

Spotřebitelské smlouvy – vybrané otázky

JUDr. Radovan Malachta
OVp141 Základy občanského práva pro učitele
podzim 2022

Brainstorming

Zamyslete se, jakou smlouvu jste dnes uzavřeli. Zkuste tuto smlouvu pojmenovat.



Z předchozího semestru víme...

REVISION

- smlouvy mezi podnikateli (podnikající fyzická osoba, právnická osoba)
 - tzv. B2B vztahy (business-to-business)
 - obchodní právo
 - občanský zákoník
- smlouvy mezi podnikatelem a spotřebitelem
 - tzv. B2C vztahy (business-to-consumer)
 - občanské právo
 - občanský zákoník
 - typické jsou kromě převažujících dispozitivních norem také kogentní normy (**ochrana slabší smluvní strany – spotřebitele**)
- mezi fyzickými osobami, kteří nejsou podnikatelé
 - občanské právo
 - občanský zákoník

*Toto budeme brát
dnes*

A už také víme...



- formální rovnost, faktická nerovnost
- co všechno upravuje naše práva a povinnosti
 - zákon – kogentní a dispozitivní právní normy
 - smlouva
 - obchodní podmínky
 - (u podnikatelů také obchodní zvyklosti
 - (u podnikatelů také zavedená praxe stran)

Kogentní normy
zákona

Smlouva +
obchodní podmínky

Dispozitivní normy
zákona

Jinými slovy

- prvně se uplatní kogentní normy občanského zákoníku (jiného zákona) – ty nemohou být měněny dohodou stran
- pak se uplatní to, co si strany ujednaly do smlouvy včetně obchodních podmínek – pokud obchodní podmínky stanoví něco jiného než smlouva, použije se smlouva
- pokud si strany něco neujednají, pak se uplatní zákon (dispozitivní normy) – v zákoně pak najdeme ono pravidlo chování



Spotřebitelské smlouvy



- spotřebitel – zákonná definice (§ 419 občanského zákoníku)
- *„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.“*



Spousta předpisů

- občanský zákoník (89/2012 Sb.)
- zákon o ochraně spotřebitele (634/1992 Sb.)
- směrnice EU – ale implementovány do vnitrostátního práva
- nařízení EU
-

Co to je kupní smlouva

– prodávající

- odevzdá věc (předmět koupě)
- převede vlastnické právo k věci

– kupující

- převezme věc
- zaplatí kupní cenu

– věc

- movitá a nemovitá
- občanský zákoník odlišuje i u úpravy kupní smlouvy



Placení kupní ceny – co Vy na to?

- Zákazník: „Kartou prosím.“
 - Prodávající: „Karty bereme jen od částky 100 Kč.“
 - Zákazník: „Kartou prosím.“
 - Prodávající – poukáže na cedulku: „Při platbě kartou je účtován poplatek 0,5 % z celkové částky.“
 - Prodávající: „500 Kč prosím.“
 - Zákazník podává natrženou nebo pomalovanou pětistovku prodávajícímu.
 - Prodávající: „Natržené bankovky nesmíme přijmout.“
- Co kdyby prodávající vrátil natrženou pětistovku zákazníkovi?



Odbočka k bankovkám

- vyhláška ČNB (274/2011)
 - 1. bankovky opotřebené oběhem
 - 2. běžně poškozené
 - 3. nestandardně poškozené
- pokud je prodávající živnostník – podnikající fyzická osoba, může bankovku v bodě 2 a 3 odmítnout, právnická osoba musí přijmout, ale nevrací do oběhu
- <https://www.cnb.cz/cs/bankovky-a-mince/bankovky/bankovky-opotrebene-obehem-bezne-poskozene-a-nestandardne-poskozene-bankovky/>
- obdobně i mince



Obchodní podmínky (nejen kupní smlouvy)

- text, který je součástí smlouvy, pokud je řádně včleněn
- odkaz ve smlouvě + příložený (připojení k nabídce)
- u spotřebitelů tam nesmí být smluvní pokuta (a rozhodčí doložka), ujednání o smluvní pokutě – jen ve smlouvě samotné
- nesmí být překvapivá ustanovení

Souhlasím s [obchodními podmínkami](#).

Souhlasím se zasláním obchodník nabídek a newsletterů. Detailní znění našich zásad pro zpracování osobních údajů [najdete zde](#).

Odeslat objednávku

GDPR

MUNI
PED

Obchodní podmínky (nejen kupní smlouvy)

- otištěny na smlouvě
- přiloženy ke smlouvě (email – PDF soubor atd.)
- nutnost zaškrtnout políčko – faktické seznámení
- odkaz na webové stránky?
- vyvěšení v provozovně?

Může podnikatel měnit jednostranně obchodní podmínky v průběhu trvání smlouvy bez Vašeho souhlasu?



Odpověď

- **ber – nech být** (výpověď)
- **mlčení znamená souhlas** (i když jsme se loni učili, že ne...)

- nelze u fixních závazků
- lze tam, kde to povoluje smlouva / obchodní podmínky
- musí být včas, abyste stihli reagovat

Něco ze zákona

- o čem Vás musí podnikatel informovat
- co jsou to zakázaná ujednání
- § 1810 a násl. OZ
 - <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-89>

Platnost a účinnost smlouvy

- platná smlouva = „dohodli jsme se na znění – obsahu, textu“
- účinná smlouva = „vyvolává právní následky“

- možná si vzpomenete – kontraktační proces:
 - navrhovatel nabídky, adresát nabídky
 - vznik smlouvy = okamžik doručení (dojití) bezvýhradné a včasné odpovědi od adresáta nabídky zpět navrhovateli nabídky – shodné projevy vůle se střetnou
 - Zvláštnosti e-shopů, samoobslužných pokladen (převzetí) atd.
 - smlouva je platná (+ další náležitosti)

- účinnost může být odložena/
nastat jiný den jak platnost

- často vázána na podpis (podpis posledního)

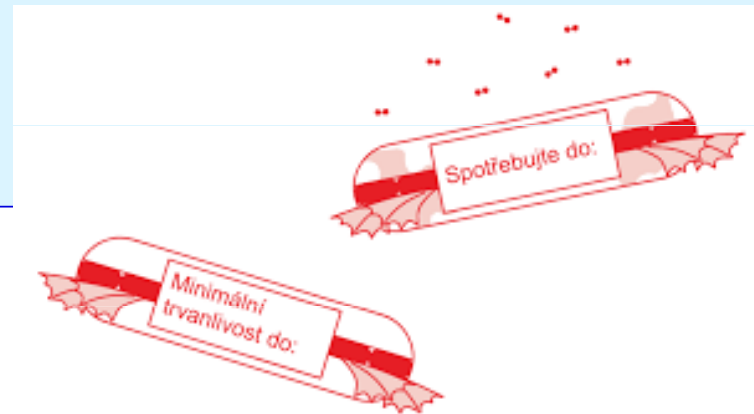
V Brně dne
prodávající

Reklamace

Zakoupili jste si v pondělí centru Brna sportovní obuv značky Baťa před svým odjezdem na půlroční Erasmus. Po pár dnech, co jste boty nosili, aby se „rozchodily a netlačily Vás“, se začal odlepovat svršek i spodek obuvi. Je neděle podvečer, chcete boty reklamovat, ale prodejna má zavřeno. Rozhodnete se odjet reklamovat boty do Vaňkovky, kde mají otevřeno i během víkendu, protože zítra odjíždíte. Platili jste kartou, ale účtenku jste si nevzali.

Co a kdy lze reklamovat?

- vady = cokoliv, co neodpovídá smlouvě (§ 2161 OZ)
 - množství
 - jakost (kvalita)
 - druh (provedení)
 - ale i právní vady
- práva z vady – uplatnit do **24 měsíců od převzetí**
 - prvních 6 měsíců – předpokládá se, že vada byla již při převzetí – Vaše lepší pozice
- zboží **podléhající rychlé zkáze**
 - minimální trvanlivost vs. spotřebujte do
 - „prošlá doba minimální trvanlivosti“



Kdy nelze

- u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána
- na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním,
- u použité věci na vadu odpovídající míře používání opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím
- vyplývá-li to z povahy věci



Reklamace

- KDE? prodávající, servis (je-li uveden), jiná prodejna (záleží, IČO)
- lze i poslat poštou – běží lhůta od dojití
- musí reklamaci přijmout a písemně potvrdit její uplatnění, a to v otevíracích hodinách
- problém tam, kde se podnikatel dostal do insolvence
- **náležitosti** (co nejdůležitější popis vad, datum uplatnění atd.) a co požadujete = nároky (právo z vad)
- **nelze požadavek neporušeného či původního obalu**, i kdyby to bylo napsáno v reklamačním řádu či obchodních podmínkách
- **není nutný doklad o zaplacení**, pokud prokážete jinak
- o dobu reklamace (od uplatnění po vyřízení) se prodlužuje o těch 24 měsíců

K zamyšlení

Situace 1:

- *Koupili jste si kachličky na obklad koupelny, které ale začaly vykazovat vady. Chcete reklamovat. Jak dostanete kachličky zpět do prodejny, abyste je přiložili k reklamaci, pokud jste koupelnu už obložili?*

Situace 2:

- *Jak se bránit proti zamítnutí reklamace?*

Délka

- rozhodnutí o reklamaci ihned, nejpozději do 3 dnů
- čas na vyřízení - 30 dnů od uplatnění reklamace včetně odstranění vady
- nicméně platí pravidla pro počítání lhůt:
 - den uplatnění je den 0
 - případně-li konec na sobotu, neděli, st. svátek – pondělí
- nestihne = nárok na odstoupení od smlouvy



Zákonná odpovědnost vs. smluvní záruka

– smluvní záruka = záruka za jakost

- věc bude po určitou dobu způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti
- smlouva, prohlášení o záruce, doba použitelnosti
- od odevzdání věci kupujícímu, od dojití, od uvedení do provozu

Odpovědnost ze zákona	Záruka za jakost
„automaticky“ plyne ze zákona	sjednána, poskytnuta
nezáleží na „druhu vady“	může „krýt“ jen některé vlastnosti
24 měsíců	může být delší

Nároky



Nároky

- **podstatná** nebo **nepodstatná** vada
- nelze všechny nároky, zásadně jen jeden volíte
- pokud vznikne současně škoda, můžete ji nárokovat za zákonem daných podmínek
- **odstoupení** = vy vrátíte zboží, podnikatel peníze
- odstoupení = prakticky nemožné při uzavření kupní smlouvy v obchodních prostorech
- pravidlo reklamace 3x stejné vady

E-shop



- odstoupit **do 14 dnů** bez udání důvodu
 - proč to jde, proč je tu zákon takto vstřícnější?
- počítá se **od převzetí zboží**
 - vzpomeňte si na základní povinnosti kupujícího
- **forma v tomto případě** nemusí být písemná, často je **formulář**
 - proč ale písemně to je lepší?
- **zvládnete i Vy** – není nutné argumentovat právem
 - vzpomeňte si na základní povinnosti kupujícího
- zboží vracíte na své náklady
- peníze + nejlevnější „poštovné“
- **výjimky** – ne vždy můžete
 - napadne Vás jaké?

Odstupuji od kupní smlouvy uzavřené dne 10. září 2022, jejímž předmětem byly boty ABC černé barvy velikosti 42. Radovan Malachta, v Brně 22.9.2022

podpis

Vzor odstoupení ze stránek ČOI – zboží/internet

Odesílatel:

Jméno a příjmení:

Bydliště:

(případně e-mail, tel. číslo):

Adresát:

Prodávající: (jméno a příjmení/obchodní firma)

IČO:

Se sídlem:

oznámení o odstoupení od kupní smlouvy

Dne jsem si na Vašich internetových stránkách/v internetovém obchodě objednal zboží, číslo objednávky, v hodnotě Kč. Objednané zboží jsem obdržel dne

Na základě ust. § 1829 odst. 1 ve spojení s ust. § 1818 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, využívám svého zákonného práva a odstupuji od kupní smlouvy uzavřené prostřednictvím internetu, která se týká výše uvedeného zboží, jež Vám s tímto dopisem zasílám zpět, a zároveň Vás žádám o poukázání kupní ceny ve výši Kč a Kč za poštovné na můj bankovní účet číslo nejpozději do 14 dnů od doručení tohoto odstoupení od smlouvy.

V dne

Jméno a příjmení spotřebitele
(podpis)

Příklady

- 1. Koupíte si LCD televizor přímo v kamenné prodejně. Doma zjistíte, že TV vůbec nereaguje. Jaké nároky byste požadovali?*
- 2. Koupíte si LCD televizor na e-shopu. Doma zjistíte, že TV vůbec nereaguje. Jaké nároky byste požadovali?*
- 3. Koupíte si zimní bundu a zjistíte, že v jedné části rukávu je malý světlejší flek, který Vám a) nevadí, ale „přesto z toho chcete něco mít“, b) vadí.*
- 4. Objednáte si domů přes e-shop 20 párů ponožek, dojde Vám jich jen 18.*
- 5. Pro pokročilé: Po kom byste požadovali nároky, pokud TV Vám doručí pošta či jiná přepravní společnost a TV dojde promáčknutá? Co když vidíte, že je promáčknutý obal? Co když nevidíte, ale zjistíte chvíli po převzetí?*

A co ochrana v rámci EU?

- směrnice – implementovány do vnitrostátního práva
- nařízení Řím I (o právu rozhodném pro smluvní závazkové vztahy)
 - mezinárodní právo soukromé
 - rozhoduje o tom, jakým právem se řídí smlouva uzavřená v zahraničí nebo mající vztah k zahraničí
 - základní pravidlo: bydliště spotřebitele
 - je možná i tzv. volba práva, ale spotřebitel nesmí být zbaven ochrany, kterou mu poskytují kogentní normy země, kde má bydliště
 - dopadá jen na vybrané spotřebitelské smlouvy

Uzavřeli jste někdy smlouvu mající vztah k zahraničí nebo v zahraničí?



Obchodní podmínky

- **BOOKING:** *V maximálním rozsahu povoleném závazným místním zákonem (o ochraně spotřebitele) se tyto podmínky a naše služby budou řídit nizozemským právem (ubytování, lety nebo turistické atrakce) nebo anglickým právem (pronájem aut a soukromá/veřejná doprava).*
- **RYANAIR:** *Pokud Úmluva nebo příslušné právní předpisy nestanoví jinak, vaše smlouva o přepravě s námi a tyto Všeobecné podmínky přepravy se řídí a vykládají v souladu s právem Irska.*

Pozor – v rámci EU – pro zajímavost

- jste chráněni jen v docela úzkých situacích
- zásadně (tj. s výjimkami) se zahraniční podnikatel na ČR musí zaměřovat, nebo zde zahraniční podnikatel provozuje činnost
- když si koupíte boty na dovolené ve Španělsku, tak ochrana není – řídíte se bydlištěm prodávajícího



**MUNI
PED**

Otázky z běžného života

Kdo „ručí“ za odložené věci?

- *Jste v restauraci a odložíte si kabát na věšák, který se nachází u vstupu. Zjistíte, že kabát Vám někdo ukradl (nebo třeba zašpinil). „Čí je to chyba, kdo za to může?“ Můžete chtít po restauraci náhradu škody?*



§ 2945 OZ

- *Je-li s provozováním nějaké činnosti **zpravidla spojeno odkládání věcí** a byla-li věc odložena **na místě k tomu určeném** nebo **na místě, kam se takové věci obvykle ukládají**, nahradí provozovatel poškození, ztrátu nebo zničení věci tomu, kdo ji odložil, popřípadě vlastníku věci. Stejně nahradí škodu provozovatel hlídaných garáží nebo zařízení podobného druhu, jedná-li se o dopravní prostředky v nich umístěné a o jejich příslušenství.*
- *Neuplatní-li se právo na náhradu škody **u provozovatele bez zbytečného odkladu**, soud je nepřizná, pokud provozovatel namítne, že právo nebylo uplatněno včas. Nejpozději lze právo na náhradu škody uplatnit **do patnácti dnů po dni, kdy se poškozený o škodě musel dozvědět.***

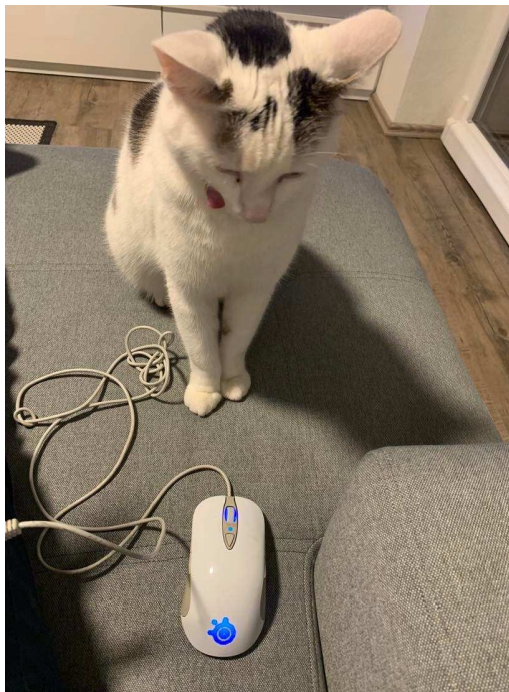
U kadeřnice

- *Byl(a) jste u kadeřnice/kadeřníka/holiče. Jakou smlouvu jste spolu uzavřeli?*
- *Co když nejste spokojeni s účesem? Máte nějaká práva – nároky?*



Co zvířátka v nájemních smlouvách?

– *Pronajmu byt. Bez domácích mazlíčků.*



§ 2258 OZ

- *Nájemce má právo chovat v bytě zvíře, nepůsobí-li chov pronajímateli nebo ostatním obyvatelům domu obtíže nepřiměřené poměrům v domě. Vyvolá-li chov zvířete potřebu zvýšených nákladů na údržbu společných částí domu, nahradí nájemce tyto náklady pronajímateli.*

**MUNI
PED**

DĚKUJI ZA POZORNOST