



SDRUŽENÍ ČESKÝCH  
SPOTŘEBITELŮ, O.S.  
CZECH CONSUMER  
ASSOCIATION  
www.konzument.cz



NÁRODNÍ  
POLITIKA  
KVALITY

## Odborná sekce Rady kvality České republiky - Kvalita v ochraně spotřebitele

### ZA BEZPEČNOU SLUŽBOU

(Bezpečnou službu nabízíme i užíváme: jak na to?)

Tento dokument byl připraven za účelem zjednodušené interpretace problému diskutovaného zástupci zainteresovaných stran ze státní správy, dozoru nad trhem, podnikatelských asociací, spotřebitelů a dalších.

Cílem dokumentu je podpořit kroky k legislativnímu řešení obecně bezpečné služby.



### Jsou služby spolehlivě bezpečné?

- Každá služba může přinášet své riziko pro uživatele služby. Některé služby jsou rizikovější již ze své vlastní podstaty – např. služby související s „adrenalinovými zážitky“. Naopak asi neočekáváme riziko v souvislosti s návštěvou knihovny. Máme však „záruku“, že regály s ‚kvanty‘ knih splňují bezpečnostní zátěžová kritéria? Normě nevyhovující kluzké dlaždice v hotelovém bazénu mohou způsobit nepříjemné poranění, které v ubytovacím zařízení nepředpokládáme. Některé služby využíváme se svými dětmi, či výhradně pro své děti – dětská hřiště, sportoviště, zábavní zařízení. Ta přitom často vykazují taková rizika, že dochází i k vážným dětským úrazům. Atd.
- Některé z uvedených příkladů služeb mají v legislativě určité zakotvení, nicméně obecně není bezpečná a tedy ani nebezpečná služba v zákoně definována.
- Za případné úrazy a jiné újmy způsobené při poskytnuté službě je zodpovědný její poskytovatel, popř. provozovatel zařízení. Z důvodu neexistence obecné legislativy pro bezpečnou službu je ale jeho situace právně nejistá a poskytovatelé služeb obtížně vytvářejí či aplikují nástroje, aby preventivně předcházeli poskytnutí nebezpečné služby ze své strany.
- Tento leták má za cíl vymezit některé aspekty související s poskytováním služby tak, aby poskytovatel zohlednil obecné zásady bezpečné služby. Tyto aspekty by pak měly být i východiskem pro definování bezpečné a nebezpečné služby v národní legislativě.
- Žádná regulace služeb a ani její „optimální“ uplatňování a vymáhání nemůže zajistit 100% bezpečnost při využívání služeb. Jednotný rámec ale zvýší právní jistoty, funkci trhu služeb i bezpečnost spotřebitelů.

## Aspekty při posouzení rizika služby

- Úroveň bezpečnosti jednotlivých výrobků a vybavení používaných pro poskytovanou službu a s nimiž, přichází uživatel do přímého kontaktu.

Například se jedná o herní prvky a dopadové plochy dětského hřiště.
  - Úroveň bezpečnosti provozovaného zařízení jako celku.

Jedná se tedy o posouzení nebezpečnosti dalších souvisejících prvků prostředí, v němž je služba poskytována, či vzájemný vztah jednotlivých výrobků, prvků a vybavení používaných pro poskytovanou službu. V případě dětského hřiště se například posuzuje bezpečnost plotů, rostlin na hřišti, městského mobiliáře a vzájemného vztahu herních prvků. Posledním se rozumí, že například houpačka a skluzavka jsou samy o sobě bezpečné, ale instalovány jsou tak, že se děti mohou srazit.

Úroveň bezpečnosti provozovaného zařízení může být posilována různými formami nezávislého posouzení třetí stranou.
  - Kvalifikace poskytovatele služby a personálu.

Pro většinu služeb nejsou právně stanoveny specifické podmínky pro kvalifikaci poskytovatele služby a jeho personálu (nejedná se o vázané činnosti dle živnostenského zákoníku).

To samozřejmě vůbec nevylučuje zodpovědnost poskytovatele služby, že jeho personál má být kvalifikovaný na zajištění poskytování bezpečné služby.

Poskytovatel služby by měl mít stanoveny vnitřní mechanismy doplňování a ověřování kvalifikace.

Důležité je stanovení transparentních osobních zodpovědností za bezpečnost provozu a poskytovaných služeb.
  - Formy obchodního nabízení služby.

Tento princip zahrnuje také dostupnost a kvalitu informací ohledně bezpečnostních aspektů poskytované služby. Zde se např. rozumí i znalost a dodržení pokynů výrobců zařízení ze strany spotřebitele; anebo existence a dodržení pokynů poskytovatele služby pro uživatele služby v konkrétní konstelaci místa poskytování, apod.
  - Způsob, jakým je služba poskytovatelem prováděna, provozována.

Jedná se např. o vymezení chování personálu (formou provozního řádu), uživatelů služby (formou návštěvního řádu), aj. aj.
  - Kategorie spotřebitelů, kteří jsou vystaveni riziku při používání služby.

Zvláštním ohled se bere na děti, starší osoby a jiné zvláště zranitelné osoby, se zřetelem na jejich schopnosti a předvídatelné chování.
  - Dostupnost krizových postupů a vybavení pro případ nehody, úrazu.

Uživatelé služby musí být řádně instruováni jak se v předvídatelných případech nebezpečí a nehod chovat.
  - Zařazení do jedné ze tří kategorií služby z hlediska vztahu výrobku a služby
    - o služby, při kterých spotřebitelé aktivně používají výrobky, jejichž prostřednictvím je služba poskytována (například zařízení solárií, u kterých si spotřebitel sám zařízení spouští a vypíná, případně u kterého si sám reguluje intenzitu);
    - o služby, při kterých jsou výrobky, jejichž prostřednictvím je služba poskytována, používány (ve fyzickém smyslu provozování) pouze poskytovatelem služby (například zařízení solárií, u kterých veškeré funkce zařízení ovládá pouze obsluha);
    - o služby, jejichž poskytování není přímo závislé na používaných výrobcích (například kontrola komínového tělesa).
- Podle zařazení do těchto kategorií se specificky přistupuje k míře odpovědnosti a k vyhodnocení rizik v daných službách.

## Je bezpečnost služby předmětem veřejného práva?

- Tato otázka je zásadní: Může dnes ČOI či jiný dozorový orgán účinně kontrolovat bezpečnost služeb, tedy konat preventivně? Či je „věc“ ponechána až na řešení soukromoprávních sporů mezi poskytovatelem služby a spotřebitelem, který došel újmy, případně na vyvození trestněprávní odpovědnosti? Bohužel, b) je většinou „správně“.
- V českém právním řádu v současnosti nejsou pojmy „bezpečná a nebezpečná služba“, na rozdíl od pojmů „bezpečný a nebezpečný výrobek“, nijak definovány.
- ČOI tak sice v rámci svých zákonných pravomocí nachází jisté možnosti pro kontrolní zásahy v závislosti na charakteru služeb, jak jsou klasifikovány výše, vždy však jen v omezeném rozsahu. Toto je podrobněji analyzováno v pracovních dokumentech, které jsou k dispozici u autorů.
- Příklady výskytu nebezpečných služeb:
  - Solária, kominické služby, služby zařízení pro zábavu a sport (dětská hřiště a sportoviště, „atrakce“ v lunaparcích), nebezpečné a „adrenalinové“ sporty a aktivity, půjčovny speciálních potřeb a zařízení (př.: čtyřkolky), služby výživových poradců, služby kosmetické, kadeřnické apod. – salony krásy, veřejná doprava, hotelové aj. ubytovací služby, další služby turizmu, aj.
  - Samozřejmě, též nemocniční, zdravotnické aj. podobné služby, které ale nejsou v dané aktivitě předmětem našeho zájmu a zasluhují samostatného řešení.

## Návrh pro legislativní úpravu definic bezpečné služby

- Návrh vychází z řady konzultací a jednání mezi zainteresovanými stranami. Návrh:
  - 1. Nabízená služba musí být bezpečná ve smyslu definice uvedené v bodě 3.
  - 2. „Služba“ – jakákoliv podnikatelská činnost, která je určena k nabídce spotřebiteli, s výjimkou činností uvedených v bodě 6.
  - 3. „Bezpečná služba“ je každá služba, která v době poskytnutí či následně po dobu zákonem stanovených či rozumně předvídatelných podmínek užití jejích výsledků, při dodržení podmínek stanovených prodávajícím (dodavatelem) služby či obvyklých podmínek užití,
    - o nepředstavuje pro spotřebitele žádné riziko nebo
    - o představuje pouze minimální riziko spojené s jejím použitím a považované za přijatelné a odpovídající vysoké úrovni bezpečnosti a ochrany zdraví osob, a to zejména s přihlédnutím k těmto aspektům (pozn.: *s různou vahou a rozsahem* v konkrétní situaci):
      - i. Úroveň bezpečnosti provozovaného zařízení jako celku i jednotlivých prvků a vybavení používaných pro poskytovanou službu;
      - ii. Kvalifikace poskytovatele služby a personálu;
      - iii. Formy obchodního nabízení služby, dostupnost a kvalita informací ohledně bezpečnostních aspektů služby poskytovaných spotřebiteli – uživateli služby;
      - iv. Způsob, jakým je služba poskytovatelem prováděna, provozována;
      - v. Kategorie spotřebitelů, kteří jsou vystaveni riziku při používání služby, se zvláštním ohledem na děti, starší osoby a jiné zvláště

zranitelné osoby, se zřetelem na jejich schopnosti a předvídatelné chování;

- vi. Dostupnost krizových postupů a vybavení pro případ nehody, úrazu;

Možnost dosáhnout vyšší úrovně bezpečnosti nebo dostupnost jiné služby, která představují nižší stupeň rizika, není důvodem k tomu, aby byla služba považována za „nebezpečnou“;

4. „Nebezpečná služba“ každá služba, která nevyhovuje definici „bezpečné služby“ uvedené výše.
5. Presumpce shody a posouzení třetí stranou

*V této etapě rozpracované návrhy neřeší všechny náležitosti případné legislativní úpravy; zejména neupravují detailně možnosti prokazování shody s požadavky na obecně bezpečnou službu; jeví se však jako logické, že to bude obdobné jako*

*u výrobků s tím, že pro služby zde dosud neexistuje institut evropské normy vyhlášené v Úředním věstníku EU.) Služba bude považována za bezpečnou, je-li ve shodě s požadavky normy určené (dle zák. č. 22/1997 Sb.), vyhlášené ve Věstníku ÚNMZ. Při posuzování shody s tím i souvisí úloha třetích stran akreditovaných ve smyslu nařízení EU 765/2008/ES.*

6. Z působnosti tohoto aktu se vylučují následující služby:
- a. Služby lékařské a zdravotnické
- b. Služby veřejné ochrany a bezpečnosti (policie, požární služba atd.)

*(Pozn. neuvádíme zde vyloučení takových služeb, které se vylučují automaticky na základě navržené definice bezpečné služby (tedy např. právní služby a finanční služby, a to včetně daňového poradenství, poštovní služby, atp.)).*

- **Doporučení zainteresovaných stran** pro legislativní ukotvení definice bezpečné, resp. nebezpečné služby: **ZÁKON Č. 634/1992 O OCHRANĚ SPOTŘEBITELE.**

\*\*\*

Tato publikace byla sestavena na základě pracovních materiálů zpracovaných zejména zástupci ČOI (Zdeněk Krul), SČS (Libor Dupal) a dalších partnerů na platformě Odborné sekce Rady kvality České republiky - Kvalita v ochraně spotřebitele. Červen 2013

\*\*\*

## **Zapojení partneri, zainteresované strany a platformy**

Asociace Akreditovaných a Autorizovaných Organizací (AAAO)

Asociace malých a středních podniků a živnostníků (AMSP)

Česká obchodní inspekce (ČOI)

Český a moravský svaz výrobních družstev (ČMSVD)

Kabinet pro standardizaci (KaStan)

Ministerstvo zdravotnictví ČR (MZ)

Odborná sekce Rady kvality České republiky - Kvalita v ochraně spotřebitele (OsKOS)

Sdružení českých spotřebitelů (SČS)

SOS - Asociace

Svaz obchodu a cestovního ruchu ČR (SOCR ČR)

a další ...