

# Obsah

|  |      |
|--|------|
| <b>O autorech</b> .....  | V    |
| <b>Předmluva</b> .....   | VII  |
| <b>Jednotlivé části publikace zpracovali</b> .....                       | XV   |
| <b>Seznam použitých zkratk</b> .....                                     | XVII |
| <b>Kapitola 1. Obecné aspekty ochrany spotřebitele</b> .....             | 1    |
| 1. Exkurz do historie .....  | 1    |
| 1.1 Úvod.....  | 1    |
| 1.2 Vývoj práva na ochranu spotřebitele v ČR po roce 1989 .....          | 2    |
| 1.2.1 Období 1989–1992 .....   | 2    |
| 1.2.2 Zákon o ochraně spotřebitele .....                                 | 2    |
| 1.3 Ochrana spotřebitele v občanském zákoníku .....                      | 11   |
| 2. Evropské prameny práva ochrany spotřebitele .....                     | 15   |
| 2.1 Základní milníky vývoje ochrany spotřebitele v EU .....              | 15   |
| 2.2 Vývoj sekundárního práva EU .....                                    | 18   |
| 2.3 Platné právo EU na ochranu spotřebitele .....                        | 19   |
| 3. České prameny práva ochrany spotřebitele .....                        | 29   |
| 3.1 Zákon o ochraně spotřebitele .....                                   | 29   |
| 3.2 Občanský zákoník .....   | 34   |
| 3.2.1 Obecná ustanovení .....  | 34   |
| 3.2.2 Zneužívající ujednání ve spotřebitelských smlouvách .....          | 35   |
| 3.2.3 Distanční smlouvy a smlouvy uzavírané mimo obchodní prostory ..... | 35   |
| 3.2.4 Timeshare .....  | 37   |
| 3.2.5 Prodej zboží v obchodě .....                                       | 38   |
| 3.2.6 Zájezd .....   | 39   |
| 3.2.7 Škoda způsobená vadou výrobku .....                                | 40   |
| 3.3 Zákon o obecné bezpečnosti výrobků .....                             | 40   |
| <b>Kapitola 2. Obecná úprava vztahu podnikatele a spotřebitele</b> ..... | 42   |
| 1. Závazky ze smluv uzavíraných se spotřebitelem .....                   | 42   |
| 1.1 Spotřebitelské smlouvy .....   | 46   |
| 1.2 Subjekty spotřebitelských smluv .....                                | 47   |
| 1.2.1 Podnikatel .....   | 48   |
| 1.2.2 Spotřebitel .....  | 51   |
| 1.3 Uzavírání spotřebitelských smluv .....                               | 53   |
| 1.3.1 Návrh na uzavření smlouvy (nabídka) .....                          | 54   |
| 1.3.2 Přijetí nabídky (akceptace) .....                                  | 56   |
| 1.3.3 Uzavření smlouvy .....   | 57   |
| 1.3.4 Předkontraktační ujednání a předmluvní odpovědnost .....           | 58   |
| 1.3.5 Forma právního jednání a elektronický podpis .....                 | 59   |
| 1.3.6 Obchodní podmínky .....  | 61   |
| 1.4 Spotřebitelské smlouvy s mezinárodním prvkem .....                   | 66   |

