



OPERAČNÍ PROGRAM PRAHA  
ADAPTABILITA



EVROPSKÝ SOCIÁLNÍ FOND

# Povinnosti vůči zákazníkům – obchodní podmínky, vyřizování reklamací

**PRAHA & EU**  
INVESTUJEME DO VAŠÍ BUDOUCNOSTI

Eliška Rajtmajerová

- Úvodem
- Zákon č. 89/2012 Sb., zákon č. 90/2012 Sb.
- Smlouvy dle NOZ
- Kupní smlouvy
- Spotřebitelské smlouvy
- ČOI

- [Obcanskyzakonik.justice.cz](http://Obcanskyzakonik.justice.cz)
  - Text, důvodová zpráva
  - Brožurky
  - Stanoviska KANCLu
  - Související informace
- Přejícná ustanovení - § 3028 odst. 3
- Smlouvy vzniklé před 1.1.2014 se nadále řídí starým OZ
- Výjimky:
  - Strany se dohodly jinak
  - Některé smluvní typy
    - Nájem (§ 3074 - § 3076)
    - Účet (§ 3077)
    - Cestovní smlouva (§ 3078)

- Celkem cca 3000 paragrafů (!!!)
- Pro naše účely zatím alespoň:
  - § 1 – 8 – nejobecnější pravidla
  - § 419 a 420 – definice podnikatele a spotřebitele
  - § 545 a násl. – právní jednání (právní úkon)
  - § 605 – 608 – počítání času
  - **Závazky – relativní majetková práva - § 1721 a násl.**
    - § 1732, § 1751 -1753 (obchod. podmínky), § 1755, 1793 (neúměrné zkrácení), § 1796 (lichva), § 1798 a násl. (adhézní smlouvy) , § 1998 a násl. (výpověď a odstoupení od smlouvy)
    - Výpověď (§ 1998 – 2000), odstoupení od smlouvy (§ 2001 – 2005)

- § 1 odst. 1 – nezávislost uplatňování V a S práva → také při **neoprávněném podnikání** je v pozici podnikatele vůči spotřebiteli
- Kogentní a dispozitivní – **dispozitivní** jsou ta ustanovení, kde zákon **výslovně nezakazuje odchylná ujednání** („zakazuje se“, *stanovení následku odchýlení – neplatnost či zdánlivost právního jednání*)
- Zákaz ujednání proti **dobрым mravům, veřejnému pořádku**, nebo porušující **práva na ochranu osob**
- § 4 – svéprávná osoba má **rozum průměrného člověka**, jedná s běžnou péčí a opatrností

- **Dobré mravy** – mimoprávní hodnoty související s morálkou (např. podmínka typu automobil prodám jen když si vezme za ženu moji dceru)
- **Veřejný pořádek** – právní hodnoty, na kterých je třeba trvat = základní ústavní hodnoty (např. právo na přístup soudu; strany ujednají smluvní pokutu pro případ, že kupující podá žalobu na prodávajícího)

- Spotřebitel (§ 419)
  - člověk „neprofesionál“, který jedná s podnikatelem
- Podnikatel (§ 420)
  - fyzická nebo právnická osoba
  - Na vlastní účet a odpovědnost vykonává výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem
  - Soustavně za účelem zisku
  - **Pro účely ochrany S** také osoba uzavírající smlouvy související s vlastní obchodní nebo výrobní činností nebo při samostatném výkonu povolání → dopadne např. i na **OPS**, byť neprovozuje své činnosti za účelem zisku,
  - **POZOR podle NOZ mohou neziskovky** v široké míře **podnikat**, když výdělek použijí pro svůj veřejně prospěšný účel
  - Také zástupce podnikatele jednající jeho jménem (např. zmocněnec) nebo na jeho účet (např. komisionářská smlouva)

- PJ musí odpovídat dobrým mravům a zákonu
- **Zdánlivé PJ** – novinka, je to jednání, ke kterému se „nepřihlíží“ (jako by např. ustanovení ve smlouvě nebylo)
- Vady vůle, neurčitost, nesrozumitelnost (lze dodatečně vyjasnit PJ),
- odchylky v neprospěch spotřebitele
- Domněnka **doby dojití** (nikoliv fikce domněnka dojití) - § 573, vyvratitelná, v tuzemsku 3. pracovní den, v cizině 15. pracovní den



- Neplatnost
  - Rozpor se zákonem, dobr. mravy, ***pokud to vyžaduje smysl a účel zákona***
  - Nemožné plnění
  - Nesvéprávná osoba, osoba jednající v duševní poruše
  - Nedostatek **formy** – lze zhojit dodatečně s účinky od počátku
  - Nedostatek **ujednané formy** lze namítnout jen pokud už nebylo plněno
  - **Omyl** – o rozhodující okolnosti, vyvolaný; pokud je omyl vyvolán lstí, stačí i vedlejší okolnost
- **Nelze se předem všeobecně vzdát námitek proti platnosti smlouvy (§ 1755)**

- absolutní X relativní
- V NOZ je základem **relativní** (musí se namítnout, jinak soud nepřihlédne)
- **Absolutní pouze:** rozpor s dobrými mravy, rozpor se zákonem, zjevné narušení veřejného pořádku, od počátku nemožné plnění
- Lhůty/doby:
- Pravidla zpřesněna, v podstatě stejná
- Novinka: **lhůta X doba**
- **Doba** – např. doba nájmu (nájem na dva roky), vydržení
- **U doby neplatí** posouvání posledního dne, když připadne na SO, NE nebo svátek !!! (§ 607 se týká pouze lhůt)

- Smlouva = nabídka a přijetí nabídky
- § 1732 odst. 2 – při podnikání se za nabídku považuje i ***reklama, katalog*** nebo ***vystavení zboží***
- Takže cena na regále je závazná, mohu se domáhat, aby mi zboží bylo vydáno za cenu na regále, totéž katalog, reklama
- nabídka na www
- **POZOR:** pokud upozorní, že nejde o nabídku, neplatí to (jen vyvratitelná domněnka)

- Novinka - Platným přijetím je i **přijetí obsahující dodatek nebo odchylku podstatně neměnicí** podmínky nabídky
- Navrhovatel ale takové přijetí může bez zbytečné odkladu odmítnout
- Podstatné změny – zejména změny týkajících se podstatných náležitostí (např. předmět koupě a kupní cena, cena díla, předmět díla apod.)

- Rozpor s textem smlouvy → Přednost před OP mají ujednání smlouvy (§
- Lze si předem ujednat, že lze podmínky jednostranně měnit X právo druhé strany změny odmítnout a závazek vypovědět
- Neočekávané klauzule v OP – druhá strana je nemohla rozumně očekávat; jsou neúčinné pokud je druhá strana nepřijala výslovně (např. upozornění/výčet v samotné smlouvě)

- **Písemné** potvrzení obsahu smlouvy
- Platí vůči **podnikateli**
- Platí co je v potvrzovacím dopisu, pokud je odesílatel přesvědčen, že zachytil obsah věrně
- Odchytky od skutečně ujednaného – **nelze** se jich dovolávat, pokud jde pouze o **nepodstatné odchytky** a druhá strana **je neodmítla**

- Adheze = přilnavost; jde tedy o smlouvy, ke kterým je možné pouze „přilnout“ (přistoupit nebo nechat být) – **slabší strana nemá šanci utvářet jejich obsah** (dodavatelé plynu, elektřiny, banky apod.)
- Zpravidla jde o **formulářové smlouvy** – proto **vyvratitelná domněnka**, že formulářová smlouva je adhezní (§ 1798 odst. 2)
- **Nečitelné doložky, doložky nesrozumitelné** osobě s průměrným rozumem
  - → platné pouze pokud byly dostatečně vysvětleny slabší straně nebo pokud jí nepůsobí újmu
- **Zvláště nevýhodná doložka**, zejména „neobvyklá“ v podobných smlouvách
  - → neplatná
- Pokud je ujednáno ve smlouvě jinak (pokus o vyloučení úpravy adhezních smluv),
  - → nepřihlíží se

- Ukončení smlouvy v určitém bodě její existence
- Je možná pokud tak stanoví zákon nebo smlouva
- zánik smlouvy ihned nebo až uplynutím výpovědní doby
- § 1999: **smlouva na dobu neurčitou** zavazující k nepřetržité nebo opakované činnosti nebo strpění takové činnosti lze zrušit výpovědí podanou alespoň 3 měsíce předem a to ke konci kalendářního čtvrtletí



- Zrušení smlouvy od počátku
- Je možné pokud tak stanoví zákon nebo smlouva
- **Částečné plnění** → odstoupení jen ohledně ještě nesplněné části; ohledně již splněného jen pokud je již splněná část nepoužitelná sama o sobě
- **Nepřetržitá nebo opakovaná činnost, postupné dílčí plnění** → odstoupení jen do budoucna

- U spotřebitele je věc odevzdána zpravidla až mu ji předá přepravce (§ 2090)
- Pouze pokud spotřebitel vybíral přepravce sám a ne z nabídky prodávajícího → § 2090 odst.1, předání prvnímu přepravci a umožnění uplatňovat práva z přepravní smlouvy
- Doba plnění - § 2092, běží od účinnosti smlouvy nebo od splnění povinnosti kupujícím
- Pokud je dodáno větší množství než bylo ujednáno → musí kupující přebytek buď bez zbytečného odkladu odmítnout, nebo platí, že byla smlouva uzavřena na větší množství (§ 2093)
- § 2097 – zabalení podle zvyklostí nebo potřebným způsobem pro uchování → význam pro případnou náhradu škody

- V obecném režimu koupě movité věci podle § 2106 a 2107 – závisí na tom, jestli je vada **podstatným** nebo **nepodstatným** porušením smlouvy
- Převzato z ObZ
- Pro **spotřebitele** ale platí ust. o prodeji zboží v obchodě  
→ § 2169

- Otázka zda NOZ zná **zákonnou záruku**
- **Záruka za jakost** – záruka poskytnutá prodávajícím
- Prodej v obchodě: Poznámky:
  - Základ – ujednané vlastnosti
  - Popsané prodávajícím nebo výrobcem
  - Na základě REKLAMY očekávané
  - Obvyklý účel
  - Vzorek nebo předloha
  - Vyhovuje požadavkům právních předpisů
    - např. ZOS – musí mít návod (vyplývá i z § 2099), technické požadavky na výrobky, ...
- **Způsob poskytnutí záruky za jakost:**
  - Uvedení záruční doby či doby použitelnosti na **obalu**
  - Uvedení záruční doby či doby použitelnosti v **reklamě**
  - Uvedení záruční doby či doby použitelnosti v **návodu**
  - **Smlouva**
  - **Záruční list**

- § 2161 odst. 2 – stejně jako ve starém OZ
- Prokáže-li se vada do 6 měsíců, vyvratitelná domněnka, že byla věc vadná již při převzetí
- Význam?
  - **Pokud je zákonná záruka**
    - nároky z vad budou **stejně** jen podle § 2169
    - **ALE** význam při výjimkách ze záruky – např. věc, na kterou z povahy věci záruka není... viz dále

- § 2165 odst. 1 – může reklamovat vadu, která se **vyskytne** u **spotřebního zboží** ve 24 měsících od převzetí
  - Zákonná odpovědnost za vady – vady existující při převzetí
  - Záruční odpovědnost – za vady, které začaly existovat v určité lhůtě po převzetí
- **NE:** KANCL, např. JUDr. Hulmák
- **ANO:** JUDr. Melzer, Večeřa, J.: Ochrana spotřebitele v ČR a EU, také D-test
- **Autoři:** *důvodová zpráva* - NE (ale neodpovídá textu, protože nebyla upravena), *výklad v ASPI* říká, že záruka není ale možná se prosadí praxí
- **SOS:** zákonná záruka je, ale než to bude vyjudikováno soudy, názory se různí

- Věc **podléhající rychlé zkáze**
  - doba použitelnosti na obalu → tato doba je zárukou za jakost (smluvní) - §2165 odst. 2 + § 2163
- § 2167:
  - Prodej **vadné věci** za nižší cenu – vyj. **pouze na vadu, pro kterou byla věc zlevněna**
  - Prodej **použité věci** – vyj. **pouze na opotřebení při převzetí**
  - **Opotřebení** způsobené obvyklým užíváním
  - Vyplývá to z **povahy věci**
- Prodávající odpovídá **jen za vady, které měla věc při převzetí** (§ 2161/1 – prodávající odpovídá za to, že věc při převzetí nemá vady)
- Zvýhodnění pro vady, které se projeví do půl roku → **zákonná domněnka ohledně času, kdy vada začala existovat** (§ 2161/2)
  - Vyvratitelná domněnka, že vada byla na věci při převzetí a že tím pádem prodávající odpovídá
  - Opak by musel prokázat prodávající

- Zkrácení:
  - Možné jen u použitého spotřebního zboží (§ 2168)
  - Max. na 12 měsíců
- Smluvní omezení práv z odpovědnosti za vady
- § 2174
  - Nepřihlíží se (zdánlivost)
  - Je ale možné dohodou změnit nároky poté, co již vzniklo právo reklamovat → je tedy možná dohoda o vyřízení reklamace jinak než podle § 2169



- **Primární nároky:** není-li to *neúměrné* – výměna věci nebo výměna součásti
- **Sekundární nárok:** není-li výměna věci nebo součásti možná – odstoupení
- **Pokud by výměna byla neúměrná** (tj. zejména při odstranitelné vadě) – oprava
- Slevu může chtít **VŽDY** i jako náhradní možnost, když se ukáže že není možná výměna věci (součásti věci) nebo oprava
- Slevu může chtít i pokud prodávající nezjedná nápravu **v přiměřené době** (co to je?☺) nebo by byla **náprava značně obtížná pro spotřebitele**
- Opakovaný výskyt vad a větší počet vad § 2169/2 NOZ:
  - 3x stejná, 4x různá zřejmě zůstane
- Výměna (výměna součásti), odstoupení od smlouvy
- Konkrétní nárok, který uplatní pořad **volí spotřebitel** (stejně jako v OZ)
- Musí reklamovat ve lhůtě dvou let, jinak se právo promlčí (soud jej nepřízná)
- Nároky z vad nemá, pokud o **vadě věděl** nebo ji **sám způsobil**

- Konkrétní nárok, který uplatní pořad **volí spotřebitel** (stejně jako v OZ)
- Musí reklamovat ve lhůtě dvou let, jinak se právo promlčí (soud jej nepřizná)
- Nároky z vad nemá, pokud o **vadě věděl** nebo ji **sám způsobil**
- u nových ***zlevněných vadných věcí*** **JE zákonná záruka** (stejně jako dříve omezená – nevztahuje se na vadu, pro kterou byla věc zlevněna) - § 2167 písm. a)
- U **použitých věcí** **JE zákonná záruka** (dříve nebyla) – nevztahuje se ale na opotřebení, které měla věc při převzetí - § 2167 písm. c)

- u nových ***zlevněných vadných věcí JE zákonná záruka*** (stejně jako dříve omezená – nevztahuje se na vadu, pro kterou byla věc zlevněna) - § 2167 písm. a)
- U ***použitých věcí JE zákonná záruka*** (dříve nebyla) – nevztahuje se ale na opotřebení, které měla věc při převzetí - § 2167 písm. c)
- Co není v NOZ:
- u nových ***zlevněných vadných věcí JE zákonná záruka*** (stejně jako dříve omezená – nevztahuje se na vadu, pro kterou byla věc zlevněna) - § 2167 písm. a)
- U ***použitých věcí JE zákonná záruka*** (dříve nebyla) – nevztahuje se ale na opotřebení, které měla věc při převzetí - § 2167 písm. c)

- v NOZ je spotřebitel chráněn dvojitě:
  - Obecnou ochranou slabší strany
    - Vyvratitelná domněnka, že slabší stranou je ten, kdo jedná s podnikatelem mimo vlastní podnikatelskou činnost (§ 433 odst.2) → tedy zejména spotřebitel
    - Např. adhezní smlouvy, lichva,...
  - Ustanoveními o spotřebitelských smlouvách (§ 1810 – 1867)

- Podobně jako ve starém OZ – jakákoliv smlouva mezi podnikatelem a spotřebitelem (def. § 419, 420, 1810)
- Úprava v NOZ
  - Obecná ustanovení platná pro všechny typy spotřebitelských smluv (§ 1811 – 1819)
  - Distanční smlouvy a mimo obchodní prostory (§ 1820 – 1840)
  - Smlouvy o finančních službách (§ 1841 – 1851)
  - Timeshare (§ 1852 – 1867)
- Plnění informační pov. – písemná forma X textová podoba (§ 1819; údaje lze uchovat a znova zobrazit, např. soubor pdf, e-mail...)

- V jazyce smlouvy
- Směřuje-li jednání k uzavření smlouvy nebo před tím, než spotřebitel učiní nabídku
- Sdělí informace podle § 1811 odst. 2
- Výjimky z info povinnosti (§ 1811 odst.3)
  - Smlouvy uzavírané za účelem vyřizování záležitostí každodenního života, když k plnění má dojít ihned po uzavření smlouvy (např. kupuji noviny)
  - Smlouvy o dodání digitálního obsahu, by-li dodán na hmotném nosiči

- Výklad smlouvy – vždy ten, který je pro **spotřebitele nejpriznivější**
- **Jednostranná kogentnost** – jsou možné odchylky od zákona ve prospěch spotřebitele, k odchylkám v neprospěch se nepřihlíží (zdánlivé jednání)
- **Nepřihlíží se** ani k tomu, když se spotřebitel **vzdá zvláštního práva**, které mu zákon poskytuje

- Ujednání zakládající nerovnováhu práv a povinností stran v neprospěch spotřebitele (neplatí pro cenu a předmět plnění)
- § 1814 – příkladný výčet zakázaných ujednání (např. omezení práv z odpovědnosti za vady)
- Následek – zdánlivost, nepřihlíží se



- Pokud spotřebitel odstupuje **podle ustanovení o spotř. smlouvách**:
  - Nemusí uvádět důvod odstoupení (měl by alespoň označit podle kterého § odstupuje)
  - Nelze spojit postih s tímto odstoupením (např. smluvní pokutu)
  - Lhůta je vždy procesní (stačí odeslat odstoupení)

- § 1820 – info povinnost společná pro distanční smlouvy i smlouvy mimo obchodní prostory
  - náklady na komunikační prostředky, pokud se liší od běžné sazby,
  - Povinnost platit zálohu
  - U smluv na dobu neurčitou nebo s opakovaným plněním info o daních a poplatcích a nákladech na dodání služby
  - Info o právu na odstoupení (formulář nařízení vlády č. 363/2013 Sb.)
  - Info o nákladech na vrácení zboží
  - Poučení o možnostech obrátit se na dozorový orgán
- Pokud byl poskytnut **vzorový formulář podle nařízení vlády** → **vyvratitelná domněnka**, že byly poskytnuty info podle písm. f), g) a h) – zejména právo na odstoupení a povinnost nést náklady na vrácení zboží → **dokazuje spotřebitel, že informace nedostal**
- **Obecně** ale poskytnutí informací **dokazuje podnikatel** (§ 1839)
- Sankcí za neposkytnutí informací je zejména **nemožnost požadovat po spotřebiteli náklady**, o kterých nebyl poučen

- § 1822 – smlouva musí také obsahovat údaje, které spotřebitel dostal při plnění info povinnosti
- Bezprostředně po uzavření smlouvy spotřebitel musí dostat jedno vyhotovení
- S poskytováním **služeb v průběhu lhůty pro odstoupení** lze začít jen pokud o to spotřebitel požádal v textové podobě (viz dodavatelé energií)
  - → nemůže odstoupit (musí o tom být poučen; § 1837 písm. a))
  - → pokud ho podnikatel nepoučí nebo služby ještě nebyly zcela splněny, tak může odstoupit ale uhradí poměrnou část poskytnuté služby (§ 1834)
- Pokud se smlouva uzavírá na dálku, musí dodavatel neprodleně potvrdit obdržení objednávky (neplatí při individuální komunikaci)
- Elektronicky uzavíraná smlouva – povinnost poskytnout obch. podmínky v textové podobě

- **Lhůta 14 dnů od uzavření smlouvy**
- **Ale:**
  - U kupní 14 dní od převzetí zboží
  - U smlouvy na dodání plnění z více částí po převzetí poslední části
  - U pravidelné dodávky zboží ode dne převzetí první dodávky
- Pokud nebyl o právu na odstoupení poučen formulářem nebo jinak → lhůta 1 rok a 14 dní
- poučen dodatečně → lhůta 14 dní běží od poučení

- Zboží musí spotřebitel vrátit do 14 dnů (§ 1831)
  - Zhoršení: nemožnost zadržet zboží do vrácení peněz, navíc u kupní smlouvy podnikatel není povinen vrátit peníze dokud spotřebitel neodeslal zboží (§ 1832 odst. 4)
- Služba:
  - Není ničeho povinen, pokud nesouhlasil s jejím poskytnutím ve lhůtě pro odstoupení
  - Pokud výslovně souhlasil s plněním ve lhůtě pro odstoupení (§ 1823 a 1834), uhradí poměrnou část odpovídající poskytnutému plnění – platí za předpokladu, že nebyl poučen, že nebude moci odstoupit a nebo odstoupuje, pokud služby nebyly ještě splněny (jinak by odstoupit nemohl - § 1837 písm. a))
- Podnikatel vrátí peníze do 14 dnů od odstoupení stejným způsobem jak byly placeny (§ 1832)
- Náklady na dodání zboží se vrací pouze do výše nejlevnějšího nabízeného způsobu dodání !!!
- Pokud podnikatel neupozornil spotřebitele na povinnost nést náklady na vrácení zboží (§ 1820 odst. 1 písm. g)), nese je sám!!!

- Spotřebitel odpovídá pouze za snížení hodnoty, které vzniklo jiným nakládáním než takovým, které je nutné s ohledem na povahu a vlastnosti zboží
  - např. kuchyňským nožem řežu IPU
- Spotřebitel ale neodpovídá, pokud nebyl poučen o právu na odstoupení
- Pokud bylo zboží dodáno domů v okamžiku uzavření smlouvy
- A zároveň povaha zboží neumožňuje odeslání obvyklou cestou
- Náklady si hradí podnikatel sám

# Kdy spotřebitel nenese žádné náklady

OPP  
A

při odstoupení (§ 1836), Co s  
neobjednaným plněním (§ 1838)

PRA HA  
PRA GUE  
PRA GA  
PRA G



- U služeb
  - Nedostal poučení o odstoupení od smlouvy a u smlouvy na dobu neurčitou nebo s opakovaným plněním nedostal údaj o ceně podle (1820 odst. 1 písm. d)
- U dodání digitálního obsahu
  - viz § 1836 písm. b)
- Na spotřebitele se hledí jako na poctivého držitele
- Nemusí podnikateli nic vracet

- Již splněné služby pokud se souhlasem spotřebitele bylo započato s plněním před uplynutím lhůty pro odstoupení
- Zboží závisující na výchylných finančního trhu
- Alkoholické nápoje
- Zboží upravené podle přání spotřebitele
- Oprava nebo údržba provedená v místě určeném spotřebitelem na jeho žádost
- Zboží které nejde vrátit z hygienických důvodů (a bylo dodáno v uzavřeném obale)
- Nahrávky nebo programy byl-li porušen obal
- Noviny, časopisy
- Atd.



- § 1840
- Smlouvy o sociálních službách
- Zdravotní péče
- Sázka, hra nebo los
- Převod nemovitosti nebo nájem
- Výstavba budovy a přestavba budovy
- Zájezd, přeprava osob
- O dodávce potravin do domu
- Prodejní automaty
- Telefonní automaty



OPERAČNÍ PROGRAM PRAHA  
ADAPTABILITA



# DĚKUJI ZA POZORNOST

Eliška Rajtmajerová

[erajtmaj@gmail.com](mailto:erajtmaj@gmail.com)

00420 776 488 563