

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE  
PRÁVNICKÁ FAKULTA

Diplomová práce  
Spotřebitelské smlouvy  
2008

Autor:

Andrea Sobotková, Průběžná 60, Praha 10

Vedoucí diplomové práce:

Prof. JUDr. Jiří Švestka, DrSc.

Knihovna UK PF



PF17661

Čestné prohlášení:

Potvrzuji tímto, že jsem diplomovou práci na téma Spotřebitelské smlouvy vypracovala sama za pomoci pramenů v práci uvedených.



Andrea Sobotková

**Poděkování:**

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucímu mé diplomové práce, prof. JUDr. Jiřímu Švestkovi, DrSc., za konzultace a rady, které mi pomohly při zpracování diplomové práce.

## Obsah

|  |           |
|--|-----------|
| Úvod.....  | 6         |
| 1. Stručný vývoj právní úpravy spotřebitelských smluv v ČR.....  | 8         |
| 2. Prameny právní úpravy.....  | 10        |
| <b>2.1. Komunitární právo.....</b>   | <b>10</b> |
| 2.1.1. Primární právo.....   | 10        |
| 2.1.2. Sekundární právo.....   | 11        |
| 2.1.3. Nejdůležitější směrnice.....  | 13        |
| <b>2.2. Právní řád ČR.....</b>   | <b>17</b> |
| 3. Vymezení základních pojmů.....  | 19        |
| 3.1. Spotřebitelské smlouvy.....   | 19        |
| 3.2. Spotřebitel.....  | 19        |
| 3.3. Dodavatel.....  | 21        |
| 4. Zvláštní druhy spotřebitelských smluv.....  | 22        |
| <b>4.1. Smlouvy uzavírané prostředky komunikace na dálku, tzv. distanční smlouvy</b><br><b>(§ 53n.).....</b> | <b>22</b> |
| 4.1.1. Prostředky komunikace na dálku.....   | 23        |
| 4.1.2. Obsahové náležitosti návrhu, informační povinnost a potvrzení objednávky.....                         | 24        |
| 4.1.3. Odstoupení od smlouvy.....  | 26        |
| 4.1.4. Výjimky u smluv sjednaných na dálku.....  | 28        |
| <b>4.2. Smlouvy uzavírané mimo prostory obvyklé k podnikání (§ 57n.).....</b>                                | <b>29</b> |
| 4.2.1. Prostory obvyklé k podnikání.....   | 30        |
| 4.2.2. Odstoupení od smlouvy.....  | 31        |
| 4.2.3. Výjimky ze smluv.....   | 32        |
| <b>4.3. Timesharing (§ 58n.).....</b>  | <b>33</b> |
| 4.3.1. Obecné vymezení.....  | 34        |
| 4.3.2. Náležitosti smlouvy.....  | 35        |
| 4.3.3. Odstoupení od smlouvy.....  | 37        |
| <b>4.4. Smlouvy o finančních službách uzavíraných na dálku (§ 54an.).....</b>                                | <b>38</b> |
| 4.4.1. Obecné vymezení .....   | 38        |

|   |           |
|---|-----------|
| 4.4.2. Informační povinnost.....  | 39        |
| 4.4.3. Odstoupení od smlouvy.....   | 41        |
| <b>5. Nepřiměřené smluvní podmínky ve spotřebitelských smlouvách.....</b>                   | <b>43</b> |
| 5.1. Úprava v občanském zákoníku.....   | 43        |
| 5.2. Judikatura ESD.....  | 46        |
| <b>6. Spotřebitelské smlouvy v praxi.....</b>   | <b>49</b> |
| 6.1. Nejčastější problémy se spotřebitelskými smlouvami.....                                | 49        |
| 6.2. Spotřebitelské organizace.....   | 51        |
| <b>7. Právní úprava spotřebitelských smluv Slovenské republiky.....</b>                     | <b>54</b> |
| 7.1. Smlouvy uzavírané prostředky komunikace na dálku, tzv. zásilkový prodej.....           | 54        |
| 7.2. Podomní prodej.....  | 55        |
| 7.3. Timesharing.....   | 55        |
| 7.4. Smlouvy o finančních službách uzavírané na dálku.....                                  | 55        |
| 7.5. Nepřiměřené smluvní podmínky.....  | 56        |
| 7.6. Shrnutí.....   | 56        |
| <b>8. Návrhy de lege ferenda.....</b>   | <b>58</b> |
| 8.1. Evropská unie.....   | 58        |
| 8.1.1. Revize spotřebitelského acquis.....  | 58        |
| 8.1.2. Akční program Společenství v oblasti ochrany spotřebitele pro období 2007 – 2013.... | 60        |
| 8.1.3. Strategie spotřebitelské politiky EU 2007 – 2013.....                                | 60        |
| 8.1.4. Návrh nové směrnice o timesharingu.....  | 61        |
| 8.2. Česká republika.....   | 62        |
| 8.2.1. Koncepce spotřebitelské politiky na léta 2006 – 2010.....                            | 62        |
| 8.2.2. Novela občanského zákoníku.....  | 63        |
| <b>Závěr.....</b>   | <b>65</b> |
| <b>Seznam použité literatury.....</b>   | <b>67</b> |

## Úvod

Ochrana spotřebitele je poměrně nová, za to dynamicky se rozvíjející oblast. Důvodem je nepochybně skutečnost, že do spotřebitelského vztahu vstupuje člověk denně, ať už nakupuje zboží, navštěvuje kina či restaurační zařízení, cestuje nebo si nechá zhotovit či opravit věc. Pro tento vztah je typické, že se spotřebitel ocitá ve slabším postavení vůči dodavateli, který je vybaven větší odborností, orientací se v právních předpisech, dostupností právní pomoci nebo vzdělaností v právech. Tato nerovnost by mohla být, a taky tomu tak často bývá, zneužita ze strany dodavatele, čemuž se zákon snaží předejít prostřednictvím kogentních norem. Důsledkem je však omezení smluvní autonomie.

Za základ soukromoprávní ochrany spotřebitele tak považují spotřebitelské smlouvy. Cílem této diplomové práce není pouhé pojednání o celé problematice spotřebitelských smluv, ale je zaměřena zejména na úpravu spotřebitelských smluv v hlavě páté občanského zákoníku. Jedná se o ustanovení týkající se distančních smluv, smluv uzavíraných mimo provozovnu, smluv o finančních službách, timesharingu, ale i nepřiměřených smluvních podmínek.

Jde o úpravu poměrně mladou, která však vnáší do našeho právního řádu dosud neznámé prvky, ať už v podobě timesharingu nebo způsobu uzavírání smluv souvisejícího s rozvojem moderních technologií. V současné době internetu nabývají tyto smlouvy na aktuálnosti. Přesto se zde nacházejí určité nedostatky a nejasnosti.

V první části diplomové práce jsem nastínila vývoj úpravy spotřebitelských smluv v hlavě páté, shrnula soukromoprávní prameny ochrany spotřebitele a opomenuty nezůstanou ani základní pojmy. Převážná část diplomové práce je zaměřena na konkrétní práva a povinnosti vyplývající ze zvláštních druhů spotřebitelských smluv. Zde bych chtěla upozornit na výkladové problémy, interpretační pochybení i nedostatky způsobené špatnou implementací. Následuje kapitola o nepřiměřených smluvních podmínkách spolu s judikaturou Evropského soudního dvora, která je tolik důležitá pro toto obecně formulované ustanovení. Dále jsem se zaměřila na spotřebitelská sdružení a určité problémy, se kterými se spotřebitelé denně setkávají. Jelikož se chystá rekodifikace občanského zákoníku, kdy není zcela jasné, jak by měly být spotřebitelské smlouvy začleněny do právního řádu ČR, popisují právní úpravu spotřebitelských smluv Slovenské republiky z důvodu možné inspirace. Závěrem shrnuji záměry

v oblasti ochrany spotřebitele jak Evropské unie, tak České republiky a upozorňuji na problematiku ustanovení, kterým by měla být věnována legislativní pozornost.

Předkládaná diplomová práce se nesnaží podat jen ucelený souhrn práv a povinností vyplývajících z uvedených smluv, ale snaží se obohatit ji zkušenostmi z mé praxe.

## 1. Stručný vývoj právní úpravy spotřebitelských smluv

Poprvé byly spotřebitelské smlouvy v našem právním řádu zakotveny novelou občanského zákoníku (dále jen obč. zák.) provedenou zákonem č. 367/2000 Sb., kterým se mění zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony, a to v hlavě páté nazvané Spotřebitelské smlouvy. Došlo tím k implementaci tří směrnic:

- Směrnice Rady 85/577/EHS ze dne 20. prosince 1985 o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory,
- Směrnice Rady 93/13/EHS ze dne 5. dubna 1993 o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách,
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES ze dne 20. května 1997 o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku.

§ 52 odst. 1 obč. zák. stanovil, že spotřebitelskými smlouvami se rozumí smlouvy kupní, smlouvy o dílo, případně jiné smlouvy upravené v části osmé tohoto zákona, jsou-li stranami dodavatel a spotřebitel. Takto zvolená definice nebyla nejšťastnější, jelikož tím vznikaly nejasnosti, zda spotřebitelská ochrana dopadá i na smlouvy nepojmenované. Dále zde byly upraveny nepřiměřené smluvní ujednání, podmínky uzavírání distančních smluv a odstoupení od nich do 14 kalendářních dnů od uzavření, jakož i odstoupení od smluv uzavřených mimo prostory obvyklé k podnikání v sedmidenní lhůtě.

Zákonem č. 135/2002 Sb., kterým se mění zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, se do právní řádu ČR promítla směrnice Evropského parlamentu a Rady 94/47/ES ze dne 26. října 1994 o ochraně nabyvatelů ve vztahu k některým aspektům smluv o nabytí práva k užívání nemovitostí na časový úsek. Šlo o reakci na v té době pro Českou republiku neznámou, ale rychle se rozvíjející oblast podnikání. Jelikož od novely nedošlo k žádným změnám, pojednávám o této oblasti blíže v kapitole nazvané Timesharing.

Zákon č. 480/2004 Sb., kterým se mění zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, upravil informační povinnost v § 53 odst. 4 písm. b a v § 53a obč.zák.. V § 53 odst. 5 obč. zák. byla stanovena právní fikce doručení a povinnost potvrdit objednávku.

Za nejpodstatnější považuji novelu občanského zákoníku, ke které došlo na základě zákona č. 56/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, kterou byly odstraněny některé nedostatky a nejasnosti tak, aby byla hlava pátá uvedena do souladu se směrnicemi.



Navrhovaný zákon dokončuje implementaci směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/65/ES ze dne 23. září 2002 o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku a o změně směrnice Rady 90/619/EHS a směrnic 97/7/ES a 98/27/ES<sup>1</sup>. Smlouvy o finančních službách jsou nadále upraveny v § 54a až § 54d obč. zák.

Dochází k odstranění nevhodné definice spotřebitelských smluv v § 52 odst. 1 obč. zák., jímž se pro příště rozumí spotřebitelskými smlouvami i jiné smlouvy, pokud jsou uzavírány mezi spotřebitelem a dodavatelem. Je tedy možné uzavírat i nepojmenované smlouvy v rámci úpravy spotřebitelských smluv, aniž by vznikaly pochybnosti.

Při provedení směrnice došlo i k chybnému vymezení prostředků komunikace na dálku v § 53 odst.1 obč. zák., proto do výčtu prostředků byla novelou přidána veřejná komunikační síť. Dále byla vypuštěna část tohoto paragrafu<sup>2</sup>, která neodpovídala příslušnému článku směrnice. Jelikož v praxi docházelo k nedorozumění, zda odstoupením u distančních smluv a smluv uzavřených mimo provozovnu je míněno bezplatné odstoupení a odstoupení bez uvedení důvodů, zákon toto přímo vložil do příslušných paragrafů<sup>3</sup>.

U lhůty k odstoupení od smluv uzavřených mimo prostory obvyklé k podnikání dochází k prodloužení ze 7 dnů na 14 kalendářních dnů, což spotřebitelům usnadní jejich situaci, jelikož i ve lhůtě dvou týdnů je někdy těžké odstoupit, natož pak v lhůtě kratší.

Do § 53 obč. zák. byl vložen odstavec 10, který stanovuje povinnost dodavatele vrátit peníze do 30 dnů. Tato lhůta se jeví jako nadbytečná, jelikož by dodavatel stejně musel vrátit peníze v přiměřené době, což odpovídá 30 dnům, ale jistě je pro spotřebitele příznivější stanovit v zákoně přesnou lhůtu z důvodu právní jistoty. Dále tento odstavec znovu zdůrazňuje bezplatnost odstoupení od smlouvy, když uvádí, že dodavatel má právo jen na náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s vrácením zboží. Odůvodnění spojené se smluvní pokutou uvedené v důvodové zprávě<sup>4</sup> je zavádějící vzhledem k § 53 odst. 7 obč. zák., kde se uvádí, že spotřebitel nemůže být sankcionován, pokud od smlouvy odstoupí. Spíše se tedy zpřesňuje, že náklady spojené s odstoupením nese spotřebitel.

<sup>1</sup>) důvodová zpráva k návrhu zákona č. 56/2006 Sb.

<sup>2</sup>) prostředky, s výjimkou písemného styku, provozované podnikatelem, k jehož předmětu činnosti náleží poskytování jednoho nebo více prostředků komunikace na dálku

<sup>3</sup>) § 53 odst. 7 a § 57 odst. 1 obč. zák.

<sup>4</sup>) Na základě ustanovení § 53 odst. 7 je sice spotřebiteli přiznáno právo na odstoupení od smlouvy, dodavatelé však často spojují odstoupení od smlouvy se sjednáním smluvní pokuty pro takový případ. Vzhledem k tomu, že je tím obcházen smysl práva na odstoupení, neboť smluvní pokuta se mnohdy téměř rovná ceně za zboží nebo službu, je navrhováno doplnění § 53 o odstavec 10, které tomuto jednání zabraňuje.

## **2. Prameny právní úpravy**

### **2.1. Komunitární právo**

Právo Společenství, nazývané komunitární právo, je podsystemem většího systému, jímž je právo EU<sup>5</sup>. Je tvořeno právem primárním a sekundárním. Právo Evropského Společenství (dále jen právo ES) se stalo součástí našeho právního řádu na základě vstupu ČR do Evropské unie dnem 1. května 2004. Ochrana spotřebitele náleží do prvního pilíře EU<sup>6</sup> - společný trh.

#### **2.1.1. Primární právo**

Právní základ práva ES je položen v primárním právu, jenž je tvořen zřizovacími smlouvami, subsidiárními smlouvami a akty členských států. Mezi základní bychom mohli zařadit:

- Pařížská smlouva o zřízení Evropského společenství uhlí a oceli (1951),
- Římská smlouva o zřízení Evropského hospodářského prostoru (1957),
- Římská smlouva o zřízení Evropského společenství atomové energie (1957),
- Slučovací smlouva (1965),
- Jednotný evropský akt (1986),
- Maastrichtská smlouva o Evropské unii (1992),
- Amsterdamská smlouva o revizi Maastrichtské smlouvy o EU (1997),
- Smlouva z Nice (2000),
- Smlouva o Ústavě pro Evropu (podepsána roku 2004, nevstoupila v platnost),
- Smlouvy rozpočtové a smlouvy o přístupu nových členů<sup>7</sup>.

Základy spotřebitelského práva nalezneme v čl. 153 Smlouvy o založení Evropského společenství: K podpoře zájmů spotřebitelů a k zajištění vysoké úrovně ochrany spotřebitele přispívá Společenství k ochraně zdraví, bezpečnosti a hospodářských zájmů spotřebitelů,

<sup>5</sup>) V. Týč, Základy práva Evropské unie pro ekonomy, 5. vydání, Praha : Linde, 2006

<sup>6</sup>) právo druhého pilíře je tzv. společná zahraniční bezpečnostní politika, právo třetího pilíře policejní a justiční spolupráce ve věcech trestních

<sup>7</sup>) V. Týč, Základy práva Evropské unie pro ekonomy, 5. vydání, Praha : Linde, 2006, str. 66

jakož i k podpoře jejich práva na informace, vzdělávání a práva sdružovat se k ochraně svých zájmů.

Článek 153 Smlouvy o ES je také podkladem pro přijímání směrnic, v nichž se spotřebiteli zaručují práva podrobněji. Je zde zakotven i princip minimální harmonizace<sup>8</sup>. Přestože je základ spotřebitelského práva položen v právu primárním, nikde nedochází k vymezení pojmu spotřebitele. Naopak ve směrnicích nalezneme hned několik různých definic spotřebitele.

### 2.1.2. Sekundární právo

Sekundárním právem jsou akty orgánů Společenství, které jsou vydávané na základě zřizovatelských smluv<sup>9</sup>. Ačkoliv jsou základy spotřebitelského práva v primárním právu, těžiště úpravy spočívá v právu sekundárním, a to zejména ve směrnicích, které harmonizují úpravu členských států. Druhy aktů sekundárního práva jsou:

- nařízení
- směrnice
- rozhodnutí
- doporučení
- stanoviska

**Nařízení** je obecně závazný právní předpis ve všech svých částech, jež jsou povinni orgány státu, úřady i soudy aplikovat v okamžiku vstupu v platnost.

**Směrnice** je akt, který zavazuje členské státy pouze co do výsledku. Formy a prostředky si volí samy státy. Členské státy provádějí její obsah ve lhůtě stanovené směrnicí. V současné době je ochrana spotřebitele široká a je upravena množstvím směrnic, proto podávám výčet těch nejzákladnějších:

- Směrnice Rady 84/450/EHS ze dne 10. září 1984 o sblížování správních předpisů členských států týkajících se klamavé reklamy,
- Směrnice Rady 84/374/EHS ze dne 25. července 1985 o sblížování právních a správních předpisů členských států týkajících se odpovědnosti za vadné výrobky,

---

8 ) Členské státy mohou přijmout přísnější ochranná opatření, než jaká vyplývají z činnosti Společenství. Taková opatření musí být slučitelná s právem ES a notifikovaná Komisí“.

<sup>9</sup> ) V.týč, Základy práva EU pro ekonomy, 5. vydání, Praha : Linde, 2006, str. 69

- Směrnice Rady 85/577/EHS ze dne 20. prosince 1985 o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory,
- Směrnice Rady 87/102/EHS ze dne 22. prosince 1986 o sblížení právních a správních předpisů členských států týkajících se spotřebitelského úvěru,
- Směrnice Rady 90/314/EHS ze dne 13. června 1990 o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy,
- Směrnice Rady č. 92/59/ EHS, o všeobecné bezpečnosti výrobků ze dne 29. června 1992,
- Směrnice Rady 93/13/EHS ze dne 5. dubna 1993 o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách,
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 94/47/ES ze dne 26. října 1994 o ochraně nabyvatelů ve vztahu k některým aspektům smluv o nabytí práva k užívání nemovitostí na časový úsek,
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES ze dne 20. května 1997 o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku,
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 98/6/ES ze dne 16. února 1998 o ochraně spotřebitelů při označování cen výrobků nabízených spotřebiteli,
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 98/27/ES ze dne 19. května 1998 o žalobách na zdržení se jednání v oblasti ochrany zájmů spotřebitelů,
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES ze dne 25. května 1999 o některých aspektech prodeje spotřebního zboží a záruk na toto zboží,
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2000/31/ES ze dne 8. června 2000 o některých aspektech služeb informační společnosti, zejména elektronického obchodu, na vnitřním trhu (směrnice o elektronickém obchodu),
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/22/ES ze dne 7. března 2002 o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací (směrnice o univerzální službě),
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/47/ES ze dne 6. června 2002 o dohodách o finančním zajištění Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/58/ES z 12. července 2002 o zpracování osobních údajů a ochraně soukromí v odvětví elektronických komunikací (směrnice o soukromí a elektronických komunikacích),
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/65/ES ze dne 23. září o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku a o změně směrnice Rady 90/619/EHS a směrnic 97/7/ES a 98/27/ES,

- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/83/ES ze dne 5. listopadu 2002 o životním pojištění,
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a o změně směrnice Rady 84/450/EHS, směrnic Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES a 2002/65/ES a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 (směrnice o nekalých obchodních praktikách).

**Rozhodnutí** slouží k řešení konkrétního případu. Je závazné ve všech svých částech pro toho, komu je určen. Ukládá adresátům povinnosti a práva.

**Doporučení a stanoviska** jsou nezávazné právní akty určené převážně členským státům. Doporučení pozitivně posuzují způsob chování. Stanoviskem příslušný orgán ES posuzuje právně relevantní situace<sup>10</sup>.

### 2.1.3. Nejdůležitější směrnice

Nyní bych se věnovala pěti směrnicím, které jsou pro diplomovou práci nejpodstatnější a o jejichž obsah se opírá hlava pátá obč. zák., jelikož následně je budu porovnávat s naší úpravou a odkazovat na rozdíly, ke kterým došlo při implementaci.

#### **Směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 97/7/ES, o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku**

Tato směrnice upravuje zvláštní druh spotřebitelských smluv uzavřených prostředky komunikace na dálku. Směrnice reaguje na rozvoj nových technologií, díky nimž si spotřebitelé mohou objednávat zboží, ať již prostřednictvím internetu, telefonu, televize atd. bez přítomnosti stran.

Směrnice stanoví široký okruh informací, které musí být spotřebiteli poskytnuty, jinak se prodlužuje lhůta pro odstoupení od smlouvy ze 7 dnů na 3 měsíce. Pokud budou informace dodatečně poskytnuty v této době, začíná běžet opět sedmidenní lhůta.

I zde spotřebitel může od smlouvy odstoupit v sedmidenní lhůtě. Směrnice výslovně stanoví, že tak má být učiněno bez uvedení důvodů a bez sankce. Spotřebitel hradí pouze

<sup>10</sup> ) viz. Tichý, L., Arnold, R., Svoboda, P., Zemánek J., Král, R. Evropské právo, 3. vydání, Praha: C.H.Beck, 2006, str. 238 a násl.

skutečně vynaložené náklady s vrácením zboží. Počátek lhůty pro odstoupení běží rozdílně u služeb a u zboží, a to od uzavření smlouvy u služeb, od převzetí plnění spotřebitelem u zboží.

Dále směrnice upravuje třicetidenní lhůtu pro splnění objednávky a stejnou lhůtu pro vrácení zboží po odstoupení od smlouvy ze strany spotřebitele. Zakazují se dodávky zboží a služeb, které si spotřebitel neobjednal, jestliže dodávky požadují zaplatit cenu. Za neobjednané zboží není spotřebitel povinen platit. Spotřebitel se nemůže vzdát svých práv, které jsou mu směrnicí zaručena.

Směrnice se nevztahuje na smlouvy o finančních službách, uzavřené za použití prodejních automatů nebo automatizovaných prostorů pro obchodní účely, uzavřené s provozovateli telekomunikací za použití veřejných placených telefonů, uzavřených za účelem výstavby a prodeje nemovitostí nebo týkajících se jiných práv k nemovitostem s výjimkou nájmu, uzavřené na veřejné dražbě.

Podstata ochrany spočívá v informační povinnosti a možnosti odstoupení od smlouvy spotřebitelem, přičemž se chrání i vnitřní trh.

### **Směrnice Rady č. 85/577/EHS, o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory**

Tato směrnice poskytuje ochranu spotřebitelům v případě, že uzavírají smlouvu mimo obchodní prostory. Jde o tzv. organizované zájezdy nebo prodej v bytě či na pracovišti, kdy spotřebitel nemá možnost srovnat zboží a ceny, ocitá se pod nátlakem dodavatele. Směrnice ovšem nepostihuje situace, kdy si spotřebitel sjedná návštěvu za účelem objednávky. Pokud by si spotřebitel sjednal návštěvu za účelem dodávky konkrétního zboží nebo služeb a poté by uzavřel smlouvu na plnění jiné, o kterém nevěděl nebo nemohl vědět, že je také předmětem podnikatelské činnosti, aplikace směrnice vyloučena není.

Spotřebitel má možnost od smlouvy odstoupit, a to v nejméně sedmidenní lhůtě, přičemž státy mohou vyloučit použití této úpravy u smluv, kde částka nedosáhne určité hodnoty<sup>11</sup>. Lhůta běží od splnění povinnosti informovat o možnosti odstoupení a jde o lhůtu procesní<sup>12</sup>. Informační povinnost o odstoupení musí dodavatelé splnit ke dni uzavření smlouvy. Pokud dodavatelé nepředloží požadované informace, je na státech, aby určily následky tohoto porušení.

<sup>11</sup> ) tato částka nesmí přesáhnout 60 ECU

<sup>12</sup> ) odstoupení stačí zaslat poslední den lhůty

Směrnice se nevztahuje na smlouvy o pojištění, cenných papírech, dodávce potravin, nápojů a zboží denní potřeby dodávané pravidelnou donáškovou službou, jejichž předmětem je nemovitost (s výjimkou opravy nemovitosti a dodávce zboží a jeho začlenění do nemovitosti), katalogový prodej, pokud trvá kontakt mezi stranami a smlouva a katalog obsahuje možnost odstoupení či vrácení zboží v sedmidenní lhůtě<sup>13</sup>.

Základním principem ochrany spotřebitele v těchto situacích spočívá v možnosti odstoupení od smlouvy.

#### **Směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 94/47/ES, o ochraně nabyvatelů ve vztahu k některým aspektům smluv o nabytí práva k dočasnému užívání nemovitosti<sup>14</sup>**

Nezbytnost úpravy této nové oblasti podnikání byla spojena s nutností ochrany před některými nekalými jednáními poskytovatelů timesharingu, kteří využívali neexistence právní regulace v této oblasti, čímž připravili mnoho spotřebitelů o velké množství finančních prostředků a uvedli je do tíživých finančních situací.

Smlouva opravňuje k užívání nemovitosti nejméně na jeden týden. Sjednává se na dobu delší tří let, má písemnou podobu s určitými náležitosti stanovené v příloze směrnice a musí být sepsána v jazyce či v jednom z jazyků členského státu, v němž má nabyvatel trvalý pobyt, anebo v jazyce či v jednom z jazyků členského státu, jehož je nabyvatel státním příslušníkem, podle volby nabyvatele, vždy však musí jít o úřední jazyk Společenství společně s úředně ověřeným překladem státu podle polohy nemovitosti.

Od smlouvy se odstupuje ve lhůtě deseti kalendářních dnů od podpisu smlouvy nebo podpisu smlouvy o smlouvě budoucí mezi oběma stranami. Lhůta se však prodlužuje ne 3 měsíce při nepředání informací podle předchozích ustanovení<sup>15</sup>. Během lhůt k odstoupení spotřebitel neplatí žádné zálohy. Po odstoupení mohou být vyžadovány jen výdaje, které byly skutečně vynaloženy. Podmínkou je, že jsou uvedeny ve smlouvě.

#### **Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/65/ES, o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku**

Na základě Zelené knihy nazvané Finanční služby – plnit očekávání spotřebitelů

---

<sup>13</sup> ) viz čl. 3 směrnice

<sup>14</sup> ) tzv. timesharing

<sup>15</sup> ) viz. čl. 5 odst. 1 směrnice

Komise zjistila, že tato oblast potřebuje posílit ochranu.

Finanční službou se rozumí jakákoli služba bankovní, úvěrové, pojistné, osobní důchodové, investiční nebo platební povahy. Spotřebitelem je pouze fyzická osoba. Směrnice obsahuje výčet informací ohledně dodavatele, finanční služby a smlouvy uzavřené na dálku, opravných prostředků, které musí být poskytnuty před uzavřením na papíře nebo trvanlivém nosiči<sup>16</sup>. Jde o informace všeobecné povahy týkající se všech druhů finančních služeb. Spotřebitel je oprávněn měnit prostředky komunikace na dálku, stejně tak žádat o informace na papíře. U nevyžádané služby není povinen za ni platit. Státy si mohou stanovit, že břemeno důkazu o splnění povinností tíží dodavatele. Pokud by břemeno důkazu bylo na spotřebiteli, jednalo by se o nepřiměřenou smluvní podmínku.

Lhůta k odstoupení činí 14 kalendářních dnů a běží od uzavření smlouvy. Smlouvy související se životním pojištěním lze vypovědět ve lhůtě 30 kalendářních dnů, kdy počátkem lhůty je poskytnutí informace o uzavření smlouvy. Nebudou-li informace dány spotřebiteli před uzavřením smlouvy, běží lhůta od poskytnutí. Vzájemné plnění si strany vrací do 30 kalendářních dnů od odeslání (spotřebitel) nebo obdržení odstoupení (dodavatel).

#### **Směrnice č. 93/13/EHS, o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách**

Směrnice je zaměřena na předem formulované smlouvy, které jsou spotřebiteli předkládány bez možnosti měnění podmínek. Více se zde poukazuje na nutnost harmonizace právních předpisů členských států.

Nepřiměřená smluvní podmínka<sup>17</sup> je každá, která nebyla individuálně sjednána, jestliže v rozporu s požadavkem přiměřenosti způsobuje významnou nerovnováhu v právech a povinnostech stran, které vyplývají z dané smlouvy, v neprospěch spotřebitele. Podmínka je vždy považována za nesjednanou individuálně, jestliže byla sepsána předem, a spotřebitel proto nemohl mít žádný vliv na obsah podmínky, zejména v souvislosti s předem sepsanou běžnou smlouvou. Důkazní břemeno o individuálnosti podmínky leží na dodavateli. Nepřiměřené smluvní ujednání je stíženo absolutní neplatností. Nepřiměřenost se neposuzuje v souvislosti s cenou, ale jinými okolnostmi související s uzavřením smlouvy. Při nejasnosti o významu pojmu ve smlouvě, platí pro spotřebitele výklad příznivější.

<sup>16</sup>) nebo poskytovatel plní povinnost podle odstavce 1 okamžitě po uzavření smlouvy, jestliže byla smlouva uzavřena na žádost spotřebitele s použitím prostředků dálkové komunikace, které neumožňují poskytnutí smluvních podmínek a informací v souladu s odstavcem 1

<sup>17</sup>) Příkladný výčet podmínek je stanoven v příloze č. 1.



Dále směrnice v článku 6 odst. 2 stanoví: Členské státy přijmou nezbytná opatření pro zajištění toho, aby spotřebitel neztratil ochranu, kterou mu poskytuje tato směrnice proto, že si zvolil právní předpisy třetí země jako právní předpisy vztahující se na smlouvu, jestliže smlouva úzce souvisí s územím členských států.

Spotřebiteli se touto směrnicí zajišťuje ochrana v rámci nezávaznosti smlouvy v části, která obsahuje nepřiměřené smluvní podmínky, což jsou povinni členské státy zajistit.

## 2.2. Právní řád ČR

Prameny právní úpravy ochrany spotřebitele, kam institut spotřebitelských smluv patří, lze dělit na soukromoprávní a veřejnoprávní<sup>18</sup>. Tato diplomová práce je zaměřena velmi úzce na „spotřebitelské smlouvy“, proto o pramenech v této kapitole bude pojednáno z tohoto hlediska.

Základním předpisem, ze kterého bude v rámci práce čerpáno, je zákon č. 40/1964 Sb., **občanský zákoník**, ve znění pozdějších předpisů. Zákoník upravuje majetkové vztahy fyzických a právnických osob, majetkové vztahy mezi těmito osobami a státem, jakož i vztahy vyplývající z práva na ochranu osob, pokud tyto občanskoprávní vztahy neupravují jiné zákony<sup>19</sup>. Nejvíce bude pozornost věnována ustanovením hlavy páté obč. zák., jejíž uspořádání je následující:

- § 52 obč. zák. vymezení pojmů,
- § 53 až § 54 obč. zák. smlouvy uzavírané prostředky komunikace na dálku,
- § 54a až § 54d obč. zák. smlouvy u finančních službách,
- § 55 až § 56 obč. zák. nepřiměřené podmínky ve spotřebitelských smlouvách,
- § 57 obč. zák. smlouvy uzavírané mimo prostory obvyklé k podnikání,
- § 58 až § 65 obč. zák. time-sharing.

Dalším neméně důležitým předpisem je zákon č. 513/1991 Sb., **obchodní zákoník**, ve znění pozdějších předpisů, který upravuje postavení podnikatelů a vztahy mezi nimi vznikající. § 262 odst. 4 tohoto zákona však dovoluje uzavřít smlouvu i se spotřebitelem, kdy tento závazkový právní vztah se bude řídit obchodním zákoníkem, ale bude-li to ve prospěch osoby, která není podnikatelem, je třeba vždy použít ustanovení občanského zákoníku nebo zvláštních právních předpisů o spotřebitelských smlouvách, adhezních smlouvách,

<sup>18</sup>) nejdůležitějším právním předpisem v této oblasti je zákon o ochraně spotřebitele

<sup>19</sup>) § 1 odst. 2 obč. zák.

zneužívajících klauzulích a jiná ustanovení směřující k ochraně spotřebitele. Obchodní zákoník se také věnuje nekalé soutěži, která chrání spotřebitele před klamavou reklamou, klamavým označením zboží, zlehčováním, ohrožením zdraví<sup>20</sup>.

Mezi prameny soukromoprávní ochrany spotřebitele patří i zákon č. 321/2001 Sb., o **některých podmínkách sjednávání spotřebitelského úvěru**, ve znění pozdějších předpisů. Zákon je dost stručný a zaměřuje se zejména na informační povinnost při sjednávání úvěru..

Speciální odpovědnost za škodu je upravena v zákoně č. 59/1998 Sb., o **odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku**, ve znění pozdějších předpisů. Zvyšuje se ochrana spotřebitele při prodeji nekvalitních výrobků. Spotřebitel se může domáhat odškodnění na výrobci.

Vztahy účastníků pojištění na základě pojistné smlouvy jsou upraveny ve speciálním zákoně č. 37/2004 Sb., o **pojistné smlouvě**, ve znění pozdějších právních předpisů. Dříve byla tato smlouva upravena v obč. zák, ale časem si vyžádala speciální úpravu.

Ochrana spotřebitele je rozvíjejícím se odvětvím, proto bych tímto ukončila výčet pramenů, i když ochranu spotřebiteli poskytují i jiné zákony.

---

<sup>20</sup>) viz. k tomu § 44 a násl. obč. zák.

### **3. Vymezení základních pojmů**

#### **3.1. Spotřebitelské smlouvy**

Dle § 52 odst. 1 občanského zákoníku se spotřebitelskými smlouvami rozumí smlouva kupní, smlouva o dílo, případně jiné smlouvy, pokud smluvními stranami jsou na jedné straně spotřebitel a na druhé straně dodavatel. Jde tedy o dvoustranný nebo vícestranný právní akt, jehož subjekty jsou jasně vymezeny, který lze uzavřít ústně nebo písemně.

Za spotřebitelské smlouvy jsou považovány nejen smlouvy upravené v občanském zákoníku, ale i smlouvy nepojmenované nebo upravené zvláštními právními předpisy. Do přijetí novely občanského zákoníku nebylo zcela jasné, zda lze za spotřebitelské smlouvy považovat i smlouvy nepojmenované vzhledem k nesprávně volené definici spotřebitelských smluv<sup>21</sup>, což však bylo zákonem č. 56/2006 odstraněno. Tato úprava se použije i na smlouvy upravené v obchodním zákoníku, a to na základě § 262 odst. 4 obchodního zákoníku, podle něhož se úprava spotřebitelských smluv použije, pokud smlouvu uzavírá podnikatel s nepodnikatelem, je-li to pro nepodnikatele příznivější.

Spotřebitelská smlouva tedy není zvláštním smluvním typem, na úrovni např. kupní smlouvy, ale definováním subjektů smluvního vztahu vymezuje předmět úpravy spotřebitelských smluv, tedy právní vztahy, jejichž právní režim se vedle obecného práva občanského řídí rovněž zvláštní právní úpravou v hlavě páté<sup>22</sup>. Rozhodující pro použití hlavy páté je postavení účastníků právního vztahu.

Evropský soudní dvůr dovodil, že v případě, kdy je smlouva uzavírána částečně pro soukromé účely a částečně pro podnikatelské záměry, nejde o spotřebitelskou smlouvu<sup>23</sup>.

#### **3.2. Spotřebitel**

Institut spotřebitelských smluv souvisí s ochranou spotřebitele, na kterého se hledí jako na slabší stranu, kterou je třeba chránit i za cenu omezení zásady smluvní autonomie, která patří mezi základní principy, na nichž je založeno soukromé právo.

<sup>21</sup> ) Spotřebitelskými smlouvami jsou smlouvy kupní, smlouvy o dílo, případně jiné smlouvy upravené v části osmé tohoto zákona, pokud smluvními stranami jsou na jedné straně spotřebitel a na druhé straně dodavatel.

<sup>22</sup> ) Švestka, J., Spáčil, J., Škárková, M., Hulmák, M. Občanský zákoník: komentář č. 1, 1. vydání, Praha: C. H. Beck, 2008, str. 426

<sup>23</sup> ) Liška, P. Některé aspekty ochrany spotřebitele ve smlouvě o běžném účtu. Právní rozhledy, 2007, č. 3, str. 83

Spotřebitel je osoba, která nakupuje výrobky a využívá služeb pro osobní potřebu, vždy však je konečným adresátem. Spotřebitel je v současné době chápán jako neprofesionál, který se ocitá v nevýhodném postavení vůči dodavateli - profesionálovi, u kterého se předpokládá, že má větší povědomí o právních předpisech, lépe se orientuje v obchodních praktikách, které by však mohl zneužít k újmě spotřebitele. Spotřebitel je považován za osobu přiměřeně dobře informovanou a přiměřeně pozornou a obezřetnou<sup>24</sup>.

Vymezení pojmu spotřebitele je tedy pro spotřebitelské smlouvy stěžejní, přesto však v praxi vznikají nemalé problémy s tím, koho za spotřebitele označit. Důvodů je hned několik.

Prvním důvodem je jistě to, že v našem právním řádu se vyskytují několik vymezení tohoto pojmu. Jedním z nich je v zákoně o ochraně spotřebitele, konkrétně v § 2 odst. 1, kdy spotřebitelem se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která nakupuje výrobky nebo užívá služby za jiným účelem než pro podnikání s těmito výrobky nebo službami. Zatímco v občanském zákoníku je spotřebitel osoba, která při uzavírání smluv a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Z tohoto je patrné, že veřejnoprávní vymezení je užší než soukromoprávní a nečiní problém při výkladu. I takto je dost těžké pro průměrného spotřebitele se orientovat ve velkém množství právních předpisů, nad to být maten dvojným označením spotřebitele.

Další problém je nejednotnost pojmu v českém právním řádu a v předpisech Evropské unie. Ve většině směrnic EU je za spotřebitele považována jen osoba fyzická. Dle definice spotřebitele v občanském zákoníku je však nutné za spotřebitele považovat právnickou i fyzickou osobu. Na tomto místě bych uvedla dvě rozhodnutí Evropského soudního dvora (dále jen ESD), která se zabývají definicí spotřebitele a otázkou minimální harmonizace:

1. *Cape Snc v. Idealservis (C-541/99)* – soud se zde jasně nevyjádřil k otázce, zde členské státy mohou rozšířit úpravu i na právnické osoby, přesto je patrné, že se soud staví k rozšíření velmi kriticky,
2. *Patricie Di Pinto (C-361/89)* – soud zde stanovil, že je možné rozšířit členskými státy ochranu poskytovanou Směrnicí 85/577/EHS i na obchodníky.

Jelikož se ve směrnicích uplatňuje princip minimální harmonizace, nevidím za této situace problém v rozšíření ochrany poskytované státem i na další subjekty. Samozřejmě s ohledem

---

<sup>24</sup>) rozhodnutí ESD Komise v. Španělsko ( C - 358/01)

na právní jistotu spotřebitelů nelze než souhlasit se záměrem Evropské komise stanovit jednu definici spotřebitele.

### **3.3. Dodavatel**

Dodavatel je v § 52 odst. 2 občanského zákoníku vymezen jako osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Může jít jak o právnickou tak fyzickou osobu. Dodavatel je nezbytným subjektem právního vztahu, bez něhož by smlouva nemohla být posuzována jako spotřebitelská.

Podnikatelská činnost je chápána jako podnikání ve smyslu § 2 odst. 1 obchodního zákoníku<sup>25</sup>. Nesprávné by bylo se domnívat, že osoba neoprávněně podnikající není považována za podnikatele, protože i zde se nutně musí projevit vedle formálního hlediska i materiální. Často se totiž setkáváme u podnikatelů s nepochopením, proč když si např. kupují počítač do své kanceláře, jsou považováni za dodavatele. Je pravdou, že se ocitají ve obdobném postavení jako spotřebitelé, ale ve spojení s pojmem dodavatele je vždy rozhodující účel jednání a jeho souvislost s podnikáním<sup>26</sup>, což považuji za nejdůležitější interpretační vodítko pro praxi. Diskutovanou otázku, zda zákonodárce opravdu zamýšlel vyloučit dodavatele, kteří dále výrobky neprodávají, nebo se jedná o chybu, jelikož se vlastně ocitají ve stejném postavení, nepovažuji za relevantní, a to z důvodu úpravy směrnice, která poskytuje ochranu nepodnikající fyzické osobě

---

<sup>25</sup>) soustavná činnost prováděná vlastním jménem na vlastní odpovědnost za účelem dosažení zisku.

<sup>26</sup>) Švestka, J., Spáčil, J., Škárová, M., Hulmák, M. Občanský zákoník: komentář č. 1, 1. vydání, Praha: C. H. Beck, 2008, str. 429

## **4. Zvláštní druhy spotřebitelských smluv**

Smlouvy uzavřené prostředky komunikace na dálku a smlouvy uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání, jež jsou upraveny v hlavě páté obč. zák., nejsou dalšími typy smluv, které by rozšiřovaly výčet hlavy osmé téhož zákona. Jde o smlouvy, které mohou být uzavřeny jako jakákoliv smlouva, ale musí splnit dvě náležitosti:

- 1) stranami musí být spotřebitel a dodavatel
- 2) musí být uzavřeny prostředky komunikace na dálku ( u distančních smluv) nebo mimo prostory obvyklé k podnikání ( u smluv upravených v § 57 obč. zák.).

Do hlavy páté byly ovšem zařazeny ještě smlouvy o dočasném užívání nemovitosti a smlouvy o finančních službách uzavíraných na dálku. Nejedná se o další zvláštní druh spotřebitelských smluv, ale o smlouvy, jejichž předměty jsou buď specifické ( dočasné užívání nemovitosti) nebo v současné době tak rozšířené ( smlouvy o finančních službách uzavíraných na dálku), že si zaslouží větší pozornost ze strany zákonodárce. Samozřejmě je to i reakce na směrnice, které byly přijaty, a musí být implementovány do našeho právního řádu.

### **4.1. Smlouvy uzavřené prostředky komunikace na dálku, tzv. distanční smlouvy (§ 53n.)**

Každý z nás již někdy uzavřel tuto smlouvu, ať už prostřednictvím internetu, telefonu nebo televize. Jde o rozšířený způsob uzavírání smluv v moderní době, a to hlavně díky internetu, jímž se ke spotřebitelům dostává možnost většího výběru zboží a působení reklam. Jde o smlouvy, které spotřebitel uzavírá bez fyzické přítomnosti, což však může vyvolávat značné problémy. Nedostává se mu možnosti vyzkoušet výrobek, zboží mu není předvedeno, nemá jasný obraz o skutečných (viditelných) vlastnostech zboží, spoléhá se na popis v nabídce, reklama na výrobek je částečně přehnaná. Jistě lze spatřovat výhodu těchto smluv ve způsobu uzavírání, kdy spotřebitel nemusí stát fronty, nemusí jít do obchodu, jen si z pohodlí svého domova objedná zboží, které mu je doručeno. Ne vždy však spotřebitel ušetří čas tak, jak se původně domníval.

Distanční smlouvy se staly velmi populárními a díky úpravě v obč. zák. spotřebitel s větší jistotou nakupuje zboží tímto způsobem.

#### 4.1.1. Prostředky komunikace na dálku

Distanční smlouvy upravené v § 53, 53a a 54 obč. zák. jsou smlouvy, které byly uzavřeny prostředky komunikace na dálku. Jejich demonstrativní výčet zní takto:

- neadresovaný a adresovaný tisk,
- typový dopis,
- reklama v tisku s objednávkovým tiskopisem,
- katalog,
- telefon s lidskou nebo bez lidské obsluhy,
- rozhlas,
- videotelefon nebo videotext,
- elektronická pošta,
- fax,
- televize,
- veřejná telekomunikační síť .

Seznam není uzavřený a v podstatě odpovídá demonstrativnímu výčtu v příloze k směrnici č. 97/7/ES (dále jen směrnice). Ani jeho výklad v praxi nezpůsobuje větší problémy.

Ovšem k užití některých prostředků je třeba předchozího výslovného souhlasu spotřebitele. Jedná se o faxové přístroje, automatickou elektronickou poštu a automatické telefonní systémy bez obsluhy. Naopak u individuálních prostředků<sup>27</sup> nesmí dojít k jasnému odmítnutí spotřebitelem. Souhlas i odmítnutí jsou jednostranné právní úkony. Důvod je zcela patrný: spotřebitel je často zahrnován nabídkami zboží, která ho přinejmenším obtěžují. Dochází tedy k zvýšení ochrany před dodavateli, kteří využívají každou situaci k nabídce produktů.

Důležité je zaměřit se na přesné znění tohoto paragrafu. Smlouva se považuje za uzavřenou prostředky komunikace na dálku, pokud došlo těmito prostředky k opravdovému uzavření. Jestliže si spotřebitel vybral zboží prostřednictvím internetu, poté se prostřednictvím mailu pouze dotazuje na další podrobnosti o zboží, ale zboží koupí až v obchodě, nejedná se ještě o distanční smlouvu, jak se často spotřebitelé chybně domnívají. Zde totiž nedošlo k uzavření smlouvy. Smlouva je dvoustranný či vícestranný právní úkon, který vzniká úplným

---

<sup>27</sup> ) není zcela bez pochyb, jaký prostředek považovat za individuální, zřejmě se jedná o prostředky adresované konkrétním osobám, viz k tomu Švestka, J., Spáčil, J., Škárová, M., Hulmák, M. Občanský zákoník: komentář č. 1, 1. vydání, Praha: C. H. Beck, 2008, str. 442

a bezpodmínečným přijetím návrhu na uzavření smlouvy<sup>28</sup>, k čemuž zde nedochází, minimálně zde chybí náležitost vůle a projevu. Stejně tak lze odůvodnit, proč osobní odběr nevylučuje použití ustanovení o smlouvách uzavřených prostředky komunikace na dálku.

Na tomto místě by bylo vhodné zaměřit se na jeden problém, a to, zda informace sdělené prostředky komunikace na dálku lze považovat za návrh k uzavření smlouvy nebo jen za návrh k zaslání nabídek na uzavření smlouvy spotřebiteli, jelikož § 43a odst. 1 obč. zák. požaduje adresnost návrhu jako náležitost právního úkonu. Jistě by se zde měl soud přiklonit k názoru, že spotřebitelská smlouva může být adresována neurčitému okruhu osob, jinak by to odporovalo samotnému smyslu distančních smluv a úpravy, jelikož výčet samotných prostředků komunikace na dálku obsahuje druhy prostředků, které ze své podstaty jsou neadresné (teleshopping, neadresovaný tisk atd.). Pokud by byla smlouva uzavřena až potvrzením objednávky, omezoval by zákonodárce princip smluvní volnosti, jelikož § 53 odst. 5 obč. zák. stanoví povinnost dodavatele potvrdit objednávku. To by tedy znamenalo, že dodavatel je povinen uzavřít smlouvu, což odporuje základnímu principu občanského zákoníku - smluvní volnosti.

#### **4.1.2. Obsahové náležitosti návrhu, informační povinnost a potvrzení objednávky**

Zákon požaduje, aby návrh smlouvy obsahoval podstatné náležitosti právního úkonu uvedené v § 43 a násl. obč. zák.<sup>29</sup>, což se jeví jako nadbytečné vzhledem k obecnosti § 43 a násl., které musí být splněny vždy. Dále zákon výslovně uvádí podstatné složky konkrétních smluvních typů v části osmé, které se opět obecně požadují pro platnost úkonu, což vzhledem k možnosti uzavřít spotřebitelskou smlouvu i jako nepojmenovanou není zcela přesné. Zřejmě lepší formulací by tedy bylo napsat, že se vyžadují podstatné složky konkrétních smluv.

V odstavci 3, 4 a 6 § 53 obč. zák. jsou vytyčeny informace, které musí být spotřebiteli sděleny. Jde o další institut ochrany spotřebitele v případě uzavírání smluv prostředky komunikace na dálku. Jak je odůvodněno ve směrnici:

- 1) vzhledem k tomu, že použití komunikačních prostředků na dálku nesmí vést k omezení informací poskytovaných spotřebiteli;
- 2) že informace, jejichž zaslání spotřebitel vyžaduje, by proto měly být bez ohledu na použitý komunikační prostředek vymezeny;

<sup>28</sup> ) Knappová, M., Švestka, J., Dvořák, J., a kol., Občanské právo hmotné, I. a II. díl, 3. aktualizované a doplněné vydání, Praha: ASPI, 2002, str. 123

<sup>29</sup> ) náležitost osoby, vůle, projevu, předmětu právního úkonu



- 3) vzhledem k tomu, že informace rozšiřované určitými elektronickými technologiemi mají často tak pomíjivý charakter, že nemohou být považovány za trvalý komunikační prostředek;
- 4) že spotřebitel proto musí včas obdržet písemné oznámení o informacích nezbytných pro řádné plnění smlouvy.

První informační povinnost se vztahuje k době před uzavřením smlouvy. S dostatečným předstihem musí být dodavatelem poskytnuty tyto zákonné informace:

- obchodní firma nebo jména a příjmení a identifikační číslo dodavatele, sídlo právnické osoby a bydliště v případě fyzické osoby, u zahraniční osoby rovněž adresu podniku nebo organizační složky na území České republiky, byly-li zřízeny, údaj o zápisu v obchodním rejstříku nebo jiné obdobné evidenci, včetně spisové značky, pokud je přidělena, a kontaktní údaje, zejména poštovní adresu pro doručování, telefonní číslo, případně adresu pro doručování elektronické pošty,
- údaje o příslušném kontrolním orgánu, podléhá-li činnost dodavatele režimu povolování,
- název a hlavní charakteristiky zboží nebo služeb,
- cena zboží nebo služeb, z níž jednoznačně vyplývá, zda je uvedena včetně všech daní a poplatků, mají-li k ní být připočítávány,
- náklady na dodání,
- způsob platby, dodání nebo plnění,
- poučení o právu na odstoupení, s výjimkou případů podle odstavce 8,
- náklady na použití komunikačních prostředků na dálku,
- doba, po kterou zůstává nabídka nebo cena v platnosti.

Na rozdíl od informací, které jsou poskytnuty nejpozději před splněním, tyto nemusí být písemné, což je v rozporu se směrnicí, kde se vyžaduje písemné potvrzení i těchto informací. Dále musí být spotřebiteli písemně poskytnuty tyto informace, které se vztahují k době před splněním:

- obchodní jméno a identifikační číslo dodavatele, sídlo právnické osoby a bydliště v případě fyzické osoby,
- informace o podmínkách a postupech pro uplatnění práva odstoupit od smlouvy,

- informace o službách po prodeji a o zárukách,
- podmínky pro zrušení smlouvy, pokud není určena doba platnosti nebo platnost je delší než 1 rok.

Nesplněním informační povinnosti vede k prodloužení lhůty pro odstoupení, a to na 1 měsíc. V tomto lze spatřovat nepochybně výhodu pro spotřebitele, jelikož spotřebitel není odborně vybaven, a někdy bývají záměrně skryty informace významné pro uzavření smlouvy. Zákon požaduje jasnost a srozumitelnost informací. Někdy se i advokát ve smlouvě a ve formulacích špatně orientuje.

§ 53a obč. zák. rozšiřuje informační povinnost, pokud jsou použity elektronické prostředky, jimiž jsou podle § 2 písm.c zákona č. 480/2004 síť elektronických komunikací, elektronická komunikační zařízení, koncová telekomunikační zařízení a elektronická pošta<sup>30</sup>. Jde o implementaci směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2000/31/ES ze dne 8. června 2000 o některých aspektech služeb informační společnosti, zejména elektronického obchodu, na vnitřním trhu (směrnice o **elektronickém obchodu**), která byla do obč. zák. provedena zákonem č. 480/2004 Sb.

Směrnice dále požaduje, aby spotřebitel byl při telefonním hovoru upozorněn na obchodní účel smlouvy a totožnost dodavatele. Tento nedostatek naší úpravy nepovažuji za tak závažný, jelikož je běžné, že se dodavatel představí a z toho již spotřebiteli plyne i účel.

§ 53 odst. 5 obč. zák. stanoví povinnost pro dodavatele potvrdit objednávku, nejedná-li se o elektronickou poštu nebo jinou individuální komunikaci. S nesplněním však není spojena žádná sankce. V praxi spotřebitel po neobdržení potvrzení objednávky, často znovu zašle objednávku, jelikož si není jist, zda původní byla skutečně odeslána. Jelikož zastávám názor, že smlouva není uzavřena až potvrzením a nepotvrzení neovlivňuje platnost smlouvy, je otázkou, zda může spotřebitel požadovat náhradu škody podle § 420 obč. zák. ve výši ceny za výrobek, který obdržel dvakrát. Osobně se domnívám, že by nesplnění této povinnosti měla být spojena se sankcí odstoupení od smlouvy nebo neplatností smlouvy.

#### 4.1.3.Odstoupení od smlouvy

Mezi nejpodstatnější a nejvyužívanější institut, v němž je realizovaná ochrana spotřebitele, lze nepochybně řadit odstoupení od smlouvy upravené § 53 odst. 7, 8 a s nimi

---

<sup>30</sup>) viz. § 53a obč. zák.

související odst. 10 obč. zák. Odstoupení od smlouvy je v současné době spotřebiteli hojně využíváno.

Spotřebitel může odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 kalendářních dnů. Činí tak bez uvedení důvodů a bez sankce. Nesplní-li dodavatel informační povinnost v § 53 odst. 4 a 6, prodlužuje se lhůta k odstoupení na tři měsíce. Pokud dojde ke splnění informační povinnosti během těchto tří měsíců, začíná opět běžet lhůta 14 dnů. Uplyne-li lhůta k odstoupení, právo zanikne.

Lhůta pro odstoupení běží od převzetí plnění. Dle směrnice však začíná lhůta u služeb běžet již uzavřením smlouvy. Těžko si totiž lze představit převzetí služby. Je to důsledkem nesprávné implementace. I zde se uplatní § 122 obč. zák. o počítání času, takže lhůta běží den následující po události rozhodné pro počátek lhůty.

Jediné, co spotřebitel musí uhradit jsou náklady spojené s odstoupením, ale za podmínky účelnosti. Tím jsou myšleny různé poplatky, platby za odstoupení a smluvní pokuty. Dodavatel často váže podmínku odstoupení např. na neporušený obal. To je však bezpředmětné, a to již z logiky věci – odstoupení je upraveno právě proto, že spotřebitel nemá možnost si věc vyzkoušet před uzavřením smlouvy, činí tak teprve když má zboží k dispozici.

Odstoupení je jednostranný právní úkon, při němž dochází ke zrušení smlouvy ex tunc, a jenž musí být druhé straně doručeno. Aby bylo odstoupení platné, musí být do skončení lhůty k odstoupení dodavateli doručeno, nestačí, je-li podáno na poštu. Důležité je i připomenout, že z odstoupení musí být zřejmé, co spotřebitel činí. Pošle-li spotřebitel dodavateli zboží zpět bez jakéhokoliv projevu, nelze toto brát za řádné odstoupení. Dodavatel nebude vědět, zda spotřebitel žádá reklamaci nebo odstupuje. Samozřejmě, že v projevu se nemusí vyskytovat slovo odstoupení ale např. storno.

Po platném odstoupení, jsou si strany povinny vrátit vše, co podle zrušené smlouvy dostaly, jak vyplývá z bezdůvodného obohacení dle § 457 obč. zák. Hlava pátá však obecnou úpravu bezdůvodného obohacení doplňuje, jelikož pro dodavatele je stanovena jasná lhůta pro vrácení peněz, a to 30 dnů od odstoupení. Dodavatelé však často podotýkají, že je pro ně značně nevýhodné vrátit peníze a nemít ani zboží. S tím nelze než souhlasit, protože sama směrnice v čl. 6 stanoví povinnost spotřebiteli vrátit zboží do 30 dnů.

Od určitých smluv však odstoupit nelze, pokud si to strany výslovně nesjednají. Jde o tyto smlouvy:

- na poskytování služeb, jestliže s jejich plněním bylo s jeho souhlasem započato před uplynutím lhůty 14 dnů od převzetí plnění,

- na dodávku zboží nebo služeb, jejichž cena závisí na výchylnkách finančního trhu nezávisle na vůli dodavatele,
- na dodávku zboží upraveného podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu, jakož i zboží, které podléhá rychlé zkáze, opotřebení nebo zastarání,
- na dodávku audio a video nahrávek a počítačových programů, porušil-li spotřebitel jejich originální obal,
- na dodávku novin, periodik a časopisů,
- spočívajících ve hře nebo loterii.

Nemožnost odstoupení u služeb, se kterými bylo započato před uplynutím čtrnáctidenní lhůty k odstoupení, nastane prakticky vždy z důvodu špatně implementované směrnice o běhu počátku lhůty k odstoupení u služeb. Jistě by tedy měla být tato chyba v nejbližší době odstraněna. V souladu s právem ES by soud neměl k tomuto vůbec přihlížet. Dochází tak k omezení práv spotřebitele. Za zboží, upravené na přání spotřebitele, je možno považovat např. zhotovení fotografií. To je v praxi dosti diskutovaný a častý případ, kdy spotřebitel nepředpokládá, že nemůže od smlouvy odstoupit. Zákonodárce také nepromítl do hlavy páte výjimku u odstoupení, která stanoví, že nelze odstoupit od smluv, u nichž to charakter nedovoluje. Půjde např. o erotické pomůcky nebo parfémů.

Na závěr kapitoly o distančních smlouvách bych se ještě zaměřila na § 53 odst. 9 obč. zák., který se věnuje obtěžování spotřebitele zasíláním nevyžádaných plnění (bez objednávky). Nastane-li tato situace, spotřebitel není povinen zboží vracet ani na to upozornit dodavatele. Dodavatel využívá neznalosti zákona spotřebitelem. Předpokládá, že pod nátlakem spotřebitel požadovanou částku uhradí. A je pravda, že spotřebitel tak většinou učiní. Této mezery v zákoně nedávno firmy využívaly, když do domácnosti zasílaly např. kartičky, z nichž si spotřebitel mohl utvořit po určité době katalog. Malým písmem pak bylo dole v dopise napsáno, že spotřebitel je povinen uhradit finanční částku nebo zaslat zboží zpět, což spotřebitel přehlédl. Je nepochybně kladem, že byl tento paragraf vložen do našeho právního řádu. Ovšem zařazení do § 53 odst. 9 obč. zák. způsobuje ještě větší nepřehlednost obč. zák. pro spotřebitele.