## Obsah

|  |   |            |
|--|---|------------|
| 1.4.1  | Komunitární kolizní úprava smluvních závazků.....                             | 68         |
| 1.4.2  | Úprava spotřebitelské smlouvy v nařízení Řím I.....                           | 69         |
| 1.4.3  | Právní úprava zákona o mezinárodním právu<br>soukromém .....                  | 72         |
| 1.4.4  | Ostatní případy mezinárodních smluv.....                                      | 74         |
| 2.   | Povinnosti podnikatele při uzavírání smluv se spotřebitelem.....              | 74         |
| 2.1  | Obecné povinnosti při nabídce a prodeji výrobků<br>a poskytování služeb ..... | 75         |
| 2.2  | Nekalé obchodní praktiky.....   | 76         |
| 2.2.1  | Klamavé konání .....  | 77         |
| 2.2.2  | Klamavé opomenutí.....  | 78         |
| 2.2.3  | Agresivní obchodní praktika .....   | 79         |
| 2.3  | Zákaz diskriminace.....   | 79         |
| 2.4  | Další povinnosti podnikatele .....  | 80         |
| 2.4.1  | Překontrolování a předvedení .....  | 80         |
| 2.4.2  | Povinnost vydávat doklady k výrobku nebo<br>službě.....                       | 80         |
| 2.4.3  | Reklamace .....   | 81         |
| 2.4.4  | Obal výrobku .....  | 83         |
| 2.4.5  | Ostatní záležitosti a povinnosti.....   | 84         |
| 2.5  | Nepřímá ochrana spotřebitele .....  | 84         |
| 2.6  | Povinnosti podnikatele související s konáním<br>organizovaných akcí.....      | 85         |
| 2.7  | Nepřiměřená ujednání ve spotřebitelských smlouvách.....                       | 86         |
| 2.7.1  | Obecná úprava nepřiměřených ujednání.....                                     | 86         |
| 2.7.2  | Zvlášť zakázaná nepřiměřená ujednání.....                                     | 87         |
| 2.7.3  | Další práva a povinnosti .....  | 92         |
| 2.8  | Ochrana spotřebitele před nekalou soutěží.....                                | 94         |
| 2.8.1  | Základní ustanovení.....  | 95         |
| 2.8.2  | Klamavá reklama.....  | 95         |
| 2.8.3  | Klamavé označení zboží a služeb.....  | 96         |
| 2.8.4  | Srovnávací reklama .....  | 97         |
| 2.8.5  | Vyvolání nebezpečí záměny .....   | 97         |
| 2.8.6  | Ohrožení zdraví nebo životního prostředí .....                                | 98         |
| 2.8.7  | Dotěrné obtěžování.....   | 99         |
| 2.8.8  | Ostatní skutkové podstaty .....   | 100        |
| <b>Kapitola 3. Povinnosti ze smluv uzavíraných se spotřebitelem ....</b> |   | <b>101</b> |
| 1.   | Informační povinnosti podnikatele vůči spotřebiteli.....                      | 101        |
| 1.1  | Informační povinnosti podnikatele dle občanského<br>zákoníku .....            | 101        |
| 1.1.1  | Obecná úprava informační povinnosti .....                                     | 102        |
| 1.2  | Informační povinnosti podnikatele dle zákona<br>o ochraně spotřebitele .....  | 104        |
| 1.2.1  | Informační povinnost o prodávaných<br>výrobcích a poskytovaných službách..... | 104        |
| 1.2.2  | Informační povinnost o právu z vadného plnění ...                             | 106        |
| 1.2.3  | Informační povinnost o mimosoudním řešení<br>spotřebitelských sporů .....     | 106        |

|   |  |            |
|---|--|------------|
| 2.  | Uzavírání smluv distančním způsobem a závazky ze smluv uzavíraných mimo obchodní prostory .....              | 107        |
| 2.1   | Prostředky komunikace na dálku.....  | 108        |
| 2.2   | Zvláštní informační povinnosti týkající se distančních smluv a smluv uzavíraných mimo obchodní prostory..... | 110        |
| 2.2.1   | Sdělení před uzavřením distanční smlouvy a smlouvy uzavírané mimo obchodní prostory .....                    | 110        |
| 2.3   | Zvláštní ustanovení o závazcích ze smluv uzavíraných distančním způsobem.....                                | 113        |
| 2.4   | Zvláštní ustanovení o závazcích ze smluv uzavíraných mimo obchodní prostory.....                             | 114        |
| 3.  | Odstoupení od smlouvy.....   | 115        |
| 3.1   | Obecná úprava odstoupení od smlouvy .....  | 115        |
| 3.2   | Obecná ustanovení o odstoupení od spotřebitelských smluv .....   | 116        |
| 3.3   | Specifika distančních smluv a smluv uzavíraných mimo obchodní prostory.....                                  | 117        |
| 3.3.1   | Specifika smluv o poskytování služeb .....   | 118        |
| 3.3.2   | Odstoupení od smlouvy .....  | 118        |
| 3.3.3   | Výjimky z možnosti odstoupit od smlouvy .....  | 120        |
| 3.3.4   | Neobjednané plnění.....  | 120        |
| 4.  | Smlouvy o finančních službách.....   | 121        |
| 4.1   | Sdělení před uzavřením smlouvy .....   | 122        |
| 4.2   | Odstoupení od smlouvy o finanční službě .....  | 125        |
| 4.3   | Neobjednané plnění.....  | 126        |
| 5.  | Ochrana osobních údajů.....  | 126        |
| 5.1   | Nařízení GDPR.....   | 127        |
| 5.2   | Cookies .....  | 130        |
| <b>Kapitola 4. Specifické povinnosti podnikatele při prodeji zboží ...</b>                  |  | <b>133</b> |
| 1.  | Kupní smlouva – koupě .....  | 133        |
| 1.1   | Náležitosti kupní smlouvy.....   | 134        |
| 1.2   | Práva a povinnosti stran .....   | 135        |
| 1.3   | Odpovědnost za vady .....  | 139        |
| 2.  | Smlouva o dílo .....   | 143        |
| 2.1   | Náležitosti smlouvy o dílo.....  | 143        |
| 2.2   | Práva a povinnosti stran .....   | 146        |
| 2.3   | Odpovědnost za vady .....  | 150        |
| 3.  | Odpovědnost za škodu způsobenou vadou výrobku.....   | 151        |
| 3.1   | Odpovědnost za škodu způsobenou vadou výrobku.....   | 152        |
| 3.2   | Odpovědnost za škodu na převzaté věci .....  | 153        |
| 3.3   | Odpovědnost za škodu způsobenou věcí .....   | 154        |
| <b>Kapitola 5. Specifické povinnosti podnikatele při poskytování cestovních služeb.....</b> |  | <b>155</b> |
| 1.  | Cestovní služby.....   | 155        |
| 1.1   | Služby cestovního ruchu, cestovní služby .....   | 155        |
| 1.2   | Subjekty cestovních služeb .....   | 156        |

## Obsah

|       |   |     |
|-------|---|-----|
| 1.2.1 | Cestující, zákazník, spotřebitel .....  | 156 |
| 1.2.2 | Obchodník, prodejce, pořadatel, cestovní kancelář, cestovní agentura .....                  | 158 |
| 2.    | Zájezd .....  | 161 |
| 2.1   | Právní úprava zájezdu .....   | 163 |
| 2.2   | Informační povinnosti o zájezdu podle zákona o cestovním ruchu .....                        | 166 |
| 2.3   | Informační povinnosti o zájezdu podle občanského zákoníku .....                             | 167 |
| 2.4   | Smluvní rámec zájezdu .....   | 167 |
| 2.5   | Zahraniční školní pobyt .....   | 175 |
| 3.    | Spojené cestovní služby .....   | 175 |
| 3.1   | Živnostenské oprávnění pro zprostředkování spojených cestovních služeb .....                | 176 |
| 3.2   | Povinnosti při poskytování spojených cestovních služeb podle zákona o cestovním ruchu ..... | 176 |
| 3.3   | Ochrana při úpadku při zprostředkování spojených cestovních služeb .....                    | 177 |
| 3.4   | Spojené cestovní služby ve smyslu směrnice 2015/2302 .....                                  | 177 |
| 3.5   | Smluvní rámec poskytování spojených cestovních služeb .....                                 | 178 |
| 4.    | Povinnosti podnikatele v případě jeho úpadku .....  | 179 |
| 5.    | Timesharing .....   | 185 |
| 5.1   | Právní úprava timesharingu .....  | 187 |
| 5.2   | Smluvní rámec timesharingu .....  | 188 |

## **Kapitola 6. Specifické povinnosti podnikatele při nabízení přepravních a ubytovacích služeb .....**

192

|       |   |     |
|-------|---|-----|
| 1.    | Specifické povinnosti podnikatele při nabízení přepravních služeb .....         | 192 |
| 1.1   | Smlouva o přepravě osob a věcí .....  | 193 |
| 1.2   | Železniční přeprava a silniční linková přeprava .....                           | 194 |
| 1.2.1 | Přepravní řády .....  | 194 |
| 1.2.2 | Práva z přepravní smlouvy .....   | 195 |
| 1.2.3 | Odpovědnost dopravce .....  | 197 |
| 1.2.4 | Práva cestujících v silniční přepravě podle evropské úpravy .....               | 198 |
| 1.2.5 | Práva cestujících v mezinárodní silniční přepravě cestujících a zavazadel ..... | 200 |
| 1.2.6 | Práva cestujících v železniční přepravě podle evropské úpravy .....             | 200 |
| 1.2.7 | Práva cestujících v železniční přepravě osob podle úmluvy COTIF .....           | 202 |
| 1.3   | Taxislužba .....  | 203 |
| 1.4   | Příležitostná železniční a silniční přeprava .....                              | 204 |
| 1.5   | Letecká doprava .....   | 205 |
| 1.5.1 | Práva cestujících podle evropské úpravy .....                                   | 205 |

|  |  |            |
|--|--|------------|
| 1.5.2  | Práva cestujících podle mezinárodní úpravy.....                                | 208        |
| 1.5.3  | Odpovědnost dopravce a rozsah náhrady škod.....                                | 209        |
| 1.6  | Vodní doprava .....  | 210        |
| 1.6.1  | Práva cestujících podle evropské úpravy .....                                  | 210        |
| 1.6.2  | Práva cestujících podle mezinárodní úpravy.....                                | 212        |
| 2.   | Specifické povinnosti podnikatele při nabízení ubytovacích služeb.....         | 213        |
| <b>Kapitola 7. Úkoly veřejné správy při ochraně spotřebitele .....</b> |  | <b>217</b> |
| 1.   | Veřejná správa v oblasti ochrany spotřebitele.....                             | 217        |
| 1.1  | Veřejná správa a výkon dozoru .....  | 217        |
| 1.2  | Postupy při výkonu dozoru .....  | 218        |
| 1.3  | Správní trestání .....   | 220        |
| 2.   | Dozor podle zákona o ochraně spotřebitele.....                                 | 223        |
| 2.1  | Orgány dozoru .....  | 223        |
| 2.1.1  | Zákonné vymezení příslušných orgánů dozoru.....                                | 223        |
| 2.1.2  | Věcná příslušnost specializovaných orgánů dozoru .....                         | 224        |
| 2.1.3  | Věcná příslušnost České obchodní inspekce.....                                 | 227        |
| 2.2  | Správní trestání podle zákona o ochraně spotřebitele.....                      | 228        |
| 2.2.1  | Obecně k přestupkům .....  | 228        |
| 2.2.2  | Přestupky právnických a podnikajících fyzických osob .....                     | 228        |
| 2.2.3  | Přestupky fyzických osob .....   | 232        |
| 2.3  | Ukládání sankcí a opatření k nápravě .....                                     | 232        |
| 2.3.1  | Sankce za přestupky.....   | 232        |
| 2.3.2  | Opatření k nápravě .....   | 235        |
| 3.   | Dozor podle zákona o obecné bezpečnosti výrobků .....                          | 237        |
| 3.1  | Orgány dozoru .....  | 237        |
| 3.2  | Správní trestání podle zákona o obecné bezpečnosti výrobků.....                | 238        |
| 3.2.1  | Obecně k přestupkům .....  | 238        |
| 3.2.2  | Vymezení přestupků.....  | 238        |
| 3.3  | Ukládání sankcí a opatření k nápravě .....                                     | 239        |
| 3.3.1  | Sankce za přestupky.....   | 239        |
| 3.3.2  | Opatření k nápravě .....   | 240        |
| 4.   | Zákon o České obchodní inspekci .....  | 241        |
| 5.   | Přeshraniční spolupráce dozorových orgánů v oblasti ochrany spotřebitele ..... | 247        |
| 5.1  | Úvod.....  | 247        |
| 5.2  | Spolupráce v rámci systému RAPEX .....   | 248        |
| 5.2.1  | Fungování systému RAPEX – evropský pohled .....                                | 248        |
| 5.2.2  | Fungování systému RAPEX v ČR.....  | 249        |
| 5.3  | Spolupráce v rámci nařízení 2006/2004.....                                     | 250        |
| 5.3.1  | Principy fungování nařízení 2006/2004 – evropský pohled .....                  | 250        |

|  |     |
|--|-----|
| 5.3.2 Aplikace nařízení 2006/2004 v českých podmínkách ..... | 253 |
|--|-----|

**Kapitola 8. Způsoby řešení sporů mezi podnikatelem a spotřebitelem.....**

|   |     |
|---|-----|
| 1. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů.....  | 256 |
| 1.1 Subjekty alternativního řešení sporu v ČR.....  | 261 |
| 1.2 Finanční arbitráž.....  | 264 |
| 1.3 Český telekomunikační úřad .....  | 269 |
| 1.4 Energetický regulační úřad .....  | 272 |
| 1.5 Česká obchodní inspekce .....   | 273 |
| 1.6 Pověřené subjekty .....   | 275 |
| 2. Soudní řešení spotřebitelských sporů .....   | 277 |
| 2.1 Ochrana slabší strany a zásada rovnosti.....  | 277 |
| 2.2 Ochrana spotřebitele a jiné slabší strany v současném občanském soudním řádu.....                           | 281 |
| 2.3 Legislativa Evropské unie na poli ochrany spotřebitele a dalších slabších subjektů v civilním procesu ..... | 286 |
| 2.4 Hromadné žaloby v českém právu.....   | 291 |
| 3. Role spotřebitelských organizací .....   | 296 |

**Kapitola 9. Spotřebitel a podnikatel ve sdílené ekonomice .....**

|  |     |
|--|-----|
| 1. Sdílená ekonomika.....  | 299 |
| 1.1 Definice sdílené ekonomiky .....                             | 300 |
| 1.2 Subjekty sdílené ekonomiky.....                              | 300 |
| 1.3 Způsoby sdílení z hlediska subjektů a vztahů mezi nimi ..... | 301 |
| 1.4 Sektory sdílené ekonomiky .....                              | 302 |
| 1.4.1 Sdílená přeprava.....                                      | 302 |
| 1.4.2 Sdílené ubytování.....                                     | 302 |
| 1.4.3 Sdílené financování.....                                   | 303 |
| 1.4.4 Sdílené vzdělávání.....                                    | 303 |
| 1.4.5 Sdílení práce.....   | 303 |
| 2. Regulace sdílené ekonomiky.....                               | 303 |
| 2.1 Sdílená ekonomika v platné právní úpravě .....               | 303 |
| 2.2 Judikatura v oblasti sdílené přepravy.....                   | 305 |
| 2.3 Daňové povinnosti poskytovatelů sdílené ekonomiky .....      | 306 |
| 2.4 Samoregulace.....  | 308 |

**Kapitola 10. Budoucí vývoj .....**

|   |     |
|---|-----|
| 1. Současné a budoucí aktivity v ČR.....  | 309 |
| 1.1 Nový zákon o ochraně spotřebitele (věcný záměr).....                                      | 309 |
| 1.2 Novela občanského zákoníku.....   | 316 |
| 1.3 Novela zákona o ochraně spotřebitele – přeshraniční vymáhání spotřebitelského práva ..... | 318 |
| 1.4 Novela zákona o ochraně spotřebitele – zákaz zeměpisného blokování (geo-blocking).....    | 320 |

|   |            |
|---|------------|
| 2. Současné a budoucí aktivity v oblasti ochrany spotřebitele<br>v EU.....                                    | 321        |
| 2.1 Návrh směrnice o některých aspektech smluv<br>o poskytování digitálního obsahu .....                      | 321        |
| 2.2 Návrh směrnice o některých aspektech smluv<br>o prodeji zboží (on-line a jinými prostředky na dálku)..... | 324        |
| 2.3 Nová politika pro spotřebitele.....   | 325        |
| <b>Literatura</b> .....   | <b>333</b> |
| <b>Věcný rejstřík</b> .....   | <b>339</b> |