

18. Ochrana spotřebitele při prodeji hraček

Zákon o ochraně spotřebitele

stanoví podmínky podnikání významné pro ochranu spotřebitele, dohled nad ochranou spotřebitele a spotřebitelská sdružení.

Základní pojmy

- **prodávajícím** je podnikatel, který spotřebiteli prodává výrobky nebo poskytuje služby;
- **výrobce** je podnikatel, který zhotovil výrobek anebo jeho součást nebo poskytl služby, který vytěžil prvotní surovinu nebo ji dále zpracoval, anebo který se za výrobce označil;
- **dovozcem** je podnikatel, který dovezl výrobky do České republiky;
- **dodavatelem** je každý další podnikatel, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodal prodávajícímu výrobky;
- **spotřebitelem** je fyzická nebo právnická osoba, která nakupuje výrobky nebo užívá služby za jiným účelem než pro podnikání s těmito výrobky nebo službami.
- **výrobkem** je jakákoli věc, která byla vyrobena, vytěžena nebo jinak získána bez ohledu na stupeň jejího zpracování a je určena k nabídce spotřebiteli;
- **padělek** je výrobek, na kterém je bez souhlasu majitele ochranné známky umístěna stejná značka (ochranná známka) a výrobek vypadá stejně jako originál.
- **napodobenina** je výrobek, který se pouze podobá originálnímu výrobku s ochrannou známkou, a spotřebitelé se díky tomu mohou domnívat, že se jedná o originální výrobek.
- **nebezpečný výrobek** je výrobek, který může při běžném používání poškodit zdraví nebo život člověka

Jednotlivá ustanovení zákona na ochranu spotřebitele

Poctivost prodeje

- prodávat výrobky **ve správné hmotnosti, míře nebo množství** a umožnit spotřebiteli přezkontrolovat si správnost těchto údajů,
- prodávat výrobky a poskytovat služby **v předepsané nebo schválené jakosti**, pokud je závazně stanovena nebo pokud to vyplývá ze zvláštních předpisů anebo v jakosti jím uváděné; není-li jakost předepsána, schválena nebo uváděna, v jakosti obvyklé,
- prodávat výrobky a poskytovat služby **za ceny sjednané v souladu s cenovými předpisy** a ceny při prodeji výrobků nebo poskytování služeb správně účtovat

Zákaz diskriminace

- **užívání obecně uznávaných mravních zásad**, prodávající **nesmí odmítnout prodej vystaveného zboží** (ve výloze, na pultě, ve vitrínách), **vázat prodej výrobků na jiné výrobky**

Zákaz výroby a prodeje nebezpečných výrobků

- Vyrábět, dovážet, vyvážet, nabízet, prodávat nebo darovat výrobky **nebezpečné svou zaměnitelností s potravinami** se zakazuje.

Nekalé obchodní praktiky

- obchodní praktika je nekalá, je-li jednání podnikatele vůči spotřebiteli v rozporu s požadavky odborné péče a je způsobilé **podstatně ovlivnit jeho rozhodování** tak, že může učinit obchodní rozhodnutí, které by jinak neučinil.
- patří sem: a) klamavé obchodní praktiky
b) agresivní obchodní praktiky

Klamavé obchodní praktiky

Obchodní praktika je klamavá

- je-li při ní užit **nepravdivý údaj**
- je-li důležitý údaj sám o sobě pravdivý, ale **může uvést spotřebitele v omyl** vzhledem k okolnostem a

souvislostem, za nichž byl užit

- **opomene-li podnikatel uvést důležitý údaj**, jenž s přihlédnutím ke všem okolnostem lze po podnikateli spravedlivě požadovat; za opomenutí se považuje též uvedení důležitého údaje nesrozumitelným nebo nejednoznačným způsobem
- vede-li způsob prezentace výrobku či služby, včetně srovnávací reklamy, nebo jejich uvádění na **trh k záměně s jinými výrobky** či službami, nebo rozlišovacími znaky jiného podnikatele

Agresivní obchodní praktiky

- pokud obchodní praktika s přihlédnutím ke všem okolnostem svým **obtěžováním, donucováním, včetně použití síly nebo nepatřičným ovlivňováním** výrazně zhoršuje možnost svobodného rozhodnutí spotřebitele

Informační povinnosti

povinnost řádného informování spotřebitele o

- **vlastnostech** prodáváných výrobků
- **způsobu použití**
- **nebezpečí** zapříčeno nesprávným použitím
- riziku související s poskytovanou službou
- způsobu **uplatnění odpovědnosti za vady**
- jedná-li se o zboží dlouhodobé spotřeby a technické náročnější výrobky, k produktu musí být přiložen **srozumitelný písemný návod**
- v případě neposkytnutí návodu k výrobku, je ze zákona prodejce povinen zajistit (opatřit) srozumitelný návod výrobku
- výrobek musí být zajištěn údaji, jako například název výrobku, nutné pro správné užívání spotřebitelem např.: textilní výrobek - složení materialu (praní) potravinářský výrobek - s rychlou zkázkou označení datem použitelnosti
- s údajem o **minimální trvanlivosti**
- informace **o ceně** - zřetelné označení výrobku platnou cenou (cenovka přilepena na výrobku)
- informační tabulí

Další povinnosti

- v případě žádosti zákazníka, prodávající musí **předvést funkci výrobku** (umožňuje-li to povaha výrobku)
- povinnost řádného **vyplnění záručního listu**
- povinnost vydání **dokladu o zakoupení výrobku**
- samoobslužný prodej – nutné poskytnutí **vhodného obalového materiálu**
- prodávat výrobky ve správné hmotnosti, míře nebo množství a umožnit spotřebiteli překontrolovat si správnost těchto údajů

Hračky

Význam

- rozvíjí fantazii, obrazotvornost, všestranné myšlení, citovost, zručnost, obratnost, motoriku
- hračky by měly být barevné a tvarově harmonické, nepříliš odtržené od skutečnosti

Požadavky

- **Hygiena** - snadná omyvatelnost a ošetřování
- **Bezpečnost a zdravotní nezávadnost**- vhodný materiál, bez ostrých hran a drobných oddělitelných částí, kontrola státní zkušebnou
- **Esteticko výtvarné hledisko** - hračky mají odpovídat skutečnosti, vhodný tvar, harmonie barev
- **Výchovné hledisko** - hračka nemá být zlá a smutná, hračka má sloužit k tomu, aby se dítě něco naučilo (stavebnice), má rozvíjet fantazii, rozvíjet myšlení, učit se trpělivosti

- **Ekonomické hledisko** – týká se nákladů na výrobu, ceny

Rozdělení hraček podle věku dítěte

- **0 - 1 rok (kojenec)** - hračky omyvatelné, lehké, zdravotně nezávadné, bezpečné, bez oddělitelných částí (chrastítka, kroužky, gumová zvířátka)
- **1 - 3 roky (batole)** - nerozlišuje se pohlaví, hračky jsou společné, tahací, zvukové, hudební, kostky
- **3 - 6 let (předškolní věk)** - začíná se rozlišovat pohlaví dítěte – panenky, pokojíčky, auta, letadla, příprava na školní docházku – počítadla, stavebnice, logické hry
- **6 - 9 let (mladší školní věk)** - dítě začíná přesněji myslet, je schopné tvořit, hračky volíme s postupujícím školním věkem a vzděláním (počítadla, tabule, abecední hry,...)
- **9 let a výše (starší školní věk)** - volba hračky se řídí konkrétními zálibami dítěte, hračka navazovala na postup myšlení, má sloužit ke zdokonalení poznání (mikroskop, modely letadel, malý chemik, kadeřnictví, doktorka, líčení,...)

Druhy hraček podle MATERIÁLU

1. DŘEVENÉ - dřevo bukové, javorové, smrkové, borové, modřínové, dřevovláknité desky a překližky
 - vyrábí se – soustružením (válečky, jehly, kuličky), vyřezáváním, dále se lakují a barví
 - druhy:

- dětský nábytek
- stavebnice
 - kubusy - jsou kostky ze dřeva polepené obrázky (do 3 let)
 - hranolové stavebnice. jsou vyrobeny z hranolů, krychlí (do 5 let)
 - technické stavebnice – destičky 'kolečka' - spojují se dřevěnými kolíčky vozíky, jeřáby
- pohybové hračky - při vlečení se některé části pohybují,
- houpačky
- ostatní - švihadla, luky a šípy

2. PLASTOVÉ

- polyvinylchlorid (PVC) - nafukovací hračky do vody, figurky pro kojence a batolata, stavebnice, pokladničky, chrastítka
- polystyrén – figurky, stavebnice, loutky, hudební hračky

3. KOVOVÉ

- stavebnice aut, pracovní hračky – lopatky, kbelíčky, nářadí, pocínované figurky
-

4. TEXTILNÍ

- hračky plyšové
- bavlněné a ostatní materiály - oblečení na panenky,...

5. OSTATNÍ

- **PRYŽ (KAUČUK)** - měkké figurky pro kojence z gumy jsou opatřeny pískadlem, míče,...
- **SKLO** - hrací kostky, kuličky
- **PORCELÁN** - dětské nádobíčko
- **SÁDRA** - hlavičky loutek
- **PAPÍR** – skládanky, modely, oblékací panenky
-

Druhy hraček dle mechanického pohonu - mají zdroj energie, jež je uvádí do pohybu

Dělí se na:

- a/ bez pohonu - postrkové hračky a modely aut
- b/ na pérový pohon - péro se navíjí na hřídel pomocí klíčku
- c/ na setrvačnický - třením o podložku je uvede do pohybu
- d/ na elektrický pohon - pomocí elektromotorku (jsou na bateriové nebo síťové pohony)
- e/ na magnetický pohon - přitahováním nesouhlasných pólů magnetu

f/ na segment - typ pérového strojku, péro se natahuje klíčkem

Polytechnické hračky

- rozvíjejí manuální zručnost, technické myšlení, trpělivost

Dělí se na:

- a/ stavebnice z plastických hmot - Lego
- b/ slepovací stavebnice modelů
- c/ kovové stavebnice
- d/ stavebnice mikroskopu

Skladování

- čisté, suché, větrané sklady
- před mechanickými vlivy by měl výrobky ochránit správný obal
- se zbožím neházet, opatrně ukládat a vrstvit
- působení světla a vlhkosti – zvláště na papír a papírové zboží
- optimální vlhkost pro skladování hrček je 65% při teplotě 20 °C
- vybavení skladů hasicími přístroji
- sklady je třeba chránit před hlodavci a před hmyzem

Vystavování

při vystavování dodržujeme skladovací podmínky, vystavené zboží sdružujeme do skupin

Odborný prodej

prodáváč musí znát sortiment, použití a ošetřování zboží, musí mít komunikační schopnosti a ovládat psychologii prodeje