



# MASARYKOVA UNIVERZITA PRÁVNICKÁ FAKULTA

BVV11K Evropské finanční právo, jaro 2012  
Mgr. Kristýna Müllerová

## Ochrana spotřebitele v EU I.



# Definice spotřebitele

## ■ Obecně

- jednotlivec, který jedná nikoli jako podnikatel či obchodník a který uspokojuje **své vlastní nebo rodinné potřeby** zbožím nebo jinými výkony
- jedná se o **fyzickou osobu**, která jedná za účelem, který se nevztahuje k její živnostenské či profesní činnosti.



# Definice spotřebitele

- Obsahuje tedy dva druhy vymezení
  - **Funkční:** vymezení činností = spotřebitel je ten, kdo vstupuje na trh nikoli z podnikatelského zájmu
  - **Vztahové:** vůči subjektu jinému než je spotřebitel



# Definice spotřebitele

- **Spotřebitel** - mnohem užší pojem než pojem **občan EU**, na něž se zaměřuje většina směrnic upravujících jiná odvětví práva
- Mezi **občany EU** zahrnujeme i živnostníky či svobodná povolání



# Definice spotřebitele

- Definice spotřebitele má v jednotlivých směrnících stejný základ ale nebývá totožná
- Společný základ:
  - fyzická osoba jednající za účelem **osobní spotřeby**
- Směrnice s touto či podobnou definicí lze označit jako **klasické směrnice** o ochraně spotřebitele.



# Definice spotřebitele

- Směrnice, které nelze označit za klasické
  - mají **definici mnohem širší**
  - Např. směrnice o cestovním ruchu definuje spotřebitele **bez ohledu na účel jeho činnosti**
  - směrnice o ochraně před vadou výrobku chrání **nejen klasické spotřebitele**, ale i profesionály
- Mezi směrnicemi jsou tedy v definici spotřebitele **markantní rozdíly**



# Obsah a cíl ochrany

- Ochrana slabšího subjektu vztahu
  - spotřebitel má mnohem slabší postavení, zejména ekonomické
  - je snadněji ovlivnitelný
  - v mnoha aspektech se musí spoléhat pouze na protistranu, např. u poskytování informací
- Ochrana spotřebitele nyní patří mezi cíle **vnitřního trhu**



# Vývoj ochrany spotřebitele

- Poprvé snaha o úpravu v 70.letech
- Předběžný program Evropského hospodářského společenství o ochraně spotřebitele a informační politice z roku 1975 - 5 základních práv:
  - právo na ochranu zdraví a bezpečnosti
  - právo na ochranu ekonomických zájmů
  - právo na náhradu škody
  - právo na informace a vzdělávání
  - právo na zastupování





# Vývoj ochrany spotřebitele

- V roce 2004 vlna revizí práva ochrany spotřebitele
- Účel:
  - zjednodušit stávající právní rámec
  - vytvořit skutečný vnitřní trh
  - zaručit všem spotřebitelům v celé EU stejná práva a stejnou úroveň ochrany
  - zaručit všem podnikatelům rovnoprávný přístup na všechny národní maloobchodní trhy EU na principu rovné konkurence
  - usnadnit přeshraniční obchodní vztahy



# Vývoj ochrany spotřebitele

- V únoru 2007 vydána tzv. Zelená kniha k revizi spotřebitelského práva
- Nezbytnost přijetí horizontálního právního nástroje s obecnou působností z důvodu obrovské roztříštěnosti úpravy
- Po vyhodnocení dopadů takového předpisu Evropská komise dne 8. října 2008 zveřejnila první návrh směrnice o právech spotřebitelů
- Konečná podoba směrnice o právech spotřebitelů byla dohodnuta v červenci 2011.



# Vývoj ochrany spotřebitele

- Nová směrnice o právech spotřebitelů ještě není implementována

(Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES)

- Lhůta implementace pro tuto směrnici: 13.12.2013
- Prozatím úprava stále roztržštěna do mnoha směrnic a nařízeních



# Aktuální platná úprava

- Základní úprava v čl. 169 SFEU (smlouva o fungování Evropské unie)
- Znění:
  - 1. K podpoře zájmů spotřebitelů a k zajištění vysoké úrovně ochrany spotřebitele přispívá Unie k ochraně zdraví, bezpečnosti a hospodářských zájmů spotřebitelů, jakož i k podpoře jejich práva na informace, vzdělávání a práva sdružovat se k ochraně svých zájmů.
  - 2. Unie přispívá k dosažení cílů uvedených v odstavci 1 prostřednictvím:
    - a) opatření přijatých podle článku 114 v souvislosti s vytvářením vnitřního trhu;
    - opatření, která podporují, doplňují a sledují politiku členských států.



## Aktuální platná úprava

- 3. Evropský parlament a Rada řádným legislativním postupem po konzultaci s Hospodářským a sociálním výborem přijímají opatření uvedená v odst. 2 písm. b).
- 4. Opatření přijatá podle odstavce 3 nebrání členskému státu zachovávat nebo zavádět přísnější ochranná opatření. Tato opatření musí být slučitelná se Smlouvami. Jsou oznamována Komisi.
- Podrobnější úpravy práva ochrany spotřebitelů nalezneme častěji ve směrnících, méně již v nařízeních



# Tři oblasti ochrany spotřebitele

- 1. ochrana zdraví a bezpečnosti
- 2. ochrana ekonomických zájmů, péče, informovanost
- 3. ochrana uplatňování práv soudní cestou



# Ochrana zdraví a bezpečnosti

- týká se odpovědnosti za výrobek
  - odpovědnost výrobce za to, že výrobek po dobu své životnosti nezpůsobí škodu na majetku či zdraví svému spotřebiteli
  - stanovení standardů, co výrobek musí splňovat
  - mimosmluvní a deliktní odpovědnost (poškozená osoba musí podat důkaz o existenci škody, vady a příčinné souvislosti)
  - jednotná koncepce osvobození od odpovědnosti, omezenost odpovědnosti na dobu 10 let od uvedení výrobku na trh
  - náhrada skutečné škody, omezení náhrady škody



# Ochrana zdraví a bezpečnosti

- definice bezpečného výrobku
  - výrobek, který za běžných nebo rozumně předvídatelných podmínek užití nepředstavuje po dobu stanovené nebo obvyklé použitelnosti žádnou nebezpečí
  - nebo jehož užití představuje ve vztahu k bezpečnosti a zdraví osob pouze minimální nebezpečí za podmínky, že byl tento výrobek řádně užíván,
- technické požadavky na výrobek
  - konkretizovány v technických předpisech a technických normách
  - dohled orgánů příslušného státu





# Ochrana zdraví a bezpečnosti

- Konkrétně upraveno v:
  - Směrnice rady 2001/95/ES o obecné bezpečnosti výrobků - ochrana před závadnými výrobky
  - Směrnice č. 2008/5/ES, o povinném uvádění údajů při označování určitých potravin - ochrana spotřebitele před závadnými potravinami
  - Nařízení 765/2008/ES požadavky na akreditaci a dozor nad trhem (uvádění výrobků na trh)



# Ochrana ekonomických zájmů, péče a informovanost

- týká se postavení spotřebitele vůči prodávajícímu nebo poskytovateli služby
  - spotřebitelské smlouvy
  - prodej na dálku
  - poskytování spotřebitelského úvěru
  - prodeje zájezdů cestovních kancelářích
  - klamavá reklama
  - prodej nemovitostí s právem děleného užívání
  - zakázané klauzule ve spotřebitelských smlouvách
- věcně se úpravy týkají cen, úvěrů, pojištění, smluvní ustanovení, soutěžních a tržních praktik
- ekonomické zájmy pevně spjaty s problémem informovanosti spotřebitele a přístupu k informacím nebo povinnost informovat spotřebitele



# Ochrana ekonomických zájmů, péče a informovanost

## ■ Informovanost

- článek 169 SFEU zakotvil právo spotřebitele na informace, které však nelze vynutit
- bylo ale konkretizováno v mnoha právních aktech, především směrnicích
- informace mají zajišťovat podpůrné spotřebitelské organizace, které jsou financovány z EU a podporovány **Evropskou poradní skupinou spotřebitelů** vytvořenou na základě rozhodnutí komise



# Ochrana ekonomických zájmů, péče a informovanost

- Konkrétně upraveno v:
  - Směrnice č. 98/6/ES o ochraně spotřebitelů při označování cen výrobků
  - Směrnice č. 2000/13/ES o sblížení právních předpisů týkajících se označování potravin
  - Směrnice č. 2006/114/ES o klamavé a srovnávací reklamě
  - Směrnice č. 2005/29/ES o nekalých praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu
  - Směrnice č. 85/577/ES o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory
  - Směrnice č. 87/102/ES o sblížení právních a správních předpisů členských států týkajících se spotřebitelských úvěrů
  - Směrnice č. 90/314/ES o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy
  - Směrnice č. 97/7/ES o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku
  - Směrnice č. 93/13/ES o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách
  - Směrnice č. 2008/48/ES o smlouvách o spotřebitelském úvěru
  - Nařízení č. 89/2009/ES o kodexu chování pro používání počítačových rezervačních systémů
  - A další...



## Ochrana uplatňování práv soudní cestou

- Zaručení možnosti uplatňovat svá práva v rámci spotřebitelských vztahů soudní cestou
- Záruka uznání a vykonatelnosti rozhodnutí
- Konkrétně:
  - Nařízení č. 44/2001/ES o uznání a výkonu soudních rozhodnutí (tzv. Brusel I.)



# Směrnice 2011/83/EU

## ■ Cíl

- přispět k lepšímu fungování spotřebitelského vnitřního trhu tím, že se posílí důvěra spotřebitele ve vnitřní trh a podpoří ochota podniků zabývat se přeshraničním obchodem

## ■ Prostředek

- omezí se roztržitost, zpřísní se regulační rámec a spotřebitelům bude poskytnuta vysoká společná úroveň ochrany a příslušné informace o jejich právech a o tom, jak je uplatňovat = nutnost nové směrnice



# Směrnice 2011/83/EU

- O právech spotřebitelů
- ze dne 25. října 2011
- Lhůta pro implementaci: 13.12.2013
  
- mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES



# Směrnice 2011/83/EU

## ■ *Předmět*

- Účelem této směrnice je přispět k řádnému fungování vnitřního trhu a dosáhnout vysoké úrovně ochrany spotřebitele sblížením určitých aspektů právních a správních předpisů členských států týkajících se smluv mezi spotřebiteli a obchodníky.





# Směrnice 2011/83/EU

- Pro účely této směrnice se použijí tyto definice:
  - „spotřebitelem“ se rozumí fyzická osoba, která ve smlouvách, na které se vztahuje tato směrnice, jedná za účelem, který nelze považovat za její živnost, podnikání, řemeslo nebo povolání;
  - „obchodníkem“ se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která ve smlouvách, na které se vztahuje tato směrnice, jedná za účelem, který lze považovat za její obchodní nebo výrobní činnost, řemeslo nebo povolání, a kdokoli, kdo jedná jménem obchodníka nebo v jeho zastoupení;
  - „produktem“ se rozumí zboží nebo služby včetně nemovitostí, práv a závazků;
  - „finanční službou“ se rozumí jakákoli služba bankovní, úvěrové, pojistné, osobní důchodové, investiční nebo platební povahy;
  - „náležitou profesionální péčí“ se rozumí úroveň zvláštních dovedností a péče, kterou lze od obchodníka ve vztahu ke spotřebiteli rozumně očekávat a která odpovídá poctivým obchodním praktikám a/nebo obecné zásadě dobré víry v oblasti obchodníkovy činnosti;



