

Závěr

V předchozím textu jsem měla v úmyslu alespoň částečně objasnit důvody potřeby existence nutnosti regulace v oblasti ochrany spotřebitele a základy obecné úpravy ochrany spotřebitele. Nebylo možné vyhnout se zdůraznění propojení právní úpravy ochrany spotřebitele v oblasti soukromoprávní a veřejnoprávní, když tyto dvě oblasti, dle mého názoru, spolu úzce souvisí. Důležitým úsekem v této práci je vymezení základních pojmů – zejména pojmu spotřebitele a poskytovatele služby, abychom mohli prvotně určit, zda konkrétní právní vztah je právním vztahem spotřebitelským a zda tedy v takovém vztahu nastávají pro jednoho ze subjektů veřejnoprávní povinnosti. Následně jsem se tedy soustředila na jednotlivé veřejnoprávní instituty ochrany spotřebitele a snažila jsem se na jednotlivé povinnosti poukázat i z praktického hlediska. V současné době úprava je v souladu s požadovanou evropskou právní úpravou, což přispělo v oblasti ochrany spotřebitele k zakotvení důležitých institutů, jako jsou například nekalé obchodní praktiky, jejichž úprava dlouho v našem ZOS chyběla.

Současná veřejnoprávní hmotněprávní úprava je dle mého názoru relativně přehledná a jasná a pro účely ochrany spotřebitele dostatečná. Důležitým aspektem je však to, aby dozorové orgány uplatňovaly své pravomoci v této oblasti důsledně, když mnohdy právě jejich liknavost při udílení sankcí za porušení veřejnoprávních povinností je velkou překážkou. Na tuto skutečnost pak samozřejmě reagují poskytovatelé služeb tak, že povinnosti jasně a srozumitelně stanovené nejrůznějšími způsoby obcházejí a spoléhají na to, že se jejich jednání neodhalí. Spotřebitel může mít následně pocit, že sice existuje platná právní úprava, která je primárně určena k jeho ochraně, avšak tato ochrana není důsledně uplatňována pomocí prostředků příslušnými subjekty. Proto se domnívám, že větší aktivita dozorových orgánů by jen prospěla k tomu, aby byly povinnosti poskytovatelů služeb důrazněji dodržovány.

Na závěr bych však chtěla upozornit také na jednu skutečnost, kterou jsem se v předchozím textu nezabývala. Nejen poskytovatel služby by měl být ve spotřebitelském vztahu tím znalým a poučeným. Je žádoucí, aby i sami spotřebitelé si uvědomili, že zanést problematiky je jen v jejich prospěch a nespolehali tedy pouze na to, že orgán státního dozoru bude jednat za ně a z vlastní iniciativy. Spotřebitelé by se měli aktivně podílet na uplatňování svých práv a upozorňovat důsledně na jakékoliv rozpory, které odhalí. Samozřejmě však i v tomto

případě je nezbytná vazba na orgány dozoru, které by k takové činnosti a aktivitě měli spotřebitele motivovat svou důslednou činností v oblasti dozoru, což se však bohužel zpravidla neděje.