

# **4. Blok - Smluvní právo, ochrana spotřebitele**

Mgr. Marek Pšenko, advokát

# OSNOVA

1. Průběh kontraktace
2. Speciální smluvní typy
3. Reklamace
4. Zabezpečení informací
5. Ochrana spotřebitele

# Doporučení ke studiu

- Tato prezentace
- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
- Studijní texty dostupné na <http://pravoef.econ.muni.cz/>
  - *Foltas, T: Základy práva. Kap. II.1. Systematika, předmět, zásady.*
  - *Foltas, T, Hlouch, L: Základy práva. Kap. III Nový občanský zákoník – Závazkové právo*

*a další tématicky odpovídající studijní texty k nalezení tamtéž.*

# Smlouva

- právní jednání mezi dvěma a více stranami, jehož cílem je zřízení závazku
- vždy nejméně dva subjekty
- dlužník a věřitel
- opačné právní postavení – strany smlouvy
- shoda vůle a projev vůle
- nejčastější právní důvod vzniku závazku

# Závazky ze smluv

- upravuje vztahy mezi věřiteli a dlužníky
- závazkové poměry jsou zaměřeny na změnu majetkových hodnot
- jeden subjekt (věřitel) má od druhého subjektu právo na určité plnění a druhý subjekt (dlužník) je povinen to poskytnout
- společné závazky – více dlužníků, nebo více věřitelů, dílčí nebo solidární,
- pasivní a aktivní solidarita

# Principy smluvního práva

(ne všechny...)

- pacta sunt servanda
- zásada dobré víry
- povinnost jednat poctivě
- princip autonomie vůle
- svoboda uzavření smlouvy
- zásada bezformálnosti smluv
- ochrana slabší smluvní strany

# Průběh kontraktace

- Nabídka (oferta) – právní jednání směřující k uzavření smlouvy, podstatné záležitosti smlouvy – k uzavření smlouvy pak stačí jednoduché přijetí
- lhůta k přijetí – ihned (učiněná ústně či písemně vůči přítomné osobě), ve lhůtě určené v nabídce nebo přiměřeně (písemně vůči nepřítomné osobě)
- přijetí nabídky (akceptace) – projev souhlasu, pokud poznámky či připomínky – jedná se o odmítnutí a novou nabídku

- zánik nabídky
  - ze strany navrhovatele – zrušení či odvolání
  - odmítnutí druhé strany
  - smrtí nebo pozbytím svéprávnosti některé ze stran, je-li to zřejmé z povahy navrhované smlouvy
- zvláštní typy uzavírání smluv – dražba, veřejná soutěž o nejvhodnější nabídku a veřejná nabídka – speciální procesy směřující k uzavření smlouvy

- Obecná úprava kontraktace v NOZ – ustanovení §1731 – 1788
- Nabídkou je i Reklama, katalog, vystavení zboží PODNIKATELEM (§ 1732)
- Nabídka:      odvolatelná x neodvolatelná  
                  ústní x písemná  
                  nabídka může být zrušena NEBO odvolána
- Přijetí:        projevením souhlasu navrhovateli  
                  reálně akceptována (§1744 NOZ)  
                  přijetí může být zrušeno, přijetí může být učiněno pozdě

# Speciální smluvní typy

- Smluvní typy lze dělit podle obsahu a zaměření
- Typové (vyjmenované, nominální) x Netypové (nevyjmenované, inominální)
- Typové – jsou vymezeny v NOZ, vč. podstatných náležitostí vyžadovaných zákonem pro jejich platnost
- Netypové – dle § 1746 odst. 2 NOZ
- Smíšené smlouvy – takové smlouvy kombinují více typů dohromady

# Obsah smlouvy

- libovolný, nesmí se přičít zákonu, dobrým mravům a veřejnému pořádku
- pokud znaky podstatných náležitostí některé ze smluvních typů chybí, aplikuje se na právní poměr ustanovení zákona toho smluvního typu
- část obsahu smlouvy může být dohodnuta později, nebo určena třetí osobou
- část obsahu smlouvy lze nahradit odkazem na obchodní podmínky (připojeny ke smlouvě + znalost oběma stranami), lze je měnit

# Předsmluvní odpovědnost

- dospějí-li strany při jednání o smlouvě tak daleko, že se uzavření smlouvy jeví jako vysoce pravděpodobné, jedná nepoctivě ta strana, která přes důvodné očekávání druhé strany v uzavření smlouvy jednání o uzavření smlouvy ukončí, aniž pro to má spravedlivý důvod
- náhrada škody – max. v rozsahu, který odpovídá ztrátě z neuzavřené smlouvy v obdobných případech

# Smlouva o smlouvě budoucí

- zabezpečuje uzavření smlouvy v budoucnu
- závazek jedné či obou stran určenou smlouvu po vyzvání v ujednané lhůtě uzavřít (jinak 1 rok)
- obsah smlouvy aspoň v obecných rysech
- při nesplnění určí obsahu smlouvy mezi stranami soud
- závazek zaniká, jestliže se podstatně změnily okolnosti, takže nelze spravedlivě žádat, aby budoucí smlouva byla uzavřena (notifikační povinnost) + pokud nedojde k vyzvání

# Adhezní smlouvy

- oferent stanoví v nabídce předem obsah těchto smluv
- adresát nabídky nemá možnost změnit obsah smlouvy
- doložka odkazující na obchodní či jiné podmínky:
  - musí být čitelná a srozumitelná
  - adresát musí být s jejím významem seznámen
  - pokud obsahuje zvláště nevýhodná ujednání, je neplatná

# Spotřebitelské smlouvy

- podnikatel uzavírá smlouvu se spotřebitelem (osoba, která jedná mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu povolání)
- musí být především jasně a srozumitelně sděleny všechny potřebné informace o zboží či službě, která je předmětem smlouvy, totožnosti podnikatele, ceně zboží nebo služby, způsobu platby, dalších poplatcích, způsobu dodání, podmínkách ukončení závazku apod.
- pochybnostech o významu se použije výklad pro spotřebitele nepříznivější
- ochrany i před tzv. zneužívajícími klauzulemi, které posouvají rovnováhu mezi právy a povinnostmi v neprospěch spotřebitele
- zvláštní ustanovení – uzavírání smluv distančním způsobem, uzavírání smluv mimo obchodní prostory, smlouvy o finančních službách, smlouvy o dočasném užívání ubytovacího zařízení a jiných rekreačních službách (tzv. timesharing)

# Nájem

- nájemní smlouvou se pronajímatel zavazuje přenechat nájemci věc k dočasnému užívání
- nájemce se zavazuje platit za to pronajímateli nájemné
- pronajmout lze věc nemovitou (i její část), nezuživatelnou věc movitou i věc v budoucnu vzniklou

# Nájem bytu

- nájemní smlouva zavazující pronajímatele přenechat nájemci k zajištění bytových potřeb byt nebo dům
- nájem bytu, který není StÚ určen k bydlení
- NE: pronájem bytu nebo domu k rekreaci nebo jinému krátkodobému účelu

# Nájem bytu

- smlouva vyžaduje písemnou formu!
- pronajímatel nemá právo namítat nedostatek formy
- faktický nájem - nájemce užívá byt po dobu tří let v dobré víře, že nájem je po právu, považuje se nájemní smlouva za řádně uzavřenou
- kauce max. 6x měsíční nájemné, při vrácení úroky
- není nutné přesně specifikovat byt a další náležitosti ve smlouvě
- právo mít zvíře v nájemním bytě

# Byt způsobilý k nastěhování

- zpřístupnění bytu pronajímatelem = předání klíčů a volný přístup k bytu
- definice bytu způsobilého k nastěhování:
- byt je způsobilý k nastěhování a obývání, odpovídá-li ujednáním ve smlouvě, a není-li nic ujednáno, je byt způsobilý k nastěhování a obývání, pokud je čistý a ve stavu, který se obvykle považuje za dobrý, a pokud je zajištěno poskytování nezbytných plnění spojených s užíváním bytu nebo s ním souvisících.
- nároky nájemce pokud není byt způsobilý k nastěhování

# Členové domácnosti

- právo přijímat v bytě kohokoli
- povinnost nájemce oznámit zvýšení počtu osob – pokud neučiní do 2 měsíců → výpověď
- pronajímatel může podmínit přijetí nového člena svým písemným souhlasem
- povinnost nájemce oznámit snížení členů domácnosti bez zbytečného odkladu

# Podnájem

- nájemce v bytě bydlí – podnájem i bez souhlasu pronajímatele
- nájemce v bytě nebydlí – podnájem s písemným souhlasem pronajímatele
- pokud se do 1 měsíce nevyjádří → souhlasí
- lze ujednat zákaz podnájmu

# Skončení nájmu

- výpověď – písemná forma, dojití druhé straně
- výpověď pronajímatelem
  - zákonné důvody, rozdělení na výpověď nájmu na dobu určitou a neurčitou, výčet demonstrativní
  - výpovědní doba 3 měsíce
  - nájemce může podat návrh soudu na přezkum
- bez výpovědní doby v případě porušení povinností zvláště závažným způsobem

# Skončení nájmu

- zrušení bytových náhrad
- pronajímatel není povinen poskytnout stěhovací náklady
- nájemce neodevzdá byt v den skončení nájmu, hradí dál nájemné
- opomenutá věc v bytě po skončení nájmu – pronajímatel se o ni postará na účet nájemce
- právo pronajímatele věc prodat, pokud si ji nájemce nevyzvedne po upozornění

# Obnova nájmu bytu

(aut. prolongace)

- nájemce pokračuje v užívání bytu min. 3 měsíce po době, kdy měl nájem skončit
- pronajímatel písemně nevyzve k opuštění
- prodloužení na sjednanou dobu (max. 2 roky)

# Darovací smlouva

- darovací smlouvou dárce bezplatně převádí vlastnické právo k věci nebo se zavazuje obdarovanému věc bezplatně převést do vlastnictví a obdarovaný dar nebo nabídku přijímá
- **slib daru** = kdo druhému dar jen slíbí, není zavázán darovat, ale ten, kdo slib obdržel, má právo, aby mu slibující nahradil náklady účelně vynaložené v očekávání daru
- při darování věci zapsané do veřejného seznamu vyžaduje smlouva písemnou formu
- písemnou formu vyžaduje smlouva také tehdy, nedojde-li k odevzdání věci zároveň s projevem vůle darovat a přijmout dar

# Odvolání daru

- odvolání daru pro nouzi
- odvolání daru pro nevděk
- nemá-li již obdarovaný dar ani jeho plnou hodnotu, zavazuje ho odvolání daru k vydání toho, co mu z obohacení ještě zbývá. To neplatí, zbavil-li se daru, aby vydání zmařil, anebo odvolal-li dar pro nevděk samotný dárce
- **odvolání daru pro nouzi** = upadne-li dárce po darování do takové nouze, že nemá ani na nutnou výživu vlastní nebo nutnou výživu osoby, k jejíž výživě je podle zákona povinen, může dar odvolat a požadovat po obdarovaném, aby mu dar vydal zpět nebo zaplatil jeho obvyklou cenu, nanejvýš však v tom rozsahu, v jakém se dárci nedostává prostředků k uvedené výživě. Právo odvolat dar nemá dárce, který si stav nouze přivodil úmyslně nebo z hrubé nedbalosti

- **odvolání daru pro nevděk** = ublížil-li obdarovaný dárci úmyslně nebo z hrubé nedbalosti tak, že zjevně porušil dobré mravy. Odůvodňují-li to okolnosti, považuje se za nevděk vůči dárci také zjevné porušení dobrých mravů vůči osobě obdarovanému blízké. Lhůta: 1 rok ode dne, co obdarovaný dárci ublížil, příp. 1 rok ode dne, kdy získal vědomost o důvodu pro odvolání daru

# Kupní smlouva

- 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
- kupní cena je ujednána dostatečně určitě, je-li ujednán alespoň způsob jejího určení
- **ODLIŠOVAT OBECNOU ÚPRAVU KUPNÍ SMLOUVY A SPECIÁLNÍ ÚPRAVU PRODEJE ZBOŽÍ V OBCHODĚ! (§ 2158 a násl. NOZ)**

# Odpovědnost za vady

- 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

# Záruka za jakost

- prodávající se zavazuje, že věc bude po určitou dobu způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti
- 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*

# Reklamace

- povinnost přijmout reklamaci v kterékoli provozovně
- písemné potvrzení
  - kdy spotřebitel právo uplatnil
  - co je obsahem reklamace
  - jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje
- potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace
- reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů
- marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy

# Vyřízení reklamace

- pokud spotřebitel není s vyřízením reklamace spokojen po obsahové stránce, tj. zejména se zamítnutím reklamace, popř. s nedostatečným uspokojením nároků z reklamace, která byla uznána, je možné spor řešit prostřednictvím ČOI, a to v rámci řízení o mimosoudním řešení sporů (ADR)
- pokud se nepodaří spor vyřešit tímto způsobem, nezbyvá než se obrátit na soud – občanskoprávní sporné řízení

# Smlouva o dílo

- **smlouvou o dílo** se zavazuje zhotovitel k provedení určitého díla na vlastní náklad a nebezpečí a objednatel se zavazuje k zaplacení ceny za jeho provedení
- **dílem** se rozumí zhotovení určité věci, pokud nespadá pod kupní smlouvu, montáž určité věci, její údržba, provedení dohodnuté opravy nebo úpravy určité věci nebo hmotně zachycený výsledek jiné činnosti. Dílem se rozumí vždy zhotovení, montáž, údržba, provedení stavby nebo její části
- **cena** musí být ve smlouvě dohodnuta nebo v ní musí být alespoň stanoven způsob jejího určení, ledaže z jednání o uzavření smlouvy vyplývá vůle stran uzavřít smlouvu i bez tohoto určení
- **objednatel** je povinen zhotoviteli zaplatit cenu dohodnutou ve smlouvě nebo určenou způsobem stanoveným ve smlouvě. Právo na zaplacení ceny vzniká provedením díla. Dílo je provedeno, je-li dokončeno a předáno. Není-li cena takto dohodnutá nebo určitelná a smlouva je přesto platná, je objednatel povinen zaplatit cenu, která se obvykle platí za srovnatelné dílo v době uzavření smlouvy za obdobných obchodních podmínek.

# Další smluvní typy

- Např. zápůjčka, výpůjčka, výprosa (není to stejné!)
- Dále obecně vyjmenované smluvní typy v části 4. hlavě II. NOZ

## **HLAVA II - ZÁVAZKY Z PRÁVNÍCH JEDNÁNÍ(§ 2055 - § 2893)**

**Díl 1 - Převedení věci do vlastnictví jiného(§ 2055 - § 2188)**

**Díl 2 - Přenechání věci k užití jinému(§ 2189 - § 2400)**

**Díl 3 - Pracovní poměr(§ 2401)**

**Díl 4 - Zá vazky ze schovacích smluv(§ 2402 - § 2429)**

**Díl 5 - Zá vazky ze smluv příkazního typu(§ 2430 - § 2520)**

**Díl 6 - Zájezd(§ 2521 - § 2549a)**

**Díl 7 - Zá vazky ze smluv o přepravě(§ 2550 - § 2585)**

**Díl 8 - Dílo(§ 2586 - § 2635)**

**Díl 9 - Péče o zdraví(§ 2636 - § 2651)**

**Díl 10 - Kontrolní činnost(§ 2652 - § 2661)**

**Díl 11 - Zá vazky ze smlouvy o účtu, jednorázovém vkladu, akreditivu a inkasu(§ 2662 - § 2700)**

**Díl 12 - Zá vazky ze zaopatřovacích smluv(§ 2701 - § 2715)**

**Díl 13 - Společnost(§ 2716 - § 2746)**

**Díl 14 - Tichá společnost(§ 2747 - § 2755)**

**Díl 15 - Zá vazky z odvážných smluv(§ 2756 - § 2883)**

**Díl 16 - Zá vazky z právního jednání jedné osoby(§ 2884 - § 2893)**

# Zabezpečení informací

- Ve smluvních vztazích různého typu dochází častokrát k výměně informací důvěrného či jinak specifického charakteru.
- Smluvní strany mohou mít zájem na tom, aby se takové informace nedostaly k subjektům mimo závazkový vztah.
- Z prohlášení druhé strany nebo okolností jednání o smlouvě vyplývá, že určité údaje nesmí být druhou stranou zneužity či prozrazeny. Důvěrnost může vyplývat například ze způsobu organizace jednání stran (bezpečnostní opatření), z charakteru plnění (koupě know-how od odborníka), z oblasti, jíž se dotýká (bezpečnostní rizika, majetkové nebo osobní poměry, zdravotní stav).
- Důvěrné údaje nebo sdělení při jednání o smlouvě nemusejí splňovat náležitosti obchodního tajemství (§ 504). Porušení obchodního tajemství je nekalosoutěžním jednáním podle § 2985.

# Zabezpečení informací

- Zákonná ochrana
  - Ustanovení §1730 NOZ - zakazuje zneužití důvěrných údajů a sdělení. Nesmějí být použity v rozporu s účelem jejich poskytnutí.
  - zakazuje prozrazení důvěrných údajů a sdělení bez zákonného důvodu
- Speciální režim obchodního tajemství
- Speciální režim profesní mlčenlivosti (lékař, advokát...)
- Smluvní ochrana
  - Uzavírání dohod o mlčenlivosti, konkurenčních doložek apod.

# Ochrana spotřebitele

# 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.

# 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 (!!!)

# práva z vadného plnění 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, advokát  
psenko.marek@gmail.com