# Směrnice 2011/83/EU

- ***Oblast působnosti***
  - 1. Tato směrnice se použije za podmínek a v rozsahu uvedeném v jejích ustanoveních na kupní smlouvy a smlouvy o poskytování služeb uzavírané mezi obchodníkem a spotřebitelem.
  - 2. Tato směrnice se použije na finanční služby pouze tehdy, pokud jde o určité smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory, jak stanoví články 8 až 20, nepřiměřené smluvní podmínky, jak stanoví články 30 až 39, a obecná ustanovení, jak stanoví články 40 až 46, ve spojení s článkem 4 o úplné harmonizaci.
- ***Úplná harmonizace***
  - Členské státy nesmí v rámci svého vnitrostátního práva ponechat v platnosti ani zavádět ustanovení odchylná od ustanovení této směrnice, včetně více či méně přísných ustanovení za účelem zajištění odlišné úrovně ochrany spotřebitele.



# Směrnice 2011/83/EU

- Informace pro spotřebitele
- Před uzavřením jakékoli kupní smlouvy nebo smlouvy o poskytování služeb poskytne obchodník spotřebiteli tyto informace, pokud již nejsou patrné ze souvislostí:
  - a) hlavní znaky produktu v rozsahu odpovídajícím danému médiu a produktu;
  - b) zeměpisnou adresu a totožnost obchodníka, například jeho obchodní název,
  - a případně adresu a totožnost obchodníka, v jehož zastoupení jedná;
  - c) cenu včetně daní, nebo pokud z povahy produktu vyplývá, že cenu nelze rozumně stanovit předem, způsob jejího výpočtu a případně i veškeré další poplatky za dopravu, dodání nebo poštovné, nebo pokud tyto poplatky nelze rozumně stanovit předem, skutečnost, že k ceně mohou být účtovány takové dodatečné poplatky;



# Směrnice 2011/83/EU

- d) podmínky platby, dodání, plnění a vyřizování reklamací a stížností, pokud se tyto podmínky odchyľují od požadavků náležitě profesionální péče;
  - e) existenci případného práva odstoupit od smlouvy;
  - f) existenci a podmínky případného poprodejního servisu a obchodních záruk;
  - g) případně dobu platnosti smlouvy nebo, pokud je smlouva uzavřena na dobu neurčitou, podmínky ukončení smlouvy;
  - h) případně minimální dobu trvání závazků spotřebitele vyplývajících ze smlouvy;
  - i) existenci záloh nebo jiných finančních záruk, které musí spotřebitel na žádost obchodníka zaplatit nebo poskytnout, a podmínky, které se na ně vztahují.
- uvedené informace tvoří nedílnou součást kupní smlouvy či smlouvy o poskytování služeb.



# Směrnice 2011/83/EU

- právo odstoupit od smlouvy v případě smluv uzavřených na dálku a smluv uzavřených mimo obchodní prostory
  - Pokud jde o smlouvy uzavřené na dálku a smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory, poskytne obchodník tyto informace, které tvoří nedílnou součást smlouvy:
    - informace uvedené v člancích 5 a 7 (viz předchozí strana) ve všech případech i podmínky platby, dodání a plnění;
    - adresu místa podnikání obchodníka, pokud se liší od jeho vlastní adresy, (a případně adresu obchodníka, v jehož zastoupení jedná), na kterou může spotřebitel zaslat případné stížnosti;
    - případně existenci kodexů chování a způsob, jakým je lze získat;
    - možnost případného využití smírného řešení sporu;
    - skutečnost, že smlouva bude uzavřena s obchodníkem, a proto spotřebitel požívá ochrany, kterou mu zajišťuje tato směrnice



■ Děkuji za pozornost 😊