#### **4.1.4. Výjimky u smluv sjednaných na dálku**

§ 54 obč. zák. vyjmenovává taxativním výčtem smlouvy, které lze uzavřít prostředky

komunikace na dálku, ale nevztahuje se na ně ostatní úprava distančních smluv kromě § 53 odst.1 a 10 obč. zák. Jde o smlouvy:

- o finančních službách (§ 54a); ustanovení § 53 odst. 1 až 3 a 5 a § 53a se na tyto smlouvy použijí – z důvodu zvláštní úpravy v následujících paragrafech,
- uzavírané prostřednictvím prodejních automatů nebo automatizovaných obchodních provozoven,
- uzavírané provozovateli prostředků komunikace na dálku prostřednictvím veřejných telefonů,
- uzavírané na výstavbu či prodej nemovitosti nebo týkající se jiných práv k nemovitosti, s výjimkou nájmu,
- uzavírané na základě dražeb,
- na dodávku potravin, nápojů nebo jiného zboží běžné spotřeby dodávaného stálými doručovateli do domácnosti nebo sídla spotřebitele,
- o ubytování, dopravě, stravování nebo využití volného času, pokud dodavatel poskytuje tato plnění v určeném termínu nebo době – sem patří i nájem auta<sup>31</sup>.

I zde dochází k chybám v naší úpravě s ohledem na text směrnice. U posledních dvou typů smluv mají být vyloučeny jen některé články, ale např. ustanovení o možnosti nevrácení zboží při plnění učiněné bez objednávky se aplikovat má. V tom lze spatřovat značné omezení práv a mělo by dojít k nápravě.

#### **4.2. Smlouvy uzavírané mimo prostory obvyklé k podnikání ( § 57n.)**

Smlouvy uzavírané mimo provozovnu v sobě skrývají moment překvapení, kdy spotřebitel je zaskočen zdánlivě lákavou nabídkou výhodné koupě, tudíž nemá možnost porovnat cenu či kvalitu s jiným sortimentem. Často na základě nátlaku vyvíjeným dodavatelem spotřebitel racionálně neuvažuje a zakoupí výrobek. Většinou se jedná o podomní prodeje a předváděcí akce, kde je spotřebitel vystaven nekalým praktikám. Proto tato úprava umožňuje spotřebiteli odstoupit od smlouvy v určité lhůtě, aby měl možnost zvážit správnost svého rozhodnutí.

---

<sup>31</sup> ) Čech, P. K interpretaci výjimek z úpravy spotřebitelských smluv uzavřených na dálku, Jurisprudence, 2005, č.5, str. 45, rozhodnutí C – 336/03

#### 4.2.1. Prostory obvyklé k podnikání

§ 57 obč. zák. se aplikuje v případě, že spotřebitel uzavírá smlouvu s dodavatelem mimo prostory obvyklé k podnikání nebo nemá-li dodavatel žádné prostory k podnikání (neoprávněný podnikatel). Zákon však nikde nespécifikuje, co se rozumí pod pojmem prostory obvyklé k podnikání.

V prvním případě jistě půjde o místo fyzické či sídlo právnické osoby. Dále je jím provozovna<sup>32</sup>. Dle živnostenského zákona se považuje za provozovnu i stánek a pojízdná prodejna. Pokud tedy spotřebitel zakoupí zboží ve stánku, nemusí se ještě jednat o smlouvu uzavřenou mimo provozovnu, jelikož provozovna není vázána na pevné místo, jak se někdy chybně uvádí.

Je tedy nepochybné, že se bude jednat o smlouvy uzavřené v bytě či na pracovišti spotřebitele, předváděcí akce, jak uvádí směrnice č. 85/577/EHS (dále jen směrnice). Náš řád však využívá možnosti rozšíření ochrany, proto uzavře-li spotřebitel smlouvu na ulici, v čekárně, při obchodní cestě podnikatele, jde o smlouvu uzavřenou mimo prostory obvyklé k podnikání.

Otázku vyvolává slovo „obvyklé“. Neztotožňuji se s názorem, že obvyklost je vázána k činnosti dodavatele z pohledu početnosti - tedy jestliže dodavatel bude denně prodávat zboží v čekárně, není naplněna dikce zákona. Zajímavý je však názor publikovaný v komentáři k občanskému zákoníku<sup>33</sup>, kdy samo evidování místa jako provozovny, nemusí nutně znamenat splnění podmínky uzavření v prostorách obvyklých k podnikání, protože vždy je třeba zohlednit možnost předpokladu a očekávání podnikání v těchto prostorech - tedy že slovo obvyklé je vázáno ke konkrétnímu místu ve spojení s předmětem podnikání. Např. neočekávám prodej šperků v restauraci. Ostatně § 57 obč. zák. poskytuje spotřebiteli ochranu před smlouvami, které v sobě skýtají moment překvapení, neočekávanosti, což je zde naplněno. Bude třeba vyčkat na rozhodnutí soudu, který by mohl nejasnosti osvětlit.

§ 57 obč. zák. požaduje uzavření smlouvy mimo provozovnu, aby se mohly ustanovení aplikovat. To ovšem zužuje výklad dle čl. 1 odst. 3 a 4 směrnice, podle které

<sup>32</sup>) § 7 odst. 3 obch. zák. Provozovnou se rozumí prostor, v němž je uskutečňována určitá podnikatelská činnost. Provozovna musí být označena obchodní firmou nebo jménem a příjmením anebo názvem podnikatele, k níž může být připojen název provozovny nebo jiné rozlišující označení.

§ 17 odst. 1 živnostenského zákona Provozovnou se rozumí prostor, v němž je živnost provozována. Za provozovnu se pro účely tohoto zákona považuje i stánek, pojízdná prodejna a obdobné zařízení, sloužící k prodeji zboží nebo k poskytování služeb

<sup>33</sup>) Švestka, J., Spáčil, J., Škárková, M., Hulmák, M. Občanský zákoník: komentář č. 1, 1. vydání, Praha: C. H. Beck, 2008, str. 501

smlouvy uzavřené v provozovně na základě nabídky učiněné spotřebitelem mimo prostory obvyklé k podnikání spadají pod směrnici. Mohlo by totiž dojít k obcházení zákona, pokud by dodavatel učinil nabídku a objednávku v těchto prostorech, ale smlouva by byla uzavřena až v provozovně, což by jistě nebylo vhodné<sup>34</sup>. V praxi se však konkrétně s těmito praktikami v podstatě nesetkáváme. Zůstává také otázkou, zda lze výkladem dojít k tomuto závěru, jelikož zákon mluví zcela jasně o uzavření. Rozšiřujícím výkladem § 57 odst. 1 obč. zák. jistě ano.

#### 4.2.2. Odstoupení od smlouvy

Spotřebitel je oprávněn od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodů a bez jakékoliv sankce. Jde o stejnou úpravu jako u distančních smluv. Odstoupením se smlouva ruší a z titulu bezdůvodného obohacení si musí strany vrátit vzájemná plnění. V případě dodavatele je stanovena konkrétní lhůta 30 kalendářních dnů pro vrácení finanční částky. Na možnost odstoupení musí být spotřebitel písemně upozorněn včetně označení osoby, bydliště či místa, u níž je třeba odstoupení uplatnit. Předchází se tím možným problémům se zpětným vyhledáním dodavatele, která by spotřebiteli krátila lhůtu pro odstoupení. Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy:

- ve lhůtě 14 dnů od uzavření smlouvy,
- ve lhůtě jednoho měsíce od uzavření smlouvy, nedošlo-li ke splnění dodávky zboží či služeb dodavatelem,
- ve lhůtě jednoho roku od uzavření smlouvy, jestliže dodavatel písemně neupozornil spotřebitele na možnost odstoupení.

Opět se jedná o lhůtu hmotněprávní, ve které musí být oznámení od odstoupení doručeno. Směrnice však výslovně stanoví, že stačí je-li v poslední den lhůty odesláno. Výkladem by se mělo dospět ke stejnému závěru i v našem právním řádu. Chybí však judikatura, která by věc objasnila.

Dle některých názorů, se jeví sankce za nesplnění informační povinnosti o odstoupení nepřiměřená. Ovšem princip ochrany spotřebitele u těchto smluv spočívá právě v široké možnosti odstoupení a s tím související informační povinnosti. Spotřebitel není osoba vybavena právním vzděláním, je považovaná za osobu jednající často pod tlakem, proto

<sup>34</sup> ) viz. Dědič, J., Čech, P. Obchodní právo po vstupu České republiky do Evropské unie, 2. vydání, Praha: Polygon, 2005, str. 408

zatížení (jestli se tomu vůbec dá takto říkat) dodavatele informační povinností je žádoucí. Ale vzniká zde jiný problém, a to prodloužení lhůty pro odstoupení od smlouvy na jeden rok. Směrnice nic o roční lhůtě neříká, proto dokud nesplní dodavatel svou informační povinnost vůči spotřebiteli, nezačne běžet čtrnáctidenní lhůta pro odstoupení<sup>35</sup>. Tím dochází k situacím, kdy spotřebitel bude moci odstoupit od smlouvy i po dvou či třech letech. Jelikož lhůty dle obč. zák jsou počítány od uzavření, tedy ne v souladu se směrnicí, kdy počátek lhůt se váže ke splnění informační povinnosti, dochází ke značnému omezení práv spotřebitele. Pokud tedy uplyne lhůta 1 roku a přesto nedojde ke splnění informační povinnosti, spotřebitel již nemá právo od smlouvy odstoupit, jelikož jde o prekluzivní lhůtu. Stát by pak odpovídal za škodu spotřebiteli za špatně provedenou směrnicí.

#### 4.2.3. Výjimky ze smluv

Z § 57 obč. zák jsou vyloučeny smlouvy u nichž si spotřebitel výslovně sjednal návštěvu za účelem objednávky. Co se však rozumí výslovným sjednáním? V souladu se směrnicí, která používá pojmu „výslovná žádost“, se bude jednat o situace, kdy podnět k návštěvě pochází od spotřebitele. V praxi se začaly vyskytovat případy, kdy dodavatelé zneužívající této výjimky stojí před bytem spotřebitele, zavolají mu, nabídnout mu možnost předvedení výrobku u něj doma, pokud má zájem. Spotřebitel souhlasí a do jedné minuty má dodavatele v bytě. Jistě by pojem výslovného sjednání za účelem objednávky byl naplněn, ale je splněna výslovná žádost? Bude na soudu vypořádat se s touto situací (v kontextu se směrnicí), kterou se dle mého názoru obchází zákon. Jelikož se bude u soudu dovolávat výslovně sjednané návštěvy za účelem objednávky dodavatel, leží důkazní břemeno na něm. Díky neprovedení čl. 1 odst. 2 směrnice, mnoho spotřebitelů (a musím konstatovat i dalších institucí) neví o možnosti odstoupit od smlouvy, u nichž si sice spotřebitel sjednal návštěvu za účelem objednávky, ale při prezentaci zakoupil zboží, u něhož nevěděl nebo nemohl vědět, že je také součástí podnikání nebo profese dodavatele (pozvu do bytu prodejce oblečení, ale během návštěvy zakoupím i nádobí).

Dále jsou vyňaty smlouvy v § 57 odst. 4 obč. zák.:

- jejichž předmětem je výstavba, prodej, nájem nebo jiné právo k nemovitosti, s výjimkou smluv o jejich opravách a o dodávce zařízení do ní začleněných,

<sup>35</sup>) rozhodnutí ESD ve věci C-481/99, Georg Heiningler a Helga Heiningler v. Bayerische Hypo und Vereinsbank AG



- na dodávku potravin nebo jiného zboží běžné spotřeby dodávaného stálými doručovateli do domácnosti spotřebitele nebo do jiného jím určeného místa,
- na dodávku zboží nebo služeb, které byly uzavřeny podle katalogu dodavatele, s nímž se spotřebitel měl možnost seznámit v nepřítomnosti dodavatele, za předpokladu, že mezi stranami má pokračovat spojení při plnění uzavřené nebo jiné smlouvy, a za předpokladu, že spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy nejméně do 7 dnů od převzetí zboží a je s tímto právem seznámen v katalogu nebo ve smlouvě,
- pojistné a o cenných papírech.

Jde o taxativní výčet, který je nutno vykládat restriktivně, jak konstatoval ESD ve věci C - 481/99, Georg Heininger a Helga Heininger v. Bayerische Hypo und Vereinsbank AG. Proto se § 57 obč. zák. bude např. aplikovat na hypoteční úvěry, na timesharing<sup>36</sup>, poradenství ve věcech investic do cenných papírů.

### **4.3. Timesharing**

Timesharing je vcelku novým institutem, který byl zakotven v českém právu roku 2002. Český spotřebitel se setkával s tímto institutem prakticky jen v zahraničí, kde byl nalákán k uzavření smlouvy zkušenými obchodníky, kteří zneužívali jeho neznalosti. Spotřebitel se mylně domníval, že se stává vlastníkem budovy. Podstata timesharingu však spočívá v koupi dočasného užívání budovy. Uživací právo se rozdělí na několik časových úseků. Během tohoto společného užívání mají spotřebitelé nárok na ubytování, za což musí platit poměrně vysoké částky. Společně s cenou za užívání nemovitosti však spotřebitel musí zaplatit rovněž roční poplatek za údržbu, opravy a úpravy budovy, jelikož výhoda timesharingu (tak, jak je prezentována poskytovateli) spočívá právě v absenci údržby budovy, jak je tomu u vlastnictví či spoluvlastnictví.

Do našeho řádu byl tak vložen nový prvek, který způsobuje problém, kam ho vlastně zařadit. Jedná se o nový smluvní typ nebo ne? Dle názoru M. Holuba je možno o time-sharingu uvažovat jako o samostatném smluvním typu, byť by tomu nenasvědčovalo systematické zařazení §§ 58-65 do obecných ustanovení občanského zákoníku. Základní náležitosti smluvního typu jsou vymezeny v první části § 58 obč. zák. (citace shora) a rozsáhlý výčet dalších ujednání, které musí smlouva obsahovat, v podstatě pokrývají, a tedy stanovují právní režim všem otázkám, které se běžně mohou v souvislosti s užíváním budovy vyskytnout.

<sup>36</sup>) rozhodnutí ESD ve věci C - 423/97 Travel Vac SL v. Manuel José Antelm Sanchis

Pokud by některé otázky snad smlouva přesto neupravovala, pak by zřejmě bylo na místě podpůrně užít příslušných ustanovení úpravy nájmu, a to na základě § 853 obč. zák., jakožto ustanovení upravujících vztahy obsahem i účelem nejbližší<sup>37</sup>. Někteří autoři se kloní k smlouvě obdobné nájemní<sup>38</sup>.

#### 4.3.1. Obecné vymezení

Timesharingovou smlouvu se rozumí spotřebitelská smlouva, ve které se sjednává mezi spotřebitelem a poskytovatelem právo užívat budovu nebo její část na jeden či více stanovených nebo stanovitelných časových úseků během roku a která je uzavřena na dobu delší než 3 roky<sup>39</sup>.

Subjekty právního vztahu jsou spotřebitel a poskytovatel. Poskytovatelem je osoba, která při uzavírání a plnění timesharingové smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti a která přenechává právo uvedené ve smlouvě. Může jím tak být jak osoba fyzická, tak i osoba právnická. Poskytovatelem timesharingu tak může být vlastník, pronajímatel, ale i osoba jednající na základě smlouvy příkazní či jiné obdobné.

§ 58 odst. 1 obč. zák. požaduje minimální trvání smlouvy. Je tomu tak proto, že bylo běžné uzavírat timesharing na dobu několika let. Nelze než souhlasit se zkrácením tříleté doby trvání smlouvy na 1 rok, jak je navrhováno v připravované směrnici o timesharingu, která napravuje nedostatky současného stavu. Omezením se sníží dopad na spotřebitele, a to minimálně finanční. Nepředpokládám, že by poskytovatelé opět nevyužili časových limitů ve smlouvách a neobcházeli je, jak to činí dosud. Přesto závazek platit poplatky vyplývající za smlouvy bude tížit spotřebitele kratší dobu.

Zákonodárce využil možnosti použití minimální harmonizace a nepřevzal z čl. 2 směrnice č. 94/47/ES (dále jen směrnice) ustanovení o omezeném trvání jednotlivého časového úseku v délce jednoho týdne během kalendářního roku. Důvodem byla jistě i zkušenost ze zahraničí, kdy smlouvy byly uzavírány na kratší časový úsek, aby se poskytovatel vyhnul aplikaci úpravy o timesharingu. Zákonodárce tak rozšířením zvýšil ochranu spotřebitelů.

Uživací právo se vztahuje k budově, která je vymezena v § 59 odst. 2 obč. zák. Budovou či její částí se pro účely tohoto zákona rozumí jednak stavba pro bydlení (dům

<sup>37</sup>) Holub, M. Timesharing podle českého práva, aneb zase jedna harmonizace, *Bulletin advokacie*, 2003, č. 11, str. 67

<sup>38</sup>) Hulva, T. *Ochrana spotřebitele*, Praha: ASPI, 2004, str. 212

<sup>39</sup>) § 58 odst. 1 obč. zák.

rodinný i dům s byty) a stavba pro dočasné ubytování (rekreační domek nebo chalupa, chata, ale i hotel, motel, penzion, chatky, bungalovy). V žádném případě se ale nejedná o karavany či lodě

#### 4.3.2. Náležitosti smlouvy

Smlouva musí být sepsána písemně a v českém jazyce. Jelikož by překladem mohlo dojít ke změně významu i výrazu, což je pro timesharing dosti typické, zákon požaduje vyhotovení v jazyce či jednom z jazyků státu, v němž má spotřebitel trvalý pobyt nebo je jeho státním příslušníkem, jde-li o členský stát EU. Výběr jazyka přitom náleží spotřebiteli. Poskytovatel je povinen v takovém případě předat spotřebiteli úřední překlad smlouvy v jazyce či v jednom z jazyků členského státu Evropské unie, v němž se budova či její část nachází.

V případě, že se budova či její část nachází na území České republiky nebo na území některého ze členských států Evropské unie nebo má-li spotřebitel trvalý pobyt v České republice, nesmí být spotřebitel zbaven ochrany dle těchto ustanovení bez ohledu na právo, kterým se smluvní vztah řídí. Ve své podstatě jde o kolizní úpravu, ale ne dobře provedenou. Tím by se poskytovatel timesharingu musel podříditi naší úpravě, i kdyby splňoval požadavky směrnice a členského státu, v němž je budova umístěna. Směrnice však žádá, aby stát zajistil, že spotřebiteli budou zajištěna práva vyplývající ze směrnice, je-li nemovitost umístěna v členském státě. Tím, že jsme využili minimální harmonizaci (např. delší lhůta k odstoupení), je § 64 odst. 2 obč. zák. matoucí.

Vedle náležitostí příslušného smluvního typu musí smlouva obsahovat:

- jméno, příjmení, datum narození a bydliště spotřebitele,
- obchodní firmu, sídlo, předmět podnikání a identifikační číslo poskytovatele, který je právnickou osobou, a jméno a příjmení osoby oprávněné jednat jeho jménem,
- jméno a příjmení, popřípadě obchodní firmu, bydliště, předmět podnikání a identifikační číslo poskytovatele, který je fyzickou osobou,
- jméno a příjmení, bydliště nebo sídlo vlastníka budovy či její části,
- právní vztah poskytovatele k budově či její části,
- vymezení práva užívat budovu či její část na jeden či více stanovených nebo stanovitelných časových úseků během roku, které je předmětem smlouvy, a stanovení podmínek, za kterých lze toto právo uplatnit na území státu, v němž se budova nalézá, a prohlášení, že byly tyto podmínky respektovány,

- polohové určení, přesný popis a vybavenost budovy či její části, u budovy též evidenční nebo popisné číslo,
- informaci o stupni rozestavěnosti budovy či její části, včetně rozestavěnosti inženýrských sítí a termínu dokončení, uvedení čísla stavebního povolení a úplného názvu a adresy stavebního úřadu, informace o podmínkách vypořádání provedených plateb, pokud budova či její část nebude dokončena řádně a včas,
- vymezení základních služeb, které se s právem užívání poskytují (například osvětlení, voda, vytápění), a rozsah dalších služeb, včetně služeb spojených s právem užívat společné prostory a zařízení,
- vymezení rozsahu užívání společných prostor a zařízení,
- vymezení zásad, kterými se bude řídit správa, údržba a opravy budovy či její části,
- stanovení data, od kterého lze čerpat právo vyplývající ze smlouvy, dobu jeho trvání, přesné stanovení časových úseků nebo způsob jejich určení,
- cenu, kterou spotřebitel uhradí za právo užívat budovu či její část, odhad a způsob výpočtu variabilní částky splatné za kalendářní rok, jejíž součástí jsou zálohy na úhradu za užívání společných prostor a zařízení, na poskytování služeb, na správu objektu, na opravy a údržbu budovy, místní poplatky a příspěvky na tvorbu rezerv pro krytí neočekávaných rizik, jakož i další platby spojené s užíváním,
- způsob platby,
- podmínky pro zapojení do systému výměny užívacího práva organizovaného poskytovatelem nebo třetí stranou určenou poskytovatelem a o veškerých nákladech s tím spojených,
- poučení o právu na odstoupení od smlouvy, včetně stanovení náležitostí a formy oznámení o odstoupení, způsobu a místa doručení a označení osoby, které se toto oznámení doručuje, druh a výše plateb, jejichž úhradu může v takovém případě poskytovatel požadovat,
- podmínky převodu nebo přechodu práva vyplývajícího ze smlouvy na třetí osobu,
- datum uzavření smlouvy.

Všechny tyto informace jsou natolik významné, že při absenci způsobují prodloužení lhůty k odstoupení. Ochrana spotřebitele zde spočívá zejména v minimálních relevantních informacích, které bývaly dříve opomíjeny. Spotřebitel na jejich základě může posoudit výhodnost smlouvy a rozhodnout se, zda návrh smlouvy přijme nebo ne. Posiluje se pozice spotřebitele, který nyní bude informován o ceně, o stavu a poloze budovy i o postavení

druhého účastníka vztahu. Povinností poskytovatele je předat informace na žádost i před uzavřením smlouvy. Informace musí být písemné, pravdivé a úplné<sup>40</sup>, proto také k jejich změně může docházet jen výjimečně za předpokladu, že o změně bude spotřebitel informován alespoň 10 dnů před uzavřením smlouvy, a to opět písemně.

#### 4.3.3. Odstoupení od smlouvy

I zde působí možnost odstoupení od smlouvy jako ochranný prvek pro spotřebitele, kterému je dán čas na promyšlení správnosti svého kroku spočívající v uzavření timesharingové smlouvy.

Právo odstoupit od smlouvy se realizuje v několika lhůtách. Základní je patnáctidenní lhůta od uzavření smlouvy počítána dle kalendářních dnů. Poruší-li poskytovatel zákon tím, že neposkytne potřebné informace spotřebiteli, prodlužuje se lhůta na 3 měsíce od uzavření smlouvy. Při následném dodání během této lhůty však dochází k přerušení běhu a začíná běžet opět lhůta patnáctidenní. Neodstraní-li chybu poskytovatel ani ve lhůtě 3 měsíců, má spotřebitel právo odstoupit do 3 měsíců a 15 dnů. Spotřebiteli je rovněž přiznáno právo na odstoupení v případě, že rozestavěná budova či její část nebude dokončena řádně a v termínu, který byl dohodnut ve smlouvě.

Opět zůstal nezpracován požadavek koncipování lhůty k odstoupení jako procesní. Patrně to bude nutné dovodit výkladem<sup>41</sup>.

S odstoupení jsou spojovány určité náklady. Jelikož většina lhůt k odstoupení jsou v zákoně upravena, protože spotřebitel by byl znevýhodněn neplněním povinností ze strany poskytovatele, hradí se skutečně vynaložené náklady jen v případě patnáctidenní lhůty bez uvedení důvodů. Současně je uložena poskytovateli povinnost zrušit smlouvu o poskytnutí úvěru, byla-li uzavřena s ním nebo osobou třetí na základě smlouvy s ním a třetí osobou. Konečně tak dochází k převzetí ustanovení, které se tak postrádá u distančních smluv.

Zákonodárce neopomněl při implementaci na zákaz plateb před uzavřením a v době odstoupení, stejně tak jiné platby než uvedené ve smlouvě. Jde o reakci na potíže s vrácení nemalých částek po odstoupení a placením manipulačních poplatků, jimiž byl spotřebitel nemile překvapen. V dnešní době, kdy vymahatelnost práv je největším problémem u spotřebitelských smluv, je ustanovení více než vítané.

<sup>40</sup>) s výjimkou písmen a, l a s § 58 odst. 1 obč. zák.

<sup>41</sup>) Dědič, J., Čech, P. Obchodní právo po vstupu České republiky do Evropské unie, 2. vydání, Praha: Polygon, 2005, str. 428

#### **4.4. Smlouvy o finančních službách uzavíraných na dálku ( § 54an.)**

Jde o zvláštní druh distančních smluv, u nichž jsou předmětem finanční služby. Současná doba půjček, hypoték, a úvěrů si vyžádala speciální úpravu ve směrnici č. 2002/65/ES (dále jen směrnice), která byla implementována do našeho právního řádu. Spotřebitelé hojně využívají této relativně jednoduché možnosti získání peněz, a to i prostřednictvím internetu, telefonu atd., kdy lákavá nabídka rychlého vyřešení finanční situace může být zneužívána za strany dodavatelů. Spotřebitelé často nevěnují pozornost informacím, které jsou pro ně důležité, proto úprava stanoví přísnou informační povinnost, přenesení důkazního břemene na dodavatele a širokou možnost odstoupení od smlouvy.

##### **4.4.1. Obecné vymezení**

Jelikož se jedná o spotřebitelskou smlouvu, musí být uzavřena mezi spotřebitelem a dodavatelem. Spotřebitelem je však vymezen odlišně od § 52 odst. 3 obč. zák. Jde totiž jen o fyzickou osobu, která nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Právnícké osoby jsou napříště z úpravy vyjmuty, což je zcela v souladu se směrnicí. Dále musí dojít k uzavření smlouvy prostředky komunikace na dálku.

Smlouvy o finančních službách se týkají:

- bankovních, platebních, úvěrových nebo pojistných služeb,
- smlouvy týkající se penzijního připojištění,
- smlouvy týkající se poskytování investičních služeb nebo obchodů na trhu s investičními nástroji.

Takto obecné vymezení by však působilo v praxi problémy, proto obč. zák. zakotvuje v § 54a odst. 1 vyvrátitelnou právní domněnku<sup>42</sup>, kdy se smlouvou o finančních službách uzavíraných na dálku rozumí smlouvy uzavírané v rámci podnikatelské činnosti, pokud je dodavatelem jeden z vyjmenovaných subjektů:

- banka, pobočka zahraniční banky, devizové místo, instituce elektronických peněz,
- stavební spořitelna, spořitelni nebo úvěrní družstvo,
- pojišťovna, pojišťovací zprostředkovatel, pojišťovací makléř, pojišťovací agent,

<sup>42</sup> ) Švestka, J., Spáčil, J., Škárová, M., Hulmák, M. Občanský zákoník: komentář č. 1, 1. vydání, Praha: C. H. Beck, 2008, str. 463

- obchodník s cennými papíry, penzijní fond,
- investiční společnost, investiční fond, organizátor mimoburzovního trhu nebo investiční zprostředkovatel, nebo zahraniční osoba s obdobným předmětem podnikání.

Zákon však pamatuje i na situace, kdy se ustanovení § 54a a násl. neaplikuje. Jde o následné operace prováděné po uzavření smlouvy.

#### 4.4.2. Informační povinnost

Informace, které musí dodavatel sdělit spotřebiteli písemně před uzavřením smlouvy<sup>43</sup> lze rozdělit do pěti skupin:

O dodavateli

obchodní firma, název nebo jméno a příjmení a identifikační číslo, pokud mu bylo přiděleno, dodavatele, hlavní předmět podnikání dodavatele, sídlo dodavatele, který je právnickou osobou, nebo bydliště dodavatele, který je fyzickou osobou, případně jiné adresy, které mají význam pro vztah mezi spotřebitelem a dodavatelem, obchodní firma, název nebo jméno a příjmení a identifikační číslo, pokud mu bylo přiděleno, zástupce dodavatele v České republice, jestliže takový zástupce existuje (dále jen "zástupce dodavatele"), sídlo zástupce dodavatele, který je právnickou osobou, nebo bydliště zástupce dodavatele, který je fyzickou osobou, případně jiné adresy, které mají význam pro vztah mezi spotřebitelem a zástupcem dodavatele, obchodní firma, název nebo jméno a příjmení zprostředkovatele uzavření smlouvy o finančních službách uzavírané na dálku s dodavatelem (dále jen "zprostředkovatel"), a identifikační číslo, pokud mu bylo přiděleno, pokud s takovýmto zprostředkovatelem spotřebitel jedná, titul, na základě kterého zprostředkovatel se spotřebitelem jedná, sídlo zprostředkovatele, který je právnickou osobou, nebo bydliště zprostředkovatele, který je fyzickou osobou, případně jiné adresy, které mají význam pro vztah mezi spotřebitelem a zprostředkovatelem, informace o tom, zda je dodavatel registrován v obchodním nebo jiném obdobném rejstříku a pokud je dodavatel registrován, pak informace o jeho registračním čísle nebo jiném odpovídajícím prostředku identifikace dodavatele v takovém rejstříku, název a sídlo orgánu odpovědného za výkon dohledu nebo státního dozoru nad činností dodavatele, pokud dodavatel podniká na základě povolení.

<sup>43</sup>) nejde-li o výjimku dle § 54b odst. 9 obč. zák.

#### o finanční službě

název a hlavní charakteristiky poskytované služby, celková cena poskytované služby pro spotřebitele včetně všech poplatků, daní placených prostřednictvím dodavatele a jiných souvisejících nákladů; nelze-li přesnou celkovou cenu určit předem, pak veškeré informace o způsobu výpočtu konečné ceny umožňující spotřebiteli ověřit si konečnou cenu, možná rizika mimo kontrolu dodavatele spojená s poskytovanou finanční službou, včetně případného upozornění, že minulé výnosy nejsou zárukou výnosů budoucích, existence dalších daní nebo nákladů, které nejsou hrazeny prostřednictvím dodavatele nebo jím nejsou vybírány, případná omezení období, po které zůstávají poskytnuté informace v platnosti, možné způsoby placení za poskytnutou službu a způsob poskytnutí služby, případné dodatečné náklady pro spotřebitele za použití prostředků komunikace na dálku, pokud jsou dodavatelem účtovány.

#### o smlouvě o finančních službách

možnosti či nemožnosti odstoupit od smlouvy podle § 54c odst. 1, zejména o lhůtách k jeho uplatnění, podmínkách jeho uplatnění, částce, jejíž zaplacení může být na spotřebiteli požadováno podle § 54c odst. 6, a informace o důsledcích neuplatnění práva na odstoupení od smlouvy, o minimální době trvání smlouvy o finančních službách uzavírané na dálku v případě trvajících nebo opakovaného poskytování finančních služeb, o právu dodavatele nebo spotřebitele na předčasné nebo jednostranné ukončení smlouvy o finančních službách uzavírané na dálku na základě smluvních podmínek, včetně případných smluvních pokut, praktické pokyny pro uplatnění práva na odstoupení, obsahující mimo jiné adresu, na niž má být zasláno oznámení o odstoupení, označení členského státu nebo členských států Evropské unie, jejichž právní předpisy bere dodavatel za základ pro vytvoření vztahů se spotřebitelem před uzavřením smlouvy o finančních službách uzavírané na dálku, o smluvní doložce o rozhodném právu smlouvy o finančních službách uzavírané na dálku a o příslušnosti soudu v případě sporů vzniklých ze smlouvy o finančních službách uzavírané na dálku, o jazyku, případně jazycích, ve kterých bude dodavatel se souhlasem spotřebitele komunikovat se spotřebitelem během trvání smlouvy o finančních službách uzavírané na dálku a ve kterých budou spotřebiteli poskytnuty smluvní podmínky a další informace podle tohoto paragrafu.



## O možnostech způsoby nápravy

existenci a způsobu mimosoudního vyřizování stížností spotřebitelů, včetně možnosti obrátit se se stížností na příslušný orgán dohledu, o existenci garančních fondů, zejména Garančního fondu obchodníků s cennými papíry, a Fondu pojištění vkladů.

Posledně zmiňovaná informace o mimosoudním řešení sporu je v dnešní době velmi podstatná. Spotřebitel by neměl podepisovat smlouvu s rozhodčí doložkou. V praxi se denně setkáváme s případy, kdy se spotřebitel ocitl v neřešitelné životní situaci díky rozhodčímu řízení. Je totiž běžné, že řízení probíhá bez jeho účasti a spotřebitel se nemůže bránit. Poté je vydán rozhodčí nález, jež je vykonatelný a pravomocný. Spotřebitelé často nevěnují takovému rozhodnutí váhu, jelikož se domnívají, že nález nemá hodnotu rozhodnutí vydaného soudem a ve věci začnou jednat, až když dojde k exekuci, kdy již uplynula tříměsíční lhůta pro podání návrhu na zrušení nálezu soudem.

Aby měl spotřebitel informace kdykoliv k dispozici, dodavatel je na žádost poskytne v tištěné podobě. V tom lze spatřovat reakci zákona na často těžko pochopitelné formulace ve smlouvách tím, že zvyšuje způsob sdělení informací.

Není-li splněna povinnost informovat, prodlužuje se lhůta k odstoupení na tři měsíce. Nejde však o shodu s § 53 odst. 7 obč. zák., jelikož počátek lhůty je odlišný, běží od okamžiku, kdy se spotřebitel o porušení dozví. Jde o subjektivní lhůtu, v čemž zřejmě má spočívat výhoda pro spotřebitele. Smlouva pak může být zrušena až po roce, což se nejeví přiměřené vzhledem k následkům, jaké odstoupení působí - zrušení smlouvy od počátku, a váže porušení - nesplnění informační povinnosti. Paragraf by měl být doplněn o objektivní lhůtu.

### 4.4.3. Odstoupení od smlouvy

I když se úprava v mnohém shoduje s obecnými ustanoveními o odstoupení u distančních smluv, jsou zde určité rozdíly.

Spotřebiteli je umožněno písemně odstoupit od smlouvy bez uvedení důvodů a bez sankce. Stačí, je-li odstoupení odesláno ve lhůtě pro odstoupení. Má tak být učiněno podle praktických pokynů. Jejich nesplnění však nezpůsobuje neplatnost, jsou-li dodrženy ostatní zákonné povinnosti pro odstoupení. Odstoupit lze:

- ve lhůtě 14 kalendářních dnů od uzavření smlouvy nebo po předání informací, nedošlo-li k jejich předání dle předchozích ustanovení<sup>44</sup>,
- do 30 kalendářních dnů od uzavření smlouvy nebo po předání informací, nedošlo-li k jejich předání dle předchozích ustanovení<sup>45</sup> u smluv o penzijním připojištění.

Dokud tedy nebude informační povinnost splněna, nezačne běžet lhůta k odstoupení. Společně s hlavní smlouvou se ruší i tzv. doplňkové smlouvy uzavřené na dálku s dodavatelem nebo osobou na základě smlouvy s dodavatelem. Spotřebitel i dodavatel jsou povinni si vrátit vzájemně poskytnuté plnění do 30 kalendářních dnů, a to u spotřebitele od odeslání odstoupení a u dodavatele od odstoupení. Za již poskytnuté služby, pokud bylo s jejich plněním počato se souhlasem spotřebitele, je spojena povinnost okamžitého zaplacení spotřebitelem. Na smlouvy závisující na kolizích na trhu nebo splněné oběma stranami před lhůtou k odstoupení se právo na odstoupení nevztahuje<sup>46</sup>. Došlo k opomenutí smluv o cestovním pojištění a pojištění zavazadel nebo podobná krátkodobá pojištění o době trvání kratší než jeden měsíc. Směrnice dává možnost rozšíření i na další smlouvy, čehož zákonodárce nevyužil (např. od úvěru zajištěného hypotékou).

Úprava u smluv o finančních službách tedy implementuje směrnici důsledněji než v obecných ustanoveních o distančních smlouvách. Jsou zde již napraveny některé nedostatky, na které jsem upozorňovala výše.

Závěrem je třeba upozornit na přenesení důkazního břemena na dodavatele v případě výslovných souhlasů uzavření smlouvy či plnění a splnění informační povinnosti. A jistě by to bylo vhodné vložit i do § 57 obč. zák., aby v praxi nedocházelo k problémům. A dále na § 54d odst. 3<sup>47</sup> obč. zák., jímž se zakazuje poskytování finančních služeb, byly-li shledány pravomocným rozsudek nevyhovujícími pro neplnění podmínek zákona. I tak lze chránit spotřebitele před dodavateli porušujícími zákon - omezením dostupnosti.

<sup>44</sup>) § 54b odst. 8 nebo 9 obč. zák.

<sup>45</sup>) § 54b odst. 8 nebo 9 obč. zák.

<sup>46</sup>) § 54c odst. 2 obč. zák.

<sup>47</sup>) Provozovatel prostředku komunikace na dálku zajistí, aby na jím provozovaném prostředku komunikace na dálku nebyly poskytovány finanční služby poskytované na dálku, pokud byly pravomocným soudním rozsudkem nebo správním rozhodnutím označeny jako nespĺňující požadavky týkající se spotřebitelských smluv stanovené tímto zákonem.

## **5. Nepřiměřené smluvní podmínky ve spotřebitelských smlouvách**

### **5.1. Úprava v občanském zákoníku**

§ 55 a 56 obč. zák. stanoví určitá obecná pravidla pro obsah spotřebitelských smluv, neboť upravuje nepřipustná ujednání, která dopadají na všechny spotřebitelské smlouvy. Úprava byla včleněna do obč. zák. na základě implementace směrnice Rady č. 93/13/EHS, o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách. Směrnice vznikla z důvodu velkého množství adhezních smluv, kdy spotřebitel nemá možnost se dohodnout o obsahu. Je mu předložen formulář, který buď podepíše nebo ne. Smlouva je předem připravena dodavatelem, lze tedy předpokládat, že se zde mohou nacházet i ujednání nevýhodné pro spotřebitele. Proto se směrnice vztahuje jen na neindividuálně sjednané ujednání. Náš právní řád ale rozšiřuje ochranu na všechna ujednání, když o individuálnosti ujednání nic nestanoví. Spotřebitel se tak může dovolat neplatnosti jakékoliv podmínky ve smlouvě, je-li nepřiměřená.

§ 56 odst. 1 zakazuje ujednání, která v rozporu s požadavkem dobré víry znamenají k újmě spotřebitele značnou nerovnováhu v právech a povinnostech stran. Jde o generální klauzuli, která se bude aplikovat tehdy, nebude-li naplněna některá podmínka uvedená v § 56 odst. 3 obč. zák. Toto ustanovení není opět bez problémů, neboť se ve své první části odvolává na dobrou víru, jež bývá v dimenzi českého práva definována jako zásadně nevědomá nevědomost jednajícího subjektu o právních nedostacích určitého právního stavu. Hned v následujících částech věty pojem dobré víry naplňuje obsahem shodným s dobrými mravy<sup>48</sup>. Již z neurčité definice je patrné, že těžiště bude ležet na soudech. Např. Nejvyšší soud v rozhodnutí 934/2004 konstatoval, že *obsahuje-li smlouva o poskytnutí služeb realitní kanceláře, jejímž cílem je zajistit pro klienta vhodného zájemce o koupi nemovitostí, závazek klienta, že bude realitní kancelář předem informovat o případném samostatném prodeji nemovitostí, zajištěný pro případ jeho porušení smluvní pokutou, neznamená ujednání o smluvní pokutě k újmě klienta značnou nerovnováhu v právech a povinnostech stran, pokud je ve smlouvě současně dohodnuto, že realitní kanceláři přísluší odměna jen v případě, že bude prodej realizován jejím přičiněním, bez ohledu na to, že prodej byl zmařen výlučně jednáním klienta*. Rovnováha by obecně měla spočívat v tom, že určité povinnosti odpovídá povinnost

<sup>48</sup>) Lavický, P. Spotřebitelské smlouvy. Časopis pro právní vědu a praxi, 2001, č. 2, str. 204

druhé strany. Bude však třeba vždy v konkrétní věci posuzovat, zda se jedná o značnou nerovnováhu v právech a povinnostech.

Chybnou interpretací směrnice byla z úpravy § 56 odst. 1 obč. zák. vyloučena ujednání, která vymezují předmět plnění nebo smlouvu. Směrnice však toto váže na splnění podmínky, že jsou vyjádřeny jasným a srozumitelným způsobem. Srozumitelnost by neměla být opomenuta s ohledem na smlouvy o úvěru, kdy jasnost a přehlednost u cen i předmětu smlouvy zcela chybí.

§ 56 odst. 3 obč. zák. demonstrativně vypočítává nepřiměřené smluvní podmínky:

- a) vylučují nebo omezují odpovědnost dodavatele za jednání či opomenutí, kterým byla spotřebiteli způsobena smrt či újma na zdraví,
- b) vylučují nebo omezují práva spotřebitele při uplatnění odpovědnosti za vady či odpovědnosti za škodu,
- c) stanoví, že smlouva je pro spotřebitele závazná, zatímco plnění dodavatele je vázáno na splnění podmínky, jejíž uskutečnění je závislé výlučně na vůli dodavatele,
- d) dovolují dodavateli, aby spotřebiteli nevydal jím poskytnuté plnění i v případě, že spotřebitel neuzavře smlouvu s dodavatelem či od ní odstoupí,
- e) opravňují dodavatele odstoupit od smlouvy bez smluvního či zákonného důvodu a spotřebitele nikoli,
- f) opravňují dodavatele, aby bez důvodů hodných zvláštního zřetele vypověděl smlouvu na dobu neurčitou bez přiměřené výpovědní doby,
- g) zavazují spotřebitele k plnění podmínek, s nimiž se neměl možnost seznámit před uzavřením smlouvy,
- h) dovolují dodavateli jednostranně změnit smluvní podmínky bez důvodu sjednaného ve smlouvě,
- i) stanoví, že cena zboží či služeb bude určena v době jejich splnění, nebo dodavatele opravňují k zvýšení ceny zboží či služeb, aniž by spotřebitel byl oprávněn od smlouvy odstoupit, je-li cena sjednaná v době uzavření smlouvy při splnění podstatně překročena,
- j) příkazují spotřebiteli, aby splnil všechny závazky i v případě, že dodavatel nesplnil závazky, které mu vznikly,
- k) dovolují dodavateli převést práva a povinnosti ze smlouvy bez souhlasu spotřebitele, dojde-li převodem ke zhoršení dobytosti nebo zajištění pohledávky spotřebitele.

Spotřebiteli je dána ochrana spočívající v dovolání se neplatnosti těchto ujednání. To znamená, že ujednání zůstávají v platnosti, dokud či pokud se spotřebitel neplatnosti

nedovolá. Dovolání musí obsahovat popis nekalého ujednání a důvod neplatnosti, čeho se spotřebitel dovolává. Účinky neplatnosti nastávají doručením úkonu dodavateli a ujednání jsou od počátku neplatná. Může-li smlouva existovat i bez těchto podmínek, zůstává smlouva ve zbytku v platnosti, nezmění-li se zcela poměry účastníků. Obecná neplatnost v § 40a obč. zák. nedovoluje dovolání relativní neplatnosti tomu, kdo ji sám způsobil. § 55 odst. 2 obč. zák. tak do jisté míry rozšiřuje stávající spotřebitelská práva, když spotřebitel se neplatnosti dovolá, i když ji způsobil nebo vyvolal.

Výčet obsahuje kogentní ustanovení, od kterých se strany odchýlit nemohou. Není možné vyloučit kogentní ustanovení odchylnou úpravou, i kdyby se na tom strany dohodly. Vezmeme-li v úvahu názor, že hlava pátá je speciální k obecné části obč. zák. (jak bylo řečeno u neadresnosti návrhu smlouvy prostředky komunikace na dálku v konfrontaci s § 43a obč. zák.), musela by být kogentní ustanovení zařazená do demonstrativního výčtu nepřiměřených smluvních ujednání stížena relativní neplatností<sup>49</sup>. Takový stav však není obhajitelný. Princip spotřebitelských smluv spočívá ve zvyšování ochrany spotřebitele. Za této situace spotřebitel ztrácí práva a ocitá se v horším postavení. Lze konstatovat, že soud by se přiklonil k absolutní neplatnosti pro rozpor se zákonem, rozpor s dobrými mravy či obcházením zákona. Kogentní normy samy o sobě směřují k ochraně. U ostatních nepřiměřených podmínek se spotřebitel musí dovolat neplatnosti, jelikož ustanovení nepůjde překonat ani výkladem dle směrnice. Minimálně z těchto důvodů by měla být relativní neplatnost nahrazena absolutní neplatností a uvedeno vše do souladu se směrnicí, a to v nejbližší době. Současný stav je krajně nevyhovující, odporuje směrnicí a při horizontálním účinku směrnice by stát odpovídal za škodu. Ostatně většina států zakotvila absolutní neplatnost.

§ 55 odst.1 obč. zák. značně zasahuje do autonomie vůle, když stanoví, že smluvní ujednání spotřebitelských smluv se nemohou odchýlit od zákona v neprospěch spotřebitele. Spotřebitel se zejména nemůže vzdát práv, které mu zákon poskytuje, nebo jinak zhoršit své smluvní postavení. Jde o omezení v důsledku ochrany slabší strany, kdy jeho neodborností či neznalostí by přišel o svá práva. Tomu se zákon snaží předejít, když omezuje smluvní volnost tím, že zakazuje odchýlit se od zákona v neprospěch spotřebitele (dodavatel svoje postavení zhoršit může, stejně tak spotřebitel může zlepšit své postavení).

U kogentních norem se strany nemohou odchýlit od zákona a upravit práva a povinnosti odchylně, proto stanovení dopadají jen na dispozitivní normy, která platí

---

<sup>49</sup>) tento názor zastává T. Hulva v knize Ochrana spotřebitele, Praha: ASPI, 2004, str. 189

podpůrně, nedohodnou-li se strany jinak. Strany tak vlastními projevy vůle reagují na konkrétní situace a potřeby. Jelikož u spotřebitele se předvídá menší vzdělanost a orientace v právních předpisech, mohla by být jeho vůle omezena či přinejmenším ovlivněna, snaží se zákon vyrovnat nerovnost zásahem do tak základního principu, jakým je autonomie vůle. K tomu se vyjádřil i Ústavní soud ve svém rozhodnutí US 3/06<sup>50</sup>, když vyslovil, že *současné omezení autonomie vůle u spotřebitelských není v rozporu s ústavními podmínkami, jelikož autonomie vůle nemůže být absolutní tam, kde existuje jiné základní právo jednotlivce nebo ústavní princip či jiný ústavně aprobovaný veřejný zájem, které jsou způsobilé autonomie vůle proporcionálně omezit. Tímto principem je zásadní ochrana té osoby, která činila právní úkon s důvěrou v určitý, jí druhou stranou prezentovaný skutkový stav.* V tomto konkrétním případě stěžovatel důvěřoval výhodnosti kupní smlouvy. Byl zde rozpor jednání s principem důvěry. Rozhodnutí je důležité i z jiného důvodu. Soud zde stanovil interpretační pravidlo pro soudy, když uvedl, že i když smlouva podobající se spotřebitelským smlouvám byla uzavřena před účinností novely občanského zákoníku harmonizující náš právní řád s *acquis communautaire* a před vstupem ČR do EU, je povinností soudu aplikovat domácí právo implementující komunitární předpis v souladu s eurokonformním výkladem.

Odchýlení se od dispozitivního ustanovení je stiženo relativní neplatností, a to kvůli jasné formulaci § 40a obč. zák., který mezi ustanovení, u nichž je třeba dovolat se neplatnosti, řadí § 55 obč. zák.

Při pochybnostech o významu či obsahu pojmů, které mohou nastat často, jelikož dodavatel je bude volit z důvodů zastření pravého smyslu a matení spotřebitele, platí výklad pro spotřebitele příznivější.<sup>51</sup>

Zákonodárce nepromítl do zákona článek směrnice zaručující ochranu spotřebiteli, podřídí-li smlouvu právu nečlenské země. Spotřebitel chybou při implementaci směrnice přichází o důležité právo ochrany před nepřiměřenými smluvními podmínkami. Stát by opět mohl odpovídat za škodu.

## **5.2. Judikatura ESD**

V případě **Komise v. Švédsko** (C - 478/99 [2002] ECR I - 4147) Komise napadla švédskou implementaci směrnice, která neobsahovala její přílohu. Švédsko transponovalo do svého právního řádu pouze obecný zákaz a přílohu uvedlo spolu s komentářem v důvodové

<sup>50</sup>) publikováno v Soudních rozhledech, 2008, č. 2, str. 48

<sup>51</sup>) § 55 odst. 3 obč. zák.

zprávě k příslušnému zákonu. Soud žalobu Komise odmítl: *Skutečnost, že seznam nepřiměřených ujednání v příloze této Směrnice je, jak je uvedeno v článku 3(3), nevyčerpávající znamená v souladu s čl. 8 Směrnice, že může být členskými státy v jejich právních rádech rozšířen nebo restriktivně formulován. Podobně, skutečnost, že seznam je, jak je uvedeno v článku 3(3), informativní, pouze znamená že ujednání tam uvedená by neměla být automaticky považována za nepřiměřená, ale že odpovědný národní orgán musí mít v tomto smyslu volnost je posoudit ve světle obecných kritérií stanovených v článku 3(1) a článku 4 Směrnice. K dosažení plného účinku směrnice není nutné implementovat její přílohu, ale pouze splnit obecný požadavek komunitárního práva na to, aby výsledný legislativní stav byl dostatečně jasný a srozumitelný tak, aby jednotlivci byli jeho prostřednictvím plně informováni o svých právech..*

V případě **Océano Grupo Editorial SA v. Roció Murciano Quintero a další** (spojené případy C - 240/98 až C - 244/98) řešil Evropský soudní dvůr otázku nepřímého horizontálního účinku směrnice. Společnost Océano Grupo Editorial prodala řadě spotřebitelů encyklopedie, jejichž cena měla být zaplacená ve splátkách. Vzhledem k tomu, že splátky nebyly placeny, dostal se případ v souladu se ve smlouvě obsaženou derogační doložkou před soud v Barceloně, kde nesídlil žádný ze žalovaných, avšak kde měl sídlo žalobce. Barcelonský soud vznesl předběžnou otázku, zda může derogační doložku posoudit a případně dané ujednání označit za nepřiměřené a vyloučit tak svou jurisdikci, i když nepřiměřenost derogační doložky nebyla ze strany žalovaných namítána. Ve zdůvodnění Soud uvedl, že účelu čl. 6 směrnice, který ukládá členským státům, aby zajistily, že nepřiměřená ujednání nebudou pro spotřebitele závazná, by nebylo dosaženo, pokud by byl spotřebitel povinen nepřiměřenou povahu těchto podmínek sám namítat.

Případ **Cofidis SA v. Jean-Louis Fredout** (C -4 73/00 [2002]) Francouzský soud první instance došel k závěru, že ustanovení ve smlouvě o úvěru jsou klamavá a jako taková by měla být považována za nepřiměřená. Zároveň rozhodl, že lhůta 2 let stanovená ve francouzském spotřebitelském zákoníku mu znemožňuje toto nepřiměřené ustanovení zrušit. Evropský soudní dvůr zdůvodnil věc: *Směrnice 93/13/EHS vylučuje vnitrostátní ustanovení, které v řízeních zahájených na podnět prodávajícího nebo dodavatele proti spotřebiteli na základě sporu ze smlouvy uzavřené mezi nimi zamezuje soudu členského státu z důvodu vypršení časové lhůty rozhodnout, z vlastního podnětu nebo na základě námítky spotřebitele, o tom že smluvní ustanovení je nepřiměřené.* Evropský soudní dvůr ve zdůvodnění uvedl, že takovéto omezení vnitrostátního práva by způsobovalo v řízeních proti spotřebitelům nepřiměřené obtíže ve výkonu ochrany, kterou spotřebitelům poskytuje směrnice. Tyto dvě

rozhodnutí jsou významné pro náš právní řád z důvodu relativní neplatnosti v § 55 odst. 2 obč. zák.

Případ **Elisa María Mostaza Claro v. Centro Móvil Milenium SL** (C - 168/05), který se týkal otázky platnosti rozhodčí doložky. Žalobkyně platnost rozhodčí doložky napadla u španělského soudu, avšak až poté, co proběhlo rozhodčí řízení, ve kterém její platnost nenamítala. Španělský soud neměl pochyby o nepřiměřenosti a tudíž neplatnosti rozhodčí doložky. Za účelem konformního výkladu vnitrostátního práva však předložil Evropskému soudnímu dvoru otázku, zda je v takovém případě povinen rozhodnout o platnosti rozhodčí smlouvy, pokud zjistí, že rozhodčí smlouva obsahuje nepřiměřené ujednání. Evropský soudní dvůr odpověděl takto: *Směrnice musí být interpretována tak, že znamená, že soud řešící žalobu o neplatnost rozhodčího nálezu musí určit, zda rozhodčí smlouva je neplatná a zrušit nálezu, když tato smlouva obsahuje nepřiměřené ujednání, i když spotřebitel neplatnost nenamítal v průběhu rozhodčího řízení, ale pouze v žalobě o jeho neplatnost.*

Neméně podstatné pro právní řád ČR je rozhodnutí ve spojených věcech C - 541/99 a C - 542/99 **Cape Snc v. Idealservice Srl a Idealservice MN RE Sas v. OMAI Srl**, kde Evropský soudní dvůr rozhodl, že pro účely směrnice je možné za „spotřebitele“ považovat jen fyzickou osobu a nikoli i osobu právnickou, která nejedná ve věcech vztahujících se k její obchodní činnosti nebo podnikání.



## 6. Spotřebitelské smlouvy v praxi

### 6.1. Nejčastější problémy se spotřebitelskými smlouvami

První skupinou jsou problémy související s **timesharingem**. V praxi se totiž vyskytly instituty podobné timesharingu, na něž se však úprava v obč. zák. nepoužije, protože jsou buď uzavírány na dobu kratší 3 roků nebo předmětem smlouvy není budova.

Sem patří např. tzv. prázdninové kluby. Spotřebiteli je nabídnuto členství v klubu. Na základě tohoto členství je oprávněn si objednat termín své dovolené v resortu klubu. Je povinen platit nemalé poplatky za údržbu a zprostředkování pobytu. Termín není ve smlouvě většinou stanoven. Spotřebitel je tak oprávněn si vybrat termín pobytu, ten však většinou nebude ani volný a spotřebitel se na dovolenou vůbec nedostane. To nic nemění na situaci, a spotřebitel dál musí platit poplatky a nevzniká mu ani nárok na náhradu škody. Důvod je jednoduchý: ze smlouvy vzniká pouze závazek platit poplatky, ale závazek poskytnout dovolenou není ve smlouvě nijak upraven.

Smlouvy ani nespécifikují nemovitost či místo, jelikož často ani neexistují. Spotřebitel tak nemá ani šanci porovnat výhodnost nabídky. Dodavatelé během prezentace spotřebitele samozřejmě ujišťují o množství práv, které ale nejsou nikde písemně potvrzeny. Pokud se spotřebitel na dovolenou dostane, je nízké kvality a neodpovídá ceně. Poskytovatelé využívají nátlakových akcí a nezapomenou spotřebiteli zdůraznit výhodnost této smlouvy oproti klasické timesharingové smlouvě, ve které je termín fixní.

Smlouvy obsahují ujednání o nepřevoditelnosti práva. Je-li pak spotřebitel nemocný, nemůže za něj jet jiná osoba. Rozhodne-li se spotřebitel odstoupit, je mu vyhrožováno. Je nutno říct, že poplatky jsou přemrštěné, sídlo poskytovatele bývá např. na Bahamských ostrovech, které neposkytují ochranu jako je tomu v zemích EU. Není výjimkou, že platnost smlouvy je podmiňována tím, že spotřebitel si nejprve musí první pobyt zaplatit sám. Dá se říci, že ze smluv poskytovatelům neplynou žádné závazky a mají volnou ruku.

Dalším problémem jsou tzv. doplňkové smlouvy. Spotřebitel uzavře timesharingovou smlouvu, která spadá pod působnost směrnice. Následně je nucen podepsat další smlouvu, ze které mu plyne závazek platit poplatky za služby. Spotřebitel se mylně domnívá, že tato smlouva je přílohou či doplněním původní timesharingové smlouvy. Když pak chce odstoupit, zjistí, že došlo ke zrušení pouze první smlouvy, ale doplňková zůstává v platnosti a musí platit

poplatky za nic. Dostane-li se někdy na dovolenou do tohoto resortu, může balíček využít. To se však většinou nestane.

Problém také nastává s odkupem práva užívat nemovitost. Spotřebitel je kontaktován poskytovatelem, který ho ujistí, že má kupce. K tomu se však váží podmínky: zaplatit manipulační poplatek nebo si dokoupit další týden, jelikož delší pobyty se lépe prodávají. Po zaplacení nebo uzavření další smlouvy se již poskytovatel neozve. Akceptuje-li poskytovatel odkup, jde o nepatrnou částku. Ve smlouvě totiž není uveden závazek odkupu či jeho zprostředkování. Je jen řečeno, že se poskytovatel vynasnaží pomoci spotřebiteli s prodejem.

V neposlední řadě vzniká problém u dovolených, které spotřebitel vyhraje, aniž by se oficiálně nějaké soutěže neúčastnil. Když si ji jde spotřebitel vyzvednout, je mu nabídnuta „úžasně výhodná“ timesharingova smlouva. Opravdu výhodná – spotřebitel si musí zaplatit plnou penzi, zakoupit letenky u určité společnosti, účastnit se prezentačních akcí nebo si nemůže termín dovolené vybrat v hlavní sezóně. Vynalézavost podnikatelů, jak zlákat spotřebitele, je ohromná<sup>52</sup>.

**U smluv uzavíraných mimo prostory obvyklé k podnikání** působí největší problém výjimka z možnosti odstoupení od smlouvy, a to je-li sjednána návštěva za účelem objednávky. Smlouvy uzavřené na předváděcích akcích již obsahují ustanovení, že si spotřebitel sjednal návštěvu. Vše je pak umocněno posunem data uzavření smlouvy. Je třeba připomenout výklad směrnice, kdy podnět ke sjednání návštěvy musí pocházet od spotřebitele. Dodavatelé tak využívají výjimky a snaží se ji obejít. Tak se např. nyní objevila praktika, kdy spotřebiteli je zaslán leták o úžasné novém přístroji, který vyléčí určité problémy. Na letáku je uvedeno číslo pro sjednání návštěvy z důvodu zdravotní konzultace. Zde je jistě splněna podmínka výslovně sjednané návštěvy, ale účel je zde zcela jiný než objednání zboží.

**U distančních smluv** v praxi větší problémy nevznikají. Dalo by se říci, že si dodavatelé již zvykli na úpravu, což je u tak rychle s rozvíjejícího způsobu uzavírání smluv nepochybně kladem. Jediný problém vyvstává s rozhodčími doložkami ve smlouvách. Dodavatelé již pochopili výhodnost tohoto způsobu řešení sporů, kdy se spotřebitel vzdává možnosti řešit spor soudní cestou a účastnit se rozhodčího řízení.

Nejzávažnějším problémem je **vymahatelnost práv**. V první fázi je těžké vůbec kontaktovat osobu, u níž se uplatňuje odstoupení od smlouvy. Dodavatelé udávají jen poštovní boxy a poštu nepřebírají. Spotřebitel se pak domnívá, že jeho odstoupení nebylo

---

<sup>52</sup>) čerpáno ze stránek [www.mpo.cz](http://www.mpo.cz)

platně učiněno, když se dopis vrací nedoručen. I když podle občanského zákoníku neplatí fikce doručení, vyjádřil Nejvyšší soud v rozhodnutí 32 Odo 442/2003 toto: *Podle § 45 odst. 1 obč. zák. působí projev vůle vůči nepřítomné osobě od okamžiku, kdy jí dojde. Z povahy adresovaných právních úkonů vyplývá, že ke své perfekci (vzniku) vyžadují, aby byly seznatelné těmi osobami, kterým jsou určeny (uplatňuje se tzv. teorie dojití). Nedošel-li projev vůle jednatelů do sféry adresáta, právní úkon není perfektní. Projev vůle dojde adresátovi, jakmile se dostane do sféry jeho dispozice, tzn. v okamžiku, kdy adresát nabude objektivní možnost seznámit se s obsahem projevu vůle. Dojití projevu vůle do sféry adresáta dovršuje proces vzniku jednostranného právního úkonu. Z použití teorie dojití vyplývá i závěr, že od okamžiku dojití projevu vůle do sféry adresáta je právní úkon pro jednatel subjekt závazný a nelze jej jednostranně odvolat. Není přitom nezbytné, aby se adresát seznámil s obsahem právního úkonu, dostačuje, že měl objektivně možnost seznat jeho obsah (srov. Občanský zákoník - komentář, Jehlička, Švestka, Škárková a kol., 8. vydání r. 2003, C.H.Beck Praha, str. 232). Jestliže v posuzované věci byla zásilka s odmítnutím pojistného plnění adresovaná žalobci do místa bydliště uložena na poště a žalobce byl o uložení uvědoměn oznámením, právní účinky odmítnutí pojistného plnění nastaly vhozením oznámení o uložení zásilky do poštovní schránky žalobce, což bylo před 15. 12. 2000, když žalobcem nevyzvednutá zásilka se vrátila žalované dne 13. 12. 2000. To znamená, že odstoupení je platné, i když si ho dodavatel nevyzvedl. Bylo by vhodné spotřebitele více informovat o tomto stanovisku soudu, protože v odstoupení spočívá základ spotřebitelských práv.*

Další fází je vymáhání peněz po platném odstoupení. Obč. zák. stanoví povinnost vrátit peníze do 30 kalendářních dnů, ale dodavatelé spoléhají na liknavost či strach spotřebitelů za soudního sporu. A v nespočetném množství tomu tak i je. Důvodem jsou vysoké soudní poplatky, zdoluhavost řízení, náklady advokáta, nejistota ve vyhraný spor. I na toto se chce EU v dalším rozvoji spotřebitelských práv zaměřit.

## **6.2. Spotřebitelské organizace**

Spotřebitelské organizace nabývají v poslední době na významu. Měly by působit jako určité útočiště pro spotřebitele, kde jim bude podána pomocná ruka. Podstata činnosti spočívá v prosazování práv, informování spotřebitelů, poradenství. V ČR však není členská základna široká, což je nám také dost vyčítáno ze strany EU. Má-li totiž sdružení více členů, lépe dokáže prosazovat zájmy spotřebitelů.

Spotřebitelská sdružení mohou zvedat povědomí spotřebitelů o jejich právech, ale určitě by celá oblast neměla dopadat jen na ně. Rozhodně i aktivita vlády by pomohla k větší informovanosti o spotřebitelských právech.

Mezi nejdůležitější u nás řadíme:

**Sdružení obrany spotřebitelů** bylo založeno roku 1993. Poté rozšířilo své poradny do celé ČR. Hlavní činnost spočívá v poradenství osobním, online i po telefonu, informování spotřebitelů o právech prostřednictvím webových stránek, časopisu Štít spotřebitele, brožur a letáků. Značná část činnosti je věnována připomínkování návrhů zákonů, průzkum bezpečnosti výrobků a služeb, vzdělávací semináře pro podnikatele. Je členem spotřebitelské organizace Consumers International a Evropské organizace spotřebitelů (BEUC)<sup>53</sup>.

**Spotřebitel** byl založen roku 1998. I tato organizace se zaměřuje na bezplatné poradenství, průzkum a hodnocení výrobků a služeb, informováním spotřebitelů, mezinárodní spolupráci a vzdělávacích aktivitách<sup>54</sup>.

**Asociace občanských poraden** upozorňuje na nedostatky v legislativě a radí v 18 právních oblastech, kam patří i spotřebitelské právo<sup>55</sup>.

V roce 2001 byla zřízena **Asociace spotřebitelských organizací**. Jde o vrcholný orgán spotřebitelských organizací v ČR, jež zajišťuje mezinárodní aktivity a organizuje spolupráci spotřebitelských hnutí s dalšími zainteresovanými osobami.

**Sdružení českých spotřebitelů** se specializuje na zahraniční a domácí spolupráci spotřebitelských organizací. Nyní se soustředí na rozvoj finanční poradny, která již začala fungovat. S přibývajícím úvěry a zadlužováním spotřebitelů bylo po takové poradně voláno již dlouho<sup>56</sup>.

Roku 1992 vzniklo také **Občanské sdružení Test**, které vydává měsíčník zaměřený na testování výrobků a služeb, varování před nekale jednajícími podnikateli a přibližování práv spotřebitelům<sup>57</sup>.

Roku 2005 bylo zřízeno **Evropské spotřebitelské centrum**, které vyřizuje stížnosti spotřebitelů na kvalitu služeb a výrobků zakoupených v členských zemích EU i na jednání obchodníků. Dále informuje spotřebitele o právech, které mají v zemích EU a zaměřuje se na mimosoudní vyřizování sporů, které je levnější a rychlejší. ESC řeší konkrétní případy s větší iniciativou, což je způsobené tím, že spotřebitel většinou nezná jazyk a je pro něj těžké

---

<sup>53</sup> ) [www.spotrebitel.info](http://www.spotrebitel.info)

<sup>54</sup> ) [www.spotrebitel.cz](http://www.spotrebitel.cz)

<sup>55</sup> ) [www.obcanskeporadny.cz](http://www.obcanskeporadny.cz)

<sup>56</sup> ) [www.regio.cz/spotrebitel](http://www.regio.cz/spotrebitel)

<sup>57</sup> ) [www.dtest.cz](http://www.dtest.cz)

vymáhat své práva. Proto ESC kontaktuje nějakého zahraničního partnera, který daný problém bude řešit<sup>58</sup>.

Mezi významné zahraniční spotřebitelská sdružení lze řadit ANEC ( Evropská asociace pro koordinaci), BEUC a Consumers International.

Smyslem všech spotřebitelských sdružení je prosazovat zájmy a potřeby spotřebitelů. Je nemožné pomoci všem spotřebitelům v konkrétních případech, ale i ujištění o jejich právech je formou pomoci. Spotřebitel se pak cítí jistěji při prosazování svých práv u dodavatele. Největším přínosem sdruženích je tak dostupnost právních rad.

---

<sup>58</sup> ) [www.mpo.cz/esc](http://www.mpo.cz/esc)

## **7. Právní úprava spotřebitelských smluv Slovenské republiky**

Úpravu spotřebitelských smluv v právním řádu Slovenské republiky nalezneme v několika zákonech:

- distanční smlouvy a podomní prodej v zákoně č.108 / 2000 Z.z., o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji
- timesharing a nepřiměřené smluvní podmínky v zákoně č. 40/1964 Zb, občiansky zákonník, hlava piata § 55 až 60
- smlouvy o finančních službách v zákoně č. 266/2005 Z.z., ochrana spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku

Spotřebitel i dodavatel je vymezen stejně jako v obč. zák ČR, tedy je jím i právnická osoba (kromě smluv o finančních službách, kde je spotřebitelem pouze fyzická osoba).

### **7.1. Smlouvy uzavírané prostředky komunikace na dálku, tzv. zásilkový prodej**

Smlouva musí být uzavřena výlučně prostředky komunikace na dálku. Jejich výčet je užší než v řádu ČR. Jsou jimi zejména televize, rozhlas, fax, adresný list, nabídkový katalog, telefon, elektronické pošta. Spotřebitel je oprávněn se ohradit proti použití těchto prostředků. Výjimky ze smluv o zásilkovém prodeji jsou shodné s naším § 54 obč. zák. Dodavatel je zatížen oznamovací povinností před uzavřením smlouvy, která se shoduje s § 53 odst. 4 obč. zák. Nejpozději při dodání zboží či poskytnutí služby musí být informace poskytnuty i písemně. Spotřebitel je oprávněn odstoupit od smlouvy ve lhůtě 7 pracovních dnů od převzetí zboží nebo uzavření smlouvy o poskytnutí služby. Jsou-li informace poskytnuty dodatečně, běží sedmidenní lhůta od poskytnutí. Nesplní-li dodavatel informační povinnost ani dodatečně, činí lhůta namísto 14 dnů 3 měsíce. Výslovně se upravuje, že náklady na vrácení zboží nese spotřebitel, což u nás vyplývá z obecných ustanovení o závazkových vztazích také. Prodávající je povinen vrátit peníze a náklady za objednání do 15 ode dne odstoupení od smlouvy. Od určitých smluv se odstoupit nedá, což se prakticky shoduje s naší úpravou. Je zde však uvedena i nemožnost odstoupení pro charakter výrobku, což se musí v obč. zák. ČR dovodit konformním výkladem. Slovenský zákon neopomněl ustanovení, kdy odstoupením se ruší i úvěr poskytnutý prodávajícím či třetí osobou, která má smlouvu s prodávajícím, což považuji za velký nedostatek implementace v občanském zákoníku ČR.

## **7.2. Podomní prodej**

Úprava se vztahuje na předváděcí akce, prodej v bytě či na pracovišti spotřebitele. Zákon stanoví širokou informační povinnost, kdy prodávající je povinen např. na žádost spotřebitele prokázat svoji totožnost či živnostenské oprávnění, informovat o možnosti odstoupení a uplatnění reklamace. Za klad slovenské úpravy považují povinnost vydat doklad o prodeji s identifikací výrobku, osoby prodávajícího, ceny a datu převzetí výrobku či poskytnuté služby. Odstoupit lze do 7 pracovních dnů od dne převzetí písemných informací. Smlouva se ruší a prodávající je povinen vrátit finanční obnos do 15 dnů od odstoupení. Spotřebitel musí zboží vrátit do 7 pracovních dnů od odstoupení. Za zmínku stojí vyloučení podomního prodeje u koncesovaných živností a omezení prodeje v pracovních dnech od 8 do 19 hodin, v dnech pracovního volna od 10 do 15 hodin.

## **7.3. Timesharing**

Úprava timesharingu se v podstatě shoduje s naší úpravou. Smlouva je uzavírána na tři roky, týká se práva užívat budovu k bydlení nebo ubytování, vyhotovena je ve slovenském jazyce, forma je písemná, platí zákaz plateb. Slovenská republika však převzala omezení působnosti timesharingové smlouvy, kdy časové úseky nemohou být kratší než jeden týden. Oproti naší úpravě jsou lhůty k odstoupení stanoveny jinak. Spotřebitel má právo odstoupit do 10 dnů od uzavření smlouvy nebo od doplnění chybějících informací nebo do 3 měsíců, nebyly-li informace v této době poskytnuty. S odstoupením se ruší i smlouvy o úvěru sjednané poskytovatelem nebo třetí osobou na základě smlouvy s poskytovatelem. Dle naší úpravy zajistí zrušení smlouvy o úvěru poskytovatel. Slovenský spotřebitel však musí oznámit třetí osobě, že využil svého práva k odstoupení. Za nedostatek slovenské implementace považují nepřevzetí ustanovení článku 9 směrnice<sup>59</sup>. Směrnice se jím snaží předejít situacím, kdy spotřebitel bude zbaven ochrany podle této směrnice, pokud si za smluvní právo zvolí právo třetí země.

## **7.4. Smlouvy o finančních službách uzavíraných na dálku**

Pokud jde o obecné vymezení smluv, je slovenská úprava shodná s naší, proto se jím

<sup>59</sup> ) Členské státy přijmou nezbytná opatření, aby v případě, že se dotyčná nemovitost nachází na území členského státu, nezbavovala volba smluvního práva nabyvatele možnosti požívat ochrany podle této směrnice.

nebudu zabývat. Spotřebitelem je pouze fyzická osoba. Informace, které musí dodavatel zajistit jsou převzaty stejně jako v našem zákoně, musí být jasné, srozumitelné, úplné a aktuální. O uzavření smlouvy musí být spotřebitel informován. Odstoupit lze ve lhůtě 14 kalendářních dnů od uzavření smlouvy nebo od doručení informací, vyžádal si spotřebitel prostředek, který neumožňuje zaslání informací v listinné podobě nebo na trvalém nosiči. U pojistných smluv činí lhůta k odstoupení 30 kalendářních dnů, přičemž počínají běžet u životního pojištění od informování o uzavření smlouvy, u doplňkového důchodového od uzavření smlouvy nebo poskytnutí informací. Nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne odeslání oznámení o odstoupení je spotřebitel povinen vrátit zboží, dodavatel tak činí ve lhůtě 30 kalendářních dnů od doručení oznámení o odstoupení. Zákon obsahuje zákaz nepřiměřených smluvních ujednání. Za nevyžádané plnění se považuje i pokračování smlouvy bez žádosti spotřebitele.

#### **7.5. Nepřiměřené smluvní podmínky**

Za nepřiměřenou smluvní podmínku je považována jen neindividuálně sjednaná podmínka smluv uzavřených podle části osmé obč. zák. a u timesharingu. Tato definice není vhodně zvolena, vzhledem k tomu, že Slovenská republika se uchyluje k úpravám ve speciálních zákonech. Podmínky jsou stiženy absolutní neplatností. Chybí zde ovšem ustanovení o právu třetích zemí.

#### **7.6. Shrnutí**

Lze říci, že Slovenská republika převzala směrnice prakticky doslova, čímž předešla určitým nedostatkům chybějících ustanovení. Nebyl využit princip minimální harmonizace, kterým by spotřebitelům byla zajištěna větší ochrana v tak rozvíjejícím se oblasti, jako jsou spotřebitelské smlouvy. Minimálně prodloužení lhůty pro odstoupení a vrácení peněz a zboží je nasnadě. Směrnice poskytují značnou ochranu, ale jistě nereagují na všechny situace. Úprava spotřebitelských smluv Slovenské republiky je značně nepřehledná. Roztroušenost v několika zákonech nepůsobí zrovna nejlépe na právní jistotu spotřebitelů. Je jistě kladem, že byl zvolen speciální zákon u distančních smluv a podomních prodejkách. Přesto nechápu, proč timesharing a finanční služby nebyly také zařazeny do tohoto zákona. Nedokážu si představit, jak se spotřebitelé dovolávají svých práv, když i mně trvalo značnou dobu, než jsem



vyhledala všechny zákony vztahující se k spotřebitelským smlouvám a zorientovala se v předpisech o ochraně spotřebitele.

Další nedostatek spatřuji v různých počátcích lhůt při odstoupení či vrácení zboží a finančních částech. Určité zjednodušení by bylo přinejmenším vhodné. Vždyť ochrana spotřebitelských smluv tak, jak o nich pojednává tato diplomová práce, spočívá v široké možnosti odstoupení.

Stejně tak si nedokážu představit, že spotřebitelé a dodavatelé jasně vědí, zda daná lhůta je počítána dle kalendářních dnů nebo pracovních dnů. Stanovení jednoho počítání dnů by spotřebitelům jistě usnadnila pozici a zvýšila jejich povědomí o právech.

## **8. Návrhy de lege ferenda**

### **8.1. Evropská unie**

#### **8.1.1. Revize spotřebitelského acquis**

Evropská komise přijala dne 8. února 2007 dlouho očekávanou Zelenou knihu o přezkumu spotřebitelského acquis vydanou na základě analýz implementací a aplikací směrnic v členských státech, jejímž cílem je v souladu s principy Better Regulation zjednodušit vybrané předpisy komunitární spotřebitelské legislativy a podpořit a usnadnit přeshraniční obchodní vztahy. Toho lze dosáhnout mimo jiné právě tím, že podniky se budou moci pohybovat v předvídatelném právním prostředí s jednoduchými pravidly, což by vedlo ke snižování jejich nákladů<sup>60</sup>. Mělo by tak dojít ke zjednodušení právní úpravy a odstranění problémů, které se během působnosti směrnic vyskytly.

Přezkum se týká osmi směrnic, jež budou přezkoumány jako celek i jednotlivě:

- Směrnice Rady č. 85/577/EHS, o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory,
- směrnice Rady č. 90/314/EHS, o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy,
- směrnice Rady č. 93/13/EHS, o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách,
- směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 94/47/ES, o ochraně nabyvatelů ve vztahu k některým aspektům smluv o nabytí práva k dočasnému užívání nemovitostí,
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 97/7/ES, o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku,
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 98/6/ES, o ochraně spotřebitelů při označování cen výrobků nabízených spotřebiteli,
- směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 98/27/ES, o žalobách na zdržení se jednání v oblasti ochrany zájmů spotřebitelů,
- směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 99/44/ES, o některých aspektech prodeje spotřebního zboží a záruk na toto zboží.

---

<sup>60</sup>) Zelená kniha k revizi spotřebitelského acquis, publikováno na [www.mpo.cz](http://www.mpo.cz)

Problémy vznikly hlavně s principem minimální harmonizace, kdy členské státy mohly volit přísnější úpravu. Směrnice tak vytvořily jen základ ochrany spotřebitele. Tím došlo k nejednotnosti práv, kdy spotřebitelé mají v různých státech různá práva a nejsou si jisti, zda jim bude v jiném státě poskytnuta stejná ochrana jako v jejich zemi. Proto by Komise chtěla po přezkumu prohlásit: Nezáleží na tom, kde se v EU nacházíte nebo kde v EU nakupujete, vaše základní práva jsou stejná. Jednotnosti spotřebitelského práva nepřispěla ani různost pojmů. Typickým příkladem je pojem spotřebitel, který je definován ve směrnicích různě. Proto by měla vzniknout jen jedna definice společná pro všechny směrnice. Značná pozornost se věnuje specifickým problémům u podomního prodeje (Komise uveřejnila konzultační dokument k možné revizi směrnice o podomním prodeji, k níž se zainteresované strany mohou vyjádřit).

Dokument obsahuje seznam otázek, ke kterým se měly členské státy vyjádřit. Po odborném prostudování by měly být předloženy legislativní návrhy. Zaměříme-li se na některé otázky, vyjádřila se ČR následovně<sup>61</sup>: preferuje maximální harmonizaci, spotřebitel by byl definován jako fyzická osoba, která jedná mimo rámec živnosti, podnikání nebo profese, dodavatelem by byla fyzická nebo právnická osoba jednající v rámci své živnosti, podnikání nebo profese, lhůta na rozmyšlenou by činila 14 kalendářních dnů pro všechny směrnice, ve výjimečném případě i delší, sjednotilo by se počítání lhůt dle kalendářních dnů a stanovila by se jednotná forma oznámení odstoupení<sup>62</sup>.

Je třeba také zvolit strategii přezkumu. Tou může být buď horizontální přístup spočívající v přijetí jednoho nebo několika právních nástrojů na regulaci společných rysů *acquis*, k němuž se kloní ČR. Nebo vertikální přístup, jímž by došlo k pozměnění jednotlivých směrnic. K tomuto přístupu však má Komise výhrady (procesní neúspěšnost, nedostatky by se řešily opakovaně). Možná je i kombinace obou.

Pokud jde o působnost horizontálního nástroje, je možná aplikace na všechny spotřebitelské smlouvy (k tomuto se kloní ČR), pouze na tzv. přeshraniční smlouvy nebo jen na smlouvy uzavírané na dálku. Důležitý je i stupeň harmonizace, a to buď minimální nebo maximální. Pokud je cílem revize, aby měli spotřebitelé stejná práva ve všech členských zemích, mělo by se přistoupit k maximální harmonizaci.

Cílem je tedy hlavně zmodernizovat stávající směrnice, rozšířit ochranu, zvýšit důvěru spotřebitelů i podnikatelů v obchodování v rámci celé EU, dosáhnout skutečného vnitřního

<sup>61</sup> ) Zelená kniha k revizi spotřebitelského *acquis* - odpovědi ČR, publikováno na [www.mpo.cz](http://www.mpo.cz)

<sup>62</sup> ) např. právo na odstoupení musí být učiněno písemně, elektronicky, případně telefonicky s následným písemným potvrzením nebo vrácením zboží

trhu s nastolením správné rovnováhy mezi vysokou ochranou spotřebitele a konkurenceschopnosti podniků při současném zajištění přísného dodržování zásady subsidiarity<sup>63</sup>. Odstranění mezer a nedostatků je více než žádoucí.

### **8.1.2. Akční program Společenství v oblasti ochrany spotřebitele pro období 2007 – 2013**

Rozhodnutím Evropského parlamentu a Rady č. 1926/2006 ze dne 18. prosince 2006 byly vytyčeny nové priority v oblasti ochrany spotřebitele, na něž bylo uvolněno více než 150 milionů eur. Hlavními cíly jsou:

- zajistit vysokou úroveň ochrany spotřebitele, zejména prostřednictvím kvalitnějších dokladů, lepších konzultací a lepšího zastupování zájmů spotřebitelů,
- zajistit skutečné uplatňování právních předpisů v oblasti ochrany spotřebitele, především prostřednictvím spolupráce při jejich vymáhání, poskytování informací, vzdělávání a prostřednictvím ochrany právní cestou<sup>64</sup>.

Měla by se podporovat spolupráce mezi státy třetích zemí a informovanost spotřebitelů. Jak stanoví odůvodnění rozhodnutí: při provádění programu by měla být zohledněna skutečnost, že vnitřní trh nebude správně fungovat, pokud budou spotřebitelé v některých členských státech chráněni méně než v ostatních členských státech. Program by se tedy měl zaměřit zvláště na ochranu spotřebitele a zvyšování povědomí spotřebitelů v členských státech, které přistoupily dne 1. května 2004 nebo po tomto datu, s cílem zajistit stejné podmínky pro všechny členské státy.

### **8.1.3. Strategie spotřebitelské politiky EU 2007 – 2013**

Neméně důležitým dokumentem je Strategie spotřebitelské politiky EU 2007 – 2013, jejímž cílem je zejména zvýšit blahobyt spotřebitelů, jejich postavení a účinně chránit spotřebitele před riziky a hrozbami, s nimiž si sami neporadí, a to prostředky: zlepšení kontroly spotřebitelských trhů, zlepšení právních předpisů v oblasti ochrany spotřebitele (revize spotřebitelského acquis a směrnice o timesharingu, zprávy o implementaci směrnice o finančních službách pro spotřebitele na dálku a směrnice o obecné bezpečnosti výrobků, dokončení schvalovacího procesu směrnice o spotřebitelském úvěru, podpora standardizace a

<sup>63</sup>) Zelená kniha o přezkumu spotřebitelského acquis, publikováno na [www.mpo.cz](http://www.mpo.cz)

<sup>64</sup>) čl. 2 odst. 2 rozhodnutí č. 1926/2006

zapojení spotřebitelů do tohoto procesu, lepší konzultace spotřebitelů obecně), vymahatelnosti předpisů a domáhání se práv, informovanosti a vzdělávání spotřebitelů a učiněním spotřebitele středem zájmu dalších politik a právních předpisů EU<sup>65</sup>.

#### 8.1.4. Návrh nové směrnice o timesharingu

V současné době je projednávána nová směrnice o timesharingu, která by měla nahradit stávající směrnici 94/47/EHS. Komise přistoupila ke změně v důsledku stížností spotřebitelů a výskytu institutů podobných timesharingu, na něž se však působnost současné směrnice nevztahuje, a to vzhledem k odlišnému popisu. Dalším problémem se staly časové úseky stanovené směrnicí. Poskytovatelé velice rychle objevili mezeru v právní úpravě časových úseků stanovených směrnicí a našli způsob jak tuto směrnicí obejít formou timesharingových smluv sjednaných na dobu kratší tří let (ve většině případů na 35 měsíců).

Timesharovou smlouvou se dle návrhu směrnice rozumí smlouva uzavřená na období delší než jeden rok, jejímž prostřednictvím spotřebitel za úplatu získává právo užívat jedno nebo více ubytovacích zařízení na více než jeden časový úsek. Nově se směrnice bude vztahovat i na instituty podobné timesharingu, tzv. dlouhodobé rekreační produkty<sup>66</sup>, jejich výměnu a další odkup. Timesharing i rekreační pobyty musí souviset s ubytováním, které je chápáno ve smyslu „přespání“. Předmětem smlouvy již nejsou pouze nemovitosti. Tak do úpravy budou zařazeny karavany i říční lodě. Úprava se netýká rezervací pokojů, nájemních smluv ani stanovišť např. pro karavany. Za klad považují vypuštění vymezení časového úseku pro užívání počtem dnů. Je zkrácena podmínka trvání smlouvy ze tří na jeden rok. Směrnice je založena na principu maximální harmonizace, přičemž se povoluje státům zvýšit ochranu jen v okamžiku, od kterého lze uplatnit právo na odstoupení od smlouvy, podmínek pro uplatnění práva na odstoupení, účinků uplatnění práva na odstoupení. Smlouva musí být uzavřena písemně a spotřebitel si může zvolit jazyk. Lhůta odstoupení je prodloužena na 14 dnů, jelikož stávajících 10 dnů je příliš krátkých. Nesplní-li dodavatel informační povinnost, může spotřebitel odstoupit do 3 měsíců. Nebudou-li informace předány ani v této době, činí lhůta k odstoupení 3 měsíce a 14 dnů. Ve lhůtě pro odstoupení nesmějí být po spotřebiteli požadovány žádné platby na zálohu a jiné druhy úplat ze strany spotřebitele, jelikož s tímto

<sup>65</sup>) Strategie spotřebitelské politiky na unijní úrovni, uveřejněno na [www.mpo.cz](http://www.mpo.cz)

<sup>66</sup>) smlouva na období delší než jeden rok, jejímž prostřednictvím spotřebitel za úplatu získává především právo na slevu nebo jiné výhody z ubytování, a to společně s dopravou či jinými službami nebo bez nich

ustanovením vznikaly v praxi problémy (hlavně byla definice obcházena). Směrnice se věnuje i tzv. doplňkovým smlouvám<sup>67</sup>, které se ruší společně s odstoupením.

Dalo by se říci, že návrh reaguje dosti pružně na největší nedostatky, které se projeví během působnosti směrnice.

Lze tedy shrnout, že těžiště budoucího rozvoje spotřebitelského práva na unijní úrovni spočívá ve vzdělávání a informování spotřebitelů, čímž dojde i k rozvoji vnitřního trhu. Spotřebitelé totiž nyní nakupují v zahraničí jen minimálně. Zároveň bude nutné odstranit různý výklad směrnic a sblížit právní předpisy členských států.

## **8.2. Česká republika**

### **8.2.1. Koncepce spotřebitelské politiky na léta 2006 – 2010**

Ministerstvo průmyslu a obchodu vydalo Koncepci spotřebitelské politiky na léta 2006 - 2010, která navazuje na koncepce předchozí. Ty položily základ spotřebitelské politiky v ČR, která je nyní srovnatelná s členskými státy EU, přesto stále přetrvávají problémy, které je nutno řešit.

Díky předchozím koncepcím se prohloubila informovanost spotřebitelů, jejich vzdělání, vytvořil se větší prostor pro nevládní spotřebitelské organizace, harmonizovaly se právní předpisy a prostřednictvím dozorových orgánů se zlepšila vymahatelnost práv. Na to chce navázat nová Koncepce, když za cíl si klade posilovat ochranu spotřebitele v oblasti informování, vzdělávání, podpory činnosti nevládního spotřebitelského hnutí, podpory rozvoje samoregulačních aktivit ze strany podnikatelských subjektů a jejich asociací. Součástí je i potřeba reagovat na technologický vývoj a jeho dopady na spotřebitele, např. v oblastech elektronického obchodování a obchodování mobilním telefonem<sup>68</sup>. Dále se bude politika soustředit na mimosoudní řešení sporů, mezinárodní a evropskou spolupráci při přípravě spotřebitelské politiky, implementaci předpisů a hodnocení stávající úpravy, případně ji rekodifikovat. Do popředí vystupuje ochrana v oblastech, které nemůže spotřebitel sám ovlivnit ( smlouvy uzavírané na dálku, bezpečnost zboží a služeb).

Mezi základní principy patří:

<sup>67</sup>) smlouvou, která je podřízena jiné smlouvě, např. výměna spojená s timeshare

<sup>68</sup>) Koncepce spotřebitelské politiky na léta 2006 – 2010, uveřejněno na [www.mpo.cz](http://www.mpo.cz)

- zvyšování znalostní úrovně v oblasti ochrany spotřebitelů včetně mapování nových trendů na trhu ovlivňujících ekonomické a další aspekty rozhodování spotřebitelů,
- zvýšení efektivity regulace v oblasti ochrany spotřebitelů v souvislosti s rekodifikací občanského zákoníku, revizí evropského spotřebitelského práva a přijetím nových právních předpisů na úrovni Evropských společenství,
- podpora uplatňování principů samoregulace, dialogu státních institucí se spotřebiteli a dialogu mezi spotřebiteli a podnikateli vedoucí k přijetí etických kodexů,
- zvýšení účinnosti tržního dozoru v různých oblastech ( e-commerce, cestovní a finanční služby,
- podpora rozvoje institutu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů , které jsou rychlé a levné ( mediaci),
- rozvoj pro-aktivních informačních a vzdělávacích aktivit ve prospěch spotřebitelů zejména aktualizací informací, vydáváním publikací, školením, medializací a zavedením vzdělávání ve spotřebitelských právech do škol,
- podpora činnosti a rozvoje spotřebitelských organizací zkvalitněním poradenské činnosti, navýšení členské základny.

### 8.2.2. Novela občanského zákoníku

V současné době je připravovaná novela občanského zákoníku. Ta však se spotřebitelskými smlouvami nepočítá. Vzniká tak otázka, jak a kam je zařadit do našeho právního řádu. Z pohledu spotřebitele by bylo nejvhodnější vytvořit „spotřebitelský kodex“, kdy by spotřebitel našel veškerá svá práva a povinnosti společně s dozorovými orgány. Tím by ale došlo ke sloučení soukromoprávní a veřejnoprávní úpravy, což není pro právo příznačné. Určitou inspirací by mohla být Slovenská republika. Jak jsem uvedla výše, úprava je roztržena do několika zákonů, což ji činí nepřehlednou. Je ale zajímavé, že distanční smlouvy a podomní prodej se nacházejí v samotném zákoně. Jako nejpříznivější se mi zdá, vložit hlavu pátou současného občanského zákoníku do samostatného zákona. Jelikož se nechystají žádné změny ve stávající úpravě spotřebitelských smluv, jak je pojímá tato diplomová práce, vytyčím zde několik bodů, jímž by měla být věnována legislativní pozornost v budoucnu:

- nepřípustná ujednání by měla být stižena absolutní neplatností
- změna výslovného sjednání návštěvy v § 57 odst. 1 obč. zák. na výslovnou žádost

- doplnění výjimek z odstoupení smluv sjednávaných prostředky komunikace na dálku o charakter věci - § 53 odst. 8 obč. zák.
- doplnit úpravu distančních smluv<sup>69</sup>, timesharingu a smluv uzavíraných mimo prostory obvyklé k podnikání o paragraf, který by jasně stanovil, že postačí pouhé odeslání odstoupení v poslední den lhůty
- § 53 odst. 9 obč. zák. by měl být vyjmut a upraven v samostatném paragrafu
- doplnění ustanovení o zrušení úvěrů uzavřených s dodavatelem nebo třetí osobou na základě smlouvy mezi dodavatelem a třetí osobou při odstoupení u distančních smluv<sup>70</sup>
- do nepřiměřených smluvních ujednání (§ 55 a 56 obč. zák.) by měla být vložena ustanovení chránící spotřebitele, uzavře-li smlouvu podle práva třetích zemí<sup>71</sup>.

<sup>69</sup>) zde by se jednalo o využití principu minimální harmonizace, jelikož směrnice č. 97/7/ES stanoví lhůtu procesní, což je považováno za její nedostatek

<sup>70</sup>) čl. 6 odst. 4 směrnice č. 97/7/EHS

<sup>71</sup>) čl. 6 odst. 2 směrnice č. 93/13/EHS Členské státy přijmou nezbytná opatření pro zajištění toho, aby spotřebitel neztratil ochranu, kterou mu poskytuje tato směrnice, proto, že si zvolil právní předpisy třetí země jako právní předpisy vztahující se na smlouvu, jestliže smlouva úzce souvisí s územím členských států



## Závěr

Úprava spotřebitelských smluv byla do právního řádu České republiky začleněna z důvodů sblížení našich právních předpisů s právním řádem Evropské unie a ochrany spotřebitele před nekale jednajícími podnikateli, kteří využívali mezer v zákonech.

Podstata ochrany u spotřebitelských smluv zakotvených v hlavě páté občanského zákoníku spočívá v informační povinnosti, jež je umocněna prodloužením lhůty k odstoupení při jejich nedodání, a možnosti odstoupení. Jen dostatečně informovaný spotřebitel se může objektivně rozhodnout pro akceptaci návrhu smlouvy se všemi důsledky z toho vyplývajícími.

Přesto, že je úprava nejednotná, někdy si odporuje či nedává spotřebiteli dostatečné práva (typickým příkladem je krátká lhůta pro odstoupení od smlouvy, pokud spotřebitel nakupuje v jiném státě, tzv. přeshraniční smlouvy), jindy příliš striktně upravuje určité situace a nenechává tak prostor, aby úprava reagovala na situace nově vzniklé a ne vždy přesně přebírá ustanovení směrnic, přináší spotřebiteli určitou právní jistotu a zlepšuje jeho postavení v spotřebitelských vztazích.

Je nutno dodat, že k některým chybám v důsledku transpozice směrnic nemuselo vůbec dojít. U spotřebitelských smluv je důležité porozumět problematice a přihlídnout i k judikatuře, která celou úpravu dotváří a objasňuje. Někdy bývá problém i s překladem pojmů do českého jazyka (např. u timesharingu). Kladem však je, že zákonodárce využil principu minimální harmonizace a tím rozšířil ochranu nad rámec práva Evropského společenství.

Doufejme, že v rámci revize spotřebitelského *acquis* budou odstraněny největší nedostatky současné úpravy. Nemělo by se však zapomínat na zachování obezřetnosti spotřebitele při zavírání smluv. Právo by nemělo přejímat roli, která mu nepřísluší, protože v soukromém právu stále musí platit zásada autonomie vůle, i když v omezeném rozsahu. Základem je vzdělávat spotřebitele a vychovávat ho k obraně svých práv. I proto by se měla dále podporovat činnost spotřebitelských sdružení, jelikož na nich v dnešní době leží poradenství a informování o spotřebitelských právech. Ve většině případů se spotřebitel se svým problémem prvně obrací na ně, protože jim důvěřuje.

Závěrem lze konstatovat, že i přes chybějící judikaturu, která by odstranila výkladové nejasnosti, úprava spotřebitelských smluv v posledních letech značně pokročila. Spotřebitel má větší povědomí o svých právech a lépe se v nich orientuje.

## Seznam použité literatury

### Monografie

Dědič, J., Čech, P. Obchodní právo po vstupu České republiky do Evropské unie, 2.vydání, Praha: Polygon, 2005

Dupal, L., Novák, K., Schlossberger, O. Rádce spotřebitele 2 – Uzavíráme spotřebitelské smlouvy, Brno: CP Books, 2005

Fiala, J., Holub, M., Bičovský, J. Občanský zákoník, Poznámkové vydání s judikaturou a literaturou, Praha: Linde, 2006

Houdek, D. Jak úspěšně reklamovat, Praha : Grada, 2007

Hulva, T. Ochrana spotřebitele, Praha: ASPI, 2004

Hulva, T. Právo ochrany spotřebitele pro neprávvníky, Praha: ASPI, 2006

Knappová, M., Švestka, J., Dvořák, J., a kol, Občanské právo hmotné, I. a II. díl, 3. aktualizované a doplněné vydání, Praha: ASPI, 2002

Pelikán, T. Jak předcházet konfliktům a urovnávat spory; Poskytovatel služby a spotřebitel, Praha: SPIS, 2005

Pelikán, T. Jak předcházet konfliktům a urovnávat spory, Prodávající a spotřebitel, Praha: SPIS, 2005

Svoboda, P. Úvod do evropského práva, Praha: C.H.Beck, 2004

Švestka, J., Jehlička, O., Škárová, M., Spáčil, J. a kol.: Občanský zákoník. Komentář. 10. vydání, Praha: C. H. Beck, 2006

Švestka, J., Spáčil, J., Škárová, M., Hulmák, M. Občanský zákoník: komentář č. 1, 1. vydání, Praha: C. H. Beck, 2008

Tichý, L., Arnold, R., Svoboda, P., Zemánek J., Král, R. Evropské právo, 3. vydání, Praha: C.H.Beck, 2006

Týč, V. Základy práva Evropské unie pro ekonomy, 5. vydání, Praha : Linde, 2006

### **Odborné časopisy:**

Bejček, J. Princip rovnosti a ochrana slabšího. Právní fórum, 2004, č. 4

Brodec, J. Spotřebitelské e-smlouvy. Právník, 2004, č. 9

Čech, P. K interpretaci výjimek z úpravy spotřebitelských smluv uzavřených na dálku, Jurisprudence, 2005, č.5

Havel, B. Poznámky k ustanovení § 53 odst. 8 občanského zákoníku (induktivní náhled). Právník, 2004, č.1

Holub, M. Timesharing podle českého práva, aneb zase jedna harmonizace, Bulletin advokacie, 2003, č. 11

Lavický, P. Spotřebitelské smlouvy. Časopis pro právní vědu a praxi, 2001, č. 2

Liška, P. Některé aspekty ochrany spotřebitele ve smlouvě o běžném účtu. Právní rozhledy, 2007, č. 3

Matějka, J. Úprava spotřebitelských smluv v právním řádu ČR se zvláštním zřetelem k tzv. distančním smlouvám. Právník, 2002, č. 9

Matějka, J. Většina českých i-shopů porušuje zákon – pro informovaného spotřebitele to ale může být velká výhoda, [www.itpravo.cz](http://www.itpravo.cz)

Pipková, H. Ochrana spotřebitele ve vztahu ke komunitárnímu právu. Praha: Právní rádce, 2005, č. 8

Tomášek, M. Princip minimální harmonizace při transpozici směrnic v oblasti ochrany spotřebitele, Praha: Právní fórum, 2004, č.1

Veselý, J. Právní úprava „time-sharingu“ v občanském zákoníku a její úskalí. Právní rozhledy, 2003, č. 6

Zoufík, F. Soukromoprávní ochrana slabší smluvní strany. Právní rozhledy, 2002, č. 3

**Internetové zdroje:**

[www.justice.cz](http://www.justice.cz)

[www.mpo.cz](http://www.mpo.cz)

[www.eur-lex.europa.eu](http://www.eur-lex.europa.eu)

[www.portal.gov.cz](http://www.portal.gov.cz)

[www.spotrebitele.info](http://www.spotrebitele.info)

[www.spotrebitel.cz](http://www.spotrebitel.cz)

[www.itpravo.cz](http://www.itpravo.cz)

[www.pravniradce.cz](http://www.pravniradce.cz)