



Kulatý stůl

„Současná právní úprava ochrany spotřebitele a její vymahatelnost“

**shrnutí příspěvků řečníků a reakcí účastníků
hlavní teze jednotlivých příspěvků řečníků
podkladový materiál**

dTest, o.p.s.

Černomořská 419/10
101 00 Praha 10
tel.: +420 241 404 922
fax: +420 241 406 533
dtest@dtest.cz
www.dtest.cz

IČ: 45770760
DIČ: CZ45770760
zápis u Městského
soudu v Praze,
oddíl O, vložka 1277

bankovní účet:
2700029989/2010
Fio banka, a. s.

9. prosince 2020

aplikace Jitsi Meet

V rámci uspořádaného kulatého stolu jsme se věnovali současné právní úpravě ochrany spotřebitele a její vymahatelnosti. K vzájemné diskusi jsme přizvali zástupce jak ministerstev, dozorových orgánů, zákonodárce, tak spotřebitelských organizací, asociací podnikatelů i akademické sféry.

Všichni účastníci, jejichž příspěvky se věnovaly úpravě spotřebitelských práv, se shodli na tom, že současná hmotněprávní úprava ochrany spotřebitele je dostatečná. Velkým problémem však je její roztříštěnost – z pohledu odpovědnosti ministerstev, dozorových orgánů i relevantních zákonů. Texty zákonů jsou navíc těžce srozumitelné a někdy psané archaickým jazykem. Úprava práv spotřebitelů v občanském zákoníku není „uživatelsky přívětivá“, a běžný spotřebitel tak de facto není schopen porozumět svým právům pouhým čtením zákona a je nucen se obracet na spotřebitelské organizace, dozorové orgány či média. Jen spotřebitelská organizace dTest vyřizuje několik desítek tisíc dotazů a stížností ročně. Současně tak také dochází k zatížení dozorových orgánů, které se při stávajících kapacitách dostávají do neudržitelného stavu. A je namístě začít řešit principiální otázku role dozorových orgánů. Je jejich rolí řešení každého individuálního sporu spotřebitele s podnikatelem, nebo systémových problémů zasahujících širší skupinu spotřebitelů?

Z pohledu některých účastníků jsou dvě varianty, jak přistupovat k řešení práv spotřebitelů – narovnat nerovnováhu na trhu buď posílením postavení spotřebitele, nebo oslabením role podnikatele. Vhodnějším řešením se ukazuje posílení slabší strany a toto řešení mimo jiné umožňuje zapojení samoregulace (tedy dobrovolného plnění závazků ze strany podnikatelských subjektů nad rámec zákonné regulace). Spotřebitel by měl být jak informovaný, tak také odpovědný. Neměl by mít pocit, že je za všech situací plně chráněn a odpovědnost za něj řeší pouze stát.

Koncepčnímu přístupu k ochraně spotřebitele mimo jiné brání současná podoba legislativního procesu, kdy obecná vůle při přípravě zákonů - tedy vůle zajistit spotřebitelům záruku, že každý dostane zboží, které si vybral, v kvalitě, která byla uvedena, za odpovídající cenu, a že ví, kam se obrátit v případě problému, a že jeho právo bude rychle a spravedlivě ochráněno - se na cestě ke schválení často vytratí či rozdrolí v zájmech institucí, společností a lidí, kteří do procesu vstupují. Sjednocení přístupu k ochraně spotřebitele napříč sektory by potom napomohlo jedno koordinační místo na vládní úrovni, které by jednotlivé spotřebitelské požadavky dávalo „dohromady“.

Rychlému zlepšení orientace stran spotřebitelských smluv (zejména spotřebitelů, ale i podnikatelů) by napomohlo uvedení předmluvních informací ve formě formuláře, ve kterém by byly uvedeny nejdůležitější body uzavírané smlouvy.

Taková povinnost již existuje u smluv o spotřebitelském úvěru a nově se zavádí u služeb elektronické komunikace. Formuláře by pomohly zejména znevýhodněným spotřebitelům.

V prvním čtvrtletí příštího roku předloží Ministerstvo průmyslu a obchodu na základě schválené evropské strategie národní strategii v oblasti ochrany spotřebitele. Měla by řešit prioritní oblasti nutného posílení práv spotřebitelů a jejich vymahatelnosti.

Velkou výzvu pro zákonodárce i dozorové orgány představuje digitalizace a její rychlý rozvoj. Východisko a cíl ochrany spotřebitele však zůstávají stejné i v digitální éře. Tedy cestou práva vyrovnat faktickou nerovnováhu mezi spotřebitelem a podnikatelem. Tato regulace je nutná rovněž pro zajištění řádného fungování hospodářské soutěže.

Nová právní úprava tak musí přinést reakci na digitální éru, nové povinnosti pro online platformy, informační povinnosti v oblasti nebezpečných výrobků i řešení odpovědnosti v oblasti umělé inteligence.

Při tvorbě práva Evropské unie se objevil v posledních letech trend spočívající v nahrazování směrnic, které nejsou přímo účinné, a které je tak nezbytné promítnout do národního práva přímo účinnými nařízeními. To však představuje vedle národních předpisů další „zdroj“ povinností pro podnikatele, celý systém se stává složitým a pochopení textu obtížnějším. Proto je tento trend vnímán spíše negativně.

Spotřebitelské nároky jsou často velmi specifické – mnohdy dosahují pouze bagatelní výše v řádu stovek či tisíců korun, a jednotlivému spotřebiteli se tudíž samostatný postup v soudním řízení nevyplatí. Zároveň u „obecné“ spotřebitelské agendy chybí mimosoudní orgán, který by mohl o sporech závazně rozhodovat tak, jako tomu je v případech podléhajících některé sektorové úpravě. Stejným protiprávním jednáním bývá zpravidla poškozena větší skupina spotřebitelů, proto řada evropských zemí zavedla systém kolektivních žalob, který umožňuje uplatnění všech nároků poškozených spotřebitelů v jediném soudním řízení. Tento trend ostatně dokládá také nedávno přijatá evropská směrnice o zástupných žalobách. Od 4. prosince tohoto roku tak České republice běží dvouletá lhůta k přijetí právní úpravy hromadných žalob. Připravený návrh zákona o hromadném řízení však leží již od února v Poslanecké sněmovně, kde čeká na schválení. Pro pana poslance Patrika Nachera je zákon o hromadných řízeních jednoznačnou prioritou ke schválení.

Další připravené úpravy zákonů by měly řešit takzvané časopisové šmejdly, kteří v inzerátech slibují vylepšení zdravotního stavu pomocí všelijakých přípravků, a dosud se tento problém nedařilo účinně řešit. Dále je potřeba narovnat situaci spotřebitelů po mimosoudním řešení sporu v případném následném soudním

řízení, kde spotřebitel ve sporu zůstává osamocen bez účasti orgánu mimosoudního řešení.

Technologie i znalosti obchodníků o individuálním spotřebitelském chování jsou stále komplexnější, stejně tak na ně navazující prodejní procesy. Ochrana spotřebitelů a jejich práv s tím však nedokáže držet krok. Podle výzkumu účinná ochrana spotřebitelských práv začíná u kvalitních informačních povinností a jednodušších mechanismů kolektivních žalob. Při tom by příslušné státy měly zajistit splnění dvou podmínek. Jednak aby byl spotřebitel chráněn před neustále se vyvíjejícími nekalými obchodními praktikami. A jednak by národní orgány ochrany spotřebitele měly být aktivní a vlády by měly podporovat, aby spotřebitelské organizace mohly úspěšně zahájit kolektivní žaloby. Význam ochrany spotřebitele je totiž srovnatelný s významem ochrany hospodářské soutěže. Kromě narovnání postavení spotřebitele a podnikatele totiž odstraňuje zvýhodnění nepoctivých podnikatelů před těmi poctivými, a narovnává tak podmínky na trhu.

Ing. Eduarda Hekšová, ředitelka dTestu

Vítáme, že v posledních letech dochází k posílení práv spotřebitelů. V rámci Evropské unie jsou tato práva na vysoké úrovni. Z našeho pohledu lze říct, že současná hmotněprávní úprava ochrany spotřebitele je velmi dobrá, byť v některých ohledech není pro spotřebitele úplně přehledná a srozumitelná. V českém prostředí však pokulhává jejich vymahatelnost. Nástroje, které by ji mohly zlepšit, zejména při bagatelních sporech, jako jsou například kolektivní žaloby, tu bohužel stále chybí.

Mgr. Lukáš Zelený, člen Rady Českého telekomunikačního úřadu a předseda Spotřebitelského poradního výboru při Ministerstvu průmyslu a obchodu

Jak opakovaně říkám, ochrana spotřebitele je pro mě srdeční záležitostí. Vždyť v této oblasti se pohybuji celý svůj profesní život. A jsem tak potěšen tím, jakému zájmu se ochrana spotřebitele v posledních letech těší. Ostatně ona zasahuje do působnosti více ministerstev, týká se mnoha dozorových orgánů, pohybují se v ní spotřebitelské organizace i asociace podnikatelů. Je třeba ocenit, že zde existuje mnoho partnerů pro dialog, a to jak ve státní správě, podnikatelské sféře, tak na straně zástupců spotřebitelů i na akademické půdě.

Důležité je najít klíčové priority, kterým se uvedené subjekty chtějí či musejí věnovat. V rámci ochrany spotřebitele se můžeme bavit o online obchodování, nekalých obchodních praktikách, nepřiměřených ustanoveních ve spotřebitelských smlouvách, odpovědnosti za vady a reklamacích, smlouvě o dílo či digitálních platformách. Oblast je to velice široká.

Opomenout nemůžeme ani otázky vymahatelnosti spotřebitelských práv. Spadá sem třeba mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, které za pár měsíců oslaví své pětileté výročí, či otázka kolektivních žalob.

Jde-li o práva spotřebitelů, je třeba uznat, že většina právní úpravy ochrany spotřebitele pochází z evropské legislativy. Do té české se „pouze“ přenáší, bohužel někdy s určitými nedostatky způsobenými i kreativitou poslaneckých pozměňovacích návrhů. Přesto je úroveň ochrany spotřebitelů v zemích Evropské unie podobná a na vysoké úrovni.

Pokud se ovšem bavíme o ochraně spotřebitele, je třeba vnímat nejen to, jaká práva dávají spotřebitelům a jaké povinnosti ukládají podnikatelům právní předpisy, ale také to, zda spotřebitelé svá práva znají a umějí je využívat. Za posledních několik let došlo v tomto ohledu k viditelnému posunu k lepšímu. Čeští spotřebitelé znají svá spotřebitelská práva přinejmenším v základním obecnějším rozsahu. To znamená, vědí, že mají na spotřební zboží dvouletou záruku, že při

nákupu přes internet mohou od smlouvy odstoupit do 14 dnů. Ovšem jakmile dojde na detaily, tak se mnohdy dostávají do slepých uliček. A právě proto jsou důležité třeba informační povinnosti podnikatelů. Byť jistě se můžeme bavit o vyváženosti rozložení práv a povinností mezi spotřebitele a podnikatele či o vztahu regulace a samoregulace.

Nepochybné je, že rok 2020 byl a je velice náročný jak pro spotřebitele, tak pro podnikatele. Nejrůznější omezení a opatření spojená s mimořádnou situací způsobenou onemocněním covid-19 se dotkla i spotřebitelských práv. Ať už se jednalo o zrušený zájezd, sportovní či kulturní akci, problémy s podvodníky, kteří se i za této situace snažili vydělat na důvěřivosti lidí, nebo o finanční potíže spojené s pandemií. Doufejme, že nový rok co nejdříve přinese návrat k běžnému spotřebitelskému životu.

A byť nejsme ještě na úplném konci roku, mám i „legislativní přání“. V novém roce jsou sněmovní volby a je třeba předtím stihnout projednat ještě mnohé návrhy, které by posílily práva českých spotřebitelů. Předně se jedná o zavedení hromadných žalob, vypořádání se s energetickými šmejdami a posílení postavení spotřebitelů vůči mobilním operátorům.

JUDr. Věra Knoblochová, Ph.D., vedoucí oddělení spotřebitelské legislativy Ministerstva průmyslu a obchodu

Východisko a cíl ochrany spotřebitele je i v digitální éře stejný – cestou práva vyrovnat faktickou nerovnováhu mezi spotřebitelem a podnikatelem. Spotřebitel je chráněn především tím, že jsou podnikatelům ukládány povinnosti směřující k vyrovnání zmíněné nerovnováhy. Tato regulace je nutná rovněž pro zajištění řádného fungování hospodářské soutěže. Samoregulace je z hlediska ochrany spotřebitelů také důležitá, nicméně sama o sobě uvedený cíl nezajistí. Může však regulaci vhodně doplňovat a zastoupit v případě, kdy právní úprava ještě neexistuje. Ani sebelepší regulace ale nepomůže, neexistují-li účinné nástroje pro její vymáhání. Digitalizace a její rychlý vývoj představuje pro zákonodárce a dozorové orgány velkou výzvu, chtějí-li v oblasti ochrany spotřebitele daného cíle nadále dosahovat.

Mgr. Vlastimil Turza, vedoucí právního oddělení České obchodní inspekce

Z pohledu České obchodní inspekce je hmotněprávní úprava ochrany spotřebitele dostatečná, chybí však například úprava reklamace uplatněné na dálku. Zpracování spotřebitelského práva v občanském zákoníku není „uživatelsky přívětivé“. Problémem je:

1. Roztříštěnost

Obecná „horizontální“ úprava ochrany spotřebitele je rozdělená mezi občanský zákoník a zákon o ochraně spotřebitele, měla by být však spojena do jednoho předpisu („spotřebitelský kodex“). Průměrný spotřebitel nemá šanci se v tak základní věci, jako je úprava práv z vadného plnění, čtením textu zákona zorientovat.

2. Složitost a nesrozumitelnost

Jazyk právního předpisu má být „současný“, jednoduchý, měl by používat krátké věty. Nemá být archaický, nepřirozený.

3. Problémy evropské legislativy

Implementace evropského práva přináší otázku – jen „přepsat“ text směrnic, nebo být kreativní? Evropský zákonodárce nestíhá (a ani nemůže stíhat) včas reagovat. Negativní trend – nahrazování směrnic přímo účinnými nařízeními – přináší složitou orientaci pro adresáty.

4. Problémy vymahatelnosti

Jde o společnosti s ručením omezeným bez majetku („prázdné schránky“) či e-shopy ze třetích zemí. Ty jsou často zařazovány mezi rizikové na webu www.coi.cz. V pozadí však často stojí čeští občané. Otázkou je také role dozorových orgánů – mají řešit každou individuální záležitost, nebo případy s dopadem na více spotřebitelů?

Ing. Mgr. Petr Šmelhaus, vedoucí právního oddělení dTestu

Z pohledu spotřebitelské organizace dTest je současná hmotněprávní úprava z hlediska účastníků právních vztahů velmi dobrá, a to jak ze strany spotřebitele, tak i ze strany podnikatele. Přesto dTest ročně vyřizuje desetitisíce dotazů ve své poradně, ve službě VašeStížnosti.cz i ve formě odpovědí na dotazy novinářů. Je to dáno četností smluv mezi podnikateli a spotřebiteli v běžném životě a občasným porušováním zákona nebo smlouvou stanovených povinností ze strany podnikatelů, ať už vědomým, či nevědomým.

dTest by uvítal zlepšení orientace stran spotřebitelských smluv (zejména spotřebitelů, ale i podnikatelů), k čemuž přispívá nebo může přispět uvedení předmluvních informací ve formě formuláře, ve kterém by byly uvedeny nejdůležitější body uzavírané smlouvy. Taková povinnost již existuje u smluv o spotřebitelském úvěru a nově se zavádí u služeb elektronické komunikace. Formuláře by pomohly zejména znevýhodněným spotřebitelům.

dTest znepokojuje odkládání projednání novely energetického zákona, která má spotřebitelům pomoci v boji proti fiktivním zprostředkovatelům. Tito zprostředkovatelé často spotřebitele různými triky přesvědčí k podpisu plné moci

určené k provedení výběru dodavatele elektrické energie nebo plynu formou aukce a k uzavření pro spotřebitele nevýhodných smluv o dodávkách energií.

Ing. Tomáš Prouza, MBA, prezident Svazu obchodu a cestovního ruchu ČR

Slovy Jeana Jacquesa Rousseaua: „Pramenem všech zákonů je obecná vůle. Spravedlivé zákony jednájí v souladu s obecnou vůlí.“ Obecnou vůlí při ochraně spotřebitele je zajistit záruku, aby každý občan dostal to zboží, které si vybral, v kvalitě, která byla u prodeje uvedena, a za cenu, která zboží odpovídá. K tomu musí znát, co si může dovolit, kam se může v případě nejistoty obrátit, a mít záruku, že jeho právo bude rychle a spravedlivě ochráněno. Jakou by měl pan Rousseau náladu, kdyby žil u nás?

Existuje jeden gestor ochrany zájmů spotřebitele? Je při ochraně spotřebitele důležitá obrana zájmů člověka, anebo individuální zájmy firem či institucí? Jsou předvolební sliby naplňovány?

Úmysl při přípravě pravidel právní ochrany spotřebitelů je většinou pozitivní. Bohužel se na cestě ke schválení vytratí/rozdrolí v zájmech institucí, firem, lidí, kteří do procesu vstupují. Výsledkem je nepřehledný guláš, ze kterého se vytrácí spotřebitel, a ten se navíc nemá šanci v legislativě vyznat. Nový spotřebitelský balíček je novou šancí. Pojdme tuto šanci využít. A pak bude mít pan Rousseau dobrou náladu.

JUDr. Anežka Janoušková, Ph.D., vedoucí oddělení civilního práva procesního a insolvenční legislativy Ministerstva spravedlnosti

Po stránce hmotného práva jsou čeští spotřebitelé již dlouhodobě poměrně dobře chráněni. Vedle hmotněprávní ochrany je nicméně třeba, aby měli spotřebitelé v případě nezákonného jednání ze strany podnikatele k dispozici též adekvátní nástroje soudní ochrany. Spotřebitelské nároky se přitom vyznačují určitými specifiky. Jednak dosahují velmi často bagatelní výše v řádu stovek či tisíců korun, a pro jednotlivého spotřebitele se tudíž samostatný postup v soudním řízení nevyplatí. Zároveň bývá stejným protiprávním jednáním zpravidla poškozena větší skupina spotřebitelů. Z tohoto důvodu se jiným evropským zemím ve spotřebitelských sporech osvědčilo zavedení systému kolektivních žalob, který umožňuje uplatnění všech nároků poškozených spotřebitelů v jediném soudním řízení. Tento trend ostatně dokládá také nedávno přijatá evropská směrnice o zástupných žalobách. Česká republika již díky předložení návrhu zákona o hromadném řízení první krok směrem k posílení procesního postavení spotřebitelů učinila. Na definitivní schválení tohoto předpisu v Parlamentu ČR si však ještě budeme muset počkat.

Mgr. Marcel Ivánek, koordinátor služby VašeStížnosti.cz (dTest)

Vymahatelnost drobných, obzvláště spotřebitelských, nároků v České republice dlouhodobě trpí řadou neduhů. Předně neumožňuje současná civilní procesní úprava ve sporech s hodnotou do 10 000 korun odvolání, což znemožňuje efektivní sjednocování rozhodovací praxe. Zároveň u „obecné“ spotřebitelské agendy chybí mimosoudní orgán, který by mohl o sporech závazně rozhodovat tak, jako tomu je v případech podléhajících některé sektorové úpravě. Do budoucna může situaci zlepšit zákon o hromadném řízení, který má umožnit kolektivní vymáhání spotřebitelských nároků před soudem. V individuálních řízeních plánuje úpravy zase věcný záměr nového civilního řádu soudního.

Dr. iur. Rita Simon, vědecká pracovnice Ústavu státu a práva Akademie věd ČR

Technologie, jakož i znalosti obchodníků o individuálním spotřebitelském chování jsou stále komplexnější, stejně jako jejich prodejní mechanismy. Vývoj zlepšení ochrany spotřebitelů a jejich práv však nedrží krok a vyvíjí se oproti tomu výrazněji pomalejším tempem. Podle výzkumu účinná ochrana spotřebitelských práv začíná u kvalitního informování a jednodušších „redress“ mechanismů. Při naplnění těchto dvou kritérií by příslušné státy měly zajistit též splnění dvou kumulativních podmínek tak, aby byl spotřebitel chráněn před neustále novými nekalými obchodními praktikami:

- a) Národní orgány na ochranu spotřebitelů by měly být prestižní a aktivní a
- b) vlády by měly podporovat, aby spotřebitelské organizace mohly úspěšně zahájit kolektivní žaloby.

Dalším řečníkem kulatého stolu byl:

Ing. Patrik Nacher, poslanec Parlamentu ČR

I. Současná právní úprava ochrany spotřebitele

Přehled

Ochrana spotřebitele je jedním z principů, na nichž je založeno fungování Evropské unie. Plyne to z článku 4 Smlouvy o Evropské unii, kde je ochrana spotřebitele vymezena jako jedna z oblastí, kde Evropská unie sdílí svou pravomoc s členskými státy, a z článku 169 Smlouvy o fungování Evropské unie, kde je v odst. 1. stanoveno: *„K podpoře zájmů spotřebitelů a k zajištění vysoké úrovně ochrany spotřebitele přispívá Unie k ochraně zdraví, bezpečnosti a hospodářských zájmů spotřebitelů, jakož i k podpoře jejich práva na informace, vzdělávání a práva sdružovat se za účelem ochrany svých zájmů.“*

Ochrana spotřebitele se prolíná různými evropskými politikami a už od začátku 70. let 20. století je upravena celou řadou směrnic. Právní základ pro legislativní činnost Evropské unie v oblasti ochrany spotřebitele představuje článek 114 Smlouvy o fungování Evropské unie, který umožňuje Unii přijímat opatření ke sblížení vnitrostátních úprav členských států za účelem vytvoření a fungování vnitřního trhu. Z hlediska úpravy obecných principů práv a ochrany spotřebitele jsou v současné době zásadními následující směrnice:

- směrnice Rady 93/13/EHS ze dne 5. dubna 1993 o zneužívajících ujednáních ve spotřebitelských smlouvách,
- směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 98/6/ES ze dne 16. února 1998 o ochraně spotřebitelů při označování cen výrobků nabízených spotřebiteli,
- směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES ze dne 25. května 1999 o některých aspektech prodeje spotřebního zboží a záruk na toto zboží,
- směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu,
- směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů.

Do českého právního řádu byla ustanovení těchto směrnic transponována zejména v občanském zákoníku (dále jen „**OZ**“) a v zákonu o ochraně spotřebitele (dále jen „**ZOS**“), přičemž občanský zákoník je úpravou soukromoprávní a zákon o ochraně spotřebitele je převažující úpravou veřejnoprávní. Vedle těchto základních zákonů pak stojí celá řada zvláštních zákonů, ve kterých se řeší práva spotřebitelů a jejich ochrana v daném odvětví nebo v konkrétní situaci (například

zákon o spotřebitelském úvěru, zákon o elektronických komunikacích, energetický zákon). Celý komplex práva na ochranu spotřebitele je dále tvořen i některými:

- přímo účinnými nařízeními Evropského parlamentu a Rady,
- prováděcími nařízeními Evropské komise,
- judikaturou Soudního dvora EU a
- nálezy Ústavního soudu.

Z pohledu spotřebitelské organizace dTest je současná hmotněprávní úprava z hlediska účastníků právních vztahů velmi dobrá, a to jak ze strany spotřebitele, tak i ze strany podnikatele. Každá fyzická osoba se denně pohybuje v rámci různých právních vztahů jako spotřebitel, ale pouze nepatrná část těchto vztahů vede k potřebě prakticky a kriticky zkoumat konkrétní práva a povinnosti spotřebitele. Ovšem i tato nepatrná část vede ročně k desetitisícům dotazů, které spotřebitelská organizace dTest ve své poradně, ve službě VašeStížnosti.cz a pro média vyřizuje. Tato činnost dTestu dovoluje posoudit současnou hmotněprávní úpravu a zobecnit některé poznatky o jejích problémech.

Problémy současné hmotněprávní úpravy

Na prvním místě je nutné zmínit určitou nepřehlednost a nesrozumitelnost obecné úpravy, která je daní systematického uspořádání občanského zákoníku. Běžný spotřebitel se bez odborné pomoci spočívající ve výkladu obvykle nedokáže ve svých právech a povinnostech dobře zorientovat.

Orientace spotřebitelů v právech a povinnostech plynoucích ze závazkového vztahu je obecným problémem. OZ sice v § 1811 odst. 1 ukládá povinnost podnikateli učinit veškerá sdělení vůči spotřebiteli jasně a srozumitelně v jazyce, ve kterém se uzavírá smlouva, ovšem stále více se ukazuje, že by průměrný spotřebitel ocenil obecnou povinnost podnikatele vyplnit formulář s nejdůležitějšími body uzavírané smlouvy. Ostatně taková povinnost před uzavřením smlouvy již existuje u smluv o spotřebitelském úvěru a nově zavádí prováděcí nařízení Komise (EU) 2019/2243 ze dne 17. prosince 2019, kterým se stanoví šablona shrnutí smlouvy, povinnost poskytnout spotřebitelům stručné a snadno čitelné shrnutí smlouvy o službách elektronických komunikací ve formě stanovené šablony pro shrnutí smlouvy.

Práva spotřebitele při uzavření smlouvy mimo obchodní prostory, zejména právo na odstoupení od smlouvy ve lhůtě 14 dní, jsou některými podnikateli obcházena nastrčením zprostředkovatelů, kteří spotřebitele přesvědčí k podpisu plné moci, typicky k provedení výběru dodavatele elektrické energie nebo plynu formou aukce a k uzavření za spotřebitele příslušných smluv o dodávkách energií. dTest se po velmi negativních zkušenostech spotřebitelů s fiktivně provedenými nebo dokonce ani neprovedenými aukcemi dlouhodobě snaží o výklad tohoto navazujícího

právního jednání jako uzavření smlouvy mimo obchodní prostory. Tím by bylo právo spotřebitele na odstoupení od smlouvy ve lhůtě 14 dní zachováno. Novela energetického zákona, která by měla umožnit vypovědět takto uzavřenou smlouvu o dodávkách energií do patnáctého dne po zahájení dodávky elektřiny nebo plynu, leží v parlamentu a termín projednání není známý.

S připravenou, ale dosud parlamentem neprojednanou novelou energetického zákona souvisí i další palčivý problém spotřebitelů – existence vysokých pokut za předčasné ukončení některých smluv o dodávkách energií. To, co se povedlo úspěšně odstranit v oblasti služeb elektronických komunikací, stále přetrvává v oblasti dodávek energií spotřebitelům. Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/944 ze dne 5. června 2019 o společných pravidlech pro vnitřní trh s elektřinou, která tento problém řeší, už bohužel s jistotou nebude do našeho právního řádu transponována včas, tedy ve stanoveném termínu do 31. prosince 2020.

V souvislosti s energetickým zákonem ještě uvádíme další obecný problém českého i evropského spotřebitelského práva, a to neřešení problematiky energetické chudoby – samotný pojem by mohl a měl být právně definován. dTest je v této oblasti aktivní a spotřebitelům bude poskytovat praktickou pomoc v souladu se svou účastí v mezinárodním projektu STEP (více informací na www.stepenergy.eu/cs/).

Řada spotřebitelů řeší zcela praktickou právní otázku, zda mohou odstoupit od smlouvy před převzetím zboží. Odpověď na tuto otázku v českém právním řádu chybí a to přesto, že ho směrnice o právech spotřebitelů řeší. Jedná se o nedokonalou transpozici této směrnice do českého práva a právo spotřebitelů se musí dovozovat, což je pro účastníky spotřebitelských vztahů obtížný úkol.

Nedokonalou transpozicí směrnice o právech spotřebitelů též trpí právo na odstoupení od smlouvy o předplatném na dodávání novin, periodik nebo časopisů, které sice uvedená směrnice předvídá, ale které ustanovení § 1837 písm. i) OZ vylučuje. Očekávanou novelou občanského zákoníku bude zřejmě tato věc v budoucnosti bezezbytku vyřešena.

Podle poznatků dTestu činí spotřebitelům potíže vyložení právního pojmu podstatné porušení smlouvy. Pro mnohé spotřebitele je hodnocení podstatnosti porušení vysoce citlivou (subjektivní) záležitostí a často dospívají k nesprávným závěrům, že jejich smlouva byla podstatně porušena, i když objektivně znaků takového porušení nebylo dosaženo. Je na zvážení, zda by bylo možné současné znění § 2002 OZ formulovat jinak, aby se v něm průměrný spotřebitel dokázal samostatně orientovat.

Dalším problémem je stanovení běhu „záruční doby“ v případě řešení vady zboží jeho výměnou za nový kus. Spotřebitelé si pravidelně kladou otázku, zda jim na zboží běží nová „záruční doba“, či nikoliv. V praxi se lze setkat s oběma názory.

Mezi podnikateli převažuje názor, že nová doba neběží, což je pro spotřebitele méně příznivá varianta.

Opomenout se nedá ani otázka pojmů „opakovaný výskyt vady“ a „větší počet vad“. Tyto pojmy pomohla vyložit až judikatura. Je na zvážení, zda pro právní jistotu by nemělo být v zákoně pozitivně určeno, co se rozumí opakovaným výskytem vady a co větším počtem vad. Očekávaná novela OZ a zavedení nového § 2169 tento problém neřeší.

Očekávané změny hmotněprávní úpravy

V současné době dochází k významným změnám evropského spotřebitelského práva, na což reagují i připravované novely českých zákonů. Jde zejména o připravovanou transpozici do občanského zákoníku s očekávanou účinností od 1. ledna 2022:

- směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/771 ze dne 20. května 2019 o některých aspektech smluv o prodeji zboží a
- směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/770 ze dne 20. května 2019 o některých aspektech smluv o poskytování digitálního obsahu a digitálních služeb.

Důvodová zpráva k novele OZ uvádí, že oproti stávající směrnici č. 1999/44/ES dochází k posílení práv spotřebitelů zejména prodloužením doby, po kterou je presumována existence vady již při převzetí zboží („obráceného“ důkazního břemene), ze šesti měsíců na jeden rok a zakotvením práva rovnou odstoupit od smlouvy, je-li vada natolik závažné povahy, že to odůvodňuje okamžité ukončení smlouvy. dTest hodnotí změny s opatrným pozitivním očekáváním.

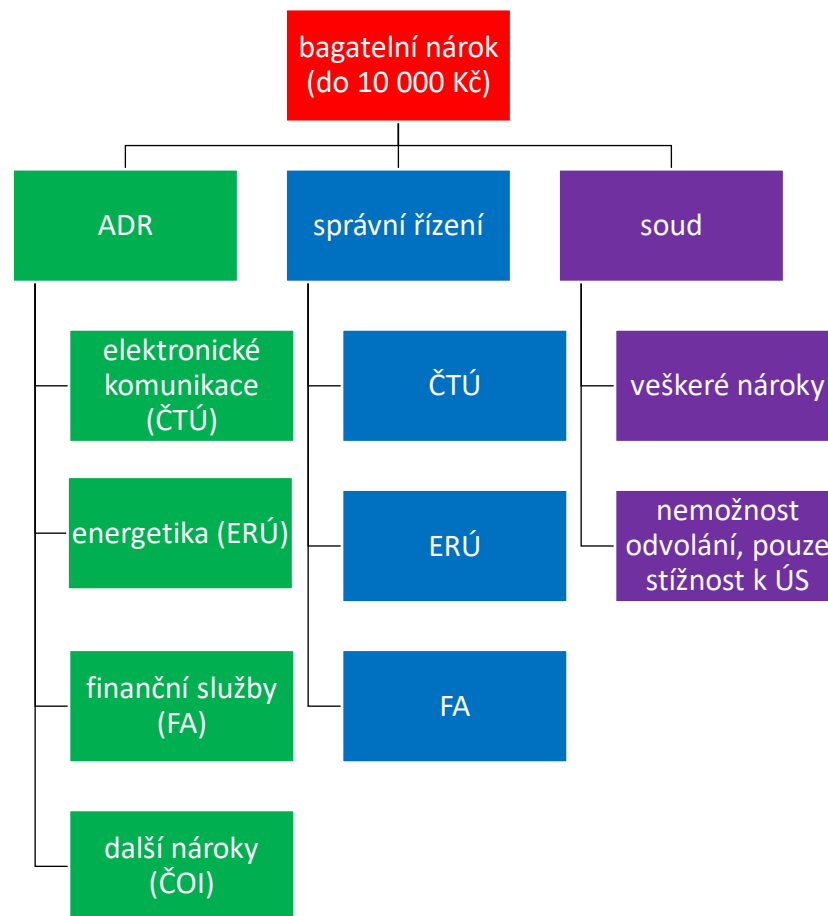
Další důležitou směrnicí, která mění zejména vymáhání spotřebitelských práv, ale i hmotněprávní úpravu je:

- směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/2161, ze dne 27. listopadu 2019, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 98/6/ES, 2005/29/ES a 2011/83/EU, pokud jde o lepší vymáhání a modernizaci právních předpisů Unie na ochranu spotřebitele, známá jako směrnice „Omnibus“.

Hlavní změny zavedené novou směrnicí budou mimo jiné (s očekávanou účinností od 28. května 2022): i) sankce ve stylu GDPR, ii) požadavek na větší transparentnost online platforem, zejména pokud jde o hodnocení výsledků vyhledávání a personalizované ceny; iii) rozšíření definice „ceny“ tak, aby zahrnovala platby s osobními údaji.

II. Vymahatelnost spotřebitelských nároků

Současný stav



Zkratky: ČTÚ – Český telekomunikační úřad; ERÚ – Energetický regulační úřad; FA – Finanční arbit; ČOI – Česká obchodní inspekce; ÚS – Ústavní soud

Jak lze vidět ze schématu, spotřebitelé mají k dispozici zdánlivě širokou škálu prostředků, jak hájit svá práva. Pokud se však na jednotlivé možnosti podíváme blíže, zjistíme, že v systému jsou nedostatky, a to především v rovině „běžných“ nároků, tedy těch, které nespádají do žádné sektorové úpravy. Další systémová specifičnost, jež se velmi často týká spotřebitelů, je nemožnost využít odvolání, a tím pádem i dovolání, v civilním řízení u bagatelních sporů do 10 000 korun (viz § 202 odst. 2 zákona č. 99/1963 Sb., občanský řád soudní, dále jen „OSŘ“). Dříve (od novely zákona č. 30/2000 Sb., s účinností k 1. lednu 2001) byla hranice dokonce stanovena na 2000 korun, což vydrželo do 1. července 2009, kdy nabyla účinnosti novela zákona č. 7/2009 Sb., která zavedla stávající hranici.

Na problémy s touto koncepcí upozorňuje věcný záměr nového civilního řádu soudního (dále jen „CŘS“), když uvádí, že částku 10 000 korun nepřesahuje přibližně polovina věcí, zatímco zhruba dvacet procent věcí nedosahuje ani hodnoty 2000 korun.¹ Efektivně je tedy možnosti využít řádný opravný prostředek v civilním řízení zbavena polovina věcí účastníků řízení a spotřebitelské spory

¹ Věcný záměr CŘS je veřejně dostupný zde: <https://crs.justice.cz/>.

spadají už z povahy věci především do této kategorie. Věcný záměr ČRS k tomu ve svém bodu 306. dodává, že v takových případech *„chybí potřebný pozitivní efekt, kterým na každého soudce působí již samotné vědomí, že jeho rozhodnutí bude možno přezkoumat nadřízeným soudem, a nutí jej k větší pečlivosti a svědomitosti jak v postupu v průběhu řízení, tak i při rozhodování o věci samé. Nepřípustnost odvolání v těchto tzv. bagatelních věcech má za následek, že strany mohou prvostupňové rozhodnutí napadnout prakticky pouze ústavní stížností; jejím účelem však není přezkum zákonnosti rozhodnutí,“* přičemž konstatuje, že *„[s]ystém opravných prostředků, který ve více než polovině věcí meritorně projednávaných v prvním stupni zcela znemožňuje odstranit případné vady soudních rozhodnutí, nelze považovat za funkční.“*

Takový koncept bagatelních sporů a přístup k nim nutně vede k jejich pojetí jako sporů nedůležitých a nezasluhujících si dostatek pozornosti, což je u tak velkého množství agendy civilních soudů krajně nebezpečné. V konečném důsledku to vede také k tomu, že u valné většiny sporů, které mohou v oblasti spotřebitelského práva nastat, neexistuje sjednocující judikatura Nejvyššího soudu, protože logicky nemůže plnit svou sjednocující funkci u věcí, jež se k němu vzhledem k procesní úpravě ani nemohou dostat.²

Jedinou možností napadení prvoinstančního rozhodnutí civilního soudu ve sporu o částku do 10 000 korun je tedy ústavní stížnost. Ústavní soud však už z povahy věci nemůže provádět přezkum výkladu „podústavního“ práva, jelikož to náleží pouze obecným soudům. Ústavní soud zasáhne na základě podané ústavní stížnosti jenom tehdy, když dojde rozhodnutím soudu k porušení ústavnosti a zásahu do subjektivního veřejného ústavně zaručeného práva stěžovatele. Takové situace však jsou v případě bagatelních věcí výjimečné.

Jak ostatně uvedl sám Ústavní soud v nálezu ze dne 10. dubna 2014, sp. zn. III. ÚS 3725/13, bod 30.: *„Vyloučením možnosti podání opravných prostředků v případě soudních rozhodnutí, která se týkají peněžitých plnění nedosahujících určité hranice (...), dal zákonodárce zřetelně najevo, jaké případy nepovažuje za významné natolik, aby i za cenu eventuálních vad v nich vydaných rozhodnutí (a z toho plynoucího rizika nejednotného rozhodování) byla dále přezkoumávána, a to v rovině právního řádu jako celku, natož pak v rovině konformity s ústavním pořádkem. Ústavní soud proto nemůže hrát roli jakési "náhradní" přezkumné instance mimo soustavu obecných soudů, ale pouze určité "pojistky" (...).“*

Z tohoto úhlu pohledu jsou zajímavé dva nálezy z 5. listopadu 2019, sp. zn. II. ÚS 2778/19, respektive z 24. ledna 2020, sp. zn. II. ÚS 78/19, v nichž Ústavní soud v bagatelních spotřebitelských věcech shodně konstatoval, že prvoinstanční soudy nezohlednily relevantní právní úpravu uvedenou v OZ určenou k ochraně

² V případě dovolání stanoví § 238 odst. 1 písm. c) OSŘ hranici 50 000 korun, avšak spory ze spotřebitelských smluv ji překročit nemusejí. To však nic nemění na tom, že spory do 10 000 korun jsou z opravných prostředků vyloučeny „absolutně“.

spotřebitele vyplývající z práva EU, čímž porušily právo účastníků na soudní ochranu podle čl. 36 odst. 1 Listiny základních práv a svobod. Na rozdíl od naší Listiny základních práv a svobod totiž Listina základních práv Evropské unie ochranu spotřebitele v čl. 38 výslovně obsahuje, a proto je její nezohlednění postup rozporný s čl. 1 odst. 2 ve spojení s čl. 10a a čl. 4 Ústavy České republiky.

V uvedených případech Ústavní soud dospěl k názoru, že vzhledem na význam otázky pro další činnost obecných soudů je nutné vyjádřit se k ústavněprávnímu rozměru ochrany spotřebitele. V obou případech totiž došlo k tomu, že prvoinstanční soudy téměř zcela pominuly relevantní ustanovení dílu 4 OZ „*Ustanovení o závazcích ze smluv uzavíraných se spotřebitelem*“ (§ 1810 a násl. OZ) a s tím související unijní právní úpravu a judikaturu Soudního dvora EU, jež ji vykládá. Tyto dvě věci pochopitelně nevypovídají o tom, že všechny tuzemské soudy první instance vykládají spotřebitelské právo nesprávně, nicméně je z nich zřetelné, že obzvláště u této agendy chybí působení obecných soudů vyšších instancí.

Mimosoudní řešení sporů

Od novely ZOS zákonem č. 378/2015 Sb. (účinnost relevantních částí k 1. únoru 2016) mají čeští spotřebitelé možnost využít k řešení sporu s podnikatelem také zákonem zřízené varianty ADR.³ Celkově přinesla tato forma řešení sporů rychlejší a přístupnější platformu pro spotřebitele oproti soudnímu řízení. Pozornost je však nutné věnovat tomu, že zatímco v oblasti finančních služeb, elektronických komunikací a energetiky mohou příslušné správní orgány vydávat ve spotřebitelských sporech rozhodnutí, Česká obchodní inspekce, která má širokou zbytkovou působnost, takovou pravomoc nemá, takže jediným kladným výsledkem sporu může být v jejím případě uzavření dohody (viz § 20u odst. 1 písm. a) ZOS).

Mezi spotřebitelem, který má spor s mobilním operátorem, a spotřebitelem, který má spor s e-shopem, je tedy značný rozdíl. Jeden se dočká závazného správního rozhodnutí, jež je i přezkoumatelné, avšak druhý se buď dohodne, nebo „může začít od začátku“. Z uvedeného plyne, že zde vedle sebe existují různé metody mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, aniž by pro takový přístup existoval nějaký zásadní důvod. Argumentem proti tomu, aby správní orgány závazně posuzovaly otázky soukromého práva, je skutečnost, že tato kompetence má náležet soudům. V sektorových úpravách však zákonodárce tuto zásadu již opustil, a to proto, že spory v oblasti finančních služeb, telekomunikací nebo energetiky vyžadují specifickou odbornost a jejich řešení čistě ze strany soudů by bylo neúměrně zatěžující.

³ Zákon č. 378/2015 Sb. transponoval mj. směrnici 2009/22/ES o alternativním řešení spotřebitelských sporů. Pro rozložení dle oblastí viz také schéma výše v textu.

Výhled do budoucnosti včetně hromadného řízení

Plánované a možné změny dotýkající se vymahatelnosti spotřebitelských nároků lze rozčlenit do dvou základních rovin: individuální a kolektivní. V rovině individuálního vymáhání nároků je namísto zaměřit se především na připravovaný ČŘS a na úvahy o úpravě fungování systému mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. V rovině kolektivní zase na návrh zákona o hromadném řízení, který už nějakou dobu „čeká“ v poslanecké sněmovně.

Věcný záměr ČŘS počítá se zavedením takzvané řízení v nepatrných věcech a (jak už bylo naznačeno) se změnou koncepce využití opravných prostředků u bagatelních věcí. Řízení v nepatrných věcech by mělo reagovat na východiska evropského řízení o drobných nárocích, a sice že náklady a časová náročnost by měly být adekvátní hodnotě předmětu řízení.⁴ V takovém řízení by měl být možný zrychlený postup soudu a využití formulářů k podáním stran. Zároveň by měla být upravena poučovací povinnost soudu vůči osobám nezastoupeným advokátem, jež nemají potřebné právní znalosti.

Co se týče opravných prostředků, navrhuje věcný záměr ČŘS různé varianty toho, jak zajistit rozšíření okruhu věcí, v nichž se lze odvolat – buď by prvoinstanční soud u bagatelních věcí ohraničených částkou odvolání připustil podle hledisek pro dovolání, anebo by ohraničení částkou zmizelo úplně a odvolání ve sporech s nízkou hodnotou by bylo možné pouze z důvodů zmatečnosti nebo nesprávného právního posouzení.⁵ Ať už bude nakonec zvoleno jakékoliv řešení, každé otevření přezkumu spotřebitelských věcí vedoucí ke sjednocování rozhodovací praxe bude z pohledu vymahatelnosti spotřebitelských nároků a kvality aplikace práva v této oblasti příznivé.

V oblasti mimosoudního řešení sporů se nabízí, aby bylo specializovanému správnímu orgánu umožněno závazně rozhodovat o věcech, které řeší oddělení ADR České obchodní inspekce, respektive aby tomuto oddělení bylo umožněno nejenom věc posoudit a vést strany k dohodě, nýbrž také vydávat závazná rozhodnutí. Takové opatření by ve své podstatě šlo ruku v ruce se snahou o zefektivnění soudního řízení u sporů s malou hodnotou, neboť by velmi pravděpodobně ulehčilo soudům. Zároveň by bylo jenom těžké hledat argumenty proti takovému řešení, když některé správní orgány již poměrně dlouhou dobu o soukromoprávních otázkách rozhodují. Nebylo by nutné zřizovat zcela nový orgán a zároveň by se ulehčilo soudům a jistým způsobem „koncentroval“ výklad spotřebitelského práva.

Posledním bodem této části je návrh zákona o hromadném řízení, který čeká na projednání v poslanecké sněmovně.⁶ Po řadě diskuzí a připomínek byla možnost

⁴ Blíže viz hlava III věcného záměru ČŘS.

⁵ Bod 306. a 339. věcného záměru ČŘS

⁶ Návrh zákona o hromadném řízení je jako sněmovní tisk č. 775 dostupný zde: <https://psp.cz/sqw/text/tiskt.sqw?O=8&CT=775&CT1=0>.

podat hromadnou žalobu omezena pouze na spory spotřebitelů s podnikatelem, takže kolektivní postup před soudem má být možný jen v této oblasti. Právní úprava umožňující podobné řízení existuje již v 19 členských státech EU a výslednou podobu už má také směrnice o zástupných žalobách (25. listopadu 2020 podepsali text předsedové Evropského parlamentu a Rady).

Návrh zákona počítá jak s režimem opt-in (přihlašovací řízení), tak s režimem opt-out (odhlašovací řízení) s tím, že návrh umožňuje opt-out v případech, kdy hodnota práva jednoho člena skupiny nepřesahuje 3000 korun.⁷ Žalobu dle návrhu může podat buď přímo poškozený spotřebitel (člen skupiny), nebo nezisková organizace, která má v souladu se svým hlavním účelem oprávněný zájem na ochraně práv nebo oprávněných zájmů, o kterých se má přihlašovací hromadné řízení vést, s tím, že je nutné získat písemný souhlas alespoň 10 členů skupiny poškozených (opt-in), respektive 100 členů (opt-out). Zvláštní postavení má spotřebitelská organizace, jež souhlasy dokládat nemusí.⁸

Řízení jako takové má podle návrhu dvě části – certifikační (řízení o přípustnosti hromadné žaloby) a hromadné řízení ve věci samé. V certifikační fázi soud především zkoumá splnění podmínek řízení, z nichž jedna zní: *„Přihlašovací hromadné řízení je možné vést, bylo-li osvědčeno, že (...) hromadná žaloba nebyla podána ve zjevně zneužívajícím úmyslu, zejména s cílem poškodit skupinu nebo neoprávněně poškodit žalovaného nebo osobu, která se účastní hospodářské soutěže (...).“*⁹ Nesplnění podmínek řízení znamená automaticky zastavení řízení. A soud je zkoumá v průběhu celého řízení, přičemž k uveřejnění dochází až po tom, co soud shledá, že je hromadná žaloba přípustná a splňuje veškeré podmínky. V usnesení o přípustnosti soud také stanoví lhůtu pro přihlašování, eventuálně odhlašování, která činí nejméně dva a nejvýše šest měsíců.¹⁰

Po uplynutí lhůty pro přihlašování stanoví soud plán přihlašovacího řízení, podle něhož se řídí průběh řízení a který je dostupný v rejstříku hromadných řízení.¹¹ Soud může za přísných podmínek uložit povinnost ke zpřístupnění dokumentů za účelem prokázání tvrzených skutečností. Navrhovatel zpřístupnění je k tomu mimo jiné povinen složit jistotu ve výši 50 000 korun, kterou však soud může zvýšit, pokud zjistí, že složená jistota zjevně nepostačuje k zajištění náhrady újmy, jež by zpřístupněním dokumentů mohla vzniknout.¹²

Kromě specifických situací (zpětvzetí žaloby atp.) může řízení skončit buď smírem, u něhož musí soud posoudit, zda je v zájmu skupiny poškozených, nebo

⁷ Hranice je stanovena vyvratitelnou domněnkou, viz § 34 odst. 2 návrhu zákona o hromadném řízení.

⁸ §§ 18 a 19 ibid.

⁹ § 33 odst. 1 písm. g) ibid.

¹⁰ §§ 45 odst. 2 písm. e) a 104 odst. 1 písm. b) ibid.

¹¹ § 64 ibid.

¹² § 124 ibid.

rozsudkem. V rozsudku soud podle typu řízení uvede všechny, či pouze aktivní členy skupiny s tím, zda je jim přiznáno právo nebo oprávněný zájem, případně blíže specifikuje povinnost žalovaného něco konat, a pokud má žalobce nárok na odměnu, její výši.¹³ Odměna se dle návrhu určuje v procentuální výši vzhledem k očekávané složitosti a délce přihlašovacího hromadného řízení a nesmí přesáhnout 25 % z přisouzeného plnění. Výši navrhuje žalobce a soud má právo ji přiměřeně snížit.¹⁴

Shrnutí

Jak je z textu zřejmé, vymahatelnost spotřebitelských nároků se v čase značně vyvíjí a do budoucna ji čekají významné změny. Předně by měl být důraz kladen na efektivitu řešení bagatelních nároků, kterých je v rámci spotřebitelského práva většina. Úpravy jsou nutné – a plánované – jak v individuální, tak kolektivní rovině vymáhání práv. U sporů jednotlivců by přispěl větší tlak na sjednocování výkladu práva a zavedení další levné a přímočaré možnosti, jak se domoci nároků. V rozměru hromadného postupu spotřebitelů lze jen doporučit, aby se poslanecká sněmovna začala zabývat návrhem zákona o hromadném řízení. Materiál v posledních letech prošel intenzivními diskuzemi a úpravami a je kompatibilní s relevantní unijní úpravou, proto by jeho opuštění bylo nehospodárné, a to z důvodů časových i ekonomických.

III. Data z poradenských činností dTestu

Následující část představuje data z bezplatných poradenských služeb dTestu pro spotřebitele. Konkrétně se jedná o telefonickou a elektronickou poradnu a službu pro smírné řešení sporů VašeStížnosti.cz. Nejprve jsou tabulkově rozepsána celková a aktuální data a v další části jsou popsány typové problémy spotřebitelů. Označením „celkem“ se rozumí celkový počet stížností a dotazů od roku 2011, kdy začal dTest systematicky evidovat poskytované spotřebitelské poradenství. Služba VašeStížnosti.cz potom začala fungovat o dva roky později. Veškerá data jsou k datu 3. prosince 2020.

¹³ Viz §§ 80, 100 a 127 ibid.

¹⁴ § 97 ibid.

	celkem	2018	2019	2020
osobně	127 172	18 063	15 456	12 191
elektronicky	99 343	17 528	19 497	20 167
telefonicky/poštou	14 512	2077	1442	1646
mimo obchodní prostory	10 847	940	1208	903

Celkový počet při těchto způsobech komunikace činí 251 874 stížností a dotazů, tedy přibližně 25 187 ročně. Absolutní počet je potom ještě vyšší, protože pod uvedené způsoby komunikace nelze zahrnout veškeré případy. Konkrétně se jedná o číslo 336 111 stížností a dotazů, tedy přibližně 33 611 ročně.

Hodnocení dat a typové problémy

Z výše prezentovaných dat je velmi dobře zřetelný dlouhodobý přesun spotřebitelů do online prostoru na úkor osobního jednání. V letošním roce jsou čísla pochopitelně výrazně ovlivněna probíhající pandemií, což se týká především osobní komunikace a jednání mimo obchodní prostory. Řadu interakcí se spotřebiteli je pro rok 2020 z tohoto důvodu také složité kategorizovat, protože množství dotazů směřovalo na okolnosti spojené s onemocněním covid-19. Rostoucí trend e-commerce a digitálních služeb celkově je reflektován rovněž činností unijního zákonodárce.

Níže je uveden přehled často se opakujících situací, s nimiž se na nás spotřebitelé obrazejí:

1) Uplatnění práv z vadného plnění (reklamace)

- „Tradiční“ spor se týká neúspěchu spotřebitele při uplatňování práv z vadného plnění (zamítnutá reklamace). Do této problematiky intenzivně vstupuje neochota podnikatelů vypořádat se s vyvratitelnou domněnkou vadnosti zboží v šesti měsících od jeho převzetí dle § 2161 odst. 2 OZ.
- Z pohledu procesu vyřizování reklamace se pravidelně vyskytují také problémy s reklamacemi na dálku, tj. spotřebitel vadné zboží zasílá, nikoliv osobně předává v prodejně. Z judikatury plyne, že součástí řádného vyřízení reklamace je také vyrozumění spotřebitele o jejím ukončení. Vyložena však není otázka, zda spotřebitel musí reklamovanou věc ve lhůtě k vyřízení reklamace obdržet, nebo stačí, aby ji prodávající odeslal.

2) Smlouvy uzavírané distančním způsobem

- V tomto kontextu jsou časté problémy s právem na odstoupení od smlouvy ve lhůtě 14 dnů a s nedodáním (pozdním dodáním) zboží.

a) Právo na odstoupení od smlouvy ve 14 dnech bez uvedení důvodu si spotřebitelé a podnikatelé sice už zažili, avšak jsou zde okolnosti, které situaci mnohdy zkomplikují. Jednou z nich je, když se na výrobku vyskytne vada hned po jeho převzetí nebo je vadný již při rozbalení. Stává se, že v takovém případě prodávající svévolně vyhodnotí odstoupení od smlouvy ze strany spotřebitele jako reklamaci. Obzvláště v případě, kdy spotřebitel jednoznačně nesdělí obchodníkovi, že odstupuje od smlouvy, což je pro uplatnění tohoto práva nanejvýše žádoucí. Další situací je snížení hodnoty zboží, když spotřebitel využívá zboží více, než je nutné pro jeho vyzkoušení a seznámení se s ním. Platí, že spotřebitel může zboží používat tak, jak by bylo možné v kamenné prodejně. Pokud tuto míru spotřebitel přesáhne, musí podnikateli nahradit snížení hodnoty zboží. Problematické je určení, o kolik se má vrácená částka snížit, a také to, že spotřebitelé jsou často přesvědčeni o tom, že nic nahrazovat nemusejí.

b) Co se týče otázky nedodání (pozdního dodání), zde je nutné určit tři kategorie: „virtuální“ e-shopy, přepravej zboží ze třetích zemí („zprostředkovatelské“ e-shopy) a „nestíhající“ e-shopy. „Virtuální“ e-shopy lze poznat podle neuvedení identifikačního čísla, názvu společnosti, kontaktního údaje ani obchodních podmínek a užíváním nesprávné češtiny. Spotřebitel od nich zboží zpravidla neobdrží a nemůže se s prodávajícím nijak spojit, takže ani uplatnit právo na odstoupení od smlouvy a podobně. U přepravej zboží z třetích zemí dochází k tomu, že spotřebitel není o této skutečnosti dostatečně informován a předpokládá, že nakupuje v běžném e-shopu. Zprostředkovatelské servery ale mají maximální dobu dodání až 60 dnů (i více), navíc se tím, že nákup pouze „zprostředkovávají“, snaží v některých případech zbavit odpovědnosti a odkazují spotřebitele na „smluvního partnera“, který sídlí třeba v Číně. Nestíhající e-shopy zkrátka nejsou schopny dostát svým tvrzením o dodacích dobách. Proto dochází k prodlení, přičemž spotřebitelé se dostávají do potíží, když chtějí odstoupit od smlouvy ještě před dodáním zboží.

3) Smlouvy uzavírané mimo obchodní prostory

- V tomto segmentu je stále nejrizikovější zprostředkování při sjednávání smluv o dodávkách energií (takzvané energetické aukce či energošmejdi).
- Schéma je takové, že zprostředkovatel uzavře se spotřebitelem zpravidla u něj doma rámcovou smlouvu o „vysoutěžení“ výhodného dodavatele energií (přihlášku k výběrovému řízení). Takovým postupem spotřebitele zbaví práv, která mu garantuje energetický zákon, respektive mu výrazně zkomplikuje jejich uplatnění. Při pokusu o ukončení smlouvy je potom spotřebitel nucen k úhradě smluvní pokuty za „maření plnění přihlášky“.

Z dalších kategorií lze zmínit problémy s operátory (telekomunikace), dodavateli energií, cestovními kanceláři a agenturami, poskytovateli online služeb (zejména internetové seznamky), autobazary, poskytovateli spotřebitelských úvěrů nebo problémy v režimu smlouvy o dílo.

Vybrané problémy

- 1) Spotřebitel reklamoval již po třetí stejnou vadu u mobilního telefonu, takže s uplatněním reklamace spojil také požadavek na odstoupení od smlouvy a vrácení peněz. Po uplynutí 30 dnů od podání reklamace se spotřebitel dostavil na pobočku prodávajícího, kde mu bylo sděleno, že nemá na nic nárok, protože prodávající má na vyřízení reklamace přeci 60 dnů. Dohoda o prodloužení lhůty k vyřízení reklamace sjednána nebyla.
- 2) Spotřebitel si zakoupil prostřednictvím e-shopu notebook za bezmála 200 000 korun. U takového zboží očekával kvalitu ve všech směrech, avšak po týdnu na notebooku našel nedostatky ve zpracování, proto se rozhodl od smlouvy ve lhůtě 14 dnů odstoupit. Prodávající spotřebiteli peníze nevrátil v zákonné lhůtě (do 14 dnů od odstoupení) a ještě mu chtěl odečíst 6000 korun za „poškození“. Oním poškozením byl právě jeden z projevů nekvalitního dílenského zpracování notebooku.
- 3) Spotřebitel si objednal prostřednictvím e-shopu zimní bundu. Zboží si objednal 30. září a termín doručení měl být 21. října. Zboží však v termínu nedorazilo. Prodávající uvádí v obchodních podmínkách, že doba dodání může být až 60 dní, jelikož e-shop pouze zprostředkovává nákup u partnerů z Číny, o čemž spotřebitel nevěděl a oprávněně se domníval, že termín doručení uvedený při objednávce zboží bude dodržen. Až 27. listopadu spotřebitel bundu obdržel.
- 4) Spotřebiteli dorazila od společnosti provozující zprostředkovatelské sjednávání smluv na dodávky energií (energetické aukce) ručně vyplněná

složenka k uhrazení pokuty za „maření plnění přihlášky“ ve výši 3000 korun. Spotřebitel přitom se společností smlouvu neuzavřel a není si vědom ani sjednání pokuty. Uvedené kontaktní telefonní číslo je nedostupné.

IV. Závěr

Přes vyjmenované nedostatky hmotněprávní úpravy je její celkový stav z pohledu spotřebitelské organizace dTest dobrý. Velkou pozornost je ale nutné věnovat projednání připravovaných novel zákonů v parlamentu. V loňském roce totiž byl dokončen legislativní proces u řady unijních předpisů se zásadním významem pro oblast ochrany spotřebitele.

Z hlediska vymahatelnosti spotřebitelských nároků jsou relevantní především legislativní práce na novém civilním řádu soudním a završení legislativního procesu u návrhu zákona o hromadném řízení. Oba předpisy mají ambici napomoci v oblasti vymáhání spotřebitelských nároků, byť každý z trochu jiného úhlu pohledu. Nutné je zajistit především jednotný a řádný výklad práva a poskytnout spotřebitelům širší možnosti při vymáhání bagatelních nároků. Dlouhodobě se nabízí také zefektivnění mimosoudního řešení spotřebitelských sporů u věcí, které nyní spadají do kompetence České obchodní inspekce.