

19. 3. 2001

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

Právní úprava spotřebitelských smluv podle občanského zákoníku

Od 1. ledna tohoto roku platí novela občanského zákoníku, která by měla pomoci všem zákazníkům podomních prodejců, zásilkových firem či obchodníků, nabízejících zboží prostřednictvím internetu, teleshoppingu nebo reklamy v tisku. Přestože se změny netýkají běžných nákupů v kamenných obchodech ani smluv uzavřených před 1. lednem 2001, měly by do budoucna výrazně ulehčit postavení spotřebitele ve výše vymezených případech.

Od 1. ledna tohoto roku platí novela občanského zákoníku, která by měla pomoci všem zákazníkům podomních prodejců, zásilkových firem či obchodníků, nabízejících zboží prostřednictvím internetu, teleshoppingu nebo reklamy v tisku. Přestože se změny netýkají běžných nákupů v kamenných obchodech ani smluv uzavřených před 1. lednem 2001, měly by do budoucna výrazně ulehčit postavení spotřebitele ve výše vymezených případech. Firmy, jejichž dealeři velmi často využívali nejrůznějších forem psychologického nátlaku, a které dosud vydělávaly na důvěřivosti a neinformovanosti zákazníků, budou muset své praktiky co nejdříve změnit. Především je zde nově dána zákazníkovi možnost si nákup v klidu rozmyslet a zboží vrátit i bez udání důvodu. To dosud možné nebylo. Pokud si někdo v rychlosti, bez velkého rozmyšlení zakoupil zboží od dealera či si jej objednal na dobírku u zásilkové firmy a zjistil, že zboží neodpovídá např. tomu, jak bylo prezentováno v katalogu, neměl téměř žádnou možnost donutit příslušnou firmu přijmout zpět nechtěné zboží, jelikož žádný zákon zkrátka dosud českým obchodníkům takovou povinnost nepředepisoval. Spotřebitelé tak pouze mohli reklamovat zboží, které mělo nějakou vadu nebo nemělo vlastnosti, jaké zákazník výslovně požadoval. Pokud některé firmy nabízely možnost vrátit nebo vyměnit výrobek, který byl v pořádku, činily tak dobrovolně, pouze z vlastní vůle. Často však šlo pouze o reklamní trik neboť obchodníci své sliby neplnili.

Jedním z mála, i když, a to zdůrazňuji, velmi problematickým způsobem pomocí něhož se mohl spotřebitel domoci svých práv, bylo využití ustanovení § 49a občanského zákoníku. V ustanovení tohoto paragrafu se hovoří o neplatnosti právního úkonu, pokud jej jednájící osoba (v našem případě zákazník) učinila v omylu, vycházejícím ze skutečnosti, jež je pro jeho uskutečnění rozhodující, a osoba, které byl právní úkon určen (např. dealer firmy), tento omyl vyvolala nebo o něm musela vědět. V tomto případě se ve spojení s § 40a OZ jedná o neplatnost relativní, tzn. ten, kdo je takovým úkonem dotčen, se musí této neplatnosti dovolat. Využití tohoto ustanovení by pak ve výsledku mohlo vést ke zrušení smlouvy a vrácení navzájem poskytnutého plnění. Pokud se zákazník chtěl domoci svého práva soudní cestou, musel také unést důkazní břemeno a prokázat svá tvrzení. Spolehlivě prokázat jednání v omylu však v těchto případech není jednoduché, a proto žaloby tohoto typu neměly v minulosti mnoho šancí na úspěch.

Od počátku tohoto roku je ale vše jinak, jelikož po vzoru směrnic platných v Evropské unii byly do našeho právního řádu včleněny nové typy spotřebitelských smluv. Tyto se staly, jak již bylo výše naznačeno, součástí občanského zákoníku, kde jsou upraveny v hlavě páté (§§ 52-57).

Nyní si mohou zákazníci své rozhodnutí rozmyslet a koupené zboží, i když je úplně v pořádku, do určité doby vrátit, aniž by to jakkoli odůvodňovali. Ještě před samotným nákupem musí také od nynějška mít k dispozici celou řadu informací týkajících se nejen zboží, ale i prodejců. Podle nové

úpravy se rozlišují dvě hlavní skupiny případů: a) nákup mimo provozovnu prodejce a b) nákup na dálku.

V prvním případě má každý při nákupu od podomního obchodníka či dealera týden na rozmyšlenou, zda zboží vrátí či ne. Zákon tak chrání před vychytralými prodejci, kteří se nejrůznějšími způsoby snaží „dostat“ zákazníka, přesvědčit jej o výhodnosti nákupu a nakonec jej donutit ke koupi předraženého zboží a podpisu nevýhodné smlouvy. Od smlouvy je třeba, dle dikce zákona, odstoupit písemně. Pouhé telefonické sdělení tedy nestačí. Nedošlo-li dosud ke splnění dodávky zboží či služeb dodavatelem, může zákazník (který na ně teprve čeká) od smlouvy odstoupit do 1 měsíce. Pokud však dodavatel písemně neupozorní spotřebitele na právo odstoupit od smlouvy nejpozději při uzavření smlouvy, má tento právo odstoupit od smlouvy do 1 roku od jejího uzavření.

V rámci druhé skupiny případů, tedy při objednávání zboží od zásilkových firem, přes internet, telefon či teleshopping (při použití tzv. prostředků komunikace na dálku), platí od začátku tohoto roku dokonce 14 denní lhůta na rozmyšlení a vrácení zboží. Nakupuje-li někdo tímto způsobem, nemá možnost si zboží dostatečně prohlédnout a mnohdy bývá při komunikaci s prodejcem odkázán pouze na jeho e-mailovou adresu či P.O. Box. Z této možnosti vrácení jsou však některé druhy zboží vyloučeny. Zákon nedává z logických důvodů možnost vrátit zejména výrobky upravené podle přání spotřebitele, zboží podléhající rychlé zkáze, opotřebení či zastarání, noviny, časopisy a jiná periodika apod. (blíže viz. ust. § 53/7 písm. a) až f) OZ).

Kromě povinnosti dát kupujícímu možnost vybrané zboží poslat zpátky, musí být při jednání prostřednictvím některého prostředku komunikace na dálku spotřebiteli s dostatečným předstihem před uzavřením smlouvy poskytnuty některé důležité informace jako např. obchodní jméno a identifikační číslo dodavatele, sídlo právnické osoby a bydliště v případě fyzické osoby, název a hlavní charakteristiky zboží nebo služeb, cena zboží nebo služeb včetně všech doplatků apod. (blíže viz. ust. § 53/4 písm. a) až h) OZ). V případě, že dodavatel nesplní tuto informační povinnost, prodlužuje se lhůta pro odstoupení ze 14 dnů na 3 měsíce od převzetí plnění. Zákon zde ale dodává, že pokud jsou informace řádně předány v jejím průběhu, dochází k ukončení tříměsíční lhůty a počíná od té doby běžet lhůta čtrnáctidenní.

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

Další články:

- [Nový zákon o veřejných dražbách, aukce a obálkové metody](#)
- [Evropská unie mění pravidla plateb: více odpovědnosti, intenzivnější zpracování dat, více kontrol](#)
- [Pohled přes hranice - natáčení pornografických klipů jako důvod výpovědi z nájmu bytu](#)
- [Nařízení EU o umělé inteligenci a jeho dopady na využití jazykových modelů v advokátní praxi](#)
- [Revize zájezdové směrnice: co přináší, co hrozilo a co to znamená pro praxi](#)
- [Kupní smlouva o převodu nemovitosti bez uvedení výše kupní ceny](#)
- [Odpovědnost zaměstnavatele a zaměstnance v souvislosti s využitím umělé inteligence](#)
- [Nový návrh zákona o platformové práci - 2. díl: Redefinice závislé práce](#)
- [Druhá „tlačítková novela“: povinné tlačítko pro odstoupení od smlouvy](#)
- [JIŘÍ HARNACH - VEŘEJNÉ ZAKÁZKY LIVE! - ČERVEN 2026](#)
- [Souhlas s veřejným užíváním pozemku jako překážka nároku na bezdůvodné obohacení - nález Ústavního soudu sp. zn. I. ÚS 2541/25](#)