

Rozbor současného stavu ochrany spotřebitele v potravinářských prodejnách

Jana Minxová

Diplomová práce
2005



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta technologická

Zde patří titulní strana.

Zde bylo vloženo Oficiální zadání diplomové práce.

Zde bylo vloženo Oficiální zadání diplomové práce.

ABSTRAKT

Abstrakt česky

V diplomové práci je charakterizován systém ochrany spotřebitele, jeho obecné principy a zásady včetně legislativního rámce České republiky a Evropské unie. Byly vyhodnoceny výsledky kontrol Státní zemědělské a potravinářské inspekce provedené u deseti obchodních řetězců v letech 2002 až 2004. Ve vybraných subjektech byly nejčastěji zjištěny potraviny s prošlým datem použitelnosti, resp. datem minimální trvanlivosti, potraviny s nevyhovujícím označením, senzorickou, biologickou a mikrobiologickou jakostí. Z následně provedeného dotazníkového průzkumu mezi

spotřebiteli vyplynulo, že většina spotřebitelů nezná legislativu pro prodej potravin. Respondenti vnímali hygienické podmínky v potravinářských prodejnách jako uspokojivé, paradoxně však nepoužívají podávací náčiní při nákupu nebalených potravin.

Abstrakt ve světovém jazyce

The aim of this Master thesis is a characteristic of a consumer protection's system, its general principles and rules including a legislative framework of Czech Republic and European Union. The results of controls carried out by Czech Agriculture and Food Inspection Authority within ten department stores between 2002 and 2004 were analyzed. In particular subjects were found out e.g. groceries with an expired date, groceries with unsuitable labelling, with unsuitable sensory, biological or microbiological quality. From the questionnaire survey between the consumers resulted, that the majority of them does not know the legislative for the sale of groceries. The respondents perceived the hygienic conditions of food stores as satisfactory, however, the implements for a purchase of unpackaged groceries they do not use.

PODĚKOVÁNÍ

Děkuji vedoucímu diplomové práce Doc. Ing. Jaroslavu Liškovi, CSc. za cenné rady a připomínky při zpracování diplomové práce. Děkuji Ing. Františkovi Buňkovi, PhD. za pomoc při statistickém vyhodnocování údajů.

Dále bych chtěla poděkovat zaměstnancům Státní zemědělské a potravinářské inspekce v Brně za poskytnutí výsledků jejich kontrolních šetření. Děkuji též respondentům mého dotazníkového průzkumu za jejich čas, ochotu a pravdivé vyplnění předloženého dotazníku.

OBSAH

OBSAH	6
ÚVOD.....	8
CÍL PRÁCE A POUŽITÉ METODY ZPRACOVÁNÍ.....	9
I. TEORETICKÁ ČÁST	10
1 OCHRANA SPOTŘEBITELE	11
2 VYMEZENÍ OCHRANY SPOTŘEBITELE V POTRAVINÁŘSKÉ LEGISLATIVĚ	14
2.1 Právní rámec Evropské unie	14
2.2 Právní rámec České republiky	15
3 PRINCIPY OCHRANY SPOTŘEBITELE V POTRAVINÁŘSKÝCH PRODEJNÁCH	17
3.1 Zásada zajištění bezpečnosti (zdravotní nezávadnosti) potravin	17
3.1.1 Obecné povinnosti provozovatelů potravinářského podniku.....	18
3.1.2 Konkrétní povinnosti provozovatelů potravinářských podniků uvádějících potraviny do oběhu	18
3.2 Zásada poctivosti prodeje potravin	19
3.3 Zákaz klamání spotřebitele	20
3.4 Zákaz diskriminace spotřebitele	22
3.5 Zásada sledovatelnosti	23
3.6 Informační povinnost.....	23
3.7 Obalové prostředky.....	24
4 INSTITUCE DOHLÍŽEJÍCÍ NA ZABEZPEČENÍ OCHRANY SPOTŘEBITELE V POTRAVINÁŘSTVÍ.....	25
4.1 Státní dozorové orgány	25
4.1.1 Orgány ochrany veřejného zdraví.....	25
4.1.2 Orgány veterinární správy	26
4.1.3 Státní zemědělská a potravinářská inspekce.....	26
4.1.4 Ústřední kontrolní a zkušební ústav zemědělský.....	27
4.1.5 Česká obchodní inspekce.....	27
4.2 Pokuty státních dozorových orgánů.....	28
4.3 Nevládní organizace	29
5 NÁSTROJE PRO ZAJIŠTĚNÍ OCHRANY SPOTŘEBITELE.....	30
5.1 Správná výrobní, hygienická, distribuční a obchodní praxe.....	30
5.2 Systém kritických bodů (HACCP)	32
5.3 Systémy managementu jakosti.....	34
5.4 Systém rychlého varování pro potraviny a krmiva (RASFF)	38
6 ZMĚNY V PRODEJI POTRAVIN V ČR 1997 - 2003	40
7 DÍLČÍ ZÁVĚR	43
II. PRAKTICKÁ ČÁST.....	44
8 METODIKA PRÁCE.....	45
8.1 Výsledky kontrol SZPI	45
8.2 Dotazníkový průzkum mezi spotřebiteli.....	48
9 STAV V ČESKÉ REPUBLICE.....	50
9.1 Vyhodnocení kontrol brněnského inspektorátu SZPI a srovnání s celorepublikovým stavem	55
9.2 Vyhodnocení výsledků kontrol SZPI u jednotlivých obchodních řetězců	57
9.2.1 Obchodní řetězec A	57
9.2.2 Obchodní řetězec B.....	57

9.2.3	Obchodní řetězec C	58
9.2.4	Obchodní řetězec D	59
9.2.5	Obchodní řetězec E	59
9.2.6	Obchodní řetězec F	60
9.2.7	Obchodní řetězec G	61
9.2.8	Obchodní řetězec H	62
9.2.9	Obchodní řetězec I	63
9.2.10	Obchodní řetězec J	63
9.3	Důsledky neshod plynoucích z provedených kontrol SZPI u vybraných obchodních řetězců v roce 2002	64
9.4	Dílčí závěr	66
10	VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKOVÉHO PRŮZKUMU	68
10.1	Vyhodnocení dotazníkového průzkumu podle pohlaví spotřebitelů	68
10.1.1	Znalost legislativy pro prodej potravin hodnocená podle pohlaví	68
10.1.2	Datum použitelnosti a datum minimální trvanlivosti podle pohlaví	70
10.1.3	Problematika cen a jejich označování podle pohlaví	71
10.1.4	Hygienické a prodejní podmínky v potravinářských prodejnách podle pohlaví	72
10.1.5	Preference spotřebitelů při nákupu potravin podle pohlaví	74
10.2	Vyhodnocení dotazníkového průzkumu podle věku spotřebitelů	75
10.2.1	Znalost legislativy pro prodej potravin podle věku spotřebitelů	75
10.2.2	Datum použitelnosti a datum minimální trvanlivosti podle věku spotřebitelů	76
10.2.3	Problematika cen a jejich označování podle věku spotřebitelů	77
10.2.4	Hygienické a prodejní podmínky v potravinářských prodejnách podle věku spotřebitelů	78
10.2.5	Preference spotřebitelů při nákupu potravin podle věku spotřebitelů	79
10.3	Vyhodnocení dotazníkového průzkumu podle vzdělání spotřebitelů	80
10.3.1	Znalost legislativy pro prodej potravin podle vzdělání spotřebitelů	80
10.3.2	Datum použitelnosti a datum minimální trvanlivosti podle vzdělání spotřebitelů	81
10.3.3	Problematika cen a jejich označování podle vzdělání spotřebitelů	82
10.3.4	Hygienické a prodejní podmínky v potravinářských prodejnách podle vzdělání spotřebitelů	82
10.3.5	Preference spotřebitelů při nákupu potravin podle vzdělání spotřebitelů	83
10.4	Dílčí závěr	83
11	DOPORUČENÍ A NÁVRHY	85
	ZÁVĚR	88
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	90
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	95
	SEZNAM OBRÁZKŮ	96
	SEZNAM TABULEK	98
	SEZNAM PŘÍLOH	99

ÚVOD

Spotřeba potravin je nezbytnou součástí života každého jedince. Potraviny jsou zdrojem energie a nutričně významných látek potřebných pro správné fungování lidského organismu. Mohou však být zdrojem různých alimentárních onemocnění, které ohrožují zdraví spotřebitelů nebo jej dokonce v krajních případech mohou i navždy poškodit. Proto byl vytvořen systém ochrany spotřebitele, který má spotřebitele před tímto nebezpečím chránit.

Před vstupem do Evropské unie doznala česká legislativa značných změn v rámci harmonizace českého práva s právem EU. Ani po vstupu nejsou změny v legislativě České republiky u konce. V následujících letech je třeba počítat se změnou právních předpisů Evropské unie a tím i České republiky na základě neustálého rozvoje lidského poznání. Problematice ochrany spotřebitele je v Evropské unii věnována velká pozornost, neboť jednotný evropský trh představuje široký sortiment potravin z různých zemí a od různých výrobců. Jakékoliv ohrožení nebezpečnými potravinami v takovém rozsahu by mohlo mít závažné důsledky pro mnoho národů.

Diplomová práce je věnována systému ochrany spotřebitele v potravinářských prodejnách. V teoretické části je charakterizován systém ochrany spotřebitele z hlediska základních pojmů a přístupů, legislativního rámce ČR a EU. Jsou popsány vybrané zásady tohoto systému a také nástroje, resp. systémy, kterými lze fungování ochrany spotřebitele v potravinářských prodejnách zlepšit. Při zpracování diplomové práce nebylo opomenuto ani objasnění vývoje situace na maloobchodním trhu s potravinami v ČR v průběhu uplynulých let. Rovněž je zmíněna problematika působnosti státních a nestátních institucí v rámci systému ochrany spotřebitele.

V praktické části diplomové práce byl analyzován stav ochrany spotřebitele v potravinářských prodejnách na základě rozboru kontrolních šetření Státní zemědělské a potravinářské inspekce z let 2002 až 2004 u vybraných deseti obchodních řetězců působících na území České republiky. Dále byly také zjišťovány a srovnávány názory a preference spotřebitelů na stav ochrany spotřebitele v potravinářských prodejnách, a to prostřednictvím dotazníkového průzkumu.

CÍL PRÁCE A POUŽITÉ METODY ZPRACOVÁNÍ

Cílem diplomové práce zpracované na téma: „Rozbor současného stavu ochrany spotřebitele v potravinářských prodejnách“ je provést průzkum ke zjištění konkrétního stavu ochrany spotřebitele v potravinářských prodejnách - u vybraných obchodních řetězců. V teoretické části provést rozbor stávající české a evropské legislativy a vytipovat nejdůležitější problémy ochrany spotřebitele. Praktická část diplomové práce spočívá v navázání spolupráce s orgány státního dozoru, získání a vyhodnocení závěrů jejich kontrol u vybraných obchodních řetězců z let 2002, 2003 a 2004. Provést rozbor těchto kontrolních závěrů, srovnat celorepublikovou situaci se stavem ve vybraném inspektorátu s vyhodnocením nejzávažnějších přestupků při porušování problematiky ochrany spotřebitele u nás. Dále provést dotazníkový průzkum mezi spotřebiteli, jak oni vnímají svou ochranu při nákupu potravin v potravinářských prodejnách.

Na základě provedené analýzy zjištěného stavu vyvodit návrhy a doporučení pro praxi v obecné rovině i v konkrétních návrzích pro sledované subjekty.

Při zpracování diplomové práce byly použity následující metody vědeckého zkoumání:

- *shromažďování a výběr informací* - při práci s literaturou a v rámci spolupráce se Státní zemědělskou a potravinářskou inspekcí,
- *metoda vlastního průzkumu* - při zpracování dotazníků,
- *třídění informací* - při práci s literaturou, výsledky kontrolních šetření SZPI a výsledky dotazníkového průzkumu,
- *metoda analýzy* - při práci s výsledky kontrolních šetření SZPI a výsledky dotazníkového průzkumu,
- *metoda syntézy* - při práci s výsledky kontrolních šetření SZPI a výsledky dotazníkového průzkumu,
- *metoda komparace* - při srovnání výsledků kontrolních šetření SZPI v jednotlivých krajích a obchodních řetězcích. Při srovnání výsledků dotazníkového průzkumu,
- *metoda dedukce* - při konfrontaci teoretických poznatků se stavem v praxi,
- *statistické metody* - při práci s výsledky dotazníkového průzkumu.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 OCHRANA SPOTŘEBITELE

Problematika ochrany spotřebitele patří k nejvíce diskutovaným tématům posledních let, a to nejen v Evropě, ale na celém světě. Přivádí nás totiž na myšlenku, že každý z nás je ve své podstatě spotřebitelem různých výrobků a služeb.

Dříve než bude pojednáno o ochraně spotřebitele je nutné definovat, kdo je podle platné legislativy považován za spotřebitele. Za spotřebitele je podle zákona 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění považována fyzická nebo právnická osoba, která nakupuje výrobky nebo užívá služby za jiným účelem než pro podnikání s těmito výrobky nebo službami. Odlišnou formulaci uvádí zákon 40/1964 Sb., občanský zákoník v platném znění, který definuje „spotřebitele“ jako osobu, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. V evropském právu se spotřebitelem rozumí jednotlivec, který jedná nikoliv jako podnikatel a který uspokojuje své vlastní nebo rodinné potřeby pořízením zboží nebo jiných výkonů, aniž by jeho činnost směřovala k dosažení zisku [17].

Pojem ochrana spotřebitele je široce diskutován, avšak není prakticky v žádné legislativní normě jasně definován. Ochranu spotřebitele si lze představit jako systém, který si klade za cíl chránit spotřebitele před úmyslným i neúmyslným jednáním výrobců, distributorů a prodejců poškozující jeho práva daná legislativou.

Ochrana spotřebitele se může týkat nejrozličnějších oblastí, jimiž jsou:

- obecná bezpečnost výrobků,
- přípustné koncentrace cizorodých látek,
- vyznačení data použitelnosti, resp. data minimální trvanlivosti,
- u strojů a přístrojů informace o způsobu jejich používání a o technických parametrech,
- informace o původu zboží a přesném složení výrobků,
- opatření proti klamavé reklamě,
- pravidla pro spotřebitelské úvěry, podomní prodej apod.,
- ochrana osobních údajů [28].

Pro nutnost chránit spotřebitele před možnými riziky na něho číhajícími je potřeba znát a neustále si uvědomovat, jaká práva jsou spotřebitelům přisuzována. Jednotliví autoři, resp. organizace, formulují práva spotřebitelů různě, nicméně celková filozofie práv

ochrany spotřebitele je u všech v zásadě stejná. Pro názornost jsou dále uvedeny dvě pojetí práv ochrany spotřebitele. Světová organizace Consumer International (CI) deklarovala osm základních práv, která mají být zabezpečena pro spotřebitele v současném tržním hospodářství, tj. právo na:

- bezpečnost spotřebitele - ochrana zdraví spotřebitele např. před kontaminovanými potravinami,
- volný výběr zboží- např. zajištění výběru kvalitních potravin za přijatelné ceny,
- odškodnění - např. právo reklamace, náhrady škody za poškození zdraví spotřebitele,
- informace - např. pravdivé informace o složení potravinářského výrobku,
- vzdělání - např. výchova spotřebitele k racionálnímu rozhodování,
- zastupování - např. pomoc prostřednictvím sdružení spotřebitelů,
- základní potřeby - např. zabezpečení potravin, pitné vody,
- zdravé životní prostředí - např. čistá pitná voda [44].

Rada Evropského hospodářského společenství (EHS) schválila Předběžný program politiky na ochranu a k informování spotřebitelů obsahující pět základních práv spotřebitelů:

- právo na ochranu zdraví a bezpečnosti spotřebitele,
- právo na ochranu hospodářských zájmů spotřebitele,
- právo na náhradu škody,
- právo na informace,
- právo na zastoupení (právo být slyšen) [35].

Ze srovnání obou programů (CI a EHS) je patrné, že program CI je širší a komplexnější. Zahrnuje oproti EHS i problematiku vzdělávání a požadavek na zdravé životní prostředí. K efektivnímu fungování systému ochrany spotřebitele je třeba rovněž aktivní přístup samotných spotřebitelů při realizaci jejich práv. Do tohoto přístupu je možné zařadit:

- zájem o vlastní zdraví,
- uplatňování požadavků na základní potřeby,
- odpovědné chování,

- zájem o informace a práci s nimi,
- uplatňování nároků na odškodnění,
- aktivní účast ve spotřebitelských záležitostech,
- vzdělávání se,
- uplatňování ekologických pravidel [25].

Podstatou kroků prováděných za účelem ochrany spotřebitele v jakékoliv oblasti však zůstává smysl uspokojovat potřeby spotřebitelů neustále a v maximální možné míře.

2 VYMEZENÍ OCHRANY SPOTŘEBITELE V POTRAVINÁŘSKÉ LEGISLATIVĚ

Česká republika se svým vstupem do Evropské unie rozhodla přijmout určitá pravidla a závazky Evropských společenství. Mimo jiné se zavázala harmonizovat svůj právní řád s předpisy Evropské unie a aplikovat jej v praxi.

2.1 Právní rámec Evropské unie

Obecný charakter ochrany spotřebitele byl v Evropských společenstvích zakotven již ve Smlouvě o Evropském společenství, a to v člancích 95 a následně 153. V roce 1992 Smlouvou o Evropské Unii se ochrana spotřebitele stala jednou z komunitárních politik prezentovaných formou směrnic, na nichž se v minulosti usnášela Rada a v poslední době Rada EU a Evropský parlament. Jejím cílem je podporovat zdraví, bezpečnost, hospodářské a právní zájmy obyvatel a jejich právo na základní informace [27].

Směrnice však nepředstavují ucelený soubor soukromoprávní úpravy spotřebitelských vztahů, ale jsou převážně jen doplňkem, resp. východiskem národních úprav o nové ochranné prvky anebo o nové instituty [29]. Proto členské státy Evropské Unie vydávají své zákony, nařízení, vyhlášky a jiná opatření, do nichž zapracovávají nové požadavky EU, které se tím stávají součástí národního právního řádu [17].

Základním evropským právním předpisem týkajícím se ochrany spotřebitele je Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) 178/2002, kterým se stanoví obecné zásady a požadavky potravinového práva, zřizuje se Evropský úřad pro bezpečnost potravin a stanoví postupy týkající se bezpečnosti potravin.

Nařízení poskytuje základ k zajištění vysoké úrovně ochrany lidského zdraví a zájmů spotřebitelů – pokud jde o potraviny. Přičemž zohledňuje zejména rozmanitost nabídky potravin včetně tradičních výrobků a současně zajišťuje účinné fungování vnitřního trhu. Stanovuje jednotné zásady a odpovědnosti, předpoklady pro vytvoření silné vědecké základny, účinného organizačního uspořádání a postupy pro podporu rozhodování v záležitostech bezpečnosti potravin a krmiv. Nařízení se vztahuje na všechny stupně výroby, zpracování a distribuce potravin (i krmiv). Nevztahuje se na prvovýrobu pro soukromé domácí použití nebo na domácí přípravu potravin, na zacházení s nimi nebo na jejich skladování pro soukromou domácí spotřebu.

Nařízení zakazuje uvádět na trh potraviny, které nejsou bezpečné. Stanovuje kritéria bezpečných (nebezpečných) potravin a zakazuje uvádět spotřebitele v omyl. Ukládá povinnost a odpovědnost provozovatele potravinářského podniku za potraviny směřující ke spotřebiteli a povinnost sledovatelnosti potravin, krmiv, hospodářských zvířat a látek, jež jsou jejich součástí (blíže je pojednáno v kapitole 3.5). Stanovuje povinnost členskému státu v případě nesplnění daných povinností uložit opatření a sankce vůči provozovateli potravinářského podniku, která musí být účinná, přiměřená a odrazující [26].

Evropská právní úprava ochrany spotřebitele zahrnuje i mimo uvedeného nařízení řadu směrnic, které se již podrobně zabývají jednotlivými konkrétními aspekty související s ochranou spotřebitele při nákupu potravin. S účinností od 1. ledna 2006 vstoupí v platnost Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) 853 - 854/2004, která zruší některé v současnosti platné evropské směrnice. Seznam vybraných platných právních předpisů Evropské unie je uveden v příloze P I.

2.2 Právní rámec České republiky

Právní řád České Republiky procházel již před vstupem do Evropské Unie řadou změn vycházejících z harmonizace českého práva s právem Evropské Unie. Dnes, po vstupu do EU, proces harmonizace neustále probíhá z důvodu vydávání stále nových směrnic a nařízení.

Právní úprava ochrany spotřebitele vychází z občanského zákoníku, tedy ze soukromoprávního předpisu. Tato úprava je doplněna mimo jiné zákonem 59/1998 Sb., o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku, v platném znění, či zákonem 321/2001 Sb., o některých podmínkách sjednávání spotřebitelského úvěru. Trestněprávní ochrana je obsažena v trestním zákoně. Z veřejnoprávních předpisů je v oblasti ochrany spotřebitele významný zákon 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění [32], který stanovuje některé podmínky podnikání a úkoly veřejné správy významné pro ochranu spotřebitele. Dále upravuje oprávnění spotřebitelů, sdružení spotřebitelů nebo jiných právnických osob založených k ochraně spotřebitele. Podstatnou úlohu z hlediska ochrany spotřebitele na úseku potravin zaujímá zejména zákon 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích, v platném znění. Tento zákon používá pojem „provozovatel potravinářského podniku“, který však legislativa České republiky nedefinuje. Uveden je v nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) 178/2002.

„Provozovatelem potravinářského podniku“ se rozumí jakákoli fyzická nebo právnická osoba odpovědná za to, že budou v potravinářském podniku, který je pod její kontrolou, plněny požadavky potravinového práva. Uvedená definice používá další dva pojmy, a to potravinářský podnik a potravinové právo, které výše zmíněné nařízení rovněž vymezuje. „Potravinářským podnikem“ se rozumí jakýkoli podnik, zaměřený, popř. i nezaměřený na tvorbu zisku, státní, obecní nebo soukromý, provádějící jakékoli činnosti související s jakýmkoli stupněm výroby, zpracování a distribuce potravin. „Potravinovým právem“ se rozumějí právní a správní předpisy regulující potraviny obecně, a zejména bezpečnost potravin, a to na úrovni Evropských společenství nebo na vnitrostátní úrovni [26].

Je nutné zmínit, že zákon o potravinách je prováděn pomocí celé řady vyhlášek vydávaných Ministerstvem zemědělství a Ministerstvem zdravotnictví České republiky. V oblasti ochrany spotřebitele v potravinářství je důležitý nejen zákon o potravinách, ale i další související zákony. Seznam vybraných právních předpisů České republiky je uveden v příloze P II.

3 PRINCIPY OCHRANY SPOTŘEBITELE V POTRAVINÁŘSKÝCH PRODEJNÁCH

V této kapitole budou analyzovány principy ochrany spotřebitele na úseku potravinářství, které mohou být problematické při uplatňování v praxi.

3.1 Zásada zajištění bezpečnosti (zdravotní nezávadnosti) potravin

Pojem „bezpečnost potravin“ se dá nejlépe vyložit jako zdravotní a hygienická nezávadnost potravin [2]. V současnosti patří k důležitým aspektům ochrany spotřebitele, jelikož existuje nebezpečí přímého ohrožení zdraví a ekonomických zájmů spotřebitelů. Evropská unie zveřejnila v roce 2000 koncepci bezpečnosti potravin tzv. Bílou knihu o zdravotní nezávadnosti potravin. Tento dokument obsahuje zásady a rámec opatření k zajištění bezpečnosti potravin v Evropské unii, návrh legislativních změn pravidel pro provozovatele od prvovýroby až po prodej potravin a sjednocení dozorové činnosti na úrovni nejen Evropské unie, ale i jednotlivých členských států.

Výše uvedenou problematiku upravuje nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) 178/2002, které stanovuje povinnost uvádění bezpečných potravin na trh. Za bezpečné se nepovažují takové potraviny, které mohou poškodit zdraví spotřebitelů nebo jsou k jejich spotřebě nevhodné. Při rozhodování o bezpečnosti potravin, a to při výrobě, zpracování nebo distribuci, je nutné přihlídnout k běžným podmínkám použití potravin. Rovněž nesmí být opomenuty ani informace, které mohl získat spotřebitel například z etikety výrobku nebo z dalších obecně dostupných zdrojů tak, aby zamezil nepříznivému účinku dané potravin [26]. V právním řádu České republiky je problematika bezpečnosti potravin upravena zejména v zákoně 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích. V § 10 tohoto zákona je zakázáno uvádět na trh potraviny jiné než zdravotně nezávadné. Přičemž se zdravotně nezávadnými potravinami rozumí takové potraviny, které splňují chemické, fyzikální a mikrobiologické požadavky na zdravotní nezávadnost. Z porovnání obou přístupů je zřejmé, že bezpečnost potravin je v legislativě Evropské unie chápána širěji než v české legislativě. Společný pro obě pojetí je zákaz potravin, které jsou zdravotně závadné. Evropské vyjádření však navíc zahrnuje i zákaz potravin, které nejsou zdravotně závadné, ale jsou již z hlediska jakosti nevhodné ke spotřebě (např. silně potlučené jablko - je zdravotně nezávadné, ale jeho jakost již není dobrá). Otázkou však

zůstává: „Jaké hranice musí být překročeny, aby byla potravinu označena za nevhodnou k lidské spotřebě?“

Zákon o potravinách a tabákových výrobcích vymezuje mimo jiné obecné i konkrétní povinnosti provozovatelů potravinářských podniků.

3.1.1 Obecné povinnosti provozovatelů potravinářského podniku

Základní povinností provozovatele potravinářského podniku uvádějícího potraviny do oběhu je dodržovat požadavky stanovené právními předpisy. Dále budou uvedeny zejména ty povinnosti, které se týkají uvádění potravin do oběhu.

Prodejna musí být umístěna a řešena tak, aby se vyloučilo riziko možné kontaminace potravin a po dobu prodeje byla zachována jejich jakost a zdravotní nezávadnost. Pokud jsou součástí prodejny prostory určené pro výrobu potravin a zacházení s nimi musí být odděleny od ostatních prostor. Při manipulaci s potravinami, popř. surovinami pro jejich výrobu musí být používány jen takové materiály, předměty a zařízení, které nebudou negativním způsobem ovlivňovat zdravotní nezávadnost potravin. Při zřízení prodejny musí prodávající zajistit ochranu proti vnikání a usídlení škůdců. Proto je nezbytné vést evidenci o provedené dezinfekci, deratizaci a o zvýšeném výskytu škůdců, kteří mohou být přenašeči infekčních a jiných epidemiologicky závažných onemocnění [47].

Pro zajištění vysoké bezpečnosti potravin musí provozovatelé potravinářských podniků určit ve všech fázích výroby a uvádění do oběhu technologické úseky tzv. kritické body, ve kterých je největší riziko porušení zdravotní nezávadnosti potravin. Kritické kontrolní body musí pravidelně monitorovat a evidovat jejich stav. Tato problematika bude rozebrána v kapitole 5.2 [49].

3.1.2 Konkrétní povinnosti provozovatelů potravinářských podniků uvádějících potraviny do oběhu

Provozovatel potravinářského podniku nesmí uvádět do oběhu potraviny jiné než zdravotně nezávadné. Potraviny balené ve výrobě musí být označeny datem použitelnosti nebo datem minimální trvanlivosti. Datum použitelnosti vymezuje dobu, po kterou si potravinu za předpokladu dodržení skladovacích podmínek zachovává své specifické vlastnosti a splňuje požadavky na zdravotní nezávadnost. Tímto datem bývají většinou označovány potraviny podléhající rychlé zkáze. Po překročení data použitelnosti je

zakázáno tuto potravinu uvádět do oběhu. Datum minimální trvanlivosti označuje minimální dobu, po kterou si potravina při dodržování skladovacích podmínek zachovává specifické vlastnosti a je považována za zdravotně nezávadnou. Potraviny s prošlou dobou minimální trvanlivosti může prodávající uvést do oběhu, budou-li označeny, odděleně umístěny a jsou-li zdravotně nezávadné (tj. je-li prodávající schopen zaručit jejich zdravotní nezávadnost). Proávající má právo přiměřeně zkrátit dobu použitelnosti (minimální trvanlivosti) a stanovit podmínky dalšího uchování, domnívá-li se, že by mohlo dojít ke zhoršení jakosti a zdravotní nezávadnosti potraviny. Při uchovávání a prodeji potravin musí být zajištěna teplota a vlhkost uvedená výrobcem na obale nebo stanovená příslušnými právními předpisy pro danou potravinu. Při prodeji se teplota nesmí zvýšit o více než 2 °C [47, 49].

Na bezpečnost potravin má vliv i ta skutečnost, zda je znám původ potraviny. Je zakázáno prodávat potraviny neznámého původu a prodejce je povinen zabezpečit doklad o původu zboží. Zákon o potravinách a tabákových výrobcích také zakazuje prodávat potraviny překračující přípustné úrovně kontaminace radionuklidy stanovené vyhláškou 307/2002 Sb., o radiační ochraně.

3.2 Zásada poctivosti prodeje potravin

Provozovatel potravinářského podniku, který uvádí potraviny do oběhu, je povinen prodávat výrobky ve správné hmotnosti, míře, množství a v předepsané, schválené nebo obvyklé jakosti [59]. Při prodeji je povinen používat typy měřidel schválené a ověřené Českým metrologickým institutem, popř. jinými pověřenými subjekty (např. autorizovaným metrologickým střediskem). Po uplynutí doby platnosti ověření měřidla musí prodejce opětovně předložit měřidlo ke schválení, hodlá-li dále měřidlo používat ke stanovenému účelu. Při užívání měřidel, u kterých může dojít nesprávným měřením k poškození zájmů spotřebitelů, je poškozená osoba oprávněna vyžádat si jejich ověření a vydání osvědčení o výsledku [56].

Prodávajícímu je také uloženo prodávat potraviny za ceny, při nichž nezískává nepřiměřený hospodářský prospěch zahrnutím neoprávněných nákladů nebo nepřiměřeného zisku. Naopak ani kupující není oprávněn k získání nepřiměřeného zisku nákupem za ceny, které nedosahují oprávněných nákladů [58]. Uvedená cena nesmí vzbuzovat zdání, že :

- cena je nižší, než jaká je ve skutečnosti (např. uvedení maloobchodních cen bez DPH),

- stanovení ceny závisí na okolnostech, na nichž ve skutečnosti nezávisí (např. uvedení ceny v závislosti na jiné než běžné jednotce, aniž by to bylo zřetelně uvedeno - pomeranče s cenou za kusy a nikoli za kilogramy, uvedení ceny v jiné měně apod.),
- cena zahrnuje dodávku potravin, za kterou se ve skutečnosti platí zvlášť,
- cena bude zvýšena, snížena nebo nezměněna, i když tomu tak není (např. inzerování přechodného snížení cen, výprodejových slev, zaváděcích cen, aniž by k cenové změně skutečně došlo, prodej zboží pod heslem „u nás nezdraženo“, ačkoli byla cena změněna, anebo pod heslem „likvidace“, byť jde o stálou nabídku),
- vztah ceny a užitečnosti potravin a vztah ceny a užitečnosti srovnatelné potravin je takový, který ve skutečnosti není (např. reklamní akce, které vyzdvihují „více účinku za méně peněz“, aniž by se poměr ceny a kvality vymykal průměru).

Prodávající je rovněž povinen při prodeji ceny správně účtovat a při platbě v hotovosti musí celkovou částku zaokrouhlit vždy k nejbližší platné nominální hodnotě zákonných peněz v oběhu [31, 59].

3.3 Zákaz klamání spotřebitele

Problematika klamání spotřebitele patří mezi nekalosoutěžní jednání, které je definováno jako jednání, jenž je v rozporu s dobrými mravy a je způsobilé přivodit spotřebitelům újmu [57]. Pod pojmem „dobré mravy“ lze rozumět obecně uznávané zásady. Za klamání spotřebitele je možné považovat jednání uvádějící spotřebitele v omyl. Podle zákona o ochraně spotřebitele je možné se tohoto jednání dopustit uváděním nepravdivých, nedoložených, neúplných, nepřesných, nejasných, dvojsmyslných nebo přehnaných údajů, anebo zamlčením údajů o skutečných vlastnostech výrobků nebo úrovni nákupních podmínek. Obdobně i zákon o potravinách a tabákových výrobcích v § 10 zakazuje uvádět do oběhu potraviny klamavě označené nebo nabízené ke spotřebě klamavým způsobem. K nejdůležitějším projevům klamání spotřebitele patří:

- klamavé označení potravin,
- klamavá a srovnávací reklama.

Nejzávažnějším problémem v oblasti klamavého označení potravin je deklarace vedoucí k mylným představám o určité jakosti potravin nebo o jejich zvláštních charakteristických znacích. Klamavým označením lze také u spotřebitele vyvolat mylnou domněnku, že daná potravina pochází z určitého státu, oblasti či místa nebo od určitého výrobce. Jako názorné příklady klamavého označení potravinářských produktů je možné uvést:

- úplnou nebo částečnou náhradu drahé suroviny surovinou levnější (u potravin, kde to není povoleno) – např. přídavky rostlinných olejů do olivového oleje, u 100% kávy přídavek jiných rostlin (čekanka, fíky,...),
- použití jiné než deklarované nebo povolené technologie – např. označování rafinovaného oleje za olej lisovaný za studena, nedodržování předepsaného způsobu stažení destilátů,
- snížení obsahu podílu suroviny pod deklarovanou mez, případně maskování nedodržení receptury – např. snížení obsahu masa v masných výrobcích, snížení ovocného podílu v ovocných nápojích přídavkem cukru a kyselin,
- uvedení jiného místa původu produktu,
- zneužití známé značky, použití obalů, etiket, názvů připomínajících známou značku [13, 57].

Provozovatelé potravinářských podniků se musí při označování svých výrobků řídit zejména §6 - §9 zákona o potravinách a tabákových výrobcích, resp. dalšími právními předpisy (vyhláška 113/2005 Sb., aj).

Dalším důležitým prostředkem klamání spotřebitele může být reklama. Reklama v potravinářském průmyslu znamená určitý proces přesvědčování spotřebitelů pro koupi daného výrobku, popř. provedení nákupu právě v dané potravinářské prodejně. Aby nebyla reklama zneužívána ke klamání spotřebitele jsou její pravidla stanovena právními předpisy, a to zejména zákonem 40/1995 Sb., o regulaci reklamy [54]. Tuto problematiku řeší i obchodní zákoník, který mezi nekalosoutěžní jednání zahrnuje klamavou a srovnávací reklamu. Klamavou reklamou je šíření jakýchkoliv údajů (i pravdivých), které mohou vyvolat klamnou představu a uvést spotřebitele v omyl. Srovnávací reklamu lze definovat jako reklamu, která výslovně nebo i nepřímo identifikuje jiného provozovatele potravinářského podniku a nebo jeho výrobky. Srovnávací reklama je oproti klamavé za určitých podmínek přípustná, a to například:

- jen pokud není klamavá,

- srovnává jen zboží nebo služby uspokojující stejné potřeby nebo určené ke stejnému účelu,
- objektivně srovnává jen takové znaky daného zboží nebo služeb, které jsou pro ně podstatné, relevantní, ověřitelné a reprezentativní (zpravidla musí být srovnání ve více znacích, mezi něž může patřit i cena) [60].

Reklama na potraviny nesmí uvádět v omyl zejména pokud:

- jde o charakteristiku potravin, jejich vlastností, složení, množství, trvanlivost, původ nebo vznik a způsob zpracování nebo výroby,
- jde o přisuzování účinků nebo vlastností, které potravina nevykazuje,
- vyvolává dojem, že potraviny vykazují zvláštní charakteristické vlastnosti, i když ve skutečnosti tyto vlastnosti mají všechny podobné potraviny,
- přisuzuje potravině schopnost předcházet, ošetřovat nebo léčit lidské choroby nebo na takové schopnosti odkazuje (neplatí pro minerální vody a potraviny pro zvláštní výživu) [54].

Zvláštním případem klamání spotřebitele, který upravuje zákon o ochraně spotřebitele, je zákaz vyrábět, dovážet, vyvážet, nabízet, prodávat a darovat výrobky nebezpečné svou zaměnitelností s potravinami. Může se jednat o výrobky, které nejsou, ale připomínají potraviny svými vlastnostmi, a tím mohou být nebezpečné pro lidské zdraví (např. mýdlo připomínající svým tvarem a vůní ovoce). Cílem tohoto zákazu je ochránit snáze ohrožitelné skupiny lidí, zejména děti.

3.4 Zákaz diskriminace spotřebitele

Podle §6 zákona o ochraně spotřebitele je prodávajícímu zakázáno, chovat se při prodeji potravin v rozporu s dobrými mravy, zejména nesmí spotřebitele žádným způsobem diskriminovat. Co se týče pojmu „diskriminace spotřebitele“ není v zákoně definován. Diskriminaci lze chápat jako rozlišování sobě rovných subjektů, jež některé z posuzovaných subjektů poškozují. Příkladem diskriminačního chování prodávajícího může být odmítnutí prodat výrobky, které má vystaveny (ve výloze, na pultě, v regále) nebo jinak připraveny k prodeji. Diskriminaci však nelze chápat pouze jednostranně,

tzn. ze strany prodávajícího. Spotřebitel jednak nemůže požadovat výrobky, jež slouží prodejci jako reklama či zařízení provozovny a zároveň nemůže požadovat ani výrobky, jež nemá prodávající na skladě (pokud to ovšem výslovně nenabízí). Za diskriminační lze považovat také chování, kdy prodávající podmiňuje prodej určitého výrobku prodejem jiných výrobků [33, 34].

3.5 Zásada sledovatelnosti

Potraviny jsou složeny z mnoha látek, které mohou negativně ovlivnit zdraví spotřebitelů. Ve snaze minimalizovat možná rizika plynoucí z potravin byla zavedena povinnost sledovatelnosti původu potravin a každé látky, která je její součástí. Tato povinnost je stanovena pro všechny stupně výroby, zpracování i distribuce. V této oblasti se prosazuje heslo „Od vidlí po vidličku“. Provozovatel potravinářského podniku musí být schopen identifikovat každou osobu, která mu dodala potravinu, a to i jakoukoli látku, která je součástí této potraviny. Musí mít také zavedeny systémy a postupy pro zjištění osob, kterým byly dodány jeho výrobky. Potraviny, které jsou nebo mohou být uvedeny na trh Evropské unie, musí mít příslušné doklady o původu zboží [26]. Zásadu sledovatelnosti podporuje systém kritických bodů a systém managementu jakosti podle norem řady ISO 9000.

3.6 Informační povinnost

Prodávající je povinen řádně informovat spotřebitele o vlastnostech prodáváných potravin, o způsobu jejich použití, podmínkách skladování a nebezpečí, které může vzniknout při nedodržení těchto podmínek. Může prodávat jen takové potraviny, které jsou viditelně a srozumitelně označeny:

- názvem druhu, skupiny nebo podskupiny potravin,
- označením výrobce nebo dovozce, popř. dodavatele, prodejce,
- údaji o množství (hmotnosti, objemu plnění) potraviny,
- údaji o datu použitelnosti, popř. datu minimální trvanlivosti,
- údajem o složení potraviny,

- údajem o způsobu skladování, hrozí-li nebezpečí poškození zdravotní nezávadnosti, popř. jakosti při nesprávném skladování,
- a dalšími údaji potřebnými k identifikaci potraviny podle zákona 110/1997 Sb.

Pokud jsou informace o potravině uváděny písemně, musí být uvedeny v českém jazyce. Prodávající nesmí odstraňovat ani měnit označení potraviny, popř. jiné údaje uvedené výrobcem, dovozcem nebo dodavatelem. Používá-li při označování potravin symboly, je povinen spotřebiteli vhodným způsobem zpřístupnit informaci o významu těchto symbolů. Prodávající má povinnost informovat vhodným způsobem spotřebitele o ceně (tato problematika byla popsána v kapitole 3.2). Je také povinen informovat o rozsahu, podmínkách, místu a způsobu uplatnění reklamace. Po celou provozní dobu musí být v prodejně přítomen pracovník pro vyřizování reklamací [49, 59].

3.7 Obalové prostředky

Potraviny je možné prodávat jen v takových obalech a obalových prostředcích, které jsou zdravotně nezávadné. Použitý obal musí chránit potravinu před znehodnocením, znemožňovat záměnu nebo změnu obsahu bez jeho poškození. Musí být určen pro styk s potravinami tzn., že nesmí za běžných podmínek uvolňovat své složky do potravin v množství, které by mohlo ohrozit lidské zdraví, způsobit nepříjemnou změnu ve složení potravin a ovlivnit organoleptické vlastnosti potravin. Zároveň také nesmí obsahovat patogenní nebo podmíněně patogenní mikroorganismy. Nesmí být zdrojem mikrobiálního znečištění potravin a narušovat žádoucí mikrobiální a enzymatické pochody v potravině. Je-li v prodejně zaveden samoobslužný prodej musí prodávající spotřebiteli poskytnout vhodný obalový materiál [48, 49, 59].

Prodejce, který prodává potraviny ve vratných zálohovaných obalech, je povinen vykupovat tyto vratné zálohované obaly po celou provozní dobu, bez omezení množství a bez vázání tohoto výkupu na nákup zboží. Spotřebitel musí být informován o peněžní částce za výkup vratných obalů a tato informace musí být v prodejně umístěna na viditelném místě. Prodávající musí informovat spotřebitele o jakékoli změně týkající se vratných zálohovaných obalů 30 kalendářních dnů před uskutečněním této změny [55, 59]. Potravinářské prodejny, které prodávají nápoje v nevratných obalech, jsou povinny nabízet tyto nápoje i ve vratných zálohovaných lahvích, pokud v těchto obalech na trhu existují. Tato povinnost se vztahuje na prodejny, jejichž prodejní plocha se rovná nebo je větší než 200 m² [16].

4 INSTITUTE DOHLÍŽEJÍCÍ NA ZABEZPEČENÍ OCHRANY SPOTŘEBITELE V POTRAVINÁŘSTVÍ

Na zabezpečení ochrany spotřebitele v potravinářských prodejnách dohlíží zejména státní dozorové orgány, které jsou oprávněny vydávat závazné pokyny k odstranění zjištěných nedostatků, popř. ukládat pokuty v podobě finančního postihu. Poradenstvím se v oblasti zabezpečení ochrany spotřebitele zabývají mimo státních dozorových orgánů i některé nevládní organizace.

4.1 Státní dozorové orgány

Státní dozor nad dodržováním ochrany spotřebitele v oblasti potravinářství na základě zákona o potravinách a tabákových výrobcích vykonávají:

- orgány ochrany veřejného zdraví,
- orgány veterinární správy,
- Státní zemědělská a potravinářská inspekce,
- Ústřední kontrolní a zkušební ústav zemědělský [49].

4.1.1 Orgány ochrany veřejného zdraví

Orgány ochrany veřejného zdraví jsou tvořeny Ministerstvem zdravotnictví, krajskými hygienickými stanicemi, Ministerstvem obrany a Ministerstvem vnitra [52]. Tyto orgány vykonávají státní dozor nad dodržováním povinností stanovených zákonem 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích a zákonem 20/1966 Sb., o péči o zdraví lidu (v platném znění) pro poskytování stravovacích služeb. Orgány ochrany veřejného zdraví jsou dále oprávněny vykonávat státní dozor nad dodržováním povinností stanovených zákonem 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně souvisejících zákonů ke zjištění příčin poškození nebo ohrožení zdraví a zamezení šíření infekčních onemocnění nebo jiného poškození zdraví z potravin [49].

4.1.2 Orgány veterinární správy

Zákon 166/1999 Sb., o veterinární péči definuje tyto orgány veterinární správy:

- Státní veterinární správa, která vykonává působnost na celém území České republiky,
- krajské veterinární správy, které se zřizují pro územní obvody krajů a vykonávají v nich státní správu ve věcech veterinární péče,
- Městská veterinární správa v Praze, která vykonává působnost krajské veterinární správy na území hlavního města Prahy,
- Ústav pro státní kontrolu veterinárních biopreparátů a léčiv [51].

Orgány veterinární správy vykonávají státní dozor nad dodržováním povinností:

- při výrobě, skladování, přepravě surovin a potravin živočišného původu,
- při dovozu zvířat, živočišných produktů a ostatního veterinární zboží živočišného původu vstupujícího do České republiky z členských a nečlenských států Evropské unie,
- při vývozu zvířat a živočišných produktů do členských a nečlenských států Evropské unie,
- při prodeji surovin a potravin živočišného původu v tržnicích a na tržištích,
- při prodeji potravin živočišného původu v prodejnách a prodejních úsecích, kde dochází k úpravě masa, mléka, ryb, drůbeže, vajec a nebo prodeji zvěřiny,
- v prodejnách potravin, pokud jsou místy určení při příchodu surovin a potravin živočišného původu z členských států Evropské unie [49, 51].

4.1.3 Státní zemědělská a potravinářská inspekce

Státní zemědělská a potravinářská inspekce (dále jen „SZPI“) je správním úřadem podřízeným Ministerstvu zemědělství a je zřízena zákonem 146/2002 Sb., o Státní zemědělské a potravinářské inspekci a o změně některých souvisejících zákonů (v platném znění). Zákon 110/1997 Sb., uvádí, že SZPI vykonává státní dozor:

- při výrobě a uvádění potravin do oběhu, pokud tento dozor není prováděn orgány veterinární správy,

- při výrobě a uvádění do oběhu tabákových výrobků,
- nad ohlášením zásob (podle vyhlášky 212/2004 Sb., o stanovení zásob a způsobu jejich ohlašování Státní zemědělské a potravinářské inspekci),
- ve vstupním místě (Celní úřad Praha D 5), přes něhož vstupují do České republiky potraviny nebo suroviny neživočišného původu dovážené ze třetích zemí.

Prováděné kontroly SZPI jsou cílené a plánované [36]. V rámci potravin jsou kontroly zaměřeny především na bezpečnost potravin, a to zejména:

- jejich zdravotní nezávadnost,
- jakost potravin, zejména na zjištění, zda spotřebitel dostává skutečně tak kvalitní potraviny, jaké předepisují příslušné předpisy,
- odhalování klamavého označování potravin (tzv. „falšování“) tak, aby byly chráněny ekonomické zájmy spotřebitelů a poctivých podnikatelů,
- monitoring toxikologicky významných látek v potravinách a surovinách,
- kontrolu dalších povinností v rámci jejich kompetencí.

Kompetence SZPI se vztahují nejen na výše uvedené potraviny, suroviny k jejich výrobě, tabákové výrobky, ale také na zemědělské, mydlářské a saponátové výrobky. Nedílnou součástí cílených kontrol SZPI je dodržování podmínek výroby a prodeje [36, 49, 50].

4.1.4 Ústřední kontrolní a zkušební ústav zemědělský

Ústřední kontrolní a zkušební ústav zemědělský vykonává státní dozor nad prováděním klasifikace těl jatečných zvířat definovaných v zákoně o potravinách a tabákových výrobcích a podle právních předpisů Evropských společenství [49].

4.1.5 Česká obchodní inspekce

Českou obchodní inspekci (dále jen „ČOI“) jako státní dozorový orgán zákon o potravinách a tabákových výrobcích neuvádí, ale je uvedena v zákoně o ochraně spotřebitele. ČOI kontroluje dodržování povinností stanovených zákonem o ochraně

spotřebitele u nepotravinářských výrobků, kde mimo jiné dohlíží i na problematiku klamání spotřebitele a bezpečnosti výrobků. U potravinářských produktů však na základě zákona 64/1986 Sb. (v platném znění) je v její kompetenci pouze dozor nad poctivostí prodeje (viz kapitola 3.2).

4.2 Pokuty státních dozоровých orgánů

Státní dozоровé orgány jsou oprávněny provozovateli potravinářského podniku, který vyrábí nebo uvádí potraviny do oběhu, ukládat závazná opatření k nápravě, popř. finanční pokuty, došlo-li v potravinářském podniku k porušení stanovených podmínek. Cílem kontrol dozоровých orgánů však není ukládání pokut, ale především dosažení v co nejkratším čase nápravy zjištěných nedostatků. Pokuta by měla být pouze jedním z možných prostředků řešení vzniklého protiprávního stavu [23].

Zákon o potravinách definuje určité skupiny porušení tohoto zákona, za něž mohou státní dozоровé orgány uložit provozovateli potravinářského podniku pokuty v různé výši (do 500 000 Kč, do 1 000 000 Kč a do 3 000 000 Kč). Poruší-li provozovatel potravinářského podniku určité podmínky opětovně, může mu příslušný orgán dozoru uložit pokutu až do výše 5 000 000 Kč. Za opětovné porušení se považuje takové porušení, kterého se provozovatel dopustil v době do jednoho roku od právní moci rozhodnutí, jímž mu byla uložena pokuta za předchozí porušení povinností podle zákona o potravinách. Státní dozоровé orgány mohou pokutu uložit do dvou let ode dne, kdy bylo porušení povinností zjištěno, nejpozději však do tří let ode dne, kdy k porušení došlo. Dozоровé orgány při rozhodování o uložení a výši pokuty přihlíží k závažnosti, způsobu, době trvání a následkům protiprávního jednání. Pokud došlo k nápravě protiprávního jednání v souladu s uloženým opatřením a nejednalo se o potravinu jinou než zdravotně nezávadnou nebo o klamání spotřebitele porušující některá práva duševního vlastnictví, jsou dozоровé orgány oprávněny od uložení pokuty upustit [49].

4.3 Nevládní organizace

Ochrana spotřebitele může být zajišťována nejen státními dozorovými orgány, ale i různými sdruženími spotřebitelů nebo jiných právnických osob založených k ochraně spotřebitele. Úkolem těchto sdružení může být zejména:

- poskytování a šíření užitečných informací pro spotřebitele,
- monitorování a vyhodnocování podnětů (stížností, upozornění) spotřebitelů,
- poskytování právní pomoci postiženým spotřebitelům s možností doporučit kvalifikovanou právní pomoc,
- ovlivňování firem k respektování práv a zájmů spotřebitelů, včetně odrazování od protiprávního jednání (např. preventivní působení a vymáhání práv prostřednictvím soudního řízení),
- činit podněty ke změnám legislativy,
- informování státních orgánů o poznatcích z praxe, včetně adresování podnětů k iniciaci příslušných řízení [10].

5 NÁSTROJE PRO ZAJIŠTĚNÍ OCHRANY SPOTŘEBITELE

Legislativa je základní prostředek pro zajištění ochrany spotřebitele. Všechny nástroje jmenované v této kapitole, kterými lze zabezpečit a zlepšit efektivní fungování systému ochrany spotřebitele v potravinářských prodejnách, vychází z legislativy.

Nástroje jako je správná výrobní, hygienická, distribuční a obchodní praxe, systém kritických bodů (HACCP) a systém managementu jakosti, jsou prostředky, jejichž uplatňováním mohou přímo potravinářské prodejny přispět k zabezpečení a zlepšení systému ochrany spotřebitele. Prostřednictvím systému rychlého varování pro potraviny a krmiva (popsaný v kapitole 5.4) jsou dozorové orgány schopny zabránit poškození zdraví a ekonomických zájmů spotřebitelů.

5.1 Správná výrobní, hygienická, distribuční a obchodní praxe

Správná výrobní praxe znamená dodržování všech hygienických, technologických, technických, legislativních opatření a pravidel nezbytných k zajištění zdravotní nezávadnosti a jakosti potravin. Jedná se o velmi rozsáhlý systém pravidel a požadavků, jejichž dodržováním lze lépe zabezpečit systém ochrany spotřebitele. Může se jednat o podmínky výroby, požadavky na umístění, stavební konstrukce, prostorové a dispoziční uspořádání, vybavení a provoz závodů [3].

Pojem „správná hygienická praxe“ podle vyhlášky 147/1998 Sb., znamená dodržování všech právem upravených hygienických požadavků a povinností v procesu výroby potravin i při jejím uvádění do oběhu. Zároveň také znamená uplatnění hygienických pravidel odpovídajících obecně uznávanému vědeckému poznání pro dosažení a uchovávání zdravotně nezávadných potravin [46]. Pro prodej potravin nebylo zatím připraveno oficiální znění pravidel správné hygienické praxe. Obecné požadavky správné hygienické praxe jsou definovány základními vyhláškami k zákonu o potravinách, veterinárnímu zákonu a k zákonu o ochraně veřejného zdraví. Některá obecná pravidla správné hygienické praxe v potravinářských prodejnách byla zmíněna v kapitole 3.1.1. Vypracování a dodržování pravidel správné hygienické praxe není legislativou závazně stanoveno. Zavedení principů správné výrobní a hygienické praxe bývá prvním krokem při budování systému kritických bodů, o kterém bude pojednáno v kapitole 5.2 [41, 45]. Jsou-li principy výrobní a hygienické praxe dostatečně a doložitelně uplatňovány, může být z hlediska administrativy významně zjednodušen systém kritických bodů [37].

Obdobně jako zásady správné hygienické praxe nejsou ani pravidla správné distribuční a obchodní praxe oficiálně stanoveny. Jejich uplatňování je nepovinné. Zásady správné distribuční a obchodní praxe spočívají v uplatňování obecně uznávaných zásad a v dodržování všech legislativních požadavků týkajících se uvádění do oběhu. Pro ilustraci je uveden Evropský kodex správné obchodní praxe, který byl vytvořen zástupci evropské asociace COCERAL a je zaměřen na obchodování se surovinami určenými pro výrobu potravin a krmiv. V Evropském kodexu správné obchodní praxe jsou uvedeny zásady, např.:

- provozovatel musí nakupovat jen od dodavatelů, jejichž zboží je v souladu s požadavky trhu a EU. Zboží pocházející z nečlenských zemí EU musí navíc splňovat požadavky Světové obchodní organizace (WTO),
- obchodování se zbožím musí být v souladu se zásadami systému HACCP,
- kvalifikace personálu musí být neustále zvyšována pro zajištění nejvyšší možné úrovně profesionality,
- hygienické předpisy pro dopravu, skladování a manipulaci se zbožím musí splňovat požadavky EU a musí zajišťovat bezpečnost a integritu produktu,
- doprava musí probíhat v souladu se systémy s jasnými pravidly řízení uznávanými uživateli trhu a musí zohledňovat právní požadavky příslušných úřadů,
- během přepravy musí být trvale zajištěny hygienické podmínky. Nesmí dojít ke smísení s jinými produkty, znečištění nežádoucími látkami, vniknutí dešťové nebo jinak znečištěné vody,
- pokud se v předchozích třech převážených nákladech objevila přesně definovaná skupina zboží podle Kodexu (např. jateční zbytky, nebalené organické hnojivo atd.) musí být zdokumentován průběh náležité úpravy, dekontaminace nebo jiného čistícího postupu,
- jednotlivé kontejnery sloužící k přepravě zboží musí být opatřeny kódem za účelem vysledovatelnosti,
- sklady musí být čisté, suché, zabezpečené proti škůdcům. Zboží musí být skladováno tak, aby se zamezilo kontaminaci, před vstupem do skladu musí být provedena dostatečná očista atd. [11].

5.2 Systém kritických bodů (HACCP)

Systém kritických bodů (Hazard Analysis Critical Control Points – HACCP) je již dlouhou dobu úspěšně používán v potravinářství na celém světě. Poněvadž systém HACCP představuje efektivní způsob systému kontroly zdravotní nezávadnosti potravin, staly se jeho principy součástí potravinářských předpisů [39, 40]. V České republice upravuje systém HACCP vyhláška ministerstva zemědělství 147/1998 Sb., o způsobu stanovení kritických bodů v technologii výroby. Tato problematika není opomenuta ani v zákoně 110/1997 Sb. Od 1. ledna 2000 je v ČR zavedení systému kritických bodů (HACCP) povinností pro výrobce potravin. Od 1. května 2005 musí tuto povinnost splnit i provozovatelé potravinářských podniků, kteří uvádí potraviny do oběhu.

Systém HACCP je preventivní postup, který musí zajistit minimální riziko ohrožení spotřebitele. Cílem zavádění systému není vytvoření dokumentace, ale:

- zhodnocení způsobu provádění postupů a manipulace s potravinami v podmínkách provozu,
- uvědomění si hrozcích nebezpečí všemi pracovníky,
- pochopení smyslu plnění jednotlivých požadavků, dosažení stavu, kdy pracovník dodržuje pravidla nikoliv pouze z důvodů, že mu to je nařízeno.

Smyslem uplatnění principů HACCP je vědět, kdy a kde může dojít k ohrožení zdravotní nezávadnosti potravin během všech operací prováděných v provozu a také, jakým způsobem těmto situacím předcházet [45]. Původně byl tento systém vypracován k zajištění biologické (mikrobiologické) nezávadnosti potravin a posléze byl rozšířen i na chemické a fyzikální nebezpečí z potravin [12]. Zavedení systému HACCP nesnižuje jen riziko poškození zdraví spotřebitele, ale také může sloužit jako prostředek k prokázání, že prodejce, popř. výrobce během činností, za které je zodpovědný, nezavinil případnou zdravotní závadnost potraviny uvedené na trh.

K zavedení systému HACCP musí být vytvořena dokumentace, která bude obsahovat všechny podklady ze zavádění systému kritických bodů a následné záznamy z jeho fungování. Minimálně tato dokumentace musí zahrnovat plán nebo příručku HACCP. Dokumentace musí být uchovávána v potravinářských prodejnách 1 rok po uvedení potraviny nebo skupiny potravin stejného charakteru do oběhu. Obvykle doba

uchovávání záznamů nebývá kratší než doba použitelnosti (doba minimální trvanlivosti) potraviny.

Postup zavedení systému kritických bodů zahrnuje 7 základních principů:

1. provedení analýzy nebezpečí

Základní a nejvýznamnější součástí uplatnění principu HACCP zahrnuje hledání zdrojů zdravotních nebezpečí během celého procesu, za který daný prodejce zodpovídá. Při analýze se posuzují jednotlivé prováděné kroky, operace, jsou uvažovány vlastnosti výrobku atd. Výsledkem je zjištění všech možných zdrojů nebezpečí a zároveň pojmenování současných postupů (např. dodržování teploty, relativní vlhkosti), kterými je zajištěno, že se nebezpečí neprojeví.

2. stanovení kritických bodů

Za kritický bod v potravinářské prodejně lze považovat postup nebo operaci procesu (např. příjem zboží, skladování, prodej), ve kterých je největší riziko porušení zdravotní nezávadnosti potraviny. V kritických bodech je možné na základě nějakého zvoleného znaku (např. teplota skladování, DP/DMT, čistota a neporušenost obalu) sledovat, zda daná operace nebo postup probíhá žádoucím způsobem. V případě nedodržení požadovaných podmínek je možné provést nápravu s cílem zamezit, vyloučit, popř. zmenšit nebezpečí ohrožující zdravotní nezávadnost potraviny.

3. stanovení znaků a hodnot kritických mezí pro každý kritický bod

Podle vyhlášky jsou kritickou mezí znaky a jejich hodnoty, které tvoří hranici mezi přípustným a nepřípustným stavem v kritickém bodě. Rushing a Ward [40] uvádí, že by hodnoty kritických mezí měly být stanoveny nejprve po konzultaci s příslušnými orgány. Pokud byly překročeny hodnoty kritických mezí, je proces mimo kontrolu a tudíž rizikům ohrožujícím bezpečnost potravin není zamezeno, nejsou vyloučena nebo snížena na přijatelnou úroveň [46].

4. vymezení systému sledování zvládnutého stavu v kritických bodech

Tento princip spočívá v popsání způsobu, jakým se provádí sledování znaků v kritických bodech. Sledováním se rozumí pozorování a měření stanovených znaků určeným postupem pro posouzení, zda kritický bod je ve zvládnutém stavu. Doba sledování musí být přiměřená k zajištění spolehlivé kontroly procesu.

5. stanovení nápravných opatření pro každý kritický bod

Nápravná opatření znamenají jakoukoliv činnost, kterou je možno použít k prevenci nebo vyloučení nebezpečí ohrožujícího zdravotní nezávadnost potravin nebo ke zmenšení nebezpečí na přípustnou úroveň. Musí být předem stanovena pro každý kritický bod a musí být uvedena v písemné podobě.

6. stanovení časového harmonogramu ověřovacích postupů a vnitřních auditů

Pro zajištění správného fungování systému HACCP musí být tento systém pravidelně podrobován ověřovacím postupům a nezávislým auditům. Za ověřovací postup považuje vyhláška 147/1998 Sb., posouzení, zda plán systému kritických bodů účinně ovládá významná nebezpečí a zda se tento plán dodržuje. Pod pojmem „vnitřní audit“ je rozuměno systematické a nezávislé hodnocení úrovně systému kritických bodů a jeho souladu s plánem HACCP prováděné pracovníky, kteří nejsou za vytvořený systém kritických bodů přímo odpovědní.

7. zavedení evidence obsahující dokumentaci o postupech a vedení záznamů

V rámci systému HACCP musí být vedena dokumentace, která zahrnuje jednotlivé etapy tvorby systému a postupy. Zároveň musí být vedeny záznamy o sledování v kritických bodech a ověřování systému [40, 45, 46].

5.3 Systémy managementu jakosti

Dalším nástrojem, který může přispět ke zlepšení systému ochrany spotřebitele v potravinářských prodejnách, je systém managementu jakosti podle řady ISO 9000. Systém managementu jakosti, jež je možno uplatnit v potravinářství, zahrnuje normu ČSN EN ISO 9001:2000, ISO 9004:2000, ISO 15161 a ISO 19011.

Systém ochrany spotřebitele spočívá v požadavku vyrábět a distribuovat potraviny, které budou bezpečné a v požadované kvalitě. Právě k tomu přispívá systém managementu jakosti, který umožňuje potravinářským prodejnám lépe uspokojovat požadavky a očekávání současných i potenciálních zákazníků a jiných zainteresovaných stran (např. dodavatelů, partnerů, zaměstnanců, zákonodárců). Zároveň pomáhá zvyšovat efektivnost organizace. Neboť vytváří rámec pro předcházení a odstraňování příčin neshod v potravinářských prodejnách tak, aby se tyto neshody již neopakovaly, resp. vůbec

nevznikly. Zlepšuje se účinnost vnitropodnikových procesů, produktivita a kvalifikace zaměstnanců. Důraz je také kladen na management zdrojů a realizaci produktu nebo služby. Zavedení systému managementu jakosti v sobě ukrývá ještě nutnost neustálého zlepšování systému managementu jakosti v potravinářské prodejně [4, 42].

Normy ISO 9001 a 9004 byly vypracovány jako konzistentní dvojice norem, které se vzájemně doplňují, ale mohou se používat i nezávisle. Norma ČSN EN ISO 9001:2000 (Systémy managementu jakosti - požadavky) je zaměřena na efektivnost systému managementu jakosti při plnění požadavků zákazníka. Jsou v ní specifikovány požadavky na systém managementu jakosti, který mohou organizace používat pro interní aplikaci, certifikaci nebo pro smluvní účely. ČSN EN ISO 9004:2000 (Systémy managementu jakosti - směrnice pro zlepšování výkonnosti) se doporučuje jako návod pro organizace, jejichž vrcholové vedení chce překročit požadavky ISO 9001 ve snaze neustále zlepšovat výkonnost. Tato norma zahrnuje návod na širší rozsah cílů systému managementu jakosti při neustálém zlepšování celkové výkonnosti, účinnosti a efektivnosti organizace. Není však určena pro účely certifikace ani pro smluvní účely [6, 8].

Norma ISO 15161 (Směrnice pro zavádění ISO 9001:2000 v potravinářském a nápojovém průmyslu) představuje můstek pro spojení dvou systémů, a to systému managementu jakosti podle série ISO 9000 a systému kritických bodů (HACCP) pro zabezpečení požadavků na bezpečnost potravin a nápojů. Poskytuje organizacím směrnici pro aplikaci požadavků ISO 9001 při vývoji a zavádění systému managementu jakosti v potravinářském a nápojovém průmyslu [9].

Směrnice pro auditování systému managementu jakosti nebo systému environmentálního managementu ISO 19011 poskytuje návod pro řízení programů auditů, provádění interních nebo externích auditů systému managementu jakosti a environmentálního managementu, a rovněž pro odbornou způsobilost a hodnocení auditorů [5].

V systému managementu jakosti je možné vypořádat 8 základních zásad:

1. orientace na zákazníka

Potravinářská prodejna si musí být vědoma, že je zcela závislá na spokojenosti zákazníků. Měla by být schopna porozumět a plnit jejich současné i budoucí potřeby a očekávání. Jen spokojení zákazníci se k ní budou v budoucnu neustále vracet a využívat jejich nabízených služeb. Potravinářská prodejna však nesmí opomenout ani zákonné požadavky, které musí identifikovat a zapracovat do systému řízení jakosti organizace.

2. vedení organizace a řízení zaměstnanců

Vedoucí pracovníci stanovují celkovou politiku a strategii potravinářské prodejny a vytváří interní prostředí. Prodejna musí být řízena a spravována jako celek. Vedení prodejny musí vytvořit a následně používat takovou politiku jakosti, která bude konzistentní s celkovou politikou a strategií prodejny. Bude zahrnovat osobní zájem zaměstnanců na plnění požadavků a zlepšování systému jakosti a poskytovat rámec stanovení a přezkoumání cílů jakosti. Pro šíření celkové strategie musí být stanoveny cíle jakosti, které musí být v souladu s politikou jakosti. Měly by odrážet povahu nebezpečí, které považuje prodejna pro bezpečnost potravin za kritické.

3. zapojení zaměstnanců

Každý pracovník je důležitým článkem potravinářské prodejny. Plné zapojení a maximální využití schopností a znalostí zaměstnanců je nesmírným přínosem pro organizaci. Všichni pracovníci prodejny si musí být vědomi, jakou roli hrají při plnění stanovených cílů a politiky jakosti a také jaké jsou jejich přesně stanovené pravomoci a odpovědnosti. Zaměstnanci prodejny by měly mít možnost rozvoje, seberealizace a dalšího vzdělávání. Vedoucí pracovníci by měly u zaměstnanců vytvářet a podporovat pocit hrdosti, že jsou součástí prodejny a pocit uspokojení z vlastní práce.

4. procesní přístup

Potravinářská prodejna dosáhne svých cílů a požadovaných výsledků mnohem snáze, pokud jsou veškeré zdroje a činnosti v prodejně řízeny jako proces. K podpoře procesního přístupu by měla sloužit příručka jakosti, ve které by měla být stanovena oblast použití systému managementu jakosti, dokumentované postupy a popis vzájemného působení mezi procesy systému managementu jakosti. Z příručky jakosti by mělo být také zřejmé, jak je systém HACCP integrován do systému managementu jakosti a jak jsou výstupy ze systému HACCP začleněny do běžných činností prodejny.

5. systémový přístup managementu

Identifikování, porozumění a správné řízení jednotlivých procesů přispívá k efektivnosti činností v potravinářské prodejně.

6. neustálé zlepšování

Stálým cílem potravinářské prodejny by mělo být neustálé zlepšování efektivnosti systému managementu jakosti, a to zejména využíváním politiky jakosti, cílů jakosti, výsledků auditů, analýzy údajů, opatření k nápravě, preventivních opatření a přezkoumání managementu. Je nutné zaměřit se především na aktivní řešení problémů a zabránění jejich opětovnému vzniku. Zvýšit efektivnost systému managementu jakosti lze také zaměstnáváním kvalifikovaných pracovníků. Pouze pracovníci, kterým bude v rámci školení neustále objasňován smysl požadovaných postupů, budou svým aktivnějším a zodpovědnějším přístupem k prováděným úkolům zvyšovat prosperitu prodejny. Pro neustálé zlepšování je nutné využít i techniku analýzy nebezpečí, která je součástí systému HACCP, a to zvláště při uplatňování preventivních opatření, což svým způsobem vyplývá i z vyhlášky 147/1998 Sb.

7. rozhodování na základě skutečnosti

Každé rozhodnutí vedení organizace má podstatný vliv na budoucí vývoj, směřování a cíl prodejny, a proto by měla být všechna rozhodnutí založena na analýze dat a informací.

8. vzájemně prospěšné dodavatelské vztahy

Vzájemné dodavatelsko-odběratelské vztahy jsou vždy přínosem efektivního fungování organizace a dalšího rozvoje. Potravinářské prodejny by měly vybírat a hodnotit své dodavatele podle jejich schopností dodávat produkty (potraviny i suroviny pro výrobu v potravinářské prodejně), které budou v souladu s požadavky prodejny [4, 7].

U potravin je v nařízení (ES) 178/2002 zakotvena povinnost sledovatelnosti a systém managementu jakosti tuto povinnost jen podporuje. Stanovuje povinnost potravinářské prodejny řídit a zaznamenat jednoznačnou identifikaci produktu (obvykle podle šarže nebo série potraviny). Potravinářská prodejna musí podle tohoto systému zachovávat shodu produktu (potraviny nebo suroviny) s požadavky zákazníků nebo právních předpisů. Shoda produktu zahrnuje již zmíněnou identifikaci, dále pak manipulaci, balení (pokud sama prodejna vyrábí a následně nabízí některé své potraviny), skladování a ochranu po zabalení. Potravinářská prodejna musí podle systému managementu jakosti vytvořit a udržovat záznamy po určité časové období, aby se poskytly důkazy o shodě s požadavky

a o efektivním fungování systému managementu jakosti. Obvykle doba uchovávání záznamů se stanovuje podle požadavků zákazníka nebo zákonných požadavků. [6, 8, 9].

V současné době se připravuje norma ISO 22000 (Systémy managementu bezpečnosti potravin), která by měla být spojením systému managementu jakosti podle řady ISO 9000 a systému kritických bodů (HACCP).

5.4 Systém rychlého varování pro potraviny a krmiva (RASFF)

Právní základ Systému rychlého varování pro potraviny a krmiva (Rapid Alert System for Food and Feed - RASFF) je položen v nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) 178/2002. Cílem tohoto systému je dát kontrolním orgánům efektivní nástroje k výměně informací pro zajištění bezpečnosti potravin [38]. RASFF slouží pro ohlašování přímého nebo nepřímého rizika ohrožení zdraví lidí plynoucího z potravin nebo krmiv, které byly vyvezeny mimo území jednotlivého členského státu.

Je zřízen ve formě sítě, kterou spravuje Evropská komise a zahrnuje kromě ní i členské státy Evropské unie a Evropský úřad pro bezpečnost potravin (EFSA). Dnem vstupu do Evropské unie se Česká republika stala oficiálním členem systému RASFF. Na základě usnesení vlády 1320/2001 ke Strategii zajištění bezpečnosti (zdravotní nezávadnosti) potravin byl tento systém v ČR od srpna roku 2003 ve zkušebním provozu. Kontaktní místo bylo v ČR zřízeno v Brně při Státní zemědělské a potravinářské inspekci [1, 43].

Informace v systému RASFF jsou rozděleny na dvě kategorie, a to varování a informace. *Varování (Alert Notifications)* se týká potravin (i krmiv), které již byly uvedeny na trh Evropské unie a představují nebezpečí pro spotřebitele. Nyní je nutný okamžitý zásah! Varující hlášení usiluje o poskytnutí informací všem členům sítě. Cílem je prověřit, zda daný výrobek je na jejich trhu a pokud ano, aby podnikly nezbytná opatření. Členské státy mají vlastní mechanismy k provádění nezbytných opatření, včetně zabezpečení podrobných informací prostřednictvím médií, pokud je to nutné. Spotřebitelé si mohou být jisti, že výrobky uvedené ve varování byly staženy nebo jsou stahovány z trhu.

Informace (Information Notifications) se týkají potravin (i krmiv), u nichž bylo zjištěno nebezpečí, avšak není nutný okamžitý zásah členských států, protože se daný výrobek nedostal na jejich trh. Obvykle jsou tyto potraviny a krmiva zastaveny na vnějších

hranicích Evropské unie. Spotřebitelé si mohou být jisti, že takto nebezpečné výrobky nejsou na jejich trhu. Evropská komise vydává každý týden přehled o varujících a informačních notifikacích [38].

V systému RASFF se může vyskytnout ještě jeden druh informací a to, *novinky* (*News*). Jedná se o informace, které nebyly označeny jako „Alert“ nebo „Information Notification“, ale jsou důležité pro účastníky systému RASFF (informace organizačního rázu, nové laboratorní metody apod.). Tyto informace často pochází ze třetích zemí [30, 43].

6 ZMĚNY V PRODEJI POTRAVIN V ČR 1997 - 2003

Ministerstvo zemědělství České republiky vydává každý rok publikaci „Zpráva o stavu zemědělství v ČR (dále jen Zelená zpráva)“, ve které jsou pomocí širokého spektra ukazatelů hodnoceny výsledky dosažené v zemědělství a dalších příbuzných sektorech (např. potravinářství) za příslušný rok. Podle těchto zpráv z let 1997 až 2003 doznal maloobchodní prodej potravin v ČR zásadních změn. Během tohoto období se postavení mezinárodních společností na našem trhu významně posílilo. Rostl podíl velkoplošných prodejen (samoobslužná prodejní jednotka s prodejní plochou větší než 401 m²), snižoval se podíl maloplošných prodejen, přičemž rostla prodejní plocha maloobchodu. Mezi velkoplošné prodejny se řadí:

- *supermarkety* - samoobslužná prodejní jednotka se 401 - 2 500 m² prodejní plochy, se 4 - 18 pokladnami, zcela převažuje rychloobrátkové zboží,
- *diskontní prodejny* - samoobslužná prodejní jednotka, zcela převažuje rychloobrátkové zboží, prodejní plocha odpovídá supermarketům, je zde výrazně omezen sortiment a snížená cenová úroveň,
- *hypermarkety* - samoobslužná prodejní jednotka s více než 2 500 m² prodejní plochy, s více než 18 pokladnami, výrazné zastoupení mají nepotravinářské sortimenty.

V roce 1998 patřil v ČR na první místo v žebříčku nejvýznamnějších řetězců zabývajících se prodejem potravin podle obratu v běžných cenách (TOP 10 českého obchodu) český obchodní řetězec Interkontakt Group. V roce 1999 tento český řetězec ukončil svou činnost podobně jako mnoho dalších českých firem. V současnosti k nejvýznamnějším obchodním řetězcům působících na českém maloobchodním trhu s potravinami patří Makro Cash&Carry ČR, Ahold Czech Republic, REWE ČR, Kaufland ČR, Tesco Stores ČR a další. Podle údajů uvedených v Zelených zprávách se celkový maloobchodní obrat deseti největších obchodních řetězců na českém trhu zvýšil ze 7,1 mld. Kč v roce 1993, přes 64,6 mld. Kč v roce 1998 až na 202,6 mld. Kč v roce 2003.

Od počátku devadesátých let je zřejmý posun ve výběru nákupního místa ve prospěch velkoplošných prodejen. Do roku 1999 stále ještě většina domácností realizovala

většinu svých nákupů v malých samoobsluhách, i když tento podíl každoročně klesal a orientoval se spíše k preferenci nejprve supermarketů a později hypermarketů a diskontů (Tab.1).

Tab. 1. Procentní podíl domácností, pro které je daná prodejna hlavním místem jejich nákupu

Typ maloobchodu	Podíl domácností preferující konkrétní prodejnu v jednotlivých letech [rel. %]							
	1991	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Pultové prodejny	21	15	-	10	-	5	-	-
Malé samoobsluhy	59	52	44	33	23	-	22	18
Diskontní prodejny	-	-	-	15	17	18	18	19
Supermarkety	19	26	31	23	29	26	21	19
Hypermarkety	-	-	3	16	20	29	30	37

Nákup v malých samoobsluhách a pultových prodejnách preferují podle údajů v Zelených zprávách především obyvatelé malých sídel (často jediná možnost nákupu), starší lidé a lidé s nižším vzděláním. V supermarketech nakupují především obyvatelé větších či středně velkých obcí, spotřebitelé z vyšších příjmových skupin a lidé se středoškolským vzděláním. Obliba hypermarketů je vysoká u obyvatel větších měst. Nejčastějšími zákazníky jsou lidé ve věkové kategorii 20 - 39 let, nakupující z domácností s vyššími příjmy a vyšším vzděláním. Méně často jsou hypermarkety navštěvovány staršími lidmi. Diskontní prodejny jsou preferovány především obyvateli menších a středně velkých obcí, lidmi s nižšími příjmy a se středoškolským vzděláním bez maturity (z důvodu nižší cenové hladiny). Nejdůležitější pro zákazníky je čerstvost a kvalita zboží, dále cenová úroveň, na třetím místě je širší sortimentu a dále zřetelné označení cen. Zákazník hypermarketů je nejnáročnější ve všech kriteriích.

V roce 1998 desítka nejvýznamnějších obchodních řetězců představovala hlavní místo nákupu potravin a zboží denní potřeby celkem pro 44 % domácností, v roce 2000 tento ukazatel vzrostl na 66 % a v roce 2003 v těchto velkoplošných prodejnách nakupovalo již 74 % populace.

Pozornost kontrolních orgánů bývá zaměřena zvláště na subjekty a oblasti s největší četností závad. Kontroly SZPI byly v letech 1997 až 2003 orientovány především na zdravotní nezávadnost, označování potravin (tzv. falšování potravin) a ostatní požadavky, které byly v předchozích letech problematické při zajišťování ochrany spotřebitele. Pro ilustraci v roce 2001 provedla SZPI 12 219 kontrol v maloobchodní síti (tzn. ve velkoplošných i maloplošných prodejnách), z toho bylo 11 409 nevyhovujících vzorků. V roce 2002 provedla SZPI 11 593 kontrol v maloobchodní síti a zjistila 6 732 nevyhovujících vzorků. Tyto zjištěné podíly nevyhovujících kontrol nevypovídají o skutečné jakosti a zdravotní nezávadnosti potravin na trhu, ale pouze ukazují trendy ve vývoji jakosti a zdravotní nezávadnosti potravin na našem trhu s ohledem na výběr kontrolovaných subjektů [18-24].

7 DÍLČÍ ZÁVĚR

Ačkoliv je pojem ochrana spotřebitele široce diskutován, není prakticky v žádné legislativní normě jasně definován. Ochranu spotřebitele si lze představit jako systém, který si klade za cíl chránit spotřebitele před úmyslným i neúmyslným jednáním výrobců, distributorů a prodejců poškozující jeho práva daná legislativou. Právní úprava ochrany spotřebitele doznala za posledních několik let značných změn, a to nejen v rámci harmonizace českého právního řádu s právem EU. Hlavním cílem však zůstává, chránit zájmy spotřebitelů a poskytovat jim východisko pro informovaná rozhodnutí.

Od devadesátých let došlo v České republice k zásadním změnám na maloobchodním trhu s potravinami. Rostl podíl velkoplošných prodejen, snižoval se podíl maloplošných prodejen, přičemž rostla prodejní plocha maloobchodu. Jelikož jsou provozovatelé potravinářských podniků denně vystavováni silicímu tlaku konkurence, zavádějí nástroje, resp. systémy (např. HACCP, správná hygienická a distribuční praxe), které jim pomohou obstát v této konkurenci. Neboť jen poskytováním kvalitních a zdravotně nezávadných potravin si získají spokojenost zákazníků.

V oblasti ochrany spotřebitele v potravinářství působí orgány ochrany veřejného zdraví, orgány veterinární správy, Státní zemědělská a potravinářská inspekce, Ústřední kontrolní a zkušební ústav zemědělský a Česká obchodní inspekce. Úloha státních dozorových orgánů spočívá v dosažení nápravy zjištěných nedostatků v podniku v co nejkratším čase. Smyslem jejich prováděných kontrol není ukládání finančních postihů, jak by se mnozí mohli domnívat. Kromě státních dozorových orgánů jsou oprávněny vykonávat poradenskou činnost v oblasti ochrany spotřebitele i některé nevládní organizace.

Pro zajištění efektivního fungování systému ochrany spotřebitele je nutná nejen znalost práv spotřebitele a jejich realizace v každodenním životě, ale rovněž potřeba pochopení tohoto systému z hlediska právních předpisů. Denně se ocitáme v situacích, kdy je naše zdraví ohroženo působením řady faktorů, které můžeme i nemůžeme bezprostředně ovlivnit. K eliminaci možných rizik plynoucích ze spotřeby potravin by měl právě sloužit systém ochrany spotřebitele.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

8 METODIKA PRÁCE

V praktické části této práce byl prezentován obraz skutečného stavu ochrany spotřebitele v České republice, a to na základě výsledků kontrol Státní zemědělské a potravinářské inspekce, a rovněž s použitím vlastního dotazníkového průzkumu.

Trend posledních let v maloobchodním prodeji potravin směřuje k preferenci nákupů v provozovnách obchodních řetězců oproti malým potravinářským prodejnám (objasněno v kapitole 6). Proto byly vyhodnoceny údaje zjištěné v 10 obchodních řetězcích působících na území České republiky. Těchto 10 obchodních řetězců je možno považovat za reprezentativní vzorek obchodních řetězců v ČR. Data zahrnují výsledky kontrolních šetření Státní zemědělské a potravinářské inspekce za roky 2002 až 2004 tzn., že výsledky není možné považovat za absolutní stav na trhu s potravinami v ČR, ale pouze jako výsledky kontrol, z nichž podstatná část je cílená a plánovaná. Základním souborem tedy nejsou všechny potraviny na trhu v ČR, nýbrž všechny kontroly SZPI v daném roce. Ke zpracování této diplomové práce byly poskytnuty interní informace SZPI, a proto nebylo možné použít skutečné názvy obchodních řetězců, ale pouze anonymní označení A až J. Tato skutečnost však nebrání v představě o konkrétním stavu ochrany spotřebitele v obchodních řetězcích.

Současně byl proveden dotazníkový průzkum mezi spotřebiteli s cílem zjistit, jak oni vnímají svou ochranu při nákupu potravin v potravinářských prodejnách. Spotřebitelé byli vybráni náhodně bez vazby na jakoukoli potravinářskou prodejnu. Dalším úkolem tohoto průzkumu bylo zmapovat úroveň informovanosti spotřebitelů o jejich právech při nákupu potravin, jenž slouží k uspokojení každodenní nezbytné životní potřeby, a to potřeby výživy.

8.1 Výsledky kontrol SZPI

Je nutné upřesnit, že pro účely této práce se **kontrolou** SZPI míní všechny operace provedené inspektory SZPI u daných subjektů (obchodních řetězců) tj. například hodnocení jakéhokoliv vzorku potravin (přímo v obchodním řetězci nebo laboratořích SZPI), posuzování splnění hygienických a výrobních podmínek v prodejních místech, splnění uložených opatření apod.

Výsledky kontrol SZPI byly poskytnuty ve dvou formátech, které vyžadovaly další zpracování. Data za rok 2002 byly poskytnuty ve formě tabulky. Výsledky kontrolních

šetření SZPI za rok 2003 a 2004 byly poskytnuty ve formě formuláře, a proto musely být tyto výsledky přeskupeny do jednotné tabulky, která umožnila automatizované zpracování. Za účelem využití popisné statistiky bylo nutné důvody neshod při kontrolních šetřeních za roky 2002 až 2004 agregovat do 8 standardizovaných skupin, z nichž každá v sobě zahrnovala určité příčiny (poddůvody), pro které byla kontrola považována za nevyhovující. Jednalo se o následující skupiny, v nichž jsou zastoupeny tyto poddůvody:

I. Neshoda týkající se data použitelnosti (DP), resp. data minimální trvanlivosti (DMT)

- *potraviny s prošlým DP,*
- *potraviny s prošlým DMT,* které nebyly řádně označeny a odděleně umístěny,
- *neuvedeno DP,*
- *neuvedeno DMT.*

II. Neshoda v podmínkách prodeje

- *špatné skladovací podmínky* - porušení skladovacích teplot, nepřítomnost teploměrů a vlhkoměrů ve skladě s potravinami s určenými podmínkami uchování,
- *přítomnost škůdců,*
- *porušení hygienických, výrobních a prodejních podmínek* - např. pracovníci výroby bez pokrývek hlavy, v prodejních úsecích uloženy osobní věci a potraviny zaměstnanců, nebalené pečivo uloženo v děrovaných přepravech přímo na zemi, prodejna nevybavena uzavíratelnými nádobami na odpad apod.

III. Neshoda v označování

- *nevyhovující označení* – např. nesprávné uvedení chemického složení na obalu, neuvedena šarže, výrobce, podmínky skladování apod.,
- *potravina neoznačená údaji v českém jazyce,*
- *nedodržená hmotnost* – obvykle nižší hmotnost potraviny oproti deklaraci na obalu.

IV. Neshoda spočívající v nevyhovující jakosti z hlediska mikrobiologických znaků

- *mikrobiologie* – např. překročení mezních hodnot koliformních bakterií, překročení mezních hodnot celkového počtu mikroorganismů apod.,
- *plíseň, hniloba* (ve skutečnosti je u ovoce a zeleniny posuzována jako jakostní závada).

V. Neshoda spočívající v nevyhovující jakosti z hlediska chemických znaků

- *nevyhovující chemické složení* – např. přítomnost barviv v potravině nedeklarovaných na obale, nevyhovující obsah tuku v sušině oproti deklaraci na obalu,
- *kontaminanty* – např. překročení limit obsahu těžkých kovů, překročeno maximální přípustné množství reziduí jednotlivých druhů pesticidů v potravinách.

VI. Neshoda spočívající v nevyhovující jakosti z hlediska ostatních znaků

- *nevyhovující senzorické znaky* – např. nečerstvý vzhled, otlaky, nečistota, mechanické poškození ovoce a zeleniny, cizí pach, nepříjemná chuť, změna barvy potraviny,
- *nevyhovující biologické znaky* (odhalené zpravidla senzorickou analýzou) – např. růst klíčků na bramborách, popraskané ovoce a zelenina, vyschlé nebo nezralé plody.

VII. Neshoda týkající se obalu

- *vady obalu* – např. deformovaný, protržený obal, rez na plechovkách s potravinami.

VIII. Ostatní

- *administrativní nedostatky* – např. nepředložení dokladů o původu zboží, nedostatečné vedení záznamů o systému HACCP při výrobě potravin v obchodních řetězcích,
- *opatření* – nesplnění dříve uloženého opatření SZPI,
- *ostatní* – nejasné udání důvodu ve výsledcích kontrol SZPI.

Srovnatelnost výsledků roku 2002 s ostatními dvěma roky (2003 a 2004) je poněkud komplikována skutečností, že ve výsledcích za rok 2002 jsou zahrnuty pouze důvody neshod, které vedly k vydání zákazu prodeje daného nevyhovujícího výrobku (nejdou tedy v těchto údajích uvedeny neshody, podle nichž nebyl vydán zákaz prodeje potravin). Výsledky kontrol v roce 2002 také neobsahovaly neshody spadající do skupiny VIII. ostatní (proto byla tato skupina pro účely srovnání odstraněna i z let 2003 a 2004). Na druhou stranu údaje o rocích 2003 a 2004 obsahují v neshodách jak produkty zakázané tak i nezakázané včetně administrativních a jiných opatření zahrnovaných do skupiny VIII. Důvod odlišnosti poskytnutých dat spočívá v přechodu SZPI na nový informační systém v roce 2003.

V kapitole 9 byl prezentován souhrnný stav ochrany spotřebitele v České republice v letech 2002 až 2004 u vybraných 10 obchodních řetězců. Byla také provedena podrobnější srovnání z hlediska brněnského inspektorátu SZPI a všech 10 obchodních řetězců. Výběr brněnského inspektorátu byl ovlivněn místem zpracování této diplomové práce (Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně), neboť územní působnost tohoto inspektorátu se vztahuje na Zlínský a Jihomoravský kraj. Kapitola 9.1 zahrnuje srovnání situace v inspektorátu SZPI se sídlem v Brně s celorepublikovým stavem bez rozlišení jednotlivých obchodních řetězců. Výsledky vzájemného srovnání 10 obchodních řetězců v rámci České republiky jsou prezentovány v kapitole 9.2.

8.2 Dotazníkový průzkum mezi spotřebiteli

Cílem provedeného průzkumu bylo zjistit, jak spotřebitelé vnímají svou ochranu při nákupu potravin v potravinářských prodejnách. Průzkum byl proveden prostřednictvím dotazníku, kde spotřebitelé odpovídali na 24 otázek (viz příloha P VI). Celkem bylo dotazováno 413 respondentů vybraných náhodně bez vazby na jakoukoli potravinářskou prodejnu. Věková struktura dotázaných pokrývala celé spektrum společnosti.

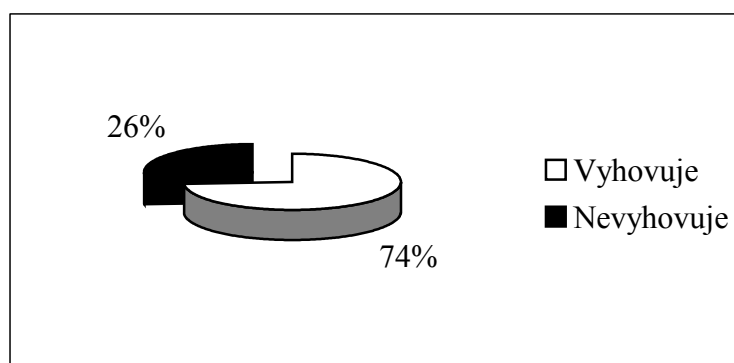
Dotazník byl rozdělen do několika „sekcí“. Prvních pět otázek mělo respondenty charakterizovat (z hlediska pohlaví, věku, zaměstnání, dosaženého vzdělání a bydliště) pro účely pozdějšího vyhodnocování. Další otázky byly směřovány do oblasti znalosti základních pojmů, legislativy, práv spotřebitelů a institucí, které působí v rámci systému ochrany spotřebitele. V další sekci měli respondenti zhodnotit situaci v potravinářských prodejnách z pohledu hygieny, označování cen, dat použitelnosti, resp. dat minimální

9 STAV V ČESKÉ REPUBLICE

Státní zemědělská a potravinářská inspekce provedla v letech 2002 až 2004 řadu kontrolních šetření ve vyhodnocovaných 10 obchodních řetězcích po celé České republice. Prováděné kontroly byly zaměřeny především na zdravotní nezávadnost potravin, jejich jakost, správné označování a splnění hygienických předpisů při prodeji potravin. Je nutné připomenout, že **kontrolou** jsou v této práci míněny všechny operace provedené inspektory SZPI u daných subjektů (obchodních řetězců) tj. například hodnocení jakéhokoliv vzorku potravin (přímo v obchodním řetězci nebo laboratořích SZPI), posuzování splnění hygienických a výrobních podmínek v prodejních místech, splnění uložených opatření apod.

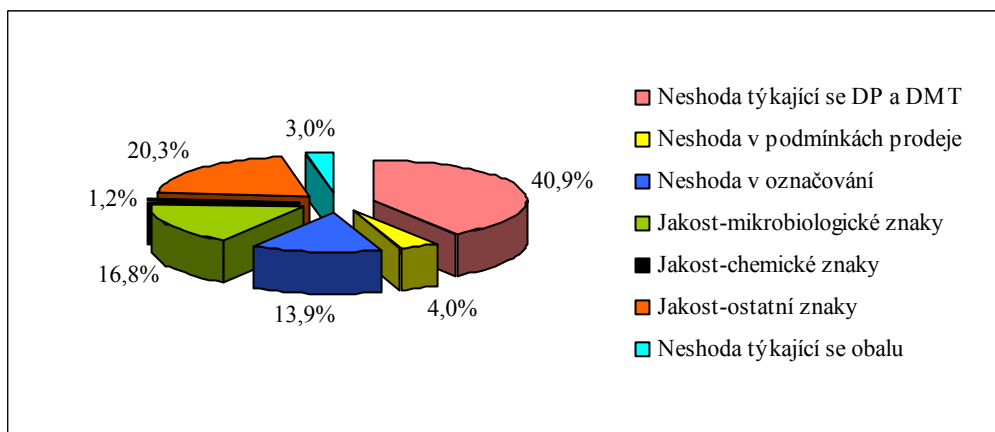
K dokreslení situace u všech 10 obchodních řetězců jsou v příloze P III prezentovány obrázky 1/PIII – 13/PIII, u nichž je celková četnost hlavní neshody (např. neshoda týkající se DP, resp. DMT) brána jako 100 % a jejich poddůvody jsou rozděleny (např. neuvedeno DP činí 1,1 %, prošlé DMT 56,8 %, prošlé DP činí 41 % a neuvedeno DMT 1,1 %).

Podíl vyhovujících a nevyhovujících kontrol SZPI u všech 10 obchodních řetězců v roce 2002 znázorňuje obrázek (Obr. 1).



Obr. 1. Podíl vyhovujících a nevyhovujících kontrol SZPI u všech 10 obchodních řetězců v roce 2002

SZPI provedla v roce 2002 v rámci celé České republiky (tzn. vybraných 10 obchodních řetězců) celkem 8 458 kontrol, z nichž téměř 3/4 vyhověly ve sledovaných znacích. Na následujícím obrázku (Obr. 2) jsou podrobněji prezentovány neshody zjištěné z celkového počtu kontrol v roce 2002 (celkový počet neshod vyjádřen jako 100 %).



Obr. 2. Podíly jednotlivých neshod na celkovém množství nevyhovujících kontrol v ČR v roce 2002

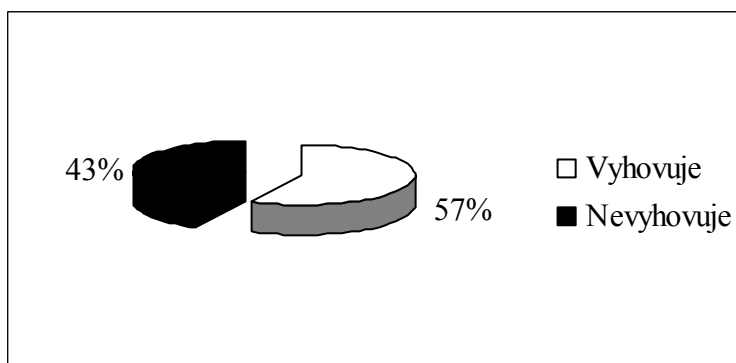
V roce 2002 v rámci celé ČR činily nedostatky týkající se data použitelnosti, resp. data minimální trvanlivosti přes 40 % všech neshod. Více než polovinu této neshody tvořil prodej potravin s prošlým datem minimální trvanlivosti, kdy tyto potraviny byly prodávány bez řádného označení a oddělení od ostatních potravin. Další 2/5 z těchto neshod spočívaly v prodeji potravin s prošlým datem použitelnosti a pouze asi 2 % činily neshody spočívající v neuvedení data použitelnosti, resp. data minimální trvanlivosti (znázorněno na Obr. 1/PIII v příloze P III).

Druhý největší podíl neshod v roce 2002 (20,3 %) v rámci celé republiky připadá na nedostatky v jakosti, a to z hlediska senzorických a biologických nedostatků. Značné nedostatky byly zjištěny také v prodeji potravin s nevyhovující mikrobiologickou jakostí, jejichž podíl na celkových neshodách činil téměř 17 %. Z tohoto podílu více než 9/10 představovaly potraviny napadené plísní nebo hnilobou (jednalo se především o čerstvé ovoce a zeleninu). Zbývající část připadala na ostatní mikrobiologické nedostatky, např. přítomnost *Escherichia coli* v potravinách (znázorněno na Obr. 2/PIII v příloze P III).

Inspektoři SZPI dále zjistily, že 13,9 % zjištěných neshod v obchodních řetězcích připadá na potraviny, které nejsou označeny v souladu s platnými právními předpisy. Téměř 3/4 jsou tvořeny nevyhovujícím označením například klamavým, dvojsmyslným, neuvedením třídy jakosti, nevhodně uvedeným chemickým složením apod. Zbylá 1/4 je stejnoměrně rozdělena mezi potraviny, které nebyly označeny v českém jazyce a mezi potraviny, u nichž byla zjištěna hmotnost neodpovídající deklaraci na obalu (znázorněno na Obr. 3/PIII v příloze P III). Neshody týkající se podmínek prodeje, obalu a jakosti

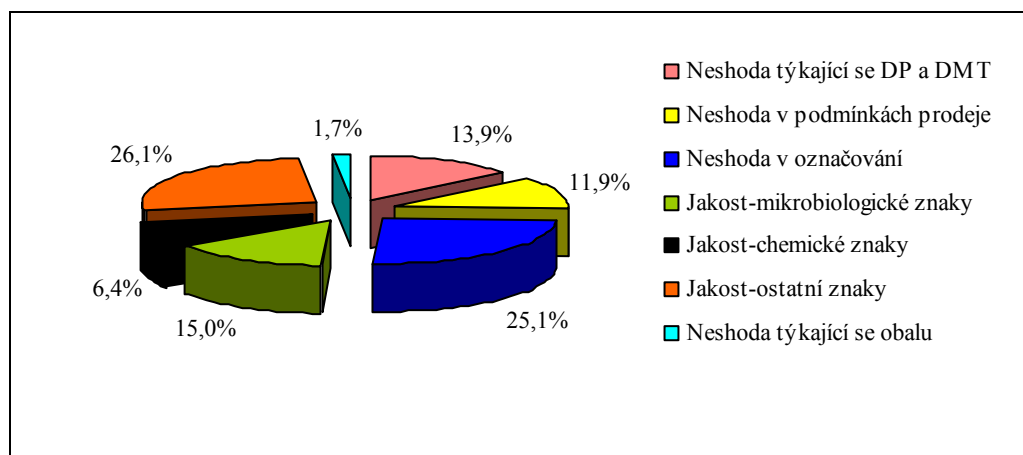
z hlediska chemických znaků činily v roce 2002 v rámci celorepublikového srovnání relativně malý podíl.

V následujícím roce 2003 bylo prostřednictvím SZPI uskutečněno celkem 9 904 kontrol v 10 obchodních řetězcích. Oproti roku 2002 se podíl nevyhovujících kontrol zvýšil na 43 % z provedených kontrolních šetření, jak ukazuje obrázek (Obr. 3).



Obr. 3. Podíl vyhovujících a nevyhovujících kontrol SZPI u všech 10 obchodních řetězců v roce 2003

Obrázek (Obr. 4) znázorňuje podrobnější členění neshod zjištěných v roce 2003.



Obr. 4. Podíly jednotlivých neshod na celkovém množství nevyhovujících kontrol v ČR v roce 2003

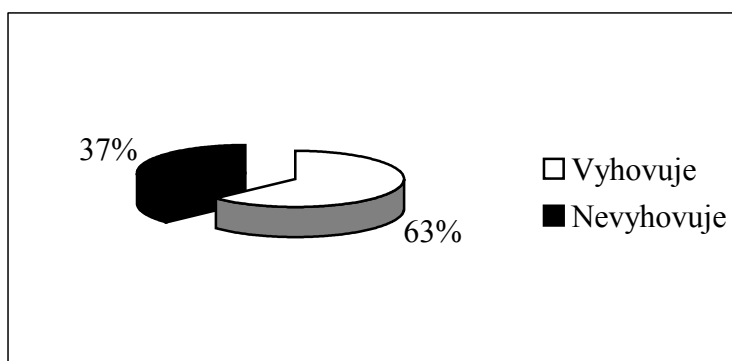
Nejvýraznější procentní nárůst v roce 2003 zaznamenaly neshody v označování, jejichž podíl se zvýšil až na 1/4 všech zjištěných neshod. V této skupině se mírně zvýšil podíl neodpovídající hmotnosti potravin oproti deklaraci na obalu, ostatní dva faktory

(nevyhovující označení, neoznačeno česky) mírně poklesly (znázorněno na Obr. 4/PIII v příloze P III). Podíl potravin, které neodpovídaly svou senzorickou a biologickou jakostí se zvýšil téměř o 6 %. Jakost potravin z hlediska mikrobiologických znaků se v celorepublikovém srovnání téměř nezměnila. V rámci této kategorie však došlo k navýšení podílu ostatních mikrobiologických znaků, přestože plíseň a hniloba (především ovoce a zeleniny) stále tvořila největší část (znázorněno na Obr. 5/PIII v příloze P III).

Podíl neshod v podmínkách prodeje se oproti roku 2002 zvýšil na téměř 12 %. Špatné skladovací podmínky v obchodních řetězcích tvořily více než polovinu této neshody, téměř v 1/10 případů byl zjištěn výskyt škůdců a zbylý podíl připadal na porušování podmínek prodeje (znázorněno na Obr. 6/PIII v příloze P III). Důvodem zjištěného nárůstu neshod v podmínkách prodeje bylo, že SZPI začala více kontrolovat podmínky dané vyhláškou 347/2002 Sb.

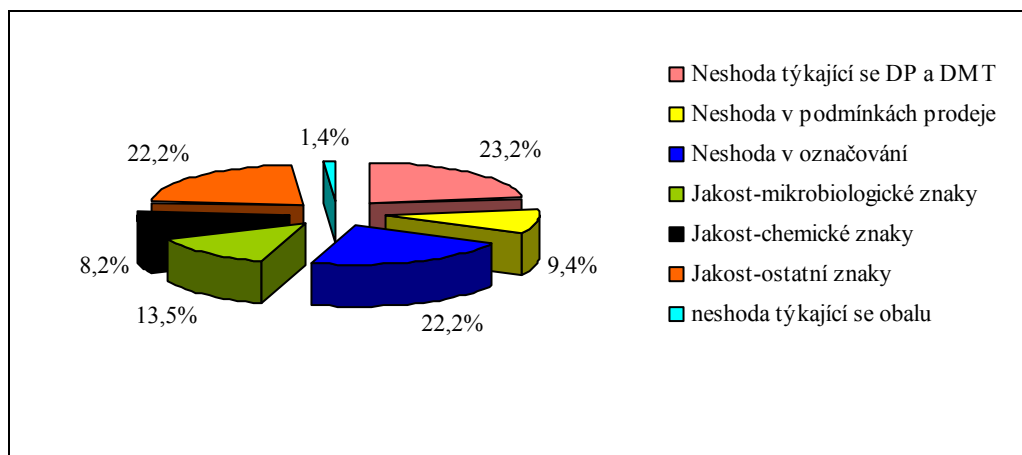
Obchodní řetězce nabízely v roce 2003 ve svém sortimentu také stále více potravin s nedostatky v chemických znacích, z čehož více než 4/5 tvořily potraviny s nevyhovujícím chemickým složením (znázorněno na Obr. 7/PIII v příloze P III). Rok 2003 znamenal významný pokles neshod týkajících se data použitelnosti, resp. data minimální trvanlivosti v obchodních řetězcích. Oproti roku 2002 zaznamenali inspektoři SZPI pokles v této neshodě o 27 %. Podíly jednotlivých neshod týkajících se dat použitelnosti, resp. minimální trvanlivosti jsou znázorněny na Obr. 8/PIII v příloze P III.

Z hodnocených let bylo v roce 2004 provedeno největší množství kontrol, a to 12 619 v rámci vybraných obchodních řetězců.



Obr. 5. Podíl vyhovujících a nevyhovujících kontrol SZPI u všech 10 obchodních řetězců v roce 2004

Z obrázku (Obr. 5) je patrné, že vyhověly v roce 2004 více než 3/5 provedených kontrol. Následující obrázek (Obr. 6) analyzuje zbylé 2/5 nevyhovujících kontrolních šetření.



Obr. 6. Podíly jednotlivých neshod na celkovém množství nevyhovujících kontrol v ČR v roce 2004

Zjištěné neshody u obchodních řetězců v ČR v roce 2004 nedoznaly výraznějších změn. Došlo k zvýšení počtu neshod týkajících se data použitelnosti, resp. data minimální trvanlivosti, kde mírně převážil podíl potravin s prošlým datem použitelnosti nad potravinami s prošlým datem minimální trvanlivosti (znázorněno na Obr. 9/PIII v příloze P III). Nedostatky v označování a v jakosti z hlediska senzorických a biologických znaků v roce 2004 poklesly pod 1/4 všech neshod. Stejně tak i v tomto roce se zvýšil podíl nedostatků u potravin v souvislosti s chemickým složením. Porušení mikrobiologické nezávadnosti potravin, nedostatky týkající se obalů a podmínek prodeje zaznamenaly mírný pokles oproti předchozímu roku. Podrobnější členění vybraných neshod v ČR v roce 2004 je uvedeno na obrázcích (Obr. 10/PIII – 13/PIII v příloze P III).

Shrnutí situace v České republice u všech 10 obchodních řetězců za rok 2002 až 2004

SZPI během let 2002 až 2004 každoročně zvyšovala počet prováděných kontrol v rámci obchodních řetězců. S růstem počtu kontrol v roce 2003 a 2004 se však oproti roku 2002 zvyšovalo procento zjištěných neshod. Obecně k nejčastějším neshodám u potravin patří nedostatky týkající se data použitelnosti, resp. data minimální trvanlivosti, označování, jakosti z hlediska senzorických (včetně biologických) a mikrobiologických

znaků. Tyto neshody se průběžně střídají na prvních místech v počtu nejčastějšího výskytu. Nedá se opomenout ani postupný nárůst podílu nevyhovujících potravin v chemických znacích a v posledních dvou letech častější porušování hygienických, výrobních a prodejních podmínek v obchodních řetězcích (např. společné a neoddělené skladování potravin a nepotravinářského zboží, prodej nebaleného jemného pečiva samoobslužnou formou apod.). Oproti tomu se mnohem méně vyskytují problémy s obaly a obalovými prostředky (např. deformovaný nebo protržený obal).

9.1 Vyhodnocení kontrol brněnského inspektorátu SZPI a srovnání s celorepublikovým stavem

V této kapitole byl srovnán výše popsáný stav v České republice se stavem ve vybraném inspektorátu SZPI. Z důvodu dislokace školy a umístění spolupracujícího inspektorátu byl zvolen inspektorát se sídlem v Brně s územní působností pro Jihomoravský a Zlínský kraj.

Brněnský inspektorát SZPI provedl v letech 2002 až 2004 kontrolní šetření u obchodních řetězců v Jihomoravském a Zlínském kraji. Inspektorát zjistil, že v roce 2002 a 2004 bylo 36 % kontrol ze všech kontrolních šetření provedených u sledovaných obchodních řetězců v územní působnosti tohoto inspektorátu označeno za nevyhovující. V roce 2003 podíl nevyhovujících kontrol v Jihomoravském a Zlínském kraji činil 39 % (znázorněno na Obr. 1/PIV - 3/PIV v příloze P IV).

Podle obrázků (Obr. 4/PIV - 6/PIV v příloze P IV) mají obchodní řetězce v Jihomoravském a Zlínském kraji největší problémy s potravinami, které nevyhovují svým označením, senzorickou, biologickou a mikrobiologickou jakostí. V roce 2002 potraviny s nevyhovujícími senzorickými a biologickými znaky tvořily 42,6 % všech neshod. V tomto roce byla vydána vyhláška 347/2002 Sb., která zpřísnila hygienické požadavky na prodej potravin a požadavky na vybavení prodejny, proto se inspektoři od roku 2003 zaměřovali především na tyto nedostatky. Do roku 2002 inspektoři kontrolovali především jakost potravin. V dalších letech sice tento podíl každoročně klesal, ale i přesto činil vždy více než čtvrtinu všech neshod. Opačný trend zjistili inspektoři brněnského inspektorátu u nedostatků v označování. Podíl těchto neshod se oproti roku 2002 (20,2 %) v dalších letech zvyšoval až na 31,7 % v roce 2004. Obchodní řetězce spadající pod tento inspektorát často také nabízely potraviny nevyhovující mikrobiologickým požadavkům.

V roce 2003 došlo k poklesu těchto nedostatků, avšak v dalším roce se tento podíl opět přiblížil k úrovni roku 2002 (18,3 %). Neshody související s datem použitelnosti, resp. datem minimální trvanlivosti byly v roce 2002 a 2004 na úrovni 6,7 %. V roce 2003 byl tento podíl přibližně poloviční. Oproti prvnímu roku se ve Zlínském a Jihomoravském kraji častěji vyskytovaly potraviny nevyhovující z chemického hlediska, které v letech 2003 a 2004 dosáhly téměř 1/10 všech neshod. Inspektoři SZPI odhalili v roce 2002 a 2003 přes 5 % potravin, jejichž obal neodpovídal svými vlastnostmi předepsaným požadavkům. Obchodní řetězce spadající pod inspektorát SZPI se sídlem v Brně porušily v roce 2003 ve 12 % případů hygienické, výrobní a prodejní podmínky.

Srovnáme-li stav v brněnském inspektorátu se situací v České republice (u 10 obchodních řetězců), který je uveden v kapitole 9, je možné zjistit, že v brněnském inspektorátu:

1. podíl nevyhovujících potravin z hlediska senzorických a biologických znaků je vyšší než celorepublikový průměr ve všech třech letech,
2. podíl nedostatků v označování potravin převýšil celorepublikový průměr ve všech třech letech,
3. podíl neshod v porušování hygienických, výrobních a prodejních podmínek převýšil v roce 2002 a 2004 celorepublikový průměr. V roce 2003 byl podíl této neshody na úrovni průměru v České republice,
4. podíl neshod v jakosti z hlediska splnění chemických požadavků byl v roce 2002 nižší než průměr v ČR, avšak v dalších dvou letech podíl těchto neshod převýšil celorepublikový průměr,
5. podíl nedostatků týkajících se DP a DMT byl každoročně v tomto inspektorátu nižší než byl celorepublikový průměr,
6. v roce 2002 a 2003 byl podíl neshod týkajících se obalu vyšší než průměr v České republice. V roce 2004 se však tento podíl snížil pod celorepublikový průměr,
7. v roce 2002 a 2004 byl v obchodních řetězcích Jihomoravského a Zlínského kraje zjištěn vyšší podíl neshod v mikrobiologických znacích než byl průměr v ČR. Jen v roce 2003 tento podíl nedosáhl celorepublikového průměru.

9.2 Vyhodnocení výsledků kontrol SZPI u jednotlivých obchodních řetězců

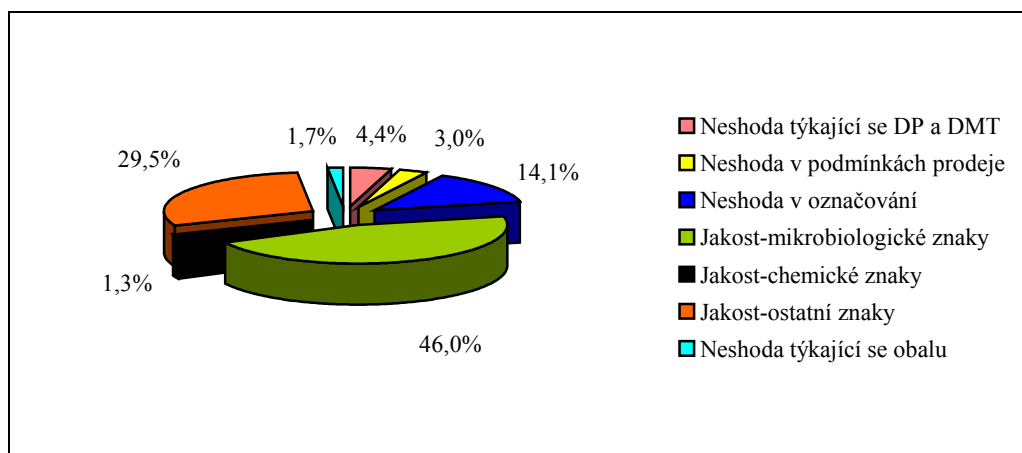
V následující kapitole budou analyzovány výsledky kontrolních šetření SZPI u 10 obchodních řetězců označených písmeny A až J. Srovnání bude provedeno za roky 2002 až 2004. Výsledky každého jednotlivého řetězce jsou získány součtem provedených kontrol ve všech kontrolovaných provozovnách daného obchodního řetězce na území České republiky. Pro ilustraci tabulky (Tab. 1/PV - 3/PV v příloze P V) znázorňují podíly a počty vyhovujících, nevyhovujících kontrol a celkový součet kontrol provedených v jednotlivých řetězcích v letech 2002 až 2004.

9.2.1 Obchodní řetězec A

V obchodním řetězci A podíl nevyhovujících kontrol v roce 2002 činil 18 %, z nichž ve více než 2/5 nabízel řetězec A potraviny, které nevyhověly v senzorických a biologických znacích a v 1/5 případů byly prodávány potraviny nesprávně označeny. V následujícím roce podíl neshod vzrostl u řetězce A dokonce až na 44 %. Neshody v označování dosáhly téměř 2/5 všech zjištěných nedostatků a ve více než 1/10 případů řetězec A nedodržel hygienické, výrobní a prodejní podmínky stanovené právními předpisy. V roce 2004 dosáhlo procento neshod dvojnásobné hodnoty roku 2002 (18 %). Problémy s označením potravin, senzorickými a biologickými znaky zůstaly či mírně poklesly oproti hodnotám předchozích dvou let. Naopak neshody týkající se chemických znaků a dat použitelnosti, resp. minimální trvanlivosti se zvýšily na téměř 20 %. Obchodní řetězec A postupně snížil 15,5% podíl mikrobiologicky nevyhovujících potravin z roku 2002 až na polovinu v roce 2004. Obrázky (Obr. 1/PV - 3/PV v příloze P V) znázorňují výše popsany stav u řetězce A.

9.2.2 Obchodní řetězec B

Kontroly provedené inspektory SZPI prokázaly u obchodního řetězce B 34 % neshod v roce 2002. Téměř polovinu těchto neshod tvořily potraviny, které neodpovídaly mikrobiologickým požadavkům. Sensorická a biologická jakost nebyla dodržena ve 30 % případů. Ze zbylé 1/5 tvořily největší část nedostatky v označování. Tento stav ukazuje obrázek (Obr. 7).



Obr. 7. Podíly jednotlivých neshod u obchodního řetězce B v roce 2002

Stav v obchodním řetězci B v roce 2003 a 2004 ukazují obrázky (Obr. 4/PV - 5/PV v příloze P V). V roce 2003 se počet neshod u obchodního řetězce B zvýšil o 13 %. Jakost potravin se z pohledu mikrobiologických požadavků zlepšila téměř o 30 %, avšak došlo k nárůstu neshod v označování, chemických, senzorických a biologických znacích. Obchodní řetězec B také častěji v roce 2003 porušoval podmínky prodeje. V roce 2004 počet neshod poklesl u řetězce B na 32 % ze všech provedených kontrol. Třetina nedostatků spočívala v nevyhovující senzorické a biologické jakosti. Potraviny, které neodpovídaly chemickým požadavkům na jakost potravin činily oproti předchozím rokům již čtvrtinu všech neshod. Mírně se zlepšila situace v podmínkách prodeje, označování a mikrobiologické jakosti potravin.

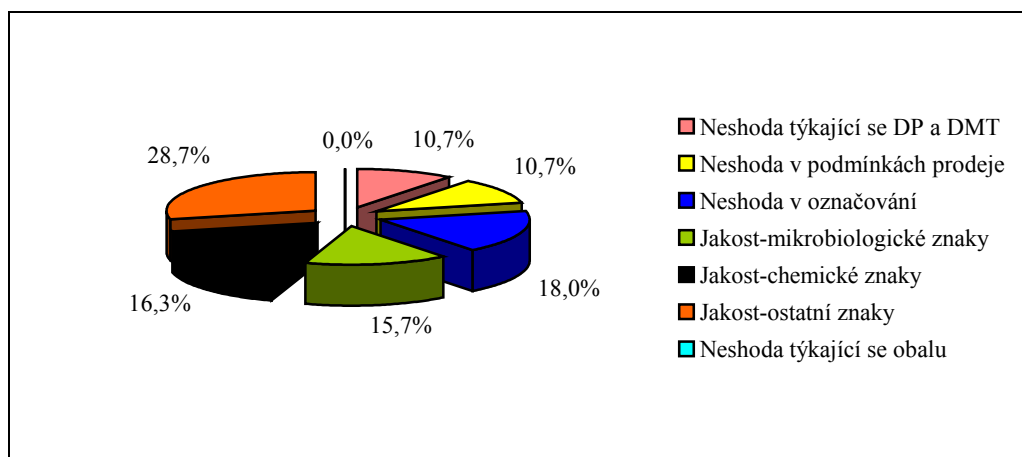
9.2.3 Obchodní řetězec C

U obchodního řetězce C je situace oproti předchozím řetězcům odlišná, jak znázorňují obrázky (Obr. 6/PV - 8/PV v příloze P V). Podíly neshod se od roku 2002 postupně zvyšovaly z 26 %, přes 37 % v roce 2003 až na 42 % neshod v roce 2004. V roce 2002 u řetězce C více než 55 % neshod činily nedostatky týkající se data použitelnosti, resp. data minimální trvanlivosti. V dalších dvou letech se sice podíl těchto nedostatků snižoval, ale i přesto v roce 2004 dosáhl třetinového podílu ze všech neshod. Porušování podmínek prodeje u řetězce C v roce 2002 inspektoři SZPI nezaznamenaly, ale v následujících letech tvořila tato porušení přibližně 1/10 neshod. Tento subjekt se ve všech sledovaných letech potýkal s rostoucím počtem potravin, které byly z hlediska

označování posouzeny jako nevyhovující. Opačný trend však byl u potravin z hlediska mikrobiologické jakosti, kde se každoročně podíl těchto neshod snižoval.

9.2.4 Obchodní řetězec D

V roce 2002 bylo v obchodním řetězci D zjištěno 29 % neshod, o rok později došlo k navýšení o 8 % a v roce 2004 se tento podíl snížil i pod úroveň roku 2002, a to na 27 % neshod ze všech provedených kontrol.

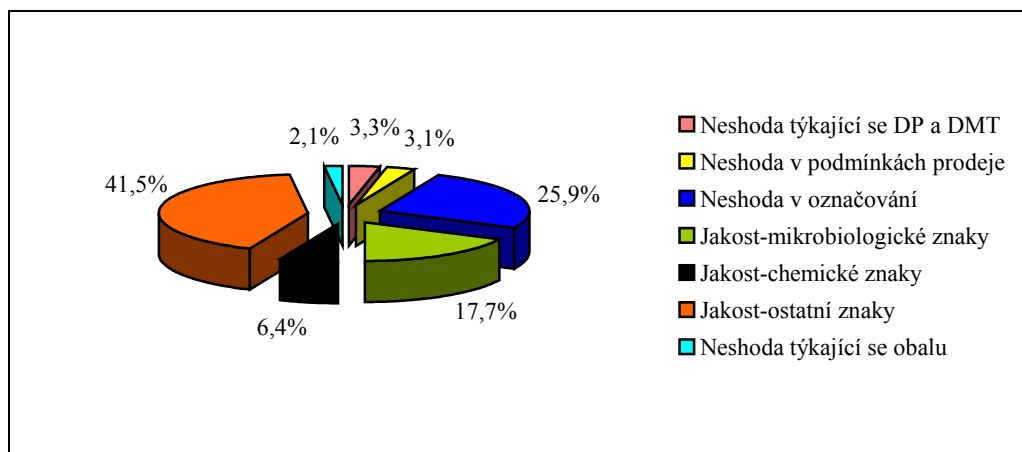


Obr. 8. Podíly jednotlivých neshod u obchodního řetězce D v roce 2004

Tento řetězec se každoročně vyznačoval mírným nárůstem neshod v senzorických a biologických znacích. Jejich podíl se v roce 2004 přiblížil k 29 %. Tuto skutečnost v roce 2004 dokládá obrázek (Obr. 8). V roce 2002 téměř 6 % nedostatků připadalo na vady obalů. V dalších dvou letech nebyly při kontrolách inspektorů SZPI nedostatky s obaly v tomto subjektu zjištěny. Oproti roku 2002 řetězec D úspěšně zredukoval nedostatky týkající se dat použitelnosti, resp. minimální trvanlivosti, ale naopak nabízel častěji potraviny, které neodpovídaly chemickým požadavkům (znázorněno na Obr. 9/PV - 10/PV v příloze P V).

9.2.5 Obchodní řetězec E

V roce 2003 podíl nevyhovujících kontrol v řetězci E činil 44 %, tím došlo k nárůstu o 21 % oproti roku 2002. Ani v následujícím roce nedošlo ke zlepšení, protože podíl neshod zůstal na úrovni roku 2003.

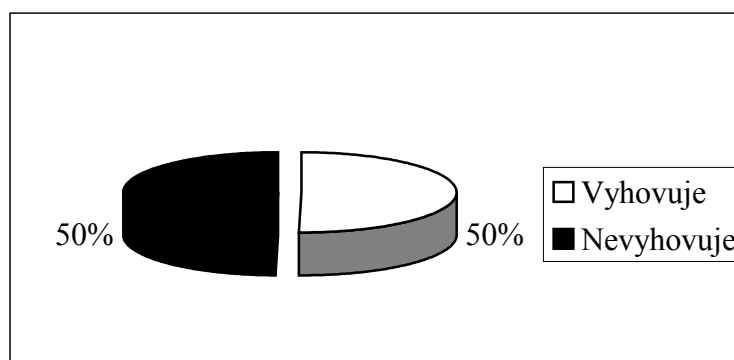


Obr. 9. Podíly jednotlivých neshod u obchodního řetězce E v roce 2004

Nejvíce zastoupenou neshodou, která se projevovala mírným nárůstem v každém roce, byla neshoda týkající se nevyhovující senzoričké a biologické jakosti. V roce 2004 činila přes 2/5 všech neshod (Obr. 9). Obdobně se zvyšoval i počet nedostatků v označování potravin a neplnění chemických požadavků. Opačný trend nastal u potravin z hlediska mikrobiologických požadavků a dat použitelnosti, resp. minimální trvanlivosti, kdy byl každoročně v obchodním řetězci E zaznamenán pokles podílu těchto neshod (Obr. 11/PV - 12/PV v příloze P V).

9.2.6 Obchodní řetězec F

U obchodního řetězce F v roce 2003 bylo zjištěno největší procento počtu neshod ze všech řetězců, a to 50% podíl nevyhovujících kontrol, což ukazuje obrázek (Obr. 10). V roce 2002 a 2004 podíl neshod nedosáhl úrovně roku 2003.

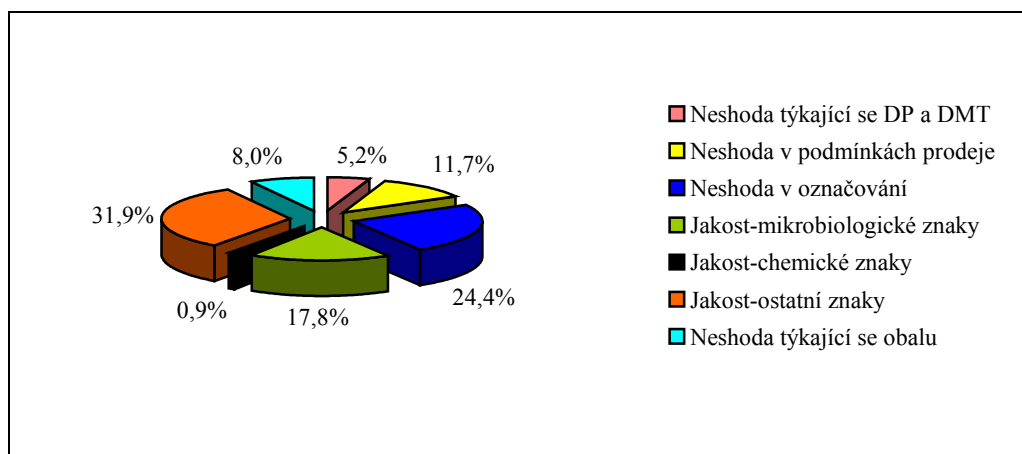


Obr. 10. Podíl vyhovujících a nevyhovujících kontrol u obchodního řetězce F v roce 2003

V každém roce u řetězce F zaujímaly neshody týkající se data použitelnosti, resp. data minimální trvanlivosti první místo v procentní četnosti všech neshod. Nicméně v roce 2003 byl podíl těchto neshod nejmenší oproti jiným rokům. Podíl potravin, které byly hodnoceny podle senzorických a biologických znaků jako nevyhovující, se zvýšil oproti roku 2003 (10,9 %) na 1/5 všech neshod v roce 2004. Z celého sledovaného období odpovídaly u řetězce F nedostatky v označování potravin v roce 2003 nejvyšší dosažené úrovni 23,2 %. Každoroční mírný nárůst neshod zaznamenali inspektoři SZPI u potravin z hlediska chemických a mikrobiologických znaků. V roce 2002 a 2004 porušil řetězec F hygienické, výrobní a prodejní podmínky pouze v 5 % případů. Avšak v roce 2003 podíl této neshody odpovídal téměř 1/5. Vady obalu tvořily ze všech neshod jen minimální podíl, který ještě každoročně klesal až na 0,5 % v roce 2004, jak znázorňují obrázky (Obr. 13/PV - 15/PV v příloze P V).

9.2.7 Obchodní řetězec G

Podíl nevyhovujících kontrol u obchodního řetězce G se každoročně pohyboval kolem 2/5 ze všech provedených kontrol.



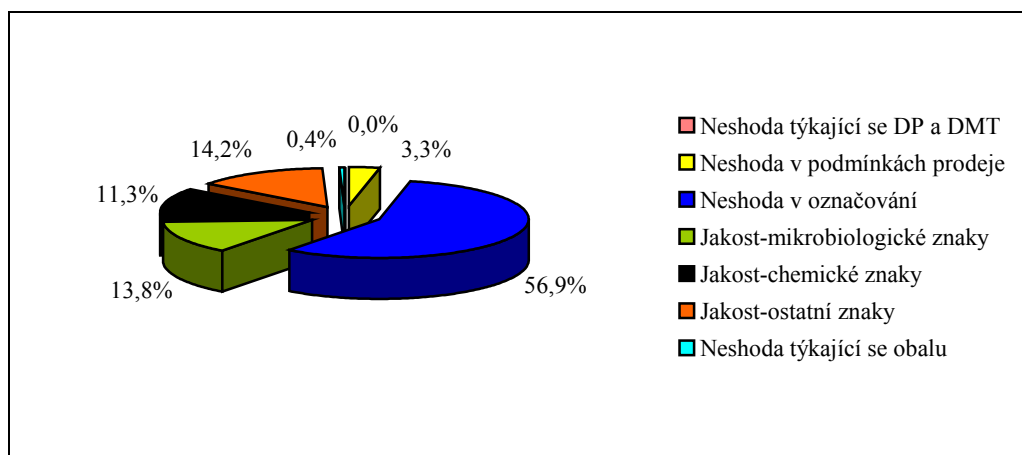
Obr. 11. Podíly jednotlivých neshod u obchodního řetězce G v roce 2002

V roce 2002 a 2003 bylo v řetězci G zjištěno přes 30 % potravin, které neodpovídaly senzorickým a biologickým požadavkům (Obr. 11). V roce 2004 došlo k poklesu tohoto podílu na necelých 24 %. Při srovnání všech řetězců během tří let byl v řetězci G v roce 2002 zjištěn největší podíl neshod týkajících se obalu, a to celých 8 %. V dalších letech se tento podíl vyrovnal úrovni všech řetězců (znázorněno na Obr. 16/PV - 17/PV v příloze

P V). Obdobný vývoj měly i neshody v chemických znacích v roce 2003. Problematické bylo i označování potravin a dodržování mikrobiologických požadavků, protože v roce 2004 přesáhly tyto neshody přes čtvrtinu všech zjištěných nedostatků. Nedostatky v dodržování podmínek prodeje se u sledovaného subjektu vyvíjely takřka konstantně, každoročně přesáhly 1/10 všech neshod.

9.2.8 Obchodní řetězec H

Soubor kontrolních šetření SZPI, který byl poskytnut pro vypracování této diplomové práce, obsahoval informace o obchodním řetězci H pouze za roky 2003 a 2004. Neexistující údaje o tomto řetězci za rok 2002 mohou indikovat skutečnost, že v roce 2002 řetězec H doposud nepůsobil na území České republiky. Provedené kontroly v roce 2003 prokázaly 51 % nevyhovujících kontrol. Mírné zlepšení nastalo v roce 2004, kdy tento podíl činil 43 %.

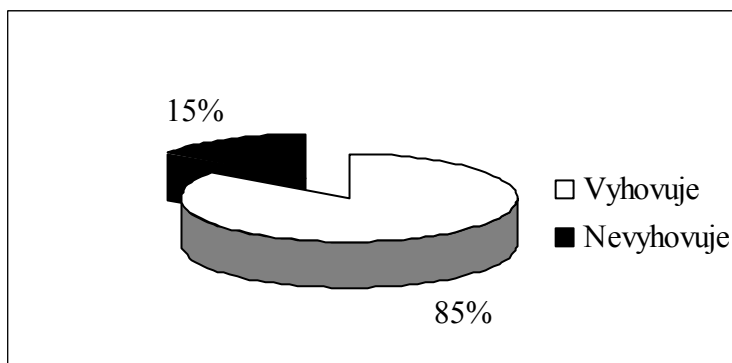


Obr. 12. Podíly jednotlivých neshod u obchodního řetězce H v roce 2003

I přes krátké působení tohoto řetězce na území České republiky, získal v obou letech ze všech subjektů nejvyšší podíl neshod v označování potravin. Tuto skutečnost v roce 2003 znázorňuje obrázek (Obr.12), o rok později se tento podíl zvýšil téměř k 60 % (znázorněno na Obr. 18/PV v příloze P V). Všechny ostatní neshody v roce 2004 zůstaly takřka na stejné úrovni roku 2003.

9.2.9 Obchodní řetězec I

V obchodním řetězci I bylo v roce 2002 zjištěno 20 % nevyhovujících kontrol. V dalším roce se tento podíl zvýšil na téměř dvojnásobnou hodnotu. V roce 2004 podíl neshod činil 15 %, což byla nejmenší zjištěná hodnota ze všech řetězců za sledované 3 roky (Obr. 13).

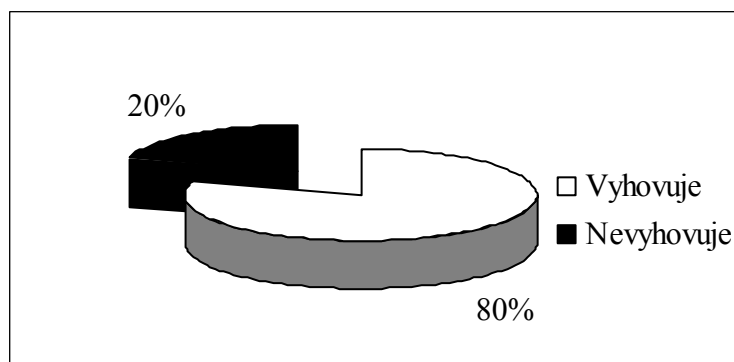


Obr. 13. Podíl vyhovujících a nevyhovujících kontrol u obchodního řetězce I v roce 2004

V prvním roce téměř 47 % neshod tvořily nedostatky, které se týkaly data použitelnosti, resp. data minimální trvanlivosti. 1/5 neshod připadala na nevyhovující senzorickou a biologickou jakost potravin. Časté byly i neshody v označování. V dalších dvou letech bylo v řetězci I zjištěno přibližně o 14 % více potravin s nevyhovující senzorickou a biologickou jakostí. Významně se zvýšil i podíl nevyhovujících potravin z hlediska chemických a mikrobiologických znaků. Oproti roku 2002 poklesl v tomto řetězci podíl nevyhovujících potravin týkajících se dat použitelnosti, resp. minimální trvanlivosti. U řetězce I byl zaznamenán postupný pokles neshod v souvislosti s vadami obalu až k úplnému nezjištění v roce 2004 (znázorněno na obrázku 19/PV - 21/PV v příloze P V).

9.2.10 Obchodní řetězec J

V roce 2002 činil podíl neshod u obchodního řetězce J 20 %, jak ukazuje obrázek (Obr. 14). V dalším roce se podíl nevyhovujících kontrol zvýšil na 43 % a v roce 2004 došlo ke zvýšení podílu ještě o 1 %, a to na 44 %.



Obr. 14. Podíl vyhovujících a nevyhovujících kontrol u obchodního řetězce J v roce 2002

V roce 2002 nedostatky ohledně data použitelnosti, resp. data minimální trvanlivosti tvořily téměř 60 % neshod. V následujícím roce 2003 došlo k poklesu téměř na polovinu, ale v dalším období se tento podíl zvýšil na 44,2 %. Během všech tří let se zvýšil podíl neshod týkajících se podmínek prodeje (z 9,1 % v roce 2002 až na 19,6 % v roce 2004). V roce 2003 se častěji vyskytovaly u řetězce J nedostatky v označování, neplnění mikrobiologických, chemických, senzorických a biologických požadavků na potraviny oproti dalším sledovaným rokům (znázorněno na Obr. 22/PV - 24/PV v příloze P V).

9.3 Důsledky neshod plynoucí z provedených kontrol SZPI u vybraných obchodních řetězců v roce 2002

Státní zemědělská a potravinářská inspekce je jako státní dozorový orgán oprávněna ukládat subjektům závazná opatření k nápravě porušených povinností a rovněž pokuty v podobě finančního postihu. Podle Zelené zprávy za rok 2002 se pohyboval roční obrat každého z 10 nejvýznamnějších potravinářských obchodních řetězců působících na našem trhu v intervalu 8,7 až 33,9 mld. Kč. V tomto roce dosáhl celkový obrat TOP 10 českého obchodu 192 mld. Kč a vzrostl proti roku 2001 o 13 mld. Kč [23]. Pro ilustraci, jaký dopad na obchodní řetězce mají pokuty udělené státními dozorovými orgány, byla analyzována výše pokut, kterou SZPI udělila vybraným 9 obchodním řetězcům v roce 2002 (Tab. 2).

Tab. 2. Výše pokut udělená SZPI v 9 vybraných obchodních řetězcích v roce 2002

Obchodní řetězec	Výše pokut v roce 2002 (Kč)
Řetězec A	698 000
Řetězec B	1 200 000
Řetězec C	2 816 500
Řetězec D	645 000
Řetězec E	810 000
Řetězec F	840 000
Řetězec G	525 000
Řetězec I	817 500
Řetězec J	866 000
Celkem	9 218 000

Podle výše uvedené tabulky (Tab. 2) udělila SZPI v roce 2002 nejvyšší finanční postihy za porušování povinností stanovených právními předpisy obchodnímu řetězci C, a to v celkové výši přesahující 2,8 milionu korun. Obchodnímu řetězci B vyměřila SZPI pokuty v celkové výši 1,2 milionu Kč. U dalších obchodních řetězců přesáhla výše finančních postihů udělených SZPI 0,5 milionu Kč. Celkově byly SZPI uděleny pokuty u těchto řetězců bezmála za 9,2 mil. Kč.

Shledá-li SZPI při svých kontrolách, že potraviny jsou nevyhovující, uloží zákaz dalšího prodeje a povinnost stáhnout takovéto potraviny z trhu. Toto opatření ke stažení nevyhovujících potravin z prodeje přináší provozovatelům potravinářských podniků kromě dodatečných nákladů i ztrátu v podobě ušlého zisku. Objem zakázaného potravinářského zboží v Kč za rok 2002 ve vybraných obchodních řetězcích ukazuje tabulka (Tab. 3).

*Tab. 3. Objem zakázaného potravinářského zboží
v 9 vybraných obchodních řetězcích v roce 2002*

Obchodní řetězec	Objem zakázaného potravinářského zboží za rok 2002 (Kč)
Řetězec A	205 435
Řetězec B	545 662
Řetězec C	442 547
Řetězec D	229 442
Řetězec E	240 154
Řetězec F	182 493
řetězec G	348 580
Řetězec I	88 784
Řetězec J	89 347
Celkem	2 372 444

V obchodních řetězcích B a C zakázala SZPI v roce 2002 potraviny za téměř 0,5 milionu korun, což byly největší podíly ze všech vybraných řetězců. Oproti nim nejmenší objem zakázaných potravin byl u řetězců I a J, a to za necelých 90 000 Kč. Celkový objem potravin, které byly zakázány ve vybraných obchodních řetězcích, byl v hodnotě přes 2,3 mil Kč.

Lze tedy konstatovat, že finanční postihy udělované státními dozorovými orgány (prezentované na příkladu SZPI v roce 2002 u vybraných obchodních řetězců) jsou pouze mizivou částkou ve srovnání s obraty, kterých tyto obchodní řetězce každoročně dosahují. Obdobné je to i z hlediska hodnoty zakázaného zboží a s tím souvisejících nákladů, neboť v celkových obrazech obchodních řetězců tvoří tyto náklady jen zanedbatelné procento.

9.4 Dílčí závěr

V letech 2002 až 2004 Státní zemědělská a potravinářská inspekce každoročně zvyšovala počet prováděných kontrol v rámci obchodních řetězců. S růstem počtu kontrol se zvyšovalo i procento zjištěných neshod. Z hlediska celkového stavu v ČR patří k nejčastějším neshodám u potravin nedostatky týkající se data použitelnosti, resp. data minimální trvanlivosti, označování, jakosti z hlediska senzorických (včetně biologických)

a mikrobiologických znaků. Tyto neshody se průběžně střídají na prvních místech v počtu nejčastějšího výskytu. Nejméně se vyskytují problémy s obaly a obalovými prostředky.

V Jihomoravském a Zlínském kraji mají obchodní řetězce největší problémy s potravinami, které nevyhovují svým označením, senzorickou, biologickou a mikrobiologickou jakostí. Oproti celkovému stavu v České republice se v brněnském inspektorátu mnohem méně vyskytují potraviny s nedostatky v datu použitelnosti, resp. datu minimální trvanlivosti.

V rámci vzájemného srovnání jednotlivých obchodních řetězců A až J je situace rozdílná a není ji možno srovnat. Lze pouze poukázat na skutečnost, že SZPI v roce 2002 udělila obchodnímu řetězci C a B nejvyšší pokuty ze všech subjektů za porušování povinností stanovených právními předpisy. Taktéž u těchto dvou subjektů byl zakázán největší objem zboží vyjádřený v české měně.

10 VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKOVÉHO PRŮZKUMU

V následujících podkapitolách bylo provedeno vyhodnocení dotazníkového průzkumu podle pohlaví, věku a vzdělání respondentů.

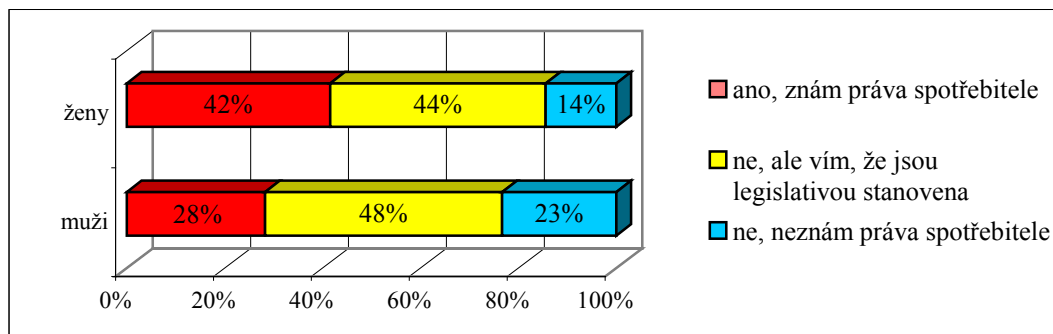
10.1 Vyhodnocení dotazníkového průzkumu podle pohlaví spotřebitelů

Smyslem vyhodnocení dotazníkového průzkumu podle pohlaví bylo zjistit, zda existují mezi muži a ženami rozdílné názory a postoje při nákupu potravin. Předložený dotazník vyplnilo 413 dotázaných, z nichž bylo 247 žen a 166 mužů.

10.1.1 Znalost legislativy pro prodej potravin hodnocená podle pohlaví

K základním vědomostem každého spotřebitele by měla patřit znalost legislativy upravující prodej potravin. Alespoň obecná orientace v této problematice může spotřebitelům pomoci s řešením různých problémů a otázek, které mohou vzniknout při nákupu potravin. Proto byla spotřebitelům položena následující otázka: „**Znáte obecně platnou legislativu pro prodej potravin? A pokud ano, kterou?**“ 17 % mužů a 15 % žen se domnívalo, že tuto legislativu zná. Avšak podle odpovědi na doplňující otázku třetina respondentů, kteří se domnívali, že tuto legislativu znají, odpovědělo nesprávně. Zbylé správné odpovědi nejčastěji zahrnovali znalost zákona o ochraně spotřebitele a zákona o potravinách a tabákových výrobcích. Ve znalostech legislativy nebyl shledán mezi muži a ženami statisticky významný rozdíl.

Statisticky významný rozdíl mezi muži a ženami byl zjištěn při odpovědích na otázku: „**Znáte jako spotřebitel svá práva při nákupu potravin?**“ 42 % žen se domnívá, že zná svá spotřebitelská práva a jen 14 % žen o existenci těchto práv vůbec neví. Oproti ženám si jen 28 % mužů myslí, že svá práva znají a 23 % mužů přiznalo, že o existenci těchto práv vůbec neví. Zbylé podíly mužů a žen (48 % mužů, 44 % žen) svá práva neznají, ale ví, že je legislativa upravuje. Lze tedy konstatovat, že ženy jako spotřebitelé znají svá práva více než muži (Obr. 15).



Obr. 15. Zjištěné podíly respondentů týkajících se znalosti práv spotřebitele - dělení podle pohlaví

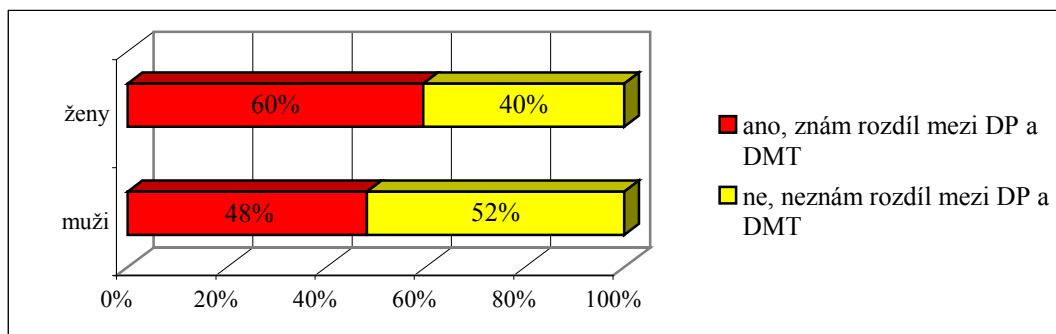
Dále byly respondentům položeny dvě otázky s cílem zjistit, jestli jako spotřebitelé vědí, kam se mohou obrátit v případě jakýchkoli otázek a problémů při nákupu potravin. Mezi muži a ženami nebyl zjištěn statisticky významný rozdíl ve znalostech státních a nestátních institucí. 48 % mužů a 40 % žen se domnívalo, že vědí **u jakých státních institucí mohou podat stížnost na nedodržování zákona v oblasti ochrany spotřebitele**. Na druhou otázku: „**Víte, které státní či nestátní instituce vám mohou jako spotřebiteli podat informace v případě vašich problémů?**“ odpovědělo kladně 34 % mužů a 33 % žen. Ti, jenž na obě otázky odpověděli „ano“ nejčastěji uvedli Českou obchodní inspekci, jejíž působnost v oblasti potravinářství oproti jiným institucím je minimální. Další respondenti poté uváděli Krajskou hygienickou stanici, Státní zemědělskou a potravinářskou inspekci, Státní veterinární správu a sdružení spotřebitelů.

Otázka reklamací potravin přímo souvisí s problematikou znalosti legislativy. Položená otázka spotřebitelům zněla: „**Uplatňoval(a) jste již někdy reklamaci v potravinářské prodejně na vadný výrobek?**“ Statisticky významný rozdíl mezi muži a ženami na problematiku reklamací potravin nebyl zjištěn. Více než 2/5 mužů a žen uplatňovaly reklamaci v potravinářské prodejně, z nichž u více než třetiny byla reklamace přijata. Více než 30 % mužů a žen neuplatňovaly reklamaci v potravinářské prodejně, protože žádný z jejich zakoupených výrobků nebyl vadný. 25 % žen a 27 % mužů uvedlo, že měli vadný potravinářský výrobek, ale nereklamovali ho. Při otázce z jakého důvodu neuplatnili reklamaci v největší míře odpovídali, že cena potravin byla příliš nízká, měli nedostatek času nebo byla prodejna pro ně nedostupná. Mnozí zboží nereklamovali z důvodu možného nepříjemného jednání a nedůvěry v přijetí reklamace. Pouze tři dotázaní uvedli, že neměli doklad o zakoupení vadného výrobku v dané prodejně.

Poslední otázka, na kterou spotřebitelé v rámci této oblasti odpovídali, zněla: „**Setkáváte se s prodejny, ve kterých jste zakoupili výrobek ve vratném zálohovaném obalu a prodávající Vám jej při vrácení odmítl vykoupit?**“ V odpovědích mužů a žen nebyl zjištěn významný rozdíl. 67 % mužů a 72 % žen odpovědělo, že se s touto situací nikdy nesetkalo. Necelá pětina mužů a žen se zřídka setkali s tím, že by jim prodávající odmítl vykoupit vrátne zálohované obaly zakoupené v jejich prodejně. Občas tento problém zaznamenalo 13 % mužů a 12 % žen. Pouze 2 % mužů uvedla, že jim často prodávající odmítají vykoupit zálohované obaly zakoupené v jejich prodejně.

10.1.2 Datum použitelnosti a datum minimální trvanlivosti podle pohlaví

Znalost rozdílu mezi datem použitelnosti a datem minimální trvanlivosti, které by měly být (v některých případech nebývají) součástí každé potraviny, by měla patřit k základním vědomostem spotřebitele. Při konzumaci každé potraviny je důležité podívat se na datum použitelnosti (minimální trvanlivosti), vědět co znamená a následně se rozhodnout, zda je ještě potravinu vhodná ke spotřebě. Z toho důvodu byla respondentům položena otázka: „**Znáte rozdíl mezi datem použitelnosti a datem minimální trvanlivosti? A pokud ano, jaký?**“ Zjištění bylo zcela zarážející, neboť 48 % mužů a 60 % žen se domnívalo, že zná rozdíl mezi těmito daty. Po vyhodnocení doplňující otázky znala ve skutečnosti správnou odpověď méně než polovina z těchto kladně odpovídajících. Muži a ženy se statisticky neliší z hlediska znalosti rozdílu mezi datem použitelnosti a datem minimální trvanlivosti (znázorněno na Obr. 16).



Obr. 16. Zjištěné podíly respondentů týkajících se znalosti rozdílu mezi datem použitelnosti a datem minimální trvanlivosti – dělení podle pohlaví

Statisticky významný rozdíl mezi odpověďmi mužů a žen byl zjištěn při položení otázky, zda **respondent někdy zakoupil v potravinářské prodejně výrobek s prošlým datem použitelnosti**. 48 % mužů a 39 % žen uvedlo, že takovýto výrobek zakoupili. Více než 30 % mužů a 45 % žen tento výrobek nekoupilo, ale vidělo ho v prodejně. Jak uvedli, doby použitelnosti si nevšímá více než desetina dotázaných mužů a 3 % žen, jak ukazuje obrázek (Obr. 1/PVII v příloze P VII). Z těchto zjištění lze vyvodit, že příliš vysoký podíl spotřebitelů, kteří tvrdí, že si zakoupili nebo se v prodejně setkali s výrobkem s prošlým datem použitelnosti, může být způsoben neznalostí spotřebitelů a nerozlišováním data použitelnosti, resp. data minimální trvanlivosti. Dalším důvodem může být větší nevšímavost mužů oproti ženám.

Potravinářské prodejny mohou při splnění určitých podmínek prodávat potraviny s prošlým datem minimální trvanlivosti (jak bylo uvedeno v kapitole 3.1.2). Smysl otázky: **„Koupil(a) jste nebo koupil(a) byste výrobek s prošlým datem minimální trvanlivosti? V případě obou odpovědí, zdůvodněte“** směřoval ke zjištění, zda jsou spotřebitelé ochotni koupit potravinu s prošlým datem minimální trvanlivosti. Z odpovědí obou pohlaví vyplynulo, že se ochota mužů a žen koupit výrobek s prošlým DMT statisticky významně neliší. Neboť 47 % žen a 43 % mužů odpovědělo, že si již tento výrobek koupili nebo by si jej v budoucnu zakoupili. Pro nákup této potraviny se spotřebitelé ve většině případů rozhodují z důvodu nižší ceny. Důležitou úlohu hraje také konkrétní druh výrobku a možnost rychlé spotřeby. Častým argumentem spotřebitelů rovněž bylo, že potravina je zdravotně nezávadná a je požitelná. Respondenti, kteří se k této otázce vyjádřili negativně, odůvodnili své rozhodnutí skutečností, že prošlé potraviny nekupují, mají k nim nedůvěru, mohou přinášet možné zdravotní riziko a není zaručená kvalita výrobku.

10.1.3 Problematika cen a jejich označování podle pohlaví

Mnozí z nás se při svých nákupech setkávali a dodnes možná setkávají s potravinami, kterou nejsou označeny cenou. Poté nás při placení potraviny může čekat nepříjemné překvapení, kolik ve skutečnosti tato potravina stojí. Naopak mnohdy jsou potraviny označeny takovými cenovkami, které spotřebitelům nevyhovují. Pro zjištění, jak problematiku cen vnímají spotřebitelé, byly jim položeny tyto dvě otázky: **„Setkal(a) jste se s potravinami bez označení ceny?“** a **„Setkal(a) jste se během posledního roku s potravinami bez označení ceny?“** Z odpovědí vyplynulo, že problematiku chybějících

cen u potravin vnímají muži a ženy obdobně, nebyl u nich zjištěn statisticky významný rozdíl. Přes polovinu dotázaných se občas setkávalo s potravinami bez označení ceny, během posledního roku tento podíl klesl pod polovinu. Obě pohlaví ve svých odpovědích vyjádřily zlepšení situace tzn., že oproti předchozím letům se během posledního roku méně setkávají s potravinami bez označení ceny.

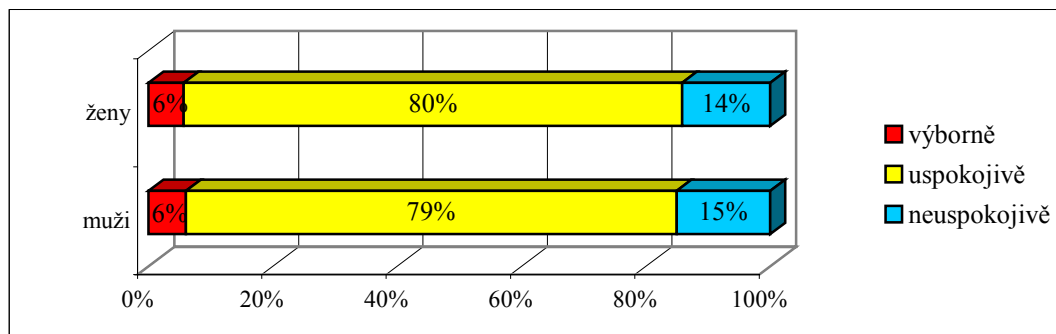
V souvislosti s touto oblastí projeví ještě respondenti svou **spokojenost s velikostí cenovek v potravinářských prodejnách**. Muži i ženy odpovídali opět téměř shodně. Necelá polovina dotázaných projevila svou spokojenost s velikostí cenovek, pro čtvrtinu mužů a žen jsou cenovky příliš malé. 28 % mužů a žen ve svých odpovědích uvedlo, že nad velikostí cenovek nikdy nepřemýšlelo. Zbylá 3 % dotázaných vyjádřili svou nespokojenost z hlediska příliš velkých cenovek.

10.1.4 Hygienické a prodejní podmínky v potravinářských prodejnách podle pohlaví

Při tvorbě dotazníkového průzkumu nebylo opomenuto vyjádření spokojenosti spotřebitelů s hygienickými a prodejními podmínkami v potravinářských prodejnách. Názory mužů na hygienické a prodejní podmínky se statisticky významně neodlišovali od názorů žen. Spotřebitelům byly položeny otázky: „**Jak jste spokojen(a) s:**

- **pořádkem a čistotou v potravinářských prodejnách,**
- **dodržováním hygieny při manipulaci s potravinami v obsluhovaných úsecích potravinářských prodejen,**
- **čistotou pracovního oblečení obslužného personálu?“**

Pořádek a čistotu v prodejnách potravin považuje 12 % mužů za výborné a 84 % za uspokojivé. Ženy oproti mužům se přiklání při posuzování pořádku a čistoty spíše k hodnocení uspokojivé, a to z 89 %. Celé 4 % mužů a žen je nespokojeno s pořádkem a čistotou v potravinářských prodejnách. Téměř 80 % žen a mužů hodnotí dodržování hygieny při manipulaci s potravinami v obsluhovaných úsecích a čistotu pracovního oblečení obslužného personálu za uspokojivé.



Obr. 17. Zjištěné podíly spokojenosti respondentů s úrovní dodržování hygieny při manipulaci s potravinami v obsluhovaných úsecích potravinářských prodejen - dělení podle pohlaví

Podle obrázku (Obr. 17) je s dodržováním hygieny při manipulaci s potravinami v obsluhovaných úsecích nespokojeno necelých 15 % dotázaných. Stejný podíl dotázaných (téměř 15 %) hodnotí čistotu pracovního oblečení obslužného personálu výborně.

Spotřebitelé byli také dotázáni, zda se při nákupu potravin setkávají v potravinářských prodejnách se škůdci. Polovina dotázaných mužů a žen se nikdy se škůdci při prodeji potravin nesetkala. Více než čtvrtina žen a mužů se se škůdci setkává zřídka a pouze 2 % každého pohlaví uvedlo častý výskyt škůdců v potravinářských prodejnách. Zbýlá pětina dotázaných se se škůdci setkává občas. Podle odpovědí respondentů patří k nejčastějším škůdcům mouchy, mravenci, mouční moly, také myši, ptáci, vosy, červi a brouci. Vyskytují se především u běžného a jemného pečiva, masa a masných výrobků, mouky, ovoce a zeleniny, zákusků a zmrzliny.

Na otázku: „Míváte k dispozici při nákupu nebalených potravin (pečivo, ovoce, zelenina) obalové materiály?“ odpověděla téměř polovina dotázaných mužů a žen, že má vždy k dispozici obalové prostředky v prodejnách potravin. 40 % žen a 34 % mužů označilo variantu téměř vždy a 11 % dotázaných označilo variantu občas.

Některé potravinářské prodejny za účelem zvýšení hygieny při manipulaci s nebalenými potravinami (např. běžné pečivo) umožňují spotřebitelům použít podávací náčiní. Proto součástí dotazníkového průzkumu pro spotřebitele byla otázka: „Používáte podávací náčiní při nákupu potravin, máte-li je k dispozici?“ Z odpovědí respondentů vyplývá, že podávací náčiní používá vždy jen 17 % mužů a 23 % žen. Téměř třetina mužů a žen používá podávací náčiní při nákupu potravin jen občas. 16 % mužů a 9 % žen toto náčiní vůbec nepoužívá (Obr. 2/PVII v příloze P VII).

10.1.5 Preference spotřebitelů při nákupu potravin podle pohlaví

Současný trh s potravinami je tvořen řadou rozmanitých produktů různých výrobců a tudíž byl dotazníkový průzkum zaměřen také na poznání kritérií mužů a žen, podle nichž se rozhodují při nákupu potravin. Respondenti měli seřadit předložená kritéria do stupnice 1 až 7 podle toho, jak je upřednostňují při nákupu potravin. Jednalo se o tato kritéria: **cena, kvalita, reklama, zkušenost s výrobkem, složení výrobku, datum použitelnosti/minimální trvanlivosti**. Poslední možností byla skupina **ostatní**, která mohla zahrnovat takové kritérium, které nebylo obsaženo ve výčtu (např. vzhled obalu, země původu, výrobce atd.). Přiřazení čísla 1 znamenalo, že pro spotřebitele je toto kritérium nejdůležitější a číslo 7 znamenalo nejmenší důležitost při nákupu potravin. Další podmínkou bylo, že dvě kritéria neměla mít stejné číslo. Při vyhodnocení uvedených preferencí byl mezi muži a ženami shledán rozdíl.

Pro muže je naprosto nejdůležitějším kritériem při nákupu potravin kvalita. Za druhé důležité kritérium považují muži zkušenost s výrobkem a cenu, mezi nimiž není statisticky významný rozdíl. Za nimi pak následuje rozhodování podle data použitelnosti/minimální trvanlivosti a složení výrobku. Reklamu a další znaky považují muži za nejméně důležité při nákupu potravin.

Ženy se při nákupu potravin rozhodují nejčastěji podle kvality a zkušenosti s výrobkem. Tato dvě kritéria jsou pro ženy nejdůležitější, mezi nimi nebyl shledán statisticky významný rozdíl. Poté je rozhodování žen ovlivněno cenou výrobku, následně se rozhodují podle data použitelnosti/minimální trvanlivosti. Složení výrobku, reklama a ostatní kritéria považují ženy za nejméně důležité. Lze konstatovat, že kvalita, zkušenost s výrobkem a cena patří u obou pohlaví mezi nejdůležitější kritéria při nákupu potravin. Zarážející je skutečnost, že muži i ženy považují reklamu za jedno z nejméně důležitých kritérií, přičemž jsou každodenně vynakládány obrovské částky peněz na reklamní spoty v televizích, rozhlasových stanicích apod. Mezi možná vysvětlení může patřit skutečnost, že si spotřebitelé vliv reklamy zcela nepřipouští, a tudíž nedokáží objektivně posoudit pozici reklamy v jejich preferencích.

10.2 Vyhodnocení dotazníkového průzkumu podle věku spotřebitelů

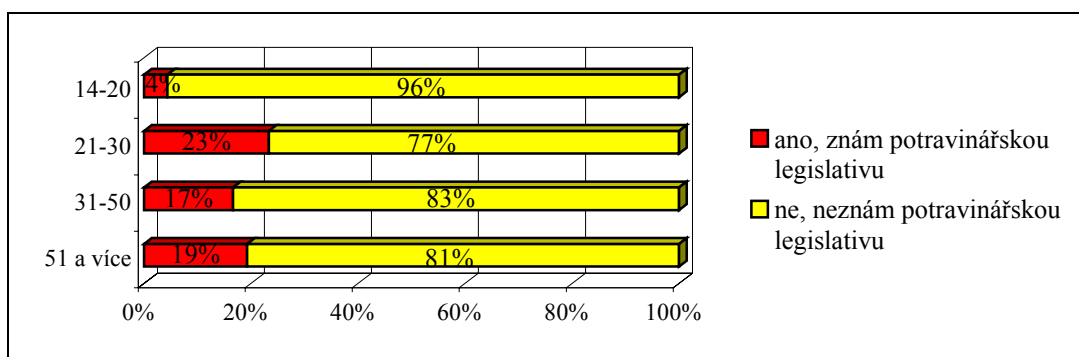
Cílem vyhodnocení dotazníkového průzkumu podle věku spotřebitelů bylo zjistit, jestli existují rozdíly ve vnímání ochrany spotřebitele u různých věkových skupin spotřebitelů. Spotřebitelé byli pro vyhodnocení rozděleni do čtyř věkových skupin, a to:

1. 14 - 20 let,
2. 21 - 30 let,
3. 31- 50 let,
4. 51 a více let.

Ve věku 14 až 20 let zodpovědělo dotazníkový průzkum 114 respondentů, 137 dotázaných bylo ve věku 21 až 30 let, 78 respondentů patřilo do věkové skupiny 31 až 50 let a zbylých 82 odpovědí bylo získáno od spotřebitelů ve věku 51 a více let.

10.2.1 Znalost legislativy pro prodej potravin podle věku spotřebitelů

Po vyhodnocení odpovědí na otázku: „**Znáte obecně platnou legislativu pro prodej potravin? A pokud ano, kterou?**“ bylo zjištěno, že spotřebitelé ve věku 14 až 20 let se ve znalosti legislativy významně odlišují od ostatních věkových skupin (Obr. 18). Mezi těmito mladými lidmi je mnohem vyšší neznalost legislativy než u ostatních tzn., že 96 % lidí ve věku 14 až 20 let nezná právní předpisy týkající se prodeje potravin. Neznalost legislativy pro prodej potravin se u ostatních věkových skupin pohybuje kolem 80 %.



Obr. 18. Zjištěné podíly respondentů týkajících se znalosti legislativy pro prodej potravin – dělení podle věku respondentů

Statisticky významný rozdíl byl zjištěn při odpovědích na otázku: **„Znáte jako spotřebitel svá práva při nákupu potravin?“** Ze spotřebitelů ve věku 21 let a více zná svá práva přibližně 40 % dotázaných, kolem 45 % svá práva nezná, ale ví, že jsou legislativou stanoveny. Respondenti ve věku 14 až 20 let uvedli, že pouze 22 % z nich svá práva zná, více než polovina ví o tom, že je legislativa stanovuje a více než čtvrtina o existenci spotřebitelských práv vůbec neví (Obr. 3/PVII v příloze P VII). Lze tedy konstatovat, že spotřebitelé ve věku 14 až 20 let jsou o svých spotřebitelských právech informováni méně než spotřebitelé jiných věkových skupin.

Obdobný rozdíl byl zjištěn u dvou otázek týkajících se znalostí státních a nestátních institucí. Podle Obr. 4/PVII v příloze P VII se více než polovina dotázaných ve věku 21 až 50 let domnívala, že vědí **u jakých státních institucí mohou podat stížnost na nedodržování zákona v oblasti ochrany spotřebitele**. Ze spotřebitelů starších 51 let odpovědělo, že 48 % z nich by vědělo, na jaké státní instituce se obrátit. Na stejnou otázku se domnívalo, že kladnou odpověď zná pouze 23 % respondentů mladších 20 let. Na druhou otázku: **„Víte, které státní či nestátní instituce vám mohou jako spotřebiteli podat informace v případě vašich problémů?“** odpovědělo kladně pouze 15 % dotázaných ve věku 14 až 20 let. Z dalších respondentů přibližně 40 % z každé věkové skupiny se domnívalo, že ví, ve kterých státních i nestátních institucích by jim mohli podat informace v případě jejich problémů.

Na položené otázky, které zněly: **„Uplatňoval(a) jste již někdy reklamaci v potravinářské prodejně na vadný výrobek?“** a **„Setkáváte se s prodejny, ve kterých jste zakoupili výrobek ve vratném zálohovaném obalu a prodávající Vám jej při vrácení odmítl vykoupit?“** nebyl shledán mezi odpověďmi respondentů všech věkových skupin statisticky významný rozdíl. Necelá polovina dotázaných uplatňovala reklamaci v potravinářské prodejně, z nichž jen 5 - 8% respondentů byly reklamace zamítnuty. Nejmenší podíl respondentů, kteří měli vadný výrobek, ale nereklamovali jej bylo mezi spotřebiteli starších 51 let. Naopak největší podíl (29 - 30 %) byl u spotřebitelů ve věku 21 až 50 let. Příčinou může být uspěchaný životní styl pracujících lidí.

10.2.2 Datum použitelnosti a datum minimální trvanlivosti podle věku spotřebitelů

Nevědomost mladých lidí ve věku 14 až 20 let se opětovně projevila při položení otázky: **„Znáte rozdíl mezi datem použitelnosti a datem minimální trvanlivosti?“**

A pokud ano, jaký?“ 61 % této věkové skupiny se vyjádřilo ve smyslu neznalosti rozdílu mezi datem použitelnosti a datem minimální trvanlivosti. Více než polovina respondentů starších 20 let se domnívala, že zná rozdíl mezi těmito daty (Obr. 5/PVII v příloze P VII). Ve skutečnosti je jejich domněnka mylná, jak dokázalo vyhodnocení dotazníkového průzkumu podle pohlaví v kapitole 10.1.2.

Odpovědi respondentů všech věkových skupin na další otázky týkajících se DP a DMT se statisticky neodlišovaly. Přes 40 % dotázaných kladně odpovědělo na položenou otázku, zda **někdy zakoupili v potravinářské prodejně výrobek s prošlým datem použitelnosti**. Ze spotřebitelů ve věku 14 až 20 let 46 % výrobek s prošlým DP nezakoupilo, ale s tímto výrobkem se v prodejně setkalo. U ostatních věkových skupin tvořil podíl této odpovědi kolem 39 %. Poslední otázka, na kterou měli spotřebitelé v souvislosti s DP a DMT odpovědět, zněla: „**Koupil(a) jste nebo koupil(a) byste výrobek s prošlým datem minimální trvanlivosti? V případě obou odpovědí, zdůvodněte.**“ Nejvyšší podíl spotřebitelů (53 %), kteří na tuto otázku odpovědělo kladně, bylo ve věku 21 až 30 let. Z dalších věkových skupin stejně odpovědělo přes 40 % dotázaných.

10.2.3 Problematika cen a jejich označování podle věku spotřebitelů

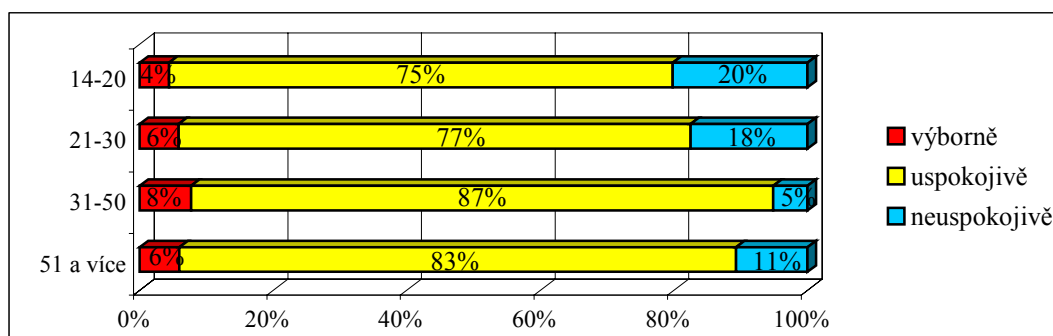
Problematiku cen a jejich označování vnímají spotřebitelé podle věku odlišně. Na otázku: „**Setkal(a) jste se s potravinami bez označení ceny?**“ a „**Setkal(a) jste se během posledního roku s potravinami bez označení ceny?**“ označila přibližně polovina z každé věkové skupiny možnost, že se s takovými potravinami občas setkali. Rozdíl byl však zjištěn u věkové skupiny 31 až 50 let, která se odlišuje především od skupiny 51 a více a 21 až 30 let. Vzhledem k ostatním se spotřebitelé ve věku 31 až 50 let setkávají s potravinami bez označení cen nejčastěji. Obdobně nejméně respondentů z této skupiny odpovědělo, že se nikdy nesetkaly s potravinami bez označení ceny (Obr. 6/PVII – 7/PVII v příloze P VII).

Odlišné odpovědi na otázku: „**Jste spokojen(a) s velikostí cenovek v potravinářských prodejnách?**“ zaujímali spotřebitelé mladší 20 let a starší 51 let. 40 % spotřebitelů ve věku 14 až 20 let je spokojeno s velikostí cenovek v prodejnách potravin a zároveň 38 % nad velikostí cenovek nikdy nepřemýšlelo. Více než polovina lidí starších 51 let je s velikostí cenovek nespokojeno, protože jsou pro ně cenovky v potravinářských prodejnách příliš malé. Pouze 32 % těchto starších lidí je s velikostí cenovek spokojeno.

Příčina nespokojenosti s velikostí cenovek u spotřebitelů starších 51 let může spočívat v jejich zdravotním stavu.

10.2.4 Hygienické a prodejní podmínky v potravinářských prodejnách podle věku spotřebitelů

Spotřebitelé měli zhodnotit, **jak jsou spokojeni s pořádkem a čistotou v prodejnách**. Téměř 90 % respondentů z každé věkové skupiny hodnotí pořádek a čistotu uspokojivě. Posouzení **hygieny při manipulaci s potravinami v obsluhovaných úsecích a čistoty pracovního oblečení obslužného personálu** vyjádřili spotřebitelé ve věku 31 až 50 let odlišně od ostatních dotázaných.



Obr. 19. Zjištěné podíly spokojenosti respondentů s úrovní dodržování hygieny při manipulaci s potravinami v obsluhovaných úsecích potravinářských prodejen - dělení podle věku respondentů

Pouze 5 % respondentů ve věku 31 až 50 let je nespokojeno s hygienou při manipulaci s potravinami a naopak 87 % (a tudíž nejvíce ze všech respondentů) ji pokládá za uspokojivou (Obr. 19). Čistotu pracovního oblečení obslužného personálu pokládá 21% lidí v tomto věku za výbornou. Z ostatních věkových skupin hodnotí výborně čistotu oblečení jen 12 %.

Spotřebitelé se měli také zamyslet, **zda se při nákupu potravin setkávají v potravinářských prodejnách se škůdci**. V odpovědích spotřebitelů nebyl shledán statisticky významný rozdíl z hlediska věku. Stejně tak jako v otázce, **zda používají při nákupu potravin podávací náčiní, mají-li je k dispozici**.

Poslední dotaz týkající se podmínek v prodejnách potravin spočíval v odpovědi na otázku: „**Míváte k dispozici při nákupu nebalených potravin (pečivo, ovoce, zelenina)**

obalové materiály?“ Všechny věkové skupiny své odpovědi směřovaly převážně k variantě „ano“. Nejlépe hodnotili přítomnost obalových materiálů spotřebitelé ve věku 21 až 30 let. Celých 96 % z nich uvedlo, že obalové materiály mívají k dispozici vždy nebo téměř vždy. Pouze 4 % se přiklonili k variantě občas. Z ostatních věkových skupin odpovědělo přibližně 15 % dotázaných, že mívají obalové materiály jen občas.

10.2.5 Preference spotřebitelů při nákupu potravin podle věku spotřebitelů

Při vyhodnocení kritérií, které upřednostňují spotřebitelé při nákupu potravin, podle věku nebyl vysledován statisticky významný rozdíl. Pro všechny věkové kategorie je nejdůležitější kvalita potravin a nejméně důležitá reklama a ostatní faktory.

Mladí lidé ve věku **14 až 20 let** preferují na prvním místě kvalitu a za ní ihned cenu. Následuje zkušenost s výrobkem a datum použitelnosti/minimální trvanlivosti, mezi nimiž není statisticky významný rozdíl. Složení potraviny, vliv reklamy a další faktory jsou pro ně při jejich rozhodování o nákupu potravin nejméně důležité.

Spotřebitelé mezi **21 a 30 lety** považují za nejvíce důležitou kvalitu, poté zkušenost s výrobkem a cenu. Datum použitelnosti/minimální trvanlivosti a složení výrobku řadí ve svém žebříčku hodnot na čtvrté až páté místo. Mezi těmito dvěma faktory nebyl shledán statisticky významný rozdíl. Vlivu reklamy a dalším faktorům nepřikládají velkou váhu.

Pracující lidé ve středním věku, tedy **31 až 50 let**, upřednostňují kvalitu, zkušenost s výrobkem a datum použitelnosti/minimální trvanlivosti. Mezi těmito kritérii nebyl v jejich rozhodování zjištěn statisticky významný rozdíl. Pak považují za podstatné cenu a složení výrobku, u nichž opět nebyl statisticky významný rozdíl. Reklama a ostatní faktory mají pro spotřebitele středního věku nejmenší význam.

Pro spotřebitele **starší 51 let** jsou nejvýznamnější pro rozhodování při nákupu potravin kvalita a dřívější zkušenost s výrobkem. Mezi nimi tato skupina spotřebitelů nerozlišuje. Obdobná situace je u ceny, data použitelnosti/minimální trvanlivosti a složení výrobku, které přiřadili na druhé místo. Reklama a jiné faktory jsou pro ně nejméně důležité stejně jako u ostatních věkových skupin.

10.3 Vyhodnocení dotazníkového průzkumu podle vzdělání spotřebitelů

Pro vyhodnocení dotazníkového průzkumu byli spotřebitelé rozděleni do tří skupin podle jejich nejvyššího dosaženého vzdělání. Jednalo se o skupiny vzdělání:

1. středoškolské bez maturity (včetně základního vzdělání),
2. středoškolské s maturitou (včetně vyššího odborného vzdělání),
3. vysokoškolské.

10.3.1 Znalost legislativy pro prodej potravin podle vzdělání spotřebitelů

Vzdělání spotřebitelů sehrálo ve znalosti legislativy pro prodej potravin zásadní roli. Ve všech otázkách (mimo otázky reklamací a zálohovaných vratných obalů), kde měli spotřebitelé prokázat svou znalost potravinářské legislativy, měli vysokoškolsky vzdělaní lidé největší podíly kladných odpovědí. Spotřebitelé se základním a středoškolským vzděláním bez maturity prokázali svou nejmenší vzdělanost v problematice potravinářské legislativy (Obr. 8/PVII – 9/PVII v příloze P VII).

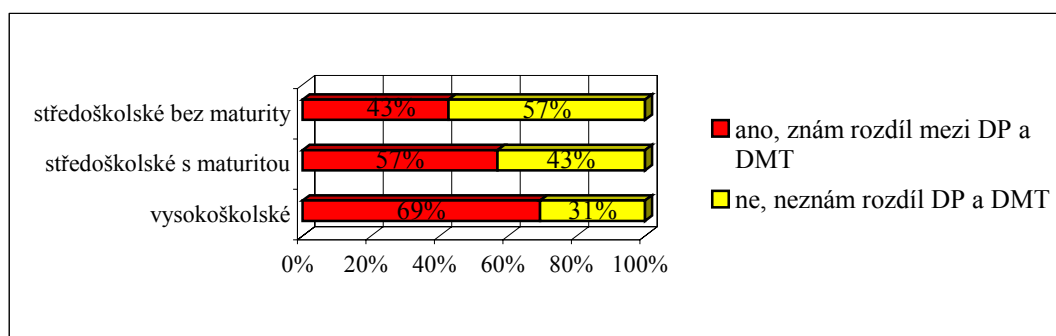
V problematice uplatňování reklamací v potravinářských prodejnách odpovědělo 38 % vysokoškolsky vzdělaných spotřebitelů (tedy největší podíl respondentů), že měli vadný výrobek, ale nereklamovali jej. Ze středoškolsky vzdělaných spotřebitelů s maturitou i bez maturity měla vadný výrobek, který nereklamovala, pouze necelá čtvrtina těchto respondentů. Jen 28% spotřebitelů se středoškolským vzděláním bez maturity (včetně základního) byla přijata reklamace vadného výrobku v potravinářské prodejně oproti lidem s vyšším vzděláním, kde tento podíl činil více než 37 %. Je možné vyvodit, že spotřebitelé s vyšší znalostí potravinářské legislativy mají větší šanci, aby jejich reklamace v potravinářské prodejně byla přijata. Oproti lidem s nižším vzděláním vysokoškolsky vzdělaní spotřebitelé častěji vadné potravinářské výrobky nereklamují. Příčinou může být příliš nízká cena výrobku vzhledem k jejich vyššímu finančnímu příjmu a nedostatek volného času.

Na otázku: „**Setkáváte se s prodejny, ve kterých jste zakoupili výrobek ve vratném zálohovaném obalu a prodávající Vám jej při vrácení odmítl vykoupit?**“ téměř žádní spotřebitelé neuvedli, že by se s tímto problémem setkávali často. Více než 71 % spotřebitelů se středoškolským a nižším vzděláním se s touto situací nikdy nesetkalo,

u vysokoškolsky vzdělaných se jednalo o 53 % respondentů. Ostatní spotřebitelé se prý s tím, že by jim odmítli vykoupit zálohovaný obal zakoupený v dané prodejně, setkali občas nebo jen zřídka. Nejvíce respondentů (31 %), kteří se zřídka setkali s tímto případem, bylo vysokoškolsky vzdělaných oproti spotřebitelům s nižším a středním vzděláním, kterých bylo kolem 14 %.

10.3.2 Datum použitelnosti a datum minimální trvanlivosti podle vzdělání spotřebitelů

Největší podíl spotřebitelů, kteří se domnívali, že znají rozdíl **mezi datem použitelnosti a datem minimální trvanlivosti** bylo vysokoškolsky vzdělaných. Opět spotřebitelé se základním a středoškolským vzděláním bez maturity byli v této oblasti nejméně vzdělaní (znázorněno na Obr. 20).



Obr. 20. Zjištěné podíly respondentů týkajících se znalosti rozdílu mezi datem použitelnosti a datem minimální trvanlivosti – dělení podle vzdělání respondentů

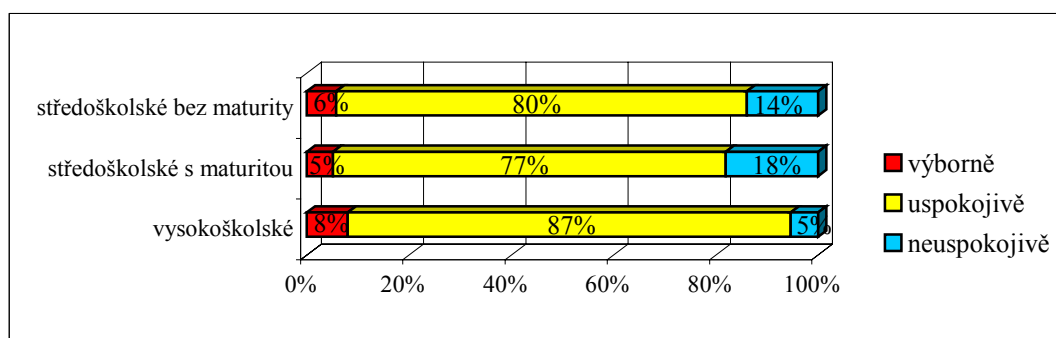
Odpovědi respondentů podle vzdělání na otázky týkajících se zakoupení výrobku s prošlým datem použitelnosti a prošlým datem minimální trvanlivosti se statisticky významně nelišily. Více než 40 % respondentů z každé kategorie vzdělání odpovědělo, že výrobek s prošlým datem použitelnosti zakoupilo. Stejný podíl respondentů také uvedlo, že výrobek prošlým datem minimální trvanlivosti již koupilo nebo by v budoucnu zakoupilo.

10.3.3 Problematika cen a jejich označování podle vzdělání spotřebitelů

Vzdělání spotřebitelů nemá vliv na vnímání problematiky cen a jejich označování. Více než polovina respondentů z každé skupiny vzdělání se občas setkala s potravinami bez označení ceny. Během posledního roku se všichni respondenti setkávali s potravinami bez označení ceny méně (např. s potravinami bez označení ceny se během posledního roku občas setkala méně než polovina respondentů všech vzdělání). Co se týče velikosti cenovek jsou s nimi nejvíce spokojeni vysokoškolsky vzdělaní spotřebitelé (55 %). Respondenti s nejnižším vzděláním považují cenovky z 35 % za vyhovující a pro 30 % z nich jsou příliš malé. Příčinou může být, že mnozí z těchto respondentů jsou středního nebo staršího věku.

10.3.4 Hygienické a prodejní podmínky v potravinářských prodejnách podle vzdělání spotřebitelů

Z dotazníkového průzkumu vyplynulo, že na posuzování hygienických a prodejních podmínek nemá vliv vzdělání spotřebitelů. Jen v otázce hygieny při manipulaci s potravinami v obsluhovaných úsecích v potravinářských prodejnách byl zjištěn rozdíl mezi vysokoškolsky vzdělanými lidmi a spotřebiteli s nižším vzděláním (Obr. 21).



Obr. 21. Zjištěné podíly spokojenosti respondentů s úrovní dodržování hygieny při manipulaci s potravinami v obsluhovaných úsecích potravinářských prodejen - dělení podle vzdělání respondentů

Spotřebitelé se základním a středním vzděláním považují hygienu při manipulaci s potravinami v obsluhovaných úsecích za uspokojivou až neuspokojivou. Narozdíl od vysokoškolsky vzdělaných spotřebitelů, kteří označily hygienu při manipulaci s potravinami v obsluhovaných úsecích za uspokojivou až výbornou.

10.3.5 Preference spotřebitelů při nákupu potravin podle vzdělání spotřebitelů

Preference spotřebitelů se statisticky významně neliší podle vzdělání. Jediný rozdíl je v preferenci ceny. Lidé se základním a středoškolským vzděláním bez maturity po kvalitě preferují cenu, naopak vysokoškolsky vzdělaní lidé před cenou upřednostňují zkušenost s výrobkem.

Spotřebitele se **základním a středoškolským vzděláním bez maturity** při jejich nákupech nejprve zajímá kvalita výrobku a poté jeho cena. Mezi zkušeností s výrobkem a datem použitelnosti/minimální trvanlivosti nebyl zjištěn statisticky významný rozdíl, v jejich preferencích jsou na 3. místě. Za nejméně důležité považují složení výrobku, reklamu a ostatní faktory.

Pro spotřebitele se **středoškolským vzděláním s maturitou** je také nejdůležitější kvalita. Mezi zkušeností s výrobkem, cenou a datem použitelnosti/minimální trvanlivosti středoškolsky vzdělaní spotřebitelé statisticky nerozlišují, řadí je ve svém žebříčku ihned za kvalitu. Složení výrobku, reklamu a ostatní faktory považují tito spotřebitelé za nejméně podstatné.

Vysokoškolsky vzdělaní spotřebitelé řadí na přední místa kvalitu a zkušenost s výrobkem. Následuje datum použitelnosti/minimální trvanlivosti, cena a složení výrobku, mezi nimiž není statisticky významný rozdíl. Nejméně důležitá je pro spotřebitele s vysokoškolským vzděláním reklama a ostatní faktory, mezi nimiž tito spotřebitelé nerozlišují.

10.4 Dílčí závěr

Dotazníkový průzkum byl vyhodnocen z hlediska pohlaví, věku a vzdělání respondentů. Z hlediska vyhodnocení podle pohlaví nebyly shledány statisticky významné rozdíly v odpovědích mužů a žen. Pouze ve znalosti spotřebitelských práv prokázaly ženy vyšší vědomosti než muži. Věk a vzdělání hrálo již významnější roli. Respondenti ve věku 14 až 20 let a respondenti se základním a středoškolským vzděláním bez maturity se orientovali v problematice legislativy méně než ostatní.

Obecně byla zjištěna velmi špatná orientace spotřebitelů v základních legislativních pojmech týkajících se prodeje potravin (např. znalost rozdílu mezi DP a DMT, znalost spotřebitelských práv). Nevědomost spotřebitelů byla prokázána i ve znalosti státních

i nestátních institucí působících v oblasti ochrany spotřebitele v potravinářských prodejnách.

Téměř všichni respondenti vyjádřili ve svých odpovědích zlepšení situace v cenovém označování potravin tzn., že oproti předchozím letům se setkávali během posledního roku méně s potravinami bez označení ceny. S velikostí cenovek jsou spotřebitelé většinou spokojeni. Pouze pro věkovou skupinu nad 51 let jsou cenovky příliš malé. Příčinou jejich nespokojenosti může být jejich zdravotní stav.

Spotřebitelé převážně považovali pořádek a čistotu v prodejnách, hygienu personálu při manipulaci s potravinami v obsluhovaných úsecích prodejen a čistotu pracovního oblečení zaměstnanců za uspokojivé. Jen z hlediska vzdělání měli respondenti mírně odlišné tendence. Spotřebitelé se základním a středním vzděláním považovali hygienu při manipulaci s potravinami v obsluhovaných úsecích za uspokojivou až neuspokojivou. Narozdíl od vysokoškolsky vzdělaných spotřebitelů, kteří označili hygienu při manipulaci s potravinami v obsluhovaných úsecích za uspokojivou až výbornou.

Nepříjemným zjištěním bylo, že většina spotřebitelů nepoužívá podávací náčiní při nákupu nebalených potravin. Při nákupu potravin je pro spotřebitele nejdůležitější kvalita. Za ní následuje zkušenost s výrobkem a cena. Reklamu přiřadili spotřebitelé mezi nejméně důležitá kritéria při nákupu potravin.

11 DOPORUČENÍ A NÁVRHY

Z teoretické a praktické části diplomové práce lze vyvodit následující **obecné návrhy a doporučení**:

- zlepšit obecnou orientaci spotřebitelů v problematice legislativy pro prodej potravin prostřednictvím osvěty v běžně dostupných médiích (televize, rádio, noviny, časopisy) a výuky na základních, středních a některých vysokých školách,
- důkladněji kontrolovat zboží při přejímce od dodavatelů - odhalení nevyhovujících potravin již při dodání přispěje k prodeji kvalitních a bezpečných potravin a zároveň sníží možnost pozdějších reklamací a nepříjemností,
- zaměstnávat kvalifikovanou pracovní sílu - pro zajištění vysoké úrovně profesionality zaměstnanců, kteří budou svým vystupováním vůči zákazníkům vytvářet dobré jméno prodejny,
- průběžně školit zaměstnance - neustálé vzdělávání pracovníků v oblasti potravinářských právních předpisů přinese zodpovědnější přístup zaměstnanců a objasní jim smysl pracovních postupů, jejichž provádění je po nich požadováno,
- důkladněji kontrolovat potraviny při umísťování do prodejních regálů - tato forma kontroly bude druhým stupněm pro zlepšení nabídky kvalitních a zdravotně nezávadných potravin,
- zajistit a důkladně kontrolovat označování potravin cenovkami, které budou přehledné a ve vhodné velikosti pro spotřebitele,
- dodržovat hygienické, výrobní a prodejní podmínky v potravinářských prodejnách,
- používat v potravinářské prodejně nástroje, resp. systémy, které budou přispívat k nabízení kvalitních a bezpečných potravin, např. systém HACCP, správnou výrobní, hygienickou a distribuční praxi,
- poučit se z neshod nalezených státními dozorovými orgány, popř. jinými orgány, a v rámci přijímaných opatření k nápravě systémově odstranit příčiny těchto neshod.

Konkrétní návrhy a doporučení pro obchodní řetězce:

- kontrolovat správné označování potravin při přejímce zboží i v průběhu prodeje - obchodní řetězec A, C, E, F, G, H,
- vybírat si takové výrobce a dodavatele, jejichž potravinářské výrobky splňují především požadavky z hlediska chemické jakosti potravin - obchodní řetězec A, B, D, I,
- průběžně kontrolovat a vyřazovat potraviny, které nevyhovují z hlediska senzorických a biologických znaků - obchodní řetězec A, B, C, D, E, G, H, I,
- neustále kontrolovat dodržování podmínek skladování (např. chladicí řetězec), aby nedošlo k rozvoji nežádoucích mikroorganismů a tím k ohrožení mikrobiologické jakosti potravin - obchodní řetězec B, D, F, G, H, I,
- provádět důsledné kontroly data použitelnosti, resp. data minimální trvanlivosti - obchodní řetězec C, E, F, J,
- zaměstnanci musí kontrolovat při každé manipulaci se zbožím, zda není protřzený, deformovaný nebo jinak poškozený obal - obchodní řetězec G,
- vedoucí pracovníci musí zabezpečit, aby zaměstnanci dodržovali hygienické, výrobní a prodejní podmínky - obchodní řetězec J.

Návrhy a doporučení pro státní dozorové orgány:

- státní dozorové orgány by měly používat informační systém, který umožní přímé automatické vyhodnocování údajů,
- zdokonalit procesy vedoucí k rozšíření povědomí spotřebitelů o činnostech jednotlivých dozorových orgánů,
- zaměřit se spíše na prevenci, resp. preventivní opatření v potravinářských prodejnách,
- pracovníci dozorových orgánů by měli vedle vlastního hodnocení a popisu neshod používat i „jednotnou klasifikaci neshod“, která by umožnila přímé automatické vyhodnocování údajů. Tato „jednotná klasifikace neshod“ by však musela být nejprve vytvořena,
- provádění důkladnějších a častějších kontrol státními dozorovými orgány. Orientovat se nejen na prodejny, ve kterých byla dříve zjištěna vyšší četnost neshod. Samozřejmě je jasné, že státní dozorové orgány nedisponují

prostředky a ani pracovníky k tomu, aby mohly provádět plošnější kontroly. Důslednou kontrolou správného zavedení a funkčnosti systému HACCP by, dle názoru autora, mohlo dojít ke snížení četnosti některých neshod (např. neshody týkající se DP/DMT, neshody v senzorických a biologických znacích, neshody týkající se vad obalu, neshody v označování potravin),

- důkladněji kontrolovat splnění uložených opatření k nápravě.

Návrhy a doporučení pro spotřebitele:

- aktivní a odpovědný přístup spotřebitelů při nákupu a spotřebě potravin,
- spotřebitelé by se měli sami snažit vzdělávat a informovat se o problematice prodeje potravin, jelikož při uspokojování potřeby výživy se s ní setkávají každý den,
- překonat apatii při nákupu potravin,
- uvědomit si, že sami svým chováním mohou zlepšit hygienické podmínky v potravinářských prodejnách - např. používáním podávacího náčiní při každém nákupu nebalených potravin.

ZÁVĚR

Diplomová práce byla zaměřena na zjištění konkrétního stavu ochrany spotřebitele v potravinářských prodejnách, respektive v obchodních řetězcích a rovněž na průzkum, jak spotřebitelé vnímají svou ochranu při nákupu potravin.

Byla kontaktována Státní zemědělská a potravinářská inspekce, která poskytla ze své rozsáhlé databáze potřebná data pro provedení analýzy. Údaje se týkaly 10 obchodních řetězců, které tvoří podstatnou část maloobchodního prodeje potravin v České republice. Prezentovaná data o kontrolách SZPI není možné považovat za absolutní stav na trhu s potravinami v ČR, ale pouze jako výsledky kontrol, z nichž podstatná část je cílená a plánovaná. Základním souborem nebyly tedy všechny potraviny na trhu v ČR, nýbrž všechny kontroly SZPI u sledovaných subjektů v daném roce. Analýzou dat SZPI bylo zjištěno, že s růstem počtu provedených kontrol ve vybraných obchodních řetězcích se v celkovém měřítku zvyšoval i podíl zjištěných neshod. V letech 2002 až 2004 byly nejčastěji ve vybraných subjektech zjištěny potraviny s prošlým datem použitelnosti, resp. datem minimální trvanlivosti, potraviny s nevyhovujícím označením, senzoricou, biologickou a mikrobiologickou jakostí. Kladně lze hodnotit v obchodních řetězcích pokles výskytu potravin s nevyhovujícím obalem.

Dotazníkovým průzkumem bylo zjištěno, že obecná orientace spotřebitelů v základních legislativních pojmech týkajících se prodeje potravin je na velmi špatné úrovni, převážně mezi spotřebiteli se základním a středoškolským vzděláním. Obdobná nevědomost spotřebitelů byla prokázána ve znalosti státních i nestátních institucí působících v oblasti ochrany spotřebitele v potravinářských prodejnách.

Většina spotřebitelů považovala pořádek a čistotu v prodejnách, hygienu personálu při manipulaci s potravinami v obsluhovaných úsecích prodejen a čistotu pracovního oblečení zaměstnanců za uspokojivé. Za negativní lze považovat zjištění, že většina spotřebitelů nepoužívá podávací náčiní při nákupu nebalených potravin. Při nákupu potravin preferují spotřebitelé v první řadě kvalitu, poté zkušenost s výrobkem a cenu. Reklamu přiřadili spotřebitelé mezi nejméně důležitá kritéria při nákupu potravin.

Mnozí z nás si však vůbec neuvědomují, že nestačí pouhá „slepá důvěra“ spotřebitele ve zdravotní či jinou nezávadnost zakoupených potravin, ale že spotřebitelé musí sami aktivně a odpovědně přistupovat k systému své ochrany. Jejich obrana musí spočívat ve znalosti potravinářské legislativy, která představuje základ systému ochrany spotřebitele, jelikož vytváří rámec práv a povinností subjektů při výrobě a uvádění potravin do oběhu.

Důležitost systému ochrany spotřebitele je nesporná, a proto nespolehejme pouze na naše zákonodárce a kontrolní orgány, ale sami přispívejme ke zlepšení tohoto systému v potravinářských prodejnách.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] BABIČKA, L. Problematika bezpečnosti potravin v ČR. *Potravinářský zpravodaj*. 2004, roč. 5, č. 7, s. 3.
- [2] BABIČKA, L. *Zásady a přístupy k udržení zdravotní nezávadnosti surovin pro výrobu potravin a krmiv* [online]. [cit. 2005-04-12]. Dostupný z WWW: http://www.agroporadenstvi.cz/attachments/Zasady_a_pristupy_k_udrzeni_zdra_votni_nezavadnosti.ppt.
- [3] BABIČKA, L. *Zdravotní nezávadnost potravinářských produktů a hygiena výroby* [online]. [cit. 2005-05-17]. Dostupný z WWW: <http://www.uspet.cz/aktuality/0212hygiena.html>.
- [4] BUŇKA, F. Úvod do managementu jakosti [*přednáška z předmětu Legislativa a řízení jakosti v potravinářství*]. Zlín: UTB, 2004.
- [5] ČSN EN ISO 19011. *Směrnice pro auditování systému managementu jakosti a/nebo systému environmentálního managementu*. 1. vyd. Praha: Český normalizační institut, 2003, 54 s.
- [6] ČSN EN ISO 9001. *Systémy managementu jakosti - Požadavky*. 2. vyd. Praha: Český normalizační institut, 2002, 51 s.
- [7] ČSN EN ISO 9001:2000 novinky, informace, zajímavosti a poradenství z oblasti normy ČSN EN ISO 9001:2000 [online]. [cit. 2005-04-16]. Dostupný z WWW: http://www.info-kvalita.cz/iso9001.php3?sekce=iso9001_2&idn=2.
- [8] ČSN EN ISO 9004. *Systémy managementu jakosti - Směrnice pro zlepšování výkonnosti*. 2. vyd. Praha: Český normalizační institut, 2002, 93 s.
- [9] ČSN ISO 15161. *Směrnice pro zavádění ISO 9001:2000 v potravinářském a nápojovém průmyslu*. 1. vyd. Praha: Český normalizační institut, 2003, 39 s.
- [10] ELGER, M. *Místo občanských organizací na ochranu práv a zájmů spotřebitelů v české společnosti a ekonomice* [online]. [cit. 2005-02-13]. Dostupný z WWW: <http://i-pravo.org/konference/studie.rtf>.
- [11] *EUROPEAN CODE OF GOOD TRADING PRACTICE* [online]. [cit. 2005-01-27]. Dostupný z WWW: http://www.coceral.com/eu_gtp/text/GTP_version_1sept03_en.pdf.

- [12] *HACCP - An Introduction to the Hazard Analysis and Critical Control Point System* [online]. [cit. 2005-02-14]. Dostupný z WWW: <http://www.unido.org/userfiles/cracknej/fgfs1.pdf>.
- [13] HAMR, K., CUHRA, P. Falšování potravin a jeho prokazování, zajímavé případy. *Výživa a potraviny*. 2004, roč. 59, č. 4, s. 92 - 93.
- [14] HEBÁK, P., BÍLKOVÁ, D., SVOBODOVÁ, A. *Praktikum k výuce matematické statistiky II: testování hypotéz*. 1. vyd. Praha: VŠE, 2002, 280 s.
- [15] HRABĚ, J., KŘÍŽ, O., BUŇKA, F. *Statistické metody v senzorické analýze potravin*. 1. vyd. Vyškov: VVŠ PV, 2001, 114 s.
- [16] *Informace k zákonu o obalech pro spotřebitele* [online]. [cit. 2005-02-12]. Dostupný z WWW: <http://www.env.cz/env.nsf/0/e4482c6088ac28adc1256b9c0033510a?OpenDocument>.
- [17] *Jak na ochranu spotřebitele v právu EU* [online]. [cit. 2005-02-07]. Dostupný z WWW: <http://www.fpm.cz/ln=cz&cat=audit&id=jnospeu>.
- [18] Kolektiv autorů. *Zpráva o stavu zemědělství ČR za rok 1997 „Zelená zpráva“*. Praha: Ministerstvo zemědělství České republiky, 1998. 116 s.
- [19] Kolektiv autorů. *Zpráva o stavu zemědělství ČR za rok 1998 „Zelená zpráva“*. Praha: Ministerstvo zemědělství České republiky, 1999. 105 s.
- [20] Kolektiv autorů. *Zpráva o stavu zemědělství ČR za rok 1999 „Zelená zpráva“*. Praha: Ministerstvo zemědělství České republiky, 2000. 124 s.
- [21] Kolektiv autorů. *Zpráva o stavu zemědělství ČR za rok 2000 „Zelená zpráva“*. Praha: Ministerstvo zemědělství České republiky, 2001. 322 s.
- [22] Kolektiv autorů. *Zpráva o stavu zemědělství ČR za rok 2001 „Zelená zpráva“*. Praha: Ministerstvo zemědělství České republiky, 2002. 225 s.
- [23] Kolektiv autorů. *Zpráva o stavu zemědělství ČR za rok 2002 „Zelená zpráva“*. Praha: Ministerstvo zemědělství České republiky, 2003. 366 s.
- [24] Kolektiv autorů. *Zpráva o stavu zemědělství ČR za rok 2003 „Zelená zpráva“*. Praha: Ministerstvo zemědělství České republiky, 2004. 216 s.

- [25] LIŠKA, J. *Kvalita zboží v obchodní firmě*. 1. vyd. Brno: Vydavatelství Masarykovy univerzity, 1995. 148 s. ISBN 80-210-1216-1.
- [26] Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) 178/2002, kterým se stanoví obecné zásady a požadavky potravinového práva, zřizuje se Evropský úřad pro bezpečnost potravin a stanoví postupy týkající se bezpečnosti potravin.
- [27] *Ochrana spotřebitele* [online]. [cit. 2004-10-28]. Dostupný z WWW: <<http://www.evropska-unie.cz/cz/glossary/term.asp?id=80>>.
- [28] *Ochrana spotřebitele* [online]. [cit. 2005-02-07]. Dostupný z WWW: <<http://www.euroskop.cz/cze/article.asp?id=40572>>.
- [29] *Ochrana spotřebitele v EU a ČR* [online]. [cit. 2004-10-28]. Dostupný z WWW: <<http://www.evropska-unie.cz/cz/print.asp?id=494>>.
- [30] ONDRÁČKOVÁ, J. Systém rychlého varování pro potraviny a krmiva (RASFF). *Příspěvek na 28. tématické konferenci, konané ve dnech 9. - 10. listopadu 2004 v Pardubicích*.
- [31] PELIKÁN, T. *Povinnosti prodávajícího při prodeji* [online]. [cit. 2005-04-12]. Dostupný z WWW: <<http://www.spotrebitel.cz/article/articleview/5811/#5>>.
- [32] PELIKÁN, T. *Právní úprava ochrany spotřebitele* [online]. [cit. 2004-11-23]. Dostupný z WWW: <<http://www.spotrebitel.cz/index.php/article/articleview/66220/1/1376>>.
- [33] PELIKÁN, T. *Zákaz diskriminace spotřebitele* [online]. [cit. 2005-02-11]. Dostupný z WWW: <<http://ezpublish.spotrebitel.cz/article/view/6217/1/1376>>.
- [34] *Povinnosti při prodeji výrobků a poskytování služeb* [online]. [cit. 2005-02-11]. Dostupný z WWW: <http://www.ooz.cz/s_zakon2.htm>.
- [35] *Právní úprava ochrany spotřebitele* [online]. [cit. 2004-09-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.businessinfo.cz/Default.asp?MainPage=pub>>.
- [36] Propagační materiály SZPI
- [37] *Příručka správné výrobní a hygienické praxe (GMP/GHP) výroby minerálních vod a minerálních ochucených vod* [online]. [cit. 2005-05-17]. Dostupný z WWW: <http://www.mze.cz/attachments/minerln_vody_pruka_def.doc>.

- [38] *RAPID ALERT SYSTEM FOR FOOD AND FEED* [online]. [cit. 2005-02-14].
Dostupný z WWW:
<http://europa.eu.int/comm/food/food/rapidalert/reports/week47-2004_en.pdf>.
- [39] ROPKINS, K., BECK, A. J. Using HACCP to control organic chemical hazards in food wholesale, distribution, storage and retail. *Trends in Food Science&Technology*. 2003, roč. 14, s.374 - 389.
- [40] RUSHING, J. E., WARD, D. R. *HACCP Principles* [online]. [cit. 2005-02-14].
Dostupný z WWW:
<<http://www.ces.ncsu.edu/depts/foodsci/ext/pubs/haccpprinciples.html>>.
- [41] *Správná hygienická praxe - Úvod* [online]. [cit. 2005-02-21]. Dostupný z WWW:
<<http://www.mze.cz/default.asp?ids=1637&ch=75&typ=1&val=26507>>.
- [42] *Systém managementu jakosti* [online]. [cit. 2005-04-14]. Dostupný z WWW:
<<http://www.businessinfo.cz/Default.asp?MainPage=pub/pubFullView.asp&pubNewsID=16924&forNewsID=16924&PubTreeID=1000513&Language=1029>>.
- [43] *Systém rychlého varování pro potraviny a krmiva* [online]. [cit. 2005-02-13].
Dostupný z WWW:
<<http://www.mze.cz/default.asp?ch=75&typ=1&val=32995&ids=552>>.
- [44] VERBER, J., et al. *Řízení jakosti a ochrana spotřebitele*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, 2002. 163 s. ISBN 80-247-0194-4.
- [45] VOLDŘICH, M., JECHOVÁ, M., KAUDELOVÁ, M. *Systém kritických bodů (HACCP) v obchodě: příručka pro pracovníky potravinářských prodejen*. 1. vyd. Praha: České a slovenské odborné nakladatelství, 2004, 73 s.
- [46] Vyhláška 147/1998 Sb., o způsobu stanovení kritických bodů v technologii výroby (v platném znění).
- [47] Vyhláška 347/2002 Sb., o hygienických požadavcích na prodej potravin a rozsah vybavení prodejny podle sortimentu prodáváných potravin (v platném znění).
- [48] Vyhláška 38/2001 Sb., o hygienických požadavcích na výrobky určené pro styk s potravinami a pokrmů ve znění vyhlášky 186/2003 Sb. (v platném znění).
- [49] Zákon 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích (v platném znění).

- [50] Zákon 146/2002 Sb., o Státní zemědělské a potravinářské inspekci a o změně některých souvisejících zákonů (v platném znění).
- [51] Zákon 166/1999 Sb., o veterinární péči a o změně některých souvisejících zákonů (v platném znění).
- [52] Zákon 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů (v platném znění).
- [53] Zákon 40/1964 Sb., občanský zákoník (v platném znění).
- [54] Zákon 40/1995 Sb., o regulaci reklamy a o změně a doplnění zákona 468/1991 Sb., o provozování rozhlasového a televizního vysílání (v platném znění).
- [55] Zákon 477/2001 Sb., o obalech a o změně některých zákonů (v platném znění).
- [56] Zákon 505/1990 Sb., o metrologii (v platném znění).
- [57] Zákon 513/1991 Sb., obchodní zákoník (v platném znění).
- [58] Zákon 526/1990 Sb., o cenách (v platném znění).
- [59] Zákon 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (v platném znění).
- [60] ZEMAN, P. Ochrana před nekalou soutěží. *Týdeník Soudy*. 2005, roč. 15, č. 9. [online]. [cit. 2005-04-12]. Dostupný z WWW: <<http://www.tydenik-soudy.cz/200509/200509001.htm>>.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

CI	Consumer International
ČOI	Česká obchodní inspekce
ČR	Česká republika
DMT	Datum minimální trvanlivosti
DP	Datum použitelnosti
EFSA	Evropský úřad pro bezpečnost potravin
EHS	Evropské hospodářské společenství
ES	Evropské společenství
EU	Evropská unie
HACCP	System kritických bodů (Hazard Analysis Critical Control Points)
RASFF	System rychlého varování pro potraviny a krmiva (Rapid Alert System for Food and Feed)
SZPI	Státní zemědělská a potravinářská inspekce
WTO	Světová obchodní organizace

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. 1.	Podíl vyhovujících a nevyhovujících kontrol SZPI u všech 10 obchodních řetězců v roce 2002	50
Obr. 2.	Podíly jednotlivých neshod na celkovém množství nevyhovujících kontrol v ČR v roce 2002	51
Obr. 3.	Podíl vyhovujících a nevyhovujících kontrol SZPI u všech 10 obchodních řetězců v roce 2003	52
Obr. 4.	Podíly jednotlivých neshod na celkovém množství nevyhovujících kontrol v ČR v roce 2003	52
Obr. 5.	Podíl vyhovujících a nevyhovujících kontrol SZPI u všech 10 obchodních řetězců v roce 2004	53
Obr. 6.	Podíly jednotlivých neshod na celkovém množství nevyhovujících kontrol v ČR v roce 2004	54
Obr. 7.	Podíly jednotlivých neshod u obchodního řetězce B v roce 2002	58
Obr. 8.	Podíly jednotlivých neshod u obchodního řetězce D v roce 2004	59
Obr. 9.	Podíly jednotlivých neshod u obchodního řetězce E v roce 2004	60
Obr. 10.	Podíl vyhovujících a nevyhovujících kontrol u obchodního řetězce F v roce 2003	60
Obr. 11.	Podíly jednotlivých neshod u obchodního řetězce G v roce 2002	61
Obr. 12.	Podíly jednotlivých neshod u obchodního řetězce H v roce 2003	62
Obr. 13.	Podíl vyhovujících a nevyhovujících kontrol u obchodního řetězce I v roce 2004	63
Obr. 14.	Podíl vyhovujících a nevyhovujících kontrol u obchodního řetězce J v roce 2002	64

Obr. 15.	Zjištěné podíly respondentů týkajících se znalosti práv spotřebitele - dělení podle pohlaví	69
Obr. 16.	Zjištěné podíly respondentů týkajících se znalosti rozdílu mezi datem použitelnosti a datem minimální trvanlivosti - dělení podle pohlaví	70
Obr. 17.	Zjištěné podíly spokojenosti respondentů s úrovní dodržování hygieny při manipulaci s potravinami v obsluhovaných úsecích potravinářských prodejen - dělení podle pohlaví	73
Obr. 18.	Zjištěné podíly respondentů týkajících se znalosti legislativy pro prodej potravin - dělení podle věku respondentů	75
Obr. 19.	Zjištěné podíly spokojenosti respondentů s úrovní dodržování hygieny při manipulaci s potravinami v obsluhovaných úsecích potravinářských prodejen - dělení podle věku respondentů	78
Obr. 20.	Zjištěné podíly respondentů týkajících se znalosti rozdílu mezi datem použitelnosti a datem minimální trvanlivosti – dělení podle vzdělání respondentů	81
Obr. 21.	Zjištěné podíly spokojenosti respondentů s úrovní dodržování hygieny při manipulaci s potravinami v obsluhovaných úsecích potravinářských prodejen - dělení podle vzdělání respondentů	82

SEZNAM TABULEK

Tab. 1.	Procentní podíl domácností, pro které je daná prodejna hlavním místem jejich nákupu	41
Tab. 2.	Výše pokut udělená SZPI v 9 vybraných obchodních řetězcích v roce 2002	65
Tab. 3.	Objem zakázaného potravinářského zboží v 9 vybraných obchodních řetězcích v roce 2002	66

SEZNAM PŘÍLOH

- P I Vybrané právní předpisy Evropské unie upravující ochranu spotřebitele v potravinářství
- P II Seznam vybraných právních předpisů ČR upravující ochranu spotřebitele v potravinářství
- P III Podíly vybraných neshod z hlediska stavu v České republice v letech 2002 až 2004
- P IV Podíly kontrol a neshod v brněnském inspektorátu SZPI v letech 2002 až 2004
- P V Podíly kontrol a neshod u obchodních řetězců v letech 2002 až 2004
- P VI Dotazník pro spotřebitele
- P VII Vyhodnocení dotazníkového průzkumu pro spotřebitele

PŘÍLOHA P I: VYBRANÉ PRÁVNÍ PŘEDPISY EVROPSKÉ UNIE UPRAVUJÍCÍ OCHRANU SPOTŘEBITELE V POTRAVINÁŘSTVÍ

- nařízení EP a Rady (ES) č. 178/2002, kterým se stanoví obecné zásady a požadavky potravinového práva, zřizuje se Evropský úřad pro bezpečnost potravin a stanoví postupy týkající se bezpečnosti potravin,
- nařízení EP a Rady (ES) č. 852/2004, o hygieně potravin,
- nařízení EP a Rady (ES) č. 853/2004, se specifickými předpisy ohledně hygieny živočišných potravin,
- nařízení EP a Rady (ES) č. 854/2004, o úřední kontrole u potravin živočišného původu,
- směrnice č. 1999/44/ES, o některých aspektech prodeje spotřebního zboží a záruk na toto zboží,
- směrnice č. 2001/95/ES, o obecné bezpečnosti výrobků,
- směrnice č. 2004/41/ES, o změně dosavadních předpisů specifických z hlediska komodit.
- směrnice č. 75/106/EHS, o objemovém plnění spotřebitelského balení některých tekutin,
- směrnice č. 76/211/EHS, o hmotnostním nebo objemovém plnění spotřebitelského balení některých výrobků,
- směrnice č. 79/112/EHS, o označování a nabízení potravin určených k prodeji konečnému spotřebiteli a související reklamě,
- směrnice č. 80/232/EHS, o jmenovitém množství a jmenovitém objemu povoleném pro některé výrobky ve spotřebitelském balení,
- směrnice č. 84/450/EHS, o klamavé a srovnávací reklamě (ve znění č. 97/55/EHS),
- směrnice č. 85/374/EHS, o odpovědnosti za vady výrobků,
- směrnice č. 87/357/EHS, o zaměnitelných výrobcích ohrožujících zdraví nebo bezpečnost spotřebitelů,
- směrnice č. 92/59/EHS, o všeobecné bezpečnosti výrobků,
- směrnice č. 94/62/ES, o obalech a obalovém odpadu,
- směrnice č. 98/27/ES, o předběžných opatřeních na ochranu zájmů spotřebitelů,
- směrnice č. 98/6/ES, o označování cen

PŘÍLOHA P II: SEZNAM VYBRANÝCH PRÁVNÍCH PŘEDPISŮ ČR UPRAVUJÍCÍ OCHRANU SPOTŘEBITELE V POTRAVINÁŘSTVÍ

Seznam vybraných zákonů týkajících se ochrany spotřebitele v potravinářství:

- zákon 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích, v platném znění,
- zákon 146/2002 Sb., o Státní zemědělské a potravinářské inspekci a o změně některých souvisejících zákonů, v platném znění,
- zákon 166/1999 Sb., o veterinární péči a o změně některých souvisejících zákonů (veterinární zákon), v platném znění,
- zákon 20/1966 Sb., o péči o zdraví lidu, v platném znění,
- zákon 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů, v platném znění.
- zákon 356/2003 Sb., o chemických látkách a chemických přípravcích a o změně některých zákonů, v platném znění,
- zákon 40/1964 sb., občanský zákoník, v platném znění,
- zákon 477/2001 Sb., o obalech, v platném znění,
- zákon 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění,
- zákon 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění,
- zákon 91/1996 Sb., o krmivech, v platném znění.

Seznam vybraných prováděcích vyhlášek Ministerstva zdravotnictví k zákonu 110/1997 Sb.:

- vyhláška 304/2004 Sb., kterou se stanoví druhy a podmínky použití přídatných a pomocných látek při výrobě potravin, v platném znění,
- vyhláška 305/2004 Sb., kterou se stanoví druhy kontaminujících a toxikologicky významných látek a jejich přípustné množství v potravinách, v platném znění,
- vyhláška 446/2004 Sb., kterou se stanoví požadavky na doplňky stravy a obohacování potravin potravními doplňky, v platném znění,

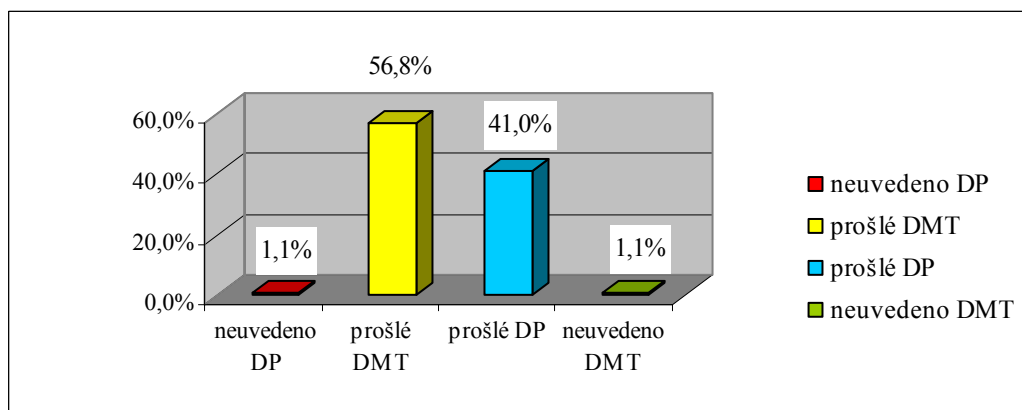
- vyhláška 447/2004 Sb., o požadavcích na množství a druhy látek určených k aromatizaci potravin, podmínky jejich použití, požadavky na jejich zdravotní nezávadnost a podmínky použití chininu a kofeinu, v platném znění,
- vyhláška 450/2004 Sb., o označování výživové hodnoty potravin, v platném znění,
- vyhláška 54/2004 Sb., o potravinách určených pro zvláštní výživu a o způsobu jejich použití, v platném znění,
- vyhláška 54/2002 Sb., kterou se stanoví zdravotní požadavky na identitu a čistotu přídatných látek, v platném znění,
- vyhláška 132/2004 Sb., o mikrobiologických požadavcích na potraviny, způsobu jejich kontroly a hodnocení, v platném znění,
- vyhláška 133/2004 Sb., o podmínkách ozáření potravin a surovin, o nejvyšší přípustné dávce záření a o způsobu označení ozáření na obalu, v platném znění,
- vyhláška 273/2000 Sb., kterou se stanoví nejvyšší přípustné zbytky veterinárních léčiv a biologicky aktivních látek používaných v živočišné výrobě v potravinách a potravinových surovinách, v platném znění,
- vyhláška 275/2004 Sb., o požadavcích na jakost a zdravotní nezávadnost balených vod a o způsobu jejich úpravy, v platném znění,
- vyhláška 347/2002 Sb., o hygienických požadavcích na prodej potravin a rozsah vybavení prodejny podle sortimentu prodávaných potravin, v platném znění,
- vyhláška 296/1997 Sb., kterou se stanoví pravidla pro výběr epidemiologicky rizikových skupin potravin, v platném znění,
- vyhláška 158/2004 Sb., kterou se stanoví maximálně přípustné množství reziduí jednotlivých druhů pesticidů v potravinách a potravinových surovinách, v platném znění.

Seznam vybraných prováděcích vyhlášek Ministerstva zemědělství k zákonu 110/1997 Sb.:

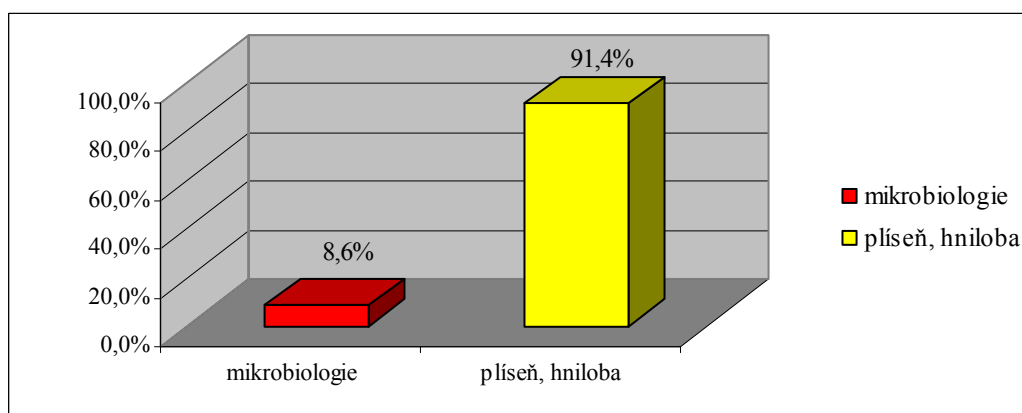
- vyhláška 113/2005 Sb., o způsobu označování potravin a tabákových výrobků, v platném znění,
- vyhláška 326/1997 Sb., pro zmrazené potraviny, v platném znění,
- vyhláška 326/2001 Sb., pro maso, masné výrobky, ryby, ostatní vodní živočichy a výrobky z nich, vejce a výrobky z nich, v platném znění,
- vyhláška 77/2003 Sb., pro mléko a mléčné výrobky, zmrzliny a mražené krémy a jedlé tuky a oleje, v platném znění,
- vyhláška 329/1997 Sb., pro škrob a výrobky ze škrobu, luštěniny a olejnatá semena, v platném znění,
- vyhláška 330/1997 Sb., pro čaj, kávu a kávoviny, v platném znění,
- vyhláška 331/1997 Sb., pro koření, jedlou sůl, dehydratované výrobky a ochucovadla a hořčici, v platném znění,
- vyhláška 157/2003 Sb., pro čerstvé ovoce a čerstvou zeleninu, zpracované ovoce a zpracovanou zeleninu, suché skořápkové plody, houby brambory a výrobky z nich, v platném znění,
- vyhláška 333/1997 Sb., pro mlýnské obilné výrobky, těstoviny, pekařské výrobky a cukrářské výrobky a těsta, v platném znění,
- vyhláška 76/2003 Sb., pro přírodní sladidla, med, cukrovinky, kakaový prášek a směsi kakaa s cukrem, čokoládu a čokoládové bonbony, v platném znění,
- vyhláška 335/1997 Sb., pro nealkoholické nápoje a koncentráty k přípravě nealkoholických nápojů, ovocná vína, ostatní vína a medovinu, pivo, konzumní líh, lihoviny a ostatní alkoholické nápoje, kvasný ocet a droždí, v platném znění,

- vyhláška 210/2004 Sb., o podmínkách a požadavcích na provozní a osobní hygienu při výrobě potravin a jejich uvádění do oběhu s výjimkou prodeje, kromě potravin živočišného původu, v platném znění,
- vyhláška 211/2004 Sb., o metodách zkoušení a způsobu odběru a přípravy kontrolních vzorků, v platném znění,
- vyhláška 212/2004 Sb., o stanovení zásob a jejich ohlašování Státní zemědělské a potravinářské inspekci, v platném znění,
- vyhláška 147/1998 Sb., o způsobu stanovení kritických bodů v technologii výroby, v platném znění.

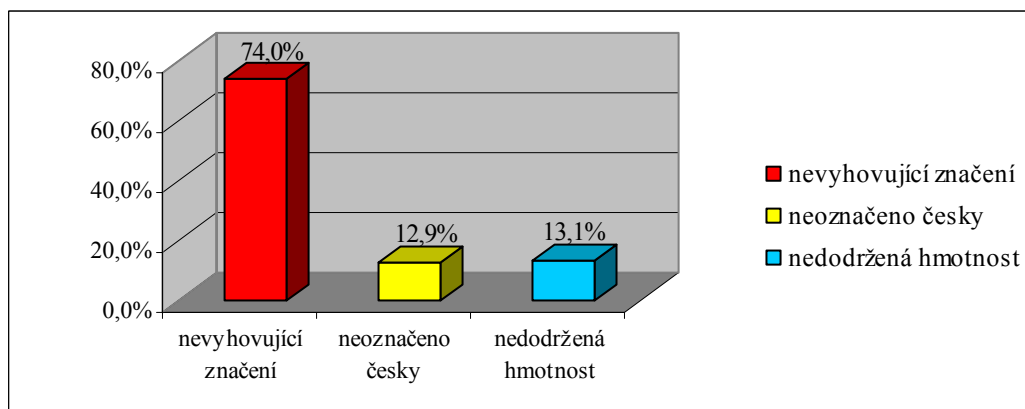
PŘÍLOHA P III: PODÍLY VYBRANÝCH NESHOD Z HLEDISKA STAVU V ČESKÉ REPUBLICE V LETECH 2002 AŽ 2004



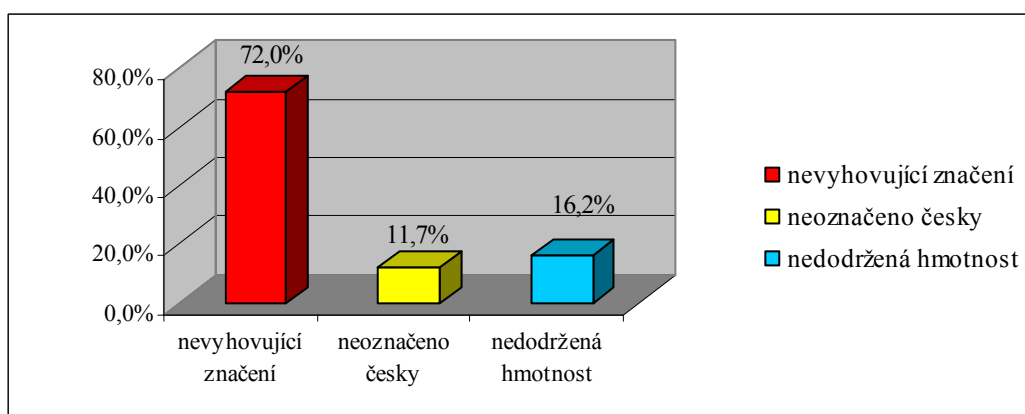
Obr. 1/PIII. Podíly jednotlivých neshod týkajících se DP, resp. DMT v ČR v roce 2002



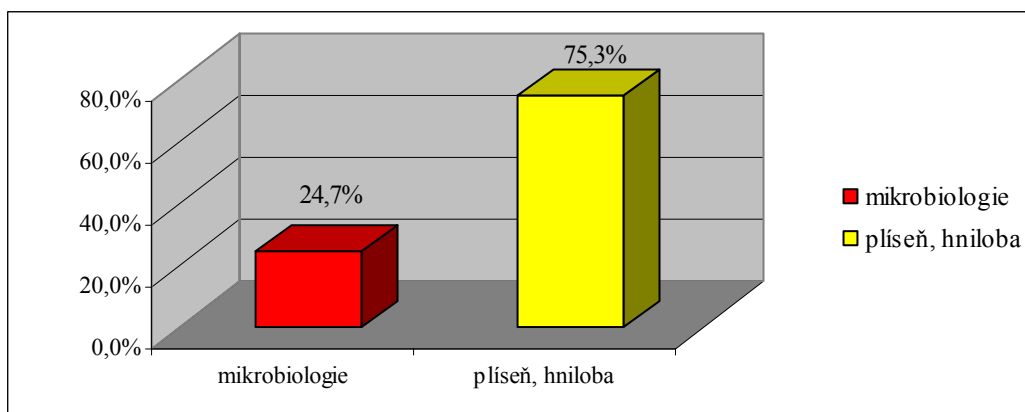
Obr. 2/PIII. Podíly jednotlivých neshod týkajících se jakosti z hlediska mikrobiologických znaků v ČR v roce 2002



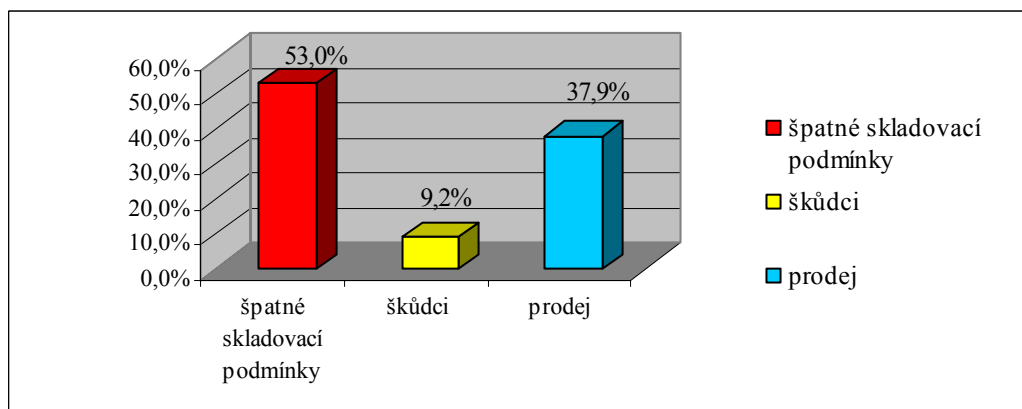
Obr. 3/PIII. Podíly jednotlivých neshod týkajících se označování v ČR v roce 2002



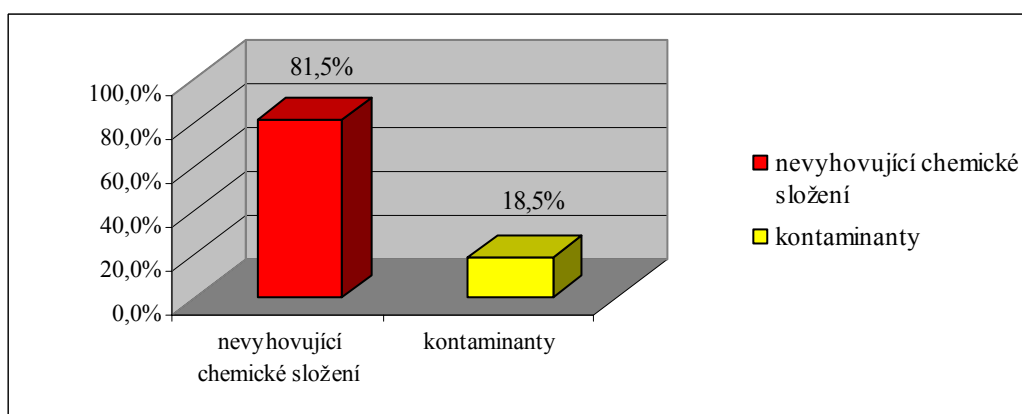
Obr. 4/PIII. Podíly jednotlivých neshod týkajících se označování v ČR v roce 2003



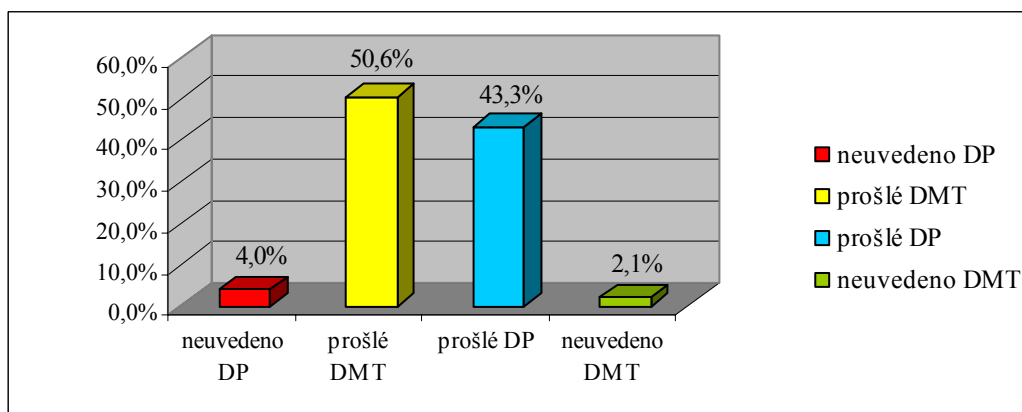
Obr. 5/PIII. Podíly jednotlivých neshod týkajících se jakosti z hlediska mikrobiologických znaků v ČR v roce 2003



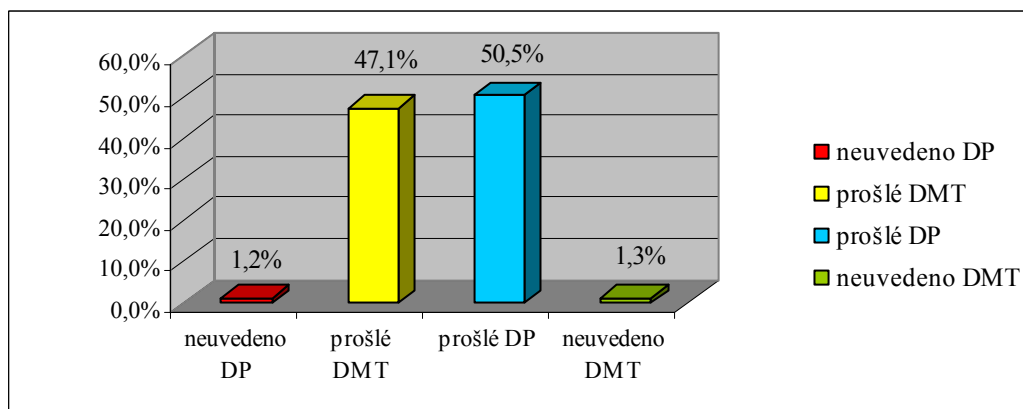
Obr. 6/PIII. Podíly jednotlivých neshod v podmínkách prodeje v ČR v roce 2003



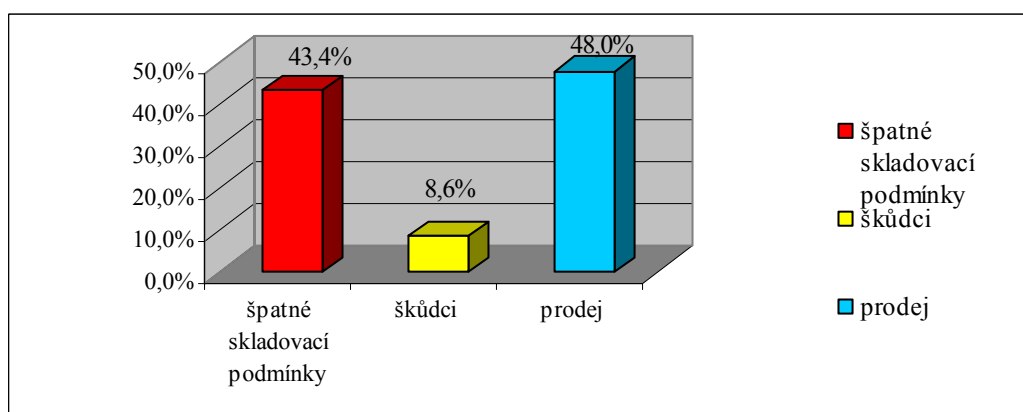
Obr. 7/PIII. Podíly jednotlivých neshod týkajících se jakosti z hlediska chemických znaků v ČR v roce 2003



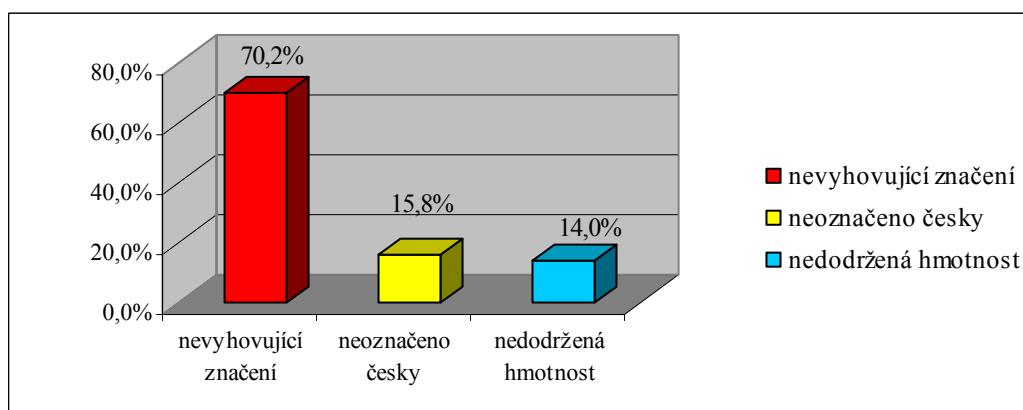
Obr. 8/PIII. Podíly jednotlivých neshod týkajících se DP, resp. DMT v ČR v roce 2003



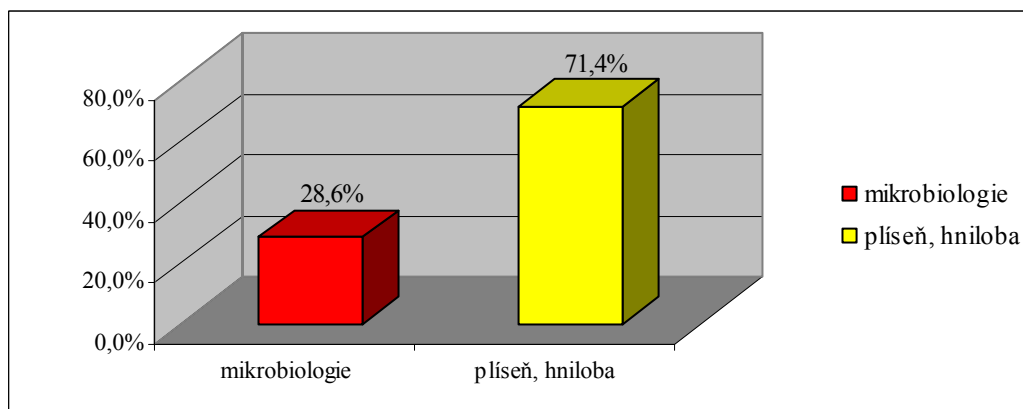
Obr. 9/PIII. Podíly jednotlivých neshod týkajících se DP resp. DMT v ČR v roce 2004



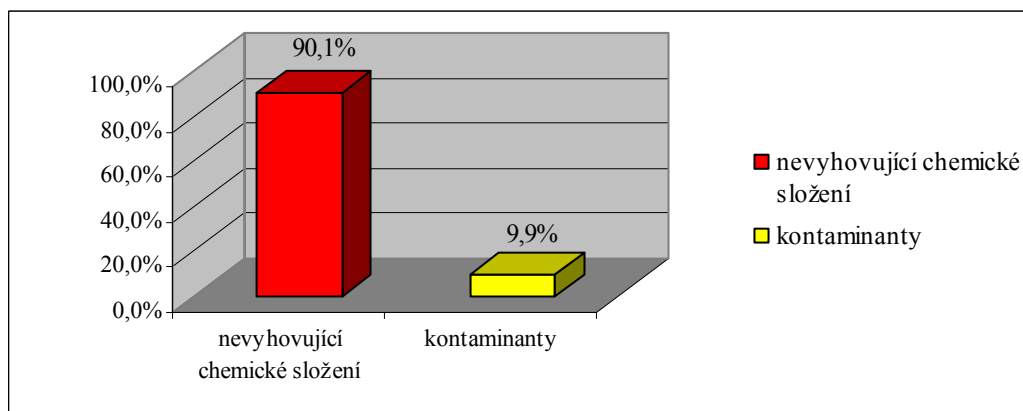
Obr. 10/PIII. Podíly jednotlivých neshod v podmínkách prodeje v ČR v roce 2004



Obr. 11/PIII. Podíly jednotlivých neshod týkajících se označování v ČR v roce 2004

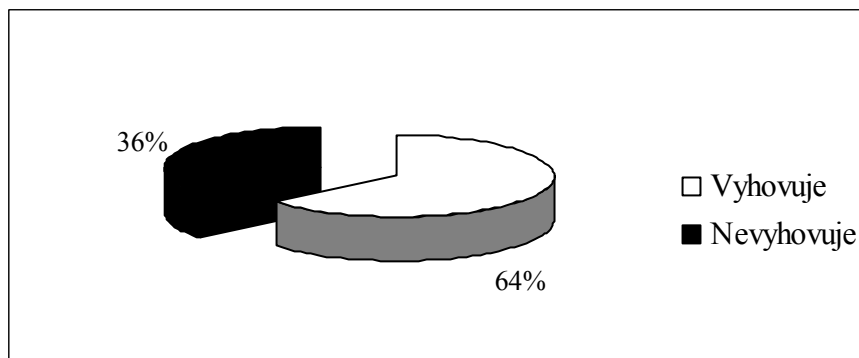


Obr. 12/PIII. Podíly jednotlivých neshod týkajících se jakosti z hlediska mikrobiologických znaků v ČR v roce 2004

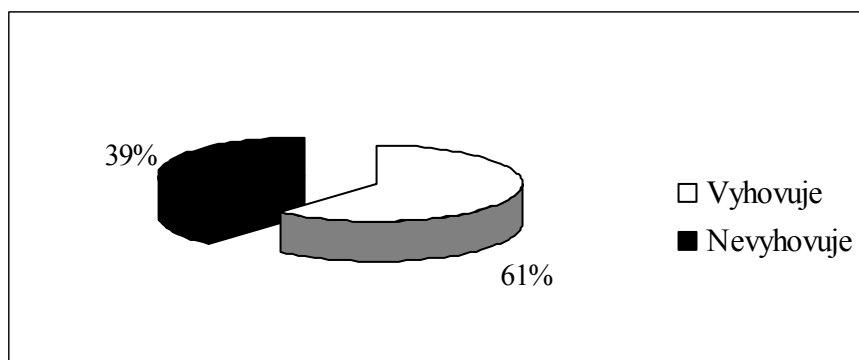


Obr. 13/PIII. Podíly jednotlivých neshod týkajících se jakosti z hlediska chemických znaků v ČR v roce 2004

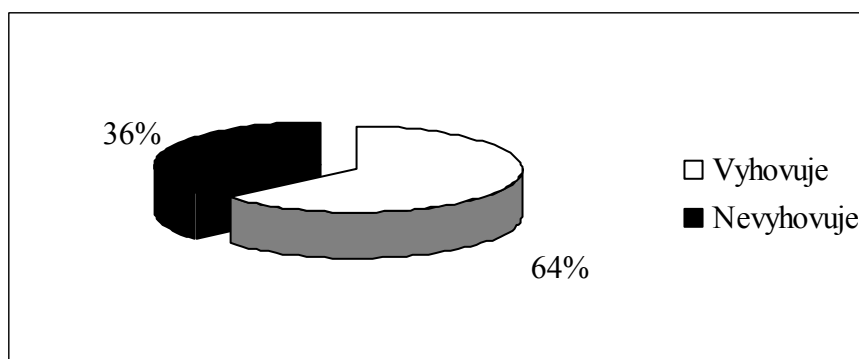
PŘÍLOHA P IV: PODÍLY KONTROL A NESHOD V BRNĚNSKÉM INSPEKTORÁTU SZPI V LETECH 2002 AŽ 2004



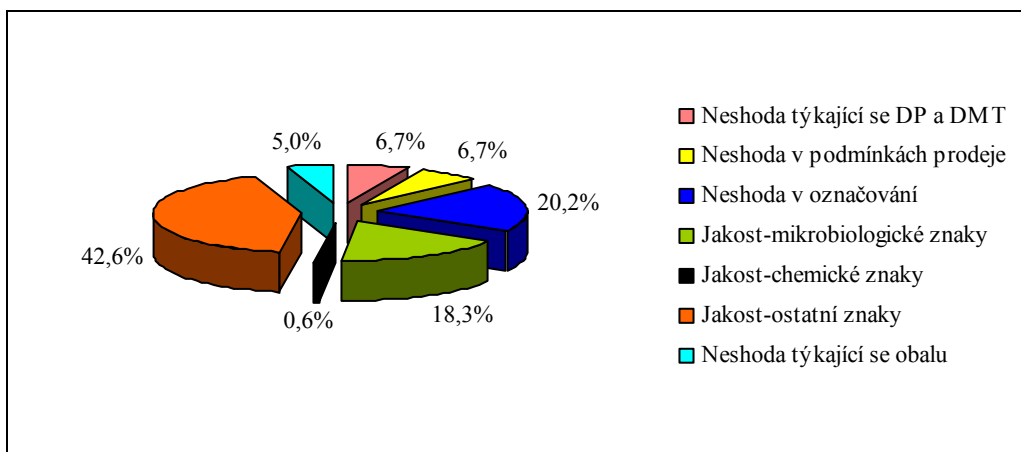
Obr. 1/PIV. Podíl vyhovujících a nevyhovujících kontrol v brněnském inspektorátu v roce 2002



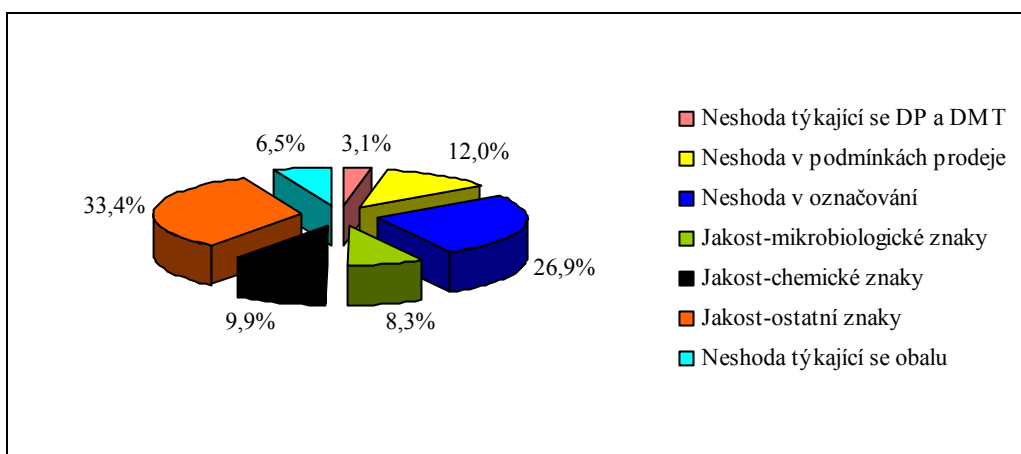
Obr. 2/PIV. Podíl vyhovujících a nevyhovujících kontrol v brněnském inspektorátu v roce 2003



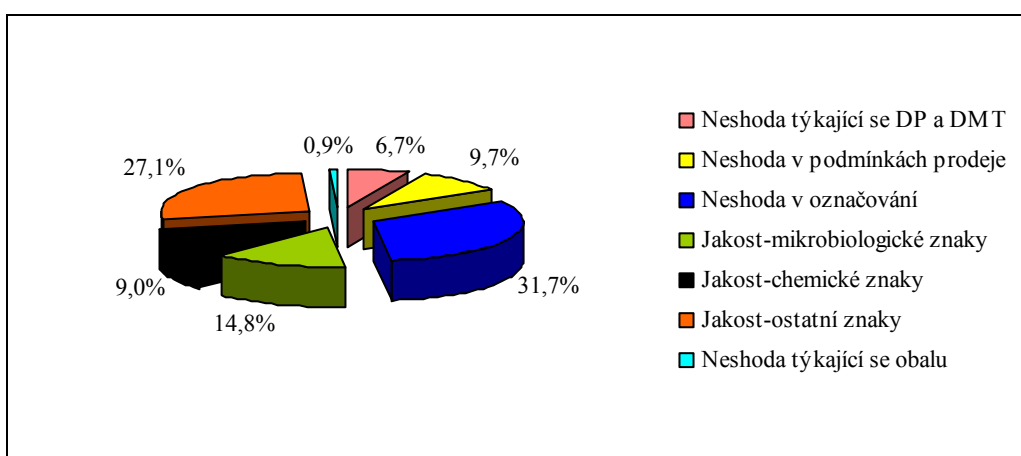
Obr. 3/PIV. Podíl vyhovujících a nevyhovujících kontrol v brněnském inspektorátu v roce 2004



Obr. 4/PIV. Podíly jednotlivých neshod v brněnském inspektorátu SZPI v roce 2002



Obr. 5/PIV. Podíly jednotlivých neshod v brněnském inspektorátu SZPI v roce 2003



Obr. 6/PIV. Podíly jednotlivých neshod v brněnském inspektorátu SZPI v roce 2004

PŘÍLOHA P V: PODÍLY KONTROL A NESHOD U OBCHODNÍCH ŘETĚZCŮ V LETECH 2002 AŽ 2004

*Tab. 1/PV. Podíly a počty vyhovujících a nevyhovujících kontrol
v jednotlivých řetězcích za rok 2002*

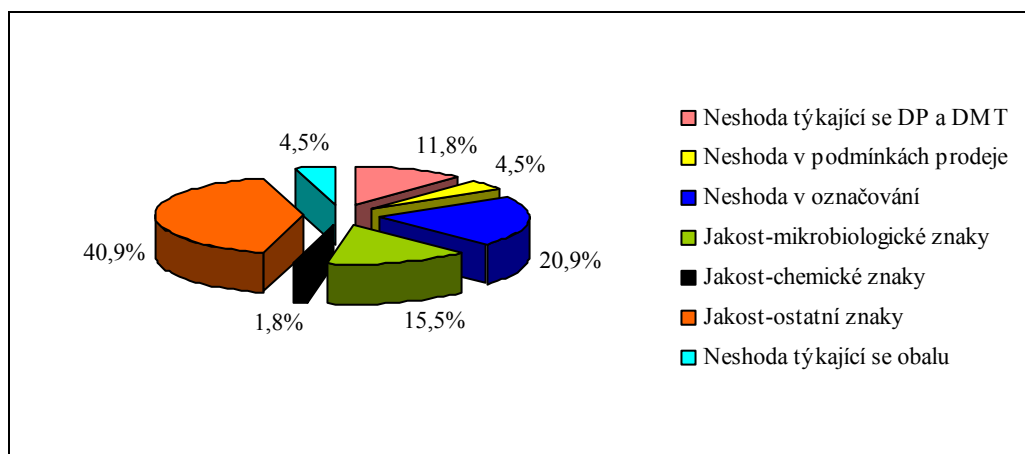
Řetězec	Vyhovuje	Vyhovuje [%]	Nevyhovuje	Nevyhovuje [%]	Celkem
A	646	82%	139	18%	785
B	653	66%	329	34%	982
C	1648	74%	584	26%	2232
D	470	71%	189	29%	659
E	446	77%	133	23%	579
F	787	73%	293	27%	1080
G	406	63%	237	37%	643
I	602	80%	150	20%	752
J	594	80%	152	20%	746
Celkem	6252	74%	2206	26%	8458

*Tab. 2/PV. Podíly a počty vyhovujících a nevyhovujících kontrol
v jednotlivých řetězcích za rok 2003*

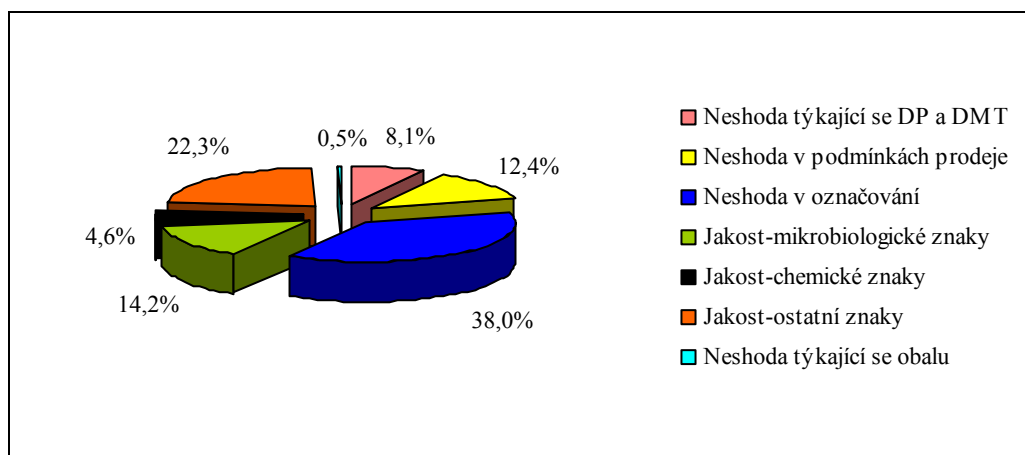
Řetězec	Vyhovuje	Vyhovuje [%]	Nevyhovuje	Nevyhovuje [%]	Celkem
A	531	56%	423	44%	954
B	495	53%	442	47%	937
C	1358	63%	808	37%	2166
D	330	63%	196	37%	526
E	483	56%	376	44%	859
F	567	50%	559	50%	1126
G	369	57%	279	43%	648
H	242	49%	250	51%	492
I	632	61%	396	39%	1028
J	661	57%	507	43%	1168
Celkem	5668	57%	4236	43%	9904

Tab. 3/PV. Podíly a počty vyhovujících a nevyhovujících kontrol v jednotlivých řetězcích za rok 2004

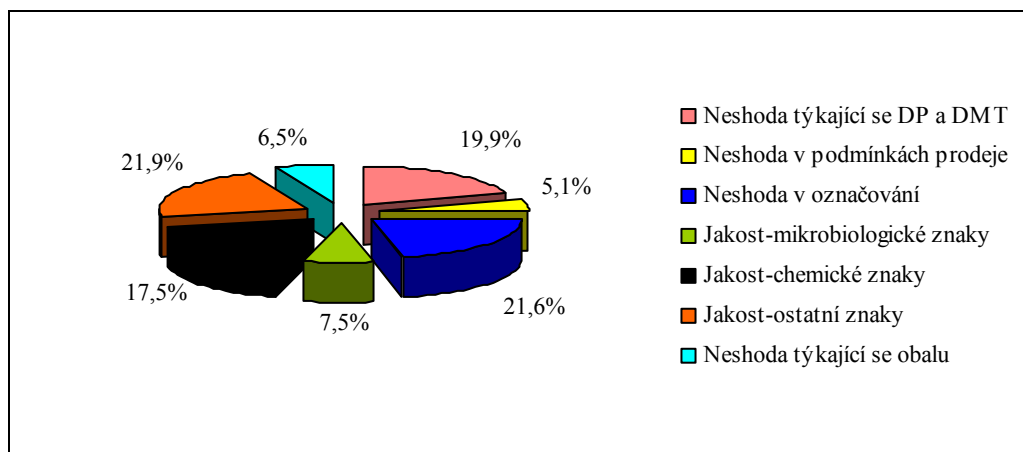
Řetězec	Vyhovuje	Vyhovuje [%]	Nevyhovuje	Nevyhovuje [%]	Celkem
A	540	64%	308	36%	848
B	700	68%	329	32%	1029
C	1740	58%	1250	42%	2990
D	512	73%	188	27%	700
E	508	56%	402	44%	910
F	698	61%	446	39%	1144
G	528	59%	364	41%	892
H	488	57%	364	43%	852
I	1227	85%	220	15%	1447
J	1007	56%	800	44%	1807
Celkem	7948	63%	4671	37%	12619



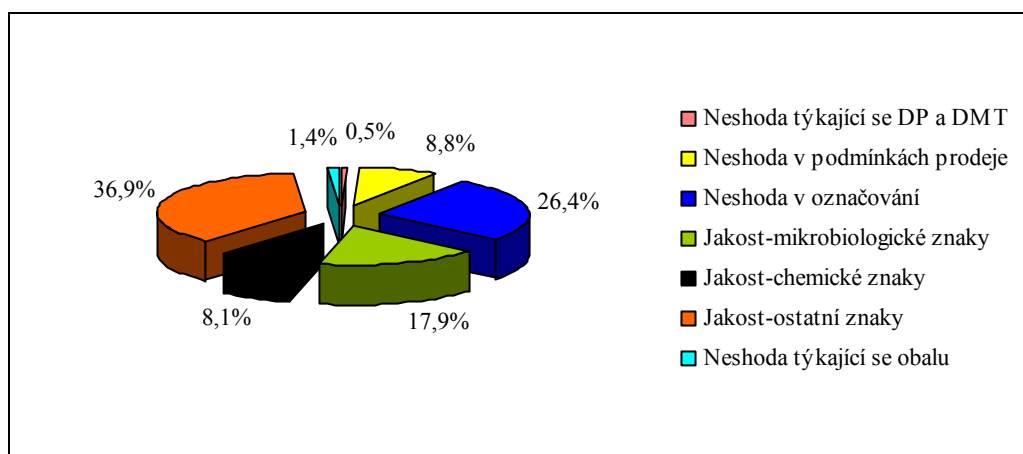
Obr. 1/PV. Podíly jednotlivých neshod v obchodním řetězci A v roce 2002



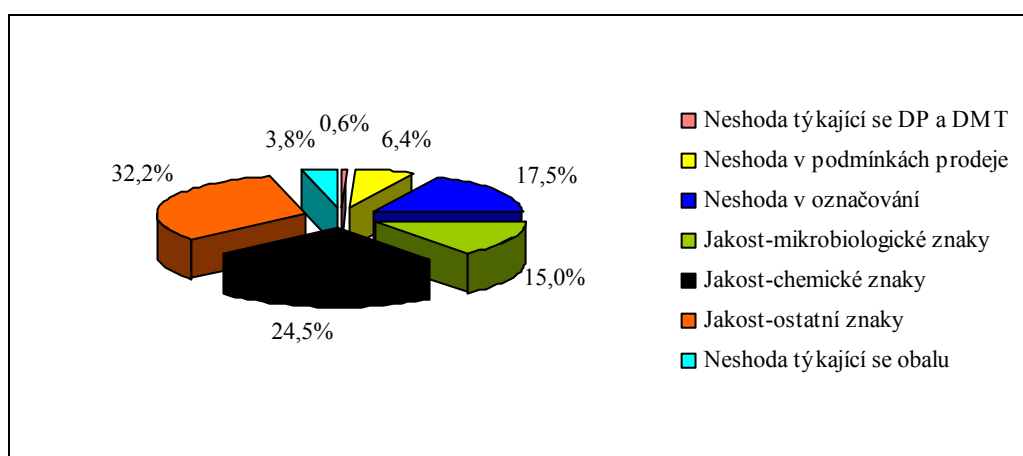
Obr. 2/PV. Podíly jednotlivých neshod v obchodním řetězci A v roce 2003



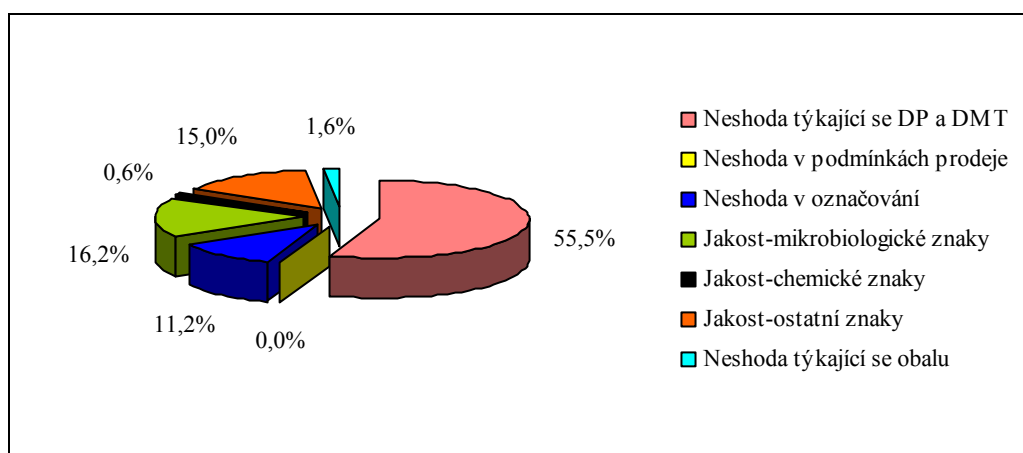
Obr. 3/PV. Podíly jednotlivých neshod v obchodním řetězci A v roce 2004



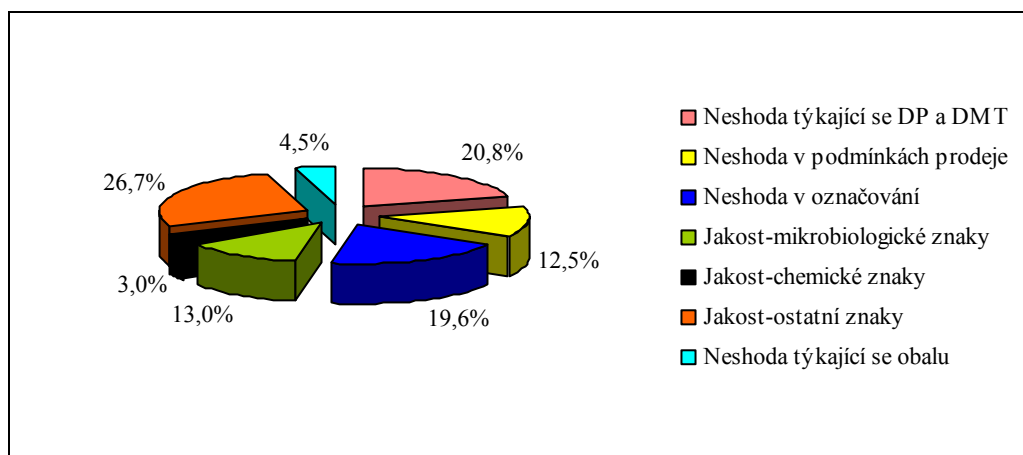
Obr. 4/PV. Podíly jednotlivých neshod v obchodním řetězci B v roce 2003



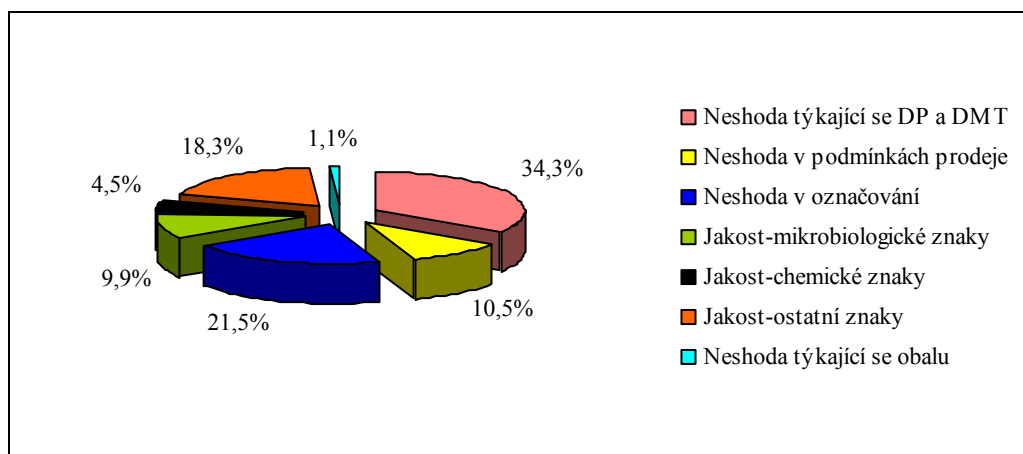
Obr. 5/PV. Podíly jednotlivých neshod v obchodním řetězci B v roce 2004



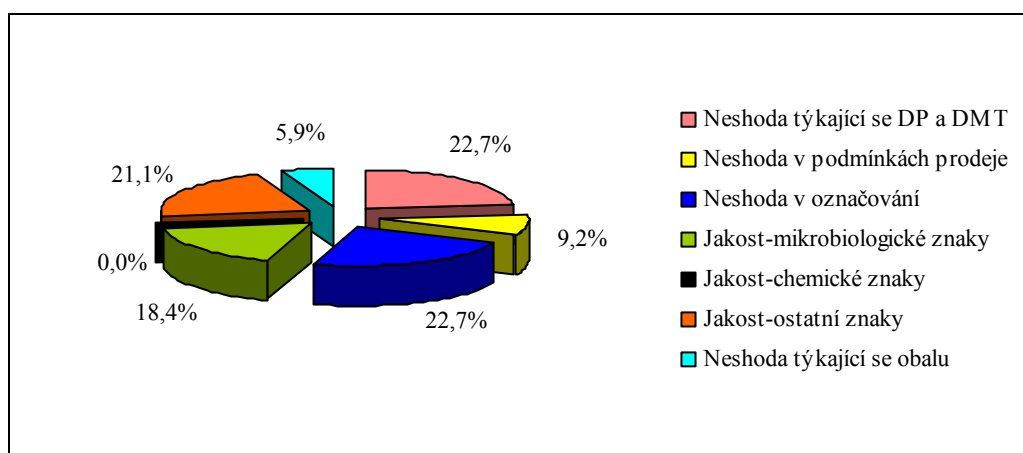
Obr. 6/PV. Podíly jednotlivých neshod v obchodním řetězci C v roce 2002



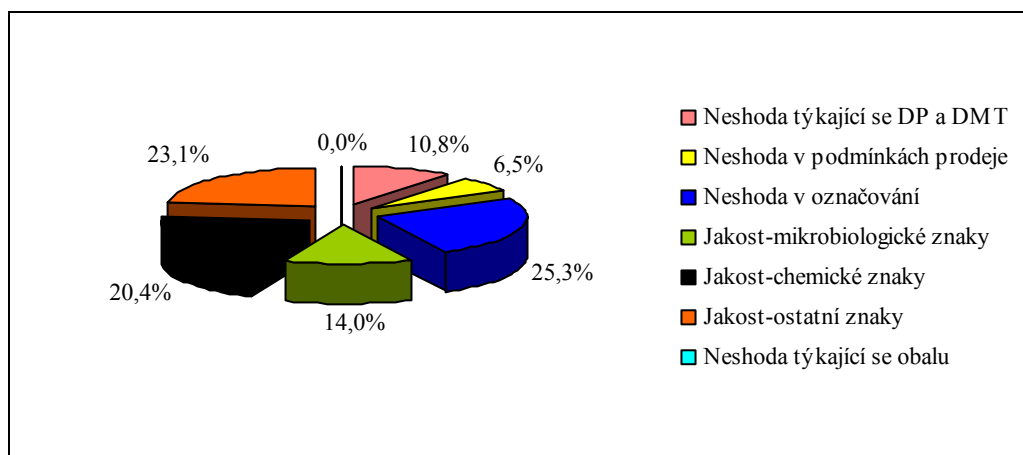
Obr. 7/PV. Podíly jednotlivých neshod v obchodním řetězci C v roce 2003



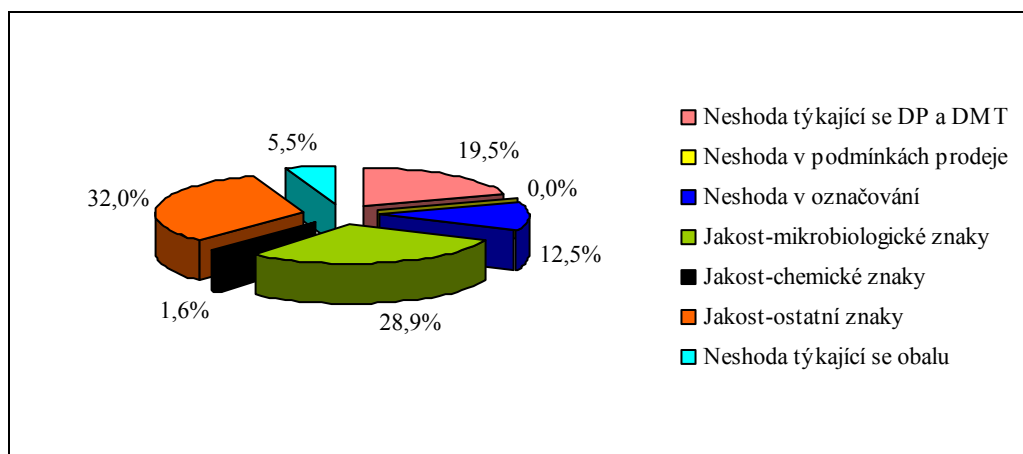
Obr. 8/PV. Podíly jednotlivých neshod v obchodním řetězci C v roce 2004



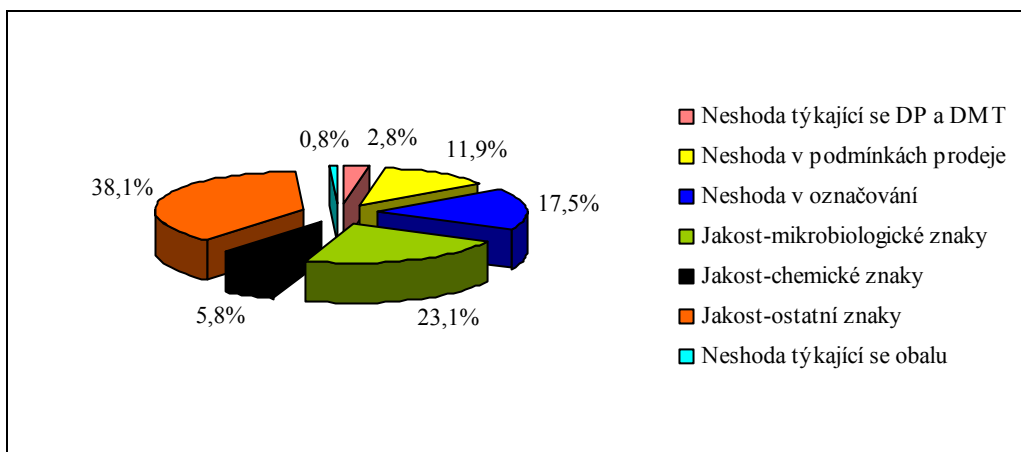
Obr. 9/PV. Podíly jednotlivých neshod v obchodním řetězci D v roce 2002



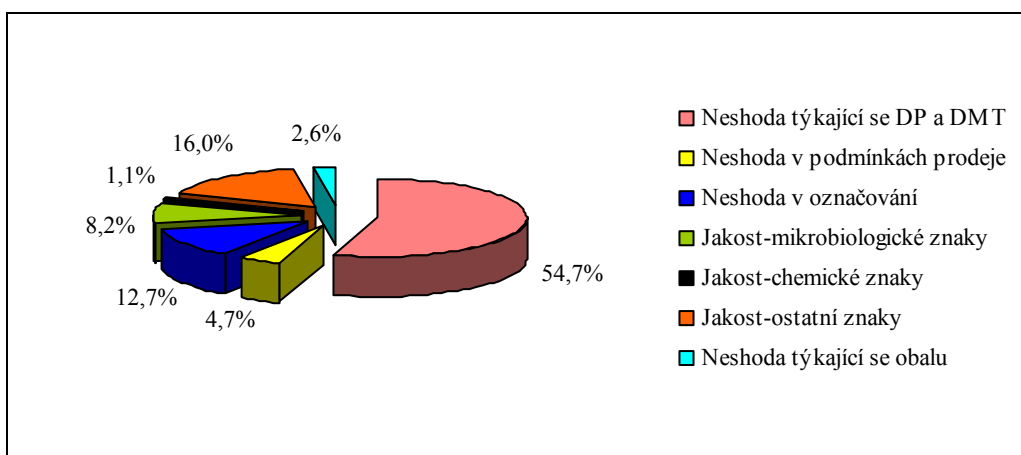
Obr. 10/PV. Podíly jednotlivých neshod v obchodním řetězci D v roce 2003



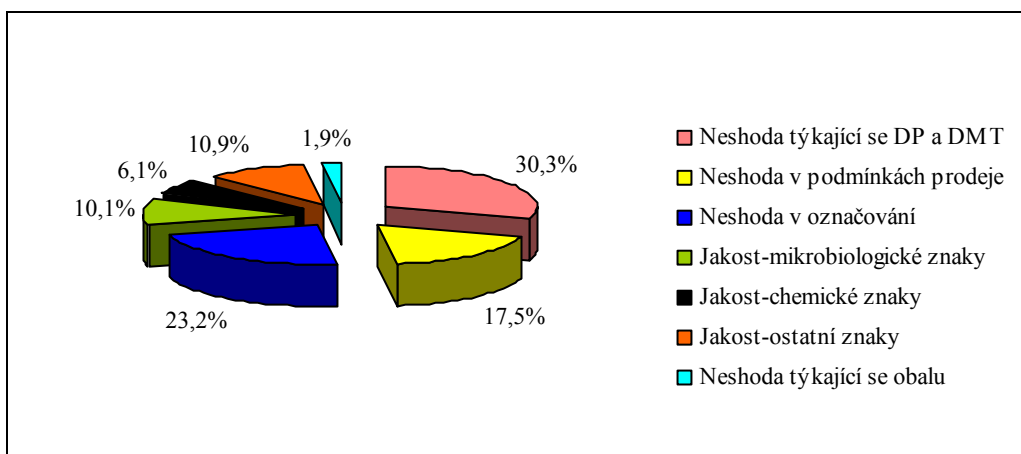
Obr. 11/PV. Podíly jednotlivých neshod v obchodním řetězci E v roce 2002



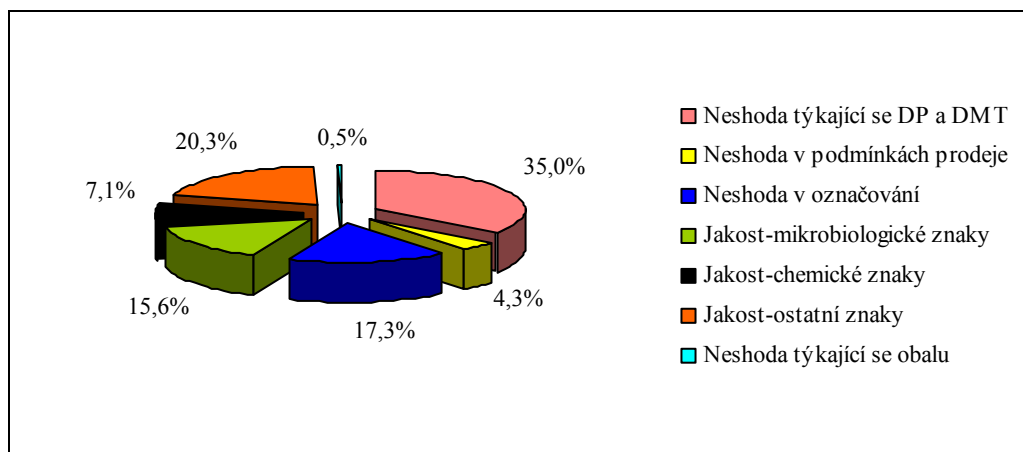
Obr. 12/PV. Podíly jednotlivých neshod v obchodním řetězci E v roce 2003



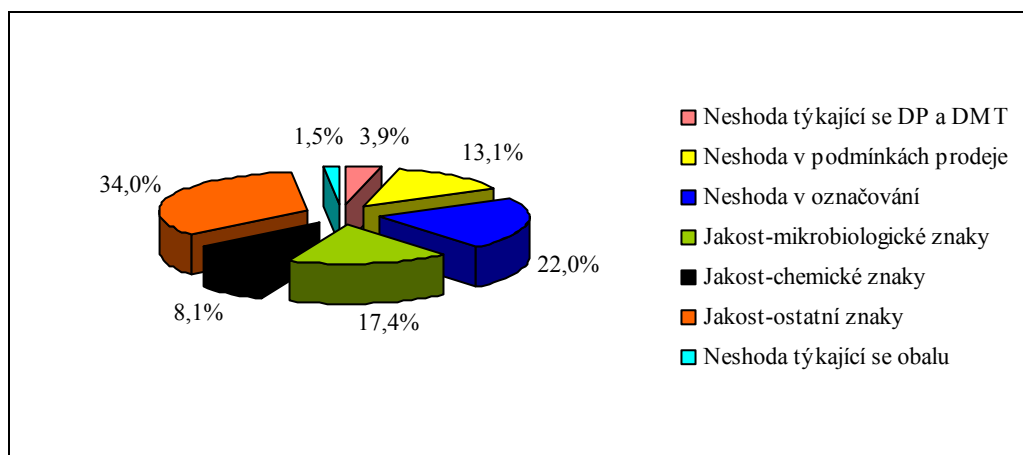
Obr. 13/PV. Podíly jednotlivých neshod v obchodním řetězci F v roce 2002



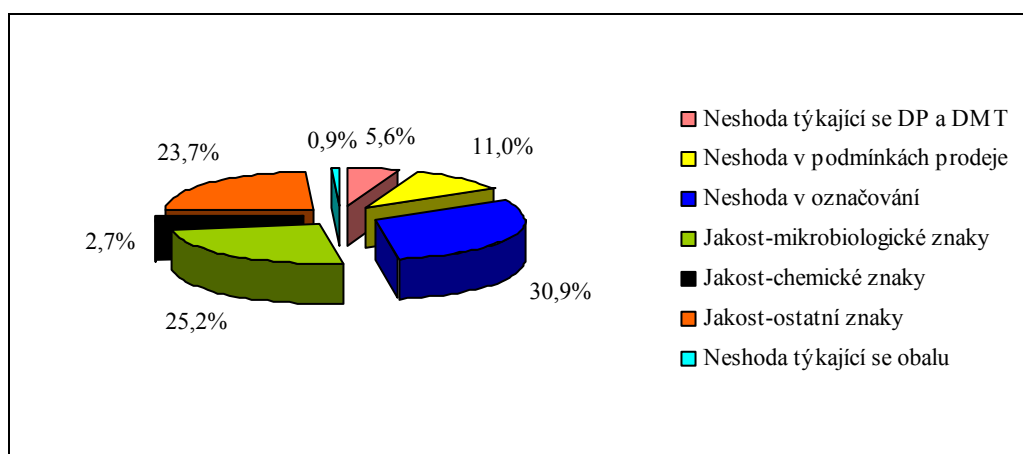
Obr. 14/PV. Podíly jednotlivých neshod v obchodním řetězci F v roce 2003



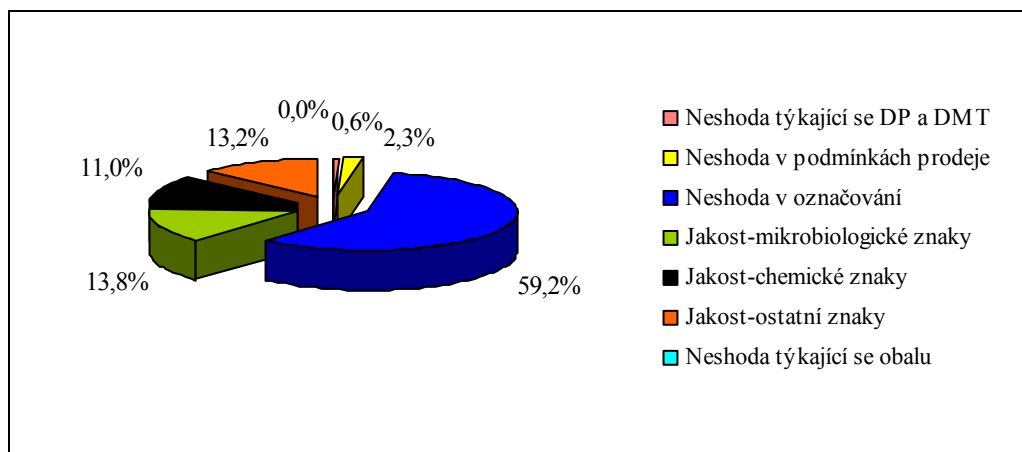
Obr. 15/PV. Podíly jednotlivých neshod v obchodním řetězci F v roce 2004



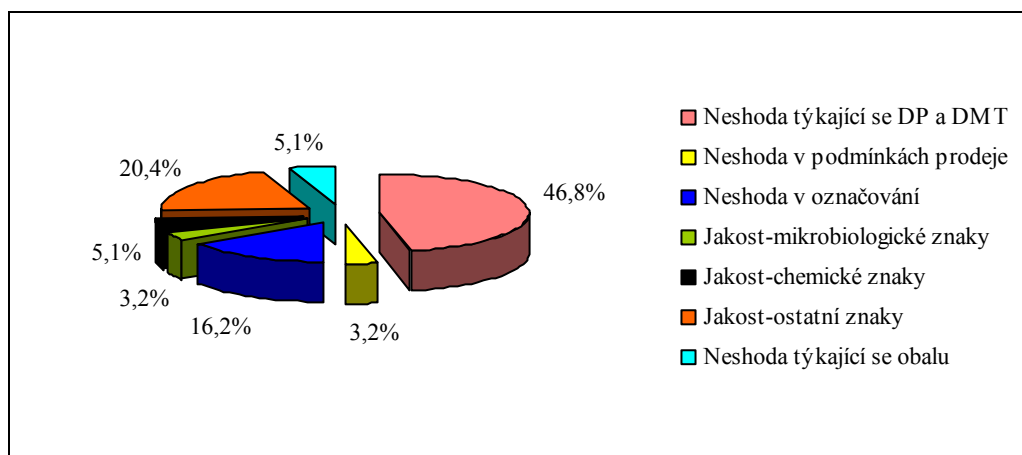
Obr. 16/PV. Podíly jednotlivých neshod v obchodním řetězci G v roce 2003



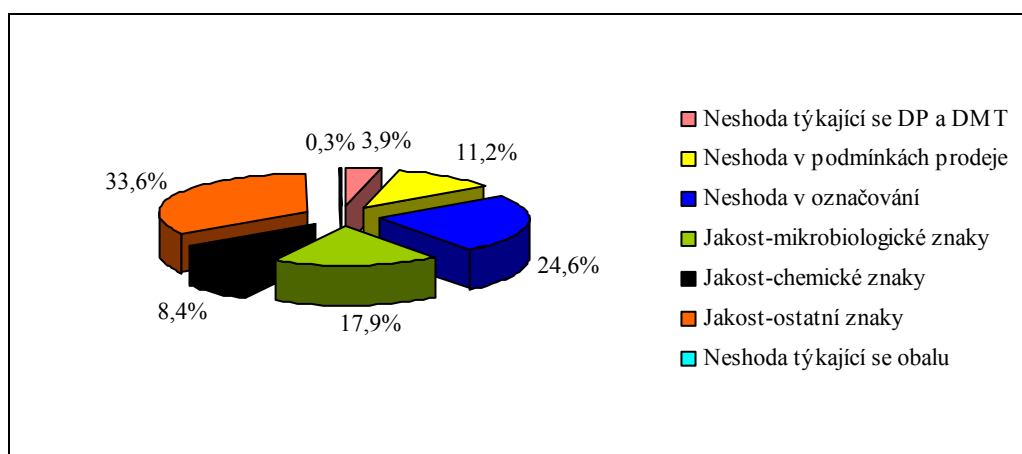
Obr. 17/PV. Podíly jednotlivých neshod v obchodním řetězci G v roce 2004



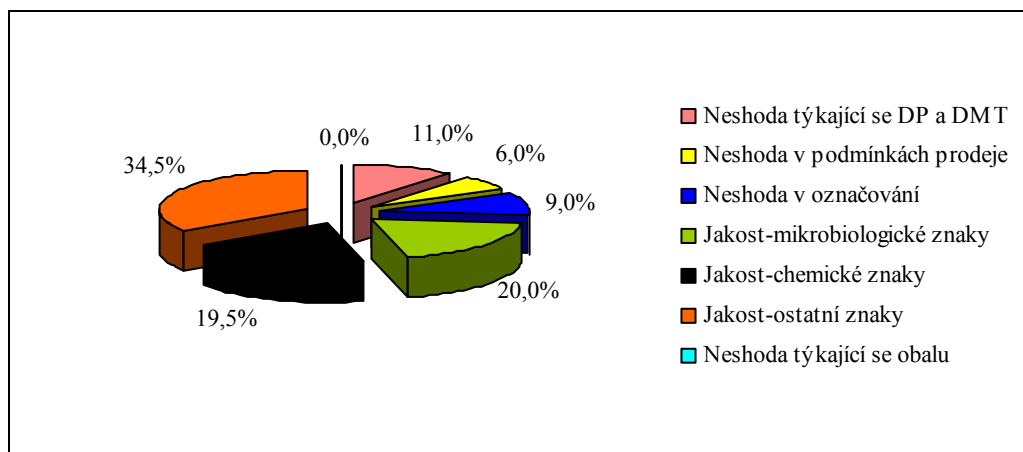
Obr. 18/PV. Podíly jednotlivých neshod v obchodním řetězci H v roce 2004



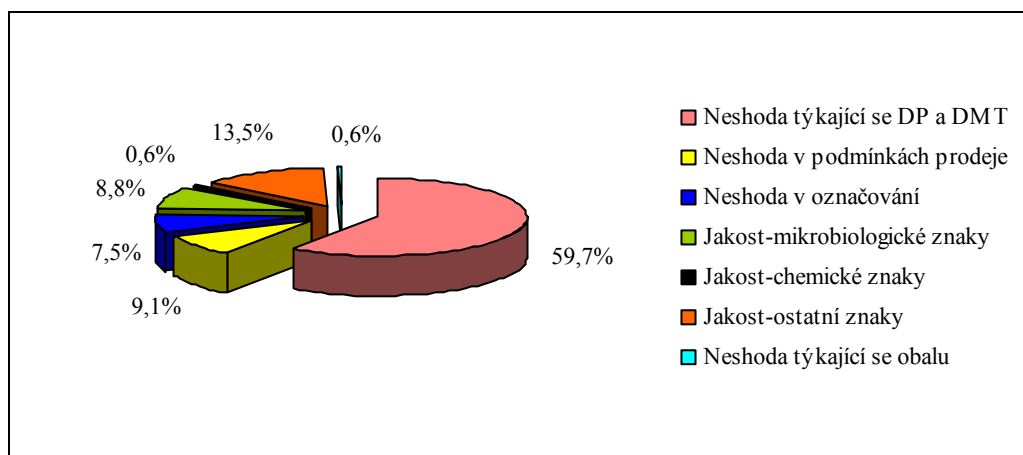
Obr. 19/PV. Podíly jednotlivých neshod v obchodním řetězci I v roce 2002



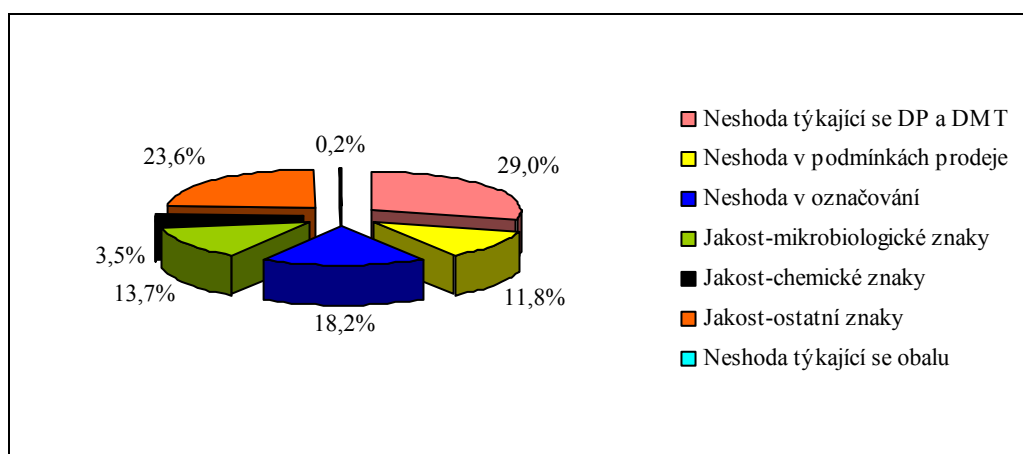
Obr. 20/PV. Podíly jednotlivých neshod v obchodním řetězci I v roce 2003



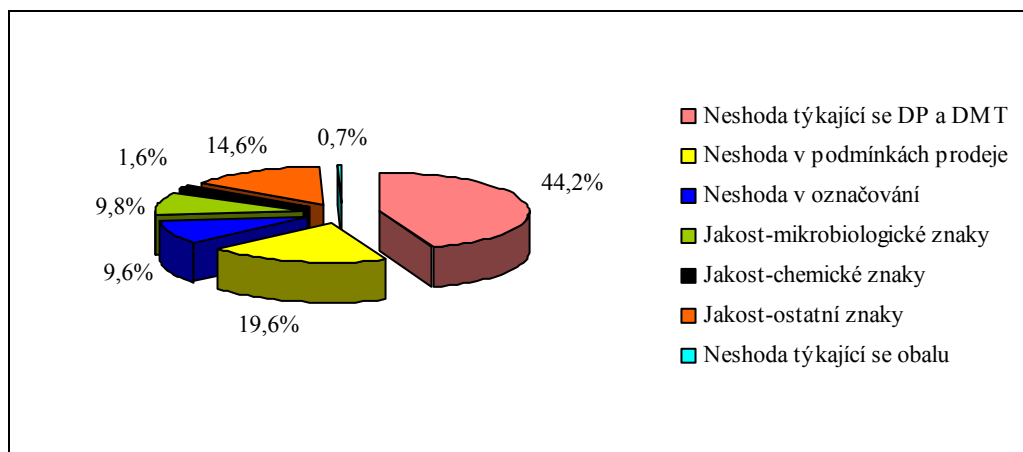
Obr. 21/PV. Podíly jednotlivých neshod v obchodním řetězci I v roce 2004



Obr. 22/PV. Podíly jednotlivých neshod v obchodním řetězci J v roce 2002



Obr. 23/PV. Podíly jednotlivých neshod v obchodním řetězci J v roce 2003



Obr. 24/PV. Podíly jednotlivých neshod v obchodním řetězci J v roce 2004

PŘÍLOHA P VI: DOTAZNÍK PRO SPOTŘEBITELE

Vážení respondenti,

v rámci činnosti Ústavu potravinářského inženýrství a chemie Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně je prováděn průzkum u spotřebitelů zaměřený na zmapování situace v oblasti ochrany spotřebitele na úseku potravin. Žádám Vás o vyplnění tohoto dotazníku. Sběr dat je anonymní a data nebudou komerčně využita.

Za odpovědné a pravdivé vyplnění dotazníku předem děkuji

Jana Minxová

1. Jste

- a) muž
- b) žena

2. Ve věku

- a) 14 – 20
- b) 21 – 30
- c) 31 – 50
- d) 51 – 60
- e) 61 a více

3. Jaké je vaše současné zaměstnání?

- a) studující
- b) dělnická profese
- c) administrativa
- d) pedagogický pracovník
- e) pracovník ve zdravotnictví
- f) manažer
- g) důchodce
- h) ostatní. Jaká?.....

4. Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- a) základní
- b) středoškolské bez maturity
- c) středoškolské s maturitou
- d) vyšší odborné
- e) vysokoškolské - bakalářské
- f) vysokoškolské – magisterské (inženýrské)
- g) vysokoškolské – doktorské

5. Bydlíte

- a) na vesnici (do 1000 obyvatel)
- b) v malém městě (1000 – 5000 obyvatel)
- c) ve středním městě (5000 – 50 000 obyvatel)
- d) ve větším městě (50 000 – 100 000 obyvatel)
- e) ve velkém městě (nad 100 000 obyvatel)

6. Znáte obecně platnou legislativu pro prodej potravin?

a) ano

Kterou?.....

.....

b) ne

7. Znáte jako spotřebitel svá práva při nákupu potravin?

a) ano

b) ne, ale vím, že legislativa tato práva stanovuje

c) o existenci těchto práv vůbec nevím

8. Víte, u kterých státních institucí můžete podat stížnost na nedodržování zákona v oblasti ochrany spotřebitele?

a) ano

Které?.....

.....

b) ne

9. Víte, které státní či nestátní instituce vám mohou jako spotřebiteli podat informace v případě vašich problémů?

a) ano

Které?.....

.....

b) ne

10. Seřad'te kritéria tak, jak je upřednostňujete při nákupu potravin (přiřad'te pořadí 1 až 7; 1 = nejdůležitější, 7 = nejméně důležité, dvě kritéria by neměla mít stejné číslo)

☐ cena

☐ kvalita

☐ reklama

☐ zkušenost s výrobkem

☐ složení výrobku

☐ datum použitelnosti / minimální trvanlivosti

☐ ostatní.

Jaké?.....

11. Znáte rozdíl mezi datem použitelnosti a datem minimální trvanlivosti?

a) ano Jaký?.....

.....

b) ne

12. Koupil(a) jste si někdy v potravinářské prodejně výrobek s prošlým datem použitelnosti?
(výrobek byl nabízen po datu, které bylo uvedeno za slovy: Spotřebujte do:)

- a) ano
- b) ne, ale v prodejně jsem se setkal(a) s prošlým výrobkem
- c) ne, ale v prodejně jsem se setkal(a) s výrobkem, kde datum použitelnosti nebylo vyznačeno vůbec
- d) nevím, doby použitelnosti si nevšímám

13. Zákon povoluje, že výrobky s prošlým datem minimální trvanlivosti (text na obalu výrobku zní: minimální trvanlivost do:) mohou být prodávány, pokud jsou zřetelně označeny a odděleně umístěny.

Koupil(a) jste, nebo koupil(a) byste takovýto výrobek?

- a) ano. Proč?
- b) ne. Proč?

14. Uplatňoval(a) jste již někdy reklamaci v potravinářské prodejně na vadný výrobek?

- a) ano -
 - aa) reklamace byla přijata
 - bb) reklamace byla zamítnuta
 - cc) reklamace v současnosti probíhá
- b) žádný z potravinářských výrobků, které jsem si koupil(a) nebyl vadný
- c) měl(a) jsem vadný potravinářský výrobek, ale nereklamoval(a) jsem ho.
Proč?

15. Setkal(a) jste se s potravinami bez označení ceny?

- a) ano –
 - aa) často
 - bb) občas
 - cc) zřídka
- b) ne, nikdy jsem se s potravinami bez uvedení ceny nesetkal(a)

16. Setkal(a) jste se během posledního roku s potravinami bez označení ceny?

- a) ano –
 - aa) často
 - bb) občas
 - cc) zřídka
- b) ne, nikdy jsem se s potravinami bez uvedení ceny nesetkal(a)

17. Jste spokojen(a) s velikostí cenovek v potravinářských prodejnách?

- a) ano, jejich velikost mi zcela vyhovuje
- b) ne, cenovky jsou příliš malé
- c) ne, cenovky jsou příliš velké
- d) nevím, nikdy jsem nad tím nepřemýšlel(a)

18. Jak jste obecně spokojen(a) s pořádkem a čistotou v potravinářských prodejnách?

- a) výborně
- b) uspokojivě
- c) neuspokojivě

19. Jak se vám obecně jeví dodržování hygieny při manipulaci s potravinami v obsluhovaných úsecích potravinářských prodejen?

- a) výborné
- b) uspokojivé
- c) neuspokojivé

20. Jak jste obecně spokojen(a) s čistotou pracovního oblečení obslužného personálu?

- a) výborně
- b) uspokojivě
- c) neuspokojivě

21. Setkáváte se při nákupu potravin v potravinářských prodejnách se škůdci (hmyz, hlodavci a jiné)?

- a) ano – aa) často
bb) občas
cc) zřídka

pokud ano, tak které škůdce a u jakých potravin?

.....

- b) ne, nikdy jsem se se škůdci v potravinářské prodejně nesetkal(a)

22. Míváte k dispozici při nákupu nebalených potravin (pečivo, ovoce, zelenina) obalové materiály?

- a) ano, vždy
- b) téměř vždy
- c) občas
- d) téměř nikdy
- e) nikdy

23. Používáte podávací náčiní při nákupu potravin (např. běžné pečivo), máte-li je k dispozici?

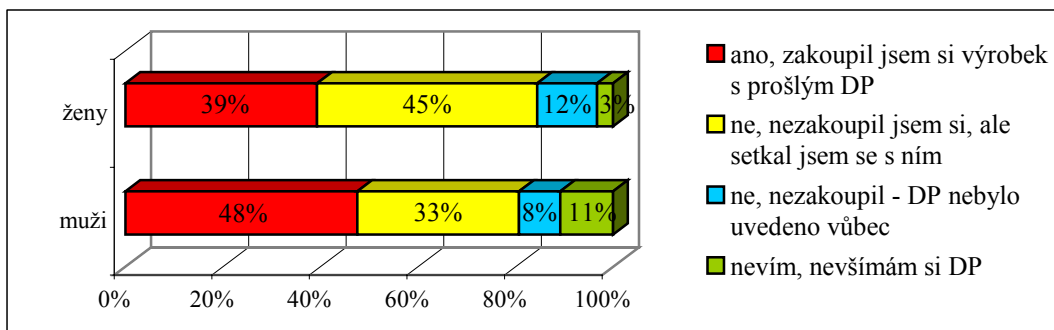
- a) ano, vždy
- b) téměř vždy
- c) občas
- d) téměř nikdy
- e) nikdy

24. Setkáváte se s prodejnami, ve kterých jste zakoupili výrobek ve vratném zálohovaném obalu a prodávající Vám jej při vracení odmítl vykoupit?

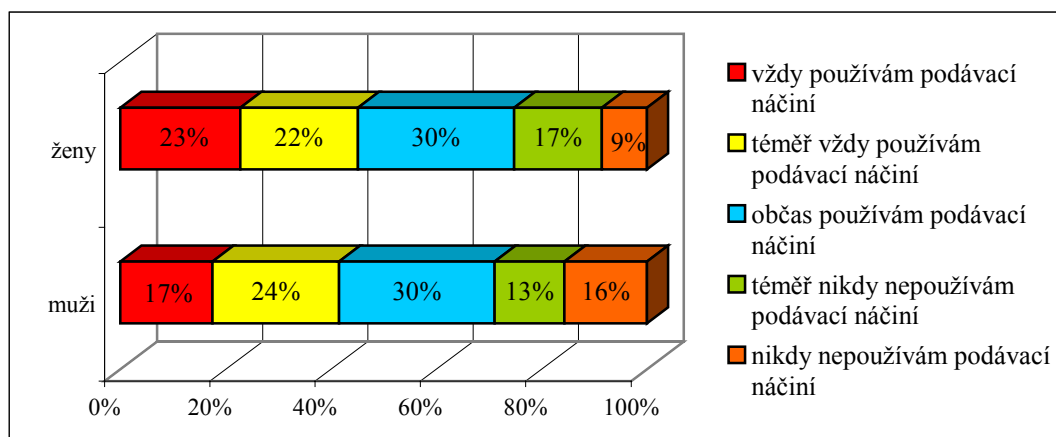
- a) ano – aa) často
bb) občas
cc) zřídka

- b) ne, nikdy jsem se s tímto případem nesetkal(a)

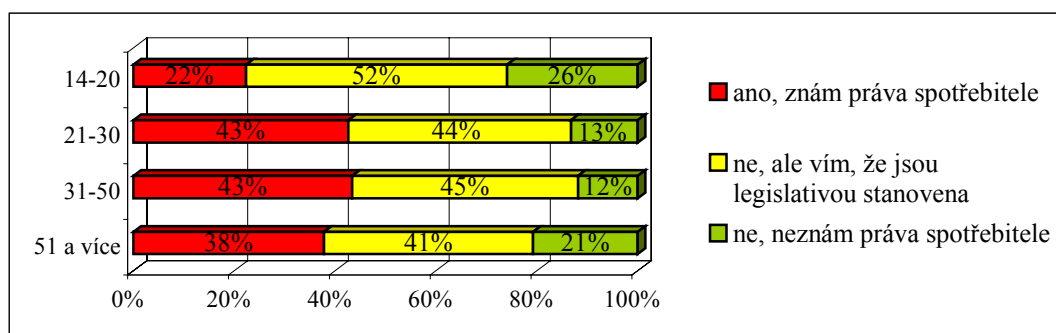
PŘÍLOHA P VII: VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKOVÉHO PRŮZKUMU PRO SPOTŘEBITELE



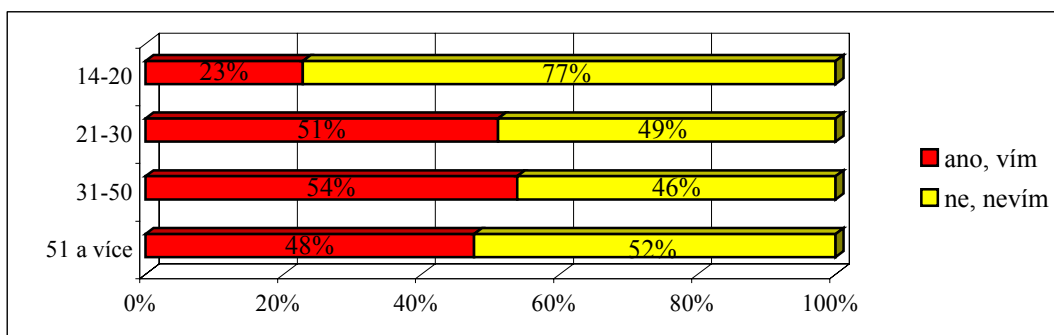
Obr. 1/PVII. Zjištěné podíly respondentů týkající se zakoupení si výrobku s proším datem použitelnosti, popř. všimání si tohoto údaje – dělení podle pohlaví



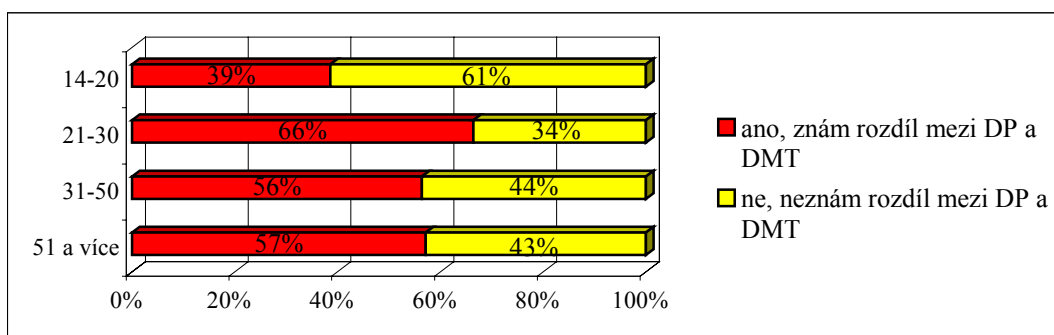
Obr. 2/PVII. Zjištěné podíly respondentů týkajících se používání podávacího náčiní, mají-li jej k dispozici v potravinářských prodejnách – dělení podle pohlaví



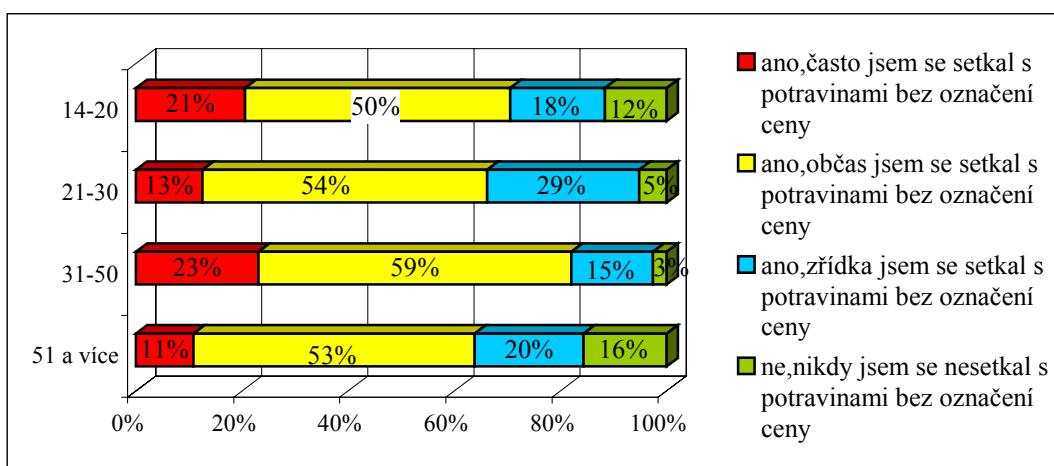
Obr. 3/PVII. Zjištěné podíly respondentů týkajících se znalosti práv spotřebitele - dělení podle věku respondentů



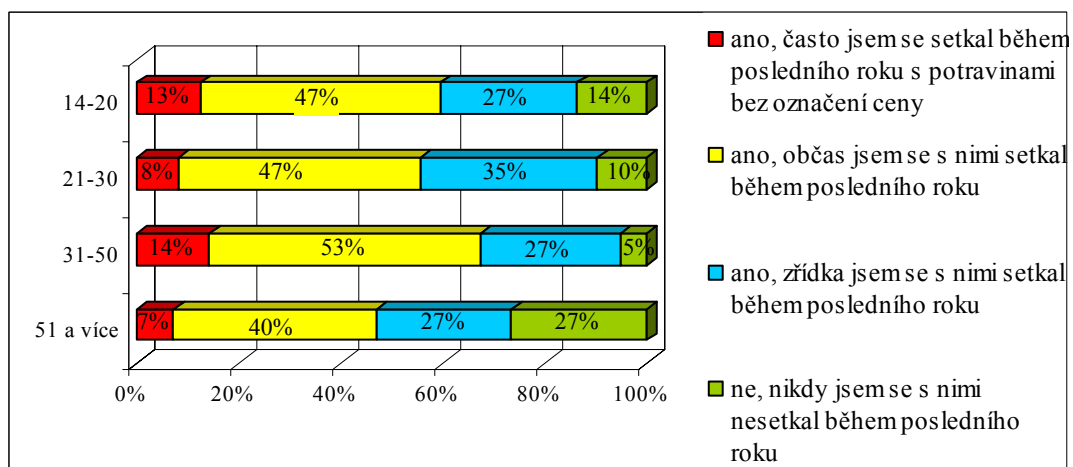
Obr. 4/PVII. Zjištěné podíly respondentů týkajících se znalosti státních institucí, u kterých by mohli podat stížnost na nedodržování zákona v oblasti ochrany spotřebitele – dělení podle věku respondentů



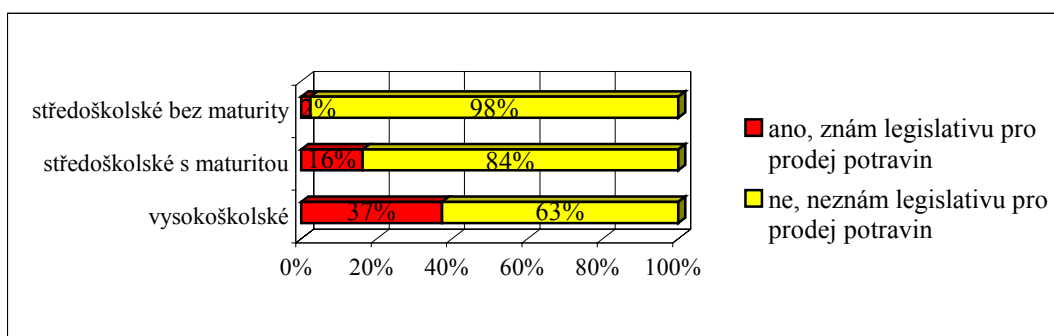
Obr. 5/PVII. Zjištěné podíly respondentů týkajících se znalosti rozdílu mezi datem použitelnosti a datem minimální trvanlivosti – dělení podle věku respondentů



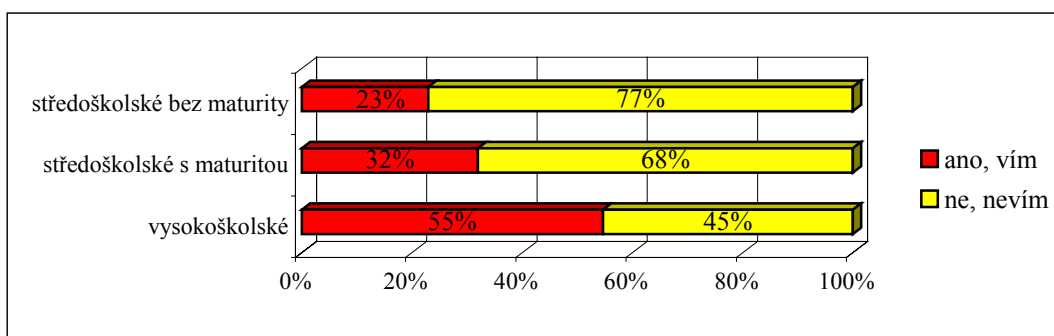
Obr. 6/PVII. Zjištěné podíly respondentů týkajících se setkání se s potravinami bez označení ceny – dělení podle věku respondentů



Obr. 7/PVII. Zjištěné podíly respondentů týkajících se setkání během posledního roku s potravinami bez označení ceny – dělení podle věku respondentů



Obr. 8/PVII. Zjištěné podíly respondentů týkajících se znalosti legislativy pro prodej potravin - dělení podle vzdělání respondentů



Obr. 9/PVII. Zjištěné podíly respondentů týkajících se znalosti státních a nestátních institucí, které by mohli spotřebitelé podat informace v případě problémů – dělení podle vzdělání respondentů