

■ Úvod

Všeobecně je úprava spotřebitelského práva roztržštěná do mnoha komunitárních předpisů, které tak způsobují problémy zejm. v rámci přeshraničního styku. Z tohoto důvodu si směrnice 2011/83/EU o právech spotřebitelů klade za cíl sjednocení spotřebitelského práva především v oblastech **smluv uzavíraných mimo prostory obvyklé k podnikání** (dále jen mimo obchodní prostory) a **smluv uzavřených pomocí prostředků na dálku** (dále jen distanční smlouvy).

V rámci českého právního řádu byla směrnice transponována do **nového občanského zákoníku (NOZ)** - zákona č. 89/2012 Sb., který nabyt účinnosti dne **1. 1. 2014**, rovněž jí reflektuje i **nařízení vlády 363/2013 Sb., o vzorovém poučení o právu na odstoupení od smluv uzavřených distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory a vzorovém formuláři pro odstoupení od těchto smluv.**

Vzhledem k tomu, že jejím účelem je i mj. posílení právní jistoty spotřebitelů v rámci uzavírání přeshraničních smluv, je směrnice založena na principu maximální harmonizace, kdy se členské státy musí pevně držet opatření vyplývajících ze směrnice. Odchýlit se mohou jen tehdy, pokud to směrnice připouští. V tomto ohledu dává směrnice státům možnost **neaplikovat** jí na smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory, kdy platba učiněná spotřebitelem nepřevyšuje částku 50 EUR. Česká republika tohoto práva však **nevyužila**, tudíž **nejsou** ve vztahu ke směrnici a zaplacené částce žádná omezení.

■ Kterých smluv se směrnice netýká

- o sociálních službách včetně sociálního bydlení, péče o děti a podpory rodin a osob, které se trvale nebo dočasně nacházejí v nouzové situaci, a to včetně smluv o dlouhodobé péči
- o zdravotní péči
- o hazardních hrách (odvážné smlouvy)
- o finančních službách
- o vzniku, nabývání či převodu nemovitého majetku nebo práv k němu
- o výstavbě nových budov, podstatné přestavbě stávajících budov a o nájmu bytových prostor pro bytné účely
- náležejících do působnosti směrnice Rady 90/314/EHS o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy
- náležejících do působnosti směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/122/ES o ochraně spotřebitele ve vztahu k některým aspektům smluv o dočasném užívání ubytovacího zařízení a o dlouhodobých rekreačních produktech, o dalším prodeji a o výměně
- jež jsou podle právních předpisů členských států uzavírány za spoluúčasti státního úředníka
- týkající se dodávek potravin, nápojů nebo jiného zboží určeného pro běžnou spotřebu v domácnosti a které obchodník fyzicky doručuje spotřebiteli domů, do místa jeho bydliště nebo na jeho pracoviště formou častých a pravidelných dodávek
 - nový občanský zákoník definuje tyto smlouvy v § 1840 g), místo doručení stanovuje ale jako místo „které spotřebitel určil“
 - o službách v oblasti přepravy cestujících kromě smluv uzavřených v této oblasti na dálku a kromě ustanovení o nepřiměřených poplatcích za použití prostředku pro placení nebo před skrytými náklady

■ Co vše spadá do působnosti směrnice

- povinné informace, které poskytuje obchodník spotřebiteli před uzavřením distančních smluv či smluv uzavíraných mimo obchodní prostory
- práva a závazky z odstoupení od smlouvy v případě uzavření distanční smlouvy a smluv uzavřených mimo obchodní prostory
- formální požadavky na distanční smlouvy a smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory
- smlouvy týkající se dodávek vody, plynu nebo elektřiny
- smlouvy týkající se tepla z dálkového vytápění
- smlouvy týkající se dodání digitálního obsahu
- dodání zboží či služeb
- poplatky za používání způsobu platby
- přechod rizika
- komunikace po telefonu
- dodatečné platby

■ Jak se směrnice odráží v našem právu

Dle směrnice jsou smluvními stranami **obchodník** a **spotřebitel**, nový občanský zákoník však namísto pojmu obchodník užívá pojmu **podnikatel**. Smlouvy mezi těmito dvěma stranami lze souhrnně nazvat **spotřebitelské smlouvy**.

Výše je zmíněno, že se směrnice týká mj. i smluv uzavíraných mimo obchodní prostory. To v sobě zahrnuje i smlouvy, které jsou uzavřeny v prostoru obvyklém pro podnikatelské podnikání, pokud dojde k uzavření smlouvy bezprostředně poté, co podnikatel oslovil spotřebitele mimo tyto prostory a smlouvy uzavřené během zájezdu organizovaného podnikatelem za účelem propagace a prodeje zboží či poskytování služeb. Na rozdíl od směrnice samotnou **definici obchodních prostor NOZ nereflektuje**.

Pro uzavření smlouvy na dálku stačí, pokud podnikatel použije alespoň jeden komunikační prostředek, který umožňuje uzavřít smlouvu bez současné fyzické přítomnosti stran. Podnikatel má povinnost vydat bezprostředně po uzavření smlouvy na dálku nebo mimo obchodní prostory alespoň jedno její vyhotovení.

■ Informační povinnost před uzavřením smlouvy

Před samotným učiněním závazné nabídky spotřebitelem nebo v dostatečném předstihu musí podnikatel předat **písemně** informace, které jsou rozhodné pro uzavření smlouvy (viz tabulka níže). **Ústně** tak lze činit, jen za souhlasu spotřebitele.

V případě smluv uzavřených na dálku nebo mimo obchodní prostory **musí** smlouva obsahovat i údaje, které byly sděleny spotřebiteli, ještě než došlo k jejímu uzavření. Uzavřená smlouva s nimi musí být v souladu. Pokud by jedna ze stran, popř. obě strany chtěly tyto údaje změnit, lze to jen pod podmínkou výslovného ujednání.

V případě rozporu těchto informací platí výklad pro spotřebitele příznivější. Oproti předchozí úpravě obsažené ve starém občanském zákoníku (zákon č. 40/1964 Sb.) směrnice značně rozšířila požadavky, **kteřé musí podnikatel sdělit spotřebiteli a to jak v obecné rovině spotřebitelských smluv, tak i před uzavřením smlouvy na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání**.

Veškeré tyto informace musí být poskytnuty **jasně, srozumitelně a v jazyce**, ve kterém se uzavírá smlouva. Pokud podnikatel spotřebiteli nesdělil údaje o dalších daních, poplatcích či nákladech (viz tabulka níže) - nemá spotřebitel povinnost je hradit. Jestliže nastanou jakékoli pochybnosti o sdělení informací, podnikatel **musí** prokázat, že tyto informace spotřebiteli sdělil.

OBEČNÁ INFORMAČNÍ POVINNOST PRO SPOTŘEBITELSKÉ SMLOUVY (§ 1811 odst. 2)

Pokud podnikatel nemůže v rámci uzavírání smlouvy na dálku sdělit veškeré informace, **musí sdělit minimálně tyto údaje**

- **totožnost podnikatele**
- **popřípadě kontaktní údaje:**
 - o telefonní číslo
 - o adresu pro doručování elektronické pošty
 - o jiný kontaktní údaj
- **cenu zboží nebo služby**, případně způsob jejího výpočtu včetně všech daní a poplatků
- **údaj o době trvání závazku a podmínky ukončení závazku**, má-li být smlouva uzavřena na dobu neurčitou

- **označení zboží** nebo služby a popis jejich hlavních vlastností
- **způsob platby a způsob dodání** nebo **plnění**
- **údaje o právech vznikajících z vadného plnění**, jakož i o právech ze záruky a další podmínky pro uplatňování těchto práv
- **údaje o funkčnosti digitálního obsahu**, včetně technických ochranných opatření
- **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

- **TATO INFORMAČNÍ POVINNOST SE NEVZTAHUJE NA:**
 - o **BĚŽNÉ TRANSAKCE**
 - o **SMLOUVY O DODÁNÍ DIGITÁLNÍHO OBSAHU POKUD BYL DODÁN NA HMOTNÉM NOSIČI**

NAVAZUJÍCÍ INFORMAČNÍ POVINNOST V PŘÍPADĚ UZAVÍRÁNÍ SMLUV NA DÁLKU NEBO MIMO PROSTORY OBVYKLÉ K PODNIKÁNÍ (§ 1820 odst. 2)

Pokud podnikatel nemůže v rámci uzavírání smlouvy na dálku sdělit veškeré informace, **musí sdělit minimálně tyto údaje**

- **údaj o případné povinnosti zaplatit zálohu nebo obdobnou platbu**, je-li vyžadována 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
- v případě odstoupení od smlouvy, **údaj o povinnosti uhradit poměrnou část ceny**, jejímž předmětem je poskytování služeb a jejichž plnění již začalo

- **náklady na prostředky komunikace na dálku**, pokud se liší od základní sazby
- **náklady na dodání**, a pokud tyto náklady nelze stanovit předem, **údaj, že mohou být dodatečně účtovány**
- v případě, že se jedná o smlouvu, jejímž předmětem je opakované plnění, **nejkratší dobu, po kterou bude smlouva strany zavazovat**
- **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
- **pokud lze využít práva na odstoupení od smlouvy:**

Jestliže podnikatel poskytne spotřebiteli **vyplněné** vzorové poučení o možnosti odstoupení od smlouvy, má se za to, že tyto údaje byly spotřebiteli **sděleny**

- o podmínky, lhůtu a postupy pro uplatnění tohoto práva, jakož i formulář pro odstoupení od smlouvy
- o údaj, že v případě odstoupení od smlouvy ponese spotřebitel náklady spojené s navrácením zboží
- o jde-li o smlouvu uzavřenou prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, údaj o tom, že spotřebitel ponese náklady za navrácení zboží, jestliže toto zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou
- o údaj o povinnosti uhradit poměrnou část ceny v případě odstoupení od smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb a jejichž plnění již začalo,
- o jde-li o smlouvu o dodávce novin, periodik, časopisů - údaj, že spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy, popřípadě za jakých podmínek mu právo na odstoupení od smlouvy zanikne
- o údaj o době trvání závazku a podmínky ukončení závazku, má-li být smlouva uzavřena na dobu neurčitou

- **údaj o existenci, způsobu a podmínkách mimosoudního vyřizování stížností spotřebitelů** včetně údaje, zda se lze obrátit se stížností na orgán dohledu nebo státního dozoru
- **podnikatel je povinen neprodleně potvrdit obdržení objednávky** a to prostřednictvím některého prostředku komunikace na dálku - to se netýká:
 - o smlouvy uzavírané **vylučně** výměnou elektronické pošty
 - o smlouvy uzavírané obdobnou individuální komunikací jako je elektronická pošta

SMLOUVY UZAVŘENÉ MIMO PROSTORY OBVYKLÉ K PODNIKÁNÍ

(§ 1828)

- **veškeré** výše uvedené informace musí při uzavírání těchto smluv podnikatel sdělit spotřebiteli **písemně**, jinou textovou podobu (např. elektronicky) pouze za souhlasu spotřebitele

SMLOUVA SJEDNANÁ ZA POUŽITÍ ELEKTRONICKÝCH PROSTŘEDKŮ

(§1826)

- **podnikatel musí uvést i údaje:**

Tyto požadavky se nevztahují na smlouvy uzavřené **jen za použití elektronické pošty** popř. obdobným způsobem umožňující samostatné spojení a uložení dat

- zda uvedená smlouva bude u něho uložena a zda k ní umožní spotřebiteli přístup
- o jazycích, ve kterých lze smlouvu uzavřít
- o jednotlivých technických krocích vedoucích k uzavření smlouvy
- o možnostech zjištění a opravování chyb vzniklých při zadávání
- o kodexech chování, které jsou pro podnikatele závazné, nebo které dobrovolně dodržuje
- o přístupnosti kodexů chování s využitím elektronických prostředků

- před podáním objednávky musí mít **spotřebitel** možnost kontroly a změny jím zadaných údajů
- **podnikatel** musí při uzavírání smlouvy spotřebiteli poskytnout **v textové podobě:**
 - znění smlouvy
 - znění všeobecných obchodních podmínek

SMLOUVA SJEDNANÁ PROSTŘEDNICTVÍM TELEFONU

(§ 1825)

- **podnikatel musí** na začátku hovoru sdělit:
 - základní údaje o sobě
 - účel hovoru

■ Odstoupení od smluv uzavřených prostřednictvím komunikačních prostředků na dálku a smluv uzavřených mimo obchodní prostory

Aby spotřebiteli vzniklo právo na odstoupení od smlouvy, postačuje, aby smlouva splňovala podmínky uzavření buď skrze komunikační prostředky na dálku či smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory. Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě **14 dnů**, která běží ode dne uzavření smlouvy. V rámci kupní smlouvy počíná běžet okamžikem **převzetí zboží**. Jestliže je předmětem smlouvy několik druhů zboží či dodání několika částí, počíná lhůta běžet ode dne převzetí **poslední dodávky** zboží. Pokud se ale dodávky pravidelně opakují, jedná se o den převzetí **první dodávky** zboží.

Jestliže nebyl spotřebitel o právu odstoupení od smlouvy poučen, může od smlouvy odstoupit do **1 roku a 14 dnů**. Pokud jej však podnikatel během této lhůty o této možnosti vyrozumí, počíná běžet opět **14denní lhůta** ode dne doručení vyrozumění.

Po odstoupení od smlouvy má podnikatel spotřebiteli bez zbytečného odkladu **nejpozději do 14 dnů** od odstoupení od smlouvy vrátit veškeré peněžní prostředky a to včetně nákladů na dodání, musí je však vrátit stejným způsobem, jakým je přijal, jindy lze tak učinit jen za souhlasu spotřebitele a bez rizika vzniku dalších nákladů.

K odstoupení od smlouvy může spotřebitel využít výše zmíněný **formulář** nebo jinou vhodnou alternativu, která dostatečně určitě vyjadřuje vůli spotřebitele od smlouvy odstoupit. Pokud zvolí první variantu, musí **podnikatel** potvrdit spotřebiteli **bez zbytečného odkladu** a v textové podobě přijetí formuláře. Oproti tomu **spotřebitel** po odstoupení od smlouvy **musí** nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy zaslat nebo předat zboží, jež obdržel, a to bez zbytečného odkladu.

Jestliže je předmětem smlouvy **služba**, v rámci lhůty pro odstoupení může podnikatel poskytnout službu jen na základě **výslovné** žádosti spotřebitele, kde je obligatorně zavedena textová podoba. Když podnikatel i přes nesouhlas spotřebitele začne poskytovat tuto službu během lhůty pro odstoupení, nemá v případě odstoupení od smlouvy nárok na vrácení nákladů. Pokud se spotřebitel rozhodne pro dřívější plnění během lhůty pro odstoupení a následně se rozhodne od smlouvy odstoupit, musí uhradit podnikateli poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od smlouvy. V případě služby, která se poskytne až po uplynutí lhůty pro odstoupení, nemá spotřebitel povinnost platit žádnou peněžní částku. I služby mohou být uzavírány za pomoci smluv s opakovaným plněním či na dobu neurčitou, neuvede-li ale podnikatel: cenu, v případě, že je neměnný způsob jejího určení za jedno zúčtovací období (vždy jeden měsíc) a neuvede podmínky, lhůtu a postup pro uplatnění práva na odstoupení popř. nevyužije formuláře - nenese v rámci odstoupení od smlouvy spotřebitel žádné náklady.

Specifickou oblastí jsou také smlouvy o dodání **digitálního obsahu**. V rámci odstoupení od smlouvy a za splnění určitých podmínek nemá spotřebitel povinnost platit tyto náklady. Jedná se o případy, kdy digitální obsah není dodaný na hmotném nosiči a to když jej podnikatel spotřebiteli dodá před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a to i přesto, že spotřebitel: výslovně nežádal nebo nevzal výslovně na vědomí, že mu právo na odstoupení zanikne; nebo když podnikatel nepředal spotřebiteli vyhotovení smlouvy.

V případě, že spotřebitel zvolil dražší variantu dodání zboží než je nejlevnější, podnikatel má povinnost zaplatit vždy jen za **nejlevnější** způsob dodání zboží. Povaha zboží ale ne vždy musí odpovídat požadavkům poštovní přepravy. Pokud v těchto případech podnikatel v rámci své informační povinnosti vynechá údaj o povinnosti uhradit náklady spojené s navrácením zboží, má právě podnikatel povinnost tyto náklady uhradit. U smluv mimo obchodní prostory, kdy zboží bylo dodáno do domácnosti spotřebitele v okamžiku uzavření smlouvy a nelze jej pro jeho povahu odeslat obvyklou poštovní cestou, podnikatel toto zboží od spotřebitele přebere v jeho domácnosti a rovněž na své náklady.

Pokud se rozhodne spotřebitel odstoupit od **kupní smlouvy**, podnikatel nemá povinnost spotřebiteli vracet přijaté peněžní prostředky do té doby, než je mu spotřebitelem zboží předáno nebo dokud spotřebitel neprokáže, že je odesláno.

Co se hodnoty zboží týče, odpovídá spotřebitel pouze za **snížení** hodnoty zboží, které vzniklo jinak, než je běžné nakládání a to s ohledem na jeho povahu a vlastnosti. To neplatí, pokud podnikatel nesdělil spotřebiteli podmínky, lhůtu a postupy pro uplatnění práva na odstoupení popř. formulář na odstoupení.

KDY NEMŮŽE SPOTŘEBITEL Odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku NEBO MIMO OBCHODNÍ PROSTORY?

- o poskytování služeb, jestliže byly splněny s výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a podnikatel před uzavřením smlouvy sdělil spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy
- o dodávce zboží nebo služby, jejichž cena závisí na výchytkách finančního trhu nezávisle na vůli podnikatele a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy
- o dodání alkoholických nápojů, jež mohou být dodány až po uplynutí třiceti dnů a jejichž cena závisí na výchytkách finančního trhu nezávislých na vůli podnikatele
- o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu
- o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíseno s jiným zbožím
- o opravě nebo údržbě provedené v místě určeném spotřebitelem na jeho žádost
 - to však neplatí v případě následného provedení jiných než vyžádaných oprav či dodání jiných než vyžádaných náhradních dílů
- o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit
- o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal
- o dodávce novin, periodik nebo časopisů
- o ubytování, dopravě, stravování nebo využití volného času, pokud podnikatel tato plnění poskytuje v určeném termínu,
- uzavírané na základě veřejné dražby podle zákona upravujícího veřejné dražby

- o dodání digitálního obsahu, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči a byl dodán s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a podnikatel před uzavřením smlouvy sdělil spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy