**15. Povinnosti podnikatele z tzv. spotřebitelských smluv.**   
  
**Vnitrostátní právní předpisy**

1. **zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník**
2. **zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele**
3. **zák. č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru**  
     
   **b) Sekundární právo EU**
4. **i)Směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2011/83/EU o právech spotřebitelů**
5. **ii)Směrnice Rady č. 93/13/EHS o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách**  
     
   **Spotřebitel**
6. § 419
7. Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.

**Podnikatel**

§ 420

Kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku, je považován se zřetelem k této činnosti za podnikatele.  
  
**Spotřebitelská smlouva**

§ 1810 OZ

Ustanovení o závazcích ze smluv uzavíraných se spotřebitelem se použijí na smlouvy, které se spotřebitelem uzavírá podnikatel (dále jen „spotřebitelské smlouvy“) a na závazky z nich vzniklé.  
  
Povinnosti podnikatele ze spotřebitelskych smlv  
a) Veškerá sdělení vůči spotřebiteli musí podnikatel učinit jasně a srozumitelně v jazyce, ve kterém se uzavírá smlouva (§ 1810 OZ).

b) Předsmluvní informační povinnost (§ 1811 OZ).

c) Použití výkladu příznivějšího pro spotřebitele (§ 1812 OZ).

c) Zakázaná ujednání (§ 1813 a n.).  
**1. VZTAH PODNIKATEL-SPOTŘEBITEL**

─ ↑ specializace výroby/produktů > ↓ reálná schopnost osob činit plně informované rozhodnutí o pořízení

─ spotřebitel má zřídka možnost prosadit svou vůli ohledně podmínek pořízení (jen volbou jiného podnikatele)

─ informační deficit, hosp. nerovnost > silnější postavení > neochota modifikovat navržené smluvní podmínky

─ > p. úprava ČR+EU > snaha překonat materiální nerovnost, posílit slabší faktické postavení spotřebitelů

**2. PRAMENY PRÁVNÍ ÚPRAVY**

─ jeden z nejvýznamnějších cílů evropského práva  řada směrnic implementovaných do právních řádů ČS

A) OZ – část věnovaná spotřebitelským smlouvám:

 **směrnice EP a Rady o právech spotřebitelů**  obecná informační povinnost vůči spotřebiteli + režim smluv uzavíraných distančně nebo mimo obchodní prostory

 **směrnice Rady o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách** – zákaz smluvních podmínek (individuálně nesjednaných), které zakládají výraznou nerovnováhu práv a povinností

 směrnice o uvádění **finančních služeb** pro spotřebitele na trh *na dálku*

 směrnice o ochraně spotřebitele ohledně někt. aspektů timesharing smluv (dočasné užívání ubyt.zařízení)

B) dílčí ochrana spotřebitele v OZ:

 zákaz sjednání propadné zástavy i poté, co zajištěný dluh dospěje (se spotřebiteli + malými/stř. podnikateli)

 zvláštní úprava kupní smlouvy (§ 2158 an., prodej zboží v obchodě) ← směrnice o někt. aspektech prodeje spotřebního zboží a záruky X český OZ navíc: i na PO nakupující mimo souvislost s podnikáním

C) soutěžní právo + právo proti nekalé soutěži

 **směrnice o nekalých obch. praktikách vůči spotřebitelům** **na vnitřním trhu** > zák. o ochraně spotřebitele

D) informační povinnost vůči spotřebiteli: široká škála dalších předpisů

 zákon o cenách ← směrnice o ochraně spotřebitele při označování cen výrobků nabízených spotřebiteli

 zákon o spotřebitelském úvěru ← směrnice o smlouvách o spotřebitelském úvěru + sm. o s. ú. na nemovitosti

E) obecná úprava závazkového práva

─ kromě speciálního režimu je také třeba **subsidiárně aplikovat obecnou úpravu závazkového práva**

 obecné instituty OZ (ochrana slabší strany, neúměrné krácení, ujednání v rozporu s DM, VP)

 další p. předpisy: zákon o regulaci reklamy, zákon o provozování rozhlasového a TV vysílání

- § 1812 OZ: nelze se vzdát ochrany spotřebitele (ani ujednáním, ani jednostranně) > nepřihlíží se

**3. ZÁKLADNÍ POJMOSLOVÍ**

─ i) **spotřebitelská smlouva**

- = smlouva, kterou podnikatel uzavře se spotřebitelem

-není samostatným smluvním typem  může jí být jakýkoli smluvní typ i smlouva nepojmenovaná (uplatní se i u smluv regulovaných zvl. předpisy – svob. povolání – služby poskytované advokátem)

- definičním znakem jsou její smluvní strany  B2C vztahy (*business-to-consumers*)

─ ii) **podnikatel**

- **osoba**, která při oslovení spotřebitelů, vyjednávání, uzavírání a plnění smlouvy vystupuje **v souvislosti se svou podnikatelskou činností** (§ 420 OZ)

- ↪ širší pojetí  osoba, která uzavírá smlouvu 1) související s její vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností [činnost obdobná podnikání, nevykazuje některý z jeho znaků (např. účel dosažení zisku > neziskovky, osoby veř. práva – VŠ, nemocnice…)] + 2) při samostatném výkonu svého povolání

- ↪ správního deliktu se dopustí ten, kdo vyvolává dojem nebo nepravdivě uvádí, že nejedná v rámci své podnikatelské činnosti

─ iii) **spotřebitel**

- **§ 419 OZ****spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti** uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná > spotřebitelem nemůže být PO

- status spotřebitele nelze vnímat absolutně – vždy záleží na okolnostech daného jednání

- souvislost s podnikatelskou činností  problém v případě podnikatele FO – kdy jedná/nejedná v rámci své podnikatelské činnosti **X** smíšená povaha jednání (podnikatel FO kupuje mobilní telefon, který chce používat pro soukromé účely, ale také při podnikání)  evropská judikatura tenduje spíše k odmítnutí spotřebitelské ochrany (podnikatelský účel jednání by musel být zcela okrajový)

─ iv) **smlouva uzavíraná distančním způsobem** (distanční smlouva)

- smlouvy, které jsou vyjednávány výlučně s využitím tzv. **komunikačních prostředků na dálku**

- ↪ poštovní služba, internet, telefon nebo fax

- spotřebitel zde nepřichází do přímého kontaktu s podnikatelem (jeho z-ci) a nemá možnost si zboží prohlédnout nebo vyzkoušet v kamenném obchodě

─ v) **smlouva uzavíraná mimo obchodní prostory** (tzv. „podomní prodej“)

- 1) především podomní prodej stricto sensu– podnikatel nabízí zboží a kontrahuje se spotřebitelem přímo v jeho domácnosti nebo na pracovišti

- 2) prodej v jiných prostorech (mimo obvyklý prostor) – veřej. prostranství, veřej. dopr. prostředky

- **obvyklý prostor** = sídlo podnikatele, jeho pobočka, stánek, pojízdná prodejna či jiná prodejna

- 3) i smlouvy, které sice byly uzavřené v prostoru obvyklém pro podnikatelovo podnikání, avšak bezprostředně poté, co podnikatel oslovil spotřebitele mimo tyto prostory (nalákal je dovnitř)

- 4) i prodejní zájezdy (Šmejdi)  podnikatelé mají **oznamovací povinnost vůči ČOI** (§ 20 zák. o ochraně spotřebitele), během akce + 7 dní po skončení nesmí požadovat plnění na kupní cenu

**4. KOMUNIKACE PODNIKATELE SE SPOTŘEBITELEM**

─ i) povinnost jasné a srozumitelné komunikace

- sdělení podnikatele spotřebiteli musí být **jasná a srozumitelná** (§1812; určitost+srozum PJ -§553)

- tato jasná sdělení musí být předkládána **v jazyce, v němž se uzavírá smlouva**

- porušení povinnosti jasné a srozumitelné komunikace je podnikateli přičítáno k tíži při výkladu PJ

- ↪ lze-li obsah smlouvy vyložit různým způsobem > k tíži toho, kdo výraz použil jako první (§ 557) > lex specialis: **výklad pro spotřebitele nejpříznivější** (§ 1812 OZ) (tj. i kdyby výraz použil první spotřebitel)

- ↪ nelze-li výkladem určit obsah > zdánlivé PJ

─ ii) předsmluvní informační povinnosti

- spotřebitel: informační deficit X podnikatel, který své produkty prodává je v dané oblasti znalý

- § 1811 OZ **podnikatel v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy nebo před tím, než spotřebiteli učiní nabídku, sdělí spotřebiteli předepsané informace** (údaje o podnikateli, vlastnosti produktu, cena, způsob platby, náklady na dodání, práva z vadného plnění, ze záruky)

- u **distančních smluv** či **podomního prodeje** je informační povinnost podnikatele **vymezena šířeji** (o nákladech na prostředky dálkové komunikace, nesmí požadovat platby, na kt. předem neupozornil)

─ iii) závaznost předsmluvních informací

- spotřebitelská smlouva uzavřená **distančně nebo mimo obchodní prostory** musí **obsahovat údaje dříve sdělené spotřebiteli**  OZ sice připouští smluvní ujednání, kterými se lze odchýlit od již sdělených údajů, avšak tyto změny **musí být výslovně ujednány**

- ↪ pokud k tomuto ujednání nedojde, bude platit obsah smlouvy pro spotřebitele příznivější a původní údaje se tak k tíži podnikatele stávají součástí závazku ze spotřebitelské smlouvy

**5. DODÁNÍ NEOBJEDNANÉHO PLNĚNÍ**

─ § 1838 OZ pokud se spotřebitel ujme držby zboží dodaného bez objednávky, hledí se na něho jako na **poctivého držitele** a **nemusí na své náklady podnikateli nic vracet ani ho vyrozumět**

─ může tak zboží skladovat, zničit, předat jinému, užívat,… (podnikatel má ale právo si věc vyzvednout)

─ zákaz přiložit výzvu k provedení platby k neobjednanému zboží či službě (klamavé/agresivní obch. praktiky)

**6. ZÁKAZ NEPŘIMĚŘENÝCH UJEDNÁNÍ**

─ § 1813 OZ **zakazuje ujednání, která zakládají v rozporu s požadavkem přiměřenosti významnou nerovnováhu práv nebo povinností stran v neprospěch spotřebitele**

─ hlavním kritériem je tedy požadavek přiměřenosti (proporcionality) zakázána jsou ta ujednání, která vedou ke kvalifikované (významné) nerovnosti v postavení smluvních práv

─ § 1815 OZ  k takovým ujednáním **se nepřihlíží**, avšak v tomto směru respektuje zákon také vůli spotřebitele, který se může takového ujednání dovolat (nejde tedy o relativní neplatnost  k těmto ujednáním se nepřihlíží *vždy*; účinná budou jen tehdy, dovolá-li se jich sám spotřebitel – „relativní platnost“)

─ **ujednání o předmětu a o ceně nepodléhají** zákazu nepřiměřených ujednání

─ směrnice: zákaz pouze těch, která nebyla individuálně sjednána X OZ: zákaz všech nepřiměřených ujednání

**7. PRÁVO SPOTŘEBITELE ODSTOUPIT OD SMLOUVY**

─ u **spotřebitelských smluv uzavíraných distančně nebo mimo obchodní prostory** (+smlouva timesharingová + o spotřebitelském úvěru)  právo na odstoupení od smlouvy a to i **bez udání důvodů** - toto právo vyplývá ze zákona a nemusí tak být výslovně sjednáno

─ spotřebitel může **v zákonné 14denní lhůtě odstoupit od smlouvy** (stačí ve lhůtě **odeslat** projev vůle)

─ ↪ nebyl-li spotřebitel na právo předem upozorněn – má prodlouženou lhůtu: **1 rok a 14 dnů**

─ ↪ pokud v této lhůtě podnikatel spotřebitele dodatečně informuje, zkracuje opět na 14 dnů ode dne doručení poučení spotřebiteli

─ **nemá právo odstoupit** u plnění, která nelze vrátit či která nelze po vrácení řádně prodat (byť za nižší cenu)

─ odstoupením se závazek ruší od samého počátku *(ex tunc)*

─ spotřebitel je povinen po odstoupení **do 14 dnů** na svůj náklad **vrátit** podnikateli **dodané zboží**

─ podnikatel je povinen bez zbytečného odkladu (max. do 14 dnů od odstoupení od smlouvy) **vrátit spotřebiteli veškeré peněžní prostředky** není spravedlivé tuto peněžní částku jakkoli zkracovat (např. za náklady na nový obal zboží apod.), je oprávněn ale vyčkat s platbou do předání/prokázání odeslání zboží

─ u poskytování služeb není s poskytováním obvykle započato, není co vypořádávat (jestliže spotřebitel písemně požádal o zahájení poskytování už v prvních 14 dnech, bude upozorněn na možnost povinnosti platby, pokud odstoupí > poměrná část peněz podnikateli)

─ směrnice: **spotřebitel odpovídá pouze za případné snížení hodnoty zboží v důsledku nakládání s tímto zbožím jiným způsobem, než je nutné k tomu, aby se obeznámil s povahou, vlastnostmi a funkčností zboží**

─ X § 1833: „**než je nutné s ohledem na jeho povahu a vlastnosti“** (širší, je třeba eurokonformní výklad)

─ odpovídá pouze, pokud byl o tom v rámci předsmluvní informační povinnosti informován

**8. SEKTOROVÉ ÚPRAVY**

─ i) **poskytování finančních služeb**

- služby bankovní, úvěrové, platební, pojistné, směna měn, investiční služby

- § 1841 an. finanční smlouvy uzavřené distančním způsobem

- širší předsmluvní informační povinnost

- delší lhůta k odstoupení (30 dnů u živ. pojištění, penz. připojištění; 3 měs. - klamavý údaj)

─ ii) **timesharing (dočasné užívání ubytovacího zařízení a jiné rekreační služby)**

- p. užívat po určitou část roku rekreační zařízení s noclehem na víc než 1 čas. úsek, min. 1 rok

- není to smluvní typ – může vzniknout z kupní, nájemní, inominátní smlouvy

- nedostatek písemné formy může namítat jen spotřebitel

- jazyk smlouvy dle bydliště či státní příslušnosti spotřebitele

- povinné začlenění formuláře pro odstoupení přímo do smlouvy

─ iii) **poskytování spotřebitelských úvěrů**

- = odložená platba, peněžitá zápůjčka, úvěr nebo obdobná finanční služba poskytovaná nebo zprostředkovaná spotřebiteli (a) na bydlení, b) vázaný s. úvěr – na financování urč. produktu)

- povinnost s odbornou péčí posoudit schopnost spotřebitele splácet (porušení: relat. neplatnost)

- písemná forma > lze se dovolat > úvěr se považuje za úročený ve výši repo sazby ČNB

- vázaný úvěr: odstoupit lze do 14 dnů (ať už uzavřen prezenčně, či distančně) X úvěr na bydlení: není právo odstoupit, ale doba na rozmyšlenou – povinnost podnikatele na 14 dnů zafixovat podmínky

- smluvní pokuta nesmí přesáhnout 1 ‰ denně ani celkem polovinu celkové výše úvěru

**9. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ**

- po 1. 12. 2016 je vyloučeno řešit spory ze spotřebitelských smluv v rozhodčím řízení (spory ze starších smluv v něm ale řešit lze; dříve rozhodčí doložky, pak pouze separátní rozhodčí smlouvy)

- **konciliační řízení** – spotřebitel má právo jej zahájit u sporů z kupní smlouvy nebo poskytování služeb; subjekt řízení je ČOI; podnikatel poskytuje součinnost, není povinen dohodu o mimos. řešení uzavřít, musí být uzavřena do 90 dnů, jinak soud, lze pak u soudu využít důkazní prostředky získané z řízení