

PROGRAM ROZVOJE PODNIKÁNÍ
SMECA

TÉMA ŠKOLENÍ:

Ochrana spotřebitele

©UEAPME, 2001
Luc Hendrickx

OBSAH

I.	Základní informace	3
II.	„Acquis communautaire“	7
1.	Klamavá reklama	7
2.	Smlouvy sjednáváné mimo prostory pro obchodní účely	9
3.	Spotřebitelský úvěr	10
4.	Turistické zájezdy, zájezdy s cestovní kanceláří	11
5.	Sdílené vlastnictví	13
6.	Nerovné podmínky ve spotřebních smlouvách	14
7.	Smlouvy na dálku	16
8.	Uvedení ceny	18
9.	Zájmy spotřebitelů	19
10.	Odpovědnost za škodu způsobenou vadou výrobku	20
11.	Obecná bezpečnost výrobku	22
12.	Nebezpečné imitace	24
13.	Prodej spotřebního zboží a doprovodné záruky	25

I. ZÁKLADNÍ INFORMACE

Ochrana spotřebitele se mezi základními úkoly Římské smlouvy nevyskytovala. Evropské instituce začaly uvažovat o ochraně spotřebitele až na začátku sedmdesátých let. Římská smlouva (1957) nepředvíдалa spotřebitelskou politiku. Některé články, například článek 39¹ EHS o zemědělství a článek 86² o hospodářské soutěži, však obsahují přímou zmínku o spotřebitelích a vyjadřují přání chránit zájmy spotřebitele. V preambuli ke Smlouvě o založení Evropských hospodářských společenství se obecně uvádí, že jedním ze základních cílů Společenství je „neustálé zlepšování životních a pracovních podmínek“ národů, které tvoří Společenství.

Až uprostřed sedmdesátých let Rada ministrů přijala v usnesení ze dne 14. dubna 1975 první plán Evropského hospodářského společenství pro ochranu spotřebitelů a informační politiku³. To byla první fáze opatření, která Společenství dělá v zájmu spotřebitelů. Cílem bylo zavést skutečný zákoník práv spotřebitele ve Společenství. Tento plán definoval pět základních práv spotřebitelů:

- **Právo na ochranu zdraví a bezpečnosti.** Znamená, že zboží a služby nabízené spotřebiteli musí být takové, aby za normálních a předvídatelných podmínek použití neohrožovaly zdraví a bezpečnost spotřebitelů.
- **Právo na ochranu ekonomických zájmů.** Spotřebitele je třeba chránit proti tomu, aby prodávající zneužíval svou moc, zejména proti jednostranným standardním smlouvám, nevýhodným podmínkám úvěru, nátlakovým metodám prodeje a proti poškozování ekonomických zájmů spotřebitele způsobenému vadnými výrobky nebo neuspokojivými službami.
- **Právo na odškodnění.** Spotřebitelé mají nárok na radu a pomoc při stížnostech nebo utrpí-li újmu či škodu následkem toho, že si zakoupili nebo používali vadné zboží nebo neuspokojivé služby. Spotřebitelé mají nárok na to, aby řádné odškodnění za takové újmy či škody bylo provedeno rychle, účinně a bez velkých nákladů.
- **Právo na informace a osvětu.** Znamená, že osoba kupující zboží a služby má nárok na dostatečné informace, které jí umožní určit základní vlastnosti zboží a služeb, jako jsou povaha, kvalita, množství a cena, aby se tato osoba mohla racionálně rozhodnout mezi konkurenčními výrobky nebo službami a mohla je bezpečně používat. Děti, mladí lidé i dospělí mají mít k dispozici vzdělávací zařízení, která je naučí kvalifikovaně vybírat zboží a služby.
- **Právo na zastoupení** (právo být vyslyšen). Při přípravě rozhodnutí, která se jich týkají, mají spotřebitelé právo radit a vyjadřovat své názory, a to zejména

¹ Čl. 39 odst. 1 „K cílům společné zemědělské politiky patří:

...

e) zajistit, aby spotřebitelé dostávali dodávky za přiměřené ceny.

“

² Čl. 86 „Je nepřipustné, aby jeden nebo více podniků zneužívalo dominantní postavení na společném trhu nebo v jeho podstatné části, neboť je to neslučitelné se společným trhem proto, že to může ovlivnit obchod mezi členskými státy.

Toto zneužití může spočívat zejména v:

...

b) omezení výroby, trhů nebo technického rozvoje ke škodě spotřebitelů.

³ Úř. věst. č. C 92, 25. 4. 1975.

prostřednictvím organizací, které se zabývají ochranou spotřebitelů a jejich informováním.

Rada se kromě toho zavázala, že ve velmi krátké době zpracuje řadu různých návrhů širokého rozsahu. První plán však nepřinesl žádné konkrétní výsledky.

V usnesení ze dne 19. května 1981 přijala Rada druhý plán pro ochranu spotřebitelů a informační politiku na období 1981-1986⁴. Plán měl pokračovat v opatřeních k ochraně a informovanosti spotřebitelů, s nimiž se začalo v předcházejícím plánu, a potvrdit jeho cíle a zásady. Nový plán posílil a podrobněji rozpracoval směry rozvoje, vytyčené plánem z roku 1975, a prohloubil opatření v této oblasti. Navrhoval také, aby se věnovala hlubší pozornost zájmům spotřebitele při definování a používání politiky Společenství.

Plán uvedl znovu pět základních práv spotřebitelů, která byla definována již v roce 1975: je to ochrana spotřebitelů proti ohrožení zdraví a bezpečnosti, ochrana ekonomických zájmů spotřebitelů, zlepšení právního postavení spotřebitelů (pomoc, rady, právo na zákonnou nápravu), zlepšení osvěty a informovanosti spotřebitelů, přiměřené konzultace se spotřebiteli a jejich zastoupení při přípravě rozhodnutí, která se týkají jejich zájmů.

Tento plán také definoval několik zásad, stanovených v předešlém plánu, které byly (a jsou) stále významné:

- osoby kupující zboží nebo služby je třeba chránit proti některým nekalým prodejním praktikám, zejména proti standardním smlouvám prodejců, vynechání základních práv ze smluv, nevýhodným podmínkám úvěru, žádostem o zaplacení nevyžádaného zboží a nátlakovým metodám prodeje;
- spotřebitele je třeba chránit proti poškozování jeho ekonomických zájmů, způsobenému vadnými výrobky a neuspokojivými službami;
- prezentace a propagace zboží a služeb, včetně služeb finančních, nesmí směřovat k oklamání, ať přímému či nepřímému, osoby, které jsou zboží a služby nabízeny nebo která o ně žádá;
- žádný typ reklamy nesmí potenciálního kupce výrobku či služby uvádět v omyl. Inzerent v jakémkoli sdělovacím prostředku musí být schopen vhodnými prostředky odůvodnit platnost všech svých tvrzení;
- všechny informace na štítcích, cedulkách a visačkách při prodeji nebo v reklamách musejí být přesné;
- u zboží dlouhodobé spotřeby má spotřebitel po nákupu zboží právo na spolehlivé služby, včetně zajištění náhradních dílů potřebných k opravám;
- rozsah zboží nabízeného spotřebitelům by měl být takový, aby nabídka představovala postačující výběr.

Po roce 1985 Komise zjistila, že přijetí po sobě jdoucích programových kroků nemělo očekávané výsledky. Proto Komise předložila Radě nové sdělení s jasným kalendářem podrobných činností. Tento kalendář byl schválen Usnesením ze dne 23. června 1986 o novém impulsu v politice ochrany spotřebitele⁵. V usnesení Rada uznává nutnost realizace tří hlavních cílů, které Komise navrhuje:

⁴ Úř. věst. č. C 133, 3. 6. 1981.

⁵ Úř. věst. č. C 167, 1986.

1. vysoká úroveň ochrany zdraví a bezpečnosti spotřebitelů,
2. spotřebitelé by měli mít ze společného trhu prospěch,
3. v dalších záměrech Společenství je třeba více zohledňovat zájem spotřebitelů.

Co se týče prvního cíle, patří k nejdůležitějším ustanovením článek 95 (ex 100 A) Smlouvy, který byl připojen k Římské smlouvě Jednotným evropským aktem (JEA) v roce 1986. Tento článek stanovuje, že s ohledem na sblížení vnitrostátních předpisů v oblasti ochrany zdraví, bezpečnosti, životního prostředí a ochrany spotřebitele vezme Komise za základ svých návrhů „vysokou úroveň ochrany“.

Maastrichtská smlouva o Evropské unii (únor 1992) byla jedním z nejdůležitějších kroků ve spotřebitelské politice Společenství. Tato smlouva výslovně vyhláší ochranu spotřebitele za jeden z cílů politiky Společenství. Článek 3 stanovuje, že „aktivity Společenství ... budou přispívat k posílení ochrany spotřebitele.“⁶

Podpora zájmů spotřebitelů a zajištění vysoké úrovně ochrany spotřebitele znamená, že Společenství bude přispívat k ochraně zdraví, bezpečnosti a ekonomických zájmů spotřebitelů a bude prosazovat jejich právo na informace, osvětu a vytváření vlastních organizací, které budou chránit jejich zájmy.⁷

Těchto cílů se dosáhne:

- přijetím opatření podle článku 95 v souvislosti s dokončením vnitřního trhu (opatření k harmonizaci),
- opatřeními, která podporují, doplňují a kontrolují politiku prováděnou členskými státy.⁸

Každý členský stát si může ponechat přísnější ochranná opatření nebo je zavést. Tato opatření však musejí být v souladu se Smlouvou a musejí být oznámeny Komisi.⁹

Požadavky na ochranu spotřebitele budou brány v úvahu při definování a zavádění dalších politických záměrů a aktivit Společenství.¹⁰

⁶ Čl. 3 odst. 1 písm. t).

⁷ Čl. 153 odst. 1 (ex čl. 129a odst. 1).

⁸ Čl. 153, odst. 3.

⁹ Čl. 153, odst. 5.

¹⁰ Čl. 153, odst. 2.

„Acquis communautaire“: stručný přehled

Legislativa Společenství v oblasti spotřebitelské politiky se zaměřuje na překonávání selhání trhu a působení proti tendenci vytvářet téměř strukturální nedostatek informací tím, že zajišťuje povinnost uvádění základních údajů a že vytváří další pravidla pro ochranu spotřebitele. Právní přístup se ve většině případů řídí zásadou minimální harmonizace.

V rámci problematiky týkající se bezpečnosti obsahuje „acquis communautaire“ obecnou směrnici o bezpečnosti výrobků 92/59/ES. Uchazečské země mají před sebou úkol přejít od systému kontroly na úrovni výroby ke složitějšímu dohledu nad trhem. Acquis zahrnuje také směrnici o odpovědnosti za výrobek (85/374/EHS) a o nebezpečných imitacích (87/357/EHS)¹¹.

- ekonomické zájmy spotřebitelů v oblasti finančních služeb jsou chráněny směrnicemi o spotřebitelském úvěru (87/102/EHS), (90/88//EHS), (98/7/ES).
- směrnice o označení cen (98/6/ES), klamavé reklamě(84/450/EHS) a srovnávací reklamě pojednávají o spotřebitelských aspektech v oblasti reklamy a informací.
- obchodní praxi pokrývají směrnice o podomním prodeji (87/577/EHS) a směrnice o prodeji na dálku (97/7/ES) spolu se směrnicí o soudních příkazech na ochranu zájmů zákazníka (98/27/ES) a směrnicí o některých aspektech prodeje spotřebního zboží a doprovodných zárukách (99/44/ES).
- směrnice o nerovných smluvních podmínkách (93/13/EHS), směrnice o sdíleném vlastnictví (97/47/ES) a směrnice o turistických zájezdech a zájezdech s cestovní kanceláří (90/314/ES) se vztahují na spotřební smlouvy.

¹¹ Třetí seminář o spotřebitelské politice pro kandidátské země ze dne 22. listopadu 2000. Přehled směrnic o ochraně spotřebitele a o spotřebitelské politice obecně najdete na webových stránkách DG zdraví a ochrana spotřebitele: http://europa.eu.int/comm/dgs/health_consumer/index_en.htm

II. „ACQUIS COMMUNAUTAIRE“

1. Klamavá reklama

První důležitou směrnicí v oblasti spotřebitelských právních předpisů byla směrnice Rady 84/450/EHS o klamavé reklamě¹². Směrnice byla pozměněna Evropským parlamentem a směrnicí Rady 97/55/ES tak, aby zahrnovala i reklamu srovnávací¹³.

Cílem těchto směrnic je chránit nejen spotřebitele, ale i všechny prodejce, podnikatele, řemeslníky a svobodná povolání a veřejný zájem obecně proti klamavé reklamě a jejím nespravedlivým důsledkům. Dalším cílem je určit podmínky, za nichž je povolena srovnávací reklama.

Směrnice používají širokou definici „reklamy“, kterou je míněna reprezentace v jakékoli podobě související s obchodem, podnikáním, řemeslem nebo svobodnými povoláními, která má propagovat zboží a služby, včetně nemovitého majetku, práv a povinností.

Směrnice 84/450/EHS

„Klamavá reklama“ se definuje jako reklama, která jakýmkoli způsobem, včetně způsobu svého předvedení, klame nebo může klamat osoby, pro které je určena nebo které zasahuje, a která z důvodu své klamavé povahy může ovlivnit jejich ekonomické chování nebo která ze stejných důvodů poškodí nebo může poškodit konkurenci.

Při rozhodování, zda je reklama klamavá, je třeba vzít v úvahu následující vlastnosti:

- charakteristické vlastnosti zboží nebo služeb (např. jejich dostupnost, povaha, provedení, složení, metoda a čas výroby nebo obstarávání, vhodnost pro daný účel, způsoby použití, množství, specifikace, zeměpisný nebo obchodní původ, výsledky, k nimž má používání vést, výsledky a materiální charakteristiky testů a kontrol zboží nebo služeb);
- cena nebo způsob, kterým se cena počítá;
- podmínky při dodávkách zboží a obstarávání služeb;
- typ inzerenta, jeho vlastnosti a práva.

Členské státy zajistí přiměřené a účinné prostředky ke kontrole klamavé reklamy, například možnost, aby osoby nebo organizace s odůvodněným zájmem:

- podaly žalobu proti klamavé reklamě a/nebo
- předložily klamavou reklamu příslušnému správnímu orgánu, aby o stížnostech rozhodl nebo zahájil vhodné správní řízení.

¹² Směrnice Rady 84/450/EHS ze dne 10. srpna 1984 o sblížování právních a správních předpisů členských států o klamavé reklamě, Úř. věst. č. L 250, 19. 9. 1984.

¹³ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/55/ES ze dne 6. října 1997, kterou se mění směrnice 84/450/EHS o klamavé reklamě tak, aby zahrnovala i reklamu srovnávací, Úř. věst. č. L 290, 23. 10. 1997; Corrigenda: Úř. věst. č. L 194, 10. 7. 1998; Úř. věst. č. L 151, 18. 6. 1999.

Členské státy delegují na soudy nebo na správní orgány pravomoci, díky nimž budou moci:

- nařídit stažení klamavé reklamy nebo zahájit příslušné právní řízení, které k tomu povede;
- nařídit zákaz klamavé reklamy, jež má být právě zveřejněna, nebo zahájit příslušné právní řízení, které k tomu povede.

Tato opatření mohou být také přijata urychleným postupem s dočasným nebo trvalým účinkem.

Tato směrnice nevylučuje dobrovolnou kontrolu klamavé reklamy samoregulačními orgány, pokud řízení vedená těmito orgány doplňují řízení soudní nebo správní.

Směrnice 97/55/ES

Cílem této směrnice je určit podmínky, za nichž je povolena srovnávací reklama. Srovnávací reklama se definuje jako jakákoli reklama, která výslovně nebo nepřímou označuje konkurenci nebo zboží či služby konkurencí nabízené.

Srovnávací reklama se povoluje tehdy, když jsou splněny následující podmínky:

- není klamavá;
- porovnává zboží nebo služby, uspokojující stejné potřeby nebo určené ke stejnému účelu;
- nestranně porovnává jednu nebo více fyzických, důležitých, ověřitelných a charakteristických vlastností zboží a služeb, může zahrnovat i cenu;
- neumožňuje záměnu mezi inzerentem a konkurencí nebo mezi obchodními značkami, obchodními jmény, jinými rozlišovacími značkami, zbožím nebo službami inzerenta a konkurence;
- nezpochybnuje nebo neočerňuje obchodní značky, obchodní jména, jiné rozlišovací značky, zboží, služby, činnosti nebo poměry konkurence;
- u výrobků s označením původu se v jednotlivých případech vztahuje na výrobky se stejným označením;
- netěží neoprávněně z dobré pověsti obchodní značky, obchodního jména nebo jiných rozlišovacích značek konkurence nebo z označení původu konkurenčních výrobků;
- nepředstavuje zboží nebo služby napodobující nebo kopírující zboží nebo služby s ochrannou obchodní známkou nebo obchodním jménem.

Pokud se porovnání týká zvláštní nabídky, musí tato nabídka jasně a jednoznačně udávat datum, do kterého platí, nebo případně uvádět, že zvláštní nabídka je závislá na dostupnosti zboží a služeb, a tam, kde tato nabídka ještě nezačala platit, datum počátku období platnosti zvláštní ceny nebo jiných specifických podmínek.

Ustanovení o kontrole klamavé reklamy platí také pro nedovolenou srovnávací reklamu.

2. Smlouvy sjednáváné mimo prostory pro obchodní účely¹⁴

Cílem směrnice je ochránit spotřebitele proti nekalým obchodním praktikám při smlouvách sjednáváných mimo prostory pro obchodní účely.

Zvláštní vlastností smluv uzavíraných mimo prodejcovy prostory pro obchodní účely je, že prodejce obvykle iniciuje obchodní jednání, na něž není spotřebitel připraven. Spotřebitel také často není schopen porovnat kvalitu a cenu nabídky s nabídkami jinými. Obvykle tu hraje úlohu i moment překvapení, se kterým se setkáme nejen u smluv uzavřených při podomním prodeji, ale také u jiných forem smluv uzavíraných prodejcem mimo jeho prostory pro obchodní účely.

Tato směrnice dává spotřebiteli právo na zrušení platnosti na dobu nejméně sedmi dnů, které mu umožní posoudit závazky vyplývající ze smlouvy.

Spotřebitel musí být o tomto rozhodovacím období informován písemně.

Je třeba zdůraznit, že tato směrnice platí jen pro smlouvy uzavřené se spotřebitelem, tedy fyzickou osobou, jejíž cíle lze považovat za odlišné od cílů jejího povolání nebo zaměstnání.

Tato směrnice se vztahuje na:

- smlouvy uzavřené mezi prodejcem a spotřebitelem během exkurzí organizovaných prodejcem jinam, než jsou jeho prostory pro obchodní účely;
- smlouvy uzavřené během návštěvy prodejce u spotřebitele doma, u jiného spotřebitele nebo tam, kde spotřebitel pracuje, pokud se návštěva nekoná na výslovnou žádost spotřebitele;
- smlouvy o dodávce zboží nebo služeb jiných, než kvůli kterým si spotřebitel dohodl návštěvu prodejce za předpokladu, že spotřebitel při objednávání návštěvy nevěděl nebo logicky nemohl vědět, že dodávka zmíněného zboží nebo služeb tvoří část obchodní nebo profesní činnosti prodejce;
- smlouvy, v nichž spotřebitel smluvně nebo nesmluvně souhlasí s přijetím návštěvy prodejce nebo s účastí na exkurzi, kterou prodejce pořádá.

Znamená to, že tato směrnice platí například u podomního prodeje, prodeje na trhu... atd.

Ve všech těchto případech se od prodejců požaduje, aby dali spotřebitelům v době uzavření smlouvy písemné datované přiznání práva na zrušení platnosti smlouvy na dobu nejméně sedmi dnů spolu se jménem a adresou osoby, u níž může být toto právo uplatňováno. Spotřebitel nesmí tato práva odmítnout.

Tato směrnice se nevztahuje na:

- smlouvy o stavbě, prodeji a pronájmu nemovitého majetku nebo smlouvy o dalších právech na nemovitý majetek;
- smlouvy o dodávkách potravin, nápojů nebo jiného zboží určeného k běžné konzumaci v domácnosti a dodávaného stálou roznáškovou službou;

¹⁴ Směrnice Rady 85/577/EHS ze dne 20. prosince 1985 k ochraně spotřebitele při smlouvách sjednaných mimo prostory pro obchodní účely, Úř. věst. č. L 372, 31. 12. 1985.

- smlouvy o dodávce zboží nebo služeb v následujících případech: a) smlouva je uzavřena na základě prodejcov katalogu, který si spotřebitel může přečíst v nepřítomnosti prodejce, b) prodejce a spotřebitel mají v rámci dané transakce zůstat v trvalejším kontaktu, c) katalog i smlouva jasně informují spotřebitele o jeho právu vrátit zboží dodavateli během období nejméně sedmi dní od převzetí nebo o jiném způsobu zrušení smlouvy během tohoto období bez jakýchkoli jiných závazků, než že má o zboží přiměřeně pečovat.
- pojistné smlouvy;
- smlouvy o cenných papírech.

3. Spotřebitelský úvěr¹⁵.

Cílem těchto směrnic je sladit všeobecné podmínky a pravidla, která upravují spotřebitelský úvěr, a chránit zákazníky před nespravedlivými podmínkami úvěru.

Nevztahuje se na:

- smlouvy o úvěru uzavřené z důvodu získání a držení vlastnických práv pozemků nebo budov;
- smlouvy o úvěru uzavřené z důvodu renovace nebo zvelebování budov;
- smlouvy o nájmu, kromě případů, kdy tyto smlouvy zajišťují, že vlastnický nárok přejde nakonec na najímatele ;
- úvěry poskytované bez úroků nebo jiných poplatků;
- bezúročné smlouvy o úvěru, pokud spotřebitel souhlasí s tím, že úvěr zaplatí jednou splátkou;
- úvěry ve formě přečerpání běžných účtů, poskytované úvěrovými nebo finančními institucemi, jiné než účty kreditních karet;
- smlouvy o úvěru na částky menší než 200 ECU nebo větší než 20 000 ECU;
- smlouvy o úvěru, podle kterých musí spotřebitel úvěr splatit buď do tří měsíců, nebo maximálně čtyřmi splátkami během 12 měsíců;
- po konzultaci s Komisí mohou členské státy vyjmout určité typy úvěrů, které jsou poskytovány za nižší poplatky než jsou poplatky převažující na trhu, a které nejsou nabízeny veřejnosti obecně.

Aniž je dotčena směrnice o klamavé a nekalé reklamě, jakákoli reklama nebo nabídka zobrazená v prostorách podniku, ve které nějaká osoba nabízí úvěr nebo slibuje zprostředkovat smlouvu o úvěru a ve které jsou uvedeny úroková míra a další údaje o nákladech úvěru, musí obsahovat také oznámení o roční procentní sazbě poplatků, a to prostřednictvím reprezentativního příkladu, pokud to není možné jinak.

Smlouvy o úvěru musejí být vyhotoveny písemně a spotřebitel musí obdržet jejich kopii. Smlouva musí kromě základních smluvních podmínek (např.: popis zboží,

¹⁵ -Směrnice Rady č. 87/102/EHS ze dne 22. prosince 1986 o sblížení právních a správních předpisů členských států o spotřebitelském úvěru, Úř. věst. č. L 42, 12. 2 1987.

- Směrnice Rady 90/88/EHS ze dne 22. února 1990, kterou se mění směrnice 87/102/EHS o sblížení právních a správních předpisů členských států o spotřebitelském úvěru, Úř. věst. č. L 61, 10. 3. 1990.

- Směrnice č. 98/7/ES Evropského parlamentu a Rady ze dne 16. února 1998, kterou se mění směrnice č. 87/102/EHS o sblížení právních a správních předpisů členských států o spotřebitelském úvěru, Úř. věst. č. L 101, 1. 4. 1998.

částka úvěru, částka úvěrového limitu, popis požadovaného zajištění,...) uvádět roční procentní sazbu poplatků (APR) a podmínky, za nichž může být roční procentní sazba poplatků změněna.

Když je úvěr poskytován ve formě přečerpání běžných účtů jiných, než jsou účty kreditních karet, musí být spotřebitel informován písemně při uzavření smlouvy nebo před ním o úvěrovém limitu, pokud existuje, o roční úrokové sazbě a o dalších možných poplatcích a o postupu při ukončení smlouvy.

Dále musí být zákazník v době trvání smlouvy informován o jakýchkoli změnách roční úrokové sazby nebo jiných příslušných poplatků v době, když k nim dojde.

Pokud je úvěr poskytován na nakoupení zboží, musí členské státy stanovit podmínky, za kterých může dojít ke zpětnému přechodu jeho držby, zejména pokud spotřebitel nedal svůj souhlas. Je nutno zajistit, aby se žádná strana neoprávněně neobohatila.

Spotřebitel může splnit své povinnosti vyplývající ze smlouvy o úvěru před uplynutím doby stanovené smlouvou. V takovémto případě má spotřebitel nárok na přiměřené snížení celkového nákladu úvěru.

Směrnice č. 90/88/EHS a 98/7/ES stanovují jednoduchý matematický vzorec pro výpočet roční procentní sazby poplatků a k určení nákladů úvěru, které se při výpočtu použijí.

4. Turistické zájezdy, zájezdy s cestovní kanceláří¹⁶

Účelem této směrnice je sblížit právní a správní předpisy členských států o zájezdech s cestovními kanceláři, které se prodávají nebo jsou nabízeny k prodeji na území Společenství.

„Zájezd s turistickou kanceláří“ znamená předem připravenou kombinaci ne méně než dvou následujících služeb, které se prodávají nebo jsou nabízeny k prodeji za souhrnnou cenu a poskytování služeb trvá déle než dvacet čtyři hodin nebo zahrnuje ubytování přes noc: (a) doprava; (b) ubytování; (c) jiné turistické služby, které nejsou jen doplňkem dopravy nebo ubytování a které tvoří významnou část zájezdu s cestovní kanceláří.

Oddělené účtování různých součástí zájezdu s cestovní kanceláří není na překážku.

Jakékoli materiály popisující zájezd, které organizátor nebo maloobchodní prodejce poskytuje spotřebiteli, cena zájezdu a jiné podmínky smlouvy musejí být pravdivé, tzn. nesmějí obsahovat žádné zavádějící informace. Jakékoli brožury vydávané pro zákazníky musejí uvádět čitelně, srozumitelně a přesně cenu a odpovídající informace o následujících položkách:

- místo určení, vlastnosti a kategorie použité dopravy;
- typ ubytování, jeho místo, kategorie nebo stupeň pohodlí a jeho hlavní prvky, schválení a turistická klasifikace podle pravidel příslušného hostitelského členského státu;
- plán stravování;

¹⁶ Směrnice Rady č. 90/314/EHS ze dne 13. června 1990 o turistických zájezdech a zájezdech s cestovními kanceláři, Úř. věst. č. L 158, 23. 6. 1990.

- trasa zájezdu;
- všeobecné informace o pasových a vízových požadavcích pro občany členských států nebo příslušných států a o zdravotních formalitách potřebných pro cestu a pobyt;
- částku v penězích nebo procentní podíl ceny, které je nutno zaplatit na účet, a časový rozvrh splátek zůstatku;
- zda je k tomu, aby se zájezd uskutečnil, potřebný minimální počet osob, a pokud tomu tak je, dokdy bude spotřebitel informován o případném zrušení zájezdu.

Informace v brožuře jsou pro organizátora nebo maloobchodního prodejce závazné kromě případů, kdy:

- změny určitých podrobností zájezdu byly zákazníkovi jasně sděleny před uzavřením smlouvy, což brožura výslovně uvádí;
- změny jsou učiněny později po dohodě mezi smluvními stranami.

Před uzavřením smlouvy musí organizátor a/nebo maloobchodní prodejce písemně poskytnout zákazníkovi obecné informace o pasových a vízových požadavcích a informace o zdravotních formalitách vyžadovaných na cestu a pobyt.

Organizátor a/nebo maloobchodní prodejce musí také písemně a v dostatečné lhůtě před začátkem cesty dodat:

- časy a místa zastávek na cestě a jejich dopravní spojení, podrobnosti o místě cestujícího v dopravním prostředku, např. kajuta nebo lůžko na lodi, spací kupé ve vlaku;
- jméno, adresu a telefonní číslo místního zástupce organizátora a/nebo maloobchodní prodejce nebo případně adresu místních úřadů, jejichž pomoc může spotřebitel v případě obtíží vyhledat, nebo případně tísňová telefonická čísla;
- některé další informace u cest, kdy na cestu jedou nezletilé osoby;
- informace o možném uzavření pojistky, která pokrývá náklady zrušení zájezdu spotřebitelem nebo náklady na pomoc, včetně nákladů na vrácení do domovského státu v případě nehody nebo nemoci.

Smlouva musí být uzavřena písemně a musí obsahovat alespoň následující body, pokud se pro příslušný zájezd hodí:

- místo(-a) cílů cesty a u cest, které zahrnují doby pobytu, příslušné časové rozmezí včetně dat;
- prostředky, vlastnosti a kategorie použité dopravy; data, časy a místa odjezdu a návratu;
- tam, kde zájezd zahrnuje ubytování, jeho místo, kategorie nebo stupeň pohodlí a jeho hlavní prvky;
- soulad s pravidly dotyčného hostitelského členského státu a plán stravování;
- zda je k tomu, aby se zájezd uskutečnil, potřebný minimální počet osob, a pokud tomu tak je, dokdy bude spotřebitel informován o případném zrušení zájezdu;
- trasa zájezdu;
- návštěvy, prohlídky a jiné služby, které jsou zahrnuty do odsouhlasené celkové ceny zájezdu;
- jméno a adresa organizátora, maloobchodního prodejce a případně i pojišťovny;
- cena zájezdu, informace o možných úpravách ceny a jakýchkoli poplatcích a daních za určité služby (poplatcích za přistání, nalodění nebo vyloďení

v přístavech nebo na letištích, turistických daních), kde tyto náklady nejsou zahrnuty v ceně zájezdu;

- časový rozvrh platby a způsob platby;
- zvláštní požadavky, které spotřebitel sdělil organizátorovi nebo maloobchodnímu prodejci při rezervaci zájezdu a které obě strany přijaly;
- dobu, během níž musí spotřebitel podat stížnost na nesplnění smlouvy nebo na závady při jejím provádění.

Ceny uvedené ve smlouvě nelze měnit kromě případů, kdy smlouva výslovně uvádí možnost jejich úprav nahoru nebo dolů. Spotřebitel má právo převést rezervaci na jinou osobu.

5. Sdílené vlastnictví¹⁷

Účelem tohoto nařízení je sblížit právní a správní předpisy členských států o ochraně osob, které si kupují právo používat nemovitý majetek na základě sdíleného vlastnictví. Vztahuje se na „přímé i nepřímé smlouvy o koupi práva používat jednu nebo více nemovitostí na základě sdíleného vlastnictví“, což znamená jakoukoli smlouvu nebo skupinu smluv, které se uzavírají na minimálně tři roky, podle nichž se po platbě určité celkové částky přímo nebo nepřímo vytváří právo k používání nemovitosti nebo jiná práva vztahující se k používání jedné nebo více nemovitostí na určenou nebo určitelnou dobu roku, která nesmí být kratší než jeden týden, nebo je toto právo předmětem převodu nebo zárukou převodu.

Většina malých a středních podniků není do těchto činností zapojena, protože však je tato směrnice součástí „acquis communautaire“, musí zde být alespoň stručně zmíněna.

Směrnice zahrnuje pouze aspekty, které se vztahují:

- k informacím o základních částech smlouvy a k opatřením pro sdělování těchto informací;
- postupům a opatřením pro zrušení smlouvy a odstoupení od smlouvy.

Každý prodejce musí poskytnout každé osobě, která požaduje informace o nemovitosti nebo nemovitostech dokumenty, které kromě obecného popisu nemovitosti nebo nemovitostí budou uvádět alespoň stručné a přesné informace o některých údajích, jako např. totožnost a trvalé bydliště zainteresovaných stran, přesný popis nemovitosti a její umístění, služby (světlo, voda,...), běžné vybavení, atd., a možnosti, jak lze získat další informace. Jakákoli inzerce o dotyčné nemovitosti musí také uvádět, jak a kde se tento dokument dá získat.

Smlouvy musí obsahovat určité minimální údaje, aby bylo možné kupující dobře chránit, a které jsou také nutné z důvodu zvláštních vlastností systémů pro použití nemovitostí na základě sdíleného vlastnictví. Tato směrnice také určuje jazyk, ve kterém musí být smlouva vyhotovena..

¹⁷ Směrnice č. 94/47/ES Evropského parlamentu a Komise ze dne 26. října 1994 o ochraně kupujících v některých aspektech smluv o koupi práva používat nemovitosti na základě sdíleného vlastnictví, Úř. věst. č. L 280, 29. 10. 1994.

Kupující nesmí provést žádnou zálohovou platbu před koncem období, během kterého má právo od smlouvy odstoupit (10 dní po podpisu smlouvy).

6. Nerovné podmínky ve spotřebních smlouvách¹⁸

Účelem této směrnice je zakázat nerovné podmínky ve smlouvách se spotřebiteli. Toto nařízení se vztahuje pouze na smlouvy uzavřené se spotřebitelem jako fyzickou osobou, která smlouvu uzavírá k účelům, které nespádají do jejího podnikání nebo zaměstnání.

Tato směrnice se vztahuje pouze na „podmínky, které nebyly vyjednány jednotlivě“. Smluvní podmínka, která nebyla jednotlivě vyjednána, se považuje za nerovnou, když, na rozdíl od požadavku na konání v dobré víře, způsobí **významnou nevyváženost** v právech a povinnostech stran vyplývajících ze smlouvy, která vede k újmě spotřebitele. Při hodnocení, zda je smluvní podmínka nerovná, se bere v úvahu:

- povaha zboží nebo služeb, které jsou předmětem smlouvy;
- okolnosti při přípravě smlouvy;
- jiné podmínky dané smlouvy nebo smlouvy jiné, ke kterým se podmínka vztahuje.

Podmínka se vždy považuje za podmínku, která nebyla jednotlivě vyjednána, když byla připravena předem a zákazník proto nemohl ovlivnit obsah podmínky, zvláště v kontextu předem formulované standardní smlouvy.

Skutečnost, že určité aspekty podmínky nebo jedna specifická podmínka byly projednávány jednotlivě, nevylučuje použití těchto pravidel pro celou smlouvu, pokud celkové hodnocení smlouvy naznačuje, že to je předem formulovaná standardní smlouva. Pokud odborník tvrdí, že standardní podmínka byla vyjednána jednotlivě, musí nést důkazní břemeno. V případě smluv, kde jsou všechny nebo některé podmínky nabízené zákazníkovi uvedeny písemně, musí být tyto podmínky vždycky napsány jednoduchým, srozumitelným jazykem. Tam, kde existují pochyby o významu podmínky, je třeba přijmout výklad, který je nejvýhodnější pro spotřebitele. Součástí směrnice je orientační nevyčerpávající seznam podmínek, které mohou být považovány za nerovné:

Jsou to podmínky, které mají dosáhnout nebo způsobit:

- vyloučení nebo omezení právní odpovědnosti prodávajícího nebo dodavatele v případě úmrtí nebo zranění zákazníka, které byly způsobeny činem nebo opomenutím prodávajícího nebo dodavatele;
- nepatřičné vyloučení nebo omezení zákonného práva spotřebitele vůči prodávajícímu, dodavateli nebo jiné straně v případě neplnění nebo nedostatečného plnění jakékoli smluvní povinnosti prodávajícího nebo dodavatele, včetně možnosti vyrovnání spotřebitelova dluhu vůči prodávajícímu nebo dodavateli reklamací, kterou může spotřebitel uplatnit;

¹⁸ Směrnice Rady č. 93/13/EHS ze dne 5. dubna 1993 o nerovných podmínkách ve spotřebních smlouvách, Úř. věst. č. L 95, 21. 4. 1993.

- uzavření dohody, která je závazná pro spotřebitele, zatímco poskytování služeb prodávajícím nebo dodavatelem závisí na podmínkách, jejichž realizace závisí na vlastní vůli prodávajícího nebo dodavatele;
- aby si prodávající nebo dodavatel ponechal částky zaplacené spotřebitelem, pokud se zákazník rozhodne smlouvu neuzavřít nebo ji neplnit, aniž by bylo zajištěno, že by spotřebitel obdržel náhradu ve stejné výši od prodávajícího nebo dodavatele tam, kde prodávající nebo dodavatel jsou stranou rušící smlouvu;
- aby jakýkoli spotřebitel, který nesplní své povinnosti, musel platit nepřiměřeně vysokou částku jako náhradu;
- aby prodávající nebo dodavatel zrušil smlouvu na základě vlastního uvážení tam, kde to nemůže učinit také spotřebitel, nebo aby si prodávající nebo dodavatel ponechal částku zaplacenou za služby, které nebyly dosud dodány tam, kde prodávající nebo dodavatel sám ruší smlouvu;
- aby prodávající nebo dodavatel ukončil smlouvu, jejíž trvání není určeno, bez oznámení zasláného v přiměřené lhůtě kromě případů, kdy k tomu existují závažné důvody;
- automatické prodloužení smlouvy, která má pevně stanovené trvání, v případech, kdy spotřebitel neoznámí změnu a kdy je lhůta určena k vyjádření vůle spotřebitele smlouvu neprodlužovat nepřiměřeně krátká;
- neodvolatelný závazek spotřebitele, aby plnil podmínky, se kterými nemá skutečnou možnost se seznámit před uzavřením smlouvy;
- aby prodávající nebo dodavatel jednostranně měnil smlouvu bez platného důvodu uvedeného ve smlouvě;
- aby prodávající nebo dodavatel měnil jednostranně bez platného důvodu jakékoli vlastnosti výrobku nebo poskytované služby;
- aby cena zboží byla určena v době dodávky nebo aby prodejce zboží nebo dodavatel služeb zvýšili svoji cenu, aniž by dali spotřebiteli odpovídající právo smlouvu zrušit, pokud by konečná cena byla příliš vysoká proti ceně odsouhlasené při uzavírání smlouvy;
- aby prodávající nebo dodavatel měli právo určit, zda dodané zboží nebo služby jsou v souladu se smlouvou, nebo měli exkluzivní právo vykládat jakékoli podmínky smlouvy;
- omezení povinnosti prodávajícího a dodavatele dodržovat závazky přijaté jejich zástupci, nebo stanovení, že závazky musí vyhovět určité formalitě;
- aby spotřebitel plnil své povinnosti, když prodávající nebo dodavatel své povinnosti neplní;
- aby prodávající nebo dodavatel měli možnost převést svá práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy tam, kde to může sloužit ke zmenšení záruk pro spotřebitele bez souhlasu spotřebitele;
- vyloučení nebo omezení práva spotřebitele podat žalobu nebo dožadovat se jakéhokoli jiného zákonného opravného prostředku, zvláště tím, že spotřebitel je žádán, aby své spory řešil smířčím řízením, které není upraveno právními předpisy; nepřiměřené omezování důkazů, které by měl mít spotřebitel k dispozici nebo požadavek, aby spotřebitel nesl důkazní břemeno, které by měla podle používaného práva nést jiná smluvní strana.

7. Smlouvy na dálku¹⁹

Účelem této směrnice je sblížit právní a správní předpisy členských států o smlouvách na dálku mezi spotřebiteli a dodavateli a stanovit povinná pravidla inerčního prodeje a technik komunikace na dálku, které dodavatelé používají.

„Smlouva na dálku“ se definuje jako jakákoli smlouva o zboží a službách, uzavřená mezi dodavatelem a spotřebitelem v rámci organizovaného programu prodeje zboží a poskytování služeb provozovaného dodavatelem, který pro účely smlouvy používá výhradně jeden nebo více prostředků komunikace na dálku až do okamžiku uzavření smlouvy a včetně něj. Označení „na dálku“ znamená, že se obě strany nesetkávají tváří v tvář. Nedochozí k současné fyzické přítomnosti dodavatele a spotřebitele.

Tato forma prodeje zahrnuje celou řadu obchodních činností, při kterých se používají nabídkové katalogy zasílané poštou, reklama v novinách, přímé zaslání nabídek vybraným osobám, internet, fax, e-mail, automatické telefonické hovory, atd.

Tato směrnice však nezahrnuje následující činnosti:

- finanční služby;
- prodejní automaty nebo automatizované obchodní prostory;
- smlouvy uzavřené s telekomunikačními operátory prostřednictvím veřejných telefonních automatů;
- výstavbu a prodej nemovitostí nebo činnosti vztahující se k jiným právům k nemovitostem, kromě pronájmu;
- aukce.

Před uzavřením každé smlouvy na dálku musí být nejprve podány informace:

- o totožnosti dodavatele a v případě, že je vyžadována záloha, i o jeho adrese;
- o základních vlastnostech zboží a služeb;
- o ceně zboží a služeb včetně všech daní;
- o nákladech dodání;
- o tom, jak bude probíhat platba, dodávka a plnění;
- o existenci práva na odstoupení od smlouvy;
- o nákladech používání prostředků komunikace na dálku v případech, kde jsou počítány jinak než podle základní sazby;
- o době, po kterou jsou nabídka nebo cena v platnosti;
- o minimálním trvání smlouvy, když jde o smlouvy na dodávku zboží nebo služeb, které budou dodávány trvale nebo opakovaně.

Spotřebitel musí obdržet písemnou informaci (nebo informaci na jinak pro něj dostupném trvanlivém médiu, např. e-mail,…) o těchto položkách:

- podmínkách práva na odstoupení a postupech při jeho uplatňování;
- zeměpisné adrese sídla podniku dodavatele, kam může spotřebitel adresovat veškeré reklamace;

¹⁹ Směrnice Evropského parlamentu č. 97/714/ES ze dne 20. května 1997 o ochraně zákazníků při používání smluv na dálku, Úř.věst. č. L 144, 4. 6. 1997.

- poprodejních službách a zárukách;
- o podmínkách zrušení smlouvy.

U každé smlouvy na dálku má spotřebitel právo odstoupit od smlouvy během lhůty alespoň sedmi pracovních dnů, aniž by musel platit penále a udávat jakýkoli důvod. Jediný poplatek, který může být spotřebiteli v tomto případě účtován, jsou přímé náklady na vrácení zboží. V případě, že dodavatel nesplnil své povinnosti a spotřebitele neinformoval, prodlužuje se tato lhůta na tři měsíce.

Pokud se smluvní strany nedohodly jinak, spotřebitel nemá právo na odstoupení od smlouvy v následujících případech:

- při poskytování služeb, pokud plnění začalo po souhlasu spotřebitele před koncem sedmidenní lhůty;
- při dodávce zboží nebo služeb, jejichž cena závisí na pohybech finančního trhu, které dodavatel neřídí;
- při dodávce zboží podle přesné specifikace spotřebitelem nebo zboží vyrobeného přesně podle spotřebitelova přání nebo zboží, které nemůže být vráceno nebo se rychle kazí nebo jeho trvanlivost rychle vyprší;
- při dodávkách audio nebo video nahrávek, nebo počítačového software, které byly spotřebitelem rozpečetěny;
- při dodávce novin, periodik a časopisů;
- při herních a loterijních službách .

Pokud se smluvní strany nedohodly jinak, musí být objednávka realizována maximálně do 30 dní. V případě, že zboží nebo služby nejsou k dispozici, spotřebitel o tom musí být informován a do 30 dní mu musí být vráceny částky, které zaplatil. Dodavatel však může spotřebiteli poskytnout zboží a služby stejné kvality a ceny, pokud byl spotřebitel o této možnosti jasným a srozumitelným způsobem informován před uzavřením smlouvy nebo během jejího uzavírání. V tomto případě uplatnění práva na odstoupení od smlouvy nese náklady na navrácení zboží dodavatel a spotřebitel o tom musí být informován.

Při dodávce nevyžádaného zboží, neznamená to, že spotřebitel neodpověděl, souhlas.

Pravidla, která se týkají informování předem, písemného potvrzování informací, práva na odstoupení od smlouvy a plnění smlouvy se nevztahují na:

- smlouvy na dodávky potravin, nápojů nebo jiného zboží určeného ke každodenní spotřebě, které do spotřebitelova domu, bytu nebo do místa jeho zaměstnání dodává pravidelná donášková služba;
- smlouvy o poskytování ubytovacích, dopravních, stravovacích služeb nebo služeb poskytovaných pro trávení volného času, ve kterých se dodavatel při uzavírání smlouvy zavazuje poskytnout tyto služby v určitý den nebo během určené doby.

8. Uvedení ceny²⁰

Jde o jednu z hlavních směrnic, která se týká informování spotřebitelů, a která má zvláště velký význam pro maloobchodní sektor. Cílem tohoto nařízení je garantovat, že na výrobcích nabízených prodejci spotřebitelům bude uvedena prodejní cena a cena za jednotku míry vyjadřující množství výrobku, aby se zlepšila informovanost spotřebitelů a usnadnilo se jim srovnávání cen.

Tato směrnice obsahuje **dvě základní pravidla** o uvádění cen:

- 1. Prodejní cena a jednotková cena musí být uvedeny u všech výrobků nabízených prodejci spotřebitelům.**
- 2. Prodejní cena a jednotková cena musí být jednoznačné, snadno identifikovatelné a jasně čitelné.**

K pochopení těchto dvou pravidel je třeba vyjasnit následující termíny:

„Prodejce“ znamená jakoukoli fyzickou nebo právnickou osobu, která nabízí k prodeji výrobky spadající do jeho obchodní nebo profesní činnosti.

„Spotřebitel“ znamená jakoukoli fyzickou osobu, která nakupuje výrobky k účelům nespádajícím do oblasti jeho obchodní nebo profesní činnosti.

„Prodejní cena“ znamená konečnou cenu za jednotku výrobku nebo dané množství výrobku, včetně DPH a všech dalších daní.

„Jednotková cena“ znamená konečnou cenu, včetně DPH a všech dalších daní, za jeden kilogram, jeden litr, jeden metr, jeden čtverečný metr nebo jeden krychlový metr výrobku, nebo za jinou jednu jednotku množství, která se běžně používá v dotyčném členském státě při marketingu určitých výrobků.

Z těchto dvou pravidel existuje několik výjimek:

- jednotková cena se nemusí uvádět, pokud je stejná jako prodejní cena;
- u výrobků prodávaných ve velkém (tzn. výrobky, které nejsou předem zabaleny a jsou měřeny za přítomnosti spotřebitele) musí být uvedena pouze jednotková cena;
- členské státy se mohou rozhodnout, že neuplatní prvně zmiňovanou povinnost pro výrobky dodávané během poskytování služby, při prodejkách v aukci, prodejkách uměleckých děl a prodejkách starožitností;
- členské státy nemusí trvat na povinnosti uvádět jednotkovou cenu u výrobků, u kterých by toto uvádění nebylo užitečné kvůli povaze nebo účelu výrobku nebo by mohlo působit nedorozumění;

²⁰ Směrnice č. 98/6/ES Evropského parlamentu a Rady ze dne 16. února 1998 o ochraně spotřebitelů udáváním cen výrobků nabízených spotřebitelům, Úř. věst. č. L 80, 18. 3. 1998.

- směrnice stanovuje přechodné období, během kterého malé maloobchodní podniky nepodléhají povinnosti uvádět jednotkové ceny jiných výrobků, než jsou výrobky prodávané ve velkém.

Členské státy musejí učinit náležitá opatření, aby informovaly všechny zainteresované osoby o vnitrostátních právních předpisech, kterými se tato směrnice provádí. Musí také stanovit penále za porušení vnitrostátních ustanovení přijatých z důvodu uplatňování této směrnice a musí učinit všechna nezbytná opatření, aby tato ustanovení byla vymahatelná. Tato penále musí být účinná, přiměřená a působící tak, aby se případy již neopakovaly.

9. Zájmy spotřebitelů²¹

Účelem této směrnice je sblížit právní a správní předpisy členských států o soudních příkazech vydávaných k ochraně společných zájmů spotřebitelů, jak je uvádějí směrnice na ochranu spotřebitelů, aby se dalo zajistit hladké fungování vnitřního trhu.

Členské státy určí soudy nebo správní orgány oprávněné rozhodovat v řízeních, která byla zahájena kvalifikovanými subjekty, jež:

- se snaží zajistit provedení příkazu všemi náležitými prostředky, v případě potřeby zkráceným řízením, a požadovat ukončení páchání přestupku a zamezení jeho opakování;
- v případě potřeby učiní opatření, např. zveřejní celé rozhodnutí nebo jeho části v přiměřené formě a/nebo zveřejní opravné oznámení, aby bylo možné omezit dopady páchání přestupku;
- pokud to dovoluje právní systém příslušného členského státu, podají příkaz, aby obžalovaný, který prohrál a nevyhoví rozhodnutí soudu nebo správních orgánů do určité časové lhůty, platil za každý den prodlení pevný obnos nebo nějakou částku určenou podle vnitrostátních právních předpisů do veřejné pokladny nebo příjemci určenému podle vnitrostátních právních předpisů.

„Kvalifikovaný subjekt“ znamená jakýkoli orgán nebo organizaci, které jsou řádně ustanoveny podle práva členského státu a mají legitimní zájem zajistit, aby se plnila ustanovení směrnic o ochraně spotřebitelů, zejména:

- jeden nebo více nezávislých veřejných orgánů, které konkrétně odpovídají za ochranu zájmů zákazníků v členských státech, kde tyto orgány sídlí a/nebo
- organizace, jejichž účelem je chránit zájmy zákazníků podle kritérií stanovených jejich vnitrostátními právními předpisy.

²¹ Směrnice 98/27/ES Evropského parlamentu a Rady ze dne 19. května 1998 soudních příkazech vydávaných na ochranu zájmů spotřebitelů, Úř. věst. č. L 166, 1998.

10. Odpovědnost za škodu způsobenou vadou výrobku²²

Účelem tohoto nařízení je sblížit právní a správní předpisy členských států o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku, aby bylo možné zajistit vysokou úroveň ochrany zákazníků před škodami na zdraví a majetku způsobenými vadami výrobků a zmenšit rozdíly mezi vnitrostátními právními předpisy, které by mohly narušit hospodářskou soutěž a ovlivnit volný pohyb zboží.

Podle tohoto nařízení odpovídá výrobce za škody způsobené vadami svých výrobků. Nařízení vytváří zásadu odpovědnosti bez zavinění ze strany výrobce v případě škody způsobené závadou jeho výrobku. Tam, kde jsou za stejnou škodu odpovědné dvě nebo více osoby, budou tyto osoby odpovědné společně a nerozdílně.

V tomto nařízení je použita velmi široká definice „výrobce“:

- výrobce konečného výrobku, výrobce jakékoli suroviny nebo součásti a jakákoli osoba, která tím, že na výrobek dává své jméno, obchodní značku nebo jiný rozlišovací prvek se označuje za výrobce;
- aniž je dotčena odpovědnost výrobce, každá osoba, která do Společenství dováží výrobek k prodeji, pronájmu, leasingu nebo pro jinou formu distribuce v oblasti svého podnikání;
- tam, kde výrobce výrobku nemůže být určen je každý dodavatel výrobku považován za jeho výrobce pokud během rozumné doby neinformuje postiženou osobu o totožnosti výrobce nebo osoby, která mu výrobek dodala. Stejně se uplatňuje i v případě dovezeného výrobku pokud výrobek neurčuje totožnost výrobce, i když je udáno jméno výrobce.

Tato směrnice se uplatňuje na veškerý movitý majetek, kromě primárních zemědělských výrobků a zvířete, i když je tento movitý majetek začleněn do jiného movitého nebo nemovitého majetku. Zahrnuje také elektřinu. Tato směrnice byla pozměněna v roce 1999²³, kdy byly začleněny také primární zemědělské výrobky a zvířata a odstranila se tím jakákoli možnost derogace.

Postižená osoba musí prokázat:

1. škodu;
2. vadu výrobku;
3. a příčinou souvislost mezi škodou a vadou.

Jak již bylo uvedeno výše, nařízení vytváří zásadu odpovědnosti bez zavinění ze strany výrobce, a proto není nutné prokázat závadu nebo zanedbání výrobce.

Podle této směrnice je výrobek vadný, když nezajišťuje bezpečnost, kterou je osoba oprávněna očekávat, v úvahu se přitom berou všechny okolnosti včetně:

²² Směrnice Rady č.85/374/EHS ze dne 25. července 1985 o sblížení právních a správních předpisů členských států o odpovědnosti za vadné výrobky. Úř. věst. č. L 210, 7. 8. 1985. Úpravy: Úř. věst., 1988, L 307, 12/11/1988.

Pozměněno směrnicí č. 1999/34/ES Evropského parlamentu a Rady ze dne 10. května 1999. Úř. věst., 1999, č. L141, 4/6/1999.

²³ Směrnice č. 1999/34/ES Evropského parlamentu a Rady ze dne 10. května 1999, kterou se mění směrnice Komise č.85/374/EHS o sblížení právních a správních předpisů členských států o odpovědnosti za vadné výrobky. Úř. věst. č. L 141, 4. 6. 1999.

- předvedení výrobku;
- použití, které může výrobek rozumně mít;
- dobu, kdy byl výrobek uveden do oběhu.

Při určování závadnosti výrobku se nedá vzít v úvahu skutečnost, že do oběhu byl následně dán lepší výrobek.

Výrobce je zbaven veškeré odpovědnosti za škody způsobené vadou výrobků, pokud prokáže, že:

- nedal výrobek do oběhu;
- je pravděpodobné, že závada, která škodu způsobila, neexistovala v době, kdy uváděl výrobek do oběhu, nebo, že se závada objevila až potom;
- výrobek nevyrobil za účelem prodeje, ani k jakékoli formě distribuce k ekonomickým účelům, nebo jím nebyl vyroben nebo distribuován v rámci jeho podnikání;
- k závadě došlo kvůli tomu, že výrobek musel splnit povinné podmínky vydané orgány veřejné moci;
- v době, kdy uváděl výrobek do oběhu mu stav vědeckých a technických znalostí neumožňoval odhalit existenci závady;
- v případě výrobce součástek, závada je způsobena designem výrobku, který byl určen výrobcem výrobku.

Zodpovědnost výrobce se nesnižuje pokud byla škoda způsobena vadou výrobku a opomenutím třetí strany.

Pokud je však škoda způsobena postiženou osobou, může být odpovědnost výrobce snížena.

„Škoda znamená:

- škodu způsobenou smrtí nebo zraněním osob;
- škodu na, nebo zničení, majetku určeném k soukromému užití nebo spotřebě, který je jiný než sám vadný výrobek, s nejnižší hranicí škod 500 Euro.

Odpovědnost výrobce vůči třetí osobě nemůže být omezena nebo vyloučena odstavcem smlouvy, který by omezoval nebo vylučoval jeho odpovědnost.

Členské státy mohou stanovit limit celkové odpovědnosti výrobce za škodu, která způsobí úmrtí nebo zranění osob, způsobenou shodným výrobkem se stejnou vadou. Tento limit nemůže být nižší než 70 miliónů Euro.

11. Obecná bezpečnost výrobku²⁴

Účelem této směrnice je zajistit, aby byly výrobky na trhu bezpečné. Jde o takzvanou „horizontální“ směrnici, která ukládá ekonomickým subjektům trhu obecnou povinnost obchodovat pouze s bezpečnými výrobky, neboť je velmi složité přijmout zákony Společenství pro každý výrobek, který existuje nebo může být vyvinut. Znamená to také, že za nepřítomnosti specifitějších bezpečnostních předpisů se v rámci právních předpisů Společenství používají ustanovení této směrnice.

Tato směrnice výrobcům ukládá zásadu, že musí na trh dodávat pouze bezpečné zboží. Směrnice má zřetelně preventivní charakter a dává odpovědnost za dohled členským státům.

Tato směrnice se vztahuje hlavně na spotřební výrobky. Netýká se výrobků z druhé ruky dodávaných jako antikvární nebo jako výrobky, které je třeba před použitím opravit nebo seřadit, pokud dodavatel jasně sdělí osobě, které zboží dodává, že jde o výrobky tohoto typu.

Pod pojmem „bezpečný výrobek“ se rozumí jakýkoli výrobek, který za normálních nebo přiměřeně předvídatelných podmínek použití, s ohledem na trvanlivost, nepředstavuje žádné riziko nebo představuje riziko minimální slučitelné s používáním výrobku, považované za přijatelné a slučitelné s vysokou úrovní ochrany bezpečnosti a zdraví osob, berouc v úvahu zejména:

- vlastnosti výrobku, včetně jeho složení, balení, instrukce pro montáž a údržbu;
- účinek na jiné výrobky, pokud se dá oprávněně předvídat, že se daný výrobek bude používat s jinými výrobky;
- předvedení výrobku, jeho označení, všechny pokyny k jeho používání a odstranění a jakákoli označení nebo informace výrobce;
- kategorie spotřebitelů, kteří by mohli být při používání výrobku ohroženi, zejména děti.

Směrnice podává podrobnou definici „výrobce“. Je to:

- výrobce výrobku, má-li provozovnu ve Společenství a jakákoli jiná osoba, která vystupuje jako výrobce tím, že k výrobku připojuje svoje jméno, obchodní značku nebo jinou rozlišující značku, nebo osoba, která výrobek seřizuje;
- zástupce výrobce, pokud výrobce nemá provozovnu ve Společenství nebo, pokud ve Společenství není takový zástupce, dovozce výrobku;
- další pracovníci dodavatelského řetězce, pokud jejich činnosti mohou ovlivnit bezpečnostní vlastnosti výrobku uvedeného na trh.

Presumpce bezpečnosti: Výrobek se považuje za bezpečný, vyhovuje-li zvláštním předpisům upravujícím jeho bezpečnost. Pokud tyto předpisy neexistují, výrobek musí vyhovovat zvláštním vnitrostátním předpisům o zdravotní nezávadnosti a bezpečnosti, které se uplatní předtím, než se výrobek začne prodávat v členském státě,

²⁴ Směrnice Rady 92/59/EHS ze dne 29. června 1992 o obecné bezpečnosti výrobku, Úř. věst. č. L 228, 11. 8. 1992.

na jehož území je v oběhu. Pokud neexistují předpisy Společenství ani daného státu, musí se soulad výrobku stanovit s ohledem na:

- nezávazné vnitrostátní normy, jimiž se uskutečňují normy evropské;
- technické specifikace Společenství, pokud existují;
- normy vytvořené v členském státě, kde je výrobek v oběhu;
- pravidla pro správné postupy vzhledem ke zdravotní nezávadnosti a bezpečnosti v příslušném odvětví;
- současný stav vývoje a technologie a přiměřenou bezpečnost, kterou mohou spotřebitelé očekávat.

Další povinnosti výrobců a distributorů.

Kromě povinnosti uvádět na trh jen bezpečné výrobky mají v rámci svých činností následující povinnosti:

- poskytnout spotřebitelům příslušné informace, které jim umožní stanovit rizika výrobku během obvyklé a přiměřeně předvídatelné doby používání v případě, že tato rizika nejsou bezprostředně zřetelná bez odpovídajícího upozornění, a učinit předběžná opatření proti takovým rizikům;
- přijmout opatření souměřitelná s vlastnostmi jimi dodávaných výrobků, které jim umožní znát rizika, která tyto výrobky mohou představovat, a přijmout odpovídající opatření včetně případného stažení dotyčného výrobku z trhu, aby se daným rizikům vyhnuli. Tato opatření zahrnují například ve vhodných případech označení výrobků nebo skupin výrobků takovým způsobem, aby byly rozpoznatelné, namátkové testování prodávaných výrobků, šetření stížností a průběžné informování tohoto sledování.

Distributori (to znamená všichni pracovníci dodavatelského řetězce, jejichž činnost neovlivňuje bezpečnostní vlastnosti výrobku) musí jednat s náležitou pozorností, aby pomohli zajistit soulad s obecným požadavkem na bezpečnost, zejména tím, že nebudou dodávat výrobky, o nichž vědí nebo by měli na základě svých informací a svých odborných znalostí předpokládat, že s tímto požadavkem nejsou v souladu. Zejména v rámci svých vlastních činností by se měli podílet na sledování bezpečnosti výrobků uváděných na trh, obzvláště šířením informací o riziku, které může výrobek představovat a spolupráci při činnosti, která by měla těmto rizikům zabránit.

Směrnice poskytuje neomezující seznam opatření, která členské státy musejí být schopny přijmout, aby prosadily soulad s obecným požadavkem na bezpečnost:

- organizování přiměřených kontrol vlastností ovlivňujících bezpečnost výrobku i poté, co byly zavedeny na trh jako bezpečné v přiměřeném rozsahu až do jejich opotřebování nebo spotřebování;
- požadování všech potřebných informací od zainteresovaných stran;
- odebrání vzorků výrobku nebo sortimentu výrobků a následná bezpečnostní kontrola těchto vzorků;

- podřízení obchodování s výrobkem předběžným podmínkám určeným k tomu, aby zajistily bezpečnost výrobku, a vyžadování, aby k výrobku byla připojena vhodná varování o rizicích, která může výrobek představovat;
- tvorba opatření, která zajistí, že osoby, které by mohly být vystaveny ohrožení ze strany výrobku, budou informovány včas a vhodným způsobem o uvedeném ohrožení, například zveřejněním zvláštních varování;
- v případě, že existují přesné a navzájem se potvrzující důkazy, že jsou výrobky nebezpečné, platí na období potřebné k provedení různých kontrol dočasný zákaz, aby kdokoli dodával, nabízel dodávky nebo předváděl výrobek nebo skupinu výrobků,
- zákaz uvedení na trh u výrobku nebo skupiny výrobků, jejichž nebezpečnost byla prokázána, a stanovení doprovodných opatření potřebných pro zajištění dodržování tohoto zákazu;
- organizování účinného a okamžitého stažení nebezpečného výrobku nebo skupiny výrobků na trhu již prodávaných a jejich případná likvidace za vhodných podmínek.

Tato opatření mohou být případně adresována:

- výrobcí;
- distributorům v hranicích určených jejich vlastní činností a zejména straně odpovědné za první etapu distribuce na vnitrostátním trhu;
- v případě potřeby jakékoli jiné osobě.

Výhled.

Návrh na směrnici Evropského parlamentu a Rady ze dne 15. června 2000 o obecné bezpečnosti výrobku²⁵: Vycházejí ze zprávy Komise o zkušenostech získaných při uplatňování směrnice 92/59/EHS, návrh směřuje k revidování této směrnice. Oblast působnosti směrnice se rozšiřuje na některé služby a na výrobky, které nejsou určeny spotřebitelům. Povinnosti výrobců a distributorů se rozšiřují a vyjasňují. Vyjasňují se také, mezi jiným, následující body: vazba mezi směrnicí odvětvovou legislativou Společenství; komunikace, výměna a důvěrnost informací; činnost Společenství v případech bezprostředního ohrožení.

12. Nebezpečné imitace²⁶

Tato směrnice zakazuje uvedení na trh, dovoz, výrobu i vývoz výrobků, které, protože si je lze splést s potravinami, ohrožují zdraví a bezpečnost spotřebitelů. Cílem směrnice je sblížit právní předpisy členských států v této oblasti.

Přesněji řečeno se tato směrnice vztahuje na výrobky, které nejsou potravinami, ale mají jejich tvar, vůni, barvu, vzhled, balení, označení, objem nebo velikost, takže je pravděpodobné, že spotřebitelé, zejména děti, si je spletou s potravinami a v důsledku

²⁵ V úředním věstníku nepublikováno.

²⁶ Směrnice Rady 87/357/EHS o přibližování právních předpisů členských států, které se týkají výrobků vypadajících jinak, než jaké jsou, a ohrožují tak zdraví a bezpečnost spotřebitelů, Úř. věst. č. L 192, 1987.

toho je strčí do pusy, vcucnou je nebo je spolknou, což může být nebezpečné a může způsobit například dušení, otravu nebo proděravění či ucpání trávicího traktu.

13. Prodej spotřebního zboží a doprovodné záruky²⁷

Účelem této směrnice je sbližování právních a správních předpisů členských států v některých aspektech prodeje spotřebního zboží a doprovodných zárukách, které mají zajistit jednotnou minimální úroveň ochrany spotřebitele v kontextu vnitřního trhu vytvořením společného souboru minimálních předpisů spotřebitelského práva, platného kdekoli uvnitř Společenství. Protože hlavním zdrojem sporů mezi spotřebiteli a prodejci je nesoulad mezi zbožím a smlouvou, je cílem směrnice také sbližování vnitrostátních právních předpisů upravujících prodej spotřebního zboží v tomto ohledu.

Stejně jako ve většině směrnic o ochraně spotřebitele se i tato směrnice vztahuje jen na prodej spotřebního zboží spotřebiteli, rozumí se fyzické osobě, která jedná za účelem, který nemá vztah k jejímu obchodování, podnikání nebo zaměstnání.

Spotřební zboží definujeme jako hmotný předmět, kterým lze pohnout, s těmito výjimkami:

- zboží prodávané při zabavení majetku nebo jiném výkonu soudního orgánu;
- voda a plyn, pokud nejsou připraveny k prodeji v omezeném objemu nebo stanoveném množství;
- elektřina;
- členské státy mohou vyloučit také upotřebené zboží prodávané na veřejné dražbě, které se mohou spotřebitelé osobně zúčastnit.

Smlouvy na dodávky spotřebního zboží, které má být vyrobeno nebo vypěstováno patří také do pole působnosti této směrnice.

Tato směrnice ukládá prodejčům zásadu, že jsou povinni dodat spotřebiteli zboží, které je ve shodě s prodejní smlouvou.

Spotřební zboží se považuje za zboží, které je ve shodě se smlouvou, když ve chvíli dodání spotřebiteli:

- odpovídá popisu danému prodejcem a má vlastnosti zboží, které prodejce ukázal spotřebiteli jako vzor nebo model;
- je vhodné pro všechny konkrétní účely, pro něž je spotřebitel chce, a o nichž řekl prodejci v době uzavření smlouvy a prodejce je přijal;
- je vhodné pro účely, pro něž se zboží stejného typu obvykle používá;
- prokazuje kvalitu a výkon, které jsou u zboží stejného typu obvyklé a které může spotřebitel logicky očekávat vzhledem k povaze zboží a s uvážením všech veřejných prohlášení o charakteristických vlastnostech zboží, která učinil prodejce, výrobce nebo jeho zástupce, zejména v reklamě nebo při jejich označování.

Prodejce není vázán veřejnými prohlášeními výrobce nebo jeho zástupce, pokud:

²⁷ Směrnice 99/44/ES o některých aspektech prodeje spotřebního zboží a doprovodných zárukách, Úř. věst. č. L 171, 7. 7. 1999.

- prokáže, že nevěděl a logicky nemohl vědět o dotyčném prohlášení;
- prokáže, že v době uzavření smlouvy už bylo prohlášení upraveno, nebo
- prokáže, že rozhodnutí koupit dotyčné spotřební zboží nemohlo být prohlášením ovlivněno.

Nedostatek souladu vzniklý nesprávným sestavením spotřebního zboží se považuje za rovnocenný nedostatek souladu zboží v případě, že sestavení tvoří součást prodejní smlouvy a prodejce zboží sestavuje nebo tím někoho pověřuje. Totéž se vztahuje stejnou měrou i na výrobek, který si sestavuje sám spotřebitel, u nějž nesprávné sestavení vzniklo kvůli nedostatkům v návodu na sestavení.

Prodejce je zodpovědný za jakýkoli nedostatek souladu, který existoval v době, kdy bylo zboží dodáno, a vyjde najevo v průběhu dvou let s platností od dodání zboží kromě případů, kdy spotřebitel ve chvíli uzavření prodejní smlouvy věděl nebo nemohl logicky nevědět o tomto nedostatku souladu.

Každý nedostatek souladu, který se projeví v průběhu šesti měsíců od dodání zboží se považuje za nedostatek, který existoval v době dodání kromě případů, kdy

- tento předpoklad je v rozporu s povahou zboží nebo typem nedostatku souladu;
- jsou dodány důkazy o opaku.

Jak už bylo uvedeno výše, prodejce je zodpovědný spotřebiteli za všechny nedostatky souladu, které existují v době dodání zboží. Při oznámení nedostatku souladu má spotřebitel právo požadovat:

- aby bylo zboží bezplatně uvedeno do souladu opravou nebo nahrazením, aby k tomu došlo v přiměřené době a aby mu tím nevznikly větší nepříjemnosti;
- pokud jsou oprava nebo nahrazení nemožné nebo neúměrné nebo prodejce nenapravitel nedostatek v přiměřené lhůtě a bez větších nepříjemností pro spotřebitele, má nárok na přiměřené snížení ceny nebo zrušení smlouvy.

Spotřebitel nemá nárok na zrušení smlouvy, pokud jde o malý nedostatek souladu.

Členské státy mohou také stanovit, že aby mohl spotřebitel využít svých práv, musí prodejce informovat o nedostatku souladu ve lhůtě dvou měsíců od data, kdy zmíněný nedostatek souladu objevil.

Je-li konečný prodejce zodpovědný spotřebiteli za nedostatek souladu vzniklý tím, co udělal nebo opomenul udělat výrobce, předcházející prodejce ve stejném smluvním řetězu nebo jakýkoli jiný prostředník, konečný prodejce má nárok uplatňovat opravné prostředky vnitrostátních právních předpisů (právo na zjednání nápravy).

Obchodní záruka je právně závazná podle podmínek uvedených v záručním listě a doprovodné reklamě. Záruka:

- uvádí, že práva spotřebitele odpovídají příslušným vnitrostátním právním předpisům, které upravují prodej spotřebního zboží, a jasně vyjadřuje, že tato práva nejsou zárukou dotčena;
- jasným a srozumitelným jazykem vysvětluje obsah záruky a podstatné náležitosti pro uplatňování reklamací podle záruky, zejména trvání a územní rozsah záruky a jméno a adresu ručitele.

Na svou žádost obdrží spotřebitel záruku písemně nebo na jiném trvanlivém spotřebiteli dostupném médiu. Členský stát může stanovit, že na jeho vlastním území, kde se spotřební zboží prodává, má být záruka napsána v jednom nebo více oficiálních jazycích Společenství.