

MUNI LAW

Ochrana spotřebitele online

Pavel Loutocký

Řešení sporů online

ÚVOD O TĚCHTO STRÁNKÁCH NÁPOVĚDA [PŘIHLÁŠIT SE >](#) [Zaregistrovat se](#)

O stránkách

Zakoupili jste zboží či službu přes internet a nejste spokojeni? Na těchto stránkách můžete podat stížnost a případ vyřešit mimosoudní cestou. Stížnost mohou prostřednictvím těchto stránek podat pouze spotřebitelé s bydlištěm v EU, a to na obchodníka se sídlem v EU. V některých zemích mohou stránce rovněž využívat obchodníci, kteří chtějí podat stížnost na spotřebitele ohledně zboží nebo služby prodaných online.

Jsem spotřebitel
Chci podat stížnost na obchodníka

Jsem obchodník
Chci podat stížnost na spotřebitele

PROHLÁŠENÍ O VYLOUČENÍ PRÁVNÍ ODPOVĚDNOSTI

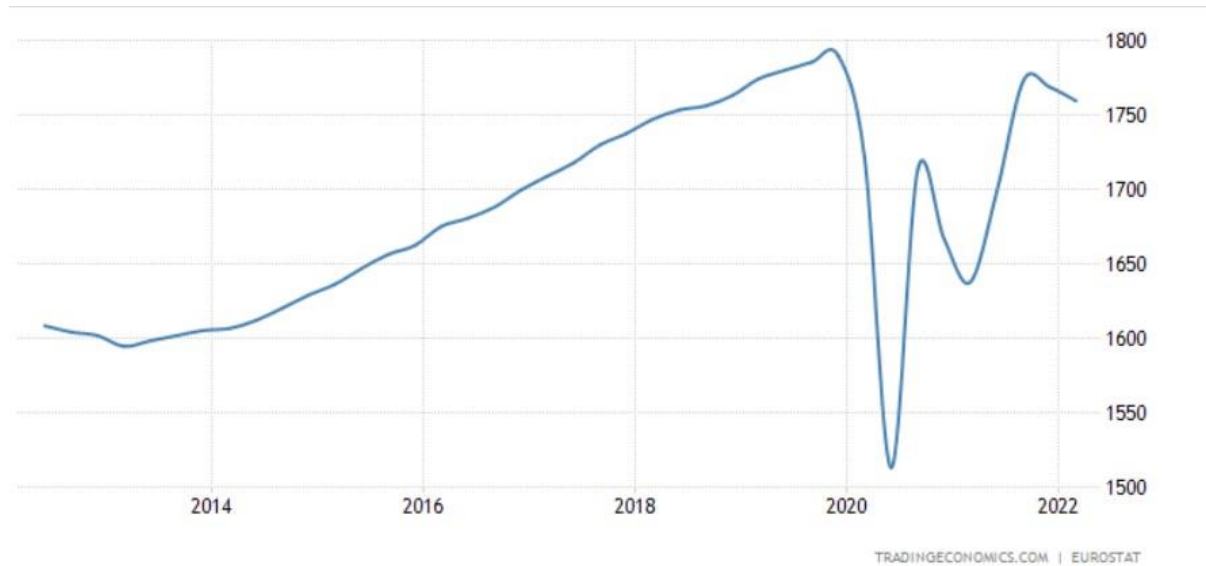
Pro řešení sporů z některých odvětví a zemí nejsou v této chvíli v systému k dispozici žádné subjekty. Jde o tyto země: **Chorvatsko, Lucembursko, Polsko, Rumunsko, Španělsko**. Coby spotřebitel tak pravděpodobně nebudete moci tyto stránky pro řešení sporu s obchodníky z těchto zemí pro tuto chvíli použít.

- > PROHLÁŠENÍ O VYLOUČENÍ PRÁVNÍ ODPOVĚDNOSTI
- > JAK SYSTÉM FUNGUJE?
- > SUBJEKTY PRO ŘEŠENÍ SPORŮ
- > POTŘEBUJETE POMOC?
- > OCHRANA ÚDAJŮ

Kupují spotřebitelé Online?

**Ne tak, jak by mohli?
Proč?**

Statistiky...



- Jak utrácí evropští spotřebitelé?
- (<https://tradingeconomics.com/european-union/consumer-spending>)

Ochrana spotřebitele - historie

- Ochrana trhu – USA 60. léta
- Evropa: počátky v 70. letech
- pojem spotřebitele
- spotřebitelská smlouva

Složky ochrany spotřebitele

1. ochrana **bezpečnosti a zdraví**
2. ochrana **ekonomických zájmů**
3. **informovanost** - právo na informace
4. právo **sdružovat se** na ochranu svých zájmů
(class action, spotřebitelské organizace)

Podrobněji například:

- zdraví spotřebitele
- pozice spotřebitele v právním vztahu (zneužívání postavení silnějšího)
- kvalita, cena poskytovaného zboží, služeb
- distribuční praktiky (nabídka, forma prodeje, reklama)
- jasné informace
- finanční toky (úvěry, leasing)
- nestandardní situace na straně poskytovatele (insolvence, úpadek)

Celosvětově – informace o ochraně spotřebitele online

- https://unctad.org/en/Pages/DTL/STI_and_ICTs/ICT4D-Legislation/eCom-Consumer-Protection-Laws.aspx

Ochrana spotřebitele v EU?

- 1) Primární právo (SFEU)
- 2) Sekundární právo (nařízení, směrnice)

Čl. 12 SFEU

— *„Požadavky vyplývající z ochrany spotřebitele budou brány v úvahu při vymezování a provádění jiných politik a činností Unie.“*

ČI. 169 SFEU

- HLAVA XV - OCHRANA SPOTŘEBITELE
- 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;
 - b) opatření, která podporují, doplňují a sledují politiku členských států.
 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.

Listina základních práv EU ochrana spotřebitele

– Článek 38 (Hlava IV - Solidarita)

Ochrana spotřebitele

„V politikách Unie je zajištěna vysoká úroveň ochrany spotřebitele.“

Evropská úprava sekundární právo

- Směrnice Rady 93/13/EHS ze dne 5. dubna 1993 o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 98/6/ES ze dne 16. února 1998 o ochraně spotřebitelů při označování cen výrobků nabízených spotřebiteli

Evropská úprava sekundární právo

- 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 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)

Evropská úprava sekundární právo

- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů, 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
- **Velmi důležitá!** (obsahuje mnoho z náležitostí kladených na kontraktaci – i elektronickou)

Evropská úprava sekundární právo

A MNOHO DALŠÍCH I NEPŘÍMO! (Brusel Ibis, Řím I,II)

- Směrnice o spotřebitelském ADR
- Nařízení o ODR
- Směrnice o některých aspektech smluv o prodeji zboží online a jinými prostředky na dálku
- Směrnice o některých aspektech smluv o poskytování digitálního obsahu
- Nařízení o přenositelnosti obsahu (Netflix, Spotify)
- Nařízení o geoblokaci

Evropská úprava sekundární právo

INFO:

http://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/shopping/index_en.htm

Česká právní úprava

Právní úprava obecně

- Soukromoprávní vs. veřejnoprávní
- Jaké jsou obecné rozdíly?

Soukromoprávní úprava

- § 419 zákona č. 89/2012, občanský zákoník
- **?co myslíte – jak je definován spotřebitel?**

Soukromoprávní úprava

- § 419 zákona č. 89/2012, občanský zákoník
- 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.

Veřejnoprávní úprava

Zákon o ochraně spotřebitele

- § 2 odst. 1 písm. a) zákona 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele
- spotřebitelem je fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání

Veřejnoprávní úprava

– Další předpisy:

- Zákon o spotřebitelském úvěru (na dálku...)
- Zákon o platebním styku (elektronické platby, BitCoin,...)
- Zákon o elektronických komunikacích (poskytování služeb, cookies,...)
- ... GDPR, Nařízení o ePrivacy (??)

Obecně zakázáno

- závaznost dohody pro spotřebitele, zatímco prodávající nebo poskytovatel váže plnění služeb na **podmínku, jejíž uskutečnění závisí pouze na jeho vlastní vůli** (nutnost užívat dodatečné služby);
- požadavek na spotřebitele, který neplní svůj závazek, aby platil **nepřiměřeně vysoké odškodné**;
- povolení prodávajícímu nebo poskytovateli **zrušit (změnit) smlouvu na základě libovolného uvážení**, jestliže stejné právo není vyhrazeno spotřebiteli;
- možnost, aby prodávající nebo poskytovatel **jednostranně změnil bez pádného důvodu jakékoli vlastnosti výrobku**, který má být dodán, nebo služby, která má být poskytnuta;

Obecně dále zakázáno

- možnost, aby cena zboží byla stanovena **v okamžiku dodávky nebo aby prodávající nebo poskytovatel zvýšil cenu**, aniž by v obou případech dal spotřebiteli odpovídající právo smlouvu zrušit, jestliže je konečná cena příliš vysoká v poměru k ceně dohodnuté při uzavírání smlouvy;
- vyhrazení práva prodávajícímu **určovat, zda dodané zboží nebo poskytnutá služba je v souladu se smlouvou**, nebo vyhrazení výlučného práva prodávajícímu vykládat jakoukoli podmínku smlouvy;
- zavázání spotřebitele ke splnění **všech jeho povinností, i když prodávající nebo poskytovatel své povinnosti neplní**.

Specifika, zákazy

- **Distribuční praktiky** (podomní prodej, prodej mimo prodejnu,...)
- **Klamavá reklama** (nepravdivé vlastnosti zboží)
- **Srovnávací reklama** (lze srovnat za stejných podmínek)
- **Nekalé obchodní praktiky** (neprofesionální, narušující obchod)
- **Klamavá obchodní praktika** (klame spotřebitele i když je informace pravdivá – není např. úplná)
- **Agresivní obchodní praktika** (nátlak, nutnost podepsat, nabádá děti)
- **Rozpor s dobrými mravy** (sexuální tematika, batolata)
- **Obecný zákaz diskriminace**

Elektronické právní jednání

- **Občanský zákoník (elektronická kontraktace)**
- **Zákon o elektronickém podpisu (už ne!!!)**
- **Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 ze dne 23. července 2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a o zrušení směrnice 1999/93/ES (eIDAS)**
- **Zákon o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce (19. 9. 2016)**
- Zákon o elektronické identifikaci
- Zákon o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů
- Zákon o archivnictví a spisové službě

Smlouva

- Nejedná se jen o „kus“ papíru !
 - Shoda dvou (nebo více) stran
 - „Kus papíru“ je jenom důkaz o tom že existuje smlouva (médium)
- Okamžik uzavření smlouvy
 - Vznik právní povinnosti ji dodržet
 - Porušení smlouvy je porušením práva

– “

– § 1723, 1724, 1731, 1732, 1740 OZ (nabídka + přijetí)

Smlouva

Základní principy soukromého práva (vybrané):

1. Autonomie vůle (§ 1 odst. 2 OZ)

Nezakazuje-li to zákon výslovně, mohou si osoby ujednat práva a povinnosti odchylně od zákona; zakázána jsou ujednání porušující dobré mravy, veřejný pořádek nebo právo týkající se postavení osob, včetně práva na ochranu osobnosti

2. Zásada bezformálnosti (§ 559 OZ)

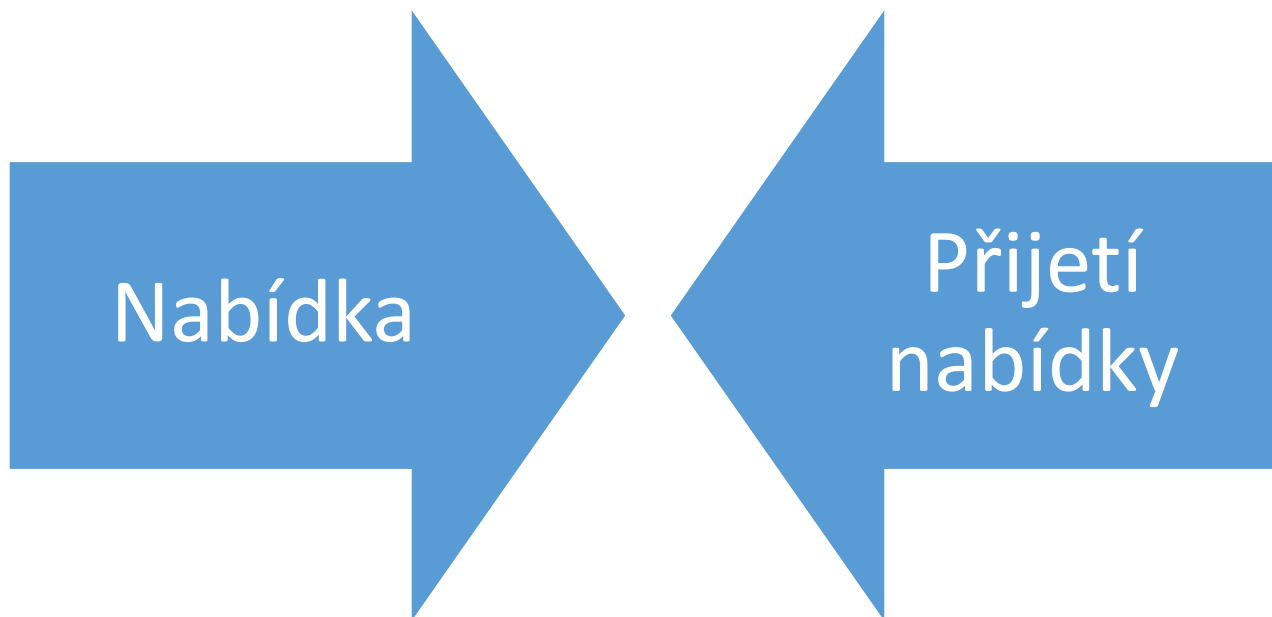
Každý má právo zvolit si pro právní jednání libovolnou formu, není-li ve volbě formy omezen ujednáním nebo zákonem.

Elektronická smlouva specifika

- **Distanční** - strany obvykle nejsou přítomny na stejném místě
- **Odlišný způsob identifikace**
- **Jiná úroveň průkaznosti**
- **Náležitosti formy** – písemná forma?

Smlouva

Smlouva je uzavřena, jakmile si strany ujednaly její obsah (dojde k akceptaci):



**Dva jednostranné projevy vůle
ve vzájemné shodě (případně s drobnými
odchylkami)**

Elektronická forma právního jednání - specifika

- **Splňuje právní jednání učiněné prostřednictvím elektronických prostředků písemnou formu dle zákonných požadavků?**

Elektronická forma právního jednání - specifika

- **Pro splnění písemné formy právního jednání je nutno dodržet dva základní předpoklady**
- **A) písemnost (právního jednání)**
- **B) podpis jednajícího**
- ***§561 OZ***
- ***(1) K platnosti právního jednání učiněného v písemné formě se vyžaduje podpis jednajícího.***

Elektronická forma právního jednání - specifika

- **562 OZ**
- **(1)** Písemná forma je zachována i při právním jednání učiněném elektronickými nebo jinými technickými prostředky umožňujícími zachycení jeho obsahu a určení jednající osoby.

A) písemnost

- **Nevhodné tvrzení:**
- *elektronické prostředky (či jiné technické prostředky) nahrazují právní jednání v písemné formě za předpokladu, že je možno identifikovat jednající osoby a obsah jejich vůle.*

B) Podpis

- **„Podpisem lze rozumět uvedení jména a příjmení na konci textu právního jednání. [...] Podpis by totiž měl plnit zejména funkci určení osoby, která právní jednání učinila;“ (Lavický)**
- **2 role klasického podpisu:**
 - 1. Identifikace**
 - 2. Projev vůle (souhlas) se závazkem**
- **Jedná se tedy o nutnost určení jednající osoby při elektronickém právním jednání**

B) Podpis

- **§561/1 OZ**
- *„Podpis může být nahrazen mechanickými prostředky tam, kde je to obvyklé. Jiný právní předpis stanoví, jak lze při právním jednání učiněném elektronickými prostředky písemnost elektronicky podepsat.“*
- Odkaz na právní úpravu o elektronické identifikaci obecně (nařízení eIDAS)

B) Podpis

- **Podpis nemusí být ale jen na konci textu**
- ***„Žádný právní předpis nestanoví, kde má být na listině, zachycující písemný projev vůle, umístěn podpis.“ (NS 26 Cdo 2317/2006)***
- **To koresponduje i s praxí webových formulářů v *online* prostředí**

Elektronická forma právního jednání - specifika

- **Elektronická podoba:**
 - 1. Písemnost – ANO**
 - 2. Podpis – ANO**

Písemnou formu lze dodržet v případě elektronického právního jednání!

Úprava v OZ

- **§ 561 – 562 (zejména)**
- **Nedošlo k zásadní změně oproti minulé úpravě**

X (paradox)

- využívání elektronických nástrojů (a tedy i elektronických písemností) v informační společnosti neustále roste
- elektronické písemnosti je využíváno i v oblastech, pro které bylo v minulosti typické ústní jednání.
- Nezaslouží si tato oblast větší důraz?

Úprava v OZ

- **ALE!!!**
- Výjimka ve prospěch elektronické písemnosti:
- § 562/2 OZ – (novinka)
- Má se za to, že záznamy údajů o právních jednáních v elektronickém systému jsou spolehlivé, provádějí-li se systematicky a posloupně a jsou-li chráněny proti změnám. Byl-li záznam pořízen při provozu závodu a dovolá-li se jej druhá strana k svému prospěchu, má se za to, že záznam je spolehlivý.
- **presumpce pravosti a správnosti.** Výhoda elektronické formy před „papírovou“ - obrácení důkazního břemene

Judikatura obecně elektronická kontraktace

30 Cdo 1230/2007 – Písemnost vs. elektronické nástroje

- Písemná forma právního úkonu předpokládá existenci dvou náležitostí, a to písemnosti a podpisu. Písemnost spočívá v tom, že projev vůle (právní úkon) jednajícího subjektu zahrnuje všechny podstatné náležitosti zachycené v písemném textu listiny. Písemný projev musí být zároveň podepsán, tj. je platný až po podpisu jednající osoby. Smlouva, která musí být písemná, avšak nebyla jejími účastníky podepsána, nemůže vyvolat zamýšlené právní následky.

33 Cdo 3210/2007

- Formulář vyplněný návštěvníkem webových stránek cestovní kanceláře je pouze impulzem k iniciativě cestovní kanceláře předložit zákazníkovi návrh cestovní smlouvy. Je-li tento návrh předkládán prostřednictvím elektronických prostředků, musí být opatřen **zaručeným elektronickým podpisem**; k platnému uzavření cestovní smlouvy je třeba, aby byl stejným způsobem akceptován.

Judikatura obecně elektronická kontraktace

24 Co 696/2015

- Požadavku písemnosti ve smyslu [§ 561 odst. 1](#) o.z. je učiněno zadost i v situaci, kdy smluvní strana opatří smlouvu prostým elektronickým podpisem ve formě unikátního hesla či ID vázaného výhradně k její osobě, přičemž tak učiní mechanickými prostředky, tj. kliknutím na příslušné virtuální tlačítko. Takový podpis splňuje jak funkci identifikační, tak funkci autentizační.

Uzavírání smluv distančním způsobem se spotřebitelem

Smlouva – některá specifika v *online* prostředí

- **Například „disclaimer“ o nepřítomnosti nelze brát jako přijetí nabídky (email)**
- **§ 1732 odst. 2 OZ – průlom adresnosti oferty (např. podnikatel nabízí zboží předem neurčenému okruhu osob) – veřejná nabídka**
- **§ 1740 odst. 3 OZ – odchylka od nabídky, která podstatně nemění podmínky nabídky, je akceptací (lze ale odmítnout oferentem)**

Smlouva – některá specifika v online prostředí

- **§ 1744 OZ – konkludentní souhlas (dodání zboží bez akceptace na základě el. objednávky)**
 - *S přihlédnutím k obsahu nabídky nebo k praxi, kterou strany mezi sebou zavedly, nebo je-li to obvyklé, může osoba, které je nabídka určena, nabídku přijmout tak, že se podle ní zachová, zejména poskytne-li nebo přijme-li plnění. Přijetí nabídky je účinné v okamžiku, kdy k jednání došlo, došlo-li k němu včas.*
- **Vhodná i kontraktace s využitím emailu (vhodné zachycení obsahu právního jednání)**

Uzavírání smluv distančním způsobem - specifika

- 1. Obecně – adhezní smlouvy (+ obchodní podmínky)**
- 2. Specificky – spotřebitelská kontraktace**
- 3. Klasická individuální komunikace (např. emailem, messengerem, atp.)**

1) Adhezní smlouvy

- **Využití obchodních podmínek může fakticky omezit možnost slabší strany změnit smluvní podmínky – konkrétní podmínky jsou jí vnuceny**
- **Zbavení reálné možnosti ovlivnit obchodní podmínky**
- **§ 1798 OZ a násl.**

1) Adhezní smlouvy

Dopadá na:

- 1. Podnikatele (potenciálně – ekonomická závislost – neexistuje zastupitelný druh zboží – např. software)**
- 2. Spotřebitele (vždy je slabší stranou)**

- § 1799 OZ
- *Doložka ve smlouvě uzavřené adhezním způsobem, která odkazuje na podmínky uvedené mimo vlastní text smlouvy, je platná, byla-li slabší strana s doložkou a jejím významem seznámena nebo prokáže-li se, že význam doložky musela znát.*

1) Obchodní podmínky

- **nepřímá smluvní ujednání, která se stanou součástí smlouvy v okamžiku, kdy s tím obě strany projeví souhlas (např. obchodník nabízí zboží na webu, kupující akceptuje)**
- **§ 1751 OZ – část smlouvy lze určit odkazem na obchodní podmínky**
- **nutnost skutečně se seznámit s obsahem smlouvy před uzavřením smlouvy**

1) Obchodní podmínky

Připojení obchodních podmínek:

- a) Přiložení do emailu ve formě přílohy**
 - **snadné seznámení se s obsahem**

- b) Zobrazení jako jeden z kroků ve webovém prohlížeči nebo ve „ramenu“**
 - **poměrně standardní**

1) Obchodní podmínky

c) Zobrazení v „pop-up“ okně

- **problematické – okno se nemusí zobrazit**

d) Hypertextový odkaz

- **Nutnost zajistit funkčnost**
- **Spotřebitel - problém - uvedení informací prostřednictvím hypertextového odkazu požadavek trvalosti nesplňuje, jelikož je podnikatel může bez vědomí spotřebitele libovolně měnit. (Rozsudek Soudního dvora Evropské unie ze dne 5. 7. 2012 ve věci C-49/11, Content Services Ltd proti Bundesarbeitskammer.)**

1) Uzavírání adhezních smluv elektronicky

- I. Emailem (zasláním všeobecných podmínek, u kterých dal oferent najevo, že o nich nebude vyjednávat)**
- II. Formulářové smlouvy (u nich je založena vyvratitelná domněnka adhezity)**

II) Formulářové smlouvy uzavírané elektronicky

a) Click - wrap

- Jen kliknutí na tlačítko „Souhlasím“ např. při používání software (nebude se jednat o písemnou smlouvu)

b) Click - through

- Formulář o více krocích – typické pro e-shopy

c) Browse - wrap

- Přístup na stránku (problematické prokazování, že uživatel o podmínkách věděl)

2) Specifika – ochrana spotřebitele při uzavírání distančních smluv

- **§ 1810 a násl. (některá ustanovení)**
- **§ 1820 a násl. (specifika distančních smluv)**

2) Specifika – ochrana spotřebitele při uzavírání distančních smluv

1. Informační povinnost

2. Možnosti odstoupení od smlouvy

Informační povinnost

- **Obecně (§ 1811 OZ)**

1. informace praktické (týkající se osoby podnikatele či předmětu smlouvy)
2. informace právní (možnost odstoupení od smlouvy, práva plynoucí z vad zboží)

- **Specificky pro distanční smlouvy (§ 1820 OZ)**

1. informace týkající se platby
2. informace o závaznosti smlouvy (např. minimální doba, po kterou je spotřebitel vázán smlouvou)
3. informace o odstoupení od smlouvy (možnosti odstoupení, podmínky odstoupení, způsob, jakým by měl spotřebitel postupovat)
4. mimosoudní řešení sporů včetně uvedení orgánu, na který je možno se obrátit

Informační povinnost

▪ Elektronicky uzavírané smlouvy (§ 1826 OZ)

Při použití elektronických prostředků uvede podnikatel i údaje

- a) zda uzavřená smlouva bude u něho uložena a zda k ní umožní spotřebiteli přístup,
- b) o jazycích, ve kterých lze smlouvu uzavřít,
- c) o jednotlivých technických krocích vedoucích k uzavření smlouvy,
- d) o možnostech zjištění a opravování chyb vzniklých při zadávání dat před podáním objednávky a
- e) o kodexech chování, které jsou pro podnikatele závazné nebo které dobrovolně dodržuje a o jejich přístupnosti s využitím elektronických prostředků.

Možnost odstoupení od smlouvy

Předpokladem je, že spotřebitel zboží vyzkouší, jelikož u distančních smluv je tato možnost omezena

- **§ 1829 a násl. OZ**

(1) Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě čtrnácti dnů. Lhůta podle věty první běží ode dne uzavření smlouvy a jde-li o

a) kupní smlouvu, ode dne převzetí zboží,

b) smlouvu, jejímž předmětem je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, ode dne převzetí poslední dodávky zboží, nebo

c) smlouvu, jejímž předmětem je pravidelná opakovaná dodávka zboží, ode dne převzetí první dodávky zboží.

- **Právní úprava dopadá i na služby, přestože to není OZ zmíněno (špatná implementace směrnice o právech spotřebitelů)**

Možnost odstoupení od smlouvy

§ 1831 OZ

- *(1) Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, zašle nebo předá podnikateli bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy, zboží, které od něho obdržel. Byla-li spotřebiteli již poskytnuta služba, není z toho podnikateli ničeho povinen s výjimkou ustanovení § 1834 (zaplacení části poskytnuté služby spotřebitelem v případě, že byla výslovně spotřebitelem ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy poskytnuta)*
- Spotřebitel **nese** odpovědnost za snížení hodnoty zboží v případě, že jej užíval jinak, než je vhodné s ohledem na jeho povahu a k tomu, aby se seznámil s povahou, vlastnostmi a funkčností zboží (čl. 14 odst. 2 směrnice o právech spotřebitelů – do českého právního řádu nebylo implementováno)

Judikatura týkající se spotřebitelské kontraktace

- K problematice překvapivosti ujednání v obchodních podmínkách se vícekrát vyjádřily například rakouské a německé soudy.
- Spotřebitel obchodní podmínky standardně nečte a tím pádem pro něj nemůžou být některé části závazné (pokud obsahují překvapivá ustanovení).
- rakouský Nejvyšší soud, který konstatoval, že i v případě, že se obchodní podmínky jeví jako přečtené (například zakliknutím příslušného tlačítka), je pro platnost daných ustanovení nezbytné, aby byla daná osoba ochotna opravdu se podřídit daným právním důsledkům; pokud tomu tak nebylo, nelze mít takové prohlášení za účinné.

Judikatura týkající se spotřebitelské kontraktace

- Krajský soud v Berlíně se zabýval překvapivostí ustanovení v obchodních podmínkách sociální sítě Facebook v souvislosti s funkcí „Friend finder“.
- V obchodních podmínkách bylo začleněno ustanovení o dalším užití fotografií a videí uživatele.
- Nebylo však již konkrétněji popsáno, za jakým účelem může Facebook daný obsah užít a o jaký obsah se vlastně jedná.
- Samotné ujednání bylo v obchodních podmínkách vymezeno velmi obecně, nepřehledně a složitě.
- Jedná se o pro spotřebitele překvapivé ujednání a souhlas (kliknutí na tlačítko „souhlasím“) ještě neznamena, že by měl být spotřebitel takovýmito překvapivými ujednáními vázán, a tedy že v daném případě udělil souhlas se zpracováváním osobních údajů.

Judikatura týkající se spotřebitelské kontraktace

- Kontroverzní rakouské rozhodnutí
 - rakouský Nejvyšší soud přiznal náhradu za snížení hodnoty zboží podnikateli s tím, že ke snížení hodnoty došlo natolik, že daná věc již nemohla být prodána jako nová, ale jen použita.
 - Zboží však nebylo poškozeno, bylo spotřebitelem jen užíváno pro odzkoušení. V konkrétním případě se jednalo o monitor, který byl po lhůtu na vrácení zboží užíván přibližně 43 hodin (dle vestavěného počítače).
 - Toto rozhodnutí však bylo záhy překonáno, jelikož zásadním způsobem znevýhodňovalo spotřebitele. Smyslem odstoupení od smlouvy sjednané distančním způsobem je právě možnost zboží vyzkoušet a v případě, že nedojde k jeho poškození
 - Rozsudek rakouského Nejvyššího soudu ze dne 27. 9. 2005, sp. zn. 1 Ob 110/05s.

Judikatura týkající se spotřebitelské kontraktace

Rozsudek Evropského soudního dvora ze dne 3. 9. 2009 ve věci C-489/07, Pia Messner proti Firma Stefan Krüger.

- je v rozporu se směrnicí o ochraně spotřebitele, pokud vnitrostátní právní úprava obecně stanovuje, že podnikatel může požadovat od spotřebitele kompenzační náhradu v případě, že zboží vyzkoušel a v dané lhůtě od smlouvy odstoupil. To se ovšem nemůže vztahovat na situace, kdy spotřebitel užíval zboží způsobem neslučitelným se zásadami občanského práva (zásada dobré víry či bezdůvodného obohacení).

Aktuálně

- Směrnice o spotřebitelském ADR
- Nařízení o ODR
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/770 ze dne 20. května 2019 o některých aspektech smluv o poskytování digitálního obsahu a digitálních služeb
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/771 ze dne 20. května 2019 o některých aspektech smluv o prodeji zboží, o změně nařízení (EU) 2017/2394 a směrnice 2009/22/ES a o zrušení směrnice 1999/44/ES
- Nařízení (EU) 2018/302 Evropského parlamentu a Rady ze dne 28. února 2018 o řešení neoprávněného zeměpisného blokování a dalších forem diskriminace založených na státní příslušnosti, místě bydliště či místě usazení zákazníků v rámci vnitřního trhu a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a (EU) 2017/2394 a směrnice 2009/22/ES
- Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2017/1128 ze dne 14. června 2017 o přeshraniční přenositelnosti on-line služeb poskytujících obsah v rámci vnitřního trhu
- Digital Markets Act X Digital Services Act (EU Regulations)

1. Online prodeje

SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY o některých aspektech týkajících se smluv o prodeji zboží online a jiných prodejů na dálku

- Důležitá součást prodeje online
- Aktualizace myšlenky směrnice o právech spotřebitelů

1. Online prodeje

- Hlavním cílem návrhu je sjednotit oblast dálkového prodeje hmotných věcí (nikoli nemovitostí).
- Nevztahuje se na zboží, jako jsou DVD a CD, které obsahují digitální obsah takovým způsobem, že zboží funguje pouze jako nosič digitálního obsahu.
- Nevztahuje se na smlouvy o poskytování služeb na dálku.
- nevztahuje se na zboží, jako jsou domácí spotřebiče nebo hračky, v nichž je digitální obsah zabudován takovým způsobem, že jeho funkce jsou podřízeny hlavním funkcím zboží a funguje jako nedílná součást zboží.

1. Online prodeje

– Obsahuje:

- úplnou harmonizaci kritérií shody pro zboží
- hierarchii opravných prostředků, které mají spotřebitelé k dispozici
- lhůty pro přenesení důkazního břemene a právní záruky (po dobu 2 let musí prokázat prodávající, nikoli spotřebitel).
- právo spotřebitele odstoupit od smlouvy i v případě, že se jedná o nepodstatné neplnění (v minulosti nebylo k dispozici)

– Problémy?

– Odlišný režim pro online prodej a klasický prodej = odlišná pravidla pro odpovědnost, záruky!

2. Digitální prodeje

- SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY o některých aspektech týkajících se smluv o poskytování digitálního obsahu
- Poskytování digitálního obsahu je stále obvyklejší, ale dosud (jak jste mohli vidět) nebylo reflektováno specificky spotřebitelským právem EU.
- Mělo by se jednat o základní směrnici, která by reflektovala digitální zboží bez ohledu na jeho formu (ať už je poskytováno na hmotném nosiči, nebo stahováním).
- Reakce na zastaralé mechanismy ve směrnici o právech spotřebitelů (2011/83/EU)

2. Digitální prodeje

- Hlavním cílem je harmonizace smluv a poskytování digitálního obsahu spotřebiteli (rozdílný přístup jednotlivých členských států).
 - Ve Spojeném království nebo Nizozemsku existují zvláštní právní předpisy, v ostatních členských státech zcela chybí
- Specifikace digitálního obsahu, který není v souladu se smlouvou
- Jaké jsou možnosti úpravy digitálního obsahu?
- Nápravné opatření v případě nedodání
- Obecně důraz na kvalitu dodaného software (kauza Cyberpunk 2077, Battlefield 2042, GTA Trilogy Remastered)

Zajímavost

- Ad implementace směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/770 ze dne 20. května 2019 o některých aspektech smluv o poskytování digitálního obsahu a digitálních služeb
- V OZ nový oddíl § 2389a – 3289s (tolik k systematičnosti a přehlednosti civilního kodexu..)
- není definován **digitální obsah**, jehož úprava má být vložena do OZ na základě směrnice - digitální obsah je něco, s čím se operuje ve směrnici, ale v EU právu to není provázané s jinými směrnicemi; v ČR pojem pak není provázán s ničím dalším
- + jaký je vztah mezi digitálním obsahem a službou informační společnosti? Rozdíl v EU X ČR?
- je tam obsažen pojem programového vybavení, které však autorské právo nezná a nemáme novou definici
- digitální obsah má být bez vad - bavíme se o vadách software, to je něco, co vlastně neexistuje – SW má vždy nějakou nedokonalost a vadu a primární je, k jakému účelu by měl sloužit (hranici se snažili vydefinovat i autoři směrnice, nakonec se nepodařilo, takže dané není obsaženo

3. Geoblocking

Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/302 ze dne 28. února 2018 o řešení neoprávněného zeměpisného blokování a jiných forem diskriminace na základě státní příslušnosti, místa bydliště nebo místa usazení zákazníků na vnitřním trhu a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a (EU) 2017/2394 a směrnice 2009/22/ES.

- Platí od 3. prosince 2018
- Vztahuje se na veškeré zboží a služby a hlavním cílem je "přispět k řádnému fungování vnitřního trhu tím, že se zabrání neoprávněnému zeměpisnému blokování a jiným formám diskriminace přímo či nepřímo založené na státní příslušnosti, místě bydliště nebo místě usazení zákazníků"
- Online a offline
- Lze vysvětlit rozdílný přístup (horší podmínky, rozdílné obecné podmínky přístupu, rozdílné čisté prodejní ceny)

3. Geoblocking

- Důvodová zpráva (historie): Zboží a služby, kterých se zeměpisné blokování týká nejvíce, jsou oděvy, obuv a doplňky, fyzická média (knihy), počítačový hardware a elektronika, letenky, pronájem aut, **digitální obsah, jako jsou streamovací služby**, počítačové hry a software, elektronické knihy a MP3.
- Nařízení (realita): "Z oblasti působnosti tohoto nařízení jsou vyloučeny **audiovizuální služby**, včetně služeb, jejichž hlavním účelem je poskytování přístupu k přenosům sportovních událostí a které jsou poskytovány na základě výhradních územních licencí. (8. bod odůvodnění)"

3. Geoblocking

- Netflix, Spotify atd. jsou tedy v bezpečí (masivní lobby za exkluzi v Evropském parlamentu).
- Revize této otázky v březnu 2020... žádná
- A co software (a další neaudiovizuální služby)?
- 8. bod odůvodnění: "toto nařízení by se mělo vztahovat mimo jiné na neaudiovizuální elektronicky poskytované služby, jejichž hlavním rysem je poskytování přístupu k dílům chráněným autorským právem nebo jiným předmětům ochrany a jejich užití, avšak s výhradou zvláštního vyloučení a následného vyhodnocení tohoto vyloučení, které stanoví toto nařízení."

Možnost využít mimosoudních mechanismů pro řešení sporů + moderních technologií

**mnohody nezávazný (či smluvně závazný)
výsledek**

Úvod

- *Tradiční soudní mechanismy nenabídlly žádné adekvátní řešení pro urovnání přeshraničních elektronických obchodních sporů, a proto řešení takového sporu, umožňující rychlé vymáhání rozhodnutí přeshraničních sporů, musí nutně vyústit v globální online systém řešení sporů malé hodnoty při řešení sporů mezi obchodníkem a spotřebitelem (business - to - consumer, B2C) nebo při řešení sporů vysoké hodnoty mezi obchodníky (business - to - business, B2B)*
- Soudy rozhodují pouze zlomek dnešních sporů (zvláště těch o nízké hodnotě)
- -> Online Dispute Resolution

Představa, že většina lidí chce důstojné soudce, skvěle oblečené právníky a draze zařízené soudní síně jako prostředí pro řešení jejich sporů, není správné. Lidé s problémem, stejně jako lidé s bolestí, chtějí úlevu a chtějí ji co nejrychleji a pokud možno co nejlevněji.

– Warren E. Burger

– Emeritní soudce US Supreme Court

Co je Online Dispute Resolution?

- Nezahrnuje jen mimosoudní řešení sporů
- Jedná se spíše o soubor nástrojů využívajících moderních technologií pro řešení sporu „jakýmkoli“ způsobem
- Technologie hraje zásadní roli (nejen co se týče komunikace, ale rovněž zpracovávání dat)

Co je Online Dispute Resolution?

Definice:

Například řešení sporů, které může nebo nemusí zahrnovat závazné rozhodnutí třetí stranou, které využívá online technologií s cílem usnadnit řešení sporů mezi smluvními stranami (Hörnle, Julia. Cross-border Internet Dispute Resolution)

3 aspekty:

1. Řešení sporů (dispute resolution)
2. Komunikace a výměna informací prostřednictvím IT
3. Softwarová asistence (až algoritmické rozhodování?)

Možnosti?

EU ODR platforma

Česká obchodní inspekce

A další...



Děkuji za pozornost

OTÁZKY?