

UNIVERZITA KARLOVA

Právnická fakulta

Kateřina Krahulíková

**Právní regulace obsahu smlouvy v B2C vztazích
(z hlediska ochrany spotřebitele)**

Diplomová práce

Vedoucí diplomové práce: doc. JUDr. Daniel Patěk, Ph.D.

Katedra obchodního práva

Datum vypracování práce (uzavření rukopisu) : 5. 11. 2018

Prohlašuji, že jsem předkládanou diplomovou práci vypracoval/a samostatně, že všechny použité zdroje byly řádně uvedeny, a že práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

Dále prohlašuji, že vlastní text této práce, včetně poznámek pod čarou, má 200.959 znaků včetně mezer.

Kateřina Krahulíková

V Praze dne 5. 11. 2018

Děkuji doc. JUDr. Danielu Paťkovi, Ph.D. za pomoc a cenné rady při vypracování této práce.

OBSAH

1	Slovo úvodem	5
2	Pojem spotřebitelského práva	8
2.1	Ochrana slabší smluvní strany	10
2.2	Spotřebitel	14
2.2.1	Osoba spotřebitele	14
2.2.2	Jednání mimo rámec podnikatelské činnosti	16
2.3	Spotřebitelská smlouva	18
2.4	Regulace obsahu spotřebitelské smlouvy	19
2.5	Dílčí závěr	20
3	Nepřiměřená ujednání.....	21
3.1	Evropská úprava.....	21
3.2	Česká úprava.....	26
3.2.1	Demonstrativní výčet zakázaných ujednání	29
3.2.2	Smluvní pokuta jako zneužívající ujednání	31
3.2.3	Důsledky zakázaných ujednání.....	35
3.3	Dílčí závěr	37
4	Informační povinnost	38
4.1	Evropská úprava.....	39
4.2	Tendence v informační povinnosti na unijní úrovni.....	45
4.3	Kritický pohled na informační povinnosti	48
4.4	Obecná informační povinnost v občanském zákoníku	50
4.5	Informační povinnosti vůči spotřebiteli v občanském zákoníku	52
4.6	Dílčí závěr	53
5	Odstoupení od smlouvy.....	55
5.1	Problematické aspekty práva na odstoupení	57
5.2	Dílčí závěr	62
6	Úvahy de lege ferenda	63
6.1	Sdělení klíčových informací.....	63
6.2	Přínosy Nové politiky pro spotřebitele	65
6.3	Spotřebitelský kodex	69
6.4	Mimosoudní řešení sporů	71
6.5	Hromadné žaloby	75
6.6	Dílčí závěr	78
7	Závěr.....	79
8	Seznam použitých zdrojů	84

1 Slovo úvodem

Téma této práce jsem zvolila s ohledem k tomu, že mám ke spotřebitelskému právu blízko. Po delší dobu jsem pracovala v jedné z větších poraden pro spotřebitele v Praze. I tam jsem se setkala s tím, že spotřebitelské právo je dnes skutečně důležité, velmi často se mění, ale někdy též komplikované. Právě problematičnost spotřebitelského práva, jeho propojenost s právem evropským i mimořádný dopad na každodenní život, mě na tomto úseku občanského práva zaujala. Se spotřebitelským právem pracuji v jiné podobě i nyní a minimálně jako spotřebitel se s ním budu setkávat i nadále.

Z kontaktu se spotřebiteli jsem také často viděla, že problémem spotřebitelského práva je nevědomost spotřebitelů o svých právech. Je pro ně často až příliš složité. I tento poznatek z praxe jsem přenášela do této práce, a kde to bylo možné, jsem ho také zohlednila.

Samotné téma práce je proto velmi aktuální. Právo upravující obsah smlouvy ve spotřebitelských vztazích je stále ve vývoji. Jedná se o téma velmi podstatné pro Evropskou unii, v jejímž zájmu je otevírat trh a poskytnout spotřebitelům možnost volně a bez rizik sjednávat smlouvy s podnikateli v různých členských státech. Diskuze o tom, jak zefektivnit ochranu spotřebitele, se samozřejmě vedou i v České republice. Důkazem aktuálnosti tématu jsou i nové politiky a návrhy zákonů, které se snaží zlepšit postavení spotřebitele v oblasti regulace smlouvy.

Cílem této práce je analýza právní regulace obsahu spotřebitelské smlouvy, která se zaměřuje především na informační povinnosti podnikatelů, možnost spotřebitele odstoupit od smlouvy, a dále na téma zakázaných ujednání ve spotřebitelských smlouvách. Součástí cíle bude v konkrétních případech na základě dostupné literatury, judikatury a vlastních názorů porovnávat, rozkrývat a analyzovat úpravu, zjistit, zda je takové regulace třeba, jestli je dostatečná, plní svou funkci, zda nemá úprava nějaké problémy, je pro všechny přehledná a jestli z mého pohledu dosahuje svého účelu, tedy spravedlnosti a materiální rovnosti stran. Při tom bude třeba hlouběji analyzovat problematická ustanovení a někdy také srovnat odlišné odborné názory a představit vlastní argumentaci.

Důraz bude kladen, kromě popisu problému, i na analytickou část práce, tedy zhodnocení současného stavu z pohledu kritického, srovnání různých pohledů a poskytnutí

možných řešení. Názory z odborných publikací, ale i závěry soudů, budou tedy podrobeny konfrontaci.

Práce je řazena do několika částí, které rozvíjí téma regulace obsahu smlouvy z pohledu spotřebitele. V úvodní kapitole je vymezen prostor pro základní otázky potřebné pro následující stěžejní text práce. Je tedy vyloženo, proč spotřebitele chráníme a z jakých principů přitom vycházíme. Popsána je také osoba spotřebitele s důrazem na prvky, kterými je vymezen a problematické aspekty, které z toho plynou. Na závěr této úvodní kapitoly je také popsáno, co lze vnímat jako regulaci obsahu spotřebitelské smlouvy a tedy je tím i představeno, jaké otázky budou tím hlavním předmětem práce. Druhá část práce na to navazuje a představuje nepřiměřená (nebo též zakázaná či zneužívající) ujednání ve spotřebitelských smlouvách. Důraz je kladen jednak na úpravu evropskou a s ní související judikaturu, tak na úpravu českou, která se v mnohém odlišuje. Samostatně je v rámci toho pojednáno o aktuálním problému smluvních pokut ve všeobecných obchodních podmínkách podnikatele, na které jsou odborné názory v současnosti rozděleny. Třetí část práce se zabývá informačními povinnostmi, a to jak smluvními, tak před smluvními, které nutně modifikují obsah smlouvy ve snaze snížit informační asymetrii mezi podnikatelem a spotřebitelem. Účelem této části nebylo podat vyčerpávající seznam povinností podnikatele, v jaké smlouvě je třeba informovat spotřebitele o čem. Cílem bylo podrobit informační povinnosti kritice a zaměřit se na účelnost a efektivitu této povinnosti. Čtvrtá část práce se věnuje odstoupení od smlouvy, které výrazně modifikuje smlouvu ve prospěch spotřebitele. Ani zde nebylo cílem popisovat kdy a za jakých podmínek má spotