7. 3. 2014

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

„Vlákání“ spotřebitele do obchodu jako další revoluce v NOZ?

Jak známo, nový občanský zákoník (dále také jen „NOZ“) přináší spoustu nových ustanovení, která jsou odrazem nové Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. 10. 2011 o právech spotřebitelů (dále jen „Nová směrnice“). V tomto ohledu došlo k nemalým změnám nejen u tzv. smluv na dálku (typicky e-shopy), ale například i u smluv uzavíraných mimo prostory obvyklé k podnikání (typicky pouliční a podomní prodej, předváděcí akce atd.), na něž je tento článek zaměřen.

Ačkoliv je potom chvályhodné, že zákonodárce se s poměrně velkým předstihem snažil reagovat na evropské právo, je třeba dodat, že u smluv uzavíraných mimo prostory obvyklé k podnikání nevyužil veškerý potenciál Nové směrnice a že NOZ tak obsahuje menší i větší, mnohdy zbytečné, nedostatky. Za všechny zde lze jmenovat například nepřevzetí konstrukce pozitivní působnosti Nové směrnice dle jejího čl. 2 odst. 8 a 9, zbytečné odchylky od jejích čl. 3 a 16 (různé výjimky) či třeba nevyužití možnosti dané jejím čl. 3 odst. 4 (peněžní limit). O těchto záležitostech ale někdy jindy.

Cílem tohoto článku je totiž představit jednu na první pohled dosti nenápadnou, avšak poměrně zásadní dílčí změnu, kterou do problematiky smluv uzavřených mimo prostory obvyklé k podnikání NOZ přinesl. Pokud totiž dříve platilo, že zvláště chráněni byli pouze spotřebitelé uzavírající smlouvu právě mimo prostory obvyklé k podnikání (nemluvě o podnikatelích bez stálého místa k podnikání), přičemž problémem bylo a nadále zůstává již samotné vymezení těchto prostor, podle NOZ budou výslovně za jistých okolností pod ochranou i ti, kteří ji uzavřou v těchto prostorách. Toliko k holému gramatickému srovnání § 57 starého občanského zákoníku (dále také jen „SOZ“) a § 1828 NOZ.

Co se týče § 57 SOZ, ten spotřebiteli přiznával zvláštní ochranu tehdy, pokud byla spotřebitelská smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání dodavatele nebo neměl-li dodavatel žádné stálé místo k podnikání. Přestože pak § 1828 odst. 1 NOZ taktéž počítá s uzavřením smlouvy *„mimo prostor obvyklý pro podnikatelovo podnikání“*, v § 1828 odst. 2 písm. a) NOZ se zcela nově stanoví, že *„za smlouvu uzavřenou mimo prostor obvyklý pro podnikatelovo podnikání se považuje také smlouva uzavřená v prostoru obvyklém pro podnikatelovo podnikání, pokud k jejímu uzavření došlo bezprostředně poté, co podnikatel* ***oslovil*** *spotřebitele mimo tyto prostory.*“ Stranou našeho výkladu ponechme výjimky stanovené oběma zákony, byť i zde došlo k významným změnám (srov. např. § 57 odst. 4 SOZ a § 1837 či 1840 NOZ).

Pro správné pochopení a objektivní zhodnocení přínosu těchto změn je však třeba připomenout i jistá základní východiska, na nichž celá tato právní úprava stojí. V tomto směru si v prvé řadě musíme uvědomit, že spotřebitel je chráněn nejen obecnými ustanoveními spotřebitelského práva (například zákaz jeho klamání, výklad smluv pro něj nejpříznivější, obecná informační povinnost, zakázaná ujednání apod.), ale v odůvodněných případech i ustanoveními zvláštními, která doplňují jeho ochranu ve specifických případech. Jedním z takových případů je pak samozřejmě i smlouva uzavřená spotřebitelem mimo prostory obvyklé k podnikání. Uzavírá-li tak spotřebitel smlouvu například někde na předváděcí akci, která nečekaně proběhla v salonku restaurace, kam se přišel najíst, či na ulici, kde mu obchodník skočil do cesty a přemluvil ho ke koupi něčeho, zvyšuje zákon ochranu spotřebitele a přidává mu ještě některá práva navíc, především možnost odstoupit od této smlouvy do 14 dnů. Obecně se mu tak dává možnost napravit své dřívější jednání, které učinil proto,

že v daném momentě neměl možnost porovnat nabídky různých podnikatelů, neměl dostatek času k promyšlení či například proto, že byl ve slabé chvilce podnikatelem zaskočen a přemluven. Ano, toto se nepochybně může týkat právě třeba tolik diskutovaných předváděcích akcí či pouličních prodejců, kteří nám skočí do cesty, co ale říká § 1828 odst. 2 NOZ?

Podle jeho doslovného výkladu by nyní měl být zvláště chráněn například i spotřebitel, který půjde městem a po výslovném pozvání od muže stojícího před obchodem či v jeho blízkosti si vevnitř něco zakoupí. Skutečně, podmínky zákona zde byly naplněny: 1) Spotřebitel byl osloven mimo prostory obvyklé k podnikání; 2) Smlouvu uzavřel v těchto prostorách, a to bezprostředně po tomto oslovení. Jedná se ale skutečně o případ, kdy je nutné zavádět zvýšenou ochranu spotřebitele v podobě možnosti odstoupit od smlouvy do 14 dnů, a to bez jakéhokoliv postihu (viz § 1818 NOZ)? A jak vlastně vykládat onen výraz „oslovil"? Má snad být zvláště ochraňován i spotřebitel, jenž byl „osloven" běžnou reklamní cedulí stojící před obchodem (např. *„dnes sleva 25%"*) a poté smlouvu skutečně uzavřel? Nebo se má na mysli jen ústní oslovení, popř. konkludentní jednání v podobě vzetí spotřebitele za ruku a *„vtáhnutí"* ho do obchodu, jak známe z různých exotických zemí? A otázka poslední, mělo-li by se pak jednat pouze o oslovení ústní, proč poskytnout zvýšenou ochranu spotřebiteli, který do obchodu vstoupí a něco si koupí na základě ústního pozvání a nikoliv spotřebitele, který učiní to samé na základě stejného pozvání, avšak tentokrát napsaného před prodejnou? Vrátíme-li se totiž k důvodům, proč tato specifická ochrana vůbec vznikla, ve vztahu k nim nemusí být mezi ústním a písemným pozváním žádného rozdílu, obzvláště když to pravé přemlouvání, klamání apod. může být učiněno až v obchodě samém, tj. tam, kde by § 57 SOZ a § 1828 NOZ obyčejně neměly mít účinky (jedná se totiž o provozovnu). Jakoby tedy v zásadě podle NOZ existovaly pouze dvě varianty, totiž buď činit často nedůvodné rozdíly mezi ústním a písemným oslovením spotřebitele, nebo připustit, že od 1. 1.2014 smějí spotřebitelé rušit uzavřené smlouvy po tom, co se nechali oslovit třeba jen reklamní cedulí. Zatímco první varianta zní poněkud zvláštně, druhá by byla přímo revolucí.

Podívejme se ale blíže na Novou směrnici, z níž NOZ vychází. V jejím čl. 2 odst. 8 písm. c) se uvádí, že smlouvou uzavřenou mimo obchodní prostory se rozumí *„jakákoli smlouva uzavřená mezi obchodníkem a spotřebitelem, která je uzavřena v obchodních prostorách obchodníka nebo s použitím prostředků komunikace na dálku* ***bezprostředně po osobním a individuálním oslovení*** *spotřebitele na místě, které není obchodními prostorami obchodníka, za současné fyzické přítomnosti obchodníka a spotřebitele."* Z tohoto poměrně zřetelně vyplývá, že pokud budeme § 1828 NOZ vykládat eurokonformně, o revoluci ve výše nastíněném smyslu, tedy o možnost odstupování od smluv uzavřených po přečtení reklamní cedule, se jednat nebude. To ale samozřejmě nemění nic na tom, že i tak s § 1828 NOZ přichází radikální změna, která je sice vedena dobrým úmyslem, avšak která současně přinese i spoustu interpretačních a aplikačních problémů.

Na jednu stranu je totiž nepochybné, že zákonodárce se snažil reagovat na různé nežádoucí situace (například přemluvení spotřebitele a sjednání podmínek smlouvy někde na ulici a poté její formální podpis v provozovně), na druhou stranu však vytvořil obrovský prostor pro další otázky týkající se celé problematiky. Snadno si lze totiž představit, že spotřebitel je osloven obchodníkem na ulici, avšak poté je mu v obchodě vše řádně vysvětleno, není na něho činěn žádný nátlak a v klidu si porovnal i jiné nabídky (zde bude moci i tak podle NOZ od smlouvy odstoupit). Oproti tomu budeme mít spotřebitele, jenž do provozovny vejde sice na základě reklamní cedule a zcela svobodně, nicméně situace bude zcela opačná, když smlouvu uzavře neinformovaný, bez porovnání nabídek a třeba i pod „nátlakem" zdatného a obratného obchodníka. Přesto mu zde § 1828 NOZ ochranu neposkytne. Zajímavé ale bude například také dokazování toho, že spotřebitel byl individuálně a osobně osloven, i zde na rozhodovací orgány nepochybně čekají zajímavé chvilky. Avšak možná i v těchto ohledech najdeme inspiraci v zemích, kde obdobné konstrukce údajně zavedli, viz třeba Rakousko, Německo, Polsko či Francie.

Lze tedy uzavřít, že ačkoliv §1828 NOZ výslovně rozšířil množinu míst, na nichž bude spotřebitel požívat zvýšenou ochranu a dává tak možnost lépe reagovat na různé nežádoucí praktiky prodejců, je také ustanovením, na jehož základě může docházet k jistým nespravedlnostem. Účelem celé této právní úpravy totiž není chránit spotřebitele proto, že smlouvu uzavírá na nějakém místě, ale proto, že ji uzavírá za jistých okolností. Zákon potom předpokládá, že na určitých místech jsou tyto okolnosti, chceme-li podmínky, splněny, toto je však řešení už tak dosti paušální a nepřesné. Nelze proto než doporučit, aby byl § 1828 NOZ odst. 2 aplikován s rozvahou a jen tehdy, kdy je to s ohledem na smysl celé úpravy skutečně potřeba. V tomto ohledu bude zcela zásadní výklad onoho „oslovení“, jenž by měl být dle názoru autora spíše restriktivní, tj. takový, aby byl chráněn především spotřebitel oslovený s jistou intenzitou a razancí, které ho skutečně mohly nepříznivě ovlivnit.

JUDr. Martin Hout,
oddělení spotřebitelských úvěrů
Kancelář finančního arbitra

---
[*] článek obsahuje osobní názory autora, nikoliv Kanceláře finančního arbitra

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

Další články:

- Zelené standardy pro výstavbu a renovace: jaké povinnosti přinese nová evropská úprava?
- Byznys a paragrafy, díl 25.: Započtení
- Zrušení bytového spoluvlastnictví včetně limitů soudní ingerence
- 2. díl ze série Pravidla a odpovědnost při provozování zimních sportů: Povinnosti provozovatele při závodech a trénincích: zabezpečení tratí a oddělení veřejného a sportovního provozu
- Protokol o předání díla jako podmínka zaplacení jeho ceny a k možné změně soudní praxe
- Rozsáhlá novela rodinného práva účinná od 1.1.2026
- Judikatura: smluvní sjednání prekluzivní lhůty je obecně platné (FIDIC)
- Civilněprávní prostředky ochrany při koupi falzifikátu
- Novela zákona o pyrotechnice: likvidace profesionálů namísto zmírnění negativních vlivů
- Konec zákonné koncentrace řízení? Návrh Nejvyššího soudu před Ústavním soudem
- Soudní poplatky v řízení o rozvodu manželství a úpravy poměrů k nezletilému dítěti po tzv. rozvodové novele