovaly větší ochranu spotřebiteli (Sdružení českých spotřebitelů, © 2015).

Já osobně shledávám velkou výhodu této organizace, že se snaží řešit spory mimosoudním řešením. Často takové řízení je mnohem rychlejší a efektivnější a navíc dochází k částečnému uspokojení potřeb na obou stranách sporu. Pro mnoho spotřebitelů je tato organizace velmi známá, protože se snaží neustále zviditelňovat pomocí přednášek, školení a kurzů.

Sdružení obrany spotřebitelů

Sdružení obrany spotřebitelů je nestátní nezisková organizace, která se snaží poskytovat ochranu spotřebitelům po celém území České republiky. Funkce této organizace spočívá v bezplatném poskytování právních rad. Spotřebitel může se svým problémem přijít přímo do některé z poraden. Tyto poradny lze nalézt na webových stránkách této organizace. V olomouckém kraji jsou například v městech Olomouc, Prostějov a Šumperk. Spotřebitelé se na sdružení českých spotřebitelů mohou obracet v případě problému s reklamací, vrácení poštovního, nebo i v případě práva odstoupení od smlouvy.

Veliký přínos této organizace je v dostupnosti právního poradenství, protože to může být poskytováno jak jsem zmiňoval pomocí kamenných poraden, telefonických nebo prostřednictvím mailu (Sdružení obrany spotřebitelů, © 2015).

Občanské sdružení spotřebitelů TEST

Občanské sdružení spotřebitelů vzniklo v roce 1992 a v současné době je vydavatelem časopisu dTest. Tato organizace se snaží spotřebitele varovat před vadnými, nebo nebezpečnými výrobky na základě jimi vyhodnocenými testy, které jsou vyplňovány nezávislými lidmi. Všechny testy probíhají v odborných laboratořích a zkušebnách, pomocí vyškolených pracovníků. Všechny výsledky testů lze nalézt na internetovém portále www.dtest.cz.

Aby tato instituce zajistila úplnou objektivnost při svém testování výrobků nikdy si testované vzorky nebere od výrobců, ale obstará si je jako běžný spotřebitel, tedy si je koupí. Pro spotřebitele je velmi užitečná funkce kalkulačka, kterou nalezneme přímo na jejich webových stránkách a slouží k tomu, že dokáže srovnat spořicí účty, mobilní tarify, délku splacení úvěru, nebo i soudní poplatky.

Kromě testování výrobku a následných vydávání recenzí v časopisu tato organizace dále spotřebitelům nabízí bezplatné poradenské služby v případě reklamací, poškození věci, nedodání věci, ale také v případě pojistných a leasingových smluv (dTest, © 2015).

Myslím si, že tento typ sdružení má velký potenciál a dokáže řádně informovat a chránit spotřebitele před vadnými, nebo životu nebezpečnými výrobky. Na stránkách www.nebezpecnevrobky.cz také uveřejňuje závadné výrobky, které mohou ohrozit život, nebo zdraví člověka.

Organizace je financována především ze zisku z prodaného časopisu dTest a své peníze používá na další a další výzkumy. Část finančních prostředků je této organizaci poskytována Ministerstvem průmyslu a obchodu České republiky.

Jediné co považují za negativum je, že o těchto testech málokdo ví. Bylo by dobré lépe propagovat toto sdružení a dostat ho tak do širšího podvědomí české společnosti. To samotná organizace ale nechce, protože se brání jakékoliv reklamě, protože si myslí, že by to mohlo ovlivnit jejich objektivní testování.

Spotřebitel Net

Úkolem této organizace je shromažďovat a následně šířit získané informace a posilovat tak ochranu spotřebitele a zároveň ho vzdělávat.

SGS

Spotřebitelé na trhu pohonných hmot také mohou využít služeb společnosti SGS, která sídlí v Praze. Hlavní činností SGS je inspekce, verifikace, testování a certifikace. Kromě pohonných hmot se tato společnost specializuje i na jiné oblasti, jako je potravinářský průmysl, automobilový průmysl, finanční služby, logistiku, veřejný sektor, stavebnictví, nebo logistiku.

Čerpací stanice mají díky této společnosti možnost nechat si pravidelně testovat kvalitu svých pohonných hmot a následně jim může být udělena pečeť kvality. Pečeť kvality je program, který je uskutečňován pomocí inspekčních aktivit na čerpacích stanicích. Spotřebitelé tak mohou na základě udělených pečeti čerpacím stanicím si být jistí, že tankují dlouhodobě kvalitní palivo.

Dříve se spotřebitelé mohli setkat s tímto logem pečeti, které garantovalo spotřebiteli kvalitní pohonné hmoty.

Obrázek 2 Dřívější pečeť kvality pohonných hmot



Zdroj: Dobrá pumpa, ©2015

Od roku 2010 se používá nová ochranná známka pečeti kvality, která informuje spotřebitele o kvalitní pohonné hmotě na čerpací stanici. Je dobré vědět, že pokud čerpací stanice obsahuje ještě staré logo, již není nadále pod dohledem této organizace.

Obrázek 3 Platná pečeť kvality



Zdroj: Dobrá pumpa, ©2015

V současné době jsou držitelem pečeti kvality tyto čerpací stanice: Benzina, Čepro, OMV, Shell, Globus, Unipetrol, Auto Jarov, ADW AGRO, TESCO (Dobrá pumpa, © 2015).

V České republice lze nalézt i některá další sdružení a organizace zabývající se spotřebitelem, ale nejsou příliš rozsáhlá. Jedná se spíše o regionální agentury v příslušných krajích, které se nespécializují pouze na spotřebitele, ale i na jiné oblasti.

3.2 Instituce poskytující ochranu spotřebiteli v právu Evropské unie

V mé práci jsem již uváděl, že ochrana spotřebitele v členských zemích Evropské unie je zakotvena v primárním a sekundárním právu Evropské unie. Důvodem, proč jsou normy unijního práva důležité pro český právní řád je, že jsou součástí platného právního řádu České republiky. Všechny normy práva EU ochrany spotřebitele lze rozdělit do dvou oblastí. První oblastí jsou normy spadající do oblasti ochrany zdraví a bezpečnosti spotřebitele a druhá popisuje normy, které chrání hospodářské zájmy spotřebitele (Hulva, 2006, s. 32).

Já osobně po následném prostudování problematiky ochrany spotřebitele v právu EU docházím k názoru, že všechny členské země se snaží vytvářet normy, které zvýší ochranu spotřebiteli na evropském trhu. Pro spotřebitele je dobré, že i nově přistupující země tuto otázku považují za velmi důležitou.

Nyní už víme, že spotřebitel v rámci unijního práva je chráněn jeho normami. Následně se v této kapitole budu věnovat institucím, které spotřebiteli garantují jeho ochranu a v jakých případech se může na ně obracet.

V roce 1997 je založena evropská mimosoudní síť, neboli European Extra Judicial Network, která vykonává svou činnost v rámci EU. Do této sítě řadíme všechna kontaktní spotřebitelská centra všech členských krajín a také Norsko a Island. Úkolem této sítě je nahradit klasické soudní procesy spotřebitelských sporů a zkrátit je na minimum. Spotřebitel díky této síti může svou reklamaci předat pracovníkům této sítě, kteří mu napomůžou chránit jeho práva a získat tak pozitivní výsledek na řešeném sporu. Spotřebitel tak nemusí mít strach z neznalosti cizího jazyka, nebo zákonů jiné země. Aby získal veškerou ochranu této sítě a byl v daném sporu zastupován mu postačí vyplnit pouze univerzální formulář, který je dostupný ve všech úředních jazycích EU na webové stránce www.europa.eu (Sekera, 2013, s. 164)

3.2.1 Evropská komise a její orgány k ochraně spotřebitele

Evropská komise je považována za velmi důležitý orgán Evropské unie, protože v rámci své činnosti hájí zájmy unie jako celku. Úkolem této organizace je příprava evropských právních předpisů a rozdělování finančních prostředků do jednotlivých oblastí. V současné době se skládá z 28 komisařů. Každý komisař zde reprezentuje svou členskou zemi. Evropská komise má sídlo v Bruselu a Lucemburku (Europa, © 2015).

Generální ředitelství pro zdraví a ochranu spotřebitele (Directorate General Health and Consumers Protection)

Generální ředitelství pro zdraví a ochranu spotřebitele, svou činností spadá pod Evropskou komisi a funguje jako kontrola funkčnosti dozorových systémů v jednotlivých členských státech. Cílem generálního ředitelství je ochrana zdraví a bezpečnosti spotřebitele, ochrana ekonomických zájmů a veřejného zdraví. Pro zajímavost lze zmínit, že Česká republika má ve vedení této instituce svého zástupce v osobě Ladislava Miko (Česká justice, © 2015).

Evropská spotřebitelská poradní skupina

Organizace byla založena na rozhodnutí č. 2003/709/ES a svou povahou se jedná o poradní orgán pro spotřebitele. Spolupracuje s Evropskou komisí, kdy ji poskytuje různé rady a doporučení v otázkách ochrany spotřebitele na evropském trhu. Dále ji také informuje o všech spotřebitelských politikách v jednotlivých členských státech Evropské unie.

Evropské spotřebitelské centrum

Evropské spotřebitelské centrum svou činností a iniciativou bylo zřízené pod záštitou Evropské komise. Členské státy EU se svým členstvím zavázaly, že musí přijmout rozhodnutí Evropského parlamentu a rady č. 20/2004/ES z 8. prosince 2003, které přikazuje každému státu vytvořit evropské spotřebitelské centrum. Systém financování je v rukou evropské komise a každého členského státu, kdy komise jejich činnost financuje minimálně z 50 %. V současné době je toto centrum složeno ze dvou sítí, a to sítě evropských spotřebitelských center, které sloužily k poskytování informací a pomoci při zahraničních záležitostech a evropské mimosoudní sítě, která řeší spotřebitelské spory pomocí mimosoudního řešení. Každý členský stát má zřízené své spotřebitelské centrum, které spolupracuje s Evropskou komisí, ale také i s ostatními spotřebitelskými centry v jiných členských státech.

Cílem této organizace je ochraňovat spotřebitele na evropském trhu a vytvářet v něm jistotu, že zahraniční nakupování je bezpečné. Spotřebitel se může na evropské spotřebitelské centra obracet s jakýmkoliv službami od informací až po rozhodování sporů. V některých případech může spotřebitel kontaktovat prodejce právě pomocí tohoto centra, které se snaží dosáhnout kladného výsledku rozhodnutí. Výhodou těchto center je jejich bezplatnost. (Sekera, 2013, s. 166)

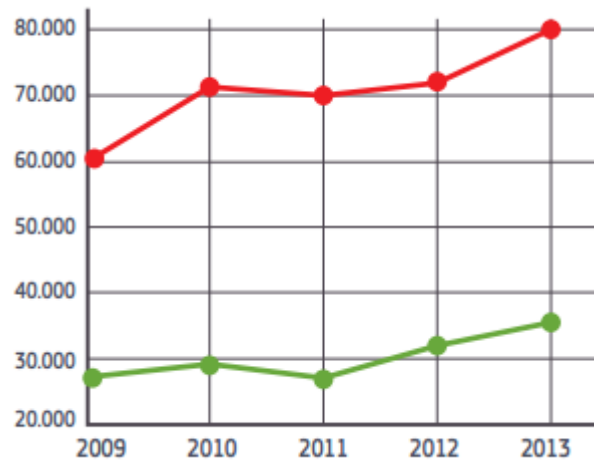
V České republice je zřízeno evropské spotřebitelské centrum, které je dostupné na internetové adrese www.evropskyspotrebitel.cz.

Sít' evropských spotřebitelských center (European Consumer Centres Network dále jen „sít' ECC Net“)

ECC Net byla založena v roce 2005 přičemž v současné době je koordinována evropskou komisí. Ve své činnosti velmi úzce spolupracuje s evropskými spotřebitelskými centry, které se nacházejí ve všech členských zemích EU, Norska a Islandu. Cílem této instituce je sdružovat tato centra a snažit se, aby mezi sebou spolupracovali a napomáhali tak k ochraně spotřebitele v rámci celé EU. Spotřebitel si může pomocí těchto center nechat bezplatně poradit se svým konkrétním problémem ve kterémkoliv členském státě EU. Rozpočet a financování těchto center je v rukou evropské komise a členských států. Výsledky této sítě pro spotřebitele jsou velmi pozitivní, protože v roce 2010 vyřešila více jak 71 000 případů (Sekera, 2013, s. 165).

Následující graf číslo jedna nám detailněji znázorní do jaké míry spotřebitelé členských zemí EU využívali sít' ECC Net.

Graf 1: Počet kontaktování a stížnosti spotřebiteli ECC net v letech 2009-2013



Zdroj: Evropská unie. 2015. [online]. http://ec.europa.eu/consumers/ecc/info-graphic/02_14_infograph-eccnet_2013.pdf

Na grafu číslo jedna červená křivka znázorňuje počet navázaní kontaktů mezi spotřebiteli a ECC Net mezi lety 2009-2013. Zelená křivka symbolizuje počet obdržených stížností sítí ECC Net.

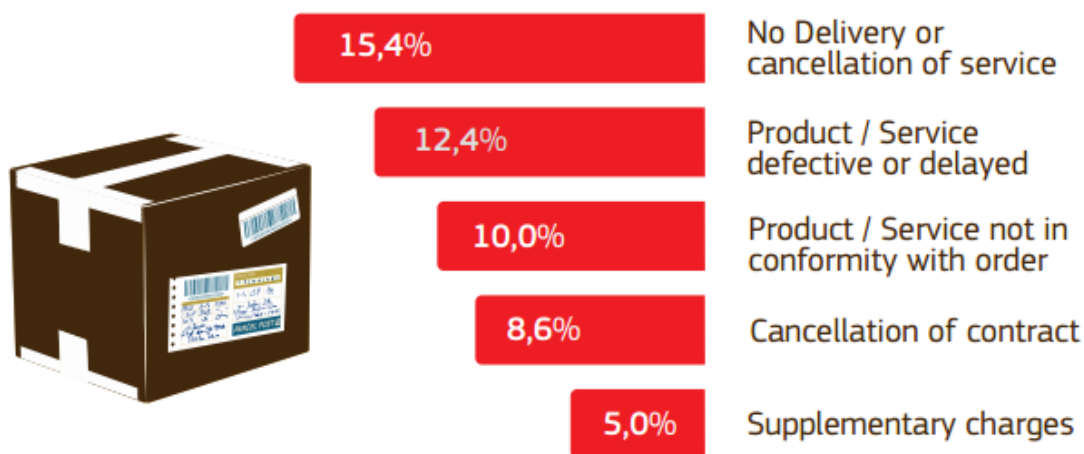
Jako první, se zaměřím na počet kontaktování. Na grafu můžeme vidět, že každým rokem spotřebitelé mnohem více využívají tento způsob své ochrany. Jedinou výjimkou je rok 2010-2011, kdy zde došlo k mírnému poklesu.

Nejvíce ECC Net spotřebitelé kontaktovali v roce 2013 a to v počtu 80 000. Při srovnání roku 2009 a roku 2013 je tento nárůst vyšší o 32,1 %.

Pokud se detailněji zaměříme na zelenou křivku, která nám znázorňuje stížnosti vydané spotřebiteli zjistíme, že i zde dochází k neustále se zvyšujícímu počtu. Jedinou výjimku lze zaznamenat v letech 2010-2011, kdy zde došlo k mírnému poklesu. Maximální hodnoty dosahuje sledovaný rok 2013 a to 37 000. Při srovnání této hodnoty s rokem 2009 dospějeme k výsledku že se jedná o téměř 18 % nárůst.

Abychom věděli na co nejvíce spotřebitelé si u této organizace stěžují nám poukáže graf číslo dva, který znázorňuje pět nejčastějších důvodů ke stížnostem.

Graf 2: Pět nejčastějších důvodů ke stížnostem spotřebiteli adresované ECC net



Zdroj: Evropská unie. 2015. [online]. http://ec.europa.eu/consumers/ecc/info-graphic/02_14_infograph-eccnet_2013.pdf

Graf číslo dva uvádí nejčastější důvody stížností ve sledovaných letech 2009-2013. Nejvíce si ve sledovaných letech spotřebitelé stěžovali u ECC Net na jejich objednávku, která jim nebyla doručena, nebo byla stornována a to ze strany dodavatele. Druhou nejčastější stížností je, že zboží, nebo služba je spotřebiteli doručena poškozena, tzn. že obsahuje nějaké vady, nebo je doručena později než bylo uvedené ve smlouvě mezi spotřebitelem a dodavatelem. Následující podaná stížnost se týkala výrobku, nebo služby, který neodpovídal objednávce, tedy smlouvě mezi spotřebitelem a dodavatelem. Čtvrtá stížnost pojednává o tom, že spotřebitelova objednávka byla stornována, aniž by to spotřebitel požadoval. Poslední sledovanou stížností je, že spotřebiteli po objednání zboží, nebo služby vznikly nadbytečné náklady spojené s dalšími poplatky, o kterých nebyl ve smlouvě seznámen.

Z webového portálu europa.com jsem zjistil, že stížnosti se ve 32 % týkali distančních smluv, 11 % národní legislativy, 10 % záruk, 8 % pasažérových leteckých práv a zbylých 39 % se týkalo ostatních práv (Evropská unie, © 2013).

Autor Sekera (2013, s. 169) ve své knize uvádí seznam odvětví, ve kterých nejvíce spotřebitelé podávají stížnosti. Dle něj jsou to následující: „v roce 2010 se nejvíce stížností týkalo dopravy a to ve výši 33,2%. Sektor rekreace a kultury měl až 23,7 % stížností, sektor restaurací, hotelů a jiné ubytování mělo 11,5 % stížností, sektor smíšeného zboží a služeb 9,6 %, zařízení domácnosti 5,8 %, komunikační služby 5,4 % a ostatní oblasti, jako např. oblečení a jídlo 10,8 %“.

3.2.2 Evropský parlament

Evropský parlament je organizace, jejíž cílem je chránit zájmy občanů jednotlivých členských zemí Evropské unie. Organizace je složena z poslanců, kteří jsou zde voleni na pět let a to samotnými občany své členské země. Úkolem Evropského parlamentu je projednávat a schvalovat s Radou právní předpisy EU, kontrolovat další orgán EU a podílet se na projednávání rozpočtu (Europa, © 2015).

