

9. 7. 2013

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

# Pár poznámek k ochraně spotřebitele v rámci NOZ

Zákon č. [89/2012](#) Sb., nový občanský zákoník (dále jen „NOZ“), který má nabýt účinnosti dne 1. ledna 2014, s sebou přináší celou řadu změn. Předmětné změny se nevyhnou ani právní úpravě spotřebitelského práva. V případě spotřebitelského práva dle NOZ se však nejedná ani tak o úpravu odrážející úmysl českého zákonodárce, jako o odraz úpravy komunitární, zejména směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU, o právech spotřebitelů (dále jen „směrnice“). Cílem tohoto článku je poukázat na některé specifické změny v oblasti ochrany spotřebitele. Tato ochrana se projevuje zakotvením zvláštních práv na straně spotřebitelů, a s tím souvisejících povinností na straně podnikatelů.



## Charakter směrnice ve vztahu k vnitrostátnímu právu

Směrnice 2011/83/EU byla přijata za účelem unifikace spotřebitelského práva napříč členskými státy Evropské unie. Směrnice je postavena na principu tzv. úplné harmonizace, kdy členské státy v rámci svého vnitrostátního práva nesmí ponechat v platnosti ani zavádět ustanovení odchylná, včetně více či méně přísných ustanovení, za účelem zajištění odlišné úrovně ochrany spotřebitele, pokud takovou možnost směrnice výslovně nepřipouští[1]. To je zásadní rozdíl oproti úpravě stávající, vycházející z tzv. harmonizace minimální, kdy komunitární právo stanoví minimální základ obligatorní právní úpravy, na níž si pak každý členský stát může budovat již vlastní, individuální úpravu spotřebitelského práva.

## Zaměření na smlouvy uzavírané mimo prostory obvyklé k podnikání a smlouvy distanční

Jde zejména o smlouvy uzavírané mimo prostory obvyklé k podnikání, a dále o smlouvy uzavírané pomocí prostředků komunikace na dálku (tzv. distanční smlouvy), jejichž úprava v rámci NOZ zaznamenala podstatných změn. Právní ochrana spotřebitele u těchto druhů spotřebitelských smluv se již tradičně vztahuje zejména na informační povinnost podnikatele vůči spotřebiteli, a dále na právo spotřebitele na odstoupení od smlouvy ve speciální lhůtě. Tyto dva instituty jsou v NOZ vzájemně provázány. Z praktického hlediska jsou smlouvy uzavírané mimo prostory obvyklé k podnikání, jakož i smlouvy distanční, využívány poměrně často, a to zejména v případě zájezdů spojených s nabídkou zboží či v rámci nabízení zboží u zákazníka doma nebo na jeho pracovišti (smlouvy uzavírané mimo prostory obvyklé k podnikání), a dále např. v případě nakupování zboží přes internet s využitím e - shopů (distanční smlouvy).

## Informační povinnost podnikatele

Informační povinnost podnikatele je jednou z klíčových výhod spotřebitele, která přispívá k vyrovnávání sil v rámci smluvního vztahu mezi smluvními stranami v nerovném postavení, konkrétně mezi obchodně „nezkušeným“ spotřebitelem, na straně jedné, a zkušeným profesionálem – podnikatelem, na straně druhé. Podstata informační povinnosti obecně spočívá v tom, že podnikatel je povinen spotřebiteli poskytnout veškeré podstatné údaje související s daným závazkovým vztahem a informovat ho o možnostech a náležitostech jeho ukončení. V této souvislosti se v ustanovení § 1811 odst. 2 NOZ stanoví, že

*„Směřuje-li jednání stran k uzavření smlouvy a tyto skutečnosti nejsou zřejmé ze souvislostí, sdělí podnikatel spotřebiteli v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy nebo před tím, než spotřebitel učiní závaznou nabídku*

*a) svoji totožnost, popřípadě telefonní číslo nebo adresu pro doručování elektronické pošty nebo jiný kontaktní údaj,*

*b) označení zboží nebo služby a popis jejich hlavních vlastností,*

*c) cenu zboží nebo služby, případně způsob jejího výpočtu včetně všech daní a poplatků,*

*d) způsob platby a způsob dodání nebo plnění,*

*e) náklady na dodání, a pokud tyto náklady nelze stanovit předem, údaj, že mohou být dodatečně účtovány,*

*f) údaje o právech vznikajících z vadného plnění, jakož i o právech ze záruky a další podmínky pro uplatňování těchto práv,*

*g) údaj o době trvání závazku a podmínky ukončení závazku, má-li být smlouva uzavřena na dobu neurčitou,*

*h) údaje o funkčnosti digitálního obsahu, včetně technických ochranných opatření, a*

*i) údaje o součinnosti digitálního obsahu s hardwarem a softwarem, které jsou podnikateli známy nebo u nichž lze rozumně očekávat, že by mu mohly být známy.“*

V případě smluv distančních a smluv uzavíraných mimo prostory obvyklé k podnikání je výčet údajů spadajících do informační povinnosti dále rozšířen. V této souvislosti se v ustanovení § 1820 odst. 1 NOZ stanoví, že:

*„Směřuje-li jednání stran k uzavření smlouvy a používá-li při něm podnikatel výhradně alespoň jeden komunikační prostředek, který umožňuje uzavřít smlouvu bez současné fyzické přítomnosti stran (dále jen „prostředek komunikace na dálku“) nebo směruje-li takové jednání k uzavření smlouvy mimo prostor obvyklý pro podnikatelské podnikání, sdělí podnikatel spotřebiteli v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy nebo před tím, než spotřebitel učiní závaznou nabídku také*

*a) náklady na prostředky komunikace na dálku, pokud se liší od základní sazby,*

*b) údaj o případné povinnosti zaplatit zálohu nebo obdobnou platbu, je-li vyžadována,*

*c) v případě, že se jedná o smlouvu, jejímž předmětem je opakované plnění, nejkratší dobu, po kterou bude smlouva strany zavazovat,*

d) v případě smlouvy uzavírané na dobu neurčitou nebo jejímž předmětem je opakované plnění, údaj o ceně nebo způsobu jejího určení za jedno zúčtovací období, kterým je vždy jeden měsíc, pokud je tato cena neměnná,

e) v případě smluv uzavíraných na dobu neurčitou nebo jejímž předmětem je opakované plnění, údaje o veškerých daních, poplatcích a nákladech na dodání zboží nebo služby určených způsobem podle písmena b),

f) pokud lze využít práva na odstoupení od smlouvy, podmínky, lhůtu a postupy pro uplatnění tohoto práva, jakož i formulář pro odstoupení od smlouvy, jehož náležitosti stanoví prováděcí právní předpis,

g) údaj, že v případě odstoupení od smlouvy ponese spotřebitel náklady spojené s navrácením zboží, a jde-li o smlouvu uzavřenou prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, náklady za navrácení zboží, jestliže toto zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou,

h) údaj o povinnosti uhradit poměrnou část ceny v případě odstoupení od smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb a jejichž plnění již začalo,

i) jde-li o smlouvu podle § 1837 písm. l), údaj, že spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy, popřípadě za jakých podmínek mu právo na odstoupení od smlouvy zanikne, a

j) údaj o existenci, způsobu a podmínkách mimosoudního vyřizování stížností spotřebitelů včetně údaje, zda se lze obrátit se stížností na orgán dohledu nebo státního dozoru.“.

## **Právo spotřebitele na odstoupení od smlouvy**

V souladu s ustanovením § 1829 NOZ má spotřebitel právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů. Počátek běhu lhůty pro odstoupení od smlouvy NOZ, na rozdíl od stávající právní úpravy, upravuje odlišně v případě smluv na poskytování služeb a v případě smluv kupních. U smlouvy na poskytování služeb počíná lhůta běžet ode dne uzavření smlouvy, kdežto u kupní smlouvy až okamžikem převzetí zboží ze strany spotřebitele.

Právo spotřebitele na odstoupení od smlouvy je v rámci NOZ poměrně důsledně propojeno s informační povinností podnikatele. NOZ v rámci možnosti odstoupit od smlouvy pamatuje na v praxi často se vyskytující situaci, kdy podnikatel svou informační povinnost vůči spotřebiteli splnil opožděně. Nový občanský zákoník v tomto směru rozlišuje dvě situace:

- 1) situaci, kdy podnikatel spotřebitele neinformoval vůbec;
- 2) situaci, kdy podnikatel spotřebitele informoval, ale se zpožděním.

V případě první varianty má spotřebitel pro odstoupení od smlouvy k dispozici lhůtu v trvání jednoho roku a čtrnácti dnů ode dne, kdy lhůta počala běžet. V případě druhé varianty platí, že v okamžiku, kdy podnikatel svou informační povinnost vůči spotřebiteli splnil dodatečně, počíná spotřebiteli běžet nová lhůta pro odstoupení od smlouvy, a to v délce čtrnácti dnů. Tímto se v NOZ napravuje mezera ve stávající právní úpravě týkající se smluv uzavíraných mimo prostory obvyklé k podnikání, kdy má spotřebitel v případě pozdě poskytnutých informací právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě jednoho roku od uzavření smlouvy, a to bez ohledu na to, že informační povinnost byla podnikatelem splněna dodatečně.

Do NOZ je promítnuto také ustanovení směrnice týkající se oznámení odstoupení od smlouvy. Nová právní úprava je pro spotřebitele příznivější v tom smyslu, že lhůta je stále dodržena, pokud

spotřebitel ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy takové odstoupení od smlouvy odeslal. Nevyžaduje se, aby ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy bylo odstoupení od smlouvy podnikateli doručeno. Aplikace práva na odstoupení od smlouvy je navíc spotřebiteli co možná nejvíce usnadněna tím, že ustanovení § 1830 NOZ zavádí možnost odstoupit od smlouvy za použití vzorového formuláře, který má spotřebitel k dispozici pro učinění takového úkonu. Spotřebiteli pak postačí, aby tento vzorový formulář vyplnil a v uvedené lhůtě odeslal. Podnikatel následně musí potvrdit přijetí spotřebitelova odstoupení od smlouvy bez zbytečného odkladu, a to v textové podobě. Tento postup by měl spotřebitele ochránit před nejrůznějšími, často zbytečnými chybami v textaci odstoupení od smlouvy. Tyto chyby však mohou v krajním případě znamenat nedostatečné vyjádření spotřebitelovy vůle a tudíž neplatnost odstoupení od smlouvy.

## **Závěr**

S poukazem na dikci směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU, o právech spotřebitelů, lze pozorovat trend ochranné tendence vůči spotřebitelům, jakožto slabší smluvní strany, ve srovnání se zkušenými obchodníky - podnikateli. V této souvislosti můžeme shrnout, že podstatná většina změn v rámci NOZ, týkajících se spotřebitelského práva, nachází svůj odraz v nových povinnostech na straně podnikatelů, a to zejména těch, kteří v rámci svého podnikání využívají spotřebitelské smlouvy uzavírané mimo prostory obvyklé k podnikání a smlouvy distanční. S přihlédnutím k povaze těchto smluv lze doporučit, aby takoví podnikatelé provedli aktualizaci svých doposud používaných smluvních dokumentů.



**Mgr. Radek Salajka**



**JUDr. Petr Novotný LL.M.**

[MT Legal s.r.o., advokátní kancelář](#)

Karoliny Světlé 25  
110 00 Praha 1

Tel.: +420 222 866 555  
Fax: +420 222 866 546

e-mail: [info@mt-legal.com](mailto:info@mt-legal.com)

Jakubská 121/1  
602 00 Brno 2

Tel.: +420 542 210 351  
Fax: +420 542 212 518  
e-mail: [info@mt-legal.com](mailto:info@mt-legal.com)

Bukovanského 1345/30  
710 00 Ostrava - Slezská Ostrava

Tel.: +420 596 629 503  
Fax: +420 596 629 508  
e-mail: [info@mt-legal.com](mailto:info@mt-legal.com)



-----  
[1] K tomu viz článek 4 „Úroveň harmonizace“ směrnice 2011/83/EU.

© EPRAVO.CZ - Sběrka zákonů, judikatura, právo | [www.epravo.cz](http://www.epravo.cz)

## Další články:

- [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](#)
- [Skryté ujednání v realitní smlouvě - zbytečná hra na schovávanou](#)
- [Odpovědnost člena voleného orgánu dle § 159 OZ a vymezení škody způsobené právnické osobě](#)
- [Vnosy do společného jmění manželů a jejich valorizace v aktuální judikatuře Nejvyššího soudu a Ústavního soudu](#)