

15. 2. 2022

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

Smlouvy uzavírané se spotřebiteli na trhu elektronických komunikací - 1. díl

Toto pojednání se zabývá legislativní zkratkou spotřebitelských smluv, co by nepřesnému označení smluv uzavíraných se spotřebitelem.[1] Ustanovení § 1810 an. zákona č. [89/2012](#) Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“) jsou vrcholnými ustanovení pro ochranu slabší smluvní strany a představují tak její jakousi pomyslnou horní hranici. Účelem spotřebitelského práva má být pomyslné vyrovnání zbraní dvou neekvivalentních a sobě si nerovných subjektů s cílem dosáhnout stavu právní ochrany spotřebitele.

Z ekonomického hlediska však ani ke kýženému cíli úplné a absolutní právní ochrany dojít nemusí, neboť je zejména důležité docílit stavu, ve kterém se spotřebitel bude alespoň cítit chráněn dostatečně k tomu, aby se svým vědomím – ale i bez něj – naplňoval svoji ekonomickou úlohu v tržní ekonomice, kterou je spotřeba. Od ní je ostatně název spotřebitel odvozen.

„Integrace evropských států za účelem vytvoření jednotné unie, která by zahrnovala spolupráci v ekonomické oblasti a vytvoření vnitřního trhu, s sebou přinášela i problémy pro spotřebitele. Ti se při obchodování s podnikateli z jiných států často neorientovali v zahraniční úpravě, čehož bylo využíváno v jejich neprospěch. Ochrana spotřebitele, přestože zůstávala dlouho bez povšimnutí, byla logickým směrem, na který legislativa Evropské unie zacílila pro zajištění fungování hospodářské soutěže. Směrnice 93/13 tak byla jedním z prvních velkých kroků k zajištění ochrany spotřebitele při obchodování na vnitřním trhu, tak aby nebyli odrazeni od objednávek zboží a využívání služeb i mimo svůj stát původu.“[2]

V tržní ekonomice České republiky se spotřebitel na hrubém domácím produktu podílí 46 % a ve Spojených státech amerických je to dokonce 70 %.[3] V ideálním případě je tedy z ekonomického hlediska podstatné ve spotřebiteli podporovat pocit, že si může dovolit lehkovážně utratit svoje často dosti omezené finanční prostředky při nákupech služeb a zboží. A to co nejjednodušší a pro spotřebitele nejpohodlnější cestou, která šetří čas (například v pracovní době či třeba cestou do práce pomocí mobilních chytrých technologií), neboť tráví-li většinu dne v zaměstnání, a jinak to ani nestihne.

V souvislosti s pandemií covid-19 přišel analytik německé Deutsche Bank s poměrně zajímavou úvahou. Tkví v tom, že každý zaměstnanec (spotřebitel) pracující z domova „poškozuje“ ekonomický sektor natolik, že by na něj měla být uvalena zvláštní daň (přibližně 5 % z jeho příjmů ze závislé činnosti). Ta by vlastně byla přímou kompenzací pro stát za to, že když spotřebitel nemusí absolvovat každý den svou cestu do zaměstnání, vlastně ani nemá příležitosti utrácet.[4] Budoucnost ukáže, do jaké míry byl onen analytik vizionářem.

V českém právním řádu institut spotřebitelských smluv (v podobě, v jaké jej známe) existuje již od 1. ledna 2001, kdy se v tehdy platném zákoně č. [40/1964](#) Sb., občanském zákoníku, v části první, novelou přidala hlava pátá, která upravovala spotřebitelské smlouvy.[5] Tento krok byl vzhledem k blížícímu se vstupu ČR do EU nezbytným pro splnění vstupních kritérií a implementování právních norem EU, neboť ochrana spotřebitele byla a stále je považována za stěžejní prostředek k uskutečnění strategického cíle Evropské komise, a to zajistit a nadále zlepšovat evropským občanům kvalitu života.

Dle důvodové zprávy k OZ je pojem *spotřebitelská smlouva* nesprávně zavedenou legislativní zkratkou, neboť tímto pojmem není označen konkrétní smluvní typ, jako je třeba pracovní, darovací či kupní smlouva. Přílehlavějším by bylo užití pojmu *smlouvy uzavírané se spotřebitelem*, jelikož se obsahově nejedná o konkrétní smluvní typ, ale označení smluv se specifickými subjekty takového závazku. K zavedení této legislativní zkratky do občanského zákoníku došlo pro její časté a již poměrně zobecněné užívání, a to jak laickou, tak i odbornou veřejností. Smyslem užívání definic a názvů pro konkrétní skutečnosti je snaha o jednoznačné dorozumění se mezi lidmi navzájem. Není proto účelné odsuzovat či nesouhlasit s tímto pojmem, byť ne úplně šťastně zvoleným, nebo se dokonce pokoušet zavést pojem přílehlavější, pokud tento pojem již natolik zevšedněl a začal se užívat v takové míře, že všem je zcela jasné, co si pod ním mají lidé představit.[\[6\]](#) Úpravu spotřebitelských smluv dle OZ lze aplikovat vždy, pokud je OZ použitelný alespoň subsidiárně, a není-li stanoveno OZ či zvláštním právním předpisem něco jiného.[\[7\]](#)

Platnou a účinnou právní úpravu spotřebitelských smluv nalezneme v současné době v OZ, a to v ustanovení o závazcích ze smluv uzavíraných se spotřebitelem. Nelze nezmínit, že nyní je v PSP ČR připraven vládní návrh zákona, kterým se mění OZ právě v pasážích obsahujících ochranu spotřebitele. Plánovaná účinnost se předpokládala od 1. července 2021, do kdy měla ČR čas na implementaci. Kdy tak nakonec bude stále není jasné.[\[8\]](#) Jedná se o technickou novelu, která má za cíl odstranění některých nedostatků, jichž se zákonodárce v poměrně hektickém roce 2011 dopustil při provádění evropských směrnic.[\[9\]](#) Tato novela má za cíl odstranit legislativně technické nedostatky, či třeba upravit seznam zakázaných ujednání v § 1813 a § 1814 OZ.[\[10\]](#)

Obecná úprava spotřebitelských smluv, která vychází z občanského zákoníku, je členěna do tří oddílů. První oddíl obsahuje obecnou úpravu spotřebitelských smluv (§ 1810 an. OZ). Druhý oddíl upravuje uzavírání smluv distančním způsobem a závazky ze smluv uzavíraných mimo obchodní prostory (§ 1820 an. OZ). Třetí oddíl pojednává o dočasném užívání ubytovacího zařízení a jiných rekreačních služeb (§ 1852 an. OZ).

Úvodní § 1810 OZ sděluje, že ustanovení tohoto dílu se použijí na smlouvy, které se spotřebitelem uzavírá podnikatel, a na závazky z nich vzniklé. Na otázky, na které nejsou nalezeny odpovědi v tomto dílu, pak podle zásady *lex specialis derogat generali* budou hledány v obecných ustanoveních o závazcích. Tato ustanovení o smlouvách uzavíraných se spotřebitelem představují základní kámen právní úpravy ochrany spotřebitele v oblasti soukromého práva. Jedná se o relativně kogentní právní úpravu dle § 1812 odst. 2 OZ, ledaže zákon stanoví jinak (§ 1816 OZ). V případě, že dojde k odchýlení se v neprospěch spotřebitele, vede to k tomu, že se k takovému odchýlení nepřihlíží. Jedná se tedy o zdánlivost, potažmo absolutní neplatnost.[\[11\]](#)

Roztříštěnost právní úpravy může představovat překážku pro samotné spotřebitele, jelikož právní úprava je díky tomu velmi nepřehledná a laik se v ní nemá téměř žádnou šanci zorientovat. Přitom právě právním laikům – spotřebitelům by tato právní úprava měla sloužit nejvíce. Z pohledu autora by nejvíce právě pro spotřebitele bylo výhodné, kdyby kodex spotřebitelského práva existoval.

Ústavnost spotřebitelského vztahu zkoumal i ÚS ČR. Dospěl k názoru, že i když spotřebitelský vztah není explicitně garantován ústavními normami, neznamená to, že by byl od ústavních právem zaručených práv a svobod izolován. Zasahování státu do soukromého práva musí být v souladu s testem *proporcionality*, proto tato úprava nesmí narušovat právo na podnikání a současně nesmí nahradit princip *autonomie vůle*. Postavení silnější strany tak nelze považovat z povahy věci samé za něco protiprávního, či dokonce neústavního. Postavení podnikatele vůči spotřebiteli je založeno rovněž právem a vychází ze svobody podnikání. Jelikož se jedná o právní vztah upravený právním řádem, nelze proto *a priori* nahlížet na tyto dva subjekty jako na pachatele a oběť. Spotřebiteli v mezích principu *autonomie vůle* však svědčí ustanovení relativně obsáhlé právní úpravy spotřebitelského práva, které chrání a vyvažuje tento neekvivalentní vztah mezi podnikatelem a

spotřebitelem.[\[12\]](#)

Jasnost a srozumitelnost

Prvním obecným a zároveň nejzásadnějším požadavkem, který se uplatní bez výhrady na každou smlouvu uzavřenou se spotřebitelem, je požadavek jasnosti a srozumitelnosti veškerých sdělení, která podnikatel činí vůči spotřebiteli, a to v jazyce, ve kterém se uzavírá smlouva (§ 1811 OZ).

Směrnice o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách v tomto směru dokonce zdůrazňuje potřebu zohlednit specifické potřeby spotřebitelů, kteří jsou vzhledem ke svému duševnímu nebo tělesnému postižení, psychické labilitě, věku či důvěřivosti obzvláště ohroženi způsobem, který může obchodník v rozumné míře předvídat. Ovšem přihlížení k těmto skutečnostem by nemělo vést k odlišné míře ochrany spotřebitele.

Požadavek jasnosti a srozumitelnosti nelze zaměňovat s požadavkem určitosti a srozumitelnosti právního jednání (§ 553 OZ), což je minimální standard pro samotný vznik právního jednání, který v případě nenaplnění bude sankcionován zdánlivostí.[\[13\]](#)

Požadavek jasnosti a srozumitelnosti je nezbytné vnímat jak po obsahové, tak i po formální stránce. Sdělení musí být čitelné, ale český zákonodárce nebyl tak přísný jako slovenský, který výslovně upravuje i velikost textu spotřebitelské smlouvy alespoň na 1,9 mm.[\[14\]](#) Je však nepochybné, že precizní sdělení po obsahové stránce, ale psané drobným písmem, nevyhoví tomuto požadavku ani v české právní úpravě.[\[15\]](#)

Po obsahové stránce je nezbytné, aby sdělení bylo srozumitelné rozumu průměrného člověka (§ 4 odst. 1 OZ), tedy průměrnému spotřebiteli. Takovým sdělením tedy bude průměrný spotřebitel schopen pochopit i bez zvláštních právnických či ekonomických znalostí, jaká jsou jeho práva a povinnosti (§ 4 odst. 2 OZ). Předpokládá se, že průměrný spotřebitel je gramotný a umí tak číst, psát a počítat, a dokonce že disponuje zdravým „selským rozumem“, kterým je schopen logického výkladu.[\[16\]](#)

K tíži požadavku srozumitelnosti nebude ani skutečnost, že spotřebitel bude muset k výpočtu ceny užít jednoduchých matematických operací, např. „3+1 zdarma“ nebo „každý čtvrtý měsíc zadarmo“.[\[17\]](#)

Druhý odstavec § 1811 OZ stanovuje podnikateli notifikační povinnost vůči spotřebiteli, konkrétně pak (i) obsah této notifikační povinnosti - formou výčtu a (ii) dobu, ve které mají být tyto informace poskytnuty, a to bez ohledu na způsob a formu, jakým je spotřebitelská smlouva uzavřena. Tuto notifikační povinnost lze splnit výhradně aktivním konáním ze strany podnikatele. Nelze považovat za dostačující skutečnost, že by tyto informace byly dostupné např. na webu poskytovatele služeb. Není však již povinností podnikatele dle tohoto ustanovení, aby zajistil, že se spotřebitel s informacemi takto sdělenými skutečně i seznámil. Podnikatel tak musí učinit v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy nebo před tím, než spotřebitel učiní závaznou nabídku. Účelem je učinit ze spotřebitele informovaného spotřebitele dříve, než se spotřebitel právním jednáním k něčemu zaváže - jinými slovy, aby spotřebitel činil informované rozhodnutí na základě jemu poskytnutých informací poté, co se s nimi seznámil a důkladně je vyhodnotil (respektive alespoň měl tu možnost). Ke splnění notifikační povinnosti (předsmluvních informací) tak podnikatelé zpravidla používají institut nabídky dle § 1731 OZ, tedy umístí tyto informace do návrhu na uzavření smlouvy, případně též do výzvy k podání nabídek dle § 1733 OZ.

V § 1811 odst. 2 OZ jsou dány i výjimky, kdy není potřeba, aby informace byly poskytnuty aktivně.

Podnikatel nemusí informovat o skutečnostech, které jsou zřejmé ze souvislostí. Zde se bude jednat např. o platební podklady nebo totožnost podnikatele v případě, že dotyčný spotřebitel je již jeho zákazníkem. Dále podnikateli nevznikne informační povinnost, pokud jsou informace všeobecně známé.[\[18\]](#)

Podle další výjimky se povinnost nepoužije též na smlouvu uzavíranou za účelem vyřizování záležitostí běžného života, pokud má dojít k vzájemnému plnění bezprostředně po jejím uzavření - např. nákup potravin či přeprava taxíkem. Ale i v případě, kdy se jedná o smlouvu o dodání digitálního obsahu, pokud je tento dodán na hmotném nosiči (§ 1811 odst. 3 OZ).

Ve věci otázky jazyka, ve kterém mají být sdělení učiněna, lze k § 1811 OZ doplnit též § 11 zákona č. [634/1992](#) Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OchSpotř“), který upravuje formu uváděných informací spotřebiteli a stanovuje pro ni výlučně český jazyk.[\[19\]](#)

Nepříznivé právní následky pro podnikatele za porušení podmínek stanovených v § 1811 OZ lze očekávat všeliké, a to s ohledem na intenzitu a charakter sporného sdělení. Sankce za nedodržení povinností uložených § 1811 odst. 1 OZ (jasnost a srozumitelnost) se určí podle povahy takového sdělení. Bude se tak jednat o nesplnění informační povinnosti podle 1811 odst. 2 OZ (k tomu viz sankce za nesplnění povinností v § 1811 odst. 2 OZ), neexistenci (dle § 1813 OZ z důvodu nepřiměřenosti), nebo relativní neplatnosti (§ 583 OZ).[\[20\]](#) Z výše uvedeného tedy vyplývá, že nelze automaticky hovořit o nepřiměřenosti či absolutní neplatnosti takového ustanovení, jako je tomu např. v právním řádě SRN.

Naopak sankce za porušení povinností uložených § 1811 odst. 2 OZ (nesplnění informační povinnosti, potažmo nedostatečné poskytnutí informací) nestanoví občanský zákoník výslovně žádné. Občanský zákoník paradoxně ani nestanovuje automatickou závaznost poskytnutých informací v tom slova smyslu, že by se po sdělení a následném uzavření smlouvy staly automaticky její součástí, tak jako tomu je např. v případě speciálních povinností v § 1822 nebo § 1844 OZ.[\[21\]](#) V případě porušení tohoto odstavce tak může nastat několik možných scénářů podle konkrétních případů, a to vznik odpovědnosti za újmu z titulu porušení zákona (§ 2910 OZ), vznik omylu na straně spotřebitele (relativní neplatnost § 583 OZ), rozpor s dobrými mravy (relativní neplatnost § 580 OZ), nebo dokonce ke zjevnému rozporu s dobrými mravy (absolutní neplatnost § 588 OZ). Zvláštní právní následky, jako je například omezení závaznosti poskytnutých informací, vznikají podle speciální právní úpravy v § 1821, § 1822, § 1829 odst. 2 a § 1844 OZ. Další informační povinnosti lze nalézt ve speciální úpravě, např. § 63 odst. 2 ZEK nebo v § 9 OchSpotř, podle kterých bude nesplnění informační povinnosti správním deliktem.[\[22\]](#)

Autor práce předpokládá, že u výjimky v podobě informací spotřebiteli již známých z jiných souvislostí, nebude podnikatel na tuto skutečnost spoléhat a radši povinnost splní opětovně, než aby se dostával do složité důkazní pozice, zda spotřebitel dané informace opravdu z jiných souvislostí znal. Co se týče výjimky u smluv uzavíraných za účelem vyřizování záležitostí každodenního života, je tato výjimka nepochybně ze strany podnikatelů kvitovaná.

V dalším díle se podíváme na zvláštní výkladové pravidlo a relativní kogentnost.



Mgr. Daniel Martiška,

Legal Counsel

[1] Srovnej K § 420, ŠVESTKA, Jiří, DVOŘÁK, Jan, FIALA, Josef et al. Občanský zákoník: komentář, Svazek I (obecná část) 1. vydání. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2014.

[2] OPOLZEROVÁ, Kristýna. Právní regulace obsahu smlouvy v B2C vztazích (z hlediska ochrany spotřebitele). Praha, 2019. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze. Právnická fakulta, s. 18.

[3] Článek na webové stránce kurzy.cz [online]. [cit. 2020-10-18]. Dostupný >>> [zde](#).

[4] Templeman, Luke Koncept Deutsche Bank Research Life after covid-19 [online]. [cit. 2020-02-01]. Dostupný >>> [zde](#).

[5] Viz novelizační zákon č. [367/2000](#) Sb., kterým se mění zákon č. [40/1964](#) Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony.

[6] K § 1810, Důvodová zpráva In: VLÁDA. Vládní návrh zákona občanský zákoník (konsolidovaná verze). Praha: Poslanecká sněmovna, 2011. Sněmovní tisk 362/0, 6. volební období [online]. [cit. 2020-02-01]. Dostupný >>> [zde](#).

[7] Rozsudek Nejvyššího soudu ČR sp. zn. 30 Cdo 1305/2016 ze dne 16. listopadu 2016.

[8] VLÁDA. Vládní návrh zákona, kterým se mění zákon č. [89/2012](#) Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Praha: Poslanecká sněmovna, 2020. Sněmovní tisk 994/0, 8. volební období. Čl. II [online]. [cit. 2021-02-01]. Dostupný >>> [zde](#).

[9] Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, ve znění směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302; směrnice Rady 93/13/EHS ze dne 5. dubna 1993 o zneužívajících ujednáních ve spotřebitelských smlouvách, ve znění směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU; směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/7/EU ze dne 16. února 2011 o postupu proti opožděným platbám v obchodních transakcích.

[10] VLÁDA. Vládní návrh zákona, kterým se mění zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Praha: Poslanecká sněmovna, 2020. Sněmovní tisk 994/0, 8. volební období. [online]. [cit. 2021-02-01]. Dostupný >>> [zde](#).

[11] HULMÁK, Milan a kol. Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). Komentář. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014 s. 395.

[12] Srov. s nálezem ÚS ČR sp. zn. III. ÚS 3725/13 ze dne 10. dubna 2014.

[13] HULMÁK, Milan a kol. Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). Komentář. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, s. 409.

[14] Ustanovení § 53c slovenského občanského zákoníku v souvislosti s § 1b Nariadenie vlády č. 87/1995 Z. z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Občianskeho zákonníka.

[15] Srovnej Nález ÚS ČR sp. zn. I. ÚS 3512/11 ze dne 11. listopadu 2013 či Nález ÚS ČR sp. zn. I. ÚS 342/09 ze dne 15. června 2009.

[16] HULMÁK, Milan a kol. Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). Komentář. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, s. 410.

[17] Srov. HULMÁK, Milan. Kontrola cenových ujednání ve spotřebitelských smlouvách. Praha: C. H. Beck, 2020, s. 56–61.

[18] SELUCKÁ, Markéta a kol.: Koupě a prodej. Nový občanský zákoník. Společná evropská právní úprava prodeje. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2013. s. 10.

[19] SELUCKÁ, Markéta a kol.: Koupě a prodej. Nový občanský zákoník. Společná evropská právní úprava prodeje. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2013. s. 11.

[20] HULMÁK, Milan a kol. Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). Komentář. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, s. 411.

[21] U spotřebitelské smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických tomu od účinnosti novely bude jinak, když novela zamýšlí některé předmluvní informace prohlásit za nedílnou součást smlouvy. Viz § 63 odst. 7 VLÁDA. Vládní návrh zákona, kterým se mění zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony. Praha: PSP ČR, 2020. Sněmovní tisk 1084/0, 8. volební období [online]. [cit. 2021-02-01]. Dostupný >>> [zde](#).

[22] HULMÁK, Milan a kol. Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). Komentář. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, s. 413–414.

Další články:

- [Návrh nového zákona o digitální ekonomice](#)
- [Byznys a paragrafy, díl 30.: Jednání za s.r.o. – zápis jednatele do obchodního rejstříku](#)
- [Předběžné opatření a další instituty k ochraně věřitelů při přeměnách](#)
- [Promlčení zápůjčky bez určení splatnosti v judikatuře Nejvyššího soudu](#)
- [Rozvod s mezinárodním prvkem a související otázky péče o děti a výživného](#)
- [Příkaz a příkaz na místě v přestupkovém řízení vedeném orgány inspekce práce](#)
- [Letiště a letecké stavby](#)
- [Problematické aspekty změn v úpravě odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku](#)
- [Autonomní mobilita optikou české legislativy. Kdy se na silnicích dočkáme vozidel bez řidiče?](#)
- [Rodičovská odpovědnost po novele občanského zákoníku: Jak nové principy rovnosti, spolupráce a ochrany dítěte mění praxi soudů a rodin](#)
- [Lhůta a povinnosti při vyrozumění oznamovatele o výsledku posouzení oznámení](#)