



CONSUMER**PRO**

BOOSTING PROFESSIONALS
IN CONSUMER PROTECTION

Obecné spotřebitelské právo

Teoretický podkladový dokument

2022-2023

General Consumer Law - Czech Republic
November 2022 - version 1



OBSAH

Úvod k tomuto teoretickému podkladovému dokumentu	3
O společnosti Consumer PRO	3
1. ÚVOD A HISTORIE SPOTŘEBITELSKÉ POLITIKY,	5
2. KLÍČOVÁ PRÁVA A POVINNOSTI SPOTŘEBITELŮ V KOSTCE	5
2.1. Požadavky na předsmuvní informace	5
2.2. Právo na odstoupení od smlouvy	9
2.3. Práva a záruky spotřebitelů	11
2.4. Nekalé obchodní praktiky	16
2.5. Nepřiměřené smluvní podmínky	18
3. HLAVNÍ VÝZVY TÝKAJÍCÍ SE OBECNÉ SPOTŘEBITELSKÉ POLITIKY	20
3.1. Předsmuvní informace	20
3.2. Právo na odstoupení od smlouvy	20
3.3. Práva a záruky spotřebitelů	21
3.4. Nekalé obchodní praktiky	22
3.5. Nepřiměřené smluvní podmínky	22
4. ZÁKONY A PŘEDPISY NA ÚROVNI EU A NA VNITROSTÁTNÍ ÚROVNI	23
4.1. Směrnice o nepřiměřených smluvních podmínkách (také jako "UCTD")	23
4.2 Směrnice o nekalých obchodních praktikách (také jako "UCPD")	23
4.3 Směrnice o právech spotřebitelů ("také jako CRD")	24
4.4. Směrnice o prodeji zboží (také jako „SGD“) a směrnice o digitálním obsahu a digitálních službách (také jako „DCD“)	25
4.5. Právní odkazy na novou směrnici "o lepším prosazování a modernizaci pravidel Unie na ochranu spotřebitele" (modernizační směrnice)	25
5. RELEVANTNÍ JUDIKATURA	26
5.1. Databáze nekalých obchodních praktik	26
5.2. Databáze údajů směrnice o nepřiměřených smluvních podmínkách	26
5.3. Databáze údajů směrnice o právech spotřebitelů	26
5.4. Dokumentace Evropského soudního dvora k případům spotřebitelského práva	26
5.5. Databáze spotřebitelského práva	26
6. Co mohou spotřebitelé dělat, pokud mají problém?	27
6.1. Národní sdružení spotřebitelů	27
6.2. Evropská spotřebitelská centra (ECC-NET)	27
6.3. Řízení o drobných nárocích u soudů a evropské řízení o drobných nárocích (také jako "ESCP")	27

6.4. Orgány veřejné správy.....	28
6.5. Orgány alternativního řešení sporů (ADR) a platforma pro online řešení sporů (ODR).....	28
<i>Orgány alternativního řešení sporů (ADR).....</i>	<i>28</i>
6.6. Kolektivní akce	29
6.7. Obvyklé soudní řízení	30
7. DALŠÍ ZAJÍMAVÉ NÁSTROJE: DATABÁZE JUDIKATURY EU	30

Tento materiál vznikl v rámci projektu [Consumer PRO](#), který je iniciativou Evropské komise v rámci Evropského spotřebitelského programu. Podpora Evropské komise neznamena schválení obsahu, který odráží pouze názory autorů. Komise nenesse odpovědnost za jakékoli použití informací v něm obsažených.

ÚVOD K TOMUTO TEORETICKÉMU PODKLADOVÉMU DOKUMENTU



Vážený čtenáři,

Tento teoretický podklad je součástí vzdělávacích materiálů vytvořených pro iniciativu EU Consumer PRO, jejímž cílem je, aby spotřebitelské organizace a další aktéři spotřebitelské politiky byli lépe vybaveni za účelem ochrany spotřebitelů ve své zemi.

Cílem tohoto dokumentu je poskytnout vám a vašim týmům užitečné a relevantní informace o právech spotřebitelů. Jeho obsah připravili odborníci BEUC na politiku v oblasti práv spotřebitelů z pohledu evropské legislativy, aby vám pomohl:

- rychle vyškolit vaše týmy odborníků,
- jednoduše vyhledávat relevantní informace,
- umožnit vašim zaměstnancům lépe informovat spotřebitele o jejich právech a
- zvýšit povědomí o ministerstvech a úřadech ve vztahu k právům spotřebitelů.

Tento teoretický podkladový dokument vychází z předchozí verze a byl aktualizován s ohledem na skutečnost, že směrnice o právech spotřebitelů 2011/83/EU a směrnice o nekalých obchodních praktikách 2005/29/ES byly podstatně změněny [směrnici \(EU\) 2019/2161 ze dne 27. listopadu 2019 o lepším prosazování a modernizaci pravidel Unie na ochranu spotřebitele](#). Dále zohledňuje [směrnici \(EU\) 2019/770 o některých aspektech týkajících se smluv o poskytování digitálního obsahu a digitálních služeb](#) ("směrnice o digitálním obsahu"), která zavádí právní záruku pro digitální obsah a digitální službu.

Tento teoretický podkladový dokument je součástí řady školicích materiálů, které mají být přizpůsobeny národním specifikům, pokud členské státy EU taková specifika uplatňují. Na vyžádání nebo [online](#) jsou k dispozici doplňující teoretické podkladové dokumenty k tématům digitálních práv a kolektivního odškodnění, a to v angličtině a v mnoha dalších evropských jazycích.

O společnosti Consumer PRO

Consumer PRO je iniciativa Evropské komise v rámci Evropského spotřebitelského programu, kterou realizuje BEUC – Evropská organizace spotřebitelů. Jejím cílem je posilovat postavení evropských spotřebitelských organizací a dalších aktérů spotřebitelské politiky prostřednictvím neformálního vzdělávání. Na projektu se podílí členské státy EU, Island a Norsko.

Další informace získáte na [adrese Info@consumer-pro.eu](mailto:Info@consumer-pro.eu).

Evropská komise také nabízí praktické školení pro malé a střední podniky, které chtějí znát své povinnosti při obchodování se spotřebiteli v EU a porozumět jim, aniž by samy musely dohledávat právní souvislosti a důsledky relevantní legislativy (ConsumerLawReady.eu).

1. ÚVOD A HISTORIE SPOTŘEBITELSKÉ POLITIKY,

Po vytvoření evropského "jednotného trhu" bylo nezbytné zavést silnou politiku ochrany spotřebitele a poskytnout 500 milionům spotřebitelů na trhu EU robustní sadu práv.

Ochrana spotřebitele je garantována již [Smlouvou o fungování Evropské unie \(SFEU\)](#).

Článek 12 SFEU stanoví, že *"požadavky na ochranu spotřebitele se zohledňují při vymezování a provádění ostatních politik a činností Unie"*. Článek 169 SFEU dále uvádí, že *"[...] k podpoře zájmů spotřebitelů a 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 sdružování se za účelem ochrany svých zájmů"*. Tyto proklamace se s ohledem na vývoj trhu a vývoj pravomocí EU postupně zhmotnily v konkrétní opatření přijatá za účelem ochrany spotřebitelů. Spotřebitelé jsou v EU chráněni před nekalými obchodními praktikami, nepřiměřenými smluvními podmínkami a před uzavřením smlouvy jim musí být poskytnuty jasné a srozumitelné informace. V případě problémů se zakoupeným zbožím, digitálním obsahem a digitálními službami jsou jim přiznána práva z vadného plnění (zákonná záruka) a odpovědnosti za jakost (smluvní/obchodní záruka).

Spotřebitelské právo EU bylo v posledních třech desetiletích budováno na základě směrnic harmonizujících různé aspekty ochrany spotřebitele. Níže uvedené oddíly poskytují přehled hlavních spotřebitelských práv, jak byly přijaty evropskou legislativou. V současné době je většina částí spotřebitelského práva EU plně harmonizována, což znamená, že členské státy si nemohou ponechat či nově přijmout vyšší úroveň ochrany spotřebitele. Za určitých okolností však směrnice umožnily vnitrostátním zákonodárcům odchytil se od evropských pravidel (např. zavedením dodatečných požadavků na poskytování předšmluvních informací v obchodních prostorách). Je také důležité zdůraznit, že vše, co není upraveno právem EU, je v pravomoci členských států, a proto mezi členskými státy mohou existovat určité rozdíly (např. pokud jde o pravidla pro uzavírání smluv).

2. KLÍČOVÁ PRÁVA A POVINNOSTI SPOTŘEBITELŮ V KOSTCE

2.1. Požadavky na předšmluvní informace

Jedná se o informace, jež musí být spotřebiteli před uzavřením smlouvy poskytnuty, aby mohl učinit informované rozhodnutí, zda smlouvu uzavře, či nikoliv.

Tyto předšmluvní informace by měly být pro průměrného spotřebitele snadno čitelné a měly by být uvedeny jasně a srozumitelně. Soubor předšmluvních informací, které by měly být spotřebitelům poskytnuty, je definován ve směrnici 2011/83/EU o právech spotřebitelů (dále jen "[směrnice o právech spotřebitelů](#)") a liší se v závislosti na typu uzavírané transakce:

- Článek 5 obsahuje seznam předšmluvních informací, které by měly být poskytnuty při nákupu v obchodě.

- Článek 6 uvádí požadavky na informace pro smlouvy uzavírané na dálku a mimo obchodní prostory (např. nákupy online), včetně požadavků na informace ohledně práva odstoupit od smlouvy.
- Některé smlouvy, jako jsou smlouvy o sociálních službách, sociální péči, hazardních hrách a sdílení času, jsou z působnosti směrnice o právech spotřebitelů vyloučeny. Úplný seznam výjimek je uveden v čl. 3 odst. 3 směrnice o právech spotřebitelů.
- U některých smluv jsou zvláštní předšmluvní informace vyžadovány odvětvovými právními předpisy, například u smlouvy o spotřebitelském úvěru¹ nebo u služeb elektronických komunikací².
- Kromě toho čl. 3 odst. 4 směrnice o právech spotřebitelů zavedl pro členské státy možnost vyjmout z požadavků na předšmluvní informace transakce nízké hodnoty (méně než 50 EUR). Tato výjimka je možná pouze u smluv uzavřených mimo obchodní prostory.

Na národní úrovni

Podle směrnice o právech spotřebitelů mohou členské státy jít nad rámec těchto požadavků a zavést další požadavky na informace pro smlouvy uzavřené v provozovně. Česká republika tuto možnost nevyužila, částečně lze o zvýšených požadavcích hovořit ve vztahu k implementaci článku 6 odstavce 7 směrnice o jazykových požadavcích, který se promítl do ustanovení § 1811 odst. 1 OZ. Ustanovení stanoví, že „Veškerá sdělení vůči spotřebiteli musí podnikatel učinit jasně a srozumitelně **v jazyce, ve kterém se uzavírá smlouva**“ aniž by byl výslovně zmíněn český jazyk.

Při implementaci modernizační směrnice pak ČR opravila některé nedostatky způsobené nesprávnou implementací původní směrnice o právech spotřebitelů. Například čl. 5 odst. 2 směrnice nebyl implementován do ustanovení OZ správně v důsledku jeho překladu. (tj. dle odstavce směrnice: „Odstavec 1 se uplatní také na smlouvy týkající se (...) a digitálního obsahu, který není poskytnut na hmotném nosiči“ byl přeložen a promítnut do ustanovení § 1811 odst. 3, písm. b) OZ jako „Ustanovení odstavce 2 se nepoužije na smlouvu (...) o dodání digitálního obsahu, pokud byl dodán na hmotném nosiči.“

Chcete-li se o dozvědět více o tom, které státy využily možnost zavést opatření nad rámec směrnice, můžete nahlédnout do [závěrečné zprávy \(dostupná pouze v AJ\)](#) o uplatňování směrnice o právech spotřebitelů a do [tabulky \(dostupná pouze v AJ\)](#), která je za tímto účelem vedena.

U smluv uzavřených na dálku a mimo obchodní prostory směrnice tuto možnost nepředpokládá z důvodu úplného harmonizačního účinku³.

¹ 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, dostupná [zde \(konsolidované znění\)](#).

² Viz směrnice (EU) 2018/1972 (Evropský kodex elektronických komunikací), články 102-107, dostupná [zde \(konsolidované znění\)](#).

³ U smluv uzavřených na dálku a mimo obchodní prostory měly členské státy podle čl. 6 odst. 7 směrnice o právech spotřebitelů pouze možnost volby, zda ve svém vnitrostátním právu zachovají nebo zavedou jazykové požadavky týkající se smluvních informací, aby bylo zajištěno, že tyto informace budou pro spotřebitele snadno srozumitelné.

Směrnice o právech spotřebitelů byla změněna [směrnici \(EU\) 2019/2161](#) o lepším prosazování a modernizaci pravidel Unie na ochranu spotřebitele, tzv. "modernizační směrnici". Od 28. května 2022 (datum použitelnosti transpozičních opatření) došlo k aktualizaci několika požadavků na předmluvní informace a na předmluvní informace pro smlouvy uzavřené na dálku a mimo obchodní prostory budou platit nové dodatečné požadavky.

Obchodníci budou například povinni poskytnout spotřebitelům své telefonní číslo a e-mail. Obchodníci mohou pro spotřebitele zřídit i alternativní komunikační prostředky (např. chat, automatické hlasové asistenty, chatboty atd.), u nichž musí být zajištěna přímá a účinná komunikace. Pokud jde o tyto komunikační nástroje, obchodník by měl spotřebitele jasně a včas informovat, zda umožňují sledovat obsah a datum/čas korespondence. Obchodníci budou mít rovněž povinnost informovat spotřebitele o personalizaci cen na základě automatizovaného rozhodování, tam, kde se taková personalizace uplatní.

Od 28. května 2022 bude zaveden nový článek 6a revidované směrnice o právech spotřebitelů, který stanoví nové zvláštní požadavky na informace pro smlouvy uzavřené na internetových tržištích. Před uzavřením smlouvy bude muset poskytovatel internetového tržiště informovat spotřebitele o hlavních parametrech určujících pořadí nabídek předložených jako výsledek vyhledávacího dotazu a o relativní důležitosti těchto parametrů ve srovnání s jinými parametry. Kromě toho by spotřebitelé měli být informováni:

- zda je třetí strana nabízející zboží, služby nebo digitální obsah obchodníkem, či nikoliv, a to na základě prohlášení této třetí strany adresovaného poskytovateli internetového tržiště.
- o skutečnosti, že pokud třetí strana není obchodníkem, nevztahují se na smlouvu práva spotřebitelů EU.
- případně jakým způsobem jsou povinnosti související se smlouvou rozděleny mezi třetí stranu nabízející zboží, služby nebo digitální obsah a poskytovatele online tržiště.

Tyto informace musí být podány jasně, a srozumitelně a vhodným způsobem odpovídajícím použitému prostředku komunikace na dálku. Mohou být například uvedeny ve zvláštní části webového rozhraní, která je přímo a snadno přístupná ze stránky, kde jsou nabídky prezentovány.

Na národní úrovni

Podle revidované směrnice o právech spotřebitelů mohou členské státy ve vztahu k informační povinnosti vůči spotřebiteli přijmout nad rámec této směrnice další povinnosti pro poskytovatele on-line tržišť (nový čl. 6a odst.2) Česká republika však tuto možnost nevyužila.

Kromě seznamu informací, které by měly být poskytnuty před uzavřením smlouvy, směrnice o právech spotřebitelů definuje také formální požadavky na způsob, jakým musí být tyto informace poskytnuty:

- Článek 7 stanoví formální požadavky na různé typy smluv uzavíraných mimo obchodní prostory, například stanoví, že obchodníci musí poskytovat předmluvní informace písemně

(na papíře nebo se souhlasem spotřebitele na jiném trvalém nosiči⁴) jasně a čitelně ve srozumitelném jazyce.

- Článek 8 obsahuje seznam formálních požadavků na smlouvy uzavírané na dálku. Směrnice například uvádí, že předmluvní informace by měly být spotřebitelům poskytnuty nebo zpřístupněny způsobem odpovídajícím použitým komunikačním prostředkům, a to jasně a srozumitelně. Konkrétně to znamená, že povinné informace musí být pro spotřebitele snadno dostupné a viditelně umístěné. Uvedení těchto předmluvních informací do obchodních podmínek nebude považováno za dostatečné. Směrnice rovněž ukládá zvláštní požadavek na smlouvy uzavřené elektronickými prostředky, které ukládají spotřebitelům povinnost zaplatit⁵. V takových situacích by obchodníci měli spotřebitele přímo před podáním objednávky viditelným a jasným způsobem informovat alespoň o těchto skutečnostech:
 - hlavní charakteristiky zboží nebo služeb.
 - celková cena zboží nebo služeb.
 - dobu trvání smlouvy a/nebo podmínku jejího ukončení v případě smlouvy na dobu neurčitou.
 - případně minimální dobu trvání závazků spotřebitele vyplývajících ze smlouvy.

Před uzavřením smlouvy by spotřebitelé měli být také jasně informováni, zda existuje povinnost platit, jinak nejsou smlouvou vázáni⁶. To znamená, že tlačítko sloužící k zadání objednávky na webových stránkách nebo v rozhraní aplikace musí být jasně označeno. Příslušné označení (štítek) musí být umístěno na samotném tlačítku nebo bezprostředně vedle něj.

Směrnice dále stanoví formální pravidla pro smlouvy uzavírané prostřednictvím prostředků komunikace na dálku, která ukládají technická omezení pro množství informací, které mohou být spotřebiteli poskytnuty, jako jsou telefonní hovory, hlasově ovládaní nákupní asistenti, SMS.⁷ V takových situacích směrnice umožňuje obchodníkovi poskytnout spotřebiteli před uzavřením smlouvy na dálku omezenější rozsah informačních prvků, zatímco všechny zbývající informace požadované podle čl. 6 odst. 1 musí být poskytnuty z jiného zdroje v jasném a srozumitelném jazyce (např. e-mailem nebo hypertextovým odkazem na internetové stránky).

Na národní úrovni

Členské státy nemohou ukládat další formální požadavky na předmluvní informace, aby splnily informační povinnosti definované ve směrnici o právech spotřebitelů, s výjimkou formálních požadavků na smlouvy uzavřené na dálku prostřednictvím telefonních hovorů.

Česká republika tento prostor využila, když novelizované ustanovení občanského zákoníku implementující směrnici o právech spotřebitelů neumožňuje uzavírat smlouvy se spotřebitelem prostřednictvím telefonního hovoru. Spotřebitel je totiž nabídkou učiněnou během telefonního hovoru vázán až v okamžiku, kdy obchodník nejprve spotřebiteli zašle nabídku v textové podobě a spotřebitel s ní vysloví souhlas elektronicky, či podpisem potvrzení nabídky na listině (ustanovení § 1825 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ“), ve znění účinném od 1. ledna 2023).

⁴ Čl. 7 odst. 1 směrnice o právech spotřebitelů.

⁵ Čl. 8 odst. 2 směrnice o právech spotřebitelů.

⁶ Čl. 8 odst. 2 směrnice o právech spotřebitelů, druhý pododstavec.

⁷ Čl. 8 odst. 4 a 5 směrnice o právech spotřebitelů.

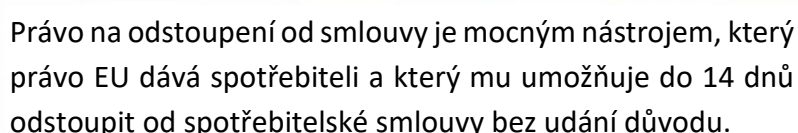
Díky aktualizované směrnici o právech spotřebitelů budou spotřebitelé využívat práv a ochrany podle této směrnice nejen tehdy, když platí peníze za zboží nebo služby, ale také v případech, kdy poskytují osobní údaje za účelem získání digitální služby nebo obsahu. Pravidla směrnice se však nebudou vztahovat na případy, kdy jsou údaje nezbytně nutné pro účely plnění smlouvy a splnění zákonných požadavků (např. e-mailová adresa, na kterou má být digitální obsah dodán, nebo registrace spotřebitele pro účely bezpečnosti a identifikace, pokud tak výslovně stanoví platné právní předpisy).

2.2. Právo na odstoupení od smlouvy

Právo na odstoupení od smlouvy je mocným nástrojem, které je spotřebiteli garantováno právem EU. Umožňuje spotřebiteli odstoupit od smlouvy bez udání důvodu do 14 dnů od převzetí zboží. Pravidla týkající se práva na odstoupení od smlouvy o poskytování služeb umožňují spotřebiteli prakticky vyzkoušet službu a rozhodnout se během 14denní lhůty od uzavření smlouvy, zda si ji ponechá, či nikoli.

Pro digitální obsah platí dva různé režimy práva odstoupit od smlouvy v závislosti na způsobu doručení služby(obsahu). Digitální obsah dodaný na hmotném nosiči se řídí pravidly pro zboží (např. DVD s filmem nebo videohrou) - tj. odstoupení od smlouvy je možné do 14 dnů od doručení. Naproti tomu v případě dodání digitálního obsahu staženého online, právo na odstoupení od smlouvy spotřebiteli nenáleží, a to za splnění několika podmínek – souhlasu s dodáním před uplynutím lhůty (pro uplatnění práva odstoupit od smlouvy), upozornění na ztrátu práva na odstoupení od smlouvy a potvrzení ze strany spotřebitele.⁸

- Podle článku 9 směrnice o právech spotřebitelů se právo na odstoupení od smlouvy vztahuje jak na spotřebitelské smlouvy uzavřené na dálku, tak na spotřebitelské smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory.
- Článek 11 směrnice o právech spotřebitelů poskytuje informace o tom, jak mohou spotřebitelé uplatnit své právo na odstoupení od smlouvy.
- Článek 12 se zabývá účinky odstoupení od smlouvy při jeho uplatnění.
- Články 13 a 14 stanoví povinnosti obchodníka a spotřebitele v případě odstoupení od smlouvy.
- Článek 15 se zabývá účinky uplatnění práva na odstoupení od smlouvy ve vztahu k vedlejším smlouvám.
- Článek 10 směrnice stanoví důsledky, které pro obchodníky vyplývají z opomenutí poskytnout spotřebitelům před smluvní informace o právu na odstoupení od smlouvy (tj. prodloužení lhůty pro odstoupení od smlouvy na 12 měsíců od konce původní lhůty pro odstoupení od



Právo na odstoupení od smlouvy je mocným nástrojem, který právo EU dává spotřebiteli a který mu umožňuje do 14 dnů odstoupit od spotřebitelské smlouvy bez udání důvodu.

⁸ Čl. 16 písm. m) směrnice o právech spotřebitelů.

smlouvy, žádná odpovědnost za sníženou hodnotu zboží, podmíněné zproštění povinnosti platit za přijaté služby a digitální obsah online).

Ne na všechny smlouvy uzavřené na dálku nebo mimo obchodní prostory se však vztahuje právo na odstoupení od smlouvy. Existuje 13 výjimek, které se týkají např.:

- zboží, které bylo na přání spotřebitele personalizováno;
- smluv o poskytování služeb po úplném provedení služby, pokud bylo plnění zahájeno s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele a s vědomím, že po úplném provedení smlouvy obchodníkem ztrácí právo na odstoupení od smlouvy;
- dodání zapečetěného zboží, které není vhodné k vrácení z důvodu ochrany zdraví nebo hygienických důvodů a které bylo po dodání rozpečetěno;
- smluv uzavřených ve veřejné dražbě atd.

Úplný seznam výjimek najdete v [článku 16](#) směrnice o právech spotřebitelů.

Další praktické příklady naleznete v oddíle 5.11 Pokynů k výkladu a uplatňování směrnice o právech spotřebitelů, které jsou k dispozici [zde](#).

Od 28. května 2022, kdy vstoupila v platnost modernizační směrnice, budou mít členské státy možnost prodloužit dobu trvání práva na odstoupení od smlouvy ze 14 na 30 dní u dvou typů smluv uzavřených mimo obchodní prostory:

- nevyžádané návštěvy obchodníka v domácnosti spotřebitele – konkrétně když obchodník navštíví spotřebitele v jeho domácnosti, aniž by byl pozván nebo aniž by s tím předem souhlasil; a
- výlety organizované podnikatelem (reklamní zájezdy) s cílem nebo účinkem propagace nebo prodeje výrobků potenciálním spotřebitelům.

Cílem této možnosti je poskytnout spotřebitelům dodatečnou ochranu, pokud jde o tyto konkrétní prodejní praktiky. Obchodníci budou povinni informovat spotřebitele před uzavřením smlouvy o délce lhůty pro odstoupení od smlouvy⁹.

V původním znění se směrnice o právech spotřebitelů, a tedy i právo na odstoupení od smlouvy, vztahovala pouze na smlouvy, u nichž je spotřebitel povinen zaplatit cenu. Podle nového čl. 3 odst. 1 písm. a) směrnice o právech spotřebitelů, zavedené modernizační směrnicí, budou mít spotřebitelé právo na odstoupení od smlouvy také v případě, že digitální obsah a/nebo digitální služby nezískají formou platby, ale poskytnutím osobních údajů (pokud tyto údaje nejsou nezbytné pro účely plnění smlouvy nebo splnění zákonných požadavků). Modernizační směrnice v těchto případech upravuje důsledky odstoupení od smlouvy se zvláštními povinnostmi pro obchodníky¹⁰, ale také pro spotřebitele¹¹.

⁹ Česká republika v obou případech využila možnosti prodloužit lhůtu pro uplatnění práva odstoupit od smlouvy ze 14 na 30 dnů.

¹⁰ Nové odstavce 4 až 8 v článku 13 směrnice o právech spotřebitelů.

¹¹ Nový odstavec 2a v článku 14 směrnice o právech spotřebitelů.

Aktualizovaná směrnice o právech spotřebitelů dále vyžaduje, aby členské státy zajistily, že porušení vnitrostátních předpisů přijatých podle této směrnice bude postihováno účinným, přiměřeným a odrazujícím způsobem. Podle článku 24 směrnice o právech spotřebitelů budou mít vnitrostátní orgány, kterých se týká koordinovaný postup¹² týkající se přeshraničních porušení předpisů, která mají dopad na spotřebitele v několika členských státech, pravomoc uložit pokutu až do výše 4 % ročního obratu obchodníka nebo až do výše 2 milionů EUR, pokud informace o obratu nejsou k dispozici. Členské státy mohou zachovat nebo zavést vyšší maximální pokuty.

2.3. Práva a záruky spotřebitelů

[Směrnice Evropského parlamentu a Rady \(EU\) 2019/771 ze dne 20. května 2019 o některých aspektech smluv o prodeji zboží](#) (dále jen "směrnice o prodeji zboží") a [Směrnice Evropského parlamentu a Rady \(EU\) 2019/770 ze dne 20. května 2019 o některých aspektech smluv o poskytování digitálního obsahu a digitálních služeb](#) (dále jen "směrnice o digitálním obsahu") jsou dva důležité nástroje ochrany spotřebitelů v EU, neboť mj. zavádějí povinnou záruku souladu zboží s digitálním obsahem či službami se smlouvou (i v těchto případech bude spotřebiteli náležet právo z vadného plnění – zákonná záruka).



Směrnice o digitálním obsahu se týká poskytování digitálního obsahu a služeb. Digitální obsah je definován jako data vytvořená a dodaná v digitální podobě (např. hudba, video atd.), zatímco digitální služby jsou služby umožňující vytváření, zpracování nebo ukládání dat v digitální podobě (např. cloudová úložiště) nebo služby umožňující sdílení těchto dat a interakci s nimi (např. Facebook, YouTube atd.). Směrnice o digitálním obsahu se uplatňuje bez ohledu na typ média použitého pro přenos digitálního obsahu či digitální služby nebo pro umožnění přístupu k nim. Směrnice o digitálním obsahu se vztahuje rovněž na jakékoli hmotné médium používané výhradně jako nosič digitálního obsahu (např. DVD). Do její působnosti jsou zahrnuty také na čísle nezávislé služby mezilidské komunikace (např. WhatsApp), ačkoli poskytování internetu a jiné služby elektronických komunikací jsou z působnosti směrnice o digitálním obsahu vyloučeny¹³.

Směrnice o prodeji zboží se vztahuje na všechny smlouvy o prodeji zboží bez ohledu na to, zda jsou uzavírány za fyzické přítomnosti spotřebitele (v kamenných obchodech), online nebo jinými způsoby prodeje na dálku. Směrnice o prodeji zboží se rovněž vztahuje na prodej zboží s digitálním prvkem (např. chytrá pračka nebo chytré hodinky).

¹² Viz nařízení (EU) 2017/2394 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitele, dostupné [zde](#).

¹³ Čl. 3 odst. 5 písm. b) směrnice o digitálním obsahu.

Podle směrnice o prodeji zboží¹⁴ prodávající odpovídá spotřebiteli za jakoukoli vadu, která existuje v době dodání zboží a která se projeví do dvou let od tohoto okamžiku, přičemž dále platí, že:

- pokud se vada objeví během prvního roku, je za ni automaticky odpovědný prodávající (podle směrnice ve znění upraveném modernizační směrnici¹⁵)
- Pokud se však vada objeví po prvním roce, může prodávající vyzvat spotřebitele, aby prokázal, že vada existovala již v době dodání.

Směrnice se vztahuje i na zboží s předinstalovaným softwarem (např. chytrý telefon) a na zboží, které je připojeno k digitální službě (např. produkty internetu věcí), pokud je digitální součást nezbytná pro plnění funkce zboží a byla nabízena v rámci stejné kupní smlouvy. To například znamená, že spotřebitelé budou mít právo na zákonnou záruku (právo z vadného plnění) na předinstalovaný software v případě, že jim není poskytnuta bezpečnostní či jiná aktualizace zajišťující takové vlastnosti zboží, jež jsou vyžadovány pro jeho řádnou funkci a software byl dodán společně se zbožím (na základě totožné smlouvy). Pokud jsou však zboží a software nabízeny odděleně (např. spotřebitelé si do svého chytrého telefonu stáhnou aplikaci, která nebyla předinstalována), pak se na shodu tohoto softwaru se smlouvou (posouzení jeho vad) budou vztahovat pravidla směrnice o digitálním obsahu.

Národní úroveň

Česká republika v procesu transpozice nevyužila možnost prodloužit lhůtu pro obrácení důkazního břemena při posuzování skutečnosti, zda vada zboží existovala již při jeho převzetí, až na dva roky a následuje tak lhůtu navrženou modernizovanou směrnici o prodeji zboží, tj. jeden rok od dodání zboží (stávající lhůta činí 6 měsíců). Společně s transpozicí však zároveň s účinností od 1. ledna 2022 dochází k úpravě podmínek uplatnění práva z vadného plnění, kdy toto právo nebude nadále možné uplatnit ve vztahu k vadám, jež se **vykytnou** v době 24 měsíců od převzetí, ale jen ve vztahu k těm, jež se v této době **projeví**. Právo z vadného plnění tak od účinnosti novely spotřebiteli svědčí jen ve vztahu k vadám, které existovaly **již v době převzetí zboží**. Je tedy otázkou, zda v ČR v tomto směru dochází k posílení práv spotřebitele.

Pokud jde o digitální obsah a digitální služby:

- Podle čl. 12 odst. 2 směrnice o digitálním obsahu platí, že pokud je plnění na základě spotřebitelské smlouvy dodáno jediným úkonem (např. stažení písně) nebo sérií jednotlivých úkonů dodání, nese důkazní břemeno ohledně toho, zda dodaný digitální obsah nebo digitální služba byly v době dodání v souladu se smlouvou (má vadu), obchodník, pokud se nesoulad (vada) projeví ve lhůtě jednoho roku od okamžiku dodání digitálního obsahu nebo digitální služby.
- Podle čl. 12 odst. 3 směrnice o digitálním obsahu pokud spotřebitelská smlouva stanoví nepřetržité poskytování digitálního obsahu či služby po určitou dobu (např.

¹⁴ Čl. 10 odst. 1 směrnice o prodeji zboží.

¹⁵ Článek 11 odst. 1 směrnice o prodeji zboží.

předplacená služba streamování videa), nese důkazní břemeno ohledně toho, zda byl digitální obsah nebo digitální služba v souladu se smlouvou – zda má, či nemá vadu (v období, během něhož má být digitální obsah nebo digitální služba podle smlouvy poskytována), obchodník, pokud jde o nesoulad (vadu), který se v tomto období projeví.

- Důkazní břemeno lze přenést na spotřebitele, pokud obchodník prokáže, že digitální prostředí spotřebitele není kompatibilní s technickými požadavky na digitální obsah nebo digitální službu a obchodník spotřebitele o těchto požadavcích jasně a srozumitelně informoval před uzavřením smlouvy. Spotřebitel je povinen v přiměřených mezích spolupracovat s obchodníkem, aby pomohl zjistit příčinu nesouladu (posoudit případnou vadu).¹⁶

Pro určení, zda produkt nebo digitální služba či obsah splňují či nesplňují smluvní požadavky, zavedly směrnice o prodeji zboží a směrnice o digitálním obsahu řadu objektivních a subjektivních kritérií. Mezi objektivní kritéria patří například to, že digitální obsah, služba (služby) a zboží musí být dodány s veškerým příslušenstvím a návodem, které může spotřebitel rozumně očekávat. Obchodníci, kteří poskytují digitální obsah nebo digitální službu (služby), musí rovněž zajistit, aby byl spotřebitel informován o aktualizacích, včetně bezpečnostních aktualizací, které jsou nezbytné pro zachování souladu digitálního obsahu nebo digitální služby (služeb) se smlouvou, a aby mu byly tyto aktualizace dodány. Na druhé straně subjektivními kritérii jsou například to, že zboží, digitální obsah nebo digitální služba (služby) musí být řádně popsány a mít množství, kvalitu a splňovat požadavky na funkčnost, kompatibilitu, interoperabilitu a další vlastnosti dle smlouvy. **Objektivní i subjektivní kritéria je třeba posuzovat rovnocenně.**



Subjektivní a objektivní požadavky na shodu jsou pro digitální obsah a digitální službu (služby) definovány v člancích 7 a 8 směrnice o digitálním obsahu, zatímco článek 9 upravuje nesprávnou integraci digitálního obsahu, která může rovněž vést k nesouladu se smlouvou, pokud a) digitální obsah nebo digitální služba byly integrovány obchodníkem nebo na jeho odpovědnost, nebo b) digitální obsah nebo digitální služba byly určeny k integraci spotřebitelem a nesprávná integrace byla způsobena nedostatkem v pokynech pro integraci poskytnutých obchodníkem.

¹⁶ Čl. 12 odst. 4 a 5 směrnice o digitálním obsahu.

Subjektivní a objektivní kritéria pro shodu zboží se smlouvou jsou definována v člancích 6 a 7 směrnice. Podobně jako ve směrnici o digitálním obsahu jsou v článku 8 směrnice o prodeji zboží stanovena další pravidla pro neshodu se smlouvou z důvodu nesprávné instalace.

Na rozdíl od směrnice o prodeji a zárukách¹⁷ z roku 1999 jsou jak směrnice o prodeji zboží, tak směrnice o digitálním obsahu založeny na zásadě "maximální harmonizace"¹⁸, což znamená, že členské státy se nemohou odchýlit od požadavků, pokud není ve směrnici stanoveno jinak. Možnost odchýlit se nad rámec požadavků směrnic byla však členským státům přiznána, zejména s cílem zachovat úroveň ochrany spotřebitele, která se již uplatňuje na vnitrostátní úrovni¹⁹. V důsledku toho mohly členské státy provést některá ustanovení směrnice o prodeji zboží a směrnice o digitálním obsahu odlišně.

[Internetové stránky EK](#) poskytují rychlý a úplný přehled o situaci v jednotlivých členských státech, pokud jde o zákonnou záruční dobu (dobu, po kterou spotřebiteli náleží právo z vadného plnění). Stránky rovněž uvádí vnitrostátní způsoby implementace každého z členských států.

V kostce lze říci, že nové směrnice rovněž stanovily:

- Pokrytí veškerého nového a použitého zboží prodávaného obchodníky dvouletou zákonnou zárukou shody se smlouvou (právo z odpovědnosti za vady) podle článku 10 směrnice o prodeji zboží; Přísnou a plně harmonizovanou hierarchii opravných prostředků v případě nesouladu (vad) zboží, digitálního obsahu a digitálních služeb a harmonizované způsoby uplatňování těchto opravných prostředků; Spotřebitel může v souladu s články 13 a 14 směrnice o digitálním obsahu a článkem 13 směrnice o prodeji zboží za účelem uvedení výrobku do souladu požadovat opravu nebo výměnu, a pokud to není možné nebo je to nepřiměřené, snížení ceny nebo odstoupení od smlouvy.
- Oprava nebo výměna dle čl.14 odst.1 směrnice o prodeji zboží je pro spotřebitele bezplatná, stejně jako uvedení digitálního obsahu/služby do souladu se smlouvou podle čl. 14 odst. 3 směrnice o digitálním obsahu.
- Směrnice o digitálním obsahu²⁰ stanoví harmonizovaná pravidla pro povinnosti spotřebitelů a obchodníků v případě ukončení smlouvy z důvodu nesouladu digitálního obsahu nebo digitální služby se smlouvou.
- Směrnice o prodeji zboží²¹ umožňuje členským státům zavést do svých vnitrostátních právních předpisů možnost obchodníků a spotřebitelů zkrátit smluvním ujednáním dobu trvání

¹⁷ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES ze dne 25. května 1999 o některých aspektech prodeje spotřebního zboží a záruk na toto zboží, dostupná [zde](#).

¹⁸ Článek 4 směrnice o prodeji zboží a článku 4 směrnice o digitálním obsahu.

¹⁹ Například podle čl. 11 odst. 2 směrnice o prodeji zboží mohou členské státy zachovat nebo zavést přenesení důkazního břemene na dobu delší než jeden rok stanovený směrnicí.

²⁰ Články 16 až 18 směrnice o digitálním obsahu.

²¹ Čl. 10 odst. 6 směrnice o prodeji zboží.

zákonné záruky v případě prodeje použitého zboží. Doba trvání dohodnutá ve smlouvě však v žádném případě nesmí být kratší než jeden rok.

- Směrnice o digitálním obsahu stanoví harmonizované prostředky nápravy²², pokud obchodníci nedodají digitální obsah nebo digitální službu. Tato směrnice rovněž stanoví harmonizovaná pravidla pro případ, že obchodníci digitální obsah nebo digitální službu upraví²³.
- Směrnice o digitálním obsahu²⁴ stanoví, že spotřebitelé budou mít právo na nápravu také v případě vadného digitálního obsahu nebo služby, a to i v případě, že nezaplatili cenu, ale poskytli své osobní údaje (např. vytvoření účtu na sociálních sítích).
- Směrnice o prodeji zboží²⁵ zavádí dodatečná pravidla pro obchodní záruku (smluvní záruku za jakost), která je obecně definována jako jakýkoli závazek obchodníka vrátit zaplacenou cenu nebo vyměnit, opravit či servisovat zboží, pokud není v souladu s předpisy nebo nesplňuje jiné požadavky. Kromě toho tato směrnice zavádí zvláštní typ obchodní záruky (smluvní záruky za jakost) – záruku na trvanlivost. Nabídne-li obchodník spotřebiteli záruku na trvanlivost, odpovídá přímo spotřebiteli po celou dobu trvání obchodní záruky na trvanlivost za opravu nebo výměnu za podmínek stanovených v článku 14.
- Obchodní záruku (smluvní záruku za jakost) může poskytnout prodávající nebo jiná strana, například výrobce. Je právně závazná²⁶ pro toho, kdo záruku vystavil, ale práva z ní vyplývající jsou stanovena smluvně, a proto se u jednotlivých obchodníků nebo i u různého zboží nabízeného stejným obchodníkem liší. Kromě toho pro posouzení rozsahu obchodní záruky budou hrát roli také podmínky stanovené v související reklamě, která v souvislosti se zbožím či službou probíhá v době uzavření smlouvy nebo před jejím uzavřením.

Shrnutí – oblastí harmonizovaných směrnicemi

- Soulad zboží, zboží s digitálními prvky, digitálního obsahu a digitálních služeb se smlouvou:
 - Kritéria souladu
 - Odpovědnost obchodníka
- Opravné prostředky
 - Opravné prostředky v případě nedodání digitálního obsahu/služeb
 - Opravné prostředky v případě nesouladu se smlouvou

²² Článek 13 směrnice o digitálním obsahu.

²³ Článek 19 směrnice o digitálním obsahu.

²⁴ Čl. 3 odst. 1 směrnice o digitálním obsahu.

²⁵ Článek 17 směrnice o prodeji zboží.

²⁶ Článek 17 odst. 1 směrnice o prodeji zboží.

- Skutečnosti lišící se případ od případu, včetně důkazního břemene, lhůt, povinností stran
- Úprava digitálního obsahu nebo digitální služby
- Vše ostatní = vnitrostátní právo

2.4. Nekalé obchodní praktiky

Obchodní praktika je podle práva EU nekalá, pokud brání spotřebiteli v přijetí plně informovaného rozhodnutí o obchodní transakci. Nekalé obchodní praktiky jsou zakázány v celé EU.

Vzhledem k tomu, že směrnice [2005/29/ES o nekalých obchodních praktikách](#) (dále jen "směrnice o nekalých obchodních praktikách") je založena na principu „maximální harmonizace“, mají členské státy stejné standardy ochrany spotřebitele před nekalými obchodními praktikami. V praxi to znamená, že pravidla musí být stejná v celé EU. Nicméně v zájmu ochrany ekonomických zájmů spotřebitelů umožňuje směrnice o nekalých obchodních praktikách členským státům stanovit přísnější požadavky v oblasti finančních služeb a nemovitostí. Kromě toho směrnice o nekalých obchodních praktikách nebrání členským státům přijmout ustanovení na ochranu oprávněných zájmů spotřebitelů v souvislosti s nevyžádanými návštěvami obchodníka v domácnosti spotřebitele nebo výletů organizovanými podnikatelem s cílem nebo účinkem propagace nebo prodeje výrobků spotřebitelům (reklamní zájezdy)²⁷.

- Směrnice o nekalých obchodních praktikách zakazuje klamavé obchodní praktiky. Ty se skládají z klamavého jednání (článek 6) a klamavého opomenutí (článek 7).
- Směrnice o nekalých obchodních praktikách rovněž zakazuje tzv. agresivní obchodní praktiky. Tyto agresivní praktiky jsou definovány v článcích 8 a 9 směrnice.
- Na černé listině je uvedeno 31 praktik zahrnujících jak online, tak offline obchodní jednání, které mohou negativně ovlivnit svobodné a plně informované ekonomické rozhodnutí spotřebitele - Příloha 1 směrnice o nekalých obchodních praktikách. Prvních 23 praktik uvedených na černé listině se týká klamavého chování obchodníka a posledních 8 jsou zakázané agresivní praktiky. Všechny těchto 31 praktik je nekalých za všech okolností, přičemž není nutné posuzovat každý případ zvlášť.

Směrnice o ochraně spotřebitele byla rovněž změněna "modernizační směrnici". Od 28. května 2022 je příloha I směrnice o nekalých obchodních praktikách, která obsahuje seznam obchodních praktik, jež se za všech okolností považují za nekalé, rozšířena o 4 nové zakázané praktiky, a to:

- Poskytování výsledků vyhledávání v reakci na dotaz spotřebitele při vyhledávání online, aniž by byla jasně zveřejněna informace o jakékoli placené reklamě nebo platbě za dosažení vyššího umístění produktů ve výsledcích vyhledávání²⁸.

²⁷ Nové odstavce 5 a 6 v článku 3 směrnice o nekalých obchodních praktikách

²⁸ Nový bod 11a přílohy 1 směrnice o nekalých obchodních praktikách.

- Přeprdej vstupenek na akce spotřebitelům, pokud je obchodník získal pomocí automatizovaných prostředků k obejití jakéhokoli limitu stanoveného pro počet vstupenek, které si může osoba koupit, nebo jakýchkoli jiných pravidel platných pro nákup vstupenek²⁹.
- Uvádět, že recenze na výrobek zveřejnili spotřebitelé, kteří výrobek skutečně použili nebo zakoupili, aniž by byly podniknuty přiměřené a vhodné kroky k ověření, že recenze pocházejí od těchto spotřebitelů³⁰.
- Uvedení nebo zajištění uveřejnění falešných (zavádějících či zkreslených) spotřebitelských recenzí či doporučení nebo zkreslených spotřebitelských recenzí či doporučení na sociálních sítích s cílem propagovat výrobky jinou právníčkou nebo fyzickou osobou³¹.

Obchodníci budou muset poskytovat také následující informace, které budou považovány za podstatné pro spotřebitele³²:

- pro výrobky nabízené na online tržištích, informaci o tom, zda je třetí strana nabízející výrobky obchodníkem, či nikoli, a to na základě prohlášení této třetí strany poskytovateli online tržiště. Pokud neinformování ze strany tržiště o totožnosti skutečného obchodníka vyvolá dojem, že tržiště je skutečným obchodníkem, může to mít za následek jeho odpovědnost za závazky obchodníka;
- Pokud obchodníci poskytují přístup k recenzím výrobků od spotřebitelů, uvedení informace o tom, zda a jakým způsobem zajišťují, aby zveřejněné recenze pocházely od spotřebitelů, kteří výrobek skutečně použili nebo zakoupili. Tyto informace by měly zahrnovat jak konkrétní opatření k zajištění pravosti, tak i obecnější vysvětlení zpracování recenzí s cílem zajistit jejich pravost. To zahrnuje vysvětlení, jak je prezentace recenzí ovlivněna sponzorovanými recenzemi nebo smluvními vztahy mezi obchodníkem, který je zveřejňuje (zejména platformou) a recenzovanými obchodníky hostovanými na platformě, a také informace o tom, zda jsou zveřejňovány všechny recenze, jak jsou získávány a jak se vypočítává průměrné hodnocení recenzí. Tyto informace musí být jasné, srozumitelné a zpřístupněné při poskytování přístupu k recenzím spotřebitelům, tj. informace by měly být zpřístupněny ze stejného rozhraní, kde jsou recenze zveřejněny k nahlédnutí, a to i prostřednictvím jasně identifikovaných a viditelně zobrazených hypertextových odkazů. Pokud obchodníci nabízejí spotřebitelům možnost vyhledávat produkty nabízené různými obchodníky nebo spotřebiteli prostřednictvím klíčových slov nebo jiných položek, měli by spotřebitele jasně informovat o hlavních parametrech určujících pořadí zobrazených výsledků a o relativní důležitosti těchto parametrů. Tento informační požadavek se proto vztahuje pouze na obchodníky, kteří umožňují spotřebitelům vyhledávat výrobky nabízené jinými obchodníky, třetími stranami, nebo spotřebiteli, tj. na on-line tržiště a srovnávací nástroje. Nevztahuje se na obchodníky, kteří poskytují svým spotřebitelům možnost vyhledávat pouze mezi svými vlastními

²⁹ Nový bod 23a přílohy 1 směrnice o nekalých obchodních praktikách.

³⁰ Nový bod 23b přílohy 1 směrnice o nekalých obchodních praktikách.

³¹ Nový bod 23c přílohy 1 směrnice o nekalých obchodních praktikách.

³² Nový čl. 7 odst. 4 písm. f), odst. 4a a čl. 7 odst. 6 směrnice o nekalých obchodních praktikách.

nabídkami různých produktů. Informační povinnost se rovněž nevztahuje na "online vyhledávače"³³.

Směrnice o nekalých obchodních praktikách³⁴ rovněž výslovně zakazuje uvádět na trh v jednom členském státě zboží, které je totožné se zbožím uváděným na trh v jiných členských státech, přičemž toto zboží má výrazně odlišné složení nebo vlastnosti (tzv. "dvojitá kvalita"), pokud to není odůvodněno legitimními a objektivními faktory (např. použitím místních nebo sezónních surovin, dobrovolným závazkem obchodníka propagovat zdravější potraviny nebo vnitrostátními předpisy o složení výrobků).

Zavádí také nová pravidla pro podomní prodej a výlety organizované podnikatelem (reklamní zájezdy). Díky novým ustanovením budou mít členské státy možnost zavést další vnitrostátní opatření, jako jsou pravidla posilující práva na odstoupení od smlouvy tak, aby lépe chránily své spotřebitele při těchto typech prodeje (viz bod 2.2 výše).

Aktualizovaná směrnice o nekalých obchodních praktikách rovněž zavádí³⁵ výslovnou povinnost členských států zajistit přiměřené a účinné individuální prostředky nápravy pro oběti nekalých obchodních praktik, které v původní verzi směrnice nejsou stanoveny. Ty musí v závislosti na okolnostech případu zahrnovat:

- ukončení smlouvy,
- snížení ceny nebo
- náhradu škody.

Členské státy si ponechávají možnost nabízet obětem nekalých obchodních praktik i jiné prostředky nápravy.

Členské státy musí zajistit, aby porušení vnitrostátních předpisů přijatých podle směrnice o nekalých obchodních praktikách bylo sankcionováno účinným, přiměřeným a odrazujícím způsobem. Podle článku 13 aktualizované směrnice o nekalých obchodních praktikách mají vnitrostátní orgány, kterých se týká koordinovaný postup³⁶ týkající se přeshraničního protiprávního jednání, které má dopad na spotřebitele v několika členských státech EU, pravomoc uložit pokutu až do výše 4 % ročního obrátu obchodníka nebo až do výše 2 milionů EUR, pokud informace o obrátu nejsou k dispozici. Členské státy mohou zachovat nebo zavést vyšší maximální pokuty.

2.5. Nepřiměřené smluvní podmínky

[Směrnice Rady 93/13/EHS ze dne 5. dubna 1993 o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách \(konsolidované znění\)](#) (dále jen „směrnice o nepřiměřených podmínkách ve

³³ Jak je definováno v nařízení (EU) 2019/1150 o podpoře spravedlnosti a transparentnosti pro podnikové uživatele online zprostředkovatelských služeb, dostupné [zde](#).

³⁴ Nový čl. 6 odst. 2 písm. c) směrnice o nekalých obchodních praktikách.

³⁵ Nový článek 11a směrnice o nekalých obchodních praktikách.

³⁶ Viz nařízení (EU) 2017/2394 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitele. Dostupné [zde](#).

spotřebitelských smlouvách“) chrání spotřebitele před nepřiměřenými standardními podmínkami, které ve smlouvách mezi spotřebitelem a obchodníkem vytvářejí významnou nerovnováhu mezi právy a povinnostmi smluvních stran v neprospěch spotřebitele (článek 3 směrnice o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách).

- Příloha směrnice o nepřiměřených smluvních podmínkách obsahuje orientační a neúplný seznam doložek, které lze považovat za nepřiměřené. Smluvní podmínky, které jsou nabízeny spotřebitelům, musí být vždy formulovány jasně a srozumitelně, aby byly jasné, čitelné a srozumitelné jak z hlediska formy, tak obsahu. V případě pochybností o výkladu doložky se použije výklad nejpříznivější pro spotřebitele - (článek 5).
- Požadavky směrnice o nepřiměřených smluvních podmínkách na poctivost se vztahují na smluvní podmínky týkající se hlavního předmětu spotřebitelské smlouvy a na přiměřenost ceny a odměny v ní stanovených pouze tehdy, pokud tyto podmínky nejsou v jasném a srozumitelném jazyce (čl. 4 odst. 2).
- Smluvní podmínky, které jsou považovány za nepřiměřené, nejsou pro spotřebitele závazné, jak stanoví vnitrostátní právo, a nemohou tedy mít pro spotřebitele žádný účinek. Smlouva zůstává závazná, pokud může existovat bez nepřiměřených podmínek - (článek 6).

Směrnice o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách umožňuje členským státům přijmout nebo zachovat přísnější vnitrostátní předpisy k zajištění vyšší úrovně ochrany spotřebitele – článek 8. Mohlo by se například jednat o zavedení tzv. černé listiny nepřiměřených smluvních podmínek (jako ji zná francouzské právo) nebo rozšíření působnosti pravidel směrnice o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách na smlouvy, které byly sjednány individuálně – nikoliv sepsány předem (vzor) mezi spotřebitelem a obchodníkem.

Na národní úrovni

V souladu s čl. 8b odst. 2 revidované směrnice o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách Česká republika omezuje dohledovou činnost a případné sankce pouze na zákaz užití zneužívajících ujednání ve spotřebitelských smlouvách, která jsou zákonem zakázána za všech okolností, tedy jsou obsažena na tzv. černém seznamu; současně bude tato úprava platit pouze pro ta ujednání, která byla sepsána předem, a spotřebitel proto neměl možnost jejich obsah ovlivnit (ustanovení § 7 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (dále jen „ZOS“) ve znění účinném od 1. ledna 2023). Naproti tomu úprava obsažená v občanském zákoníku platí **pro všechna smluvní ujednání** (ustanovení § 1814 OZ ve znění od 1. ledna 2023).

Jinými slovy pro posouzení, zda je ujednání z pohledu spotřebitele zneužívající, jsou rozhodující definice obsažené zejména v ustanoveních § 1813 a § 1814 OZ. Z hlediska možného postihu prodávajícího ze strany orgánů vykonávajících dohledovou činnost za porušení zákazu zneužívajících ujednání je pak rozhodující ustanovení § 7 ZOS, jež okruh zneužívajících ujednání za tímto účelem zužuje.

Rychlý a úplný přehled o transpozici v jednotlivých členských státech získáte [zde](#).

Směrnice o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách byla rovněž změněna "modernizační směrnici".

Stejně jako směrnice o nekalých obchodních praktikách i aktualizovaná směrnice o nepřiměřených smluvních podmínkách poskytne vnitrostátním orgánům pravomoc ukládat účinné, přiměřené a odrazující sankce. Členské státy mohou tyto sankce omezit na situace, kdy jsou smluvní podmínky vnitrostátními právními předpisy výslovně definovány jako nepřiměřené za všech okolností nebo kdy obchodník nadále používá smluvní podmínky, které byly pravomocným rozhodnutím příslušného soudu nebo správního orgánu shledány nepřiměřenými (čl. 8b odst. 2). Při spolupráci v rámci koordinovaného postupu³⁷ při přeshraničních porušeních, která mají dopad na spotřebitele v několika členských státech EU, budou mít vnitrostátní orgány pravomoc uložit pokutu až do výše 4 % ročního obrátu obchodníka (čl. 8b odst. 4) nebo až do výše 2 milionů EUR, pokud informace o obrátu nejsou k dispozici (čl. 8b odst. 5). Členské státy mohou zachovat nebo zavést vyšší maximální pokuty.

3. HLAVNÍ VÝZVY TÝKAJÍCÍ SE OBECNÉ SPOTŘEBITELSKÉ POLITIKY

3.1. Před smluvní informace

Před smluvní informace jsou jedním z nejznámějších práv spotřebitelů. Četné průzkumy, studie a rozsudky vnitrostátních a evropských soudů však zdůrazňují, že mnoho obchodníků nedodrжуje své povinnosti poskytovat spotřebitelům před smluvní informace³⁸.

3.2. Právo na odstoupení od smlouvy

Toto právo umožňuje spotřebiteli prohlédnout si a vyzkoušet výrobky a služby zakoupené na dálku. Spotřebitel může odstoupit od smlouvy uzavřené online do 14 dnů od převzetí zásilky (v případě výrobku) nebo od uzavření smlouvy (v případě služeb). Jedná se o právo spotřebitele, které je občanům EU nejznámější³⁹ a 95 % nakupujících v EU jej považuje za důležité⁴⁰.

Toto právo na odstoupení od smlouvy bylo zavedeno směrnicí o právech spotřebitelů⁴¹ jako protiváha k situaci spotřebitelů, kteří nakupují přes internet, neboť ti nemají možnost si výrobky prohlédnout, jako by tomu bylo v kamenném obchodě.

Ačkoli je toto právo dobře známé a jednoduché, v praxi se spotřebitelé setkávají s mnoha překážkami při jeho prosazování, jako např.:

- Někteří obchodníci odmítají směrnici uplatňovat.
- Někteří obchodníci odmítají spotřebitelům uhradit náklady, když chtějí toto právo uplatnit.
- Spotřebitelům se někdy vrací jen část peněz, někteří obchodníci se vymlouvají na to, že spotřebitel výrobek zneužil, aniž by předložili jakýkoli důkaz (např. fotografii).

³⁷ Podle nařízení (EU) 2017/2394 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitele. Dostupné [zde](#).

³⁸ [Rozsáhlá kontrola](#) koordinovaná Evropskou komisí ("SWEET") v roce 2015 ukázala, že na 743 kontrolovaných webových stránkách byly nesrovnalosti potvrzeny ve 436 případech (63 %). [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/sweeps_en].

³⁹ <https://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/eu-a-spotrebitel/aktuality-z-eu/hodnotici-zprava-o-podminkach-na-spotrebiteckych-trzich-pro-rok-2017--231171/>

⁴⁰ Studie o uplatňování směrnice o právech spotřebitelů (2017), 160.

⁴¹ Článek 9 směrnice o právech spotřebitelů, dostupné [zde](#).

- Někteří obchodníci nepravdivě tvrdí, že výrobek vrácený spotřebitelem neobdrželi.
- Někteří obchodníci odmítají vrátit spotřebiteli peníze prostřednictvím stejného platebního prostředku, který spotřebitel použil, ale místo toho poskytují poukázky.

3.3. Práva a záruky spotřebitelů

Pokud spotřebitel nakupuje zboží nebo digitální služby či digitální obsah od evropského obchodníka nebo obchodníka, který směřuje prodej na evropský trh, má nárok na zákonnou záruku (práva z odpovědnosti za vady výrobku), viz bod 2.3 výše.

Tuto právní záruku je třeba odlišit od tzv. "obchodních záruk" (smluvní záruky – záruky za jakost). Ty jsou dodatečnými smluvními zárukami, které nabízí prodávající nebo výrobce a které jsou závazné v souladu s konkrétními podmínkami stanovenými vydavatelem. Tyto dva typy záruk způsobují evropským spotřebitelům četné problémy:



- Spotřebitelé nejsou schopni rozlišit zákonnou záruku shody (práva z vadného plnění) a takzvané obchodní záruky (smluvní záruka – záruka za jakost). V praxi se velmi často stává, že obchodníci spotřebitele neinformují o zákonné záruce shody (o právech z vadného plnění), přestože je to jejich povinnost, ale odkazují pouze na své obchodní záruky (např. Apple case).
- Někteří obchodníci odmítají uplatnit zákonnou záruku, což často vede k tomu, že spotřebitelé musí platit za drahé neodborné služby, aby se domohli svých práv.
- Někteří obchodníci požadují, aby spotřebitel zaplatil za opravu v rámci zákonné záruky, což právo EU zakazuje.
- Někteří obchodníci požadují po spotřebitelích zálohu na náklady spojené s vrácením zboží, ale následně ji spotřebiteli nevracejí.
- Pokud se nesoulad objeví během prvního roku, má se podle směrnice o prodeji zboží a směrnice o digitálním obsahu za to, že nesoulad existoval v době dodání. Obchodníci musí poskytnout zákonnou záruku (mají odpovědnost za vady) po dobu 2 let od převzetí zboží, pokud neprokáží, že vada vznikla na straně spotřebitele. Po uplynutí prvního roku se důkazní břemeno otáčí a je na spotřebiteli, aby prokázal, že výrobek byl vadný již v době koupě. V případě odstoupení od smlouvy v rámci uplatnění zákonné záruky (práva z vadného plnění) jsou spotřebitelům peníze často vráceny až po dlouhé době (nebo je nepoctiví obchodníci dokonce nevrátí vůbec).
- Doba trvání zákonné záruky (odpovědnosti prodejce za vady) je v zásadě 2 roky na veškeré zboží, ať už se jedná o nové nebo použité zboží. V některých členských státech však může být zákonná záruka na použité výrobky smluvně zkrácena na nejméně 1 rok. V ČR je

zkrácení doby, po kterou spotřebiteli svědčí právo z vadného plnění u použitého zboží upraveno ustanovením § 2168 OZ, (zkrácena může být až na 1 rok).

3.4. Nekalé obchodní praktiky

Obchodní praktika je nekalá, pokud je v rozporu s požadavky odborné péče a narušuje nebo může narušit podstatným způsobem ekonomické chování rozumně informovaného a přiměřeně pozorného a obezřetného spotřebitele ve vztahu ke zboží nebo službě.

Směrnice o nekalých obchodních praktikách je plně harmonizovaná⁴² a platí pro všechna odvětví. Pro odborníky z praxe je velmi užitečné, aby ji znali a používali. Její provádění však zdaleka není jednotné, např.:

- Spotřebitelé se setkávají s nekalými obchodními praktikami v mnoha oblastech a stále častěji i v digitální oblasti (sociální sítě, online platformy atd.).
- Zavádějící environmentální tvrzení. To je ještě aktuálnější v souvislosti s evropskou Zelenou dohodou. Do přílohy "modernizační směrnice" byly přidány některé nové nekalé obchodní praktiky, jako je skrytá reklama nebo falešné recenze spotřebitelů.

3.5. Nepřiměřené smluvní podmínky

Směrnice o nepřiměřených smluvních podmínkách chrání spotřebitele před standardními nepřiměřenými smluvními podmínkami obchodníků. Vztahuje se na všechny smlouvy o nákupu zboží a služeb, ať už jsou uzavírány online nebo offline. Směrnice se však nevztahuje na smluvní podmínky, které odrážejí závazná zákonná nebo správní předpisy, jakož i ustanovení nebo zásady mezinárodních úmluv, jejichž smluvní stranou jsou členské státy nebo EU, například v oblasti dopravy.

Níže je uveden neúplný seznam opakujících se nepřiměřených ustanovení ve spotřebitelských smlouvách:

- Spotřebitelé se setkávají se smluvními podmínkami, které nepřiměřeně vylučují nebo omezují práva spotřebitelů na náhradu škody, pokud obchodník nesplní svou část smlouvy.
- Někteří obchodníci zahrnují do svých smluv ustanovení, která jim umožňují jednostranně ukončit smlouvu, aniž by stejné právo přiznali spotřebiteli.
- Někteří obchodníci si vyhrazují právo jednostranně měnit smlouvy, aniž by k tomu měli pádný důvod, a aniž by o tom spotřebitele informovali.
- Někteří obchodníci do svých smluv vkládají ustanovení, která omezují práva spotřebitelů na podání žaloby.

⁴² S výjimkou aspektů uvedených v bodě 2.4.

4. ZÁKONY A PŘEDPISY NA ÚROVNI EU A NA VNITROSTÁTNÍ ÚROVNI

4.1. Směrnice o nepřiměřených smluvních podmínkách (také jako "UCTD")

- [Směrnice Rady 93/13/EHS](#) ze dne 5. dubna 1993 o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách.
- [Pokyny k výkladu a uplatňování směrnice Rady 93/13/EHS](#) o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách.
- [Směrnice Evropského parlamentu a Rady \(EU\) 2019/2161 ze dne 27. listopadu 2019](#), kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 98/6/ES, 2005/29/ES a 2011/83/EU, pokud jde o lepší prosazování a modernizaci pravidel Unie na ochranu spotřebitele.
- [Konsolidované znění revidované směrnice Rady 93/13/EHS ze dne 5. dubna 1993 o zneužívajících ujednáních ve spotřebitelských smlouvách.](#)

Na národní úrovni:

Seznam předpisů, jež transponují směrnici o nepřiměřených smluvních podmínkách je k dispozici [zde](#).

Podle článku 8a směrnice o nepřiměřených smluvních podmínkách mohou členské státy přijmout vnitrostátní opatření, která jdou nad rámec požadavků směrnice o nepřiměřených smluvních podmínkách. V tomto smyslu Česká republika přijala právní úpravu, na jejímž základě je možné rovněž individuálně sjednané smluvní podmínky považovat za zneužívající a zároveň do vnitrostátního práva provádějícího směrnici vložila seznam smluvních podmínek považovaných za zneužívající za všech okolností (tzv. black list) - § 1814 OZ

Výkladové stanovisko Energetického regulačního úřadu k právu zákazníka na výpověď závazku ze smlouvy v případě zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek podle § 11a zákona č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích (energetický zákon) ve vztahu k zakázaným ujednáním, která zakládají v rozporu s požadavkem přiměřenosti významnou nerovnováhu práv nebo povinností stran v neprospěch spotřebitele a ve vztahu k ujednání, která dovolují podnikateli, aby ze své vůle změnil práva či povinnosti stran – tj, transpozice bodu 1 písm. j) přílohy směrnice o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách, dostupné [zde](#).

Doplňková dokumentace:

- Praktické informace o směrnici o nepřiměřených smluvních podmínkách jsou k dispozici [zde](#).

4.2 Směrnice o nekalých obchodních praktikách (také jako "UCPD")

- [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").
- [Výkladové pokyny](#) ke směrnici o nekalých obchodních praktikách.

- [Směrnice Evropského parlamentu a Rady \(EU\) 2019/2161 ze dne 27. listopadu 2019](#), kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 98/6/ES, 2005/29/ES a 2011/83/EU, pokud jde o lepší prosazování a modernizaci pravidel Unie na ochranu spotřebitele.
- [Konsolidované znění](#) revidované 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.

Na národní úrovni

Seznam předpisů, jež transponují směrnici o nekalých obchodních praktikách je k dispozici [zde](#).

Rady, podněty a stížnosti České obchodní inspekce dostupné [zde](#).

Jaký orgán je v mezích své působnosti oprávněn udělovat sankce za nekalé obchodní praktiky, stanovisko Ministerstva průmyslu a obchodu, dostupné [zde](#).

Data o sankcích udělených Českou obchodní inspekcí, dostupná [zde](#).

Doplňková dokumentace:

- Více informací o směrnici o nekalých obchodních praktikách [najdete zde \(pouze v AJ\)](#).

4.3 Směrnice o právech spotřebitelů ("také jako CRD")

- [Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů](#), o změně směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a o zrušení směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES.
- [Pokyny EU ke směrnici o právech spotřebitelů](#).
- [Směrnice Evropského parlamentu a Rady \(EU\) 2019/2161 ze dne 27. listopadu 2019](#), kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 98/6/ES, 2005/29/ES a 2011/83/EU, pokud jde o lepší prosazování a modernizaci pravidel Unie na ochranu spotřebitele.
- [Konsolidované znění revidované směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů](#), o změně směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a o zrušení směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES.

Na národní úrovni:

Seznam předpisů, jež transponují směrnici o právech spotřebitelů je k dispozici [zde](#).

Stanoviska České obchodní inspekce jako orgánu ADR, dostupná [zde](#).

Spotřebitelský průvodce České obchodní inspekce, dostupný [zde](#).

Doplňková dokumentace:

- Více informací o směrnici o právech spotřebitelů [najdete zde \(pouze v AJ\)](#).
- Informační přehledy o klíčových faktech týkajících se směrnice o právech spotřebitelů naleznete [zde \(pouze AJ\)](#).

4.4. Směrnice o prodeji zboží (také jako „SGD“) a směrnice o digitálním obsahu a digitálních službách (také jako „DCD“)

- [Směrnice Evropského parlamentu a Rady \(EU\) 2019/770 ze dne 20. května 2019 o některých aspektech týkajících se smluv o poskytování digitálního obsahu a digitálních služeb.](#)
- [Směrnice Evropského parlamentu a Rady \(EU\) 2019/771 ze dne 20. května 2019 o některých aspektech týkajících se smluv o prodeji zboží, o změně nařízení \(EU\) 2017/2394 a směrnice 2009/22/ES a o zrušení směrnice 1999/44/ES.](#)

Na národní úrovni:

Seznam předpisů, jež transponují směrnici o digitálním obsahu je k dispozici [zde](#).

Seznam předpisů, jež transponují směrnici o prodeji zboží je k dispozici [zde](#).

Platba osobními údaji – realita dnešní doby a její regulace? článek advokátní kanceláře Peyton legal dostupný [zde](#).

Doplňková dokumentace:

- Právní záruky a obchodní záruky na spotřební zboží v EU, na Islandu a v Norsku "Stojí za ty peníze?" - [Zpráva ECC-NET \(aktualizovaná v dubnu 2019 – pouze v AJ\)](#).
- [Záruka a vrácení zboží – Praktické informace.](#)

4.5. Právní odkazy na novou směrnici "o lepším prosazování a modernizaci pravidel Unie na ochranu spotřebitele" (modernizační směrnice)

Směrnice (EU) 2019/2161 o lepším prosazování a modernizaci pravidel Unie na ochranu spotřebitele, tzv. "modernizační směrnice":

[Směrnice Evropského parlamentu a Rady \(EU\) 2019/2161 ze dne 27. listopadu 2019](#), kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 98/6/ES, 2005/29/ES a 2011/83/EU, pokud jde o lepší prosazování a modernizaci pravidel Unie na ochranu spotřebitele.

5. RELEVANTNÍ JUDIKATURA

5.1. Databáze nekalých obchodních praktik

Příloha 1 [Pokynů k provádění/aplikaci směrnice o nekalých obchodních praktikách](#) obsahuje seznam veškeré relevantní judikatury EU týkající se nekalých obchodních praktik.

5.2. Databáze údajů směrnice o nepřiměřených smluvních podmínkách

V příloze 1 [výkladových pokynů k provádění směrnice o nepřiměřených smluvních podmínkách](#) je uveden seznam veškeré relevantní judikatury EU týkající se nepřiměřených smluvních podmínek.

5.3. Databáze údajů směrnice o právech spotřebitelů

Příloha 1 [výkladových pokynů k provádění směrnice o právech spotřebitelů](#) obsahuje seznam veškeré relevantní judikatury EU.

5.4. Dokumentace Evropského soudního dvora k případům spotřebitelského práva

V roce 2018 vydal Evropský soudní dvůr [brožuru](#) (pouze v AJ), která připomíná hlavní případy z oblasti spotřebitelského práva (ve vztahu ke směrnici o nekalých obchodních praktikách, směrnici o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách aj.).

5.5. Databáze spotřebitelského práva

Evropská komise spravuje [databázi](#) (zatím pouze v AJ) se souhrny nejdůležitějších případů pro každou ze směrnic.

6. CO MOHOU SPOTŘEBITELÉ DĚLAT, POKUD MAJÍ PROBLÉM?

6.1. Národní sdružení spotřebitelů

V případě sporů mezi spotřebiteli a odborníky hrají spotřebitelská sdružení mimořádně důležitou roli. Kliknutím [zde](#) (pouze v AJ) naleznete seznam spotřebitelských organizací v ČR. Kliknutím [zde](#) naleznete odkazy na vnitrostátní spotřebitelské organizace vedené Ministerstvem průmyslu a obchodu.

6.2. Evropská spotřebitelská centra (ECC-NET)

ECC-NET je síť spotřebitelských center. Ta jsou kompetentní k řešení přeshraničních problémů mezi spotřebitelem a obchodníkem. V každém členském státě EU a v Norsku a na Islandu je jedno Evropské spotřebitelské centrum (ESC). Seznam všech ESC je k dispozici [zde](#).



6.3. Řízení o drobných nárocích u soudů a evropské řízení o drobných nárocích (také jako "ESCP")

V mnoha zemích mohou spotřebitelé při sporech s obchodníky využít řízení o drobných nárocích. Tato řízení jsou obvykle levnější a rychlejší než běžná soudní řízení. Aby však bylo možné využít řízení o drobných nárocích, je obvykle stanovena horní hranice hodnoty nároku.

Pokud je obchodník v zahraničí, může spotřebitel využít evropské řízení o drobných nárocích. Evropské řízení o drobných nárocích je zjednodušené soudní řízení založené na standardizovaném formuláři, který je k dispozici ve všech [28 jazycích EU](#). Jeho cílem je zjednodušit a urychlit přeshraniční nároky do výše 5 000 EUR. Řízení je k dispozici ve všech členských státech EU s výjimkou Dánska.

- **Právní odkazy:**

- [Nařízení Evropského parlamentu a Rady \(ES\) č. 861/2007 ze dne 11. července 2007, kterým se zavádí evropské řízení o drobných nárocích](#)
- [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".](#)

- **Jak najít příslušný soud a vnitrostátní náklady řízení?**

- Nástroj pro určení příslušného soudu je k dispozici [zde](#).
- Nástroj pro stanovení vnitrostátních nákladů na tento postup je k dispozici [zde](#).

- **Doplňující dokumentace** k řízení o drobných nárocích u soudů a k evropskému řízení o drobných nárocích (Praktický průvodce pro uplatňování ESCP, Infografika pro spotřebitele, Leták pro právníky atd.) je k dispozici [zde](#).

6.4. Orgány veřejné správy

V některých případech mohou spotřebitelé podávat stížnosti vnitrostátním orgánům veřejné správy, jako jsou tržní orgány nebo regulační orgány konkrétních odvětví. Ne všechny orgány však přijímají stížnosti od individuálních spotřebitelů. Orgány se také nezabývají otázkami nápravy: např. orgán může sankcionovat společnost za nekalé praktiky, ale nestanoví, zda má spotřebitel nárok na odškodnění.

Pokud se porušení práv spotřebitelů rozšíří do více zemí EU, orgány těchto zemí spolupracují a vzájemně si pomáhají při vyšetřování prostřednictvím zvláštní sítě, tzv. sítě pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele (Consumer Protection Cooperation network).

- **Právní odkaz:**

[Nařízení Evropského parlamentu a Rady \(EU\) 2017/2394 ze dne 12. prosince 2017 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitele a o zrušení nařízení \(ES\) č. 2006/2004.](#)

6.5. Orgány alternativního řešení sporů (ADR) a platforma pro online řešení sporů (ODR)

Alternativní řešení sporů může být pro jednotlivé spotřebitele účinným způsobem řešení sporů s obchodníky a zjednání nápravy. Orgány alternativního řešení sporů existují ve všech zemích EU a jsou vytvořeny speciálně proto, aby spotřebitelům poskytly snadný a cenově dostupný způsob řešení jejich sporů a usnadnily a zlevnily tak řešení jejich problémů.

Orgány alternativního řešení sporů (ADR)

Definice: Alternativní řešení sporů (ADR) je mimosoudní proces řešení sporů mezi spotřebitelem a obchodníkem za pomoci orgánu ADR.

- **Právní odkaz:**

[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.](#)

Aktuální seznam dostupných orgánů alternativního řešení sporů najdete [zde](#) (rozdělený podle zemí a odvětví).

Platforma pro online řešení sporů (ODR)

Definice: Platforma pro online řešení sporů (platforma ODR) je oficiální internetová stránka EU spravovaná Evropskou komisí. Jejím cílem je pomoci spotřebitelům a obchodníkům nalézt mimosoudní řešení jejich sporů týkajících se nákupů na internetu. Platforma ODR je určena k usnadnění komunikace mezi spotřebiteli, obchodníky a orgány alternativního řešení sporů, pokud spotřebitel i obchodník souhlasí s jejím využitím.

- **Právní odkaz:**

[Nařízení Evropského parlamentu a Rady \(EU\) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení \(ES\) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES.](#)

Úplný seznam kontaktních míst ODR je k dispozici [zde](#). Jejich úkolem je poskytovat spotřebitelům, obchodníkům a subjektům alternativního řešení sporů poradenství ohledně fungování na platformě ODR a ohledně dalších možností nápravy, pokud spor nebyl na platformě vyřešen.

Národní úroveň

Subjekty ADR v České republice (příslušné podle toho, jaké spotřebitelské oblasti se spor týká):

Česká obchodní inspekce (ČOI), Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Česká republika

Tel.: +420 296 366 155, e-mail: esc@coi.cz

Dále Český telekomunikační úřad, Energetický regulační úřad, Finanční arbitr a rovněž subjekty, které o to požádaly, splnily zákonné povinnosti a jsou pověřeny Ministerstvem průmyslu a obchodu (Česká advokátní komora, Sdružení českých spotřebitelů, z.ú. a Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven, z.ú.)

6.6. Kolektivní žaloby

Pokud se stejná nebo podobná protiprávní praktika týká většího počtu spotřebitelů, mohou být kolektivní žaloby účinným řešením pro vymáhání práv spotřebitelů.

Definice: "Žalobou na zdržení se jednání v oblasti ochrany zájmů spotřebitelů" se rozumí žaloba, kterou podává oprávněný subjekt s cílem zastavit nebo zakázat protiprávní jednání obchodníků, které poškozuje nebo může poškodit kolektivní zájmy spotřebitelů. Kvalifikované subjekty jsou určeny zeměmi EU. Některé z nich mohou za určitých podmínek podávat žaloby na zdržení se jednání v jiném členském státě, než ve kterém byly určeny. Seznam těchto kvalifikovaných subjektů naleznete [zde](#).

Právní odkaz:

[Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/22/ES ze dne 23. dubna 2009 o žalobách na zdržení se jednání v oblasti ochrany zájmů spotřebitelů \(konsolidované znění\).](#) Směrnice 2009/22/ES bude zrušena a nahrazena směrnicí (EU) 2020/1828, viz níže.

Definice: "Zástupnou žalobou" se rozumí žaloba na ochranu kolektivních zájmů spotřebitelů, kterou podává kvalifikovaný subjekt jako **žalující strana jménem spotřebitelů** s cílem dosáhnout **soudního příkazu, opatření k nápravě nebo obojího**. Kvalifikovaným subjektem se rozumí jakákoli organizace nebo veřejný subjekt zastupující zájmy spotřebitelů, který byl členským státem určen jako

kvalifikovaný k podávání zástupných žalob. Nápravná opatření vydaná v rámci zástupných žalob budou vyžadovat, aby obchodník porušující právo poskytl dotčeným spotřebitelům nápravu, jako je náhrada škody, oprava, výměna, snížení ceny, ukončení smlouvy nebo vrácení zaplacené ceny, a to podle to, jaké z možných řešení podle práva EU nebo vnitrostátního práva bude v daném případě vhodné. **Zástupné žaloby by měly být k dispozici ve všech zemích EU od 25. června 2023.**

Právní odkaz:

[Směrnice Evropského parlamentu a Rady \(EU\) 2020/1828 ze dne 25. listopadu 2020 o zástupných žalobách na ochranu kolektivních zájmů spotřebitelů a o zrušení směrnice 2009/22/ES.](#)

6.7. Obvyklé soudní řízení

Jelikož přístup ke spravedlnosti je jedním ze základních práv, spotřebitelé mohou pro řešení spotřebitelských sporů vždy využít vnitrostátní soudní řízení. V praxi se však na soudy obrací jen velmi malý počet spotřebitelů, neboť je to obvykle velmi zdlouhavé a nákladné.

7. DALŠÍ ZAJÍMAVÉ NÁSTROJE: DATABÁZE JUDIKATURY EU

Níže najdete různé nástroje, které vám pomohou rychle najít relevantní případy.

- **Databáze Evropského soudního dvora (Curia) je k dispozici ve všech jazycích EU - [zde](#).**
- **Databáze Eur-Lex:** právní databáze a judikatura EU ve všech úředních jazycích EU, včetně judikatury z období před 17. 6. 1997 - [zde](#)
- **Databáze JURIFAST:** tuto databázi provozuje Asociace státních rad a nejvyšších správních soudů Evropské unie (ACA Europe) a obsahuje rozhodnutí Soudního dvora Evropské unie o předběžných otázkách a příslušné předběžné otázky soudů členských států (tato databáze funguje v angličtině a francouzštině) - k dispozici [zde](#).
- **Databáze judikatury JURE:** databáze byla vytvořena Evropskou komisí a obsahuje judikaturu v občanských a obchodních věcech a uznávání a výkonu soudních rozhodnutí v jiném státě, než ve kterém bylo rozhodnutí vydáno. Zahrnuje judikaturu týkající se příslušných mezinárodních úmluv (tj. bruselské úmluvy z roku 1968, Luganské úmluvy z roku 1988, jakož i judikatury EU a členských států) - k dispozici [zde](#).



Tento dokument byl vypracován na základě smlouvy o poskytování služeb uzavřené s Evropskou komisí. Jeho obsah vyjadřuje pouze názory autora a je na jeho výhradní odpovědnost. Evropská komise nenesе žádnou odpovědnost za případné využití informací, které obsahuje.