

Ochrana spotřebitele v právu ES a v právu ČR

Markéta Selucká

Ochrana spotřebitele

- Veřejné právo – ano
- Soukromé právo - ?
 - zásada autonomie vůle
 - rovnost subjektů soukromoprávních vztahů
- Landova komise
 - X Wilhemsson, B. Lurger či G. Alpa
- Common law: Doctrine of unconscionable

Historický kontext v právu ES

- Směrnice Rady 84/450/EHS ze dne 10. září 1984 o sblížení právních a správních předpisů členských států týkajících se klamavé reklamy
- Směrnice Rady 85/374/EHS ze dne 25. července 1985 o sblížení právních a správních předpisů členských států týkajících se odpovědnosti za vadné výrobky
- Směrnice Rady 85/577/EHS ze dne 20. prosince 1985 o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory
- Směrnice Rady 87/102/EHS ze dne 22. prosince 1986 o sblížení právních a správních předpisů členských států týkajících se spotřebitelského úvěru

- Směrnice Rady 93/13/EHS ze dne 5. dubna 1993 o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES ze dne 20. května 1997 o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 98/6/ES ze dne 16. února 1998 o ochraně spotřebitelů při označování cen výrobků nabízených spotřebiteli
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 98/27/ES ze dne 19. května 1998 o žalobách na zdržení se jednání v oblasti ochrany zájmů spotřebitelů

- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES ze dne 25. května 1999 o některých aspektech prodeje spotřebního zboží a záruk na toto zboží
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2000/31/ES ze dne 8. června 2000 o některých aspektech služeb informační společnosti, zejména elektronického obchodu, na vnitřním trhu („směrnice o elektronickém obchodu“)
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/22/ES ze dne 7. března 2002 o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací (směrnice o univerzální službě)
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/47/ES ze dne 6. června 2002 o dohodách o finančním zajištění Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/58/ES ze dne 12. července 2002 o zpracování osobních údajů a ochraně soukromí v odvětví elektronických komunikací (Směrnice o soukromí a elektronických komunikacích)

- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/65/ES ze dne 23. září 2002 o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku a o změně směrnice Rady 90/619/EHS a směrnic 97/7/ES a 98/27/ES
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/83/ES ze dne 5. listopadu 2002 o životním pojištění
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a o změně směrnice Rady 84/450/EHS, směrnic Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 (směrnice o nekalých obchodních praktikách)

- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES ze dne 23. dubna 2008, o smlouvách o spotřebitelském úvěru a o zrušení směrnice Rady 87/102/EHS
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/122/ES ze dne 14. ledna 2009 o ochraně spotřebitele ve vztahu k některým aspektům smluv o dočasném užívání ubytovacího zařízení (timeshare), o dlouhodobých rekreačních produktech, o dalším prodeji a o výměně
- 2008/0196 (COD) – Návrh **SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY o právech spotřebitelů**

Historický kontext v ČR

- prodej zboží v obchodě(1992)
- veřejnoprávní ochrana spotřebitele (1992)
- ochrana spotřebitele při sjednávání cestovní smlouvy(2000),
- zavedení pojmu spotřebitelská smlouva jak do OZ tak i do ObZ (2001)
- zvláštní ustanovení o timesharingových smlouvách(2002)
- zásadní novelizace zvláštních ustanovení o prodeji zboží v obchodě (2003)
- zásadní novelizace ustanovení spotřebitelských smluv a zavedení finančních distančních smluv do OZ

Komunitární právo I.

- „K podpoře zájmů spotřebitelů a k zajištění vysoké úrovně ochrany spotřebitele přispívá Společenství k ochraně zdraví, bezpečnosti a hospodářských zájmů spotřebitelů, jakož i k podpoře jejich práva na informace, vzdělání a práva sdružovat se k ochraně svých zájmů.“ (čl. 153 odst. 1 Smlouvy o založení ES ve znění změn; Celex 11957E)

Komunitární právo II.

- právo ES chránící spotřebitele jsou tvořeny sekundárním právem – směrnicemi
- vertikálním bezprostředním účinku v případě, že
 - ustanovení směrnice je dostatečně přesné a určité
 - je způsobilé k vytvoření práv jednotlivců vůči státu
 - marně uplynula lhůta k provedení směrnice
 - 41/74 Van Duyn v. Home Office
 - 148/78 Ratti
 - 152/84 Marshall
 - C-91/92 Faccini-Dori
 - C-188/89 Foster v. British Gas

Komunitární právo III.

- Členský stát odpovídá za škodu způsobenou neprovedením směrnice (jejím špatným provedením)
 - C-6 a 9/90 Francovich v. Itálie
 - C-46 a 48/93 Brasserie du Pêcheur a Factortame
- Členský stát odpovídá za škodu rovněž v případě, že škoda vznikla soudním rozhodnutím
 - C-224/01 Gerhard Köbler v. Republik Österreich
- Směrnice mají také nepřímý účinek
 - 14/83 Von Colson a Kamann v. Nordrhein Westfalen

Komunitární právo IV.

- Povinnost konformního výkladu se vztahuje nejen na normy směrnici výslovně provádějící na základě např. nového vnitrostátního ustanovení, ale i na normu dřívější, která upravuje právní oblast směrnicí regulovanou
 - C-106/89 Marleasing
 - C-240/98 to C-244/98 Océano Grupo Editorial SA v. Roció Murciano Quintero
- V případě, že by určitý právní vztah mohl spadat pod působnost vícero směrnic chránících spotřebitele, není možné aplikací jedné směrnice vylučovat aplikaci směrnice jiné
 - C-423/97 Travel Vac SL v. Manuel José Antelm Sanchis

Ochrana spotřebitele

- Veřejnoprávní – zákon o ochraně spotřebitele
 - Soukromoprávní prvky
- Soukromoprávní (OZ, § 262/ ObZ)

Systematika OZ

- § 51a OZ: obecné zakotvení spotřebitelských smluv
- § 52 OZ: obecné definiční ustanovení spotřebitelských smluv
- § 53 – 54 OZ: distanční smlouvy
- § 54 a – 54d OZ: smlouvy o finančních službách uzavírané na dálku
- § 55 – 56 OZ: obecná ochrana spotřebitele
- § 57 OZ: spotřebitelské smlouvy uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání
- § 58 – 62 OZ: time sharing (smlouva o užívání budovy nebo její části na časový úsek)

Zvláštní ustanovení chránící spotřebitele

Zvláštní ustanovení, ve kterých je spotřebitel chráněn:

- kupní smlouva – ustanovení o prodeji zboží v obchodě (§ 612 a násl. OZ)
- pojistná smlouva (zákon č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě a o změně souvisejících zákonů (zákon o pojistné smlouvě), ve znění pozdějších předpisů

Spotřebitelská smlouva

Spotřebitelskými smlouvami jsou smlouvy kupní, smlouvy o dílo, případně jiné smlouvy, pokud smluvními stranami jsou na jedné straně spotřebitel a na druhé straně dodavatel. (§ 53/1 OZ).

(před novelou „smlouvou kupní, o dílo a případně jiné smlouvy upravené v části osmé tohoto zákona“).

Smlouvy dle smluvních stran rozlišujeme na B2B (business to business) a B2C (business to consumer).

Spotřebitelská smlouva

- obecná spotřebitelská smlouva (§ 55, 56 OZ)
- distanční smlouvy (§ 53 – 54 OZ)
- smlouvy o finančních službách uzavírané na dálku (§ 54a – 54d OZ)
- smlouvy uzavírané mimo provozovnu (§ 57 OZ)
- timesharing (§ 58 – 65 OZ)
- cestovní smlouva (§ 852a a násl. OZ)
- smlouva o spotřebitelském úvěru (ZOSÚ)

Spotřebitel I.

- Fyzická osoba
- Před novelou i právnická osoba
 - Neziskové organizace a jejich ochrana

osoba, která jedná za účelem

- „*který nelze považovat za jeho podnikatelskou činnost nebo výkon povolání*“ (97/7/ES)
- „*nespadajícím do její profesní či odchodní činnosti*“ (2000/31/ES)

spotřebitel je osoba, která jedná pro účely

- „*které nespadají do rámce její obchodní nebo výrobní činnosti nebo povolání*“ (93/13/EHS)
- „*ležící mimo její obchodní, podnikatelské nebo profesní zaměření*“ (2002/65/ES)

Spotřebitel II.

ESD za spotřebitele

- rovněž obchodníka (podnikatele), který činil právní úkon, jež nespadá mezi právní úkony, které činí běžně, resp. mezi právní úkony, které nespadají pod jeho profesní či obchodní činnost (361/89 **Pinto**; výklad definice spotřebitele ve směrnici 85/577/EHS)
- v kauze **Idealservice** (C-541/99 a C-542/99) dovozoval ESD, že spotřebitelem ve smyslu směrnice 93/13/ES je výlučně fyzická osoba

Spotřebitel III.

- V Německu se chápání pojmu spotřebitele vyvíjelo od průměrně povrchně vnímajícího spotřebitele, který má právo vnímat reklamu nepozorně a může jí být snadno oklamán, až ke spotřebiteli patologickému hlupáku.
- Velká Británie, Francie, Belgie či Švýcarsko chápou v současné době spotřebitele jako sebevědomou, pozornou, běžně kritickou osobnost.
- Rakousko, Německo, Maďarsko či ČR chápe spotřebitele jako ne zcela rovnoprávný subjekt soukromoprávního vztahu, a proto si zasluhuje rozsáhlejší míru ochrany

Spotřebitel IV.

Spotřebitelem je **fyzická** osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. (§ 52/3 OZ)

- Generální definice
- „lex specialis derogat legi generali“
 - Zákon o ochraně spotřebitele
 - Zákon o spotřebitelském úvěru (fyzická)

Dodavatel I.

(věřitel, prodávající, poskytovatel)

- dodavatel je osoba
- jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti
- jednání je realizováno při uzavírání a plnění smlouvy

Dodavatel II.

- Dodavatelem může být jak fyzická, tak i právnická osoba, resp. stát (pokud splní další definiční znaky).
- co máme rozumět obchodní či jinou podnikatelskou činností ?
- Není výslovný odkaz (na rozdíl od ZOOS; § 2/2 ObZ)

Dodavatel III.

„podnikatelská činnost“ = „podnikání“ (§ 2/1 ObZ)

*„Podnikáním se rozumí soustavná činnost prováděná samostatně **podnikatelem** vlastním jménem a na vlastní odpovědnost za účelem dosažení zisku.“*

(§ 2/2 ObZ) definuje podnikatele jako osobu:

- a) zapsanou v obchodním rejstříku,
- b) která podniká na základě živnostenského oprávnění,
- c) která podniká na základě jiného než živnostenského oprávnění podle zvláštních předpisů,
- d) která provozuje zemědělskou výrobu a je zapsána do evidence podle zvláštního předpisu

Obecná spotřebitelská smlouva I.

- § 55 a 56 OZ
- *Smluvní ujednání spotřebitelských smluv se **nemohou odchýlit od zákona v neprospěch spotřebitele.***
- spotřebitel se nemůže vzdát práv
- spotřebitel nemůže jinak zhoršit své smluvní postavení

Obecná spotřebitelská smlouva II.

- *C – 240/98 až C-244/98 Murciano Quintero*
 - je nezbytné, aby národní soud měl právo zkoumat nepřiměřenost podmínek z moci úřední, resp. z úřední povinnosti

Obecná spotřebitelská smlouva III.

„V pochybnostech o významu spotřebitelských smluv platí výklad pro spotřebitele příznivější.“

čl. 5 směrnice 93/13/ES

„Při pochybnostech o významu některé podmínky má převahu výklad, který je pro spotřebitele nejpříznivější“.

Obecná spotřebitelská smlouva IV.

- *Spotřebitelské smlouvy nesmějí obsahovat ujednání, která v rozporu s požadavkem **dobré víry** znamenají k újmě spotřebitele **značnou** nerovnováhu v právech a povinnostech stran.*

Obecná spotřebitelská smlouva V.

- (3) Nepřípustná jsou zejména smluvní ujednání, která*
- a) vylučují nebo omezují odpovědnost dodavatele za jednání či opomenutí, kterým byla spotřebiteli způsobena smrt či újma na zdraví,*
 - b) vylučují nebo omezují práva spotřebitele při uplatnění odpovědnosti za vady či odpovědnosti za škodu,*
 - c) stanoví, že smlouva je pro spotřebitele závazná, zatímco plnění dodavatele je vázáno na splnění podmínky, jejíž uskutečnění je závislé výlučně na vůli dodavatele,*
 - d) dovolují dodavateli, aby spotřebiteli nevydal jím poskytnuté plnění i v případě, že spotřebitel neuzavře smlouvu s dodavatelem či od ní odstoupí,*
 - e) opravňují dodavatele odstoupit od smlouvy bez smluvního či zákonného důvodu a spotřebitele nikoli,*

- f) opravňují dodavatele, aby bez důvodů hodných zvláštního zřetele vypověděl smlouvu na dobu neurčitou bez přiměřené výpovědní doby,*
- g) zavazují spotřebitele k plnění podmínek, s nimiž se neměl možnost seznámit před uzavřením smlouvy,*
- h) dovolují dodavateli jednostranně změnit smluvní podmínky bez důvodu sjednaného ve smlouvě,*
- i) stanoví, že cena zboží či služeb bude určena v době jejich splnění, nebo dodavatele opravňují k zvýšení ceny zboží či služeb, aniž by spotřebitel byl oprávněn od smlouvy odstoupit, je-li cena sjednaná v době uzavření smlouvy při splnění podstatně překročena,*
- j) přikazují spotřebiteli, aby splnil všechny závazky i v případě, že dodavatel nesplnil závazky, které mu vznikly,*
- k) dovolují dodavateli převést práva a povinnosti ze smlouvy bez souhlasu spotřebitele, dojde-li převodem ke zhoršení dobytnosti nebo zajištění pohledávky spotřebitele*

Rozhodčí doložky

- Jednostranně výhodné pro dodavatele.
- Značná nerovnováha???
- ESD v kauze *C-240/98 to C-244/98 Océano Grupo Editorial SA v. Roció Murciano Quintero* rozhodl, že za nepřiměřené je třeba pokládat ujednání o jurisdikci, které bylo sjednáno bez individuálního vyjednávání (např. obchodní podmínky), a které zakládá výlučnou jurisdikci v místě podnikání dodavatele.

Odovědnost za vady při prodeji zboží v obchodě

- Zboží – věci movité i nemovité
- Odovědnost za vady – bez ohledu na zavinění (na rozdíl od § 420 OZ)
- V jakosti vymíněné ve sml., z reklamy, jinak v obvyklé
- Právo na předvedení (požadání), právo na kontrolu
- Zvláštní pravidla užívání (§ 617)

Reklamace (zákonná i záruční odpovědnost)

- Uplatnění odpovědnosti za vady
 - U prodávajícího
 - Záruční list – jiný subjekt (§ 625)
- Rozhodne ihned nebo do tří dnů (nezapočítává se doba na posouzení – znalec)
- Vlastní odstranění vady – do 30 dnů
 - Neodstraní-li – jakoby vada neodstranitelná
 - Přerušlení běhu záruční doby

Vada vyskytnuvší v době 6 měsíců od převzetí věci (zákonná odpovědnost)

- „shoda s kupní smlouvou“
- Nedošlo ke splnění závazku
 - Výměna věci nebo oprava
 - Není-li takový způsob možný
 - Právo na přiměřenou slevu
 - Právo od smlouvy odstoupit

Vada vyskytnuvší se v záruční době (záruční odpovědnost)

- Věci nové
 - jak zákonná, tak záruční
- Vadné
 - jak zákonná, tak záruční, s výjimkou vady, která zapříčinila slevu
- Rychle se kazící
 - jen zákonná
- Použité
 - zákonná; míra opotřebení (reklamační lhůta 24 měsíců - § 626/3)
- Převod záruky na třetí osoby

Vada vyskytnuvší se v záruční době (záruční odpovědnost)

- Vada odstranitelná
 - Oprava či výměna
 - Není-li možné – sleva či odstoupení
- Vada neodstranitelná
 - Znemožňující ř. užívání
 - Výměna nebo odstoupení
 - Neznemožňující ř. užívání
 - Výměna nebo sleva nebo odstoupení

Vada vyskytnuvší se v záruční době (záruční odpovědnost)

- Postupuje se jako vada neodstranitelná
 - Neodstraní v lhůtě 30 dnů
 - Opakovaný výskyt vady (oprava a pak min. 2x stejná vada)
 - Větší počet vad (min. 3 vady)
 - Skutečné odstranění vady!

Věci vadné a použité

- Vadné
 - sleva – neodpovídá
 - ne sleva – odpovídá (zákonná i záruční)
- Použité
 - Jen zákonná; ne – míra opotřebení či užívání; uplatnění ve lhůtě 24 měsíců (§ 626/3)
- Sezónní výprodej

Distanční smlouvy I.

- směrnici 97/7/ES
- kontrahenti nejsou současně fyzicky přítomni při vyjednávání a uzavírání smlouvy

Distanční smlouvy II.

- prostředky komunikace na dálku umožňující individuální jednání (telefon, ICQ)
- prostředky individuální jednání neumožňující (rozhlas, televize)
- současné přítomnosti ve virtuálním či jiném prostředí např. na internetu (Skype, ICQ, telefon s lidskou obsluhou apod.), mohli bychom hovořit o prostředky on-line jednání
- off-line jednání, kdy návrh „čeká“ na druhou kontraktační stranu (např. e-mail na serveru), až si jej druhá kontraktační strana stáhne (SMTP) či otevře (IMAP) a dojde jí (teorie dojití právního úkonu)

Distanční smlouvy III.

Jednotlivé fáze vztahu mezi spotřebitelem a dodavatelem a to na:

- předsmluvní jednání (§ 53/4 OZ)
- uzavření smlouvy (§ 53/6 OZ; písemně)
- práva a povinnosti stran po uzavření smlouvy

Distanční smlouvy IV.

- Spotřebitel může od smlouvy odstoupit ve lhůtě 14 dnů od převzetí plnění (§ 53/7 OZ)
- § 53/8 OZ – nemůže odstoupit
 - Easy Car

Distanční smlouvy V.

- *Poskytne-li dodavatel plnění spotřebiteli bez objednávky, není spotřebitel povinen dodavateli jeho plnění vrátit ani jej o tom vyrozumět. (§ 53/9 OZ)*

(čl. 9 směrnice 97/7/ES ve znění před novelou 2005/29/ES)

- *Členské státy přijmou nezbytná opatření pro:*
 - ***zákaz** dodávky zboží nebo služeb spotřebiteli, aniž byly spotřebitelem předem objednány, zahrnují-li takové dodávky požadavek zaplatit cenu*
 - *zproštění spotřebitele povinnosti zaplatit cenu v případech nevyžádané dodávky, přičemž neexistence akceptace neznamena souhlas“*

Distanční smlouvy VI.

- § 53a odst. 1 OZ
 - bude aplikováno zejména u sjednávání smluv přes webové rozhraní (World Wide Web – www stránky).
 - click-through smlouvy
- V rámci vytváření individuální objednávky musí být proto spotřebitel informován o jednotlivých krocích (např. 1. vloží zboží do košíku, 2. vytvoření objednávky, 3. kontrola dat, 4. odeslání dodavateli).

Distanční smlouvy VII.

- Spotřebiteli musí být dána možnost překontrolovat a měnit vstupní údaje
- Smluvní a všeobecné podmínky musí být ve formě umožňující archivaci a reprodukci. (ICQ, Skype, e-mail, pouze www)
- Porušení povinností - prodloužení lhůty (na tři měsíce) na odstoupení od smlouvy ze strany spotřebitele v souladu s ust. § 53 odst. 7

Smlouvy o finančních službách I.

- smlouvy týkající se bankovních, platebních, úvěrových nebo pojistných služeb, smlouvy týkající se penzijního připojištění, smlouvy týkající se poskytování investičních služeb nebo smlouvy týkající se obchodů na trhu s investičními nástroji.
- na straně dodavatele vystupuje banka, pobočka zahraniční banky, devizové místo, instituce elektronických peněz, stavební spořitelna, spořitelní nebo úvěrní družstvo, pojišťovna, pojišťovací zprostředkovatel, pojišťovací makléř, pojišťovací agent, obchodník s cennými papíry, penzijní fond, investiční společnost, investiční fond, organizátor mimoburzovního trhu nebo investiční zprostředkovatel, nebo zahraniční osoba s obdobným předmětem podnikání.

Smlouvy o finančních službách II.

- Speciální předsmuvní informační povinnost (§ 54b OZ)
- Informace o dodavateli
- Poskytované finanční služby
- dále pak § 54b/4 OZ
- Právo na obdržení smluvních podmínek v tištěné podobě

Smlouvy o finančních službách III.

Právo na odstoupení od smlouvy:

- bez uvedení důvodů a bez jakékoli smluvní sankce
- ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření této smlouvy
- nebo ve lhůtě 14 dnů ode dne, kdy mu byly předány informace v souladu s § 54b odst. 8 nebo 9, nastal-li tento den po uzavření smlouvy.

Od smlouvy o penzijním připojištění

- ve lhůtě 30 dnů ode dne uzavření této smlouvy
- nebo ve lhůtě 30 dnů ode dne, kdy mu byly předány informace v souladu s § 54b odst. 8 nebo 9, nastal-li tento den po uzavření smlouvy.

Děkuji za pozornost.