Výbor pro vnitřní trh a ochranu spotřebitele (IMCO)

Otázky v oblasti ochrany spotřebitele v rámci Evropského parlamentu řeší právě výbor pro vnitřní trh a ochranu spotřebitele zvaný jako IMCO.

Tento výbor dohlíží nad legislativními pravidly Evropské unie pro volný pohyb zboží a služeb, volný pohyb pracovníků, celní politiku, vytváření norem a hospodářské zájmy spotřebitelů. Členové výboru dohlíží, aby v členských zemích Evropské unie nevznikaly žádné překážky, které by mohly bránit těmto svobodám. Aby spotřebitelé byli mnohem více informováni a nebyli poškozeni v důsledku právní neznalosti, také se členové snaží zjednodušovat právní úpravu (Europarl, © 2015).

3.2.3 Rada Evropské unie

Rada Evropské unie je složena z ministrů členských zemích. Ministři mají za úkol koordinovat politiku Evropské unie, schvalovat zákony EU, podepisovat dohody mezi členskými zeměmi, schvalovat rozpočet EU, rozvíjet zahraniční politiku, vytvářet obrannou politiku EU a spolupracovat se soudními a policejními orgány členských států (Europa, © 2015)

Rada pro zaměstnanost, sociální politiku, zdraví a ochranu spotřebitele

Celkem pod Radou Evropské unie funguje devět rad a v problematice ochrany spotřebitele je nejvýznamnější právě Rada pro zaměstnanost, sociální politiku, zdraví a ochranu spotřebitele.

Hlavní činností této organizace je vytváření kvalitních pracovních míst s vysokou úrovní sociální ochrany a ochrana spotřebitelských zájmů pro všechny občany členských států Evropské unie. Snaží se zvyšovat kvalitu života společnosti. Rada je složena z ministrů, kteří vždy odpovídají za určitou oblast, jako je například zaměstnanost, sociální politiku, ochranu spotřebitele, zdraví a rovné pracovní příležitosti (MPSV, © 2015).

3.2.4 Další spotřebitelské instituce

Evropská spotřebitelská organizace (The European Consumers Organisation, BEUC)

Zkratka BEUC pochází z francouzského slova Bureau Européen des Unions de Consommateurs. Organizace byla založena roku 1962 spotřebitelskými organizacemi ve státech Belgie, Lucemburska, Francie, Holandska, Itálie a Německa. V současné době tato organizace sídlí v Bruselu.

BEUC lze považovat za jednu z prvních lobbistických organizací, která jako jediná mohla ovlivňovat rozhodovací proces. Finanční prostředky tato organizace získává od svých členů a z grantů EU. Cílem BEUC je chránit práva spotřebitelů, informovat je, vzdělávat je a poskytovat jim právo na čisté životní prostředí. Dnes má tato organizace 40 členů, neboli národních nezávislých spotřebitelských organizací (Sekera, 2013, s. 167).

Generation Europe foundation („GEF“)

Tato instituce byla založena roku 1995 na základní myšlence, že mladí lidé představují perspektivní budoucnost pro samotné žití, práci a ekonomickou a politickou stabilitu. Z mnoha výsledků bylo dokázáno, že mladí lidé nemají dostatek informací o jejich právech a povinnostech v dnešním světě. Proto právě GEF začala po celém Evropě rozvíjet síť, která zapojuje mladé lidi do tohoto procesu. Z tohoto vyplývá, že hlavním cílem této skupiny jsou mladí lidé, kterým se snaží pomoci ve složitých otázkách týkajících se jejich budoucnosti. Dnes se tato organizace prezentuje, jako specialista na komunikaci s mladými lidmi (Sekera, 2013, 167).

Unie spotřebitelů (Consumers Union)

Unie spotřebitelů je svou povahou odbornou, nezávislou, neziskovou organizací, jejíž cílem je vytvářet spravedlivý a bezpečný trh pro všechny spotřebitele. Snaží se zvýšit jeho postavení na trhu, chránit jeho práva a zájmy. Tato instituce existuje již od roku 1936 a do podvědomí lidí se dostala pomocí reklam. Perspektivní stránku této organizací dodává fakt, že zaměstnává více jak sto zaměstnanců, a to především technických expertů, kteří testují jednotlivé výrobky a pak následně je analyzují a vydávají stanoviska (Sekera. 2013, 167).

Na evropské úrovni se lze setkat také s organizacemi jako, jsou asociace evropských spotřebitelů (AEC), evropská asociace pro koordinaci zastoupení spotřebitelů při normalizaci a další. Dále je dobré zmínit a vědět, že v současné době existují evropské internetové portály,

které poskytují informaci spotřebitelům a zároveň se je snaží vzdělávat. Jedná se o internetový portál DOLCETA, nebo spotřebitelský diář.

Internetový portál DOLCETA je složen ze zkratky Development of On Line Consumers Education Tools for Adults a funguje již od roku 2006 pod webovou stránkou www.consumerclassroom.eu. V portále se může spotřebitel seznámit se svými právy a povinnostmi, ale také může být vzděláván pomocí příslušných dokumentů, testů a aplikací. Výhodou tohoto portálu je, že je dostupný skoro ve všech úředních jazycích EU (Consumerclassroom, © 2015).

Druhý mnou zmíněný internetový portál se nazývá spotřebitelský diář. Jeho práce spočívá ve vytváření pomůcek pro mladé občany a studenty EU. Jeho činnost je vykonávána pod generálním ředitelstvím pro zdraví a ochranu spotřebitele a snaží se informovat mladé lidi o jejich právech a povinnostech v EU. Největší boom tento diář zažil v letech 2007-2008, kdy byl nabízen studentům do škol i s manuálem pro učitele a to vše bezplatně. V roce 2014 tento projekt byl zastaven Ministerstvem průmyslu a obchodu České republiky (dále jen „MPO“), kdy se rozhodlo ho nepodpořit. Své rozhodnutí podložilo, že projekt používá zastaralou tištěnou techniku a nesměřuje k trendům moderní doby a to dodávat tento diář studentům pomocí techniky (Generation Europe, © 2015).

Myslím si, že ke zrušení těchto podpůrných prostředků do škol nemělo dojít, protože poskytovaly studentům možnost seznámit se svými spotřebitelskými právy a to v rámci výuky a bezplatně.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 ANALÝZA ČESKÉHO TRHU POHONNÝCH HMOT

V současné době lze považovat český trh s pohonnými hmotami (dále jen „PHM“), za velmi rychle se rozvíjející a neustále se měnící. O problematice pohonných hmot v České republice můžeme slyšet denně v radiích, televizích, nebo jiných médiích, které nás obklopují. Většina české společnosti považuje za problém pohonných hmot jejich neustále se měnící ceny, a to především když dochází k jejich zvýšení. Já osobně hlavní problém PHM vidím v tom, že svou povahou patří do vyčerpatelných zdrojů a v důsledku globalizace a neustálé potřeby této látky, může nastat situace, kdy bude plně vyčerpána.

Je pravdou, že cena PHM na českém trhu se každým dnem mění. Důvody proč tomu tak je mohou být následující. Někteří analytici uvádějí, že růst cen PHM závisí na zahraniční burze s komoditami, na zásobách, ale také na každém státu, jakým způsobem koordinuje svůj trh.

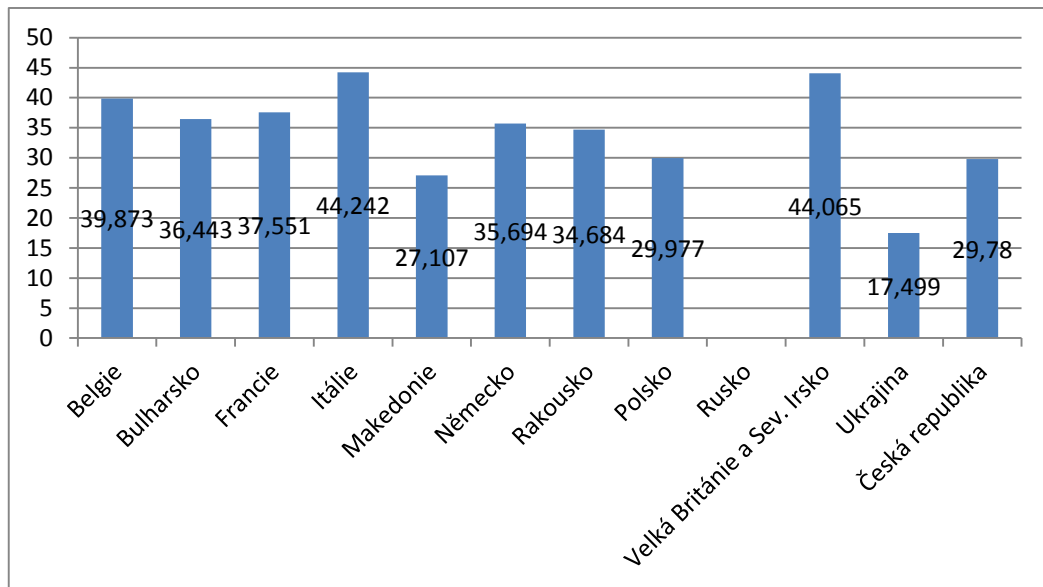
S cenou PHM mohou také silně zahýbat války v zemích, odkud je právě tato látka dovážena. Příkladem může být situace mezi Ukrajinou a Ruskem. I když Ukrajina není nějak zvlášť velkým producentem ropy na světovém trhu vede přes ní několik významných ropovodů, které zásobí například Slovensko, ale také část České republiky a v případě jejich odstávky může dojít k nárůstu cen PHM (novinky.cz, © 2014).

4.1 Komparace cen pohonných hmot v České republice s ostatními zeměmi v Evropě

V této podkapitole porovnáme jednotlivé ceny PHM s ostatními státy v Evropě a nastíním, kde mohou spotřebitelé nejlevněji tankovat pohonné hmoty. Všechny údaje jsou platné k 18. únoru 2015 a přepočítané dle aktuálního kurzu.

Za prvé porovnáme ceny benzínu naturalu 98 s ostatními evropskými zeměmi. Tento druh benzínu jsem si vybral, protože je v dnešní upřednostňován a levnější varianta naturál 95 je spíše na ústupu a se tankuje se jen do motorek a starších automobilů. Lze se setkat také ze situací, že některé čerpací stanice natural 95 už vůbec nenabízí. Příkladem tomu může být Německo, kde motorista nesežene tento druh benzínu. Výsledky jsou vyobrazeny v grafu číslo tři.

Graf 3 Srovnání cen naturalu 98 v evropských zemích v CZK



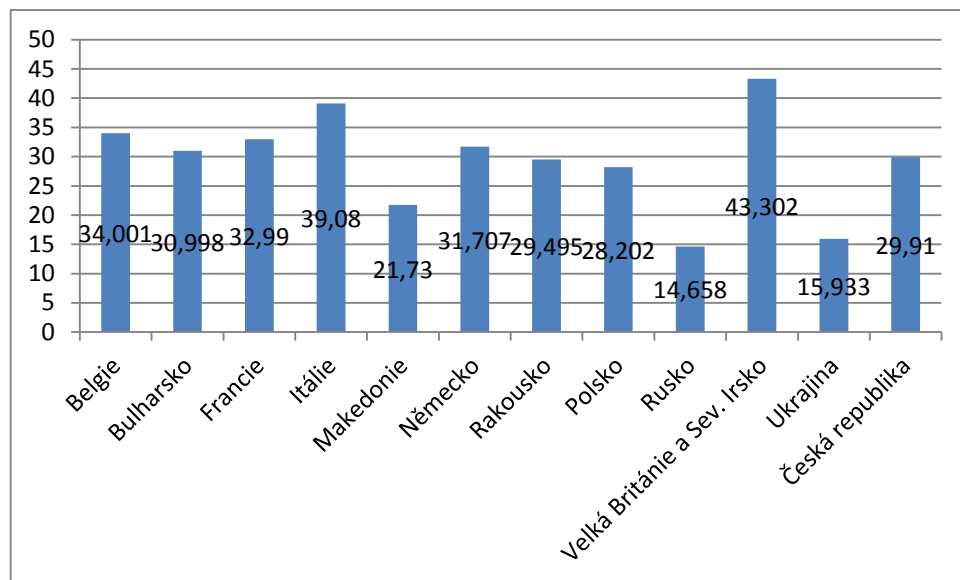
Zdroj: UAMK, vlastní zpracování

Pokud se blíže podíváme na jednotlivé ceny benzínu v evropských zemích, dojdeme k závěru, že nejdražší spotřebitelé nakupují v Itálii za cenu 44,242 Kč za litr. Druhý nejdražší benzín se tankuje v Velké Británii a Severním Irsku a za 44,065 Kč. Následně v ostatních zemích se tato cena pohybuje v rozmezí od 34 do 39 Kč na litr. Velmi zajímavé je porovnání České republiky s ostatními zeměmi. Z grafu lze vyčíst, že na tom naše země není tak špatně s výši cen benzínu. Po Makedonii a Ukrajině má ČR třetí nejlevnější benzín v Evropě.

Rusko v mém vyhodnoceném grafu vykazuje nulové hodnoty, protože databáze ze které jsem čerpal data neposkytuje informaci o ceně benzínu naturalu 98. Uvádí zde cenu pouze za natural 95 a ten není mým předmětem sledování.

Nyní se podíváme na stejnou situaci, s jinou látkou a to naftou. K lepší přehlednosti nám zase poslouží graf.

Graf 4 Srovnání cen nafty v evropských zemích v CZK



Zdroj: UAMK, vlastní zpracování

Jak můžeme z vyhodnocených dat pozorovat, nejdražší naftu lze nakupovat tak jako benzín ve Velké Británii a Severním Irskem za cenu 43,302 a následně v Itálii za cenu 39,08. Nejlevněji mohou spotřebitele tankovat naftu v Rusku, Ukrajině a Makedonii. Česká republika na trhu s naftou je velmi blízko k ostatním zemím svou cenou a to ve výši 29,91.

Cena PHM v ostatních zemích

Cenová relace pohonných hmot v ostatních zemích je také velmi různorodá. Mezi státy s nejnižšími cenami patří například Venezuela, Saudská Arábie, nebo Kuvajt. V těchto zemích se dají nalézt pohonné hmoty v cenové relaci od 0,24 Kč do 4,55 Kč na litr. Nejlevnější PHM jsou právě ve Venezuele. Naopak nejdražší PHM se nacházejí právě v Evropě, například v Norsku, kde se cena na jeden litr pohybuje okolo 53 Kč. Další státy nabízející nejdražší PHM na světě jsou například Turecko, Hongkong, nebo Itálie, kdy jejich cena šplhá ke 45 Kč na litr.

Shrnutí

V této podkapitole jsem se snažil názorně ukázat, jaké cenové rozpětí mohou pohonné hmoty mít a jakých výší až mohou dosahovat. Z uvedených výsledků lze říci, že Česká republika patří svými cenami do středně drahých zemích.

Je zajímavé, že každý stát má různé ceny, avšak mnohdy má stejné dodavatele. Je samozřejmostí, že stát ve kterém se nachází ropné naleziště a má vlastní zdroje, tak cena na jeden litr

bude nižší, než ve státech, kteří musí tyto pohonné látky si sem složitě dopravovat. Ale proč je různá cena v jednotlivých krajích České republiky? Dle mého mínění je to zapříčiněno provozovateli čerpacích stanic, kteří volí různou cenovou strategii a na jejich dostupných zdrojích PHM od dodavatelů.

Pro spotřebitelé, kteří bydlí v hraničních oblastech s jinými státy se naskýtá možnost sledovat vývoj cen PHM i v tomto sousedním státě a mnohdy tak ušetřit své finanční prostředky. Vždy záleží co je pro daného spotřebitele výhodnější a jaké faktory ho při jeho nákupu ovlivní.

4.2 Rozhodování spotřebitele při nákupu pohonných hmot v České republice

Spotřebitel hledající uspokojení svých potřeb na trhu s pohonnými hmotami v České republice má široké spektrum možností, jak své potřeby může uspokojit. Každý jedinec na tomto světě má své racionální myšlení a je pouze na něm, jakou možnost si zvolí.

Autoři Bártová, Bárta a Koudelka ve své knize odkazují na amerického psychologa a ekonoma Katona, který se zabýval chováním a rozhodováním spotřebitele. Dle Katona existuje dvojí typ rozhodování spotřebitele. První pojednává o tzv. pravém rozhodování, které probíhá u zboží investičního charakteru a je doprovázeno:

1. Vědomým a systematickým získáváním informací o produktu,
2. Opakovaným porovnáváním s konkurenčními produkty,
3. Aktivitou při spoření
4. Prožíváním budoucí spotřeby

Druhý typ rozhodování se nazývá tzv. návykové rozhodování, kdy spotřebitel ke svému rozhodování používá vědomě, či podvědomě svých předchozích zkušeností (Bártová, Bárta a Koudelka, 2007, s.79)

Pokud aplikujeme chování spotřebitele a jeho rozhodovací proces na trh s pohonnými hmotami, tak dle mého názoru se bude ztotožňovat s Katonem. Důvod je takový, že spotřebitel může při svém nákupu využívat předchozích zkušeností z nákupu u dané čerpací stanice, nebo před každým nákupem si porovnávat své možnosti nákupu a faktorů které jsou pro něj nejvýhodnější .

4.2.1 Faktory ovlivňující nákup spotřebitele na trhu s pohonnými hmotami

Vzhledem k tomu, že i já se považuji za spotřebitele, který uspokojuje své potřeby tankováním pohonných hmot, tak zde mohu nastínit jednotlivé faktory, které mohou spotřebitele ovlivňovat před nákupem pohonné hmoty u čerpací stanice. Mohou to být například:

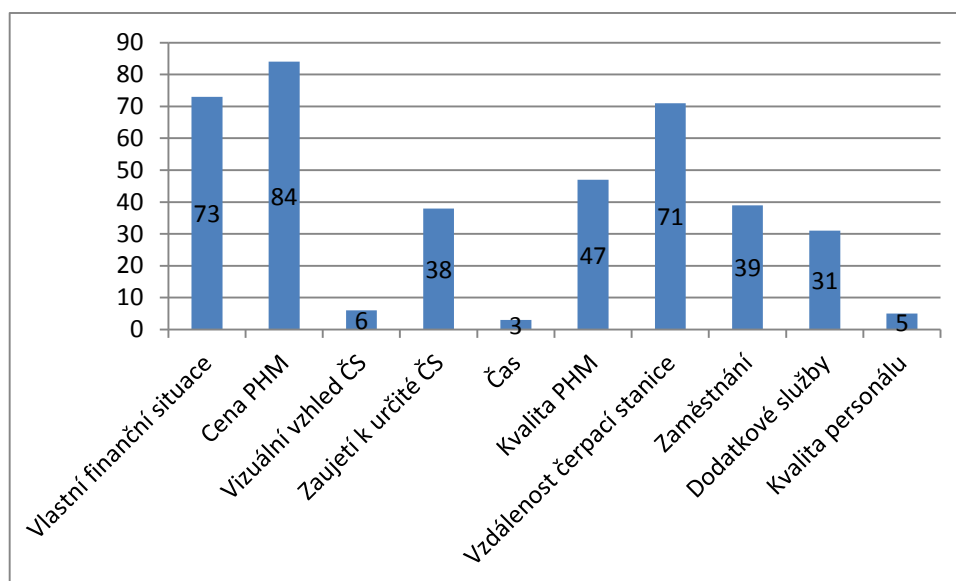
1. Vlastní finanční situace
2. Cena PHM
3. Vizuální vzhled čerpací stanice
4. Zaujetí k určité čerpací stanici
5. Časový faktor (čekací doba v důsledku zákazník před Vámi)
6. Kvalitou pohonných hmot
7. Vzdáleností čerpací stanice
8. Zaměstnáním
9. Nabízenými dodatkovými službami
10. Kvalita personálu

Abych si ověřil, které z výše uvedených možností jsou pro spotřebitele nejdůležitější, středně důležité a nejméně důležité vytvořil jsem jednoduché dotazníkové šetření. Můj dotazník se skládal z deseti mnou navrhovaných faktorů, které spotřebitele ovlivňují při nákupu pohonných hmot na čerpacích stanicích. Úkolem každého spotřebitele bylo zakřížkovat u uvedeného faktoru jakou prioritu v něm shledává. Následně jsem v mém dotazníkovém šetření pátral, zda spotřebitelé mají i nějaké další ovlivňující faktory, pomocí otázky číslo jedenáct.

Dotazníkové šetření probíhalo na třech čerpacích stanicích, kde bylo pokaždé zanecháno okolo šedesáti dotazníků. Celkem se mi dostalo zpět 110 vyplněných dotazníků a na základě toho lze říci, že můj zkoumaný vzorek je dostatečně velký. Cílem dotazníkového šetření je zjistit, který z uvedených faktorů nejvíce, středně a nejméně ovlivňuje spotřebitele při jeho nákupu pohonných hmot.

Jako první nyní vyhodnotím můj dotazníkový průzkum pro faktory, které spotřebitelé považují za nejdůležitější při svém rozhodování o nákupu pohonné hmoty u dané čerpací stanice. Analýzu tohoto stavu lze sledovat na následujícím grafu číslo pět.

Graf 5 Faktory s nejvyšší prioritou ovlivňující nákup spotřebitele



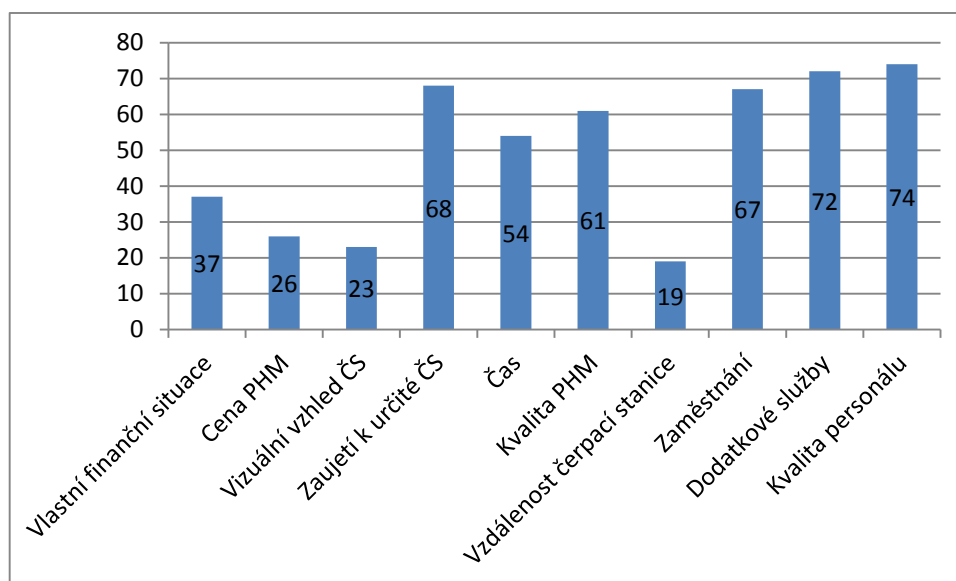
Zdroj: Dotazníkové šetření, vlastní zpracování

Z grafu číslo pět nám vyplývá, že nejvíce jsou spotřebitelé při svém nákupu ovlivňováni cenou pohonných hmot. Tento faktor upřednostňuje 84 dotazovaných respondentů. Druhý nejvyšší faktor je vlastní finanční situace s hodnotou 73. Za zmínku také určitě stojí i faktor vzdálenost čerpací stanice, který zvolilo 71 respondentů.

Z výše uvedeného lze konstatovat, že v dnešní době spotřebitelé uvažují velmi ekonomicky a snaží se šetřit své finanční prostředky. To ukazuje i souvislost mezi nejvýše zvolenými faktory, protože spotřebitel, který je omezen vlastní finanční situací je nucen hledat čerpací stanice s nejnižší cenou a která je v dosahu jeho bydliště. Vzdálenost čerpací stanice pro spotřebitele je velmi důležitá, protože kdyby jel pouze na nákup pohonných hmot o několik desítek kilometrů dále než má jinou čerpací stanicí mohlo by se mu to ještě prodražit.

Následná analýza bude věnována faktorům se střední prioritou. Výslednou situaci lze spatřit v následujícím grafu.

Graf 6 Faktory se střední prioritou ovlivňující nákup spotřebitele



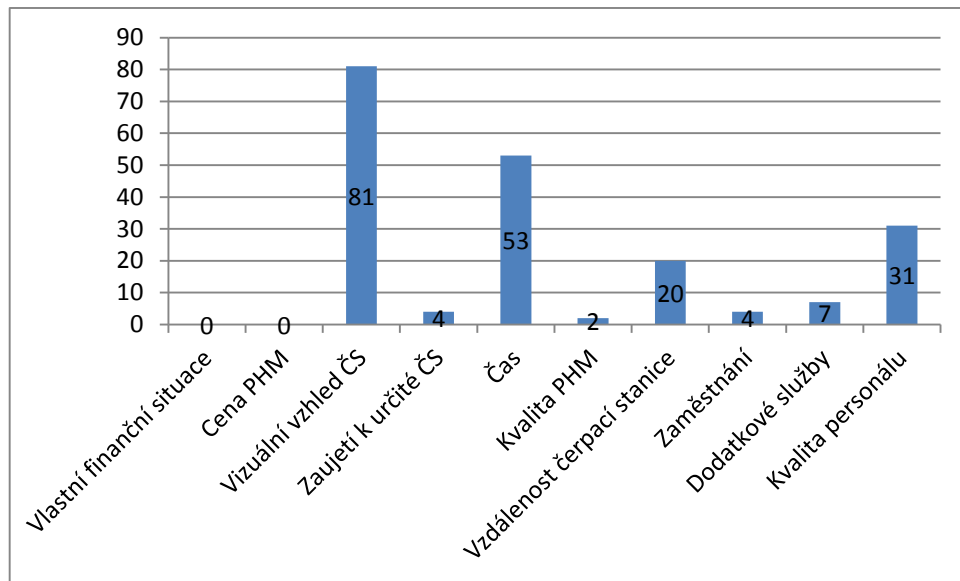
Zdroj: Dotazníkové šetření, vlastní zpracování

Vyhodnocený graf číslo šest není tak jednoznačný, jak tomu bylo u faktorů s nejvyšší prioritou. Jak lze vidět nejvyšší hodnoty dosáhl faktor kvalita personálu ve výši 74. Pouze dva názory respondentů se liší od nejvyšší dosažené hodnoty v tomto grafu u faktoru dodatkových služeb. Třetí nejvyšší hodnotu lze sledovat u zaujetí k určité čerpací stanici.

Podle mého názoru jsou si tyto hodnoty tak blízko sobě, protože každý spotřebitel při svém nákupu vyhledává něco jiného. Pokud je zaujat k určité čerpací stanici, může to být zapříčiněno například dobrou předchozí zkušeností, stále nízkými cenami, nebo možností platit své odběry na fakturu na základě předchozí dohody s provozovatelem čerpací stanice. Jiní spotřebitelé zase vyhledávají čerpací stanice, které jim nabízejí široké spektrum dodatkových služeb, jako je mycí servis, nabídka olejů, nebo restauraci. Co se týká kvality personálu, tak je samozřejmostí, že pokud je personál řádně vyškolen na svou činnost, je vstřícný, nabídne spotřebiteli zdarma umytí oken, nebo natankování svého vozidla obsluhou čerpací stanice má to vždy pozitivní dopad.

Poslední má analýza se snaží zjistit, které faktory spotřebitele nejméně ovlivní a jsou pro něj téměř zanedbatelné. Situaci nám znázorní zase graf.

Graf 7 Faktory s nejnižší prioritou ovlivňující nákup spotřebitele



Zdroj: Dotazníkové šetření, vlastní zpracování

Z grafu viz. výše je zřetelné, že nejvíce respondentů v této sledované oblasti zvolilo možnost vzhled čerpací stanice. Hodnota tohoto faktoru dosáhla 81 odpovědí. Spotřebitelé následně považují za nejméně důležitý faktor při jejich nákupu čas, který stráví čekáním na čerpací stanici. S hodnotou 31 odpovědí je nejméně důležitý faktor kvalita personálu.

Z dosažených výsledků podle mého názoru je dobré sledovat, že spotřebitelé se nerozhodují při nákupu pohonných hmot vizuálním vzhledem čerpací stanice, ale raději dají přednost lepší ceně. Některé čerpací stanice nemusí na první pohled vypadat jako kvalitní a úspěšné, ale opak může být pravdou.

Jiné faktory navrhované spotřebiteli

V dotazníkovém průzkumu jsem dal možnost spotřebitelům navrhnout i jiný faktor, který je může ovlivnit. Z vrácených dotazníků jsem obdržel pouze jednu odpověď, a to „dodatekový sortiment“.

Shrnutí

Cílem mého dotazníkového šetření bylo zjistit, jaké faktory nejvíce, středně a nejméně ovlivňují spotřebitele při svém nákupu pohonných hmot na čerpací stanici. Tohoto cíle bylo dosaženo, kdy nejvíce spotřebitelé ovlivňuje cena pohonných hmot, středně kvalita personálu a nejméně vzhled vizuální čerpací stanice. Ze 110 dotázaných respondentů mi pouze jeden poskytl jiný faktor, a to „dodatekový sortiment“.

Myslím si, že by lidé neměli za svůj rozhodující faktor považovat cenu pohonných hmot, protože někdy právě její nízkost je dosažena jinými prostředky. Mnohé čerpací stanice svou cenu mohou srážet svými podpůrnými prostředky, které při následné kontrole často nepodléhají standardům kvalit pohonných hmot. Proto je pouze na spotřebiteli, zda chce riskovat své poškození vozidla, nebo raději jezdí na prověřenou čerpací stanici, často někdy i s vyšší cenou. Příznivou zprávou je, že pro spotřebitele není rozhodující vzhled čerpací stanice, protože i hůře vypadající čerpací stanice mohou poskytovat kvalitní palivo.

4.3 Aktuální stav čerpacích stanic v České republice

Spotřebitelé vyhledávající nákup pohonných hmot u čerpacích stanic mají v současné době nespočetně mnoho možností, kde natankují svůj dopravní prostředek. Čerpací stanice nás v České republice obklopují čím dál více a jejich počet se neustále navyšuje.

V české republice se můžeme setkat s dvěma druhy čerpacích stanic. S veřejnými a neveřejnými čerpacími stanicemi. Neveřejné čerpací stanice jsou zpravidla zřizovány ve velkých objektech a slouží k tankování svých vlastních dopravních prostředků. Nejčastěji se jedná pouze o jeden čerpací stojan s jednou pohonnou hmotou, a to naftou. Na takovéto čerpací stanici mohou tankovat jen osoby s předchozí dohodou provozovatele čerpací stanice.

Druhým případem jsou veřejné čerpací stanice, jejichž činnost musí být v souladu se zákonem 311/2006 Sb., o pohonných hmotách, ve znění pozdějších předpisů.

O výše uvedených druzích čerpací stanice Ministerstvo průmyslu a obchodu České republiky (dále jen „MPO“) vede evidenci čerpacích stanic.

Evidenci čerpacích stanic je dokument, který je vždy periodicky pololetně aktualizován, tedy vždy k datu 30.6 příslušného roku a pak 31.12 příslušného roku. Tato evidence je vedena MPO a je dostupná právě na webových stránkách této instituce. Zpráva mimo jiné obsahuje zpracované přehledy o struktuře čerpacích stanic seřazené podle krajů a okresů.

Aby nedocházelo k nesrovnalostem v této evidenci existují základní pravidla, kterými se musí příslušný orgán při vytváření tohoto dokumentu řídit. Do dokumentu lze zapisovat:

1. Stavby, nebo zařízení, které prodávají PHM do palivových nádrží vozidel
2. Čerpací stanice, u nichž byl dočasně omezen provoz

Dále pak obsahuje základní zásady a definici, které je nutné dodržovat a zapisovací orgán je jimi vázán. Mohou to být:

1. Definice PHM
2. Obsahuje věcné charakteristiky čerpací stanice a identifikační údaje o provozovateli čerpací stanice
3. Označení příslušné adresy čerpací stanice
4. Vymezení vlastníků čerpací stanice, provozovatelů, nebo třetích osob

V evidenci čerpacích stanic nenalezneme čerpací stanice, které slouží výhradně pro pohon vozidel ozbrojených sil, záchranného systému, nebo vozidel určených k plnění zpravodajských služeb (MPO, © 2015)

Nejaktuálnější verze evidence čerpacích stanic byla vydána v lednu 2015 MPO, kdy obsahuje seznam čerpacích stanic vedené ke dni 31.12.2014. Celkový počet čerpacích stanic lze vidět viz. v tabulce níže. Tabulka obsahuje jak veřejné čerpací stanice, neveřejné, ale také čerpací stanice s vymezeným přístupem. Čerpací stanice s vymezeným přístupem a prodejem je nejčastěji provozována ve velkých podnikových areálech, jako jsou dopravní organizace, farmy, nebo lomy. Zde mohou subjekty tankovat pouze na základě předem dohodnuté smlouvy.

Tabulka 1 Počet čerpacích stanic v ČR

Veřejné ČS	3 792
Neveřejné ČS	2 607
ČS s vymezeným přístupem	614
Celkem ČS	7 013

Zdroj: Evidence čerpacích stanic ke dni 31.12.2014, vlastní zpracování

Z tabulky nám vyplývá, že nejvíce evidovaných čerpacích stanic je veřejných, a je vždy pouze na spotřebiteli jakou si zvolí a kde bude tankovat. Naopak nejmenší část zaujímají čerpací stanice s vymezeným přístupem. Je jasné, že těchto typů čerpacích stanic není v naší zemi příliš moc, protože pro provozovatele velkých areálů a lomů je to práce navíc a v dnešní době je pro ně jednodušší si obstarat přímou distribuci menší cisterny na staveništi. Nejčastěji tuto možnost využívají pouze v místech, kde není dopravní struktura, nebo potřebují mít neustále svůj zdroj.

Z evidence lze ještě zjistit, kolik čerpacích stanic přibylo, nebo ubylo v porovnání s předchozími lety. Z dostupných dat ve sledovaných letech 2009-2014 má tato situace neustále narůstající tendenci a počet čerpacích stanic se oproti roku 2009 navýšil o 514 čerpacích

stanic na našem trhu. V olomouckém kraji v současné době je evidováno 433 čerpacích stanic (evidence čerpacích stanic, © 2015)

4.4 Shrnutí

Cílem této kapitoly bylo analyzovat český trh s pohonnými hmotami, který obklopuje spotřebitele a jakým faktorům spotřebitel dává přednost při svém výběru čerpací stanice. Cílů bylo dosaženo, kdy jsem zjistil, že český trh s pohonnými hmotami je tvořen sítí veřejných, neveřejných čerpacích stanic a stanicemi s vymezeným přístupem. Z dostupných dat vydaných MPO je v české republice přes 7000 čerpacích stanic a dle mého názoru je tato nabídka pro spotřebitele dostatečně velká. Faktem je se, že tento počet každým rokem zvyšuje a dle mého mínění je na čase, aby stát začal určitými omezeními tento trh regulovat.

Součástí této analýzy je i následná komparace českého trhu pohonných hmot s ostatními evropskými zeměmi. Zde bylo dobré pozorovat, že česká republika svými cenami zaujímá střed mezi evropskými zeměmi. Nejdražší PHM spotřebitelé tankují ve velké Británii a Severním Irsku, naopak nejlevněji na Ukrajině, nebo Rusku.

Ve světovém měřítku je tato komparace co se týká cenové výše srovnatelná, protože i zde Česká republika zaujímá svou pozici ve středu. Nejlevněji lze tankovat například ve Venezuele, nebo Saudské Arábii.

Dalším cílem bylo zjistit, jaké faktory mohou spotřebitele ovlivnit při jeho nákupu pohonné hmoty. Výsledky byly dosaženy za pomoci dotazníkového průzkumu, který určil, že nejvíce spotřebitelé dávají přednost ceně PHM a vlastní finanční situaci. Z toho lze vyvodit, že spotřebitelé při svém nákupu nejvíce zohledňují své ekonomické aspekty. Bohužel, jak jsem již ve své práci uváděl, je trošku smutné, že se spotřebitelé nezajímají také o kvalitu tankovaných PHM. Je nutné si uvědomit, že cena zničeného vozidla nekvalitními pohonnými hmotami je pak několikanásobně vyšší, než dvacetníkový rozdíl v ceně pohonných hmot.

Na spotřebitele čeká každý den řada nástrah, které je mohou při svém nákupu poškodit a způsobit jim finanční, v krajním případě zdravotní újmu. Proto jsem s rozhodl poukázat na případ společnosti tank ONO. Ta se snaží mnohé své spotřebitele získat díky nízké ceně. Sít čerpacích stanic ONO, nejsou svým vzhledem příliš zdařilé, ale kompenzují to svou cenou. Obrázek uvedené čerpací stanice lze vidět níže.

Obrázek 4 Čerpací stanice ONO



Zdroj: Forbes, 2015

Síť čerpacích stanic ONO svou cenu se snaží mít vždy výhodnější oproti konkurenci v daném kraji. Mnozí konkurenti často uvádějí, že na takové ceny se nelze dostat, aby to bylo vše v souladu se všemi zákony a standarty podléhající této problematice. Naráží na to, že provozovatel prodává nekvalitní pohonné hmoty. Dle dostupných informací majitel se hájí tím, že pouze nechce mít tak vysoké marže na litru odebrané pohonné hmoty a že vše má v souladu s potřebnou legislativou (časopis Forbes, © 2015).

Konkurenti společnosti tank ONO nejsou možná od pravdy příliš daleko, protože v minulých letech například v roce 2004 byly odebrány ČOI čtyři vzorky nafty a benzínu a ani jedna nevyhovovala předepsaným normám. Majitel této společnosti na svou obhajobu uvedl: „*Důležité parametry pro motoristu jsme splnili. Benzin má správné oktanové číslo, motory neklepou. U nafty řidiče zase zajímá, jestli v zimě nafta nezmrzne a má správné cetanové číslo. V tom bylo vše v pořádku. Neříkám, že parametry, ve kterých paliva podle mých informací nevyhověla, nejsou nedůležité. Ale motorista to v žádném případě nepozná,*“ (Ježek, © 2004)

Poslední pokutu společnost tank ONO obdrželo od ČOI v dubnu roku 2014 a to za nejakostní směsné motorové nafty na čerpací stanici v Podolí u Písku. Celková výše pokuty byla vyměřena na 350 000 Kč (ČOI, © 2014).

Myslím si, že samotná ilustrace nižších cen na čerpacích stanicích tank ONO mluví za vše. Provozovatel této sítě nabízí sice nejnižší cenu, ale za jakých podmínek. Dle mého názoru nezáleží na tom, jak uvádí provozovatel sítě tank ONO že spotřebitel rozdíl nepozná. Je důležité, že jeho paliva nesplňují požadavky stanovené zákonem a měl by je dodržovat, jako ostatní provozovatelé čerpacích stanic.

Vady vzniklé spotřebiteli se nemusí po natankování projevit ihned, avšak až po několikátém natankování stejně nekvalitní látky. Problém nastává tehdy, kdy spotřebitel delší dobu tankuje u takovéto společnosti, pak přijede k nějaké jiné, kde natankuje palivo v souladu se všemi standardy a vznikne mu vada. Tato vada vůbec nemusí být zapříčiněna právě touto čerpací stanicí ale spotřebitel se bude domáhat své náhrady právě u ní. Pokud pak odebrané vzorky u této čerpací stanice budou v pořádku má spotřebitel smůlu a jen z těžší bude dokazovat, že danou škodu mu způsobila dřívější natankovaná pohonná hmota i jiné čerpací stanice.

4.5 Česká obchodní inspekce a její činnost

V této podkapitole se budu zabývat hlavní činností České obchodní inspekce a to její kontrolou kvality paliv na čerpacích stanicích. Jak již bylo zmíněno v teoretické části kontrola na čerpací stanici může být náhodná, nebo může být zahájena na podnět subjektu, který má podezření, že je zde něco v rozporu se zákonnými předpisy a standardy.

ČOI vykonává kontrolu, monitorování a následné vyhodnocování pohonných látek neustále během celého roku. Při své činnosti spolupracuje s orgány Celní správy, Generálním finančním ředitelstvím a Policií České republiky. V případě, že ČOI odhalí jakýkoliv rozpor s předepsanými zákony a standardy informuje o tom i tyto spolupracující orgány.

Nyní se detailněji podíváme na výsledky kontrol na čerpacích stanicích v České republice v roce 2014. ČOI v tomto sledovaném roce odebrala celkem 2663 vzorků benzínu, LPG, nafty, etanolu E85, CNG a směsného paliva a k pochybení došlo pouze u 81 odebraných vzorků paliv. Celkem tedy pouze 3 % byla vyhodnocena jako neadekvátní. Dle mého názoru je tato statistika pro spotřebitele velmi pozitivní.

V průběhu roku 2014 ČOI obdržela podání od spotřebitelů v 585 případech, kdy si stěžovali na špatnou jakost paliv. Po vyhodnocení těchto podání bylo zjištěno, že pouze 21 z nich byly oprávněné. Jak lze vidět i samotná společnost může pomoci ČOI při své práci. Problém nastává tehdy, kdy lidé dávají toto podání z jiných důvodů a přidávají zbytečnou práci jak ČOI tak provozovatelům čerpacích stanic.

Nyní zjistíme, u jakých pohonných látek nejčastěji dochází k nedodržení jejich vlastností. Výsledky jsou obsaženy v tabulce.

Tabulka 2 Odebrané vzorky látek za rok 2014

druh paliva	odebrané vzorky	nevyhovující vzorky
-------------	-----------------	---------------------

Automobilové benziny	1007	9
Motorové nafty	1202	27
Směsné palivo	73	4
FAME	30	4
LPG	302	37
CNG	36	0
Etanol E85	13	0
Celkem	2663	81

Zdroj: Česká obchodní inspekce, 2015, vlastní zpracování

Z tabulky je zřetelné, že nejvíce nevyhovující vzorky byly zjištěny u LPG, a to ve 37 případech. Celkem bylo odebráno této látky 302 vzorků, to je tedy 12,3 %. Další nejpočetnější nevyhovující látkou je motorová nafta, která neprošla kontrolou ve 27 případech. ČOI tohoto vzorku odebrala 1202 a pochybení tedy bylo v 2,2 %. Nejméně bylo zkontrolováno palivo FAME a to 30 vzorků a k pochybení došlo u 4 z nich. V procentuálním vyjádření nejvíce nespĺňovala právě tato látka potřebné vlastnosti kdy ve 13,3 % byla nevyhovující.

Při srovnání výsledků kontrol v roce 2014 s předchozím rokem 2013 zjistíme, že počet zjištěných nedostatků u čerpacích stanic se příliš neliší. V roce 2013 ČOI odhalila 2,9 % nekvalitních vzorků a v roce 2014 tedy 3,0 %. Jediné v čem se liší je v závažnosti porušení předepsaných předpisů, protože v roce 2014 byly zjištěny mnohem větší rozpory s předepsanými standardy a zákony.

Pro spotřebitele tyto nedostatky v kvalitě paliv jsou velmi důležité, protože když dané palivo nemá předepsané vlastnosti může způsobit poškození motoru v automobilech, více znečišťovat životní prostředí. Ke značné škodě také dochází i stát, který je tímto způsobem okrádán na daních.

Z hlediska sankcí ČOI za tento sledovaný rok uložila 26 opatření v souladu se zákonem č. 64/1986 Sb., o české obchodní inspekci a uložila 61 pokut v celkové výši 13 611 000 (Česká obchodní inspekce, © 2015).

Udělené pokuty ČOI v roce 2015

Na webovém portále ČOI lze nalézt i udělené pokuty čerpacím stanicím, které nějakým způsobem nedodržely zákonná ustanovení nebo standardy. Seznam udělených pokut je zde seřazen dle měsíců v příslušném roce. V roce 2015 tedy můžeme sledovat pokuty udělené v lednu a únoru. V lednu 2015 byla uložena pokuta Zdeňku Urbánkovi se sídlem v Litovli z důvodů, že prodal palivo, které nespĺňovalo zákonem stanovené požadavky na jakost a kvalitu zboží. ČOI mu za toto protiprávní jednání uložila sankci ve výši 270 000 Kč.

Jiný případ ve stejném měsíci se týkal provozovatele čerpací stanice s názvem Galon v Uhřířských Janovicích, kde nezákonně byla prodávána směsná motorová nafta, která nesplňovala požadavek na jakost, který je stanoven Ministerstvem průmyslu a obchodu č 133/2010 sb., o požadavcích na pohonné hmoty, o způsobu sledování a monitorování složení a jakosti pohonných hmot a o jejich evidenci v platném znění. Pokuta za porušení tohoto zákona činila 150 000 Kč. Provozovatel této čerpací stanice se pokoušel odvolat, ale neúspěšně.

V lednu 2015 se setkáme s nezákonným jednáním provozovatele čerpací stanice ve zlínském kraji v Břestu. Odebraný vzorek ČOI nebyl v souladu s příslušnými normami a odporoval zákonem stanoveným standardům. Provozovateli byla uložena sankce ve výši 100 000 Kč a i v tomto případě se pokoušel odvolat.. V odvolání se snažil jeho protiprávní jednání odůvodnit tím, že ke kontaminaci nafty s benzínem muselo dojít při stáčení benzínu dopravcem, který zůstal dopravci v hadicích. Jeho odvolání bylo zamítnuto a potvrzeno původní rozhodnutí.

Poslední vedený případ ČOI se týká provozovatele čerpací stanice BEJA OIL v Meziměstí, kde prodával benzín, který neodpovídal limitním hodnotám ČSN EN 228 v destilační zkoušce. Dále téhož dne byl udělán rozbor i na naftu a i u té bylo zjištěno, že neodpovídá limitním hodnotám ČSN EN 590 BS v ukazateli bodu vzplanutí. ČOI vyměřila provozovateli pokutu ve výši 120 000 Kč. Subjekt zde podával i odvolání, ale bylo potvrzeno původní rozhodnutí ČOI (Česká obchodní inspekce, © 2015).

V únoru roku 2015 bylo ČOI udělena pokuta například firmě Úhelné sklady s.r.o. v Jihlavě ve výši 250 000 Kč, kdy jejich palivo nesplňovalo předepsané vlastnosti na jakost paliva. V tomto případě došlo k pochybení u látky LPG, kdy obsahovala několika násobně vyšší obsah síry než je v látce povolen.

Případ s neadekvátním palivem LPG ČOI odhalila i v moravskoslezském kraji v Petřvaldu, kdy zde provozovatel prodával tento typ paliva s nepřipustnými vlastnostmi. Této čerpací stanici byla uložena pokuta ve výši 80 000 Kč.

V tomto měsíci došlo i k odhalení nejakostní motorové nafty v Turnově. Provozovateli tohoto objektu byla uložena pokuta 30 000 Kč, protože jeho motorová nafta nesplňovala požadavky na jakost. Odchylka odebraného vzorku nebyla tak velká, proto obdržel pokutu pouze 30 000 Kč.

Velmi značnou pokutu obdržela firma Laney invest s.r.o se sídlem v Praze, která provozuje síť čerpacích stanic po České republice. ČOI provedla kontrolu na většině těchto čerpacích

stanic a u všech zjistila, že nejsou dodrženy požadavky na jakost paliva. Nejčastěji se nevhovující vzorek vyskytoval u LPG. Firma se snažila proti tomuto rozhodnutí odvolat, avšak bezúspěšně.

Z výše uvedených rozhodnutí lze vidět, že ČOI se snaží odhalovat nezákonné praktiky provozovatelů čerpacích stanic a chránit tak spotřebitele před natankování vadné pohonné hmoty. Podle mého názoru je peněžitý trest některých výše uvedených protiprávních jednání příliš nízký. Myslím si, že trest musí v očích společnosti vyvolávat strach, nebo obavu s odhalením této trestné činnosti, ale v případě pokuty 100 000 Kč tomu není.

5 ANALÝZA ZNALOSTI PRÁV SPOTŘEBITELŮ NA TRHU POHONÝCH HMOT

V této kapitole bude pomocí dotazníkového průzkumu zjištěno, jak spotřebitelé znají svá práva na trhu s pohonnými hmotami a zda vědí, jak se chránit v případě natankování vadné pohonné hmoty. Ke zjištění současného stavu znalosti práv spotřebitelů jsem zvolil dotazníkové šetření. Metodu dotazníku jsem si vybral z důvodu, že se jedná o velmi známou a často používanou metodu, která není žádnému spotřebiteli cizí a dokáže vyobrazit jejich názory. Hlavní předností této metody je, že lze získat velké množství informací od velkého počtu lidí v krátkém časovém hledisku. Lidé, spotřebitelé účastníci se tohoto průzkumu se nazývají respondenti a mnou sestavený dotazník vyplňují anonymně.

Abych mohl cíl této kapitoly úspěšně realizovat sestavil jsem dotazník s výběrem odpovědí, které si spotřebitel může zvolit. Můj dotazníkový průzkum probíhal na třech čerpacích stanicích, které měly různou lokalitu své činnosti. Jedna čerpací stanice se nacházela přímo na dálnici, druhá ve městě a třetí v blízkosti sjezdu z dálnice.

Je velmi zajímavé, že nejvíce vyplněných dotazníků se mi dostalo z čerpací stanice, která je v blízkosti sjezdu dálnice. Můj prvotní odhad byl, že nejvíce dotazovaných respondentů bude z čerpací stanice, která je přímo na dálnici. Důvodem proč tomu tak je může být, že lidé tankující na dálnicích často spěchají a tudíž nemají čas vyplňovat žádné dotazníky.

Cílem tohoto dotazníkového šetření je zjistit, zda spotřebitelé znají svá práva v oblasti tankování pohonných hmot a zda vědí, na koho se v případě ochrany obrátit. V rámci těchto cílů jsem si také určil tři hypotézy, které se získaných dat buď vyvrátím, nebo potvrdím. Mé hypotézy zní takto:

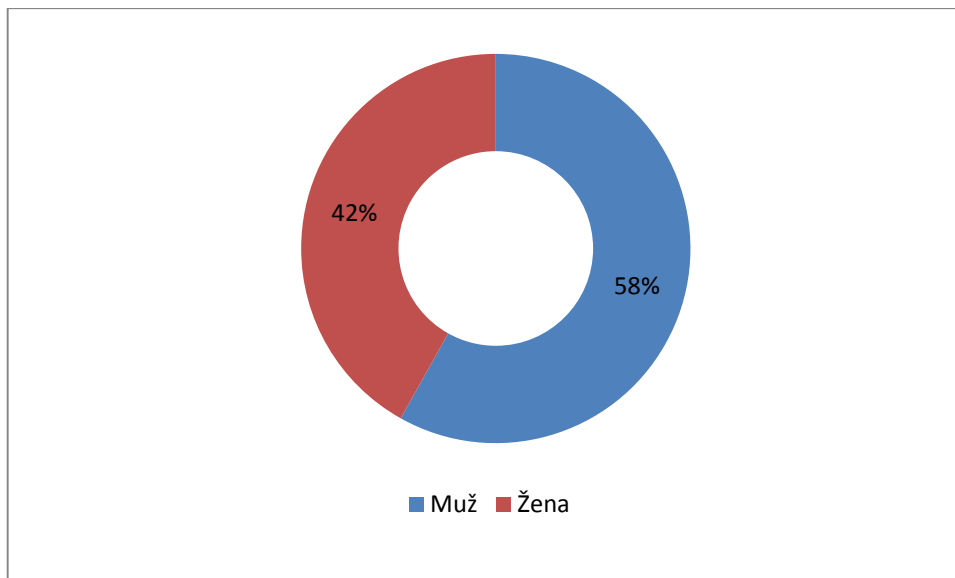
1. Domnívám se, že spotřebitelé nebudou příliš znát své práva v této oblasti.
2. Myslím si, že nejvíce respondentů budou muži ve věku 18-50 let.
3. Jsem názoru, že spotřebitelé, kteří tankují PHM do svých firemních vozidel si budou nejčastěji uchovávat doklad o zaplacení.

Otázky v dotazníku jsem volil tak, abych mohl vyhodnotit své cíle a hypotézy. Celkem dotazník vyplnilo 160 respondentů.

5.1 Interpretace výsledků z dotazníkového průzkumu

Data z prvních dvou otázek v dotazníku nám dají základní informace o jakého spotřebitele se jedná z hlediska jeho věku a pohlaví. Výsledek z těchto otázek nám následně umožní zodpovědět i mnou zvolenou hypotézu číslo dva, tedy: „Myslím si, že nejvíce respondentů budou muži ve věku 18-50 let“.

Graf 8 Pohlaví dotazovaných respondentů v procentech

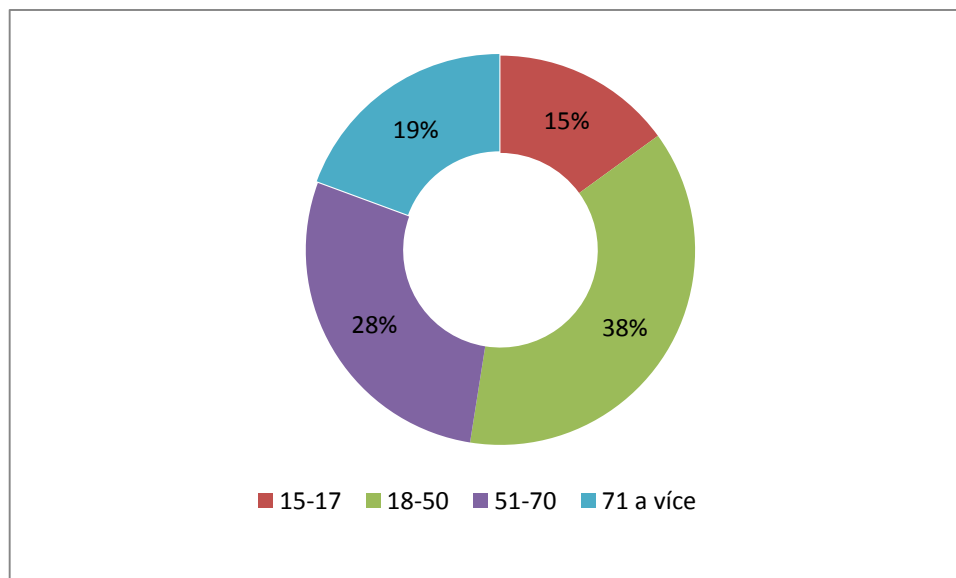


Zdroj: Dotazníkové šetření, vlastní zpracování

V grafu číslo osm jsou získaná data z dotazníkového průzkumu od respondentů, týkající se jejich pohlaví. Lze vidět, že nejvíce respondentů byli muži, kteří tvořili 58 % část tohoto grafu. Celkově tedy odpovědělo 93 mužů a 67 žen.

Následující graf nám vyobrazí věkovou strukturu dotazovaných respondentů.

Graf 9 Věková kategorie dotazovaných respondentů v procentech



Zdroj: Dotazníkové šetření, vlastní zpracování

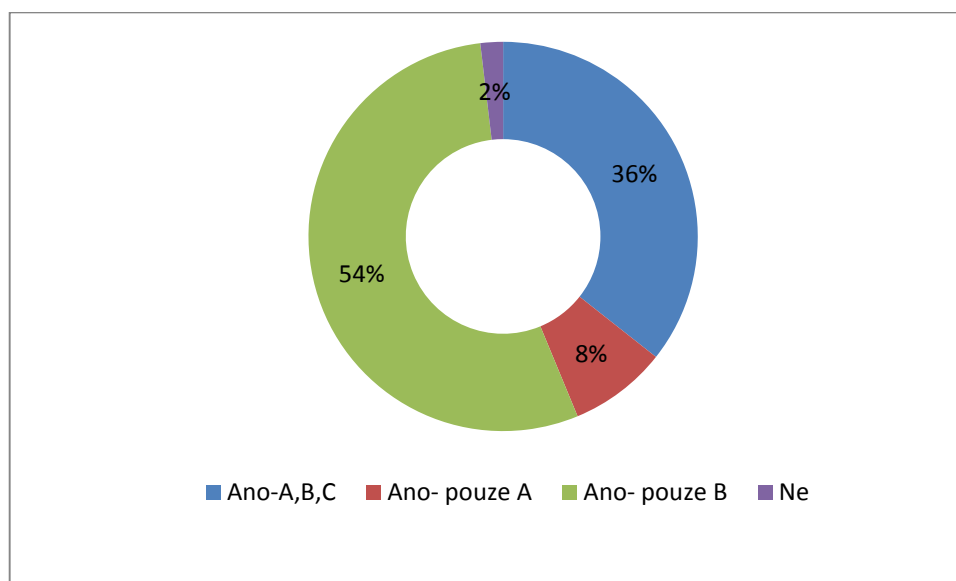
Jak lze z grafu vidět, největší část mého dotazníkového průzkumu tvořili respondenti ve věku 18-50 let. Druhou nejpočetnější skupinou byli respondenti ve věku 51-70 let. Nejmenší skupinu tvoří respondenti ve věku 15-17 let.

Ze získaných dat z výše uvedených otázek si nyní můžu zodpovědět moji hypotézu. Hypotéza byla tedy potvrzena, kdy se mi podařilo zjistit, že nejvíce dotazovaných respondentů byli muži ve věku 18-50 let v celkovém počtu 65.

Pokud se ještě podíváme na nejmenší skupinu respondentů, tedy ve věku 15-17 let zjistíme, že zaujímají pouze 15 % z celkových dotazovaných respondentů. Malý počet této věkové struktury může být zapříčiněn tím, že ne každý je v 15. letech držitelem řidičského oprávnění a často mladí nedisponují s dostatečnými finančními prostředky, aby si mohli pokaždé kupovat některé z paliv do svých motorek, nebo jiných dopravních prostředků, které mohou v tomto věku legálně řídit.

Další sledovanou oblastí bude, zda spotřebitelé, kteří se zúčastnili mého průzkumu jsou držiteli některého řidičského oprávnění. Výsledek této otázky nám poskytne náhled na to, zda daného respondenta lze považovat za adekvátního, protože má práce se zabývá ochranou spotřebitele při tankování PHM. Kdyby mi z výše uvedených hodnot vyšlo, že většina respondentů nemá řidičský průkaz, tedy netankuje žádné pohonné hmoty do svého dopravního prostředku neměl by tento průzkum smysl.

Graf 10 Procentuální počet respondentů držících řidičské oprávnění některé z uvedených skupin

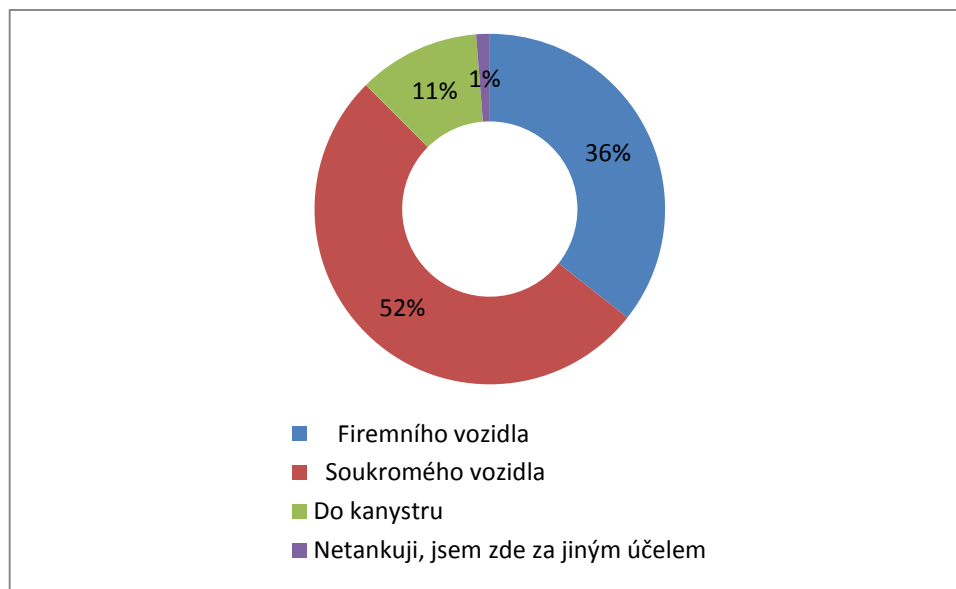


Zdroj: Dotazníkové šetření, vlastní zpracování

Ze zjištěných hodnot lze říci, že nejvíce dotazovaných respondentů je držitelem řidičského oprávnění skupiny B. Tato řidičská skupina dle českého platného práva opravňuje osobu k řízení motorového vozidla, tedy auta za podmínky, že dosáhne své zletilosti a úspěšně složí závěrečné zkoušky v autoškole. Druhou největší část zaujímají respondenti s řidičským oprávněním typu A, B, C. Do této skupiny patří lidé, kteří mohou legálně jezdit na motorce, v autě a v nákladním vozidle. Je velmi dobré, že pouze tři respondenti odpověděli, že nejsou držitelem žádného řidičského oprávnění. Myslím si, že tito lidé na čerpací stanici byli za jiným účelem, než za tankováním PHM.

K tomu, abych si ověřil, že tato malá část respondentů byla na čerpací stanici za jiným účelem mi napomůže další otázka v mém dotazníku.

Graf 11 Vyhodnocení v procentech do čeho respondenti tankují pohonné hmoty



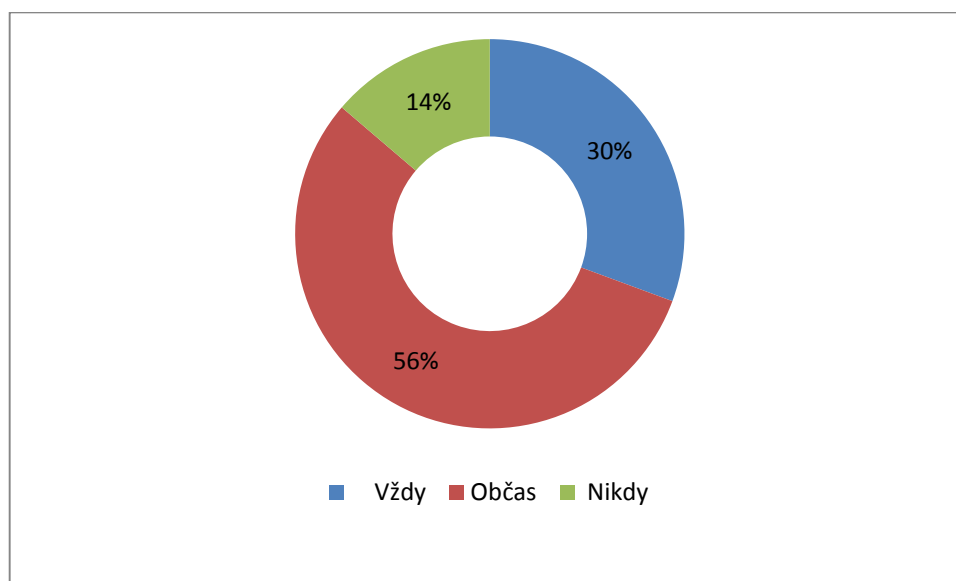
Zdroj: Dotazníkové šetření, vlastní zpracování

Cílem této otázky je především si ověřit, za jakým účelem jsou dotazovaní respondenti na čerpací stanici. Jak můžeme vidět, pouze jedno procento tedy 2 respondenti odpověděli, že jsou na čerpací stanici za jiným účelem než tankováním PHM. Dle mého názoru zde mohou nakupovat tabákové výrobky, příslušenství do aut, nebo oleje.

Nejvíce spotřebitelé dle těchto hodnot tankují pohonné hmoty do svého soukromého automobilu, který slouží výhradně pro jejich potřebu. 36 % respondentů odpovědělo, že tankují pohonné hmoty do svého firemního automobilu a pouze 11 % do kanystrů.

Nyní se dostáváme už k hlavní problematice, která mě nejvíce v mé diplomové práci zajímá. Otázka číslo pět nám vyhodnotí, zda spotřebitelé si po natankování odebírají od obsluhy čerpací stanice doklad o zaplacení PHM.

Graf 12 Odpovědi respondentů v procentech, zda si odebírají doklad o zaplacení po natan-
kování pohonných hmot



Zdroj: Dotazníkové šetření, vlastní zpracování

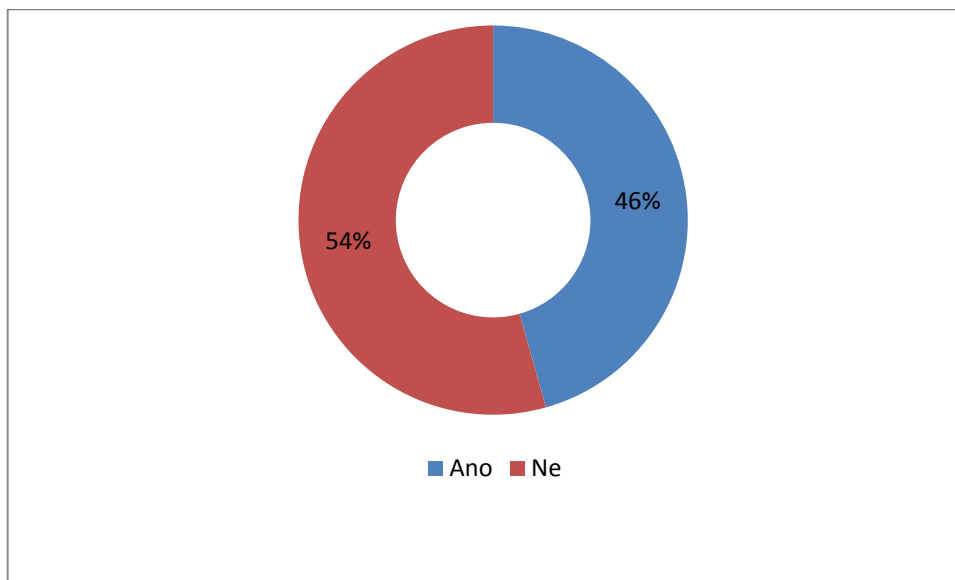
Graf číslo dvanáct nám udává procentuální vyhodnocení odpovědí spotřebitelů, zda si po svém nákupu pohonných hmot odebírají doklad o zaplacení. Nejvíce respondentů vybralo možnost „občas“. Vždy si odebere doklad pouze 30 % dotazovaných a nikdy si ho nevezme 14 %.

Z výše uvedeného vyplývá, že spotřebitelé si ve většině případů nevezmou doklad o zaplacení o svém nákupu pohonných hmot a ztrácí tak nárok na případné pozdější reklamace. Myslím si, že spotřebitelé si často tento fakt ani neuvědomují a v případě, že by došlo k nějaké škodě, která by byla způsobena vadnou pohonnou hmotou by nevěděli ani jak se svého práva domáhat.

V rámci této otázky vyhodnotím i zadanou hypotézu, která je definována „Jsem názoru, že spotřebitelé, kteří tankují PHM do svých firemních vozidel si budou nejčastěji uchovávat doklad o zaplacení“. K vyhodnocení jsem použil pouze odpovědi „vždy“. Celkem možnost, že tankují PHM do firemního vozidla a uchovávají si vždy doklad o zaplacení uvedlo 46 respondentů. To je tedy 96 %. Možnost „vždy“ že si tankuje PHM do soukromého automobilu uvedli pouze 2 respondenti. Z tohoto plyne, že má hypotéza byla potvrzena.

Ke zjištění, zda jsou spotřebitele informováni o své ochraně nám poslouží následující graf, který vyhodnocuje otázku číslo šest v mém dotazníku.

Graf 13 Odpovědi respondentů, zda vědí jak mají řešit situaci v případě natankování vadné pohonné hmoty

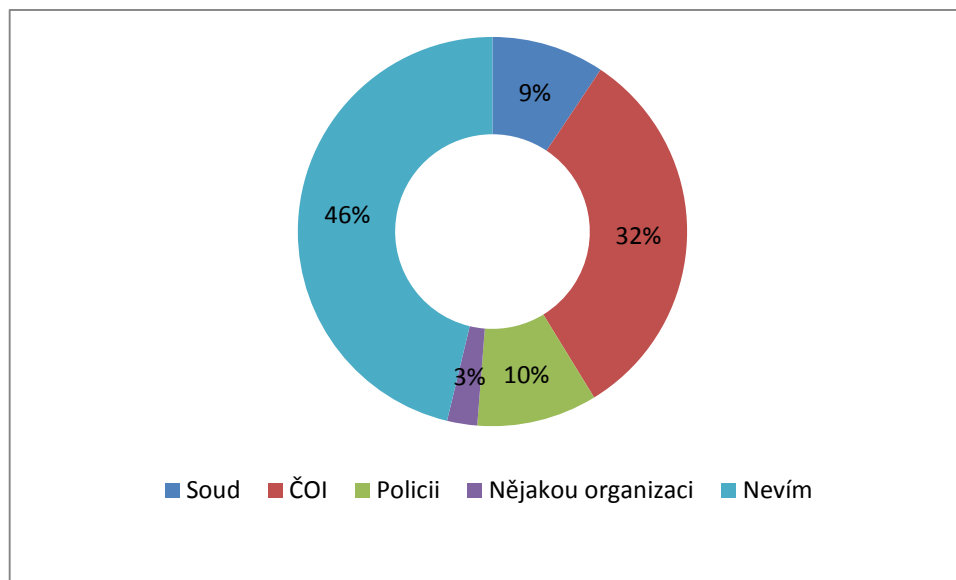


Zdroj: Dotazníkové šetření, vlastní zpracování

Ze získaných dat v grafu lze konstatovat, že spotřebitelé v 54 % nevědí, jak by situaci v případě natankování vadné pohonné hmoty řešili. To může mít za následek i to, že v předchozím grafu většina dotazovaných si svůj doklad o zaplacení od obsluhy nebere, protože si nejspíše myslí, že je jim k ničemu. Druhou část s odpovědí „ano“ tvoří 46 %.

Já osobně jsem očekával mnohem větší převahu negativní odpovědi, tedy že spotřebitelé neví, jak mají řešit výše uvedenou situaci. Abych se ujistil, zda spotřebitelé opravdu vědí jak danou situaci řešit zeptal jsem se jich v otázce číslo sedm na koho by se v případě obraceli. Výsledky a jejich odpovědi nám prezentuje graf číslo čtrnáct.

Graf 14 Odpovědi respondentů na koho se obrátí v případě, že jsou poškozeni

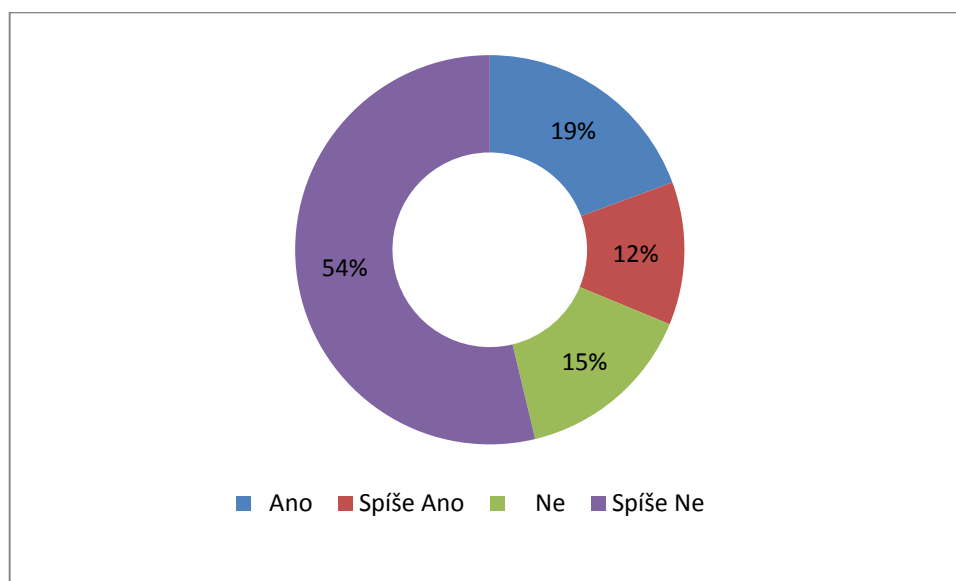


Zdroj: Dotazníkové šetření, vlastní zpracování

Z grafu číslo čtrnáct je zřejmé, že 46 % dotázaných respondentů neví, na koho by se v případě jejich poškození obraceli, tudíž nejspíše ani netuší, jak by danou situaci měli řešit. Nejlépe odpověděli respondenti, kteří uvedli, že by se obraceli na ČOI. Tuto možnost uvedlo 32 % respondentů. Jiné odpovědi, které byly uvedeny respondenty jsou například, že se obrátí na Policii České republiky, soud, nebo nějakou organizaci zabývající se problémy spotřebitelů.

Z uvedených hodnot lze usuzovat, že spotřebitelé na trhu s pohonnými hmotami nejsou příliš informováni o jejich právech a prostředcích, které jim poskytují ochranu před nezákonnými praktikami českých čerpacích stanic. Ke zjištění, zda tento fakt tak vnímají i ostatní spotřebitelé, tedy dotázaní respondenti nám poslouží výsledky z otázky číslo osm. Tato otázka se snaží zjistit, jak dotázané osoby vnímají své postavení na trhu s pohonnými hmotami a zda jim současná legislativa zaručuje dostatečnou ochranu.

Graf 15 Odpovědi respondentů na otázku zda je současná právní úprava týkající se ochrany spotřebitele na trhu s pohonnými hmotami dostatečná



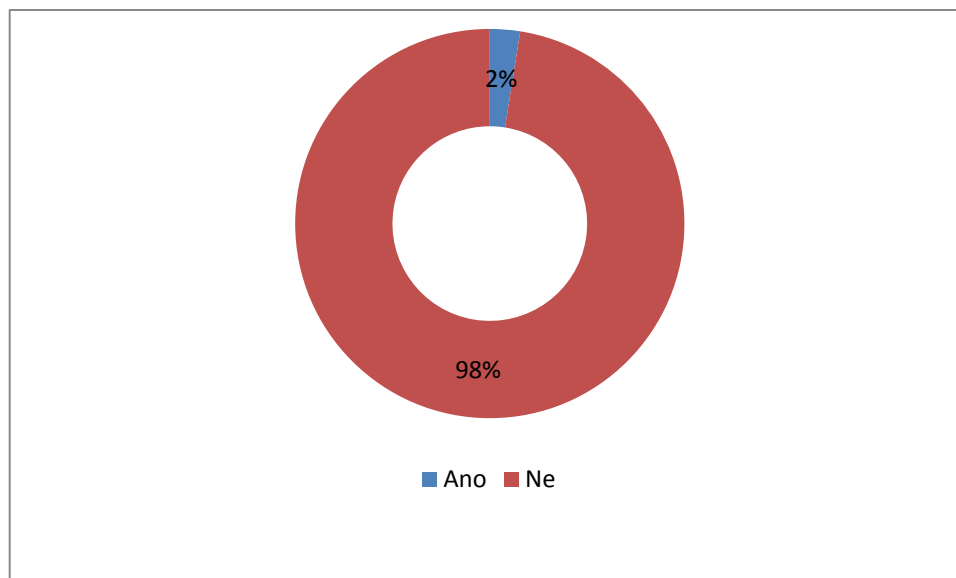
Zdroj: Dotazníkové šetření, vlastní zpracování

Pokud se detailněji podíváme na graf číslo patnáct zjistíme, že dotázaní respondenti v otázce zda je jsou jejich práva dostatečně chráněna a současná legislativa je dostatečně účinná odpověděli v 54 % „spíše ne“. Respondenti zastávající názor že současný legislativní rámec ochrany spotřebitele je nedostatečný, tedy uvedli odpověď „ne“ je pouze 15 %. Pokud si blíže podíváme na respondenty, kteří si myslí, že jsou dostatečně, nebo úplně českým a evropským právem chráněni je 31 %.

Ze zjištěných poznatků mi vyplývá, že spotřebitelé zastávají spíše negativní postoj k právní úpravě ochrany spotřebitele, kdy odpovědi „spíše ne“ a „ne“ mají hodnotu 69 %.

Otázka číslo 9 v dotazníkovém šetření má za cíl zjistit, kolik dotázaných respondentů se již setkala se situací, kdy natankovali vadnou pohonnou hmotu do svého vozidla a stali se tak poškozeným spotřebitelem.

Graf 16 Výsledky dotázaných respondentů, zda-li natankovali vadnou pohonnou hmotu



Zdroj: Dotazníkové šetření, vlastní zpracování

Z grafu viz. výše lze jednoznačně určit, že v 98 % procentech se dotázaní respondenti nesehtkali se situací, kdy by bylo přímo poškozeni vadnou natankovanou pohonnou hmotou. Je velice zajímavé, že 4 respondenti uvedli odpověď „Ano“ a všichni patřili do věkové skupiny 71 a více let. Je možné, že v minulých letech tato situace byla častější.

Výsledek mého šetření je poměrně pozitivní, protože pouze dvě procenta spotřebitelů se v minulosti setkala se situací, že natankovali nekvalitní palivo.

Je nutné brát v úvahu, že spotřebitel tankující pohonné hmoty nemusí vždy poznat jestli se jedná o kvalitní palivo. Řada průzkumů a testů prokázalo, že méně kvalitní pohonné hmoty nezpůsobí poškození automobilu, nebo jiného dopravního prostředku ihned, ale v mnohem delším horizontu. Vždy bude záležet na tom, zda spotřebitel tankuje neustále nekvalitní palivo, nebo pouze jednou za čas.

Pokud tedy dojde k poškození dopravního prostředku v důsledku opakovaného tankování méně kvalitních paliv je otázka právního dokazování způsobené vady vždy složitější. Samotná vada na automobilu tak může vzniknout například ze zbytku paliva, které jsme natankovali u jiné čerpací stanice a my se budeme domáhat náhrady škody u čerpací stanice, kde právě spotřebitel naposled natankoval.

Nejčastěji výše uvedenou situaci bude spotřebitel řešit odebráním vzorků ze svého vozidla a z čerpací stanice kde naposled natankoval, a v případě, že se prokáže že tato pohonná

hmota vykazuje všechny stanovené vlastnosti, nebude moci být uplatněn nárok na náhradu vzniklé škody.

Jiná situace může nastat, kdy spotřebitel natankuje tak nekvalitní pohonnou hmotu, že ihned pozná, že na svém dopravním prostředku není něco v pořádku. Za nejčastější příznaky natankování nekvalitní pohonné hmoty jsou považovány tyto faktory:

1. Automobil má nízkou akceleraci
2. Automobil nedosahuje vysokého výkonu
3. Dochází ke zvýšené spotřebě
4. Automobil začne cukat

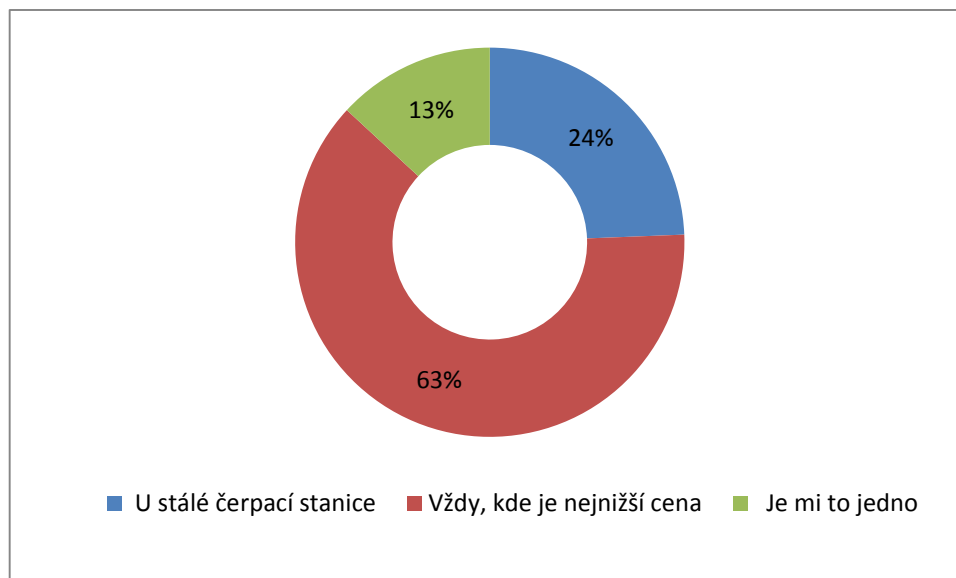
V případě, že spotřebitelův dopravní prostředek vykazuje některý z faktorů, měl by neprodleně zastavit a vrátit se k čerpací stanici, kde natankoval toto palivo a nechat si udělat rozbor. Je dobré to provést za přítomnosti obsluhy čerpací stanice, také o tom informovat ČOI.

Pokud se následně prokáže, že natankované palivo nesplňuje patřičně požadavky na jakost a standardy sledované látky má spotřebitel vyhráno. Může následně požadovat po této čerpací stanici náhradu škody, která mu vznikla.

Jak jsem již zmiňoval s vadnou pohonnou hmotou se setkali pouze spotřebitelé starší 71 let. Důvodů proč tomu tak je může být několik. Je možné, že tato věková struktura jezdí ve starších typech automobilů a došlo k poškození automobilu v důsledku dlouhodobého tankování nekvalitních paliv, nebo motory těchto automobilů jsou mnohem více náchylnější na nekvalitní PHM. Dalším důvodem proč to uvedli může být, že starší lidé vyhledávají čerpací stanice s nejnižší cenou a mnohé čerpací stanice na úkor ceny nabízejí nekvalitní pohonné látky. Také je možné, že v minulých letech tento jev byl častější a více se s tímto problémem spotřebitelé setkávali.

Následující otázka má za úkol zjistit podle jakých kritérií si spotřebitel před svým nákupem vybírá čerpací stanici. Menší dotazníkový průzkum jsem dělal již v předchozí kapitole, kdy jsem zjišťoval faktory, které mohou spotřebitele ovlivnit při svém nákupu. Nyní můžeme porovnat, zda je tomu opravdu tak a dotázaní respondenti uvedou stejnou odpověď a to: „dávám přednost čerpací stanici s nejnižší cenou“.

Graf 17 Odpovědi respondentů, čemu dávají přednost při nákupu pohonných hmot

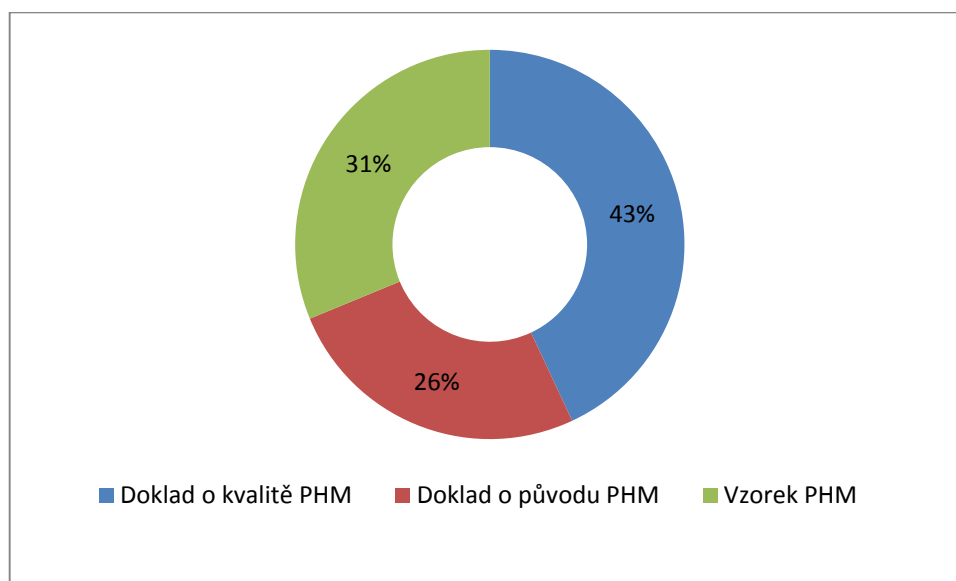


Zdroj: Dotazníkové šetření, vlastní zpracování

Z grafu je patrné, že nejvíce respondentů dává přednost při tankování pohonných hmot čerpací stanici, která nabízí nejnižší cenu. Tím se také potvrdil můj zvolený faktor v předchozím dotazníku a dosažené výsledky jsou totožné. Ve výši 24 % dotázaných jsem dostal odpověď, že tankují u stálé čerpací stanice a pouze 13 % uvedlo, že je jim to jedno.

Poslední otázka v dotazníkovém šetření zjišťuje, jak jsou spotřebitelé seznámeni se svými právy na čerpacích stanicích. Z uvedených možností respondenti vybírají možnosti, na které si myslí, že mají nárok. Spotřebitelé mají právo na všechny uvedené možnosti, kromě požadování dokladu po výslovném odmítnutí a následném požadování například po uplynutí jedné hodiny.

Graf 18 Odpovědi respondentů na otázku co si myslí, že můžou požadovat po obsluze čerpací stanice



Zdroj: Dotazníkové šetření, vlastní zpracování

Poslední graf znázorňuje odpovědi respondentů na které si myslí, že mají dle jejich práva nárok. Největší počet získaných odpovědí jsem obdržel na možnost „doklad o kvalitě PHM“ a to od 102 respondentů. Druhá největší procentuální část patří odpovědi „vzorek PHM“, kdy to uvedlo 74 respondentů. Pouze 61 dotázaných uvedlo možnost „doklad o původu PHM“.

V grafu není vyobrazena ještě odpověď „výslovné odmítnutí dokladu o zaplacení a následné vrácení se pro něj například za hodinu“. Všichni respondenti jsou si vědomi, že doklad o zaplacení se vydává ihned po nákupu a na pozdější výdej nemusí obsluha čerpacích stanic brát zřetel. V případě, že by spotřebitel chtěl doklad o zaplacení je vždy na samotné obsluze čerpací stanice zda mu to vydá nebo ne.

Abych potvrdil, nebo vyvrátil mou hypotézu, která zní „Domnívám se, že spotřebitelé nebudou příliš znát své práva v této oblasti“. Jak lze vidět ani u jedné odpovědi jsme se nedostali nad hranici 50 % a znalost českých spotřebitelů ohledně jejich práv na čerpacích stanicích je velmi malá. Dalším důkazem, že spotřebitelé neznají příliš svá práva je otázka číslo šest, kdy 54 % respondentů uvádí, že v případě kdy by došlo k jejich poškození nevědí, jak by tento problém řešili.

Částečnou neznalost spotřebitelů v otázkách tankování pohonných hmot lze sledovat i v otázce číslo sedm, kdy nejvíce jsem se dotazoval zda vědí na koho se v případě natankování

vadné pohonné hmoty obrátit a nejvíce volili možnost nevím. Pouze 32 % respondentů uvedlo správně, že se budou obracet na českou obchodní inspekci.

Z toho plyne, že má hypotéza se naplnila a spotřebitelé nejsou příliš informováni o svých právech v této oblasti.

Shrnutí

Z hodnot zjištěných v dotazníkovém průzkumu vyplývá, že spotřebitelé příliš naznaží své práva na trhu s pohonnými hmotami. Důvodem, proč tomu tak je může být nedostatečná informovanost spotřebitelů. Já osobně, jsem se nikde nesetkal s nějakým návodem, jak hájit svá práva, nebo jaké mám povinnosti v případě, že tankují pohonné hmoty.

V mém dotazníkovém šetření na otázku zda si spotřebitelé odebírají doklad o zaplacení, odpovědělo pouze 14 % respondentů, že si doklad o zaplacení převezmou vždy. Dle mého názoru si mnozí spotřebitelé tímto gestem ani neuvědomují, že tím ztrácejí nárok na pozdější reklamace.

Velmi zajímavé je také pozorovat odpovědi u otázky číslo osm, kdy jsem se dotazoval zda jsou respondenti názoru, že současná právní úprava řešící otázky ochrany spotřebitele je dostatečná. Výsledek byl že, nejvíce respondentů si myslí, že právní úprava „spíše není“ dostatečně upravena. Tato možnost byla zvolena 54 % respondentů. Odpověď ano zvolilo pouze 19 %.

Filipová a Zeman ve své zahraniční publikaci také dělali průzkum, jak spotřebitelé vnímají právní ochranu na trhu v evropských zemích v letech 2008. V České republice spotřebitelé v roce 2008 vnímali právo ochrany spotřebitele za adekvátní pouze 48 % (Filipová a Zeman, 2008, s.10).

Pokud to srovnám s mými dosaženými výsledky v roce 2015 zjistím, že v české společnosti nedošlo k změně postoje týkající se ochrany spotřebitele.

Pozitivní věcí na mém průzkumu je, že jsem se dotazoval 160 respondentů a pouze čtyři uvedli, že se setkali se situací, kdy natankovali vadnou pohonnou hmotu.

6 NÁVRHY NA ZLEPŠENÍ SOUČASNÉ SITUACE

V předchozích kapitolách jsem zjišťoval, jak spotřebitelé na trhu s pohonnými hmotami znají svá práva a zda vědí co mohou po obsluze čerpací stanice požadovat. Dalším cílem mého pozorování bylo zjistit, jak by se spotřebitelé bránili v případě, že by se stali poškozenými, při natankování vadné pohonné hmoty. Za vadnou pohonnou hmotu považujeme látku, která nesplňuje požadavky na kvalitní palivo. Kvalitní palivo se pozná tak, že automobil spolehlivě startuje za jakéhokoliv počasí, spaluje se plynule a vytváří minimum výfukových zplodin, neobsahuje vodu ani žádné další příměsi a nečistoty. Kvalita benzínu v České republice musí vždy podléhat normě ČSN EN 228. Dále jsem bádal, jak je na tom v současné době český trh s pohonnými hmotami.

Vzhledem k tomu, že výsledné hodnoty nebyly příliš pozitivní, rozhodl jsem se vypracovat pár návrhů, které by mohli přispět k zlepšení současné situace.

6.1 Návrh na zvýšení informovanosti spotřebitelů o jejich právech

Z výsledných hodnot jsem dospěl k názoru, že spotřebitelé příliš neznají svá práva na trhu s pohonnými hmotami a mnohdy nevědí, ani na koho se obrátit v případě, že se stanou poškozenými. Proto se nyní pokusím nastínit návrh, který by spotřebitelům přinesl mnohem větší orientaci informovanost v této oblasti.

Myslím si, že dnešní doba přináší řadu možností, jak tyto práva a povinnosti dostat do podvědomí spotřebitelů a posílit tím tak jejich ochranu. První variantou by bylo informovat spotřebitelé pomocí reklam v televizi, radiu, časopisech a novinách.

Je pravdou, že jednou za čas tyto reklamy, nebo rozhovory v rádiích slyšíme. Nedávno jsme mohli zaznamenat v televizích nebo rádiích, že je mezinárodní den spotřebitelů. Tento svátek se koná pravidelně 15. března, kdy si spotřebitelé připomínají světový den spotřebitelských práv. Mnozí experti na toto téma diskutovali a radili spotřebitelům, jak uplatňovat svá práva před podnikateli a pomáhali jim vyřešit některé ze sporů, které se jich dotýkali.

Já osobně jsem pár těchto rozhovorů v rádiích zaznamenal, avšak o větší ochraně svých práv jsem informován nebyl. Spíše jsem byl jen seznámen, kdo tento mezinárodní den založil a jaké základní práva má spotřebitel.

Varianta reklam a rozhovorů může spotřebitelům pomoci, ale podle mého názoru musí být častějšího charakteru. Pochybuji, že jednou za rok v rámci mezinárodního dne spotřebitelů se posílí spotřebitelská práva a dostane se jim větší informovanosti.

Druhou variantou, jak by se dala zvýšit informovanost spotřebitelů o jejich právech je vytváření více konferencí, přednášek a vzdělávacích programů na toto téma. Mnohé vzdělávací programy by mohly být v rámci přednášek na univerzitách, nebo i na středních školách, aby mladí lidé věděli na co mají a nemají právo v rámci spotřebitelských smluv.

Ve své diplomové práci uvádím internetový portál spotřebitelský diář, který byl pomůckou pro mladá občany a studenty Evropské unie. Financován byl Ministerstvem průmyslu a obchodu České republiky a v roce 2014 byl zastaven. Já osobně bych tento projekt nedále podporoval, protože poskytoval ve školách bezplatnou možnost nechat se informovat o spotřebitelských právech spotřebitelů v rámci výuky.

Poslední moji navrhovanou možností, jak zlepšit informovanost spotřebitele o svých právech na čerpacích stanicích je zavést povinnou informační povinnost provozovatele čerpací stanice. Ten by musel na viditelném místě své čerpací stanice vyvěsit například desatero základních spotřebitelských práv, co může spotřebitel požadovat bezplatně po obsluze a také ho informovat například na pokladním dokladu o možnostech své reklamace v případě podezření na natankování vadné pohonné hmoty.

6.2 Návrh na posílení záruk spotřebitelů novelizací právní úpravy

Vzhledem k tomu, že z dosažených hodnot dotazníkového průzkumu víme, že spotřebitelé si ve většině případů neodebírají doklad o zaplacení a ztrácí tak jednu z možností uplatnění své reklamace by bylo vhodné, aby obsluha čerpací stanice vždy vydala spotřebiteli doklad o zaplacení. Tady se nám objevuje jedna možnost, jak toho dosáhnout a to, novelizací právní úpravy a zavedení povinnosti obsluhy čerpací stanice vždy vydat spotřebiteli doklad o zaplacení.

Pokud by tato změna byla schválena a byla součástí aktuálních právních předpisů mohlo by to přinést řadu výhod i pro náš stát. Zamezovalo by se tak nezákonnému prodeji pohonných hmot a vždy by bylo jasné, kde spotřebitel nakoupil danou pohonnou hmotu. Jestliže by některé orgány činné, jako je například Policie České republiky vyšetřovaly osobu u které by měli podezření, že odcizila pohonné hmoty z čerpací stanice a neměla by doklad, tak by mnohem snadněji unesly důkazní břemeno.

Dotazníkový průzkum také odhalil, že většina spotřebitelů neví na koho se obracet, v případě natankování vadné pohonné hmoty u čerpací stanice.

Řešením by mohlo být například, že na dokladech o zaplacení by měl být kontakt na ČOI, která by následně mohla pohonné hmoty zkontrolovat. V praxi by to vypadalo následovně. Spotřebitel, který by měl podezření, že natankoval nekvalitní palivo, nebo byla nějakým způsobem poškozena jeho spotřebitelská práva by hned věděl, na jakou instituci se obrátit, protože na dokladu o zaplacení by stála věta: „Máte podezření, že tankujete nekvalitní palivo? V případě, že ano neváhejte nás kontaktovat na příslušném telefonním čísle“. Spotřebitel by tak měl ihned jasnou představu, na koho se v případě problému obrátit. Tento návrh by šel aplikovat i na jiné tržní segmenty.

Na situaci na českém trhu s pohonnými hmotami dohlíží mnoho vládních i nevládních organizací. Mezi nejznámější vládní organizace patří česká obchodní inspekce, nebo Policie České republiky. Činnost těchto organizací je velmi důležitá, protože právě oni se snaží, aby na českém trhu bylo pouze kvalitní palivo, které splňuje všechny požadované vlastnosti.

V české republice se velmi často setkáváme s informací, že na trhu s pohonnými hmotami dochází k opakovaným daňovým únikům v hodnotě několika milionů korun. Tento problém je neustále diskutován, protože je tímto způsobem okrádán náš stát. V roce 2013 chtěla Česká republika tento problém řešit způsobem, že každý kdo je distributorem pohonných hmot musí složit na účet Celní správy České republiky kauci ve výši 20 milionu korun. Tato podmínka pro distributory vstoupila v platnost 1.10.2013 a rapidně došlo k poklesu distributorů pohonných hmot v České republice. Po zavedení tohoto opatření náš stát uváděl, že došlo k poklesu daňových úniků a došlo k lepší přehlednosti trhu s pohonnými hmotami. V současné době se připravuje novela této povinnosti a to že dojde ke snížení této kauce na 10 milionů korun avšak pouze pro distributory, kteří prodají za čtvrtletí více než 300 tisíc litrů a méně než 3 miliony litrů.

Já osobně si myslím, že tento nástroj, který byl uměle vytvořen českým státem k odstranění daňových úniků není příliš zdařilý, protože likviduje malé a střední podnikatele na trhu a dává tak mnohem více prostoru ostatním větším konkurentům. Samotná kauce je určitě dobrá věc, ale k odhalování daňových úniků nijak zvláštním způsobem nepomůže. Efektivní je pouze v případě, že dojde k udělení peněžitého trestu a následného plnění.

6.3 Návrh na zlepšení činnosti ČOI

Ve své diplomové práci jsem se pomocí analýzy snažil zjistit, jak si ČOI vede na českém trhu s pohonnými hmotami. Výsledky této organizace byly velmi pozitivní, protože v roce 2014 zkontrolovala celkem 2663 vzorků pohonných látek a pouze u 81 z nich bylo vyhodnoceno palivo, jako neadekvátní.

Jak lze vidět celkem bylo odhaleno pouze 3 % pohonných látek, který nesplňovali předepsané vlastnosti. Podle mého názoru je tato situace pro spotřebitele vcelku příznivá, protože pravděpodobnost, že natankujete vadnou pohonnou hmotu není velká. Je samozřejmě jasné, že by bylo lepší, kdyby byly všechny vzorky v pořádku a spotřebitel tak měl stoprocentní jistotu toho co kupuje, ale to v dnešní době je nedosažitelné.

Já osobně činnost ČOI považuji za velmi dobrou. Jediné v čem spatřuji problém je, když dochází k anonymnímu udání čerpací stanice pouze z konkurenčních, nebo osobních důvodů. V případě udání čerpací stanice je ČOI povinna tuto čerpací stanici prověřit a zkontrolovat odebrané vzorky a to i tehdy, kdy je toto udání opakované. V mnoha případech by bylo dobré, kdyby existoval i nějaký postih osob, kteří toto udání adresují neoprávněně.

Mým návrhem, jak této situaci předcházet je, že v případě že subjekt který to podání u ČOI učinil a prokáže se, že ho učinil neoprávněně měl by být za to potrestán. Řešením by bylo nechat ho zaplatit ušlé výdaje podnikateli, které mu vznikly v důsledku kontroly ČOI a zaplacení celé kontrolní akce prováděnou ČOI.

Asi každému z nás je jasné, že díky neustálému přibývajícimu počtu čerpacích stanic na území České republiky efektivnost kontroly ČOI klesá. Důvodem tohoto poklesu je, že pracovníci ČOI nejsou schopni kontrolovat tak velký počet čerpacích stanic a často se zaměřují pouze na čerpací stanice, kde dostanou podnět ke kontrole od spotřebitelů.

Domnívám se, že pokud by ČOI začala spolupracovat například s nezávislými organizacemi, které by pomáhali odhalovat nekvalitní pohonné hmoty byla by tato činnost mnohem efektivnější a troufám si tvrdit, že by bylo odhaleno mnohem více nezákonných praktik provozovatelů čerpacích stanic.

6.4 Návrh na regulaci vstupu čerpacích stanic na český trh

Díky analýze českého trhu s pohonnými hmotami jsem také zjistil, že náš trh je tzv. přeplněn čerpacími stanicemi. Tomu nasvědčují i data vydaná Ministerstvem průmyslu a obchodu

České republiky, kdy v roce 2014 bylo evidováno 6551 čerpacích stanic na území České republiky. V naší zemi se tento počet neustále navyšuje a bylo by vhodné najít nějaké řešení, jak tomu zabránit.

Dle mého názoru, by tento počet by mohl být redukován novými právními předpisy, které by ustanovovaly například minimální vzdálenost mezi sousedícími čerpacími stanicemi. V praxi by to znamenalo, že například v okruhu 20 km může být pouze jedna čerpací stanice.

Další možností, jak by šlo dosáhnout snížení počtu čerpacích stanic v naší zemi je zpřísnění požadavků na vydávání živnostenského oprávnění. Nyní může tuto činnost provozovat jakýkoliv živnostník a ne pouze vyškolení specialisti.

Důvodem, proč také dochází k neustálému nárůstu čerpacích stanic je, že menší nádrže na naftu lze pořídit vcelku levně. Řešením by bylo zvýšit pořizovací ceny těchto nádrží a stanovit větší nároky na provoz těchto stanic.

6.5 Postup domáhání se spotřebitelských práv při jejich poškození

V této části bych rád věnoval pozornost efektivnímu domáhání práv, které se týkají spotřebitelů, v případě, že natankují vadnou pohonnou hmotu a dojde ke způsobení škody.

Spotřebitel, který natankuje své vozidlo pohonnou hmotou a má podezření, že natankoval vadnou pohonnou hmotu by měl okamžitě zastavit své vozidlo. Vadná pohonná hmota zpravidla projevuje tyto činnosti:

1. Automobil nespustí
2. Automobil vykazuje při jízdě nízký výkon
3. Automobil nemá žádnou akceleraci
4. Automobil nejeví plynulou jízdu

Pokud spotřebitel pozoruje některou z výše uvedených situací je vhodné zastavit vozidlo, nechat se odtáhnout do servisu, odebrat za přítomnosti prodejce čerpací stanice vzorek z nádrže automobilu a z čerpací stanice a dále pak kontaktovat ČOI. Poté dojde k analýze vzorku a jeho vyhodnocení a v případě, že sledovaný vzorek nevykazuje předepsané vlastnosti stali jste se obětí natankování vadné pohonné hmoty.

V případě natankování vadné pohonné hmoty, může tato pohonná hmota poškodit motor automobilu, nebo i jiné části vozidla. V takové situaci se následně naskytuje spotřebiteli

možnost, uplatňovat po provozovateli čerpací stanice náhradu škody způsobené natankováním vadné PHM. Spotřebitel může kromě skutečné škody požadovat také ušlé výdaje, které mu vznikly, v důsledku této události a zaplacení všech nákladů, které spotřebitel musel vynaložit na dosažení svého žádoucího stavu.

Aby spotřebitel byl samozřejmě úspěšný ve své reklamaci musí mít u sebe doklad o zaplacení na odebranou pohonnou hmotu. V případě, že tento doklad nemá, musí prokázat jiným způsobem, že právě on v daný čas odebíral pohonnou hmotu u této čerpací stanice. Jako důkaz může spotřebitel předložit výpis ze svého účtu, v případě že zaplatil tento nákup kreditní kartou, nebo v některém případě svědeckou výpovědí.

Zde jsem chtěl pouze poukázat na to, že spotřebitelé se často nechají zastrašit prodejci, že namítána reklamáce je neoprávněná a že ani vzniklé škody jim například neuhradí. Mnozí v důsledku obav pak v daném sporu raději upustí od dalšího jednání ze strachu, že by museli vynaložit další finanční náklady na dosažení žádoucího stavu. Proto je dobré vědět, že v případě prokázání vady na straně prodejce je tento subjekt povinen spotřebiteli uhradit všechny jeho náklady, které mu vznikly. Patří sem i náklady, které by musel investovat do právníků a jiných právních poraden.

Spotřebitelé, v případě že mají podezření, že natankovali nekvalitní palivo by mělo učinit, to co již bylo řečeno, tedy odebrat si vzorek natankované látky, zavolat ČOI a ta následně udělá rozbor. V případě, že se prokáže že byl spotřebitel poškozen na svých právech může se začít domáhat náhrady škody u provozovatele čerpací stanice. Pokud bude provozovatel namítat, že danou škodu nezpůsobil on, nezbude spotřebiteli nic jiného, než se obrátit na příslušný soud, který bude danou situaci řešit žalobou o náhradu škody. Další možností je požádat některou organizací zabývající se spotřebitelskými právy, aby mu pomohli vyřešit tento spor například pomocí smírného řešení sporu.

V dnešní době je pro spotřebitele mnohdy velmi obtížné rozpoznat, zda tankuje kvalitní pohonnou látku, nebo látku, které nesplňují předepsané vlastnosti stanoveny zákonem. V mnoha případech, se poškození dopravního prostředku může projevit až za několik let. Proto je vždy dobré, aby spotřebitelé sledovali webové stránky ČOI, protože právě tato organizace zveřejňuje čerpací stanice, které prodávali nekvalitní pohonnou látku.

ZÁVĚR

Předložená diplomová měla za cíl zanalyzovat znalost práv spotřebitelů s důrazem na trh s pohonnými hmotami. Zároveň jsem chtěl zjistit, zda vědí jak se zachovat a na koho se obrátit v situaci, kdy natankují nekvalitní pohonnou hmotu u čerpací stanice. Práce se zabývá i faktory, které mohou ovlivnit spotřebitele při nákupu pohonných hmot. Také jsem provedl komparaci českého trhu s pohonnými hmotami s trhy členských států Evropské unie. V této práci byla věnována pozornost i kontrolním orgánům, především pak hlavnímu kontrolnímu orgánu pohonných hmot, za který lze považovat ČOI. V závěru práce, se snažím navrhnout řešení na podporu zlepšení postavení spotřebitelů na trhu vůči obchodníkům. Přijetí některých navržených opáření by mohlo snížit výskyt nekalých praktik obchodníků.

V průběhu zpracování diplomové práci jsem si uvědomil, o jak závažný problém se jedná. Ať již chceme nebo ne, spotřebitelem se alespoň jedenkrát za den, stává každý z nás. Proto by bylo vhodné, aby náš stát i Evropská unie, této problematice věnovali zvýšenou pozornost a snažili se spotřebitele ve větší míře chránit a garantovat mu jeho práva. Spotřebitelé se v každodenním životě setkávají s prodejci pohonných hmot, nebo jiných produktů, kteří se nám snaží prodat jejich produkt, někdy i v rozporu s právem. Mou snahou je poukázat na to, že spotřebitelé mnohdy nevědí, na co mají a nemají právo a často nedosáhnou ani své zákonné záruky na produkt, protože prodejci jim neoprávněně tuto záruku neuznají. Na trhu pohonných hmot je tato situace pro spotřebitele ještě mnohem složitější, protože rozeznat, zda tankují kvalitní, nebo nekvalitní palivo nedokáže běžným pohledem nikdo z nás. Samotný následek natankování nekvalitní pohonné hmoty se neprojeví zpravidla ihned, většinou až po delším časovém intervalu.

V teoretické části bylo cílem této práce seznámit spotřebitele s problematikou ochrany spotřebitele na trhu s pohonnými hmotami. V této části, práce seznamuje čtenáře se základními pojmy, jako jsou spotřebitel a podnikatel. K tomu, aby spotřebitel mohl uskutečňovat svůj nákup, musí z právního hlediska uzavírat spotřebitelskou smlouvu. Z tohoto důvodu věnuji i spotřebitelské smlouvě náležitou pozornost. Vzhledem k tomu, že můj cíl práce zkoumá právní znalost spotřebitelů na trhu pohonných hmot, vymezuji zde legislativní úpravu České republiky a Evropské unie. Dále jsem také ve své práci zakomponoval právní předpisy, které souvisejí s pohonnými hmotami v rámci České republiky i Evropské unie. Teoretickou část diplomové práce uzavírají kapitoly, které se věnují institucím chránícím spotřebitele i na

trhu s pohonnými hmotami. Tyto instituce rozdělují, podle oblasti jejich působení, tedy instituce působící v České republice a instituce působící na úrovni Evropské unie. Jednotlivé organizace působící v České republice a rozdělují na vládní a nevládní a organizace v Evropské unii dělím, podle toho do jakého orgánu Evropské unie svou působností spadají.

Druhou částí práce je část praktická, která má za úkol vyhodnotit veškeré cíle, které jsem zmínil v úvodu práce. Jako první jsem se zabýval českým trhem s pohonnými hmotami. Cílem bylo zjistit, jak si stojí Česká republika s cenami pohonných hmot oproti ostatním členským státům Evropské unie. Díky dostupným datům a jejich následné komparaci jsem zjistil, že Česká republika patří do cenového středu mezi Evropskými zeměmi. Nejdražší benzín v Evropě tankují spotřebitelé v Itálii, a naopak nejlevněji na Ukrajině. U nafty je tato situace mírně odlišná. Nejdražší nafta se prodává spotřebitelům ve Velké Británii a nejlevněji lze sehnat v Rusku. Pokud bychom srovnali například i jiné státy na světě, zjistili bychom, že nejlevnější benzín se prodává ve Venezuele a to v přepočtu za 0,54 Kč/l. Naopak nejdražší benzín je v Norsku v přepočtu za 53 Kč/l.

Dalším cílem diplomové práce, bylo zjistit, jaké faktory mohou ovlivnit spotřebitele během nákupu pohonných hmot. Cíle bylo dosaženo pomocí dotazníkového šetření, které jsem sestavil pro objasnění tohoto problému. Dotázaní respondenti u každé faktoru vybrali jednu z následujících priorit: „nejvyšší, střední nebo nejmenší“. Po vyhodnocení těchto dat jsem provedl interpretaci získaných výsledků a dospěl jsem k zjištění, že spotřebitelé upřednostňují čerpací stanice s nejnižší nabízenou cenou. Střední prioritu spotřebitelé nejvíce přiřazují kvalitě personálu a nejnižší prioritu vzhledu čerpací stanice.

V analytické části byla věnována pozornost aktuálnímu stavu čerpacích stanic v České republice. Z dostupných dat jsem zjistil, že dochází k neustále narůstajícímu počtu čerpacích stanic v naší zemi. Na území České republiky bylo ke konci roku 2014 evidováno 7 013 čerpacích stanic a tímto počtem se řadíme mezi země s největším počtem čerpacími stanicemi v Evropě. Následně ve své práci popisuji kontrolní činnost ČOI a provádím její analýzu. Zjistil jsem, že ČOI inspekce v roce 2014 provedla 2 663 kontrol odebraných vzorků a z toho 81 kontrol nebylo vyhovujících. Já osobně jsem neshledal, že by ČOI dělala svou práci špatně, nicméně v České republice je několikanásobně vyšší počet čerpacích stanic, než ČOI odebrala vzorků a z toho lze vyvodit, že v případě zvýšení počtu kontrol, by podíl nevyhovujících vzorků mohl být vyšší, než ČOI uvádí. Proto se domnívám, že by bylo vhodné,

zvýšit počet pracovních sil v této oblasti kontroly, nebo zvýšit efektivitu stávajících pracovníků, popřípadě začít spolupracovat s některými nezávislými organizacemi zabývajícími se touto problematikou.

Dalším a zároveň i posledním důležitým cílem mé práce bylo zjistit, zda spotřebitelé v oblasti tankování pohonných hmot znají svá práva, vědí, na co mají nárok, a jak se mohou bránit v případě, že natankují nekvalitní palivo do svého dopravního prostředku. V rámci této otázky jsem stanovil tři následující hypotézy.

Hypotéza 1 Domnívám se, že spotřebitelé nebudou příliš znát svá práva v této oblasti.

Dosažené výsledky prokázaly pravdivost této hypotézy, že spotřebitelé příliš neznají svá práva na trhu s pohonnými hmotami. Výzkum dokonce ukázal, že 54 % respondentů ani neví, na koho se obrátit, v případě že by natankovali vadné palivo.

Hypotéza 2 Myslím si, že nejvíce respondentů budou muži ve věku 18-50 let.

Dotazníkový průzkum nám odhalil, že nejvíce dotázaných respondentů byli muži ve věku 18-50 let. Celkem jich bylo tedy 65 v této věkové kategorii. Tudíž i tato hypotéza byla potvrzena.

Hypotéza 3 Jsem názoru, že spotřebitelé, kteří tankují PHM do svých firemních vozidel, si budou nejčastěji uchovávat doklad o zaplacení.

I tuto hypotézu mohu potvrdit. Získaná data z dotazníku mi potvrdila i hypotézu číslo tři, kdy doklad o zaplacení si nejvíce odebírají respondenti, kteří tankují pohonné hmoty do svých firemních automobilů.

Poslední kapitola mé diplomové práce navrhuje různé druhy možností, které by mohly posílit práva spotřebitelů, nebo jak by mohla být činnost ČOI více efektivní.

Na závěr mé diplomové práce bych rád podotkl, že dnešní doba přináší stále nové nástrahy, které spotřebitele obklopují a je jen na nás, zda proti nim dokážeme bojovat. Abychom s těmito nástrahami mohli efektivně bojovat, je zapotřebí, aby náš stát, Evropská unie a ostatní zainteresované organizace mnohem více věnovali pozornost tomuto dnešnímu problému a snažili se ho eliminovat.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Monografie

- [1] VEČEŘA, Jiří. *Ochrana spotřebitele v České republice a Evropské unii: (včetně úpravy podle nového občanského zákoníku 2014): právní stav k 1.1.2013*. Vyd. 1. Praha: Leges, 2013. 268 s. Praktik. ISBN 978-80-87576-34-2.
- [2] PELIKÁN, Tomáš a BOHŮNKOVÁ, Kateřina. *Poskytovatel služby a spotřebitel: [jak předcházet konfliktům a urovnávat spory]*. 1. vyd. Praha: Spotřebitel, 2006. 207 s. Podnikatelé a spotřebitelé. ISBN 80-239-4294-8.
- [3] HOUDEK, Daniel. *Jak úspěšně reklamovat: rádce spotřebitele i obchodníka*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007. 164 s. Právo pro každého. ISBN 978-80-247-2201-6.
- [4] HÁSOVÁ, Jiřina a ŠVARC, Zbyněk. *Ochrana spotřebitelů: (vybrané otázky právní úpravy)*. Vyd. 1. Praha: Oeconomica, 2007. 100 s. ISBN 978-80-245-1262-4.
- [5] HULVA, Tomáš. *Právo ochrany spotřebitele pro neprávniky: otázky a odpovědi: vzory smluv, podání a korespondence*. Vyd. 1. Praha: ASPI, 2006. 360 s. ISBN 80-7357-172-2.
- [6] SALAČ, Josef a kol. *Právní ochrana spotřebitele*. Vyd. 1. Praha: Policejní akademie České republiky v Praze, 2011. 121 s. ISBN 978-80-7251-367-3.
- [7] FILIPOVÁ, Alena a ZEMAN, Jiří. *Role of education in consumer protection*. Praha: Oeconomica, 2008. 26 s. Faculty of International Relations Working papers, vol. II, 24/2008. ISBN 978-80-245-1491-8.
- [8] BÁRTOVÁ, Hilda, BÁRTA, Vladimír a KOUDELKA, Jan. *Spotřebitel: (chování spotřebitele a jeho výzkum)*. Vyd. 1. Praha: Oeconomica, 2007. 254 s. ISBN 978-80-245-1275-4.
- [9] PELIKÁN, Tomáš a BOHŮNKOVÁ, Kateřina. *Prodávající a spotřebitel: jak předcházet konfliktům a urovnávat spory*. Praha: Spotřebitelský poradenský a informační servis, ©2005. 90 s. Podnikatelé a spotřebitelé. ISBN 80-239-4293-X.
- [10] ONDŘEJ, Jan a kol. *Spotřebitelské smlouvy a ochrana spotřebitele: ekonomické, právní a sociální aspekty*. Vyd. 1. Praha: C.H. Beck, ©2013. xvi, 365 s. Beckova edice právní instituty. ISBN 978-80-7400-446-9.
- [11] TICHÝ, Luboš, ed. *Ochrana spotřebitele*. Praha: Centrum právní komparatistiky Právnické fakulty Univerzity Karlovy v Praze, 2014. 223 s. Publikace Centra právní komparatistiky Právnické fakulty Univerzity Karlovy v Praze; 11. ISBN 978-80-87488-13-3.

- [12] SEKERA, Milan. *Communautaire and Slovak legislative pillars of consumer protection = Komunitárne a slovenské legislatívne piliere ochrany spotrebiteľa*. Vyd. 1. Ostrava: Key Publishing, 2013. 211 s. Monografie. ISBN 978-80-7418-174-0.
- [13] SELUCKÁ, Markéta. *Ochrana spotřebitele v soukromém právu*. Vyd. 1. V Praze: C.H. Beck, 2008. xv, 134 s. Beckova edice právní instituty. ISBN 978-80-7400-037-9.

Zákony

- [14] Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
- [15] Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele
- [16] Zákon č. 311/2006 Sb., o pohonných hmotách
- [17] Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník
- [18] Zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru
- [19] Zákon č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků
- [20] Zákon č. 526/1990 Sb., o cenách
- [21] Zákon č. 40/1964 Sb. občanský zákoník
- [22] Zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání
- [23] Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník
- [24] Zákon č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích
- [25] Zákon č. 59/1998 Sb., o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku
- [26] Zákon č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci
- [27] Zákon č. 353/2003 Sb., o spotřebních daních
- [28] Zákon č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky
- [29] Zákon 185/2004 Sb., o celní správě České republiky
- [30] Zákon č. 146/2002 Sb., o státní zemědělské a potravinářské inspekci
- [31] Zákon č. 552/91 Sb., o státní kontrole

Elektronické zdroje

- [32] *Sdružení obrany spotřebitelů*, © 2015. SOS.cz [online]. [cit. 2015-04-15]. Dostupné z: <http://www.sos-msk.cz/den-spotrebitelskych-prav/>

- [33] *Evropské právní předpisy*, © 2015. Businessinfo.cz [online]. [cit. 2015-03-11]. Dostupné z: <http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/prehled-pravni-predpisy-eu-spotrebitele-2424.html> MPO
- [34] *Novela zákona o PHM*, © 2015. Epravo.cz. [online]. [cit. 2015-03-14]. Dostupné z: <http://www.epravo.cz/top/clanky/novela-zakona-o-pohonných-hmotach-91839.html>
- [35] *Rozhodnutí ČOI*, © 2015. COI.cz. [online]. [cit. 2015-03-15]. Dostupné z: <http://www.coi.cz/cz/spotrebitel/rozhodnuti-o-ulozeni-pokuty-za-poruseni-stanovene-jakosti-pohonných-hmot/>
- [36] *Sdružení českých spotřebitelů*, © 2015. Konzument.cz [online]. [cit. 2015-03-15]. Dostupné z: <http://www.konzument.cz/o-scs/cile-scs.php>
- [37] *Sdružení obrany spotřebitelů*, © 2015. Asociace.cz [online]. [cit. 2015-03-15]. Dostupné z: <http://www.asociace-sos.cz/o-nas-2/>
- [38] *dTest*, © 2015. Dtest.cz [online]. [cit. 2015-03-18]. Dostupné z: <https://www.dtest.cz/clanek-1925/kalkulacky>
- [39] *Ochranná známka*, © 2015. Dobrápumpa.cz [online]. [cit. 2015-03-18]. Dostupné z: http://www.dobrapumpa.cz/cs/aktuality/pecet-kvality---platna-ochranna-znamka__s522x7223.html
- [40] *Evropský parlament*, © 2015. Europa.eu [online]. [cit. 2015-03-18]. Dostupné z: <http://www.europarl.europa.eu/committees/cs/imco/home.html>
- [41] *Fin Net*, © 2015. Europa.eu [online]. [cit. 2015-03-19]. Dostupné z: http://ec.europa.eu/consumers/ecc/infographic/02_14_infograph-eccnet_2013.pdf
- [42] *MPSV*, © 2015. MPSV.cz [online]. [cit. 2015-03-19]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/6146>
- [43] *FIN Net*, © 2015. Europa.eu [online]. [cit. 2015-03-24]. Dostupné z: http://ec.europa.eu/finance/fin-net/index_en.htm
- [44] *Ladislav Miko*, © 2015. Česká justice.cz [online]. [cit. 2015-03-24]. Dostupné z: <http://www.ceska-justice.cz/2014/10/ladislav-miko-bude-ridit-generalni-reditelstvi-pro-zdravi-a-ochranu-spotrebitele/>
- [45] *Výuka spotřebitelů*, © 2015. Consumerclassroom.eu [online]. [cit. 2015-03-24]. Dostupné z: <http://www.consumerclassroom.eu/cs/co-je-consumer-classroom.html>

- [46] *Spotřebitelský diář*, © 2015. Generationeurope.cz [online]. [cit. 2015-03-24]. Dostupné z: <http://www.generationeurope.cz/cs/component/content/article/116-2014-04-09-20-49-54>
- [47] *Tank Ono*, © 2015. Forbes.cz [online]. [cit. 2015-03-24]. Dostupné z: <http://www.forbes.cz/pan-tank-ono-proc-u-nej-tankujete-levneji-a-jak-z-jedne-pumpy-udelat-34-dal-sich/>
- [48] *Udělená pokuta Tank Ono*, © 2015. Idnes.cz [online]. [cit. 2015-04-11]. Dostupné z: http://ekonomika.idnes.cz/benzince-tank-ono-hrozi-pokuta-dva-miliony-f2e-/ekonomika.aspx?c=A041216_163030_ekonomika_maf
- [49] *Zvýšení ceny ropy*, © 2015. Novinky.cz [online]. [cit. 2015-04-14]. Dostupné z: <http://www.novinky.cz/ekonomika/329197-konflikt-mezi-ruskem-a-ukrajinou-muze-zvednout-ceny-benzinu-a-nafty.html>
- [50] *Služby pro motoristy*, © 2015. UAMK.cz [online]. [cit. 2015-04-14]. Dostupné z: http://www.uamk.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=81
- [51] *Evidence ČS*, © 2015. MPO.cz [online]. [cit. 2015-04-15]. Dostupné z: <http://www.mpo.cz/dokument153566.html>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

MPO	Ministerstvo průmyslu a obchodu České republiky
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
EHS	Evropský hospodářský prostor
ČOI	Česká obchodní inspekce
NOZ	Nový občanský zákoník
ES	Evropské společenství
ECC NET	Sít' evropských spotřebitelských center
IMCO	Výbor pro vnitřní trh a ochranu spotřebitele
GEF	General Europe Foundation
AEC	Asociace evropských spotřebitelů
PHM	Pohonné hmoty

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Orgány poskytující ochranu spotřebiteli	26
Obrázek 2 Dřívější pečeť kvality pohonných hmot	31
Obrázek 3 Platná pečeť kvality	32
Obrázek 4 Čerpací stanice ONO	51

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Počet čerpacích stanic v ČR	50
Tabulka 2 Odebrané vzorky látek za rok 2014	53

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1: Počet kontaktování a stížnosti spotřebiteli ECC net v letech 2009-2013.....	35
Graf 2: Pět nejčastějších důvodů ke stížnostem spotřebiteli adresované ECC net....	36
Graf 3 Srovnání cen naturalu 98 v evropských zemích v CZK.....	42
Graf 4 Srovnání cen nafty v evropských zemích v CZK.....	43
Graf 5 Faktory s nejvyšší prioritou ovlivňující nákup spotřebitele	46
Graf 6 Faktory se střední prioritou ovlivňující nákup spotřebitele.....	47
Graf 7 Faktory s nejnižší prioritou ovlivňující nákup spotřebitele.....	48
Graf 8 Pohlaví dotazovaných respondentů v procentech.....	58
Graf 9 Věková kategorie dotazovaných respondentů v procentech.....	59
Graf 10 Procentuální počet respondentů držících řidičské oprávnění některé z uvedených skupin	60
Graf 11 Vyhodnocení v procentech do čeho respondenti tankují pohonné hmoty....	61
Graf 12 Odpovědi respondentů v procentech, zda si odebírají doklad o zaplacení po natankování pohonných hmot	62
Graf 13 Odpovědi respondentů, zda vědí jak mají řešit situaci v případě natankování vadné pohonné hmoty	63
Graf 14 Odpovědi respondentů na koho se obrátí v případě, že jsou poškozeni.....	64
Graf 15 Odpovědi respondentů na otázku zda je současná právní úprava týkající se ochrany spotřebitele na trhu s pohonnými hmotami dostatečná	65
Graf 16 Výsledky dotázaných respondentů, zda-li natankovali vadnou pohonnou hmotu.....	66
Graf 17 Odpovědi respondentů, čemu dávají přednost při nákupu pohonných hmot.....	68
Graf 18 Odpovědi respondentů na otázku co si myslí, že můžou požadovat po obsluze čerpací stanice	69

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1: Dotazník.....	89
Příloha 2: Dotazník.....	90

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK

Dobrý den,

jmenuji se Vít Huňka a v současné době studuji Univerzitu Tomáše Bati ve Zlíně a rád bych Vás požádal o vyplnění dotazníku, který bude součástí mé diplomové práce na téma „Právní a ekonomické aspekty ochrany spotřebitele na trhu s pohonnými hmotami“. Ze zjištěných výsledků bych rád zjistil, jaké faktory nejčastěji ovlivňují spotřebitele při nákupu pohonných hmot

Prosím Vás o ohodnocení každého faktoru dle vašich priorit. Své priority vyjádřete zaškrtnutím jednoho ze tří sloupců, kdy první značí nejvyšší prioritu, druhý střední a poslední nejnižší prioritu při výběru čerpací stanice stupnice. V případě, že máte jiný faktor, který Vás ovlivňuje, prosím napište jej do položky „jiné“

Děkuji

Dotazník je anonymní.

Nejvyšší Střední Nejnižší

1. Vlastní finanční situace
2. Cena PHM
3. Vizuální vzhled čerpací stanice
4. Zaujetí k určité čerpací stanici
5. Časový faktor (čekací doba v důsledku zákazník před Vámi)
6. Kvalita pohonných hmot
7. Vzdáleností čerpací stanice
8. Zaměstnání
9. Nabízené dodatkové služby
10. Kvalita personálu

Nejvyšší	Střední	Nejnižší
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Jiné :

PŘÍLOHA P 2: DOTAZNÍK

Dobrý den,

jmenuji se Vít Huňka a v současné době studuji Univerzitu Tomáše Bati ve Zlíně a rád bych Vás požádal o vyplnění dotazníku, který bude součástí mé diplomové práce na téma „Právní a ekonomické aspekty ochrany spotřebitele na trhu s pohonnými hmotami“. Ze zjištěných výsledků bych rád zjistil zda spotřebitelé znají své práva v této oblasti a zda vědí jak se bránit v případě natankování vadné PHM. Předem Vám děkuji za vyplnění tohoto dotazníku. Dotazník je anonymní.

1. Jste:

Muž

Žena

2. Věková kategorie:

15-17 let

18-50 let

51-70

71 a více

3. Vlastníte řidičský průkaz některé ze skupin?

Ano- A, B, C

Ano- pouze A

Ano- pouze B

Ne

4. Nyní tankuji PHM do

- Firemního vozidla
- Soukromého vozidla
- Do kanystru
- Netankuji, jsem zde za jiným účelem

5. Po natankování PHM jsi berete doklad

- Vždy
- Občas
- Nikdy

6. V případě podezření natankování vadné PHM víte, jak tento problém řešit?

- Ano
- Ne

7. V případě, zda jste v předchozí odpovědi zaškrtnuli ano, na koho se obrátíte?

- Uveďte:
- Nevím

8. Myslíte si, že ochrana spotřebitele v oblasti tankování PHM je účinná a dostatečně právně ošetřena?

- Ano
- Spíše Ano
- Ne
- Spíše Ne

9. Stali jste se někdy poškozeným v případě natankování vadné PHM Ano Ne**10. Tankujete PHM do svého vozidla** U stálé čerpací stanice Vždy, kde je nejnižší cena Je mi to jedno**11. Myslíte si, že můžete požadovat po obsluze (lze zaškrtnout více možností)** Doklad o kvalitě PHM Doklad o původu PHM Vzorek PHM Doklad o zaplacení nejdříve po výslovném odmítnutí a následném vrácení se pro něj po uplynutí déle než jedné hodiny