



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



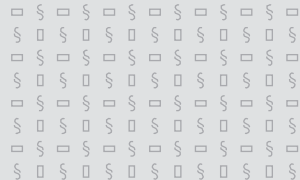
Definice spotřebitele

- **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 roztříštěna 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 Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1215/2012 ze dne 12. prosince 2012 o příslušnosti a uznávání a výkonu soudních rozhodnutí v občanských a obchodních věcech (přepracované znění) - tzv. Brusel I. bis - nahrazeno s účinností od 10. 1. 2015
 - Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008 ze dne 17. června 2008 o právu rozhodném pro smluvní závazkové vztahy (Řím I)



Ochrana uplatňování práv mimosoudní cestou

- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů) - tzv. ADR směrnice, k transpozici do 9. července 2015
 - Pravomoc má plánováno ČOI
- Nařízení EP a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21.5.2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line) ODR - online dispute resolution



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 😊