

**ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE**  
**Provozně ekonomická fakulta**  
**Katedra práva**



**BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

**Spotřebitelské smlouvy v občanském zákoníku  
(se zaměřením na internetový obchod)**

© 2007

Autor: Jana Zimmerová  
Vedoucí BP: JUDr. Jitka Mráčková, CSc.

## **Čestné prohlášení o samostatném vypracování bakalářské práce**

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Spotřebitelské smlouvy v občanském zákoníku, se zaměřením na internetový obchod“ vypracovala samostatně, a to za použití uvedené literatury a po odborných konzultacích s JUDr. Jitkou Mráčkovou, CSc.

V Praze 29. června 2007

.....

## **Poděkování**

Chtěla bych poděkovat paní JUDr. Jitce Mráčkové, CSc. za připomínky, rady a odborné vedení při zpracování této bakalářské práce.

Dále bych chtěla také poděkovat své rodině za její obrovskou podporu.

**Spotřebitelské smlouvy v občanském zákoníku  
(se zaměřením na internetový obchod)**

**Consumer contracts in civil code  
(with specialization in e-shop)**

**BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

## **Souhrn**

Tato bakalářská práce analyzuje právní úpravy spotřebitelských smluv v občanském zákoníku. Předmětem bližšího zkoumání jsou distanční smlouvy a internetový obchod. Především jejich právní úprava v České republice a aplikace v praxi. Jak je zajištěno fungování internetového obchodu, zda se vyskytují nějaké problémy a jak se k tomu staví lidé, kteří internetový obchod využívají.

## **Klíčová slova**

směrnice, spotřebitelské smlouvy, internetový obchod, spotřebitel, dodavatel, implementace

## **Résumé**

This bachelor work analyses legal regulations of consumer contracts in Civil Code. The subject of this research are distance contracts and e-shopping, their legal regulations and application in use. How does the system work, what are the problems connecting with and how do the people using the e-shop deal with.

## **Key words**

directive, consumers contracts, e-shop, consumer. supplier, implementation

## Obsah

<b>1. ÚVOD.....</b>	<b>5</b>
<b>2. CÍL PRÁCE A METODIKA.....</b>	<b>8</b>
<b>3. VÝVOJ PLATNÉ PŘÁVNÍ ÚPRAVY SPOTŘEBITELSKÝCH SMLUV V ČR.....</b>	<b>10</b>
3.1 ÚVODEM.....	10
3.2 NOVELIZACE OBČANSKÉHO ZÁKONÍKU PROVEDENÁ ZÁKONEM Č. 367/2000 SB.....	11
3.2.1 <i>K problematice implementace směrnice Evropského parlamentu                 a Rady 97/7/EC z 20. 5. 1997, o ochraně spotřebitele v případě                 smluv uzavřených na dálku.....</i>	11
3.2.1.1 Komplettní provedení článků směrnice.....	11
3.2.1.2 Neúplné nebo špatné provedení článků směrnice.....	12
3.2.1.3 Neimplementované články směrnice.....	13
3.2.2 <i>K problematice implementace směrnice Rady 93/13/EHS                 z 5. 4. 1993, o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských                 smlouvách.....</i>	13
3.2.2.1 Komplettní provedení článků směrnice.....	14
3.2.2.2 Neúplné nebo špatné provedení článků směrnice.....	14
3.2.3 <i>K problematice implementace směrnice Rady 85/577/EHS                 z 20. 12. 1985, o ochraně spotřebitele v případě smluv                 uzavřených mimo obchodní prostory.....</i>	15
3.2.3.1 Komplettní provedení článků směrnice.....	15
3.2.3.2 Neúplné nebo špatné provedení článků směrnice.....	15
3.3 NOVELIZACE OBČANSKÉHO ZÁKONÍKU PROVEDENÁ ZÁKONEM Č. 135/2002 SB.....	16
3.3.1 <i>Komplettní provedení článků směrnice.....</i>	16
3.3.2 <i>Neúplné nebo špatné provedení článků směrnice.....</i>	17
3.3.3 <i>Neimplementované články směrnice.....</i>	17
3.4 NOVELIZACE OBČANSKÉHO ZÁKONÍKU PROVEDENÁ ZÁKONEM Č. 480/2004 SB.....	18
3.4.1 <i>Komplettní provedení článků směrnice.....</i>	18
3.4.2 <i>Neúplné nebo špatné provedení článků směrnice.....</i>	18
3.4.3 <i>Neimplementované články směrnice.....</i>	19
3.5 NOVELIZACE OBČANSKÉHO ZÁKONÍKU PROVEDENÁ ZÁKONEM Č. 56/2006 SB.....	19
3.5.1 <i>Komplettní provedení článků směrnice.....</i>	20
3.5.2 <i>Neúplné nebo špatné provedení článků směrnice.....</i>	21

3.5.3 Neimplementované články směrnice.....	22
3.6 ZÁVĚR.....	22
<b>4. OBECNÉ OTÁZKY PRÁVNÍ ÚPRAVY SPOTŘEBITELSKÝCH SMLUV V OZ.....</b>	<b>24</b>
4.1 SPOTŘEBITELSKÉ SMLOUVY.....	24
4.2 KUPNÍ SMLOUVA.....	25
4.3 ROZDÍLY U DISTANČNÍ KUPNÍ SMLOUVY A KLASICKÉ KUPNÍ SMLOUVY.....	28
4.4 ZÁVĚR.....	30
<b>5. ANALÝZA PLATNÉ PRÁVNÍ ÚPRAVY DISTANČNÍCH SMLUV SE ZAMĚŘENÍM NA ELEKTRONICKÝ OBCHOD A JEJÍ APLIKACE V PRAXI.....</b>	<b>30</b>
5.1 PRÁVNÍ ÚPRAVA DISTANČNÍCH SMLUV V OZ.....	30
5.2 ELEKTRONICKÝ OBCHOD A JEHO PRÁVNÍ ÚPRAVA.....	32
5.2.1 Stížnosti spotřebitelů na evropském elektronickém trhu.....	33
5.2.2 Elektronický obchod a ČR.....	35
5.2.2.1 Stížnosti spotřebitelů na českém trhu.....	37
5.3 ZÁVĚR.....	38
<b>6. VYHODNOCENÍ VÝSLEDKŮ ANALÝZY.....</b>	<b>39</b>
<b>7. ZÁVĚR.....</b>	<b>49</b>
<b>8. SEZNAM LITERATURY.....</b>	<b>53</b>
<b>9. PŘÍLOHY.....</b>	<b>55</b>
9.1 PŘÍLOHA Č. 1: DOTAZNÍK.....	55
9.2 PŘÍLOHA Č. 2: OTÁZKY PRO INTERNETOVÉ OBCHODY.....	58
9.3 PŘÍLOHA Č. 3: POUŽITÉ SMĚRNICE.....	59

## 1. Úvod

Ve své práci se zabývám právní úpravou spotřebitelských smluv v občanském zákoníku. Zejména zde rozebírám distanční smlouvy s velkým důrazem na elektronický obchod. Toto téma je velice aktuální, jelikož na základě neustále se vyvíjejících komunikačních technologií a bankovních produktů je potřeba dostatečně zabezpečit a ochránit spotřebitele.

Ochrana spotřebitele představuje v současné době utvářející se právní odvětví, které má chránit spotřebitele před obratností obchodníků.

„Spotřebitel z důvodu své nezkušenosti, či neznalosti není schopen konkurovat v obratnosti vyškoleným a zkušeným profesionálům znalým technik moderního obchodu.“<sup>1</sup> V mnoha případech nejde vlastně pouze o ochranu spotřebitele, ale obecně o ochranu člověka, jelikož dnes ochrana spotřebitele zahrnuje i takové věci jako požadavky na kvalitu, které zahrnují nezávadnost a bezpečnost produktu (výrobku).

Pojem spotřebitel byl objeven poměrně nedávno a to v 60. letech 20. století. Příčinou byl velký rozvoj trhu. První známky snahy zabývat se ochranou spotřebitele se objevily ve druhé polovině 20. století v USA. Zhruba od 70. let se začíná tato snaha prosazovat i v evropských zemích.

Počátky ochrany spotřebitele v ES se datují od roku 1972, kdy se v Paříži konal evropský summit šéfů států a vlád členských států ES, který požadoval posílení ochrany spotřebitelů. Usnesením z roku 1975 Rada EU stanovila pět základních práv spotřebitelů, a to právo na ochranu zdraví a bezpečnosti, právo na ochranu ekonomických zájmů, právo na náhradu za utrpěnou škodu, právo na spolehlivé a pravdivé informace a na poučení a právo na zastoupení spotřebitelů na národní i obecné úrovni.

---

<sup>1</sup> KNAPPOVÁ, Marta a kol. *Občanské právo hmotné 2, díl třetí, závazkové právo*. 4. vyd. Praha: ASPI, 2006.



Rezoluce Rady EU z roku 1989 následně vytyčila určité priority v oblasti ochrany spotřebitele.<sup>2</sup>

Právo na ochranu spotřebitele je především právem zvláštním ve vztahu k obecnému občanskému právu. Tato skutečnost vychází z nutné regulace právních vztahů mezi podnikateli a spotřebiteli. Proto se právo na ochranu spotřebitele projevuje jako právo výjimek. Tato zvláštní úprava v určitých věcech pouze explicitně upravuje věci, které se dají snadno odvodit z obecné úpravy.

Základním pojmem spotřebitelského práva je pojem spotřebitel. „Spotřebitel je neprofesionální nabyvatel spotřebních věcí určených pro osobní využití. V širším slova smyslu je spotřebitelem i každý neprofesionální uživatel služeb poskytovaných profesionály.“<sup>3</sup>

Evropské směrnice omezují význam pojmu spotřebitel pouze na fyzické osoby. V našem právním řádu podle § 2 odst. 1a zákona na ochranu spotřebitele je spotřebitel označován jako fyzická nebo právnická osoba, nakupující výrobky nebo užívající služby za jiným účelem než pro podnikání s těmito výrobky nebo službami. A na základě § 52 odst. 3 občanského zákoníku je spotřebitelem osoba, která nejedná při uzavírání a plnění smlouvy v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Pojem osoba zde může být chápán jako fyzická i právnická osoba. Existuje tedy rozpor mezi českou národní úpravou a směrnici.

---

<sup>2</sup> Priority: - integrace politiky ochrany spotřebitele do okruhu společné politiky ES v jednotlivých oblastí  
- zastoupení spotřebitelů v orgánech ES  
- podpora všeobecné bezpečnosti zboží a služeb a zlepšení informovanosti o jejich kvalitě  
- podpora snadnějšího přístupu spotřebitelů k právním prostředkům  
- vymezení nekalých smluvních podmínek a úprava zásilkového obchodu

<sup>3</sup> ŠVESTKA, Jiří. *Občanský zákoník: komentář*. 10. vyd. Praha: C. H. Beck, 2006.

Dodavatel se spotřebitelem uzavírají spolu spotřebitelské smlouvy. Dodavatelem je podnikatel, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodal prodávajícímu výrobky. Spotřebitelské právo zajišťuje zvýšené ochrany většinou zákazem určitých smluvních ujednání, která jsou nejčastěji nekalými podmínkami ve spotřebitelských smlouvách. Dále umožňuje spotřebiteli od uzavřené smlouvy odstoupit.

Evropská legislativa ochrany spotřebitele netvoří ucelený systém, ale pouze určuje, kam mají směřovat úpravy v národních řádech, nebo-li napomáhá harmonizovat ochranu v jednotlivých členských státech. Postupem času se ale v ES vytvořila rozsáhlá ochrana spotřebitele, zejména pomocí směrnic. Ochrana spotřebitele v ČR je zabezpečována jak oblastí veřejnoprávní, tak oblastí soukromoprávní, které se navzájem doplňují. Soukromoprávní ochrana spotřebitele v ČR je zajišťována převážně občanským zákoníkem. Evropské právo nerozlišuje právní předpisy na veřejnoprávní a soukromoprávní, jak je to například v České republice. Zde by stálo se zamyslet nad tím, zda naše úprava zbytečně nekomplikuje implementaci směrnic ES.

Česká republika uzavřela 4. 10. 1993 Evropskou dohodu s ES, která nabyla účinnosti 1. 2. 1995. Česká republika se tím zavázala spolupracovat v oblasti ochrany spotřebitele za účelem dosažení plného přizpůsobení jejího systému a to tím, že postupně implementuje důležité směrnice, které se týkají oblasti ochrany spotřebitele. Větší část směrnic již máme v našem právním řádě implementovány.

Práce se člení celkem do 6ti kapitol. První kapitola, která následuje po úvodu a cíli práce rozebírá implementaci směrnic ES do našeho právního řádu. Následující kapitola se zabývá obecnými otázkami právní úpravy spotřebitelských smluv v občanském zákoníku. V další kapitole analyzují platnou

právní úpravu distančních smluv a zaměřuji se na elektronický obchod. Předposlední kapitola obsahuje vyhodnocení mého šetření a práce je ukončena závěrem, ve kterém jsou výsledky práce a doporučení.

## **2. Cíl práce a metodika**

Základním cílem práce je analýza platné právní úpravy spotřebitelských smluv, se zvláštním zaměřením na elektronický obchod. V těchto souvislostech analyzuji implementaci evropského komunitárního práva do platné právní úpravy předmětných spotřebitelských smluv. Je důležité, zda jsou všechny evropské směrnice v našem právním řádu správně a dostatečně implementovány, jelikož to ve velké míře ovlivňuje fungování jednotného evropského trhu.

Jako dílčí cíl jsem si zvolila zjistit, zda existují nějaké rozdíly mezi klasickou kupní smlouvou a smlouvou u distančních obchodů. Při existenci těchto rozdílů mě zajímalo, zda napomáhají více ochránit práva spotřebitele, který takovou smlouvu na dálku uzavírá.

Dalším cílem této práce je rozebrat obchodování přes internet. Chtěla bych zjistit, zda je internetový obchod bezpečný, nebo zda se při něm objevují nějaké časté a velké potíže. Důležité je také vědět, proč takové problémy vznikají a jak by se daly řešit. Také bych chtěla analyzovat, jak jsou na tom čeští občané s elektronickým obchodem, jak se k němu staví a jaké jsou jejich názory na jeho používání. (viz šetření)

Základní metoda, kterou použiji v práci, je výklad právních norem. Právní norma je abstraktní pravidlo chování, a proto musí být při svém uplatňování na konkrétní případ vykládána. Při výkladu právní normy je nutno brát v úvahu nejenom vlastní text právní normy, ale rovněž situaci, za níž byla daná norma

vydána, účel normy a její poslání, a také její vztah k jiným právním normám.

Mezi klasické výkladové metody, které se používají patří:

- ▶ **logická** – používá některé specifické metody, nejčastěji nazývané argumenty a označované latinskými názvy.
- ▶ **gramatická** – tato metoda posuzuje vykládaný jazykový text právní normy z hlediska gramatických pravidel.
- ▶ **systematická** – patří mezi méně spolehlivé metody. Posuzuje výraz podle umístění právní normy v dotčeném právním předpisu.
- ▶ **historická** – přihlíží k okolnostem vzniku normy. Patří sem například výklad podle známého nebo předpokládaného úmyslu nebo záměru zákonodárce. Je nejméně spolehlivá.

Dále lze způsoby výkladu rozlišovat podle toho, kdo (jaký orgán nebo osoba) výklad právní normy podává a to:

- ▶ **výklad doktrinální (vědecký)** – je založen na vědeckém zkoumání platného práva. Je obsažen komentářích k zákonům, v učebnicích, ve vědeckých statích a časopisech. Tento výklad není právně závazný, ale značně ovlivňuje praxi.
- ▶ **výklad soudní** – je právně závazný výlučně jen v konkrétním posuzovaném případě, nikoliv obecně. Platí však, že ustálená interpretační praxe, zejména vyšších soudních či správních orgánů, tj. judikatura, má značný vliv na rozhodování nižších orgánů.
- ▶ **výklad autentický** – je prováděn orgánem veřejné moci, který tu danou právní normu vydal a je tudíž obecně závazný.

Další metodou, kterou použiji v práci, je metoda komparativní. Srovnávat budu evropské právní úpravy spotřebitelských smluv s národními.

Pro praktickou část své práce, jsem zhotovila dotazník (viz. příloha), který jsem následně předložila vybraným respondentům. Výběr dotazovaných jsem

prováděla náhodně. Ve skupině 70 respondentů jsou zastoupeny všechny věkové skupiny obou pohlaví s rozdílným dosaženým vzděláním.

Jako výchozí pojem jsem zvolila pojem **směrnice** – „je institut komunitárního práva, který ve vnitrostátních právních řádech nemá obdobu. Stanoví cíle, které jsou závazné, ale nestává se přímo součástí právních řádů jednotlivých členských zemí. Ve stanové lhůtě je směrnice každým členským státem prováděna pomocí prostředků vnitrostátního práva.“<sup>4</sup> Komisi se sdělují znění hlavních nebo všech ustanovení právních předpisů přijatých v oblasti působnosti směrnice.

### **3. Vývoj platné právní úpravy spotřebitelských smluv v ČR**

#### **3.1 Úvodem**

Občanský zákoník č. 40/1964 Sb. byl vydán v roce 1964. Od té doby prošel celkem 45 novelizacemi. Institut spotřebitelských smluv byl však do něj zaveden až zákonem č. 367/2000 Sb. Zvláštní úprava spotřebitelských smluv byla velice důležitá z hlediska kompatibility našeho právního systému se systémem komunitárního práva. V rámci všech novelizací došlo k recepci podstatné části všech směrnic ES. Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11. 5. 2005, o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu není ještě v našem právním systému implementována, ale její implementace by měla být provedena v dohledné době. Aplikace žádné ze směrnic nevyklučuje aplikaci jiné směrnice na ochranu spotřebitele. V rámci aplikace těchto směrnic stát odpovídá za škodu, která vznikne v důsledku špatného provedení nebo neprovedení směrnic.

---

<sup>4</sup> ŠÍMA, Alexander a kol. *Základy práva pro střední a vyšší odborné školy*. 6. vyd. Praha: C. H. Beck, 2004.

## **3.2 Novelizace občanského zákoníku provedená zákonem**

### **č. 367/2000 Sb.**

Již zmíněná novelizace Občanského zákoníku provedena zákonem č. 367/2000 Sb. implementovala do českého právního řádu tři směrnice Evropského společenství.

- směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES z 20. 5. 1997, o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku (distančních smluv)
- směrnice Rady 93/13/EHS z 5. 4. 1993, o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách
- směrnice Rady 85/577/EHS z 20. 12. 1985, o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory

#### **3.2.1 K problematice implementace směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES z 20. 5. 1997, o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku**

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES z 20. 5. 1997, o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku je provedena v § 53 - § 54 občanského zákoníku.

##### **3.2.1.1 Kompletní provedení článků směrnice**

Do § 53 odst. 1 občanského zákoníku byl implementován článek 2 odst. 1 směrnice 97/7/ES, který stanoví, že smlouvou uzavřenou na dálku je jakákoliv smlouva týkající se zboží nebo služeb uzavřená mezi dodavatelem a spotřebitelem v rámci systému organizovaného prodeje na dálku nebo systému poskytování služeb prováděného dodavatelem, který pro účely smlouvy používá do dne uzavření smlouvy výhradně jeden nebo více komunikačních prostředků na dálku.

Z článku 2 předmětné směrnice zde byly implementovány pojmy komunikační prostředky na dálku, které jsou zde všechny přesně vymezeny na

základě přílohy č. 1 směrnice 97/7/ES. Odst. 3 a 4 § 53 občanského zákoníku představují recepci čl. 4 směrnice 97/7/ES o předchozích informacích. Zde je uvedeno, že porušení povinnosti dodavatele předat informace písemně spotřebiteli nezpůsobuje neplatnost smlouvy, ale pouze prodloužení lhůty k odstoupení spotřebitele.

Článek 5 směrnice 97/7/ES o písemném potvrzení byl proveden v odst. 5. Tento článek připouští určitou výjimku z informační povinnosti, občanský zákoník ji nezná.

V odst. 7 § 53 občanského zákoníku je implementován článek 6 směrnice 97/7/ES, který umožňuje spotřebiteli odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí plnění. Směrnice požaduje právo odstoupit bez sankcí. Dále je tento článek proveden i v odstavci 8, kde jsou vyjmenovány smlouvy, od kterých nemůže spotřebitel odstoupit na základě ustanovení odst. 7.

Článek 9 je proveden v odst. 9 občanského zákoníku, ve kterém je uvedeno, že pokud dodavatel poslal plnění spotřebiteli bez objednávky, tak ho spotřebitel nemusí vracet a ani ho na to upozornit.

Článek 3 je implementován v § 54 občanského zákoníku, kde jsou vymezeny případy, na které se směrnice 97/7/ES nevztahuje.

### **3.2.1.2 Neúplné nebo špatné provedení článků směrnice**

Provedení směrnice 97/7/ES není kompletní. Implementace článku 2 odst. 5 směrnice 97/7/ES „operátor prostředků komunikace“ nebyla úplně přesná. Směrnice definuje operátora jako jakoukoliv fyzickou či právnickou osobu, ale občanský zákoník ho definuje jako podnikatele.

Dále například čl. 6 odst. 4 této směrnice rozšiřuje účinky odstoupení od distanční smlouvy i na úvěrovou smlouvu od dodavatele k financování závazků z této smlouvy. Čl. 7 odst. 1 směrnice 97/7/ES stanoví třicetidenní lhůtu ode dne následujícího po dni zaslání objednávky, ve které musí dodavatel splnit objednávku.

Některé odstavce nebo články směrnice 97/7/ES byly provedeny špatně, jako například odst. 2 a 3 čl. 2 směrnice, které definují spotřebitele a dodavatele. Dále odst. 2 čl. 5 či odst. 1 čl. 6, který rozlišuje počátek běhu lhůty k odstoupení zvláště u zboží a služeb. Špatná aplikace byla provedena i u článku 9.

### **3.2.1.3 Neimplementované články směrnice**

Určité části směrnice 97/7/ES nebyly provedeny vůbec. Mezi ně patří odst. 3 čl. 4 směrnice 97/7/ES, který dává za povinnost určit totožnost dodavatele a obchodní účel hovoru při komunikaci po telefonu. Dále nebyl implementován článek 7 (plnění) a také článek 8 (placení kartou). U článku 8 se domnívám, že to nebylo třeba, jelikož placení kartou je implementováno ze směrnice 2002/65/ES. Mezi neprovedené články patří také článek 11, o právní ochraně poskytovanou soudy a správními orgány.

### **3.2.2 K problematice implementace směrnice Rady 93/13/EHS z 5. 4. 1993, o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách**

Směrnice Rady 93/13/EHS z 5. 4. 1993, o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách je provedena v § 55 a 56 občanského zákoníku. Tato ustanovení představují obecnou úpravu spotřebitelských smluv, kterou je třeba aplikovat na všechny spotřebitelské smlouvy.

V § 55 odst. 1 občanského zákoníku je uvedeno jako generální klauzule, že smluvní ujednání se nesmí odchýlit od zákona v neprospěch spotřebitele. Toto ustanovení není výsledkem implementace jen jedné směrnice, protože všechny směrnice Evropského společenství v oblasti ochrany spotřebitele obecně brání možnosti odchýlení v neprospěch spotřebitele.



### **3.2.2.1 Kompletní provedení článků směrnice**

V odst. 2 § 55 občanského zákoníku je proveden čl. 6 směrnice 93/13/EHS, jehož smyslem je ochrana spotřebitele před nepřiměřenými podmínkami ve spotřebitelských smlouvách. Dále je v tomto odstavci proveden i čl. 7 směrnice 93/13/EHS. Smyslem tohoto článku je prosadit zákaz používání konkrétních nepřiměřených ujednání v praxi smluvních vztahů mezi dodavateli a spotřebiteli, a ne pouze na základě žaloby spotřebitele. Článek 5 výše zmiňované směrnice se týká výkladu, a je proveden v odst. 3 § 55. Jde o to, že při pochybnostech o významu spotřebitelských smluv platí výklad příznivější pro spotřebitele.

V odst. 2 § 56 občanského zákoníku je uvedena výjimka z v § 56 formulovaného požadavku přiměřenosti na základě čl. 4 odst. 2 směrnice 93/13/EHS. Z tohoto požadavku jsou vyloučena ujednání, která vymezují předmět plnění smlouvy nebo cenu plnění.

### **3.2.2.2 Neúplné nebo špatné provedení článků směrnice**

V § 56 odst. 1 občanského zákoníku je implementován čl. 3 odst. 1 směrnice 93/13/EHS. Ten zakazuje ve smlouvách ujednání, která jsou v rozporu s dobrou vírou a znamenají nerovnováhu v právech a povinnostech stran k újmě spotřebitele. Pojem „dobrá víra“ je ovšem nepřesný překlad směrnice, který má v českém právním řádu jiný význam. Tento význam ze směrnice měl být přeložen jako „soulad s dobrými mravy“. V českém právu je pojem „dobrá víra“ spojen s oprávněnou držbou.

Na základě čl. 2, čl. 3 a přílohy směrnice 93/13/EHS je v odst. 3 § 56 občanského zákoníku uveden výčet nepřiměřených ujednání, která se vyskytují nejčastěji. Jde např. o ujednání, která vylučují nebo omezují odpovědnost dodavatele, nebo která vylučují nebo omezují práva spotřebitele při uplatnění odpovědnosti za vady či odpovědnosti za škodu. Některá z těchto ujednání jsou

v obecném občanském právu absolutně neplatná buď pro rozpor se zákonem nebo pro rozpor s dobrými mravy.

### **3.2.3 K problematice implementace směrnice Rady 85/577/EHS z 20. 12. 1985, o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory**

Směrnice Rady 85/577/EHS z 20. 12. 1985, o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory je implementována v § 57 občanského zákoníku. Základním rysem těchto smluv je, že jednání o smlouvě většinou vyvolává dodavatel a spotřebitel na to není připraven a neočekává to.

#### **3.2.3.1 Kompletní provedení článků směrnice**

Základním právem u smluv uzavřených mimo obchodní prostory je právo odstoupit od smlouvy. Jde o provedení čl. 5 směrnice 85/577/EHS do odst. 1 § 57 občanského zákoníku. Je zde ukotveno právo na odstoupení ve lhůtě 7 dnů od obdržení písemného upozornění dodavatele. Tato lhůta pro odstoupení byla pak v občanském zákoníku prodloužena na 14 dní (viz. novelizace občanského zákoníku č. 56/2006 Sb.). Při tomto výkladu musí být zohledněn čl. 1 směrnice 85/577/EHS, který vymezuje případy, kdy má dojít k její aplikaci.

V odst. 4 na základě čl. 3 odst. 2 směrnice 85/577/EHS je uveden výčet smluv, na které nejde aplikovat § 57 odst. 1 až 3.

#### **3.2.3.2 Neúplné nebo špatné provedení článků směrnice**

Článek 4 této směrnice je implementován do odst. 2. Ten dává za povinnost dodavateli, písemně upozornit spotřebitele na právo odstoupit od smlouvy. Mezi směrnicí a zákonem je rozdíl v tom, že směrnice ukládá povinnost poučit nejpozději při předložení nabídky. Občanský zákoník ukládá

povinnost nejpozději při uzavření smlouvy. Tento rozdíl však nepůsobí problémy.

### **3.3 Novelizace občanského zákoníku provedená zákonem**

#### **č. 135/2002 Sb.**

Další novelizací občanského zákoníku zákonem č. 135/2002 byla implementována **směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/47/ES z 26. 10. 1994, o ochraně nabyvatelů ve vztahu k některým aspektům smluv o nabytí práva k užívání nemovitosti na časový úsek (time-sharing)**. Touto novelou byla rozšířena i působnost § 53 odst. 1 o distančních smlouvách i na smlouvy vypočtené v § 54, které byly do této doby zcela z § 53 vyjmuty. Tato směrnice je implementována do § 58 až 65.

#### **3.3.1 Kompletní provedení článků směrnice**

Time-sharing lze obecně vymezit jako dlouhodobé oprávnění opakovaně užívat po určitou část roku konkrétní věc na základě smlouvy. Tato definice je provedena v odst. 1 § 58 občanského zákoníku. Je zde také omezen předmět pouze na nemovitost a zdůrazňuje, že tato smlouva se liší od klasických nájemních smluv. Time-sharingová smlouva je smlouva úplatná, ale výše úplaty není zákonem upravena. V odst. 2 § 58 občanského zákoníku je proveden čl. 5 odst. 1 směrnice 97/47/ES , který upravuje možnosti odstoupení.

V § 59 odst. 1 jsou vymezeny pojmy na základě čl. 2 směrnice 97/47/ES. Na rozdíl od vymezení spotřebitelských smluv v § 52 občanského zákoníku není smluvní stranou u time-sharingu dodavatel, ale poskytovatel. Je to osoba, která jedná v rámci své podnikatelské činnosti a jíž přísluší oprávnění přenechat právo dočasného užívání nemovitosti nebo její části uvedené ve smlouvě. Poskytovatelem může být fyzická i právnická osoba. Na druhé straně stojí spotřebitel, kterým může být pouze fyzická osoba.

V § 60 na základě čl. 3 směrnice 97/47/ES zákon stanovuje povinnost poskytovatele dát každé osobě úplné a pravdivé informace. Při změnách v informacích musí být upozornění výslovně ve smlouvě označeno. Směrnice 97/47/ES neuvádí lhůtu k upozornění, proto je v tomto bodě občanský zákoník přísnější, jelikož uvádí lhůtu nejpozději 10 dnů před uzavřením smlouvy.

Znění § 61 občanského zákoníku je provedením článku 6 směrnice 97/47/ES. Ten zavázal členské státy k opatřením na zabránění jakýmkoliv platbám ze strany spotřebitele před koncem lhůty pro odstoupení od smlouvy. Směrnice taktéž stanoví ujednání, že s nabytím práva nejsou spojeny žádné další výdaje a poplatky, než ty, které jsou určeny ve smlouvě.

Vzhledem k čl. 5 směrnice 97/47/ES je v § 63 řešeno odstoupení od smlouvy. Občanský zákoník udává patnáctidenní lhůtu na odstoupení, což je pro spotřebitele příznivější než lhůta ve směrnici, která je pouze desetidenní. Směrnice nepožaduje žádné zvláštní náležitosti oznámení o odstoupení. Z tohoto pohledu je česká úprava přísnější, jelikož požaduje písemnou formu.

### **3.3.2 Neúplné nebo špatné provedení článků směrnice**

Článek 2 odst. 3 směrnice 97/47/ES o vymezení časových úseků užívání nemovitosti během roku není proveden kompletně. Seznam náležitostí smlouvy taktéž nebyl převzat ze směrnice kompletně. Směrnice nevyžaduje konkretizaci nemovitosti a ani číslo popisné či evidenční u budovy.

V odst. 2 je definován pojem nemovitost, respektive budova taktéž na základě čl. 2 výše citované směrnice. Tato definice vychází ze směrnice, ale není úplně přesná.

### **3.3.3 Neimplementované články směrnice**

Ustanovení § 62 nechrání spotřebitele ve vztahu ke třetím osobám, které poskytly úvěr. Občanský zákoník totiž nestanoví, že při odstoupení od smlouvy

dochází zároveň k odstoupení od úvěrové smlouvy. Článek 7 směrnice 97/47/ES takové právo upravuje, ale toto ustanovení nebylo implementováno.

### **3.4 Novelizace občanského zákoníku provedená zákonem**

#### **č. 480/2004 Sb.**

Zákon č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti pak provedl do občanského zákoníku **směrnici Evropského parlamentu a Rady 2002/31/ES z 8. 6. 2000, o některých právních aspektech služeb informační společnosti, zejména elektronickém obchodu na vnitřním trhu (o elektronickém obchodu)**. Tato směrnice je provedena v § 53, 53a a 54.

#### **3.4.1 Kompletní provedení článků směrnice**

V odst. 4 § 53 občanského zákoníku byly doplněny informace o dodavateli, které musí být přístupné i pro orgány veřejné moci. Dále se rozšiřuje povinnost zahrnovat do ceny kromě poplatků i daně, budou-li k ceně připočítávány.

Touto novelou byl vložen nový odstavec 5 § 53, který zavedl povinnost dodavatele po obdržení objednávky neprodleně toto obdržení potvrdit. Jde vlastně o provedení čl. 11 směrnice o elektronickém obchodu.

V odst. 2 až 4 § 53a je implementován čl. 11 odst. 2 a 3 směrnice 2002/31/ES, který umožňuje spotřebiteli zkontrolovat již vložená vstupní data.

#### **3.4.2 Neúplné nebo špatné provedení článků směrnice**

Provedení této směrnice je taktéž nedostatečné. Přestože v § 53 občanského zákoníku chybí slovo „spotřebitelská“, je jasné, vzhledem ke svému zařazení, že se zde upravují pouze spotřebitelské smlouvy. Ale tato směrnice má i širší působnost, jelikož kromě vztahů mezi spotřebiteli a dodavateli reguluje také vztahy mezi poskytovateli služeb informační společnosti a jejich uživateli.

Články 10 a 11 této směrnice připouštějí možnosti odlišné dohody smluvních stran, pokud stranou smlouvy není spotřebitel. Ale ustanovení § 53 občanského zákoníku se vztahuje pouze na spotřebitelské smlouvy.

Špatné provedení lze vidět i v § 54 občanského zákoníku, ve kterém jsou některé smlouvy vyřazeny z aplikovatelnosti § 53 odst. 5 a § 53a, přestože směrnice omezení takového druhu vůbec nemá.

V § 53a odst. 1 je špatně proveden čl. 10 odst. 1 a 2 směrnice. Směrnice je ovšem volnější, jelikož nestanoví výslovně, že by povinnost informovat musela být v učiněném návrhu smlouvy.

V § 54 je také špatně provedena směrnice 2002/31/ES. V tomto ustanovení jsou uvedeny smlouvy, na které nelze aplikovat § 53 odst. 2 až 9 a § 53a, kdyžto směrnice 2002/31/ES žádné podobné omezení nemá.

### **3.4.3 Neimplementované články směrnice**

Z této směrnice 2002/31/ES nebyly implementovány článek 2, který definuje pojmy, které se v této části používají, článek 3, o vnitřním trhu, článek 8, článek 9, o nakládání se smlouvami. Mezi neprovedené články patří také čl. 13 a 14 o shromažďování informací.

## **3.5 Novelizace občanského zákoníku provedená zákonem**

### **č. 56/2006 Sb.**

Zákon č. 56/2006 Sb., jímž byla provedena novelizace občanského zákoníku, implementoval do českého právního řádu **směrnicí evropského parlamentu a Rady 2002/65/ES ze dne 23. 12. 2002 o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku**. Dále bylo doplněno ustanovení § 51a. Tento zákon odstranil z § 53 požadavek, aby se jednalo o prostředky provozované podnikatelem, k jehož předmětu činnosti náleží poskytování jednoho nebo více prostředků komunikace na dálku. Dále doplnil výčet prostředků komunikace na dálku o veřejnou komunikační síť (internet).

Směrnice 2002/65/ES byla již částečně provedena v zákoně č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě a také v zákoně č. 591/1992 Sb., o cenných papírech. Úprava smluv o cenných papírech byla zákonem č. 56/2006 Sb. zrušena.

### **3.5.1 Kompletní provedení článků směrnice**

V § 53 v odst. 2 občanského zákoníku byl doplněn požadavek předchozího výslovného souhlasu pro automatické rozesílání elektronické pošty (ve výše zmíněné směrnici toto uvedeno není). Byl zde také proveden čl. 10 odst. 3 směrnice, ve kterém se píše, že spotřebiteli nesmí vzniknout žádné náklady spojené s používáním prostředků komunikace na dálku.

Tímto zákonem byl vložen do § 53 odst. 10 občanského zákoníku. Spotřebitel je povinen nést alespoň náklady spojené s vrácením zboží.

V odst. 1 a 2 § 54a občanského zákoníku je proveden čl. 2 směrnice 2002/65/ES , který definuje pojmy jako finanční služba a smlouva uzavřená na dálku. „Smlouvou uzavřenou na dálku se rozumí jakákoli smlouva o finančních službách uzavřená mezi poskytovatelem a spotřebitelem v rámci systému odbytu na dálku nebo poskytování služeb na dálku provozovaného poskytovatelem, který pro účely této smlouvy používá výhradně jeden nebo více prostředků dálkové komunikace až do okamžiku, v němž je smlouva uzavřena, a včetně tohoto okamžiku.“<sup>5</sup> V odst. 3 § 54a občanského zákoníku je proveden čl. 1 odst. 2 směrnice 2002/65/ES, který stanoví povinnost aplikovat tuto směrnici na první dohodu o službě, jestliže žádná první dohoda o službě mezi stejnými stranami neexistuje. V odst. 4 jsou definovány některé další pojmy z čl. 2 směrnice 2002/65/ES, jako např. spotřebitel a trvalý nosič dat.

V § 54b jsou provedeny čl. 3 až 5 a čl. 11 směrnice 2002/65/ES. V odst. 2 jsou uvedeny informace, které musí být spotřebiteli sděleny před uzavřením smlouvy. V odst. 3 jsou informace o finančních službách. Směrnice v tomto

---

<sup>5</sup> ŠVESTKA, Jiří. *Občanský zákoník: komentář*. 10. vyd. Praha: C. H. Beck, 2006.

případě není tak striktní, jelikož požadovala pouze upozornění na možnost existence dalších daní a poplatků. Občanský zákoník takové upozornění předkládá jako striktní povinnost. Do odst. 4 byl doslova převzat odst. 4 čl. 3 směrnice 2002/65/ES, kde se ukládá povinnost spotřebitele o právu předčasného nebo jednostranného ukončení smlouvy o finančních službách, včetně případných pokut. V odst. 10 jsou pravidla pro vedení telefonické komunikace. V odst. 12 se stanoví, že nesplnění informační povinnosti nemá za následek neplatnost smlouvy.

V § 54c je recepce článku 6 směrnice 2002/65/ES o právu na odstoupení od smlouvy. V odst. 1 je konkrétně proveden odst. 1 článku 6, který uvádí v případě smlouvy související s životním a penzijním pojištěním zvláštní delší lhůtu k odstoupení. V odst. 4 je uvedeno v souvislosti s odstoupení od smlouvy o finančních službách na dálku dochází automaticky ke zrušení dalších souvisejících smluv uzavíraných na dálku. V odst. 5 je proveden čl. 7 odst. 1 směrnice 2002/65/ES, který se zabývá platbou za služby poskytnuté před odstoupením.

Zákon č. 56/2006 Sb. doplnil do § 57 odst. 1 větu, v níž ukládá dodavateli podmínku vydat spotřebiteli zaplacené finanční částky do 30 dnů od odstoupení od smlouvy.

### **3.5.2 Neúplné nebo špatné provedení článků směrnice**

Článek 8 směrnice 2002/65/ES o opatření v případě zneužití platebních karet nebyl proveden kompletně.

V odst. 6 až 9 § 54b občanského zákoníku je konkrétně proveden odst. 2 a 4 čl. 3 směrnice 2002/65/ES. Toto ustanovení ukládá, že informace sdělené spotřebiteli před uzavřením smlouvy musí být v souladu se smlouvou. V tomto bodě je směrnice konkrétnější, jelikož vyžaduje poskytnutí informací na papíře, či na jiném trvanlivém médiu, kdežto zákon vyžaduje pouze sdělení písemné.



V odst. 2 § 54c občanského zákoníku je proveden odst. 2 čl. 6 směrnice, ve kterém jsou některé smlouvy vyloučeny z možnosti odstoupení. Směrnice dala možnost vyloučit z práva na odstoupení od smlouvy další smlouvy na základě odst. 3 čl. 6, ale tato možnost nebyla využita.

V § 54d odst. 1 občanského zákoníku je na základě čl. 9 směrnice 2002/65/ES upraven zákaz poskytování nevyžádaných služeb. Je tu opět malý rozdíl mezi směrnicí a zákonem. Zákon vyžaduje absenci výslovné objednávky, směrnice tento požadavek nemá. V odst. 3 je převzat odst. 3 čl. 13 směrnice 2002/65/ES o opatřeních k zajištění ukončení praxe, která byla prohlášena za neslučitelnou s touto směrnicí na základě soudního rozhodnutí, správního rozhodnutí. V odst. 4 je proveden čl. 15 směrnice 2002/65/ES o důkazním břemenu, který směrnice nevyžadovala, ale pouze zmiňovala jako možnost.

### **3.5.3 Neimplementované články směrnice**

Z této směrnice nebyl proveden čl. 13 a také čl. 14, které se týkají soudních, správních a mimosoudních opravných prostředků.

## **3.6 Závěr**

Zákon č. 367/2000 Sb., kterým byl novelizován občanský zákoník, neprovedl komplexně 4 články všech tří prováděných směrnic. Z těchto směrnic dále špatně nebo neúplně provedl celkem 10 dalších článků. Nejvíce neprovedených nebo špatně provedených článků pochází ze směrnice 97/7/ES, o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku. Jako příklad bych uvedla článek 7 zmiňované směrnice, který nebyl implementován vůbec. V něm se říká, že dodavatel musí splnit objednávku do 30 dnů ode dne objednávky. Pokud tuto povinnost z důvodu nedostupnosti objednaného zboží nesplní, musí o tom informovat spotřebitele a musí spotřebiteli taktéž do 30 dnů vrátit veškeré již zaplacené částky. Jelikož toto ustanovení v občanském zákoník chybí, dodavatelé ho nedodržují.

Zákon č. 135/2002 Sb., který znovu novelizoval občanský zákoník, neprovedl 1 článek implementované směrnice a další 2 provedl neúplně. Další novelizace provedená zákonem č. 480/2004 Sb. neimplementovala celkem 6 článků směrnice 2002/31/ES, o elektronickém obchodu a další 2 články implementovala špatně. Zde bych zmínila článek 2, který spadá mezi neprovedené články této směrnice. Zde jsou vymezeny určité pojmy, které se při elektronickém obchodu používají. Pojmy jako spotřebitel a dodavatel byly implementovány z jiných směrnic, takže implementace těchto pojmů z předmětné směrnice není nutný. Jsou zde ale vymezeny další konkrétní pojmy, vztahující se pouze k elektronickému obchodu, např. usazený poskytovatel, obchodní sdělení, regulované povolání, koordinovaná oblast, které provedeny nebyly a měly být.

Novelizace občanského zákoníku zákonem č. 56/2006 Sb. neprovedla 2 články předmětné směrnice 2002/65/ES, o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na dálku, a 4 články provedla špatně nebo neúplně. Zde nebyly například provedeny články 13 a 14, týkající se soudního a mimosoudního řešení sporů. Je zde tedy vidět klesající tendence neimplementovaných nebo špatně provedených článků směrnic.

Také bych se zde chtěla zmínit o významu minimální doložky směrnic. Tato doložka, kterou má každá směrnice umožňují, aby členská země měla přísnější právní úpravu, než ta konkrétní předmětná směrnice nařizuje. To znamená, že všechny členské státy musí mít alespoň minimální právní úpravu na základě směrnice, ale je zde povolena i úprava přísnější. Zmiňuji se zde o tom, jelikož se to váže k evropskému jednotnému trhu. Pokud má být trh jednotný, tak by i spotřebitelé a dodavatelé jednotlivých států měli mít stejná pravidla. Zde bych doporučila Evropské unii, aby změnila přístup k této doložce a sjednotila tak právní úpravy všech členských států.

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11.5. 2005, o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu, nebyla zatím do občanského zákoníku implementována. Podle mého názoru je to zásadní směrnice při ochraně spotřebitelů vůči dodavatelům. Tato směrnice bude implementována do tří jiných zákonů (zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, zákona č. 40/1995 Sb., o regulaci reklamy a zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoníku) a doufám, že do občanského zákoníku bude provedena některou z nejbližších novelizací.

## **4. Obecné otázky právní úpravy spotřebitelských smluv v OZ**

### **4.1 Spotřebitelské smlouvy**

„Spotřebitelské smlouvy jsou upraveny v ustanoveních § 51a - § 65 hlavy 5. části I. občanského zákoníku. Jedná se jednak o obecná ustanovení v § 51a, § 52, § 55 a § 56, jednak o zvláštní ustanovení, kterými jsou upraveny některé situace, v nichž je třeba spotřebitele chránit před dodavatelem. Jedná se o tyto právní úpravy:

- ▶ spotřebitelské smlouvy uzavírané mimo provozovnu (§ 57)
- ▶ spotřebitelské smlouvy, kdy je předmětem právo užívat budovu nebo její část na časový úsek – time-sharing (§ 58 - § 65)
- ▶ distanční smlouvy (smlouvy sjednávané na dálku /§ 53, § 54/, smlouvy sjednávané na dálku prostřednictvím elektronických prostředků /§ 53a/ a smlouvy o finančních službách uzavírané na dálku /§ 54a - § 54d/)

Subjekty uzavírající spotřebitelskou smlouvu jsou spotřebitel a dodavatel. Podle § 52 odst. 3 občanského zákoníku může být spotřebitel jak osoba fyzická, tak i osoba právnická. Směrnice ES spojují postavení spotřebitele jen s fyzickou osobou. Evropský soudní dvůr ve většině svých rozhodnutí judikoval stejně. Výjimku tvoří směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/65/ES o uvádění

finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku, která ve své preambuli umožňuje rozšířit ochranu spotřebitele i na neziskové organizace a osoby využívající finanční služby s cílem stát se podnikatelem. Dále v textu ale vymezuje spotřebitele opět jako fyzickou osobu.

V případě dodavatele nedodrží občanský zákoník stejnou terminologii u všech spotřebitelských smluv. V ustanovení § 58 v případě smlouvy o užívání budovy nebo její části na časový úsek je jako smluvní partner spotřebitele uváděn poskytovatel a nikoli dodavatel. V komunitárním právu je dodavatel právnickou nebo fyzickou osobou a rozhodující pro jeho vymezení je věcné hledisko (výkon obchodní nebo výrobní činnosti nebo povolání).

Pojem spotřebitelská smlouva je definována v § 52, odst. 1 občanského zákoníku. Podle této úpravy spotřebitelskými smlouvami jsou smlouvy kupní a o dílo. Spotřebitelská smlouva není zvláštním smluvním typem, teprve subjekty smluvních vztahů určují specifické právní vztahy, jejichž právní režim se vedle obecného občanského práva musí řídit i úpravou spotřebitelských smluv v hlavě 5. části I. občanského zákoníku.“<sup>6</sup>

## **4.2 Kupní smlouva**

Kupní smlouva je upravena v 8 části, hlavě druhé občanského zákoníku. Obecná ustanovení jsou upravena v § 588 - § 600, vedlejší ujednání v § 601 - § 610 a zvláštní ustanovení o prodeji zboží v obchodě v § 612 - § 627.

„Kupní smlouva je nejdůležitějším smluvním typem v tržním hospodářství, neboť vytváří právní základ pro peněžní formu směny věcí za

---

<sup>6</sup> MRÁČKOVÁ, Jitka. *Aktuální otázky právní regulace v oblasti ochrany spotřebitele*. In: Aktuální otázky právní regulace /sborník/. PEF ČZU, 2007

peníze. Kupní smlouva upravená v občanském zákoníku plní tuto funkci v zásadě ve vztazích mezi nepodnikateli a mezi podnikatelem a nepodnikatelem.<sup>7</sup>

Na základě ustanovení § 588 občanského zákoníku vzniká prodávajícímu povinnost předmět koupě kupujícímu odevzdat a kupujícímu povinnost předmět koupě převzít a zaplatit za něj prodávajícímu dohodnutou cenu.<sup>8</sup> Kupní smlouva je dvoustranným právním úkonem. Podstatnou náležitostí smlouvy je určení předmětu koupě. Tím může být vše, co může být předmětem občanskoprávních vztahů (věc movitá i nemovitá). Nelze připustit, aby jím byly peníze, pokud jsou zákonným platidlem. Určením kupní ceny, která je další podstatnou náležitostí, dochází nejčastěji stanovením výše ceny určitou částkou, většinou dohodou, ale v některých případech jsou ceny určovány cenovým předpisem, který je pak nutno dodržovat.<sup>9</sup> V okamžiku dohody na těchto dvou podstatných náležitostech vzniká kupní smlouva.

Prodávající, na základě uzavřené kupní smlouvy, má za povinnost odevzdat prodanou věc a převést vlastnické práva k ní na kupujícího. Mezi základní povinnosti kupujícího patří zaplatit kupní cenu. Doba pro zaplacení může být stanovena v rámci tzv. platebních podmínek. Pokud není splatnost ve smlouvě určena, tak vyplývá ze zákona. Splatnost je ale většinou zároveň s odevzdáním věci. Jestliže bude kupní cena zaplacena až za nějakou dobu, jedná se o koupi na úvěr. Lze rovněž použít úhradu kupní ceny ve formě splátek nebo dokonce ještě před odevzdáním věci kupujícímu.

---

<sup>7</sup> KNAPPOVÁ, Marta a kol. *Občanské právo hmotné 2, díl třetí, závazkové právo*. 4. vyd. Praha: ASPI, 2006.

<sup>8</sup> *Občanský zákoník a související předpisy: podle stavu k 1.1. 2007*. Ostrava: Sagit, 2007

<sup>9</sup> § 589 občanského zákoníku

Občanský zákoník obsahuje kromě obecné úpravy kupní smlouvy i zvláštní úpravu prodeje zboží v obchodě, a to v ustanovení § 612 - § 627. V tomto případě je omezena smluvní volnost účastníků a je zpřísněna odpovědnost za vady. Zvláštním druhem této smlouvy je smlouva o prodeji věci na objednávku, která je upravena v § 613 občanského zákoníku. V tomto případě prodávající nemá prodanou věc ještě k dispozici, avšak zavazuje se ji obstarat a následně prodat kupujícímu v dohodnuté lhůtě. Tato zvláštní úprava platí i pro nákup věcí v samoobsluze. Zde kupní smlouva vzniká zaplacením vybraného zboží.<sup>10</sup> Při prodeji zboží v obchodě musí prodávající seznámit kupujícího s pravidly, které musí dodržovat při používání věci. Tato povinnost odpadá, pokud se jedná o obecně známé věci. Kupující si může věc zkontrolovat a požadovat předvedení její funkčnosti.

Nabytí vlastnického práva je upraveno v § 132 a § 133 a je rozdílné u prodeje movitých a nemovitých věcí. Vlastnické právo u nemovitých věcí přechází na kupujícího dnem, kdy byl doručen návrh na vklad do katastru nemovitostí. „Převádí-li se movitá věc na základě smlouvy, nabývá se vlastnictví převzetím věci, není-li právním předpisem stanoveno nebo účastníky dohodnuto jinak.“<sup>11</sup> Může být sjednán i jiný přechod vlastnického práva, ale tato výhrada musí být písemná.

„Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že prodávaná věc je při převzetí kupujícím ve shodě s kupní smlouvou, tedy je bez vad.“<sup>12</sup> Pokud se nějaké vady vyskytnou, tak má kupující právo na rychlou a bezplatnou opravu nebo výměnu.<sup>13</sup> Záruční doba je na základě § 620 odst. 1 a 2 občanského zákoníku u

---

<sup>10</sup> § 614 odst. 3 občanského zákoníku

<sup>11</sup> Občanský zákoník a související předpisy: podle stavu k 1.1. 2007. Ostrava:Sagit,2007

<sup>12</sup> ŠÍMA, Alexander a kol. *Základy práva pro střední a vyšší odborné školy*. 6. vyd. Praha: C. H. Beck, 2004.

<sup>13</sup> § 616 odst. 1 a 2 občanského zákoníku

spotřebního zboží 24 měsíců, u potravin je to např. 8 dní. Záruka může být i delší než stanoví zákon, ale nikdy kratší. Ustanovení § 620 odst. 3 – 5 upravuje záruku. Prodávající musí na žádost kupujícího vystavit písemný záruční list. Pokud není záruční list vydán, záruční doba není nijak dotčena. Zcela postačuje doklad o zakoupení věci, který obsahuje potřebné informace.

Nároky z odpovědnosti za vady se liší podle druhů vad a jsou upraveny v § 619 - § 627 občanského zákoníku. U odstranitelné vady, na základě § 622 odst. 1, je možno vyžadovat včasné, řádné a bezplatné odstranění této vady, nebo výměnu věci nebo její vadné části. Pokud tento postup nelze provést, tak je možno žádat slevu z ceny nebo může spotřebitel od smlouvy zcela odstoupit. U vady neodstranitelné, podle ustanovení § 622 odst. 2 a 3, která brání řádnému užívání věci může kupující požadovat výměnu věci nebo od smlouvy odstoupit. Pokud tato vada nevádí při užívání věci, může kupující požadovat výměnu věci za bezvadnou nebo může odstoupit od smlouvy. Tato práva musí kupující uplatnit u prodávajícího nebo u osoby, která je uvedena v záručním listě (viz. § 625 a § 626).

### **4.3 Rozdíly u distanční kupní smlouvy a klasické kupní smlouvy**

Základním rozdílem u distančních smluv je, že pro uzavření smlouvy se používají prostředky komunikace na dálku, které umožňují uzavřít smlouvu bez současné fyzické přítomnosti smluvních stran. Prostředky komunikace na dálku mohou být použity pouze tehdy, pokud spotřebitel jejich použití neodmítl.

Při sjednávání distanční kupní smlouvy musí mít spotřebitel s dostatečným předstihem k dispozici informace o dodavateli, jako je obchodní firma nebo jména a příjmení, IČO, sídlo, údaje z obchodního rejstříku, údaje o příslušném kontrolním orgánu. Dále musí být obeznámen s názvem a hlavními charakteristikami zboží nebo služeb, s cenou zboží nebo služeb, s náklady na dodání, se způsobem platby, dodání nebo plnění. Povinnými informacemi je

taktéž poučení o právu na odstoupení, náklady na použití komunikačních prostředků na dálku a také doba, po kterou zůstává nabídka nebo cena v platnosti. Pokud dodavatel spotřebiteli tyto informace včas písemně neposkytne prodlužuje se lhůta k odstoupení na 3 měsíce od převzetí plnění. Pokud dodavatel informace dodá v jejím průběhu, tato lhůta se ukončuje a začíná běžet lhůta 14ti denní. V případě, že dodavatel poskytl spotřebiteli plnění bez jeho objednávky, není spotřebitel povinen toto plnění vrátit a ani jej o tom informovat (tzv. setrvačný prodej).

Před podáním objednávky pomocí elektronických prostředků musí být spotřebiteli umožněno zkontrolovat nebo změnit vstupní údaje, které do objednávky vložil. Smlouva a obchodní podmínky musí být spotřebiteli poskytnuty v takové formě, aby se daly archivovat a reprodukovat. Dodavatel je povinen neprodleně potvrdit obdržení objednávky od spotřebitele a to také prostřednictvím některého prostředku komunikace na dálku.

„Po uzavření smlouvy, avšak nejdéle před plněním musí být spotřebiteli poskytnuty tyto informace:

- a) obchodní jméno a identifikační číslo dodavatele
- b) informace o podmínkách a postupech pro uplatnění práva odstoupit od smlouvy
- c) informace o službách po prodeji a o zárukách
- d) podmínky pro zrušení smlouvy“<sup>14</sup>

Uplatní-li spotřebitel právo na odstoupení od smlouvy, musí dodavatel vrátit spotřebiteli již zaplacené finanční částky nejpozději do 30 dnů od odstoupení.

---

<sup>14</sup> ŠVESTKA, Jiří. *Občanský zákoník: komentář*. 10. vyd. Praha: C. H. Beck, 2006.



#### **4.4 Závěr**

Zde vidím jako závažný problém odlišné vymezení pojmů spotřebitel a dodavatel. Nejvíce závažné je to u pojmu spotřebitel, kde je rozdíl mezi směrnicí a naší platnou právní úpravou. U pojmu dodavatel jde pouze o to, že občanský zákoník nedodrží u všech spotřebitelských smluv stejnou terminologii, ale podstata dodavatele je stále stejná. Aby distanční obchody mohly opravdu dobře fungovat, mělo by se vymezení těchto pojmů sjednotit a to v nejbližší době.

U distančních smluv je důležité poskytování včasných a kompletních informací dodavatelem. Tato informační povinnost je ale často porušována tím, že dodavatelé neposkytují všechny informace, které by na základě zákona měly. Řešení vidím v častější kontrole dodavatelů a větší komunikaci se spotřebiteli, kteří ve velkém množství případů ani často nevědí, na jaké informace mají ze zákona právo.

### **5. Analýza platné právní úpravy distančních smluv se zaměřením na elektronický obchod a její aplikace v praxi**

#### **5.1 Právní úprava distančních smluv v OZ**

Spotřebitelským smlouvám sjednávaným prostředky komunikace na dálku jsou v občanském zákoníku věnovány ustanovení § 53, § 53a a § 54. Ustanovení § 53 pojednává o smlouvách sjednávaných na dálku. Zde jsou vymezeny základní principy distančních smluv. Toto ustanovení reaguje na rozvoj moderních komunikačních prostředků, který se odráží i v nových možnostech a médiích, jejichž prostřednictvím je možné učinit právní úkon. Použití těchto prostředků zakládá právní účinky, ale pouze za jistých podmínek (např. použití prostředku komunikace na dálku pouze pokud ho spotřebitel neodmítl, povinnost dodavatele poskytnout informace nutné k uzavření smlouvy).

Na základě § 53 odst. 1 občanského zákoníku je distanční smlouva chápána jako jakákoli smlouva týkající se zboží nebo služeb uzavřená mezi spotřebitelem a dodavatelem, který výhradně používá jeden nebo více prostředků distanční komunikace na dálku až do chvíle, kdy je distanční smlouva uzavřena, včetně jejího uzavření. „Směrnice je v tomto směru omezenější, jelikož stanoví, že distanční smlouva je jakákoliv smlouva uzavřená v rámci schématu organizovaného distančního prodeje.“<sup>15</sup> Tyto nesrovnalosti ale podle mého názoru nezpůsobují problémy. Z této definice vyplývá, že pokud dojde k uzavření smlouvy osobně, přestože předtím byly použity prostředky komunikace na dálku, nejedná se o distanční smlouvu. Zákon č. 56/2006 Sb. doplnil do tohoto odstavce demonstrativní výčet prostředků komunikace na dálku o veřejnou komunikační síť, například internet.

V ustanovení odst. 2 § 53 je chráněno soukromí spotřebitele před některými agresivními a obtěžujícími způsoby spojenými s použitím některých prostředků komunikace na dálku. Spotřebitel musí souhlasit s použitím automatického telefonního systému bez lidské účasti, faxového přístroje a také například elektronické pošty. Některé prostředky komunikace na dálku (typový dopis, telefon s lidskou obsluhou) mohou být použity pouze v tom případě, že spotřebitel tento prostředek neodmítl. V tomto odstavci je taktéž uvedeno, že spotřebiteli nesmí vzniknout s použitím prostředků komunikace na dálku žádné náklady. Toto bylo doplněno zákonem č. 56/2006 Sb. V odst. 3 § 53 je řečeno, že informace mají být poskytovány jasným a srozumitelným způsobem. Odst. 4 vymezuje všechny informace, které je dodavatel povinen předat spotřebiteli v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy (viz. kapitola 4.3).

Odst. 5 § 53 byl vložen do občanského zákoníku zákonem č. 480/2004 Sb. a zavedl povinnost dodavatele neprodleně potvrdit spotřebiteli obdržení jeho

---

<sup>15</sup> ŠVESTKA, Jiří. *Občanský zákoník: komentář*. 10. vyd. Praha: C. H. Beck, 2006.

objednávky. Toto potvrzení musí být písemné (viz. odst. 6 § 53). Právo k odstoupení od smlouvy je upraveno v odst. 7 a je 14 dnů. Účastníci si samozřejmě mohou sjednat možnost odstoupení pro konkrétní případy. Poskytne-li dodavatel spotřebiteli plnění bez objednávky, není spotřebitel povinen dodavateli jeho plnění vrátit a ani jej o tom vyrozumět (viz. odst. 9 § 53). Jedná se o případy “setrvačného prodeje”.

Ustanovení § 54 uvádí smlouvy, na které nelze aplikovat § 53 a § 53a o distančních smlouvách, i když se jedná o spotřebitelské smlouvy. Smlouvy zde uvedené lze uzavírat pomocí prostředků komunikace na dálku, ale nelze na ně uplatnit ustanovení, vztahující se k distančním smlouvám. V písmenu a) § 54 jsou vyloučeny z aplikace smlouvy o finančních službách, jelikož vyžadují zvláštní úpravu. Písmeno e) hovoří o smlouvách uzavřených na aukci, na jejichž základě přechází vlastnictví přiklepem, což je jiná právní skutečnost. Vyloučeny jsou také dražby v rámci exekucí nebo výkonu rozhodnutí. V písmenu g) jsou vyloučeny taktéž smlouvy o dopravě, pokud dodavatel poskytuje plnění v určité době nebo termínu.

Dále se v § 54 uvádí smlouvy uzavírané prostřednictvím automatů, veřejných telefonů, uzavírané na výstavbu či prodej nemovitosti, na dodávku potravin a nápojů a smlouvy o ubytovacích a stravovacích službách.

## **5.2 Elektronický obchod**

Elektronický obchod je upraven ustanovením § 53a občanského zákoníku. Platí pro něho i ustanovení § 53, ale některá jeho specifika jsou upravena § 53a. „Při použití elektronických prostředků musí být součástí návrhu kromě informací podle § 53 odst. 3 i informace o tom, zda je smlouva archivována a zda je přístupná, informace o jednotlivých technických krocích vedoucích k uzavření smlouvy, informace o jazycích. To neplatí při jednání výlučně výměnou

elektronické pošty nebo obdobnou individuální komunikací.“<sup>16</sup> Ustanovení odst. 2 § 53a umožňuje spotřebiteli před odesláním objednávky zkontrolovat již vložená data. Pokud by chtěl data upravit, musí mu to být umožněno. Odst. 3 § 53a říká, že smlouva musí být v takové formě, aby zde byla možnost archivace a reprodukce. Odstoupení od smlouvy zde není řešeno, jelikož se na to vztahuje § 53 odst. 7.

### **5.2.1 Stížnosti spotřebitelů na evropském elektronickém trhu**

Přestože internet nabízí spotřebitelům velké množství příležitostí k nakupování, zdá se, že mnoho spotřebitelů co se týče nakupování on – line, je stále hodně konzervativních. Pro dotvoření našeho vnitřního trhu je proto důležitý funkční, důvěryhodný a přístupný přeshraniční trh. Evropská spotřebitelská centra (ESC) se ale stále setkávají s mnoha problémy na evropském on – line trhu. Stovky spotřebitelů si neustále stěžují na problémy s obchodníky na internetu, což jasně dokládá, že přeshraniční on – line trh nefunguje tak dobře, jak bychom si přáli.

Evropská spotřebitelská centra se snaží tyto případy řešit smírným způsobem, a to tak, že poskytnou spotřebiteli potřebnou radu. Pokud vše selže, je možné případ předat příslušnému subjektu k mimosoudnímu řešení. Mimosoudní řešení tak, jak je realizováno především v původních členských zemích EU, se v ČR zatím ve větší míře neuplatňuje.

V období od 1. ledna 2005 do 31. prosince 2005 centra řešila celkem 3 780 případů týkajících se elektronického obchodu. Přibližně polovina z toho byla žádost o informace.

---

<sup>16</sup> ŠVESTKA, Jiří. *Občanský zákoník: komentář*. 10. vyd. Praha: C. H. Beck, 2006.

## Případy hlášené v roce 2005 ESC

Tabulka č. 1

Rok	2005
Celkový počet případů	3 780
Stížnosti a spory	1 834
Žádosti o informace	1946

Zdroj: SVÁTA, Zdeněk. *Evropský elektronický trh*

Oproti roku 2004 počet stížností a sporů značně vzrostl. Jedním z hlavních důvodů nárůstu je, že se síť Evropských spotřebitelských center výrazně rozšířila. V roce 2005 je zastoupeno o 11 center více než v předchozím roce. Tato centra se ale podílí na stížnostech jen malým procentem, což znamená, že nárůst stížností oproti minulému roku činil neuvěřitelných 74%.

Jak ukazuje tabulka č. 2, nejvíce stížností (33%) obdrželi němečtí internetoví obchodníci. Téměř všechny stížnosti pocházeli od spotřebitelů sídlících v rámci EU. Pouze 6 spotřebitelů pocházelo mimo území EU.

## Srovnání počtu stížností dle země původu obchodníků

Tabulka č. 2

Země původu obchodníka na internetu	Rok 2005	Rok 2004
Německo	607	265
Spojené království	282	108
Francie	256	77
Nizozemí	108	34
Belgie	61	25
USA	58	41

Zdroj: SVÁTA, Zdeněk. *Evropský elektronický trh*

Mezi nejčastější stížnosti patřily problémy s dodáním, které se objevovaly ve 46 % případů hlášených v ESC. Druhou nejčastější stížností byly problémy s kvalitou výrobků a to celých 25 %.

### **5.2.2 Elektronický obchod a ČR**

Počet českých internetových zákazníků se v roce 2006 přehoupl přes jeden milión (viz. tabulka č. 4). Celkově již nákup přes internet vyzkoušelo 85 % populace České republiky, která používá internet. Zákazníci, kteří přes internet nakupují, kladou důraz na rychlost a cenu. Lidé se nebojí zkušeností s více obchody. Podle výzkumu statistického úřadu stále převažují v nakupování přes internet muži a stále dominuje věková skupina 25 – 34 let. Nejvíce přes internet lidé nakupují v oblastech s vysokou hustotou populace a to především v Praze. Mezi nimi jsou nejčastěji zastoupeni lidé s úplným středoškolským vzděláním.

„Na pomyslném vrcholu žebříčku obchodů s nejlepší zkušeností zákazníků se stejně jako v letech minulých objevily obchody „vltava.cz“, „alzasoft.cz“, „obchodni-dům.cz“ a další.“<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> Sdružení obrany spotřebitelů. *Nakupování přes internet se těší trvalé oblibě*. 9.5.2007. <http://www.spotrebitele.info/clanek.shtml?x=2340033> (25.5.2007)

## Nákup přes internet pro soukromé účely

Tabulka č. 4

	Rok 2006		Rok 2005	
	V tis.	% *	V tis.	% *
Celkem	1 163	13,5	571,1	6,6
Muži	693,4	16,6	362	8,6
Ženy	469,7	10,5	209,1	4,7
<b>Věková skupina</b>				
16 – 24 let	243,8	20	116,7	8,6
25 – 34 let	377,6	21,8	197,5	11,5
35 – 44 let	276,3	19,9	157,2	11,6
45 – 54 let	169,3	11,8	68,5	4,6
55 – 64 let	82,4	5,9	28,1	2,1
65 – 74 let	13,7	1,7	-	-
75+	-	-	-	-
<b>Vzdělání</b>				
Základní	88,7	5,4	40,1	2,2
Střední bez maturity	199,9	6	86,8	2,6
Střední s maturitou	542,9	19,7	280,3	9,7
Vysokoškolské	331,5	36,5	163,9	19,5*
<b>Zaměstnanecký status</b>				
Zaměstnaní	881,3	18,4	450,1	9,7
Nezaměstnaní	25	7,1	18,2	4,4
Neaktivní	256,8	7,4	102,9	2,8
<b>Typ lokality</b>				
Vysoká hustota populace	514,2	18,1	245,6	8,4
Střední hustota populace	255	12,3	119,2	5,3
Malá hustota populace	393,9	10,6	206,3	5,8

Zdroj: Český statistický úřad

\* hodnota je procentem z celkového počtu jednotlivců v dané socio-demografické skupině  
Pozn.: šetření proběhlo ve 2. čtvrtletí 2006 a v 1. čtvrtletí 2005

### 5.2.2.1 Stížnosti spotřebitelů na českém trhu

“Elektronický obchod není v České republice ještě tak běžný, jako v mnoha jiných evropských zemích. To, společně se skutečností, že Evropské spotřebitelské centrum pro ČR se veřejnosti otevřelo teprve v dubnu 2005, je pravděpodobně hlavním důvodem, proč v roce 2005 zaznamenalo v porovnání s jinými Evropskými spotřebitelskými středisky poměrně málo případů z oblasti elektronického obchodu.”<sup>18</sup> V roce 2006 bylo hlášeno již 13x více případů. Největší růst zaznamenaly žádosti o informace.

#### Případy hlášené ESC Praha

Tabulka č. 3

Rok	2005	2006
Celkový počet případů	26	329
Stížnosti a spory	24	147
Žádosti o informace	2	182

Zdroj: SVÁTA, Zdeněk. *Evropský elektronický trh*

Nejčastějším problémem bylo nedodání zboží, což představovalo 62 % přijatých stížností a sporů. Dalším častým problémem byly vady na dodaných výrobcích. Celých 38 % stížností se týkalo německých obchodníků na internetu. Většina stížností pocházela od českých spotřebitelů. “Má-li dojít k účinnějšímu vymáhání spotřebitelských práv v této oblasti, je nezbytné, aby mohlo být v širší míře využíváno alternativních způsobů řešení sporů, aby možnosti spotřebitelů zahájit přeshraniční soudní řízení byly zjednodušeny.”<sup>19</sup>

<sup>18</sup> SVÁTA, Zdeněk. *Evropský elektronický trh – stížnosti spotřebitelů 2005*. 21. 6. 2006. <http://www.mpo.cz/dokument18731.html> (20. 5. 2007)

<sup>19</sup> SVÁTA, Zdeněk. *Evropský elektronický trh – stížnosti spotřebitelů 2005*. 21. 6. 2006. <http://www.mpo.cz/dokument18731.html> (20. 5. 2007)



### 5.3 Závěr

Definice distanční smlouvy je v občanském zákoníku trochu odlišná od její definice ve směrnici. Tato odlišnost, ale není nijak významná a nezpůsobuje v praxi žádné výraznější problémy.

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES dále uvádí v čl. 8 odst. 1 30ti denní lhůtu pro vyřízení objednávky dodavatelem. Toto ustanovení ovšem nebylo do našeho řádu převzato, což podle mého mínění velice poškozuje spotřebitele, a proto by to mělo být napraveno.

Dále vidím problém v setrvačném prodeji. Jeho význam je v tom, že pokud dodavatel pošle spotřebiteli plnění, které si neobjednal, není spotřebitel povinen takové plnění vrátit a ani o tom dodavatele informovat. Pokud si ale spotřebitel nechá plnění, které si neobjednal, tak se podle § 451 odst. 2 občanského zákoníku bezdůvodně obohatil. Z toho vyplývá, že ustanovení § 53 a ustanovení § 451 občanského zákoníku jsou v rozporu. To by měla legislativa řešit.

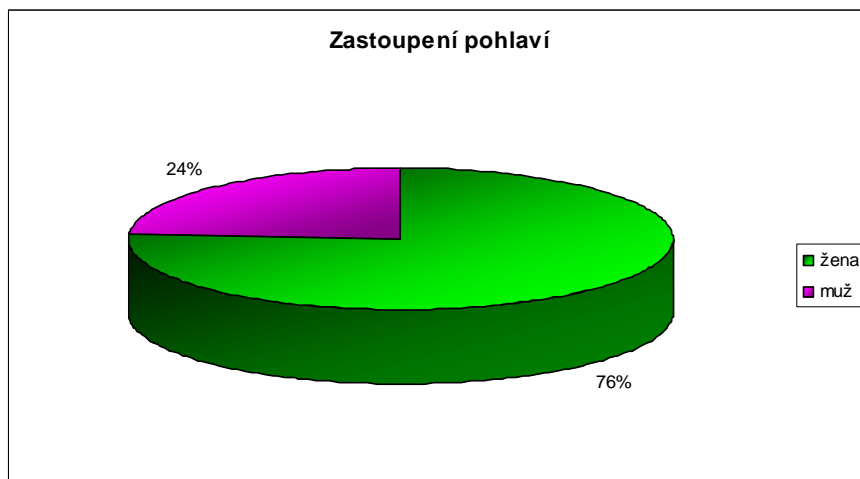
Pro správné fungování internetového obchodu by měly vznikat další instituce, které se tomuto odvětví budou věnovat jak po právní stránce, tak po stránce laické. Evropské spotřebitelské centrum, které u nás funguje již 2 roky, by mělo začít více oslovovat spotřebitele a informovat je o jejich právech. Tím by se mohlo předejít některým problémům, vznikajícím na základě neinformovanosti občanů.

## 6. Vyhodnocení výsledků analýzy

Pro praktickou část své práce jsem si zhotovila dotazník, který jsem předložila 70 lidem různého pohlaví, věku i vzdělání. Na základě jejich odpovědí jsem získala velice cenné, zajímavé a někdy až překvapivé informace. Tyto informace jsem zpracovala do podoby grafů, které jasně, stručně a výstižně prezentují dosažené výsledky.

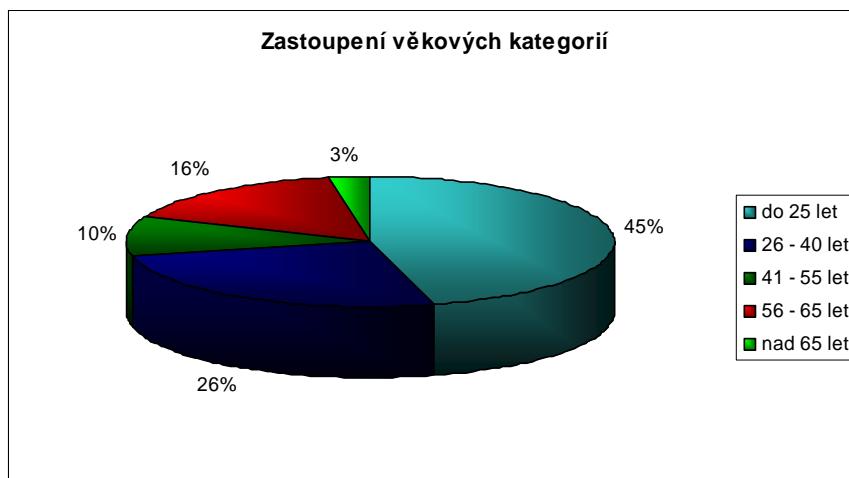
Oslovila jsem jak muže, tak i ženy. Ženy jsou zde ale zastoupeny v mnohem větší míře, jelikož byly ochotnější a vstřícnější z hlediska vyplnění dotazníku a sdělení svých zkušeností. Muži se ve většině případů vmlouvali na nedostatek času, nebo na to, že vůbec nenakupují.

Graf č. 1



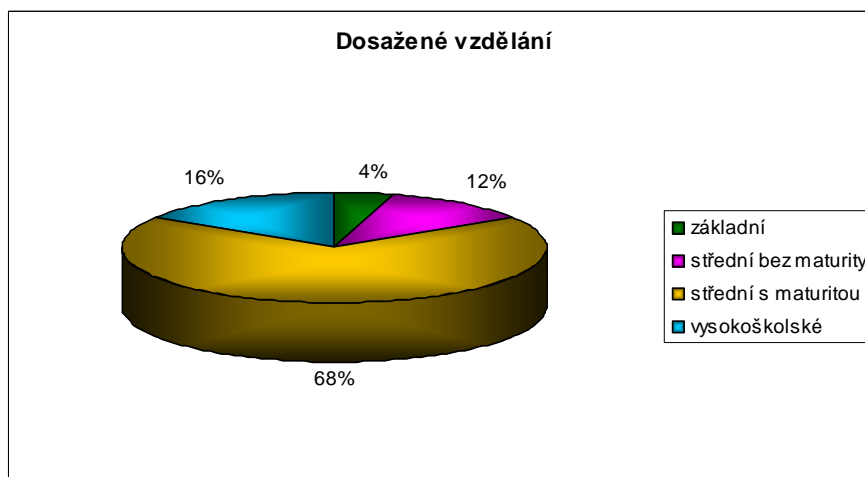
Největší skupinou dotazovaných byli občané do věku 25 let, a to z toho důvodu, že jsem se dotazovala z větší části na půdě naší univerzity. Další nejčastěji dotazovanou věkovou skupinou byli lidé do 40ti let. Nejméně zastoupeni jsou lidé nad 65 let, jelikož nebyli moc důvěřiví a nechtěli mi odpovědět na jedinou otázku. Celkově vzato byli ve většině případů respondenti velice vstřícní a snažili se mi ve všem maximálně vyhovět.

Graf č. 2



Ohledně dosaženého vzdělání je nejvíce zastoupeno střední s maturitou, což souvisí s výše zmíněnou nejvíce zastoupenou věkovou skupinou. Dále je následováno vysokoškolským vzděláním, středním bez maturity a nakonec základním.

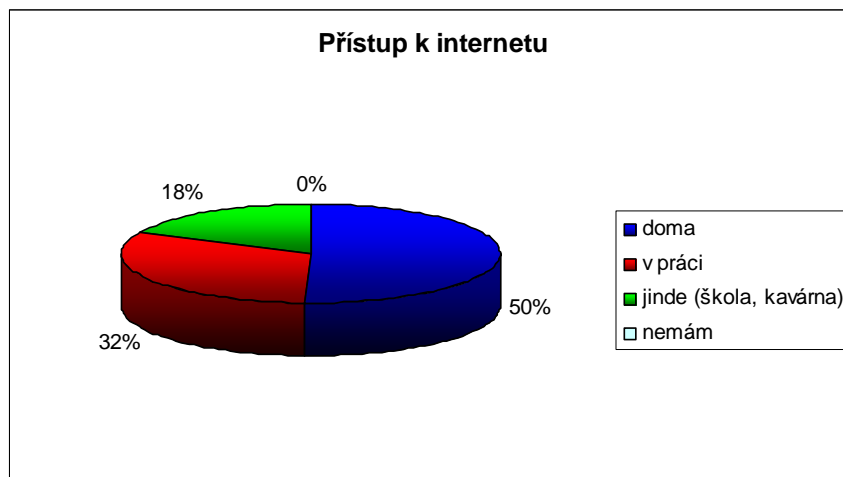
Graf č. 3



Všichni oslovení respondenti mají přístup k internetu, což ještě tak před 5ti lety nebylo obvyklé. Teď se to bere jako základní součást života. Polovina lidí má internet přímo doma. 32% má přístup k internetu v práci a zbylá část využívá internetu například v internetových kavárnách, ve škole nebo u příbuzných a

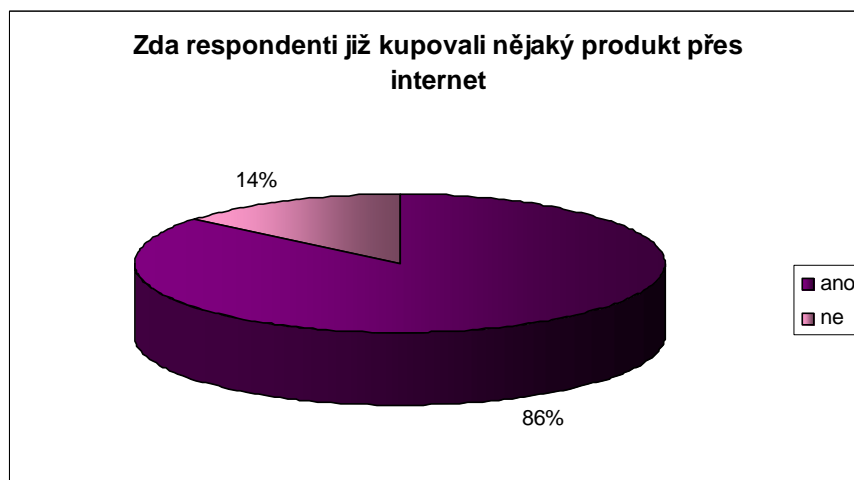
přátel. Mnoho oslovených využívá internet na více místech než na jednom. Nejvíce se objevovala kombinace domov a práce nebo škola.

Graf č. 4



V posledních letech se rozmáhá trend nakupování přes internet, což dokazují i oslovení lidé, kterých celých 86% již někdy přes internet nakupovalo. Pouhých 14% nikdy nevyužilo internetový obchod a ani o tom neuvažují.

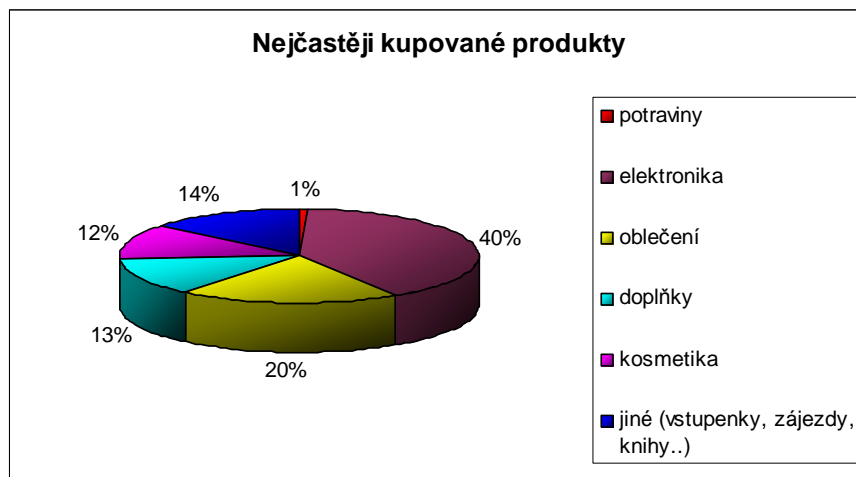
Graf č. 5



K nejčastěji nakupovanému zboží přes internet patří zejména elektronika, kterou nakupuje 40% lidí, kteří nákupů přes internet využívají. Dále následuje oblečení a např. vstupenky na koncerty, zájezdy, cd atd. Velice mě překvapilo, že poměrně dost lidí (12%) nakupuje přes internet i kosmetiku. Sortiment zboží na

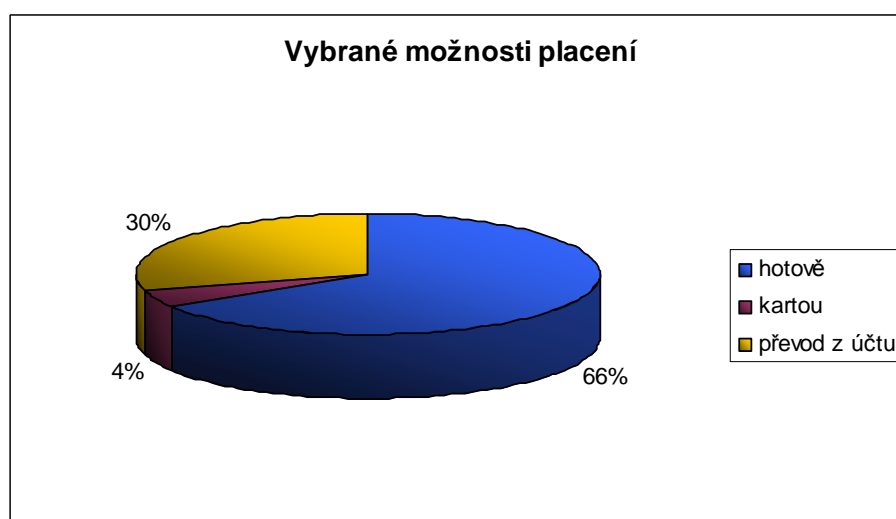
internetu se rychle rozrůstá, takže v současné době mohou lidé na internetu koupit opravdu všechno od potravin až po elektroniku.

Graf č. 6



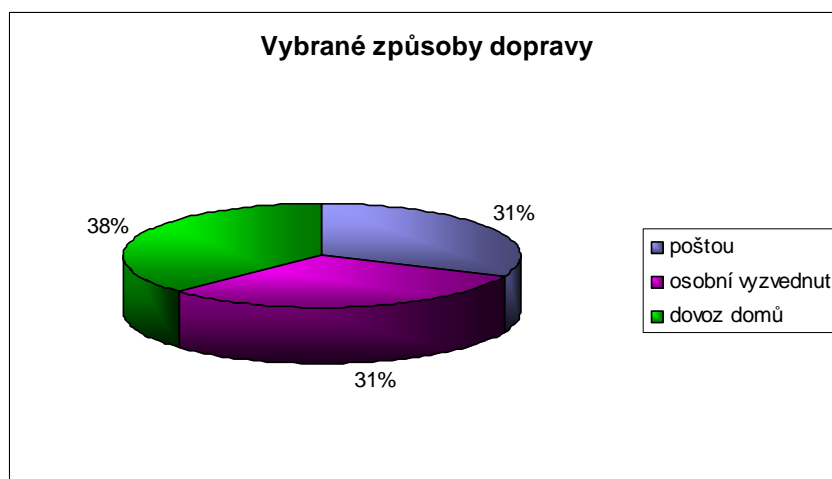
Na prvním místě z různých možností placení stojí placení v hotovosti, které používá asi 66% všech dotázaných. Největším důvodem je asi to, že lidé stále ještě nejsou přesvědčeni o tom, že platby přes internet jsou bezpečné a nedůvěřují obchodům, že mají toto placení nějak ošetřeno. Proto např. platby kartou využívá pouhých 4% lidí.

Graf č. 7



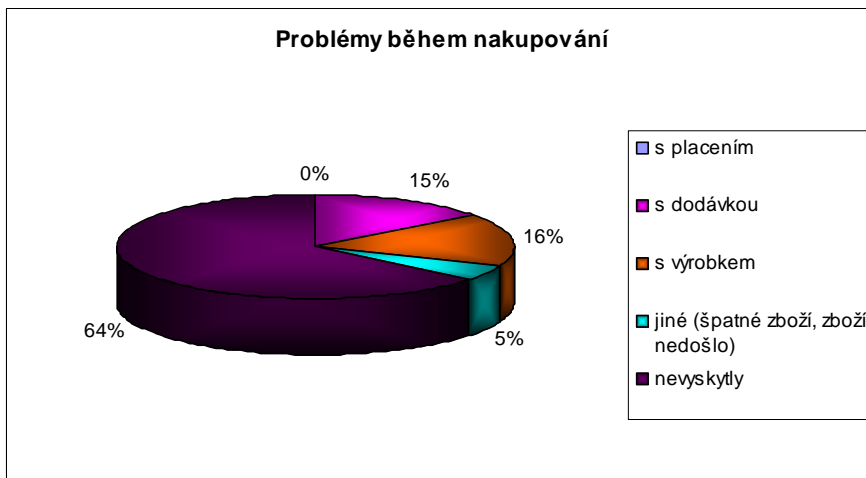
U způsobů dopravy je to celkově vyrovnané, což mě docela překvapilo. Zákazníci využívají nejvíce dovoz domů a to z 38%, jelikož při tomto způsobu mají možnost objednané zboží zkontrolovat ihned na místě a pokud s ním nejsou spokojeni, tak ho mohou okamžitě vrátit a peníze si ponechat. Další druhy dopravy využívají lidé z 31%. Zaujalo mě, že je hodně používáno osobní vyzvednutí. Já osobně jsem si myslela, že tato metoda je využívána zcela výjimečně, protože pokud člověk nakupuje přes internet, tak nechce ztrácet čas ani tím, aby si pro zboží někam osobně chodil. Zde ale hraje velkou roli podle mého to, že pokud si zákazník vyzvedne zboží osobně, tak ušetří peníze za dopravu nebo poštu a proto je to pro něj výhodné.

Graf č. 8



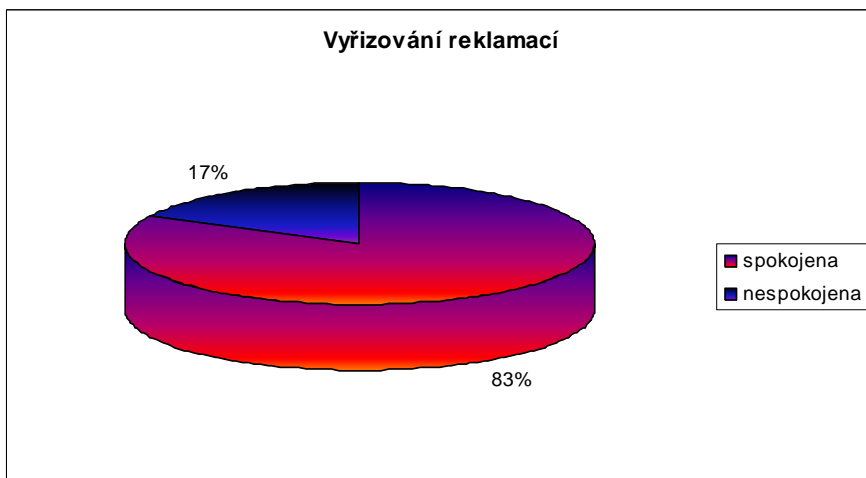
Přes polovina zákazníků se zatím nikdy nesešla s žádným problémem při nakupování a pořízení zboží bylo naprosto plynulé a rychlé. Když se některé problémy vyskytly, tak ze 16% to byly problémy s výrobkem a to takového druhu, že například chyběla nějaká část výrobku, nebo bylo zboží vadné. 15% lidí mělo problémy s dodávkou. Při dovozu domů se to týkalo zpoždění dovozu. U poštovního doručení toho, že zásilka nedošla, nebo byla opět zpožděná. V menší míře se vyskytly i jiné problémy, např. dorazilo úplně jiné zboží, nebo zboží nedorazilo vůbec.

Graf č. 9



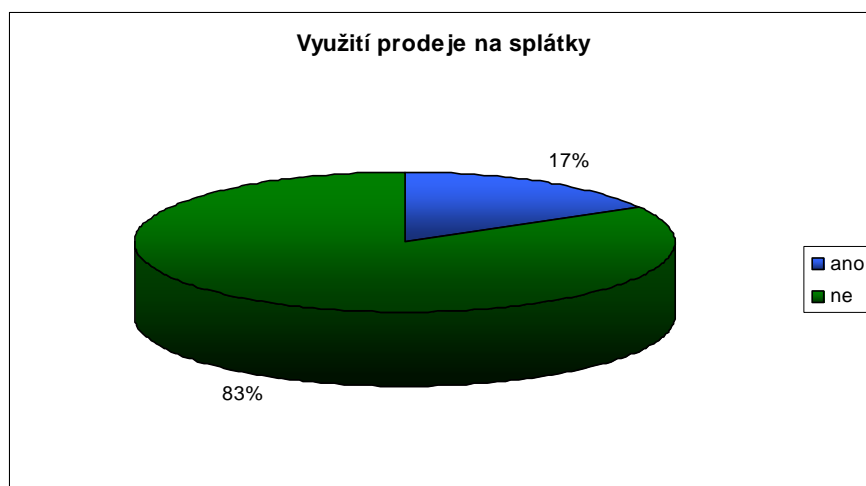
Drtivá většina těch, kteří se s nějakým problémem během svého nákupu setkali, byli následně velice spokojeni s vyřizováním reklamace. Reklamáce proběhla podle jejich názorů rychle, bez problémů a pracovníci internetového obchodu byli velmi vstřícní a ochotní jim vyhovět. Pouhých 17% se setkalo se špatným vyřízením reklamace, nebo neochotou pracovníků cokoli vyřizovat. Někteří pracovníci internetových obchodů nechtěli uznat oprávněnost reklamace. Všem nespokojeným zákazníkům byla ale nakonec reklamáce vyřízena k jejich spokojenosti.

Graf č. 10



Prodej na splátky není u internetového obchodu moc rozšířen. V minulosti ho využilo pouhých 17% lidí. Je to zapříčiněno tím, že internetové obchody donedávna tuto službu neposkytovaly, a proto na ní nejsou zákazníci ještě zvyklí. Podle mého názoru se využívání této služby bude razantně zvyšovat, když o ní budou zákazníci dobře a hodně informováni.

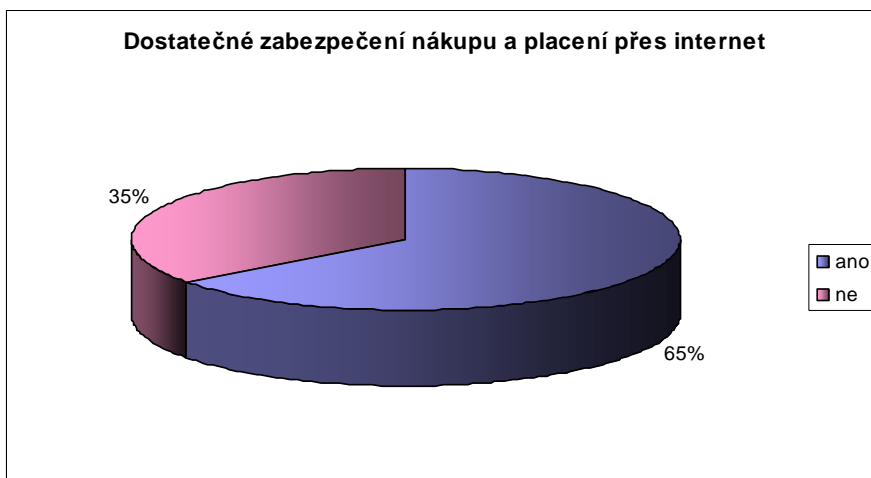
Graf č. 11



Co mě překvapilo je, že stále hodně zákazníků, kteří přesto, že internetový obchod využívají, si myslí, že jeho zabezpečení není dostatečné. Největší problémy vidí v placení a v ochraně osobních údajů. Dále se také obávají toho, že někdo může pod jejich heslem objednat zboží a oni ho potom budou muset zaplatit. V tomto případě by mohly internetové obchody na svých stránkách lépe popsat, jak jsou tyto věci z jejich strany zabezpečeny.

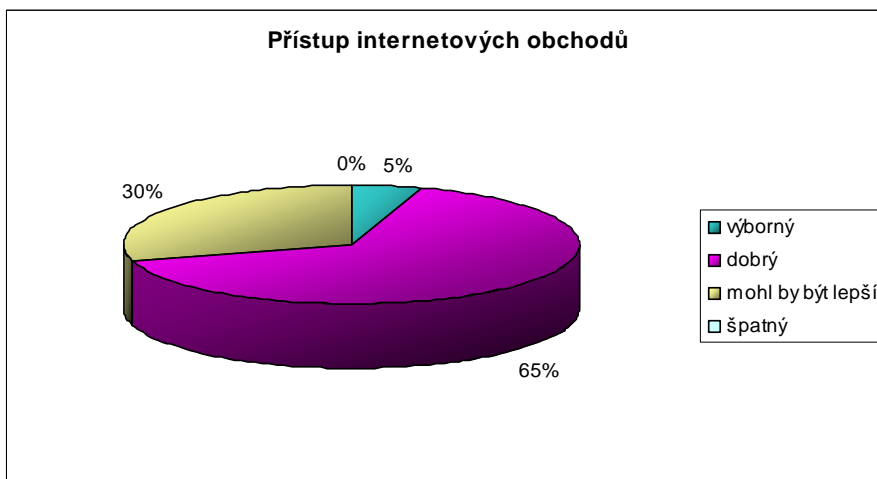


Graf č. 12



Většina lidí (65%) shledává přístup internetových obchodů k zákazníkům jako dobrý, 30% říká, že by se mohl zlepšit. Nikdo z dotazovaných si nemyslí, že by obchody měly špatný přístup k zákazníkům.

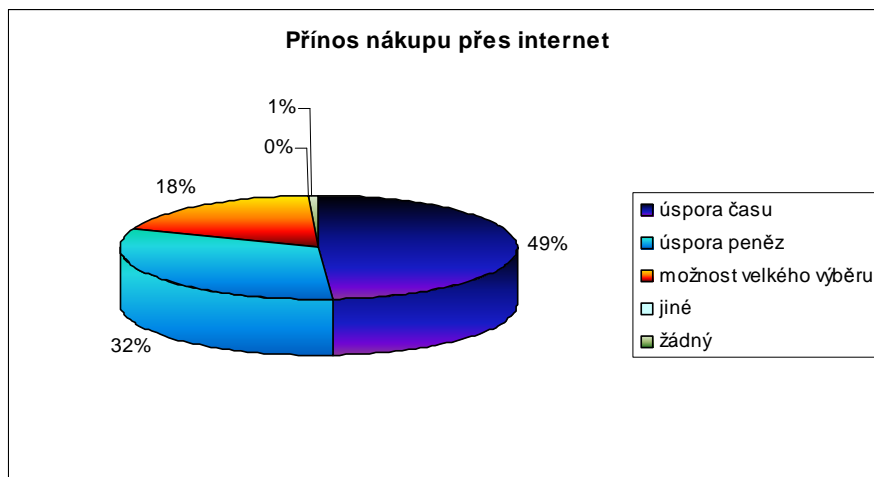
Graf č. 13



Lidé nakupují zboží přes internet hlavně kvůli tomu, že jim to výrazným způsobem šetří jejich čas, protože nemusí chodit po kamenných obchodech a mohou si v klidu domova vybrat vše co potřebují. Dalším z hlavních důvodů je úspora peněz, jelikož většina zboží v internetových obchodech je až o 30% levnější, než v klasických obchodech. Mezi hodně zmiňované důvody patří i

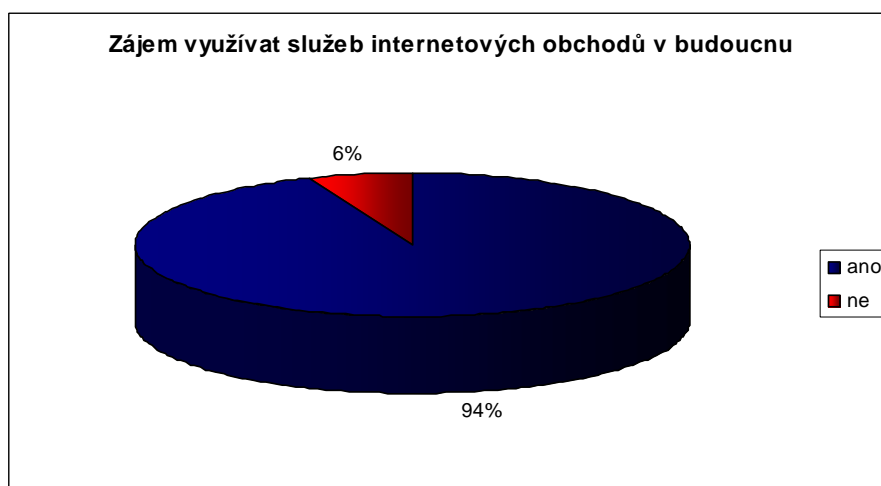
možnost velkého výběru, jelikož na internetu můžete najít opravdu všechny druhy zboží.

Graf č. 14



Drtivá většina dotázaných chce využívat služeb internetových obchodů i v budoucnu, jelikož jsou s nimi spokojeni a myslí si, že internetové obchody jsou pro ně velkým přínosem. I ti respondenti, kteří zatím internetový obchod nevyzkoušeli uvažují o tom, že by možná v budoucnu zkusili nějaký nákup jejich prostřednictvím.

Graf č. 15



Při svém průzkumu jsem se ale nezaměřila pouze na zákazníky internetových obchodů, ale i na internetové obchody samotné. Chtěla jsem zjistit i některé údaje „z druhé strany“. Kontaktovala jsem vybrané internetové obchody, zda by mi neodpověděly na nějaké dotazy. Všechny obchody reagovaly velice vstřícně a jejich odpovědi se vesměs shodovaly.

Internetové obchody vyřizují měsíčně průměrně 8000 objednávek, ale například v listopadu a prosinci to bývá až 15000 objednávek za měsíc, jelikož lidé nakupují dárky na vánoce. Většina obchodů nechce zatím rozšiřovat svůj sortiment, jelikož se obávají, že o další druhy zboží by nebyl takový zájem a rozšíření sortimentu by mohlo být na úkor kvality. Každý internetový obchod má zavedeno nějaké zvýhodnění svých stálých zákazníků. Nejvíce převažují určité slevy, ale objevují se i různé dárky nebo bezplatné služby, jako např. dovoz zboží zdarma. Zákazníci si nejčastěji objednávají domácí spotřebiče, a to automatické pračky, kombinace chladničky a mrazničky a televizory. Dopravu si nejčastěji vybírají jako komfortní doručení řidičem obchodu v předem dohodnutý čas a platbu provádějí hotově právě do rukou řidiče. Všechny obchody nabízejí prodej na splátky, ale tuto možnost využívá pouze necelých 10% zákazníků.

Odpovědi dotazovaných zákazníků i samotných internetových obchodů se naprosto shodují, což mi potvrdilo správné vyhodnocení celé analýzy. Je vidět, že internetové obchody získávají stále větší oblibu zákazníků, jelikož šetří čas a peníze kupujících. Existují zde samozřejmě i problémy, ale zatím positiva převažují nad negativy. Pokud se má ale internetový obchod nadále takto rozvíjet, je nutno tomu přizpůsobit i právní úpravu této oblasti, a to především kompletní sjednocení naší právní úpravy s předmětnými směrnicemi. Pokud se tak nestane, tak internetový obchod bude stagnovat a nebude zákazníky využíván.

## 7. Závěr

Zákon č. 367/2000 Sb., kterým byl novelizován občanský zákoník, neprovedl komplexně 4 články všech tří prováděných směrnic. Z těchto směrnic dále špatně nebo neúplně provedl celkem 10 dalších článků. Nejvíce neprovedených nebo špatně provedených článků pochází ze směrnice 97/7/ES, o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku. Jako příklad bych uvedla článek 7 zmiňované směrnice, který nebyl implementován vůbec. V něm se říká, že dodavatel musí splnit objednávku do 30 dnů ode dne objednávky. Pokud tuto povinnost z důvodu nedostupnosti objednaného zboží nesplní, musí o tom informovat spotřebitele a musí spotřebiteli taktéž do 30 dnů vrátit veškeré již zaplacené částky. Jelikož toto ustanovení v občanském zákoník chybí, dodavatelé ho nedodržují.

Zákon č. 135/2002 Sb., který znovu novelizoval občanský zákoník, neprovedl 1 článek implementované směrnice a další 2 provedl neúplně. Další novelizace provedená zákonem č. 480/2004 Sb. neimplementovala celkem 6 článků směrnice 2002/31/ES, o elektronickém obchodu a další 2 články implementovala špatně. Zde bych zmínila článek 2, který spadá mezi neprovedené články této směrnice. Zde jsou vymezeny určité pojmy, které se při elektronickém obchodu používají. Pojmy jako spotřebitel a dodavatel byly implementovány z jiných směrnic, takže implementace těchto pojmů z předmětné směrnice není nutný. Jsou zde ale vymezeny další konkrétní pojmy, vztahující se pouze k elektronickému obchodu, např. usazený poskytovatel, obchodní sdělení, regulované povolání, koordinovaná oblast, které provedeny nebyly a měly být.

Novelizace občanského zákoníku zákonem č. 56/2006 Sb. neprovedla 2 články předmětné směrnice 2002/65/ES, o uvádění finančních služeb pro

spotřebitele na dálku, a 4 články provedla špatně nebo neúplně. Zde nebyly například provedeny články 13 a 14, týkající se soudního a mimosoudního řešení sporů. Je zde tedy vidět klesající tendence neimplementovaných nebo špatně provedených článků směrnic.

Také bych se zde chtěla zmínit o významu minimální doložky směrnic. Tato doložka, kterou má každá směrnice umožňují, aby členská země měla přísnější právní úpravu, než ta konkrétní předmětná směrnice nařizuje. To znamená, že všechny členské státy musí mít alespoň minimální právní úpravu na základě směrnice, ale je zde povolena i úprava přísnější. Zmiňuji se zde o tom, jelikož se to váže k evropskému jednotnému trhu. Pokud má být trh jednotný, tak by i spotřebitelé a dodavatelé jednotlivých států měli mít stejná pravidla. Zde bych doporučila Evropské unii, aby změnila přístup k této doložce a sjednotila tak právní úpravy všech členských států.

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11.5. 2005, o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu, nebyla zatím do občanského zákoníku implementována. Podle mého názoru je to zásadní směrnice při ochraně spotřebitelů vůči dodavatelům. Tato směrnice bude implementována do tří jiných zákonů (zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, zákona č. 40/1995 Sb., o regulaci reklamy a zákona č. 513/1991 Sb., občasný zákoník) a doufám, že do občanského zákoníku bude provedena některou z nejbližších novelizací.

Zde vidím jako závažný problém také odlišné vymezení pojmů spotřebitel a dodavatel. Nejvíce závažné je to u pojmu spotřebitel, kde je rozdíl mezi směrnicí a naší platnou právní úpravou. U pojmu dodavatel jde pouze o to, že občasný zákoník nedodrhuje u všech spotřebitelských smluv stejnou terminologii, ale podstata dodavatele je stále stejná. Aby distanční obchody

mohly opravdu dobře fungovat mělo by se vymezení těchto pojmů sjednotit a to v nejbližší době.

U distančních smluv je důležité poskytování včasných a kompletních informací dodavatelem. Tato informační povinnost je ale často porušována tím, že dodavatelé neposkytují všechny informace, které by na základě zákona měly. Řešení vidím v častější kontrole dodavatelů a větší komunikaci se spotřebiteli, kteří ve velkém množství případů ani často nevědí, na jaké informace mají ze zákona právo

Definice distanční smlouvy je v občanském zákoníku trochu odlišná od její definice ve směrnici. Tato odlišnost, ale není nijak významná a nezpůsobuje v praxi žádné výraznější problémy.

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES dále uvádí v čl. 8 odst. 1 30ti denní lhůtu pro vyřízení objednávky dodavatelem. Toto ustanovení ovšem nebylo do našeho řádu převzato, což podle mého mínění velice poškozuje spotřebitele, a proto by to mělo být napraveno.

Dále vidím problém v setrvačném prodeji. Jeho význam je v tom, že pokud dodavatel pošle spotřebiteli plnění, které si neobjednal, není spotřebitel povinen takové plnění vrátit a ani o tom dodavatele informovat. Pokud si ale spotřebitel nechá plnění, které si neobjednal, tak se podle § 451 odst. 2 občanského zákoníku bezdůvodně obohatil. Z toho vyplývá, že ustanovení § 53 a ustanovení § 451 občanského zákoníku jsou v rozporu. To by měla legislativa řešit.

Pro správné fungování internetového obchodu by měly vznikat další instituce, které se tomuto odvětví budou věnovat jak po právní stránce, tak po

stránce laické. Evropské spotřebitelské centrum, které u nás funguje již 2 roky, by mělo začít více oslovovat spotřebitele a informovat je o jejich právech. Tím by se mohlo předejít některým problémům, vznikajícím na základě neinformovanosti občanů.

Je ale vidět, že internetové obchody získávají stále větší oblibu zákazníků, jelikož šetří čas a peníze kupujících. Existují zde samozřejmě i problémy, ale zatím positiva převažují nad negativy. Pokud se má ale internetový obchod nadále takto rozvíjet, je nutno tomu přizpůsobit i právní úpravu této oblasti, a to především kompletní sjednocení naší právní úpravy s předmětnými směrnicemi. Pokud se tak nestane, tak internetový obchod bude stagnovat a nebude zákazníky využíván.

## 8. Seznam literatury

BALÁK, František a kol. *Občanský zákoník s judikaturou a souvisejícími předpisy*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2006.

BOGUSZAK, Jiří a kol. *Teorie práva*. 2. vyd. Praha: ASPI, 2004.

FIALA, Josef. *Občanský zákoník: poznámkové vydání s judikaturou a literaturou podle právního stavu k 1. 2. 2006*. Praha: Linde, 2006.

GERLOCH, Aleš. *Teorie práva*. 3. rozšířené vyd. Plzeň: Aleš Čeněk, 2004.

HOROVÁ, Olga. *Ochrana spotřebitele*. Praha: Oeconomica, 2004.

HULVA, Tomáš. *Ochrana spotřebitele*. 1. vyd. Praha: ASPI, 2005.

KNAPPOVÁ, Marta a kol. *Občanské právo hmotné 2, díl třetí, závazkové právo*. 4. vyd. Praha: ASPI, 2006.

MRÁČKOVÁ, Jitka. *Aktuální otázky právní regulace v oblasti ochrany spotřebitele*. In: *Aktuální otázky právní regulace /sborník/*. Praha: PEF ČZU, 2007

SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ. *Ochrana spotřebitele v ČR a v EU*. Praha: Sdružení obrany spotřebitelů ČR, 2001.

ŠÍMA, Alexander a kol. *Základy práva pro střední a vyšší odborné školy*. 6. vyd. Praha: C. H. Beck, 2004.

ŠVESTKA, Jiří. *Občanský zákoník: komentář*. 10. vyd. Praha: C. H. Beck, 2006.

*Občanský zákoník a související předpisy: podle stavu k 1.1. 2007*. Ostrava: Sagit, 2007

*Ochrana spotřebitele: podle stavu k 6. 2. 2006*. Ostrava: Sagit, 2006.



## **Internetové odkazy:**

Internetový obchod Korunka

[www.korunka.cz](http://www.korunka.cz)

Internetový obchod Obchodní dům

[www.obchodni-dum.cz](http://www.obchodni-dum.cz)

Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR

[www.mpo.cz](http://www.mpo.cz)

Ministerstvo financí ČR

[www.mfcr.cz](http://www.mfcr.cz)

Zákony ČR

[www.zakonycr.cz](http://www.zakonycr.cz)

Právní dokumenty EU

<http://europa.eu.int/eur-lex>

Sdružení obrany spotřebitelů

[www.spotrebitele.info](http://www.spotrebitele.info)

Sdružení obrany spotřebitelů. *Nakupování přes internet se těší trvalé oblibě.*  
9.5.2007. <http://www.spotrebitele.info/clanek.shtml?x=2340033> (25.5.2007)

SVÁTA, Zdeněk. *Evropský elektronický trh – stížnosti spotřebitelů 2005.* 21. 6.  
2006. <http://www.mpo.cz/dokument18731.html> (20. 5. 2007)

## 9. Přílohy

### 9.1 Příloha č. 1: Dotazník

#### 1) Přístup k internetu

Doma

V práci

Jinde

Nemám

Vypište.....

#### 2) Kupovali jste již nějaký produkt přes internetový obchod?

Ano

Ne

#### 3) Pokud ano, o co se konkrétně jednalo?

Potraviny

Elektronika

Oblečení

Doplňky

Kosmetika

Jiné

Vypište.....

#### 4) Jakou možnost placení jste si vybrali?

Hotově

Kartou

Převod z účtu

#### 5) Jaký typ dopravy jste si vybrali?

Poštou

Osobní vyzvednutí

Dovoz domů

**6) Vyskytly se v průběhu procesu nakupování nějaké problémy?**

S placením

S dodávkou

S výrobkem

Jiné

Vypište.....

Nevyskytly

**7) Využíváte nebo využili jste při internetové koupi prodej na splátky?**

Ano

Ne

**8) Máte pocit, že nákup a placení přes internet je dostatečně zabezpečeno?**

Ano

Ne

**9) Jaký přístup mají internetové obchody k zákazníkům?**

Výborný

Dobrý

Mohl by být lepší

Špatný

**10) Jaký přínos vidíte v nákupu přes internet?**

Úspora času

Úspora peněz

Možnost velkého výběru

Jiné

Vypište.....

Žádný

**11) S vyřizováním případných reklamací jsem**

Spokojen/a

Nespokojen/a

**12) Máte zájem i v budoucnu využívat služeb internetového obchodu?**

Ano

Ne

### **13) Pohlaví**

Žena

Muž

### **14) Věk**

do 25 let

26 - 40 let

41 - 55 let

56 - 65 let

nad 65 let

### **15) Dosažené vzdělání**

Základní

Střední bez maturity

Střední s maturitou

Vysokoškolské

## 9.2 Příloha č. 2: Otázky pro internetové obchody

- 1) Kolik zákazníků si měsíčně objedná zboží z vašeho sortimentu?
- 2) V kterém období se nejvíce projevuje zájem o koupi?
- 3) Jaké nejčastější problémy se zákazníky váš internetový obchod řeší? (pozdní platby...)
- 4) Uvažujete v budoucnu o rozšíření svého sortimentu?
- 5) Zvýhodňujete nějakým způsobem své stálé zákazníky?
- 6) O jaký druh zboží z vaší nabídky projevují kupující největší zájem?
- 7) Jaká je nejrozšířenější forma úhrady objednaného zboží?
- 8) Jaký způsob doručení zboží zákazníci preferují?
- 9) V případě, že váš obchod umožňuje splátkový systém, je zákazníky využíván? A v jaké míře?

### **9. 3 Příloha č. 3: Použité směrnice**

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES z 20. 5. 1997, o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku

Směrnice Rady 93/13/EHS z 5. 4. 1993, o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách

Směrnice Rady 85/577/EHS z 20. 12. 1985, o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/47/ES z 26. 10. 1994, o ochraně nabyvatelů ve vztahu k některým aspektům smluv o nabytí práva k užívání nemovitosti na časový úsek

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/31/ES z 8. 6. 2000, o některých právních aspektech služeb informační společnosti, zejména elektronickém obchodu na vnitřním trhu

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/65/ES z 23. 12. 2002, o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku

