



MASARYKOVA UNIVERZITA EKONOMICKO-SPRÁVNÍ FAKULTA

Katedra práva

Spotřebitelské smlouvy



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

39.

Spotřebitelské smlouvy

- Spotřebitelská smlouva = smlouva, kterou se spotřebitelem uzavírá podnikatel.
- Definice spotřebitele viz **§ 419 NOZ** - *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.*
- **Definice podnikatele viz § 420 NOZ** - *(1) 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. (2) Pro účely ochrany spotřebitele a pro účely § 1963 se za podnikatele považuje také každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele.*
- Specifický způsob kontraktace, který se vyznačuje vychýlením zásady rovnosti stran ve prospěch ochrany slabší strany.
- Cíl = ochrana spotřebitele před zneužitím práva ze strany podnikatele.

Spotřebitelská smlouva - základní pravidla

- K ujednáním odchylojícím se od ustanovení zákona stanovených k ochraně spotřebitele se nepřihlíží.
- Lze-li smlouvu vyložit různě, použije se výklad pro spotřebitele nejpříznivější.
- Veškerá sdělení vůči spotřebiteli musí podnikatel učinit jasně a srozumitelně v jazyce, ve kterém se uzavírá smlouva.
- Směřuje-li jednání stran k uzavření smlouvy a tyto skutečnosti nejsou zřejmé ze souvislostí, sdělí podnikatel spotřebiteli v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy:
 - a) svoji totožnost, adresu pro doručování el. nebo jiné kontaktní údaje,
 - b) označení zboží nebo služby a popis jejich hlavních vlastností,
 - c) cenu zboží nebo služby, příp. způsob jejího výpočtu vč. všech daní,
 - d) způsob platby a způsob dodání nebo plnění,
 - e) náklady na dodání,
 - f) údaje o právech vznikajících z vadného plnění, jakož i o právech ze záruky a další podmínky pro uplatňování těchto práv,
 - g) údaj o době trvání závazku a podmínky ukončení závazku, má-li být smlouva uzavřena na dobu neurčitou atp.

Spotřebitelská smlouva - zakázaná jednání

- Obecně platí, že zakázaná jsou ujednání, která zakládají v rozporu s požadavkem přiměřenosti významnou nerovnováhu práv nebo povinností stran v neprospěch spotřebitele.

- Zvláště se zakazují ujednání, která:
 - a) vylučují nebo omezují spotřebitelova práva z vadného plnění nebo na náhradu újmy,
 - b) spotřebitele zavazují plnit x podnikateli vznikne povinnost plnit splněním podmínky závislé na jeho vůli,
 - c) umožňují, aby podnikatel nevydal spotřebiteli, co mu spotřebitel vydal,
 - d) zakládají podnikateli právo odstoupit od smlouvy bez důvodu, zatímco spotřebiteli nikoli,
 - e) zakládají podnikateli právo vypovědět závazek bez důvodu hodného zvláštního zřetele bez přiměřené výpovědní doby,
 - f) zavazují spotřebitele neodvolatelně k plnění za podmínek, s nimiž neměl možnost seznámit,
 - g) dovolují podnikateli, aby ze své vůle změnil práva či povinnosti stran,
 - h) odkládají určení ceny až na dobu plnění,
 - i) umožňují podnikateli cenu zvýšit, aniž bude mít spotřebitel při zvýšení ceny právo od smlouvy odstoupit,
 - j) zbavují spotřebitele práva podat žalobu nebo použít jiný procesní prostředek či mu v uplatnění takového práva brání, nebo ukládají spotřebiteli povinnost uplatnit právo výlučně u rozhodčího soudu nebo rozhodce,
 - k) přenášejí na spotřebitele povinnost prokázat splnění povinnosti podnikatele, kterou mu ukládají ustanovení o smlouvě o finanční službě, nebo
 - l) zbavují spotřebitele jeho práva určit, který závazek má být poskytnutým plněním přednostně uhrazen.

Uzavírání smluv distančním způsobem a závazky ze smluv uzavíraných mimo obchodní prostory

- V obchodní praxi podnikatelů je běžné, že se kontraktace odehrává bez přítomnosti osob za pomoci prostředků komunikace na dálku (zejména internetové obchody, tzv. e-shopy, ale také e-mailem), anebo se kontraktace odehrává ve fyzické přítomnosti pracovníků podnikatele i spotřebitele, ovšem mimo prostory sloužící k podnikání (tzv. provozovna).
- 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, anebo během zájezdu organizovaného podnikatelem za účelem propagace a prodeje zboží či poskytování služeb (§ 1828 odst. 2 NOZ).
- NOZ upravuje velmi podrobný systém výjimek (speciálních pravidel), jejichž cílem je převážně ochránit spotřebitele.
- Z oblasti smluv uzavíraných distančně či mimo obchodní prostory jsou však některé typy kontraktů vyňaty a platí tak u nich pouze obecný režim spotřebitelských smluv (viz k tomu § 1840 NOZ).

Sdělení před uzavřením smlouvy

- Jde-li o smlouvu uzavřenou distančním způsobem či mimo obchodní prostory podnikatele, je podnikatel povinen splnit vůči spotřebiteli informační povinnost ohledně parametrů smlouvy, a to prostřednictvím tzv. **sdělení před uzavřením smlouvy** týkající se zejména povinností spotřebitele a možnosti odstoupení od smlouvy (srv. blíže § 1820 NOZ).
- Smlouva musí obsahovat i údaje sdělené spotřebiteli před jejím uzavřením.
- Uzavřená smlouva musí být v souladu s údaji, které byly spotřebiteli sděleny před uzavřením smlouvy.
- Tyto údaje lze změnit, pokud si to strany výslovně ujednají, jinak platí jako obsah smlouvy údaj pro spotřebitele **příznivější**.
- Podnikatel vydá spotřebiteli bezprostředně po uzavření smlouvy alespoň jedno její vyhotovení.
- Je-li předmětem smlouvy poskytování služeb, je podnikatel chráněn proti případnému odstoupení od smlouvy ze strany spotřebitele tak, že začne s plněním své povinnosti ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy pouze na základě výslovné žádosti spotřebitele učiněné v textové podobě.

Další povinnosti podnikatele

- Kromě obecného sdělení před uzavřením smlouvy ve smyslu § 1811 odst. 2 NOZ (viz výše) je podnikatel povinen sdělit spotřebiteli v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy nebo před tím, než spotřebitel učiní závaznou nabídku, mj. také:
 - a) náklady na prostředky komunikace na dálku, pokud se liší od základní sazby,
 - b) údaj o případné povinnosti zaplatit zálohu nebo obdobnou platbu, je-li vyžadována,
 - c) v případě, že se jedná o smlouvu, jejímž předmětem je opakované plnění, nejkratší dobu, po kterou bude smlouva strany zavazovat,
 - d) 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, údaje o veškerých daních, poplatcích a nákladech na dodání zboží nebo služby určených způsobem podle písmena b),
 - f) pokud lze využít práva na odstoupení od smlouvy, podmínky, lhůtu a postupy pro uplatnění tohoto práva, jakož i formulář pro odstoupení od smlouvy, jehož náležitosti stanoví prováděcí právní předpis,
 - g) údaj, že v případě odstoupení od smlouvy ponese spotřebitel náklady spojené s navrácením zboží, a jde-li o smlouvu uzavřenou prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, náklady za navrácení zboží, jestliže toto zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou,
 - h) údaj o povinnosti uhradit poměrnou část ceny v případě odstoupení od smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb a jejichž plnění již začalo,
 - j) údaj o existenci, způsobu a podmínkách mimosoudního vyřizování stížností spotřebitelů včetně údaje, zda se lze obrátit se stížností na orgán dohledu nebo státního dozoru.

Důkazní břemeno podnikatele

- Důkazní břemeno v příp. ohledně sporu, zda byly všechny informace spotřebiteli řádně poskytnuty nese podnikatel.
- V případě pochybností musí totiž podnikatel prokázat, že sdělil spotřebiteli údaje, které je povinen sdělit (§ 1839 NOZ).

Odstoupení od smlouvy

- Spotřebitel je zvýhodněn i v otázce **odstoupení od smlouvy**.
- Má-li spotřebitel právo odstoupit od smlouvy, které mu svědčí díky zvýhodněnému režimu spotřebitelské smlouvy, **nevyžaduje se, aby uvedl důvod**.
- S právem odstoupit od smlouvy nelze spojit postih (kupř. smluvní pokutu).
- Využije-li spotřebitel právo odstoupit od smlouvy, považuje se lhůta pro odstoupení za zachovanou, pokud spotřebitel v jejím průběhu odešle podnikateli oznámení, že od smlouvy odstupuje, což je výjimka z obecných pravidel počítání hmotněprávních lhůt.
- Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy **ve lhůtě čtrnácti dnů**. Tato lhůta běží obecně ode dne uzavření smlouvy.
- Zvláštní případ představuje kupní smlouva, kde lhůta běží ode dne **převzetí zboží**, dále smlouva, jejímž předmětem je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, kde lhůta běží ode dne **převzetí poslední dodávky zboží**, nebo smlouva, jejímž předmětem je pravidelná opakovaná dodávka zboží, kde lhůta běží ode dne převzetí **první dodávky zboží**.
- Nebyl-li spotřebitel náležitě poučen o právu odstoupit od smlouvy, může od smlouvy odstoupit do jednoho roku a čtrnácti dnů ode dne počátku běhu lhůty pro odstoupení. Jestliže však byl spotřebitel poučen o právu odstoupit od smlouvy v této lhůtě, běží čtrnáctidenní lhůta pro odstoupení ode dne, kdy spotřebitel poučení obdržel.

Odstoupení od smlouvy

- Spotřebitel je při odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem nebo mimo obvyklé prostory podnikání chráněn dalším systémem záruk proti zneužití silnějšího postavení podnikatele.
- NOZ rozděluje dvě typové situace:
 - a) poskytnutí zboží,
 - b) poskytnutí služby.
- ad a) Při odstoupení od smlouvy je spotřebitel povinen do 14 dnů zboží odeslat či předat k odeslání zpět podnikateli, přičemž jako protiplnění podnikatel musí vrátit spotřebiteli peníze tím způsobem, jakým mu spotřebitel zaplatil
- ad b) Při odstoupení od smlouvy o poskytnutí služeb, kdy podnikatel s plněním **na základě výslovné žádosti spotřebitele** začal před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, uhradí podnikateli poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od smlouvy.
- Xxx NOZ uvádí výčet situací, kdy spotřebitel **nemá právo** odstoupit od smlouvy (§ 1837 NOZ), což jsou situace představující výjimky z uvedených obecných pravidel.

Neobjednané plnění

- V rámci probíhajícího kontraktu, ale i mimo něj, je spotřebitel chráněn proti dodávkám zboží či služeb, které se výslovně neobjednal (tzv. **neobjednané plnění**).
- Dodal-li podnikatel spotřebiteli něco bez objednávky a ujal-li se spotřebitel držby, hledí se na spotřebitele jako na poctivého držitele.
- Spotřebitel nemusí na své náklady podnikateli nic vracet, ani ho o tom vyrozumět (§ 1838 NOZ).
- Toto pravidlo ovšem neplatí bezvýjimečně a je u jednotlivých typů těchto smluv modifikováno (viz dále).

Distanční smlouvy o finančních službách

- Speciálním typem smluv uzavíraných distančním způsobem jsou **smlouvy o finančních službách (§ 1841 NOZ)**.
- Jedná se o smlouvy týkající se bankovní, úvěrové, platební nebo pojistné služby, smlouva týkající se penzijního připojištění, směny měn, vydávání elektronických peněz a smlouva týkající se poskytování investiční služby nebo obchodu na trhu s investičními nástroji, je-li uzavřena prostředky komunikace na dálku.
- NOZ pro účely těchto smluv speciálně upravuje náležitosti sdělení před uzavřením smlouvy (**§ 1843 NOZ**), přičemž zejména je důležité, že pokud se spotřebitelem uzavírá smlouvu zprostředkovatel, což je v praxi velmi časté, je třeba, aby uvedl dostatečné údaje o své osobě, aby bylo zjevné, za koho a v jakém právním postavení jedná.
- Byla-li smlouva uzavřena na žádost spotřebitele s použitím takových prostředků komunikace na dálku, které neumožňují sdělit smluvní podmínky a další údaje (viz sdělení před uzavřením smlouvy), musí podnikatel splnit tuto povinnost okamžitě po uzavření smlouvy.
- Požádá-li o to spotřebitel kdykoli za trvání závazku ze smlouvy, má právo dostat smluvní podmínky v tištěné podobě, jakož i právo změnit způsob komunikace na dálku, pokud to neodporuje povaze poskytovaných služeb ani uzavřené smlouvě.
- Plnil-li podnikatel spotřebiteli finanční službu bez výslovné objednávky, nevzniká spotřebiteli povinnost za plnění zaplatit ani mu z toho nevznikají žádné jiné povinnosti (**§ 1851 NOZ**).

Odstoupení od smlouvy od finančních služeb

- Odstoupení od smlouvy od finančních služeb lze realizovat ze strany spotřebitele v následujících lhůtách :
 - a) ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy, příp. dodatečného sdělení údajů, které měl podnikatel poskytnout v rámci sdělení před uzavřením smlouvy
 - b) ve lhůtě 30 dnů ode dne sdělení od podnikatele, že byla na dálku uzavřena smlouva o životním pojištění nebo o penzijním připojištění.
 - c) do tří měsíců ode dne, kdy se spotřebitel dozvěděl o poskytnutí klamavého údaje ze strany podnikatele, nebo se dozvědět měl a mohl.
- Tento mechanismus však **neplatí** v případě, že
 - a) cena finančních služeb závisí na pohybech cen na finančních trzích, které podnikatel nemůže ovlivnit (služby k devizovým hodnotám atp.), nebo
 - b) se jedná o smlouvu o cestovním pojištění, o pojištění zavazadel nebo o podobném krátkodobém pojištění s pojistnou dobou kratší než jeden měsíc.