

30. 6. 2011

Vezměte, prosíme, na vědomí, že text článku odpovídá platné právní úpravě ke dni publikace.

Nová směrnice o právech spotřebitelů - lepší časy pro internetové obchody?

Dne 23. června 2011 byla plenárním shromážděním Evropského parlamentu schválena nová směrnice o právech spotřebitelů. Směrnice je výsledkem přezkumu stávající unijní regulace spotřebitelských práv, jejímž cílem je zejména zjednodušení a větší důvěra v online nakupování mezi členskými státy EU.

GLATZOVA & Co.
Advokátní kancelář - Law firm

Staré versus nová

Původ stávajících směrnic upravujících práva spotřebitelů a spotřebitelské smlouvy sahá až do osmdesátých let minulého století. Jedná se zejména o směrnice č. 93/13/ES o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách, směrnici č. 1999/ES o některých aspektech prodeje spotřebního zboží, směrnici č. 97/7/ES o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku a směrnici č. 85/577/EHS o ochraně spotřebitele. Způsobem regulace uplatněným těmito směrnicemi je princip minimální harmonizace. Rozlišnou aplikací směrnic a přijetím rozdílných úprav na jejich základě se od dob přijetí první směrnice v rámci Evropské unie vyvinul nepřehledný soubor norem upravujících spotřebitelské smlouvy. Jednotlivé národní úpravy se tak liší v délce lhůt pro odstoupení od smluv uzavřených na dálku, záručních dob apod. Směrnice 97/7/ES o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku a směrnice č. 85/577/EHS o ochraně spotřebitele budou novou směrnicí o právech spotřebitelů zrušeny.

Nová směrnice o právech spotřebitelů představuje jediný horizontální právní předpis, který upouští od koncepce minimální harmonizace. Nová směrnice o právech spotřebitelů je založena na principu úplné harmonizace, kdy členské státy nemohou ponechat v platnosti nebo přijmout ustanovení odlišná od těch, jež jsou obsažena ve směrnici, pokud v ní není uvedeno jinak. Právě tato možnost členských států odchýlit se ve stanovených případech od harmonizovaných pravidel bude opět znamenat nesourodost jednotlivých národních úprav spotřebitelských smluv. Možnost odchýlit se byla do návrhu směrnice vložena až při jejím posledním projednávání.

Ve směrnici je také vyjádřen její imperativní charakter v podobě neplatnosti jakéhokoliv smluvního ustanovení, kterým by se spotřebitel přímo či nepřímo vzdával svých práv zakotvených ve směrnici, nebo kterým by byla tato práva omezena.

Cílem směrnice je zavedení jediného souboru norem zajišťujících společnou úroveň ochrany spotřebitele v rámci celého Společenství. Hlavním přínosem má být umožnění obchodníkům prodávat své zboží spotřebitelům ve všech členských státech stejným způsobem jako v zemi

prodejce, a to například díky používání stejných standardních smluvních podmínek či informačních materiálů.

S výše uvedeným narušením principu úplné harmonizace a v některých případech až neúměrnými požadavky na poskytování informací obchodníky bude úprava spotřebitelských smluv implementovaná směrnicí představovat pro obchodníky spíše další zátěž.

Kolizní normy ve světě roztržité harmonizace

Roztržitost úpravy spotřebitelských práv v rámci Společenství je pro provozovatele internetových obchodů citelnější od konce roku 2009, kdy vstoupilo v platnost nařízení č. 593/2008 o právu rozhodném pro smluvní závazkové vztahy (Řím I). To zejména díky způsobu stanovení rozhodného práva pro spotřebitelské smlouvy v případě absence volby práva. Nařízení Řím I stanoví, že spotřebitelské smlouvy se řídí právem státu, v němž má spotřebitel své obvyklé bydliště, pokud obchodník v této zemi provozuje svou profesionální nebo podnikatelskou činnost nebo se jakýmkoli způsobem taková činnost na tuto zemi zaměřuje a daná smlouva spadá do rozsahu této činnosti. Pro obchodníka to představuje náklady na nastavení svých spotřebitelských smluv, resp. obchodních podmínek, tak aby byly v souladu s národními právními řády všech členských států Společenství.

Strany si sice mohou pro smlouvu zvolit rozhodné právo, v důsledku této volby však nesmí být spotřebitel zbaven ochrany, kterou mu poskytují ustanovení právního řádu, od nichž se nelze smluvně odchýlit, a jež by se v případě neexistence volby práva jinak použila. Obchodník tak rozdílné úpravě spotřebitelských smluv v jednotlivých státech neunikne ani případnou volbou svého právního řádu.

Rezervy přeshraničního nakupování na internetu

V Evropské unii nakupuje přes internet 150 milionů jejích obyvatel, avšak pouze jeden z pěti nakupujících si objedná zboží ze zahraničí. Podle informací uvedených na stránkách Evropského parlamentu vzrostl počet obyvatel EU nakupujících přes internet v období od roku 2005 do roku 2008 o sedm procent. Počet obyvatel, kteří nakupovali zboží přes internet z jiných členských států, nicméně vzrostl za stejné období o pouhé procento. Dvě třetiny Evropanů se domnívají, že v případě online nákupů ze zahraničí existuje více potenciálních problémů, než v případě domácích nákupů.

Pouze pětina internetových obchodníků umožňuje prodej svého zboží do zahraničí. Velcí obchodníci sice přeshraniční online nákupy umožňují, v mnoha případech však zneužívají hranic národních států a ceny jejich zboží se v jednotlivých členských státech výrazně liší. I tak je však fragmentární úprava spotřebitelských práv v jednotlivých členských zemích obchodníky považována za jednu z hlavních překážek přeshraničního nakupování na internetu (Eurobarometer 2008). V témže roce považovalo 60 % obchodníků za závažnou překážku náklady spojené s dodržováním rozdílných národních úprav spotřebitelských smluv. Odhadované administrativní náklady prodejce, který by chtěl nabízet své zboží online ve všech 27 členských státech, by činily 70.529 Euro. Tři čtvrtiny obchodníků, kteří neumožňují přeshraniční nákupy, rovněž odpovědělo, že by začali tuto službu nabízet, pokud by byly harmonizovány jednotlivé národní úpravy spotřebitelských práv.

Z uvedených údajů je patrné, že potenciál přeshraničního nakupování na internetu je v rámci EU stále nevyužitý a má velké rezervy pro další rozvoj. Stanovení jednotných pravidel pro smlouvy uzavřené na dálku a odstranění existujících bariér přeshraničního nakupování na internetu je jedním z hlavních záměrů připravované směrnice o právech spotřebitelů.

Srovnání směrnice o právech spotřebitelů se současnou úpravou spotřebitelských smluv

Úprava spotřebitelských smluv obsažená v nové směrnici přináší několik změn proti stávající úpravě obsažené v občanském zákoníku. Detailní posouzení takových rozdílů bude na místě až v okamžiku implementace směrnice do českého právního řádu. Níže je uveden alespoň stručný popis některých z nich.

Oblastí působnosti směrnice jsou smlouvy uzavřené mezi obchodníkem a spotřebitelem. Směrnice se použije také na dodávku vody, plynu, elektrické energie a tepla v případě, že se jedná o dodávky na smluvním základě.

Směrnice se nepoužije na smlouvy o poskytování sociálních a zdravotních služeb, hazard, finanční služby, vznik, nabytí nebo převod práv k nemovitostem, na stavby budov nebo jejich podstatné přestavby, souborné služby na cesty, pobyty a zájezdy, na smlouvy o používání budovy nebo její části na časový úsek, na dodávky potravin a dalšího zboží určeného k rychlé spotřebě v domácnosti, které je obchodníkem pravidelně doručováno přímo do domu spotřebitele, na služby v přepravě cestujících, na prodej zboží z automatů a smlouvy uzavřené s provozovateli telekomunikací za použití veřejných placených telefonních přístrojů.

Členské státy mohou určit, že se ustanovení směrnice nebudou rovněž vztahovat na smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory s hodnotou plnění nižší než 50 Euro.

Informační povinnost

Směrnice stanovuje informační povinnosti obchodníků. Ty jsou na rozdíl od stávající úpravy spotřebitelských smluv rozděleny na informační povinnost ve vztahu ke smlouvám uzavíraným na dálku a smlouvám uzavřeným mimo obchodní prostory a k ostatním smlouvám. Smlouvy uzavírané na dálku jsou ve směrnici definovány stejným způsobem jako ve stávající úpravě spotřebitelských smluv implementované občanským zákoníkem. Jedná se o smlouvy uzavřené prostřednictvím komunikačních prostředků na dálku umožňujících uzavření smlouvy mezi obchodníkem a spotřebitelem bez jejich současné fyzické přítomnosti.

Směrnice neobsahuje zákaz použití prostředků komunikace na dálku umožňujících individuální jednání, pokud jejich použití spotřebitel odmítl. Není zde obsaženo ani ustanovení o možnosti použití automatických telefonních systémů bez lidské obsluhy, faxových přístrojů a automatického rozesílání elektronické pošty pouze s výslovným předchozím souhlasem spotřebitele. Je otázkou, jestli budou mít členské státy možnost zahrnout tyto stávající ustanovení v rámci implementace směrnice o právech spotřebitelů i navzdory principu úplné harmonizace, když se v těchto případech nejedná přímo o úpravu práv a povinností v případě spotřebitelských smluv, ale spíše o zákaz specifických technik oslovení spotřebitele. Regulace těchto činností je nicméně upravena zvláště zákonem o 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti.

V rámci informační povinnosti obchodníka není nově zahrnuta ani povinnost dodavatele zajistit trvalý veřejný přístup ke svým identifikačním údajům a údajům o příslušném kontrolním orgánu, podléhá-li činnost dodavatele povolení. Porušení této povinnosti je stávající úpravou považováno za nepředání informací, se kterým je spojeno prodloužení lhůty spotřebitele odstoupit bez udání důvodu od smlouvy.

Odstoupení od smlouvy

Směrnice stanovuje jednotnou čtrnáctidenní lhůtu pro odstoupení bez uvedení důvodu od smlouvy uzavřené na dálku nebo smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory. V případě smluv smlouvy o poskytování služeb začíná lhůta běžet od okamžiku uzavření smlouvy. V případě kupních smluv začíná lhůta pro odstoupení běžet okamžikem převzetí zboží spotřebitelem s modifikacemi pro

dodávky většího množství zboží či pravidelné dodávky zboží.

V případě porušení povinnosti obchodníka informovat spotřebitele o právu odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku nebo smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory a podmínkách a postupu při uplatnění tohoto práva uplyne lhůta pro odstoupení 12 měsíců od uplynutí standardní čtrnáctidenní lhůty. Pokud je uvedená informace dodatečně dodána v průběhu 12-ti měsíční lhůty, začne tímto okamžikem běžet standardní čtrnáctidenní lhůta.

Směrnice stanovuje účinky odstoupení od smlouvy a závazky obchodníka a spotřebitele v případě odstoupení. V tomto případě lze v této snaze předpovědět interpretační potíže vzhledem k obecné úpravě odstoupení od smluv, například s ohledem k časovým účinkům odstoupení. Ze znění směrnice jasně nevyplývá, jestli nastanou účinky odstoupení *ex tunc* nebo *ex nunc*.

Směrnice obsahuje velmi podobné výjimky z práva odstoupit od smlouvy bez udání důvodu (smlouvy na dodávku zboží nebo služeb, jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu, dodávky novin, periodik a časopisů, dodávku audio a video nahrávek a počítačových programů, porušil-li spotřebitel jejich originální obal apod.). Od smlouvy o poskytování služeb není možné odstoupit, pokud již byla služba poskytnuta v celém rozsahu a to po předchozím výslovném souhlasu spotřebitele a také za předpokladu, že byl spotřebitel informován o nemožnosti odstoupení od smlouvy, jakmile bude služba poskytnuta. Nově není možné bezdůvodně odstoupit od smlouvy v případě smluv uzavřených při dražbě a v případě dodávky alkoholických nápojů, jejichž cena byla sjednána v době uzavření kupní smlouvy, a které mohou být dodány až po uplynutí třicetidenní lhůty a jejich skutečná cena závisí na kolísání cen na trhu, které obchodník nemůže ovlivnit.

Navrhované znění směrnice dále stanoví, že pokud se strany nedohodly jinak, dodá obchodník zboží tak, že převede zboží do fyzického držení spotřebitele nebo třetí strany určené spotřebitelem nejpozději do třiceti dnů ode dne uzavření smlouvy.

Nepřiměřené smluvní podmínky

Původní návrh směrnice o právech spotřebitelů rušil rovněž směrnici Rady 93/13/EHS o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách, přičemž návrh směrnice obsahoval seznamy smluvních podmínek, jež by byly považovány za všech okolností za nepřiměřené a smluvních podmínek, jež by byly považovány za nepřiměřené. Ustanovení rušící uvedenou směrnici a výčty nepřiměřených podmínek byly nicméně při konečném schválení směrnice o právech spotřebitelů z jejího textu vypuštěny. Zůstává tak v platnosti stávající úprava směrnice 93/13/EHS.

Úplná harmonizace a přímá úprava

V souvislosti s uplatňovaným principem úplné harmonizace lze ustanovení týkající se odstoupení, kontraktačního procesu nebo odpovědnosti za vady považovat za problematické vzhledem k návaznosti úpravy spotřebitelských smluv na obecnou úpravu závazkového práva v jednotlivých členských státech. Směrnice sice stanoví, že nemá mít vliv na národní úpravy závazkového práva, protože neobsahuje úpravu obecných otázek smluvního práva. Právě proto však nebude možné zabránit opačnému efektu, kdy budou obecné národní úpravy závazkového práva ovlivňovat výklad implementovaných ustanovení směrnice. Za situace, kdy v rámci Společenství neexistuje jednotné soukromé právo, budou instituty úpravy spotřebitelských smluv nutně vykládány v návaznosti na jednotlivé obecné úpravy závazkového práva. Lze tak očekávat, že i přes uplatňovaný princip úplné harmonizace bude docházet k rozličným výkladům práv a povinností smluvních stran spotřebitelských smluv.

Dílní snaha o sladění smluvního práva v případě spotřebitelských smluv tak bude v některých

případech jednoznačně přínosem nejen pro obchodníky nabízející své zboží na internetu, ale i pro spotřebitele, jejichž důvěra v online nakupování vzroste s vědomím stejných práv bez ohledu na právní řád členského státu, který se na jejich smlouvu použije. Právě s ohledem na existenci nejednotného závazkového práva v rámci Společenství však lze očekávat rozdílnou interpretaci některých institutů směrnice o právech spotřebitelů.



Mgr. Jiří Kostecký, LL.M.

[Glatzová & Co., s.r.o.](#)

Betlémský palác
Husova 5
110 00 Praha 1

Tel.: +420 224 401 440

Fax: +420 224 248 701

e-mail: office@glatzova.com



© EPRAVO.CZ - Sbírka zákonů, judikatura, právo | www.epravo.cz

Další články:

- [Když obecní pozemky již nemusí být obecní - institut mimořádného vydržení v obecním právu](#)
- [Střet zájmů členů volených orgánů obchodních korporací: pravidla, proces a následky](#)
- [Dvě kiwi denně: EU schválila první zdravotní tvrzení pro čerstvé ovoce](#)
- [Nová „tlačítková“ povinnost pro e-shopy](#)
- [Digital Omnibus: Revoluce v datech, nebo jen nová zátěž pro podnikatele?](#)
- [Darování pro případ smrti nemovité věci zapsané v katastru nemovitostí a určení výše odměny soudního komisaře](#)
- [Flotilová novela: Kdo a kdy musí nově získat licenci k distribuci pojištění?](#)
- [Nová pravidla pro ground handling v EU a jejich dopady na letecký sektor](#)
- [Právní due diligence nemovitostí: na co se v praxi skutečně zaměřit](#)
- [Hmotněprávní opatrovník obchodní korporace: mezi efektivní ochranou a zásahem do korporační autonomie](#)

- [Byznys a paragrafy, díl 32.: Konkurenční doložka](#)