

Ochrana spotřebitele

Mgr. Marek Pšenko

Doporučení ke studiu

- Tato prezentace
- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
- Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele
- Studijní texty dostupné na <http://pravoef.econ.muni.cz/>
 - *Foltas, T: Základy práva. Kap. II.1. Systematika, předmět, zásady.*
 - *Hlouch, L: Základy práva. Kap. III.3 Spotřebitelské smlouvy*

a další tématicky odpovídající studijní texty k nalezení tamtéž.

Spotřebitel

- Každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.
- Definice dle § 419 NOZ

Podnikatel

- Každý, kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku.
- Definice dle § 420 NOZ

Spotřebitelská smlouva

- Jakákoliv smlouva uzavíraná mezi podnikatelem a spotřebitelem
- Nejedná se o specifický smluvní typ!

Smlouvy uzavírané mimo obchodní prostory

- Smlouva uzavíraná mimo prostor obvyklý pro podnikatelské podnikání (např. na ulici, u vstupních dveří do domu)
- I smlouvy, k jejichž uzavření dojde bezprostředně poté, co podnikatel oslovil spotřebitele mimo obchodní prostory
- Smlouva uzavíraná během zájezdu organizovaného podnikatelem za účelem propagace a prodeje zboží či poskytování služeb

Podomní prodej

- Je možné jej zakázat nařízením obce.
- Porušení nařízení obce -> správní delikt dle § 58 odst. 4 zákona o obcích, pokuta až 200.000,- Kč

Předváděcí akce

- Akce určená pro omezený počet spotřebitelů, kteří na ni byli adresně či neadresně pozváni, a v jejímž průběhu dochází k prodeji zboží či poskytování služeb nebo jejich propagaci či nabízení, přičemž není rozhodující, zda je součástí akce i doprava osob účastnících se této akce.
- Povinnost prodejců oznámit ČOI 10 dnů předem:
 - kde a kdy se bude konat
 - jak dlouho bude trvat
 - jaké zboží a služby budou nabízeny
- Nedodržení této povinnosti může být postihováno ve správním řízení pokutou do výše až 5 milionů Kč.

Smlouvy uzavírané distančním způsobem

- Podnikatel při jejich sjednávání používá výhradně prostředky komunikace na dálku, tj. komunikační prostředky, které umožňují uzavřít smlouvu bez fyzické přítomnosti obou stran.
- Neadresovaný i adresovaný tisk.
- Typový dopis.
- Reklama v tisku s objednávkovým listem
- Katalog
- Rozhlas
- Telefon s lidskou obsluhou i bez lidské obsluhy
- Videotelefon
- Elektronická pošta
- Televize (televizní nákup, teleshopping)
- Veřejná komunikační síť (internet)

uzavírané distančním způsobem a mimo obchodní prostory

- Do 14 kalendářních dnů, a to i bez uvedení důvodu.
- Lhůta začíná běžet ode dne uzavření smlouvy, nebo
 - U kupní smlouvy - ode dne převzetí zboží
 - U smlouvy, jejímž předmětem je několik druhů zboží nebo dodání několika částí - ode dne převzetí poslední dodávky zboží
 - U smlouvy, jejímž předmětem je pravidelná opakovaná dodávka zboží – ode dne převzetí první dodávky zboží
- Postačí odeslání odstoupení v zachované lhůtě

Povinnost podnikatele poučit o možnosti odstoupení

- Podnikatel má povinnost poučit spotřebitele o právu od smlouvy odstoupit.
- Pokud tak neučiní, prodlužuje se lhůta pro odstoupení o rok.
- Podnikatel tuto svou povinnost spotřebitele poučit může splnit dodatečně -> následující den poté začíná běžet čtrnáctidenní lhůta

Informační povinnost podnikatele

- Veškerá sdělení vůči spotřebiteli musí podnikatel učinit jasně a srozumitelně v jazyce, ve kterém se uzavírá smlouva.
- Informační povinnost podnikatele např. o:
 - Totožnosti a kontaktních údajích podnikatele
 - Označení zboží a služeb
 - Ceně a způsobu platby
 - Nákladech na dodání právech vznikajících při vadném plnění
 - Podmínkách ukončení závazku
- => Právo spotřebitele odstoupit od smlouvy (ne neplatnost!)

Výklad nejpriznivější pro spotřebitele

- Lze-li obsah smlouvy vyložit různým způsobem, použije se výklad pro spotřebitele nejpriznivější.
- K ujednáním odchylicím se od ustanovení zákona stanovených k ochraně spotřebitelů se nepřihlíží
- To platí i v případě, že se spotřebitel vzdá zvláštního práva, které mu zákon poskytuje.

Zákaz nepřiměřených ujednání

- Ujednání, která zakládají v rozporu s požadavkem přiměřenosti významnou nerovnováhu práv a povinností stran v neprospěch spotřebitele.
- Neplatí pro ujednání o předmětu nebo ceně, pokud jsou spotřebiteli poskytnuty jasným a srozumitelným způsobem.
- K nepřiměřenému ujednání se nepřihlíží, ledaže se jej spotřebitel dovolá.
- Zvláště zakázané ujednání § 1814 NOZ – tzv. blacklist.

Neobjednané zboží

- Spotřebitel není povinen zboží převzít
- Spotřebitel není povinen na své náklady podnikateli vnucené zboží vracet, nic platit, ani jej nějakým způsobem vyrozumívat
- Na spotřebitele se hledí jako na poctivého držitele
- Zasílání nevyžádaného zboží a následné vymáhání platby za toto zboží je zároveň zakázanou agresivní obchodní praktikou

Nekalé obchodní praktiky

- Je-li jednání podnikatele vůči spotřebiteli v rozporu s požadavky odborné péče a je způsobilé podstatně ovlivnit jeho rozhodování tak, že může učinit obchodní rozhodnutí, které by jinak neučinil
- Zejména klamavé a agresivní obchodní praktiky

Klamavé obchodní praktiky

- Je-li při ní užit nepravdivý údaj,
- Je-li důležitý údaj sám o sobě pravdivý, ale může uvést spotřebitele v omyl vzhledem k okolnostem a souvislostem, za nichž byl užit,
- Opomene-li podnikatel uvést důležitý údaj, jenž s přihlédnutím ke všem okolnostem lze po podnikateli spravedlivě požadovat; za opomenutí se považuje též uvedení důležitého údaje nesrozumitelným nebo nejednoznačným způsobem, nebo
- Vede-li způsob prezentace výrobku či služby, včetně srovnávací reklamy, nebo jejich uvádění na trh k záměně s jinými výrobky či službami, nebo rozlišovacími znaky jiného podnikatele,
- Není-li dodržen závazek obsažený v kodexu chování, k jehož dodržování se podnikatel zavázal, jde-li o jednoznačný závazek, který lze ověřit, a podnikatel v obchodní praxi uvádí, že je vázán kodexem.
- Také nabízení nebo prodej výrobků nebo služeb porušujících některá práva duševního vlastnictví

Agresivní obchodní praktiky

- Svým obtěžováním, donucováním, včetně použití síly nebo nepatřičným ovlivňováním výrazně zhoršuje možnost svobodného rozhodnutí spotřebitele.
- Posuzuje se:
 - a. načasování, místo a doba trvání obchodní praktiky,
 - b. způsob jednání, jeho výhružnost a urážlivost,
 - c. vědomé využití nepříznivé situace spotřebitele,
 - d. nepřiměřené překážky pro uplatnění práv spotřebitele, nebo
 - e. hrozba protiprávním jednáním

Kupní smlouva a odpovědnost za vady, reklamace

- Prodávající se zavazuje, že kupujícímu odevzdá věc, která je předmětem koupě, a umožní mu nabýt vlastnické právo k ní
- Kupující se zavazuje, že věc převezme a zaplatí prodávajícímu kupní cenu
- Prodávající odpovídá za to, že věc nemá v okamžiku prodeje vady
- Věc je považována za vadnou, pokud kupující neobdrží ujednané množství, jakost a provedení
- Vadná je i věc, která neodpovídá vzorku
- Reklamace – uplatnění vady u prodávajícího, prodávající vadu posoudí, uzná svojí odpovědnost či nikoliv, vyrozumí spotřebitele, předává věc zpět/jiné řešení.

Podstatné porušení smlouvy

- Podstatným porušením smlouvy se rozumí takové porušení povinnosti, tj. prodej věci s tak závažnou vadou, o němž prodávající již při uzavření kupní smlouvy věděl nebo musel vědět, že kupující by kupní smlouvu neuzavřel, pokud by takové porušení (vadu) předvídal.

práva z vadného plnění

podstatné porušení smlouvy

- Odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci
- Odstranění vady opravou věci
- Přiměřená sleva z kupní ceny
- Odstoupení od smlouvy
- Pokud kupující nesdělí prodávajícímu výběr svého práva z vady prodané věci nejpozději bez zbytečného odkladu po oznámení vady prodávajícímu, má prodávající práva, jako kdyby došlo k nepodstatnému porušení kupní smlouvy (!!!)

nepodstatné porušení smlouvy

- Právo na odstranění vady
- Právo na přiměřenou slevu z kupní ceny

Záruka za jakost

- Prodávající se zavazuje, že věc bude po určitou dobu způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti – JE NUTNÉ ROZLIŠOVAT ZÁRUKU A ZÁKONNOU ODPOVĚDNOST ZA VADY!
- Může být poskytnuta i na jednotlivou součást věci
- Záruční doba běží od odevzdání věci kupujícímu (v případě odeslání - od dojití věci do místa určení)
- Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí – neplatí:
 - *u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,*
 - *na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním,*
 - *u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím, nebo*
 - *vyplývá-li to z povahy věci*

Česká obchodní inspekce

- **neoznačí zboží nebo nabízené služby cenami nebo je nesprávně účtuje**
- **nabízí neoznačené výrobky** (např. textil, obuv nebo křišťálové sklo bez označení materiálového složení)
- **nabízí výrobky bez návodů k použití a správné údržbě v českém jazyce**
- **nabízí výrobky, které budí podezření, že nejsou bezpečné**
- **prodává pohonné hmoty, které budí podezření, že nesplňují požadavky na předepsanou jakost**
- **používá nekalé obchodní praktiky:** například uvede nepravdivé údaje o výrobku nebo poskytované službě, uvede nepravdivé údaje nebo zamlčí některé informace, které mohou zásadním způsobem ovlivnit rozhodování spotřebitele, takže spotřebitel např. zakoupí výrobek nebo službu, které by se znalostí těchto informací nezakoupil, neuplatní právo, kterého by jinak využil, apod. Klamavou obchodní praktikou je i prodej padělků.
- **nevydá na vyžádání doklad o koupi se všemi náležitostmi**
- **neinformuje spotřebitele o právech při uplatnění reklamace**
- **nevystaví doklad o přijetí reklamace** ani o tom, jakým způsobem reklamaci vyřídil
- **nevyřídí reklamaci do 30 dnů**, popřípadě v delší lhůtě, na které se dohodl
- **neposkytne spotřebiteli jistotu, že uzavíraná úvěrová smlouva** obsahuje veškeré náležitosti a povinné informace.

Další orgány dozoru

NAPŘ.:

- Státní zemědělská a potravinářská inspekce – jakost potravinářských, zemědělských a tabákových výrobků či nekalých obchodních praktik při jejich prodeji.
- Český telekomunikační úřad - nespokojenost s výší vyúčtování za služby elektronických komunikací či s kvalitou poštovních služeb.
- Energetického regulačního úřadu a Státní energetické inspekce - ceny a vyúčtování energií - elektřina, plyn a teplo.
- Finanční arbitr - spor s poskytovatelem spotřebitelského úvěru (Účtování příliš vysokých poplatků nebo úroků z poskytnuté částky) informace.

Děkuji za pozornost

Mgr. Marek Pšenko
psenko.marek@gmail.com