



**K**dyž se řekne „práva spotřebitele“, vybavíme si většinou možnost svobodného výběru z dostupné nabídky, záruční dobu, právo na reklamaci výrobku či služby a ti zběhlejší možná i zákon na ochranu spotřebitele nebo inspekční orgány. Když si však pod výrobkem představíme pitnou vodu z vodovodu, která teče z kohoutku více než devíti milionům obyvatel naší země, možná trochu znejistíme. Každý má jednoho monopolního dodavatele a kdyby chtěl jiného, musí se za ním přestěhovat. O dvouleté záruce nemůže být řeč. Etiketou, na které bychom se dočetli o datu minimální trvanlivosti nebo složení, to žádnou nemá. A vlastně ani pořádně nevíme, zda jde o výrobek nebo o službu (zákon o vodovodech a kanalizacích totiž hovoří u zásobování vodou o službě...).

Dodávka „neomezeného“ množství vody v kteroukoli denní dobu je sice dána smlouvou (mezi provozovatelem vodovodu a odběratelem) o dodávce vody, ale co kvalita vody – je dodávaná voda skutečně bezpečná a dobrá? To dnes zajímá lidi stejně nebo možná i více než kvantita. V tomto směru byl však spotřebitel dlouhá desetiletí (vlastně staletí) naprostý „outsider“, protože otázka jakosti vody byla doménou pouze hygieniků a vodohospodářů.

V poslední době se ale postavení spotřebitele významně změnilo k lepšímu a tato změna vyplývá jen ze změných ekonomických podmínek (spotřebitel, který už dnes platí reálnou cenu vody, začíná být pro – některé – výrobce vody konečně váženým spotřebitelem). Spotřebitel totiž získal některá nová významná práva, která vyplývají ze Zákona č. 258/2000 Sb. o ochraně veřejného zdraví, v platném znění (dále jen „zákon“) a z prováděcí Vyhlášky MZ č. 252/2004 Sb., kterou se stanoví hygienické požadavky na

že způsobovat organizačně-právní problémy dvojího druhu. Je to otázka přístupnosti privátních prostor pro odběr vzorků a je to rovněž otázka odpovědnosti za kontaminaci vody domovním rozvodem, protože osoba pověřená kontrolou jakosti vody (tj. výrobce vody, resp. dodavatel vody, jedná-li se o dvě různé osoby) nebývá vlastníkem koncového rozvodu vody a nemůže (přímo) ovlivnit jeho stav.

V prvním případě je to do určité míry otázka osvěty (domnívám se, že mnoho lidí zajímá kvalita konzumované vody a ráda by vodárně odběr u sebe doma umožnila, kdyby o této možnosti věděla) a způsob komunikace se zákazníky, ale i vypracovaného scénáře, kde bude odebrán náhradní vzorek, když majitel náhodně vybraného objektu odběr neumožní (nikdo ho k tomu nemůže nutit), nebo by odběr nemusel být pro vzorkaře bezpečný. Ke komunikaci se zákazníky zase patří poskytnutí adekvátní informace o účelu odběru vzorků vody v jejich objektu, včetně poskytnutí určitých bezpečnostních záruk jako je např. služební průkaz vzorkaře a možnost ověření si jeho totožnosti na spotřebiteli známém „call centru“ (telefonním informačním centru vodárenské společnosti).

Ve druhém případě pak zákon bere v úvahu vztah výrobce (dodavatele) vody k tzv. vnitřnímu vodovodu (domovnímu rozvodu) a je-li nevyhovující kvalita vody způsobena tímto rozvodem, není sice výrobce vody za tuto situaci odpovědný, ale je „*povinen informovat o tom odběratele, popřípadě další osoby v obdobném postavení, kterým dodává pitnou vodu*“ a „*v informaci uvede i možná nápravná opatření, kterými by se omezilo nebo odstranilo riziko, že v dodávané vodě nebudou hygienické limity dodrženy*“ (§ 4 odst. 5 zákona).

# Pitná voda a práva spotřebitele

pitnou a teplou vodu a četnost a rozsah kontroly pitné vody.

## PRÁVA SPOTŘEBITELE

● **Místo, kde musí voda splňovat stanovené požadavky a kde se proto rovněž odebírají vzorky vody na kontrolu (rozbor), je kohoutek u spotřebitele.**

Zatímco dříve hygieniky především zajímalo, jakou vodu vyrábí vodárna, dnes společnost logicky více zajímá, jakou vodu spotřebitel skutečně pije. S tím souvisí i způsob výběru vzorkovacích míst – výrobce vody již nemůže vzorky vody na kontrolu odebrat pouze na několika málo vybraných, obvykle dobře známých a snadno přístupných místech, ale od roku 2004 musí nejméně 25 % (a od roku 2008 pak už 50 %) odběrových míst každý rok obměňovat a vybírat je metodou náhodného výběru nebo jinou vhodnou metodou, která zaručí, že žádný ze zásobovaných objektů nebude vyloučen z možnosti kontroly.

Účelem této nové úpravy je postihnout maximum odběrových míst a to nejen těch, kde je dodávána voda veřejnosti (úřady, školy, nemocnice apod.), ale i obytných domů. To samozřejmě mů-







# ebitele

Pro úplnost zde ještě dodejme, jaký scénář může následovat po oznámení, že nevyhovující jakost vody byla způsobena vnitřním vodovodem. Jedná-li se o stavbu, v níž se voda dodává veřejnosti, má majitel (resp. osoba v obdobném postavení) „**povinnost neprodleně prošetřit a zjistit příčinu nedodržení hodnot ukazatelů jakosti pitné vody a přijmout účinná nápravná opatření**“ (§ 4 odst. 5 zákona). Jedná-li se o stavbu, ve které se voda veřejnosti nedodává (např. rodinný dům nebo jiný soukromý objekt), majitel tuto povinnost nemá a je na jeho rozhodnutí, zda opatření přijme či nikoliv (nepočítáme-li obecné a spíše teoretické ustanovení zákona o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, kdy odběra-



teli hrozí přerušení nebo omezení dodávky vody, pokud neodstraní závady na vodovodní přípojce nebo vnitřním vodovodu – viz § 9 odst. 6 písm. e) zákona č. 274/2001 Sb. v platném znění).

Pokud jde o vlastníky obytných nájemných domů (pronajímatele bytů), jejich odpovědnost za jakost vody vyplývá z povahy právního postavení pronajímatele, neboť dodávka pitné vody odpovídající jakosti je nezbytnou součástí nerušeného výkonu nájemního práva k bytu, případně i nebytovým prostorům.

## ● Spotřebitel musí být informován...

... nejen když je „chyba“ na jeho straně (v jeho domovním rozvodu), ale také pokud již dodávaná voda nevyhovuje stanoveným požadavkům a orgán ochrany veřejného zdraví povolí výrobci dodávat po určité období vodu nižší kvality (což je možné za podmínky, že nebude ohroženo zdraví). Výrobce vody o tom pak musí spotřebitele informovat. Totéž samozřejmě platí i v případě zákazu nebo omezení použití pitné vody. Pokud z těchto opatření nebo rozhodnutí orgánu ochrany veřejného zdraví plyne pro některé skupiny obyvatelstva možné ohrožení zdraví, jsou výrobci vody povinni do informace zahrnout i postup k ochraně zdraví (§ 3a odst. 8 zákona).

Proč překročení limitní hodnoty nemusí být spojeno se zdravotním rizikem (zvláště pokud je takové překročení jen přechodné)? Protože limity u pitné vody jsou většinou stanoveny s velkou mírou bezpečnosti a ze zdravotního hlediska není rozdíl, je-li nalezená hodnota na 80 % nebo 120 % limitní hodnoty, protože toxický práh leží mnohem výše.

## ● Spotřebitel má právo být informován...

... pokud chce spotřebitel – sám od sebe a to kdykoli – vědět, jaká je aktuální kvalita vody nebo jaké chemické látky se používají k úpravě jemu dodávané vody, výrobce (dodavatel) vody mu musí podle zákona (§ 4 odst. 3) tyto informace poskytnout. Zdálo by se, že je to požadavek zcela samozřejmý, ale doposud nebyl v zákoně zakotven. Podle zákona o vodovodech a kanalizacích sice musela vodárna poskytnout jedenkrát ročně souhrnnou zprávu o kvalitě vody obci, ale nikoliv jednotlivému odběrateli – **nyin má však skutečně každý občan právo vyžádat si od vodárny údaje o tom, jaká je kvalita dodávané vody podle posledního rozboru. A nejen to. Odběratel má také právo vědět, jak se voda upravuje a jaké látky se při její výrobě používají.**

Tento přístup by se dal přirovnat k povinné etiketě na obalech potravin, kde musí výrobce uvést složení daného produktu; s tím rozdílem, že v případě vody nedostává spotřebitel onu informaci spolu s dodávkou, ale musí se o ni sám ucházet. Způsob poskytnutí této informace není dán, ale lze neopochybně akceptovat různé způsoby: zveřejnění aktuálního rozboru na webovské stránce vodárenské společnosti nebo jiném veřejně přístupném místě, zaslání výsledků žadateli (elektronickou) poštou nebo jen možnost osobního nahlédnutí do výsledků v sídle společnosti. Co je však důležité: podle vyjádření Evropské komise **musí být tato informace poskytnuta zdarma.**

Právo spotřebitele být informován nebo mít přístup k informacím o kvalitě vody se nevztahuje pouze na aktu-



ální kvalitu jemu (lokálně) dodávané vody, nýbrž i na souhrnný stav v celé republice. Zde samozřejmě neposkytuje informace místní vodárenská společnost, ale spotřebitel je bude moci získat ze zprávy, kterou Česká republika (konkrétně ministerstvo zdravotnictví) jako člen Evropské unie bude muset každé tři roky vyhotovovat. Poprvé se tak stane v roce 2005 a zpráva bude zahrnovat poznatky minimálně o všech zdrojích s průměrnou kapacitou nad 1000 m<sup>3</sup> nebo počtem zásobovacích osob nad 5000 a to za období 2002–2004. Dříve než bude tato zpráva odevzdána Evropské komisi, musí ji ministerstvo zdravotnictví „ve svém sídle na místě všeobecně přístupném a dále způsobem umožňujícím dálkový přístup“ (§ 3b odst. 2 zákona) zpřístupnit veřejnosti (zpráva bude umístěna na internetových stránkách Ministerstva zdravotnictví ČR [www.mzcr.cz](http://www.mzcr.cz)).

Státní zdravotní ústav však již od roku 1994 každoročně zveřejňuje zprávu o jakosti pitné vody ve vybraných vodovodech, zásobujících asi 40 % obyvatel. Zprávy lze nalézt na <http://www.szu.cz/voda/voda.htm>.

● **Pitná voda dodávaná veřejnosti musí být stejně bezpečná, ať pochází z vodovodu nebo ze studny.**

Byly sjednoceny požadavky na kvalitu vody pro všechny výrobce – ať již se jedná o vodárenskou společnost zásobující milion obyvatel nebo o majitele soukromé studny, který ji využívá ke komerční činnosti (penzion, hospoda).

● **Požadavky na teplou vodu.**

Nejen z pitné vody, ale i z teplé (dříve „teplé užitkové“) vody může hrozit nebezpečí pro uživatele. A to i v případě, že teplá voda je vyráběna z pitné vody, jak se požaduje v zákoně (§ 2 odst. 3) všude tam, kde je potrubí teplé vody konstrukčně propojeno směšovací baterií s vodovodním potrubím pitné vody. Proto byly nově do vyhlášky (252/2004 Sb.) vedle požadavků na pitnou

vodu zařazeny i požadavky na jakost teplé vody (v ukazatelích, které mohou vlivem vyšší teploty vody nebo specifické úpravy teplé vody představovat problém). Zde má spotřebitel určitou oporu pro případ, že by dodávaná teplá voda měla pochybnou jakost.

**ZÁKAZNICKÉ SLUŽBY  
VODÁRENSKÝCH SPOLEČNOSTÍ**

Výše uvedená práva jsou spotřebiteli dána zákonem a výrobci vody je musí chtít nechtít respektovat. Vedle těchto práv se však některým spotřebitelům už dnes dostává i různý nadstandardní servis. Ten vyplývá z dobrovolných aktivit **moderních** vodárenských společností, které se po desetiletích výhradní orientace na výrobu a po letech přednostní orientace na zisk **začínají orientovat také na spotřebitele jako své zákazníky** a systematicky budují nový zákaznický přístup (Kyncl M.: *Orientace vodárenských společností na zákazníky. Sborník příspěvků konference VODA ZLÍN 2004, str. 31–35*). Jeho důležitou součástí je i **zpětná vazba, kterou může představovat např. pravidelný průzkum kvality nabízených služeb mezi zákazníky** (viz obrázky).

V zemích s vyspělým vodárenstvím je totiž péče o spokojeného zákazníka považována za nezbytnost. Klíčový požadavek Mezinárodní asociace pro vodu (IWA), která sdružuje tisíce odborníků, firem a organizací z více než 100 zemí světa, je, aby spotřebitel měl důvěru ve vodárenský produkt (pitnou vodu), protože to, jak veřejnost vnímá kvalitu vody, je nutno považovat za nedílnou součást kvality samotné. Proto by se výrobci pitné vody měli maximálně snažit o pozitivní prezentaci svého výrobku spotřebitelům. K tomu je mimo jiné **nezbytné, aby voda měla příjemnou chuť, pach a vzhled**, protože jde o vlastnosti vody, se kterými se spotřebitel denně setkává a je schopen je sám hodnotit – a přirozeně si podle nich dělat úsudek o kvalitě a bezpeč-



nosti vody. Vodárenské společnosti nemohou nikdy považovat za vyhovující stav, kdy pitná voda sice odpovídá všem hygienickým požadavkům, ale spotřebiteli nechutná. Pitná voda musí být „pleasant to drink“ čili příjemná k pití. I to je jeden z hlavních důvodů, proč mnoho velkých vodárenských společností v Nizozemí, Německu, Švýcarsku i jiných zemích opustilo chemickou dezinfekci vody.

Avšak zájem o spotřebitele by se neměl zastavit u vodovodního kohoutku. Výrobci pitné vody i hygienické orgány by se měli zajímat rovněž o to, **co se děje „za kohoutkem“**: zda a jak si spotřebitel vodu doma dopřává pomocí různých filtračních zařízení (z nichž některá mohou být prospěšná, ale jiná mohou jakost vody ještě zhoršit) nebo v čem se potom voda vaří – podle průzkumu IWA obsahovala voda převařená v některých pseudo-nerezových varných konvicích až tisíckrát více niklu, než připouští svým zpřísněným limitem nová evropská směrnice pro pitnou vodu.

**SPOTŘEBITEL  
JAKO SPOLUTVŮRCE PŘEDPISŮ**

Ve vyspělých zemích je také spotřebitel aktivně zapojován do přípravy legislativy pro pitnou vodu. Nejnovější předpisy EU pak už přímo obsahují ustanovení o povinnosti zapojení spotřebitelů do procesu tvorby nových dokumentů, takže např. zástupci evropských spotřebitelských organizací jsou řádnými účastníky připomínkového řízení při tvorbě nových zákonů nebo jsou návrhy těchto zákonů zveřejněny na internetu a každý k nim může poslat své připomínky.

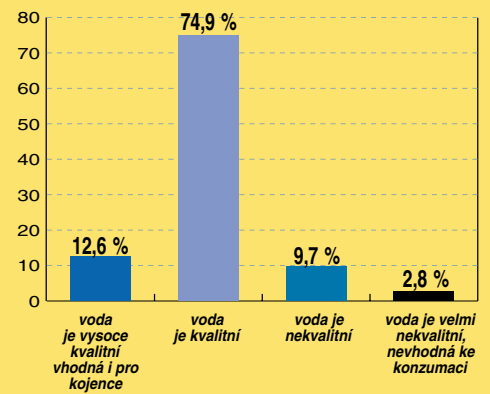




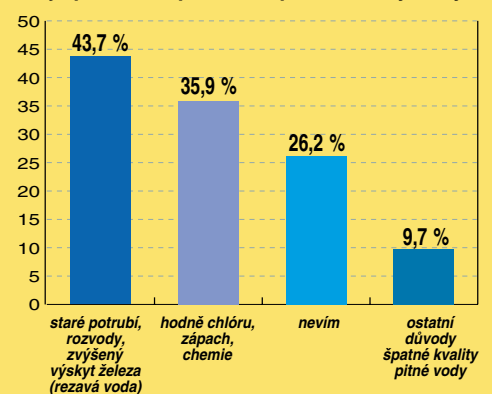


Výzkum kvality služeb společnosti Severomoravské vodovody a kanalizace Ostrava a.s. (1000 respondentů, říjen 2004), zdroj: Marketingová agentura Respond & Co

### Jaký je váš názor na kvalitu pitné vody?



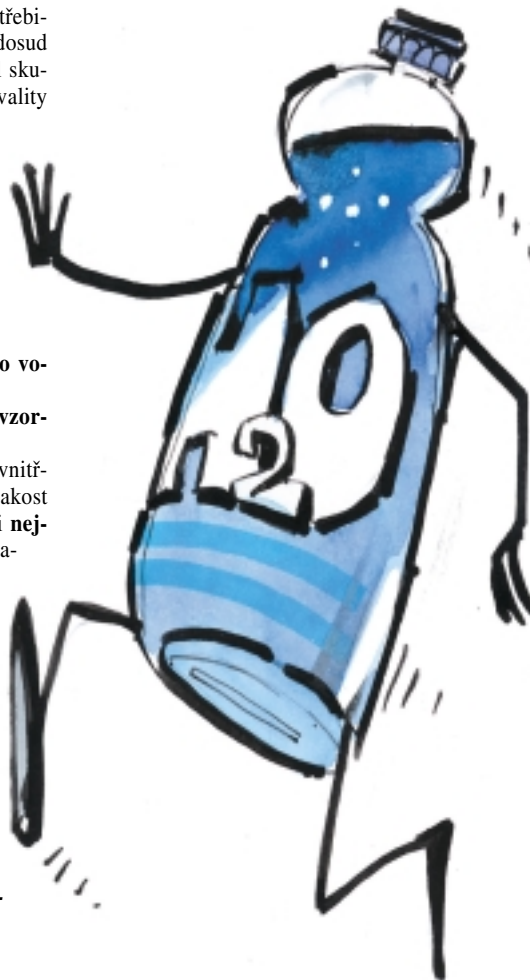
### Co je podle vás příčinou špatné kvality vody?



### POVINNOSTI SPOTŘEBITELE

Závěrem úvah o právech a postavení spotřebitele je nutné zdůraznit ještě jeden důležitý a dosud nezmíněný aspekt: aby mohl být spotřebitel skutečně rovnocenným partnerem v oblasti kvality pitné vody, nemůže mít pouze nějaká práva, ale musí mít rovněž určité povinnosti – i když tyto třeba nejsou vždy definovány nějakým zákonem!

- Musí dbát o to, aby jeho **vnitřní vodovod byl proveden ze zdravotně nezávadných materiálů**, pokud možno co nejkvalitnějších, **podle správných technických zásad**.
- Musí dbát o **správnou údržbu vnitřního vodovodu a přípojky** (je-li v jeho vlastnictví).
- Měl by **umožnit** dodavateli vody **odběr vzorků** ve svém bytě (domu), je-li o to požádán.
- Měl by vědět, že delší stagnaci v potrubí vnitřního vodovodu může voda ztrácet svou jakost a proto je vhodné po vícehodinové stagnaci **nejdříve vodu odpustit** (resp. ji použít na splachování, mytí apod.), než bude odebrána pro pití nebo vaření.
- Měl by rovněž vědět, že ani **teplá** (dříve „teplá užitková“) **voda** dodávaná dálkovým teplovodem nebo ohřívána centrálně **není určena k pití či vaření** a že pro tyto účely má použít (studenou) pitnou vodu.
- Pokud je majitelem domovní studny a zároveň je napojen na veřejný vodovod, je povinen zajistit, aby „**vodovodní přípojka byla provedena a užívána tak, aby nemohlo dojít ke znečištění vody ve vodovodu**“ – což v podstatě znamená, že „**vodovod-**



**ní potrubí vodovodu se nesmí propojovat s potrubím užitkové vody ani s vodovodním potrubím z jiného zdroje vody, který by mohl ohrozit jakost vody a provoz vodovodního systému“** (viz § 3 odst. 4 zákona č. 274/2001 Sb. a § 15, odst. 3 vyhlášky č. 428/2001 Sb). Protože vždy hrozí směsní vody, je přímé napojení obou zdrojů na jeden domovní rozvod v podstatě nepřipustné.

- Měl by se **zajímat o jakost dodávané vody**, resp. o to, zda je nezbytné si vodovodní vodu doma upravovat pomocí tzv. „vodních filtrů“ (a pokud ano, tak jakého typu) nebo ji nahrazovat balenou vodou (a pokud ano, tak jakého typu), aby méně podléhal reklamnímu vábení různých výrobců a prodejců těchto výrobků, jestliže to není nutné.

**A** je opět povinností odborníků, ať již vodárenských či hygienických, aby postupně zvyšovali uvědomělost obyvatelstva v oblasti pitné vody a poskytovali mu dostatek srozumitelných informací. Aby se spotřebitel sám a ochotně zapojoval do procesu rozhodování o kvalitě vody a aby byl nejen novým, ale také důstojným partnerem.

- MUDr. František KOŽÍŠEK, CSc.,  
Státní zdravotní ústav Praha  
(voda@szu.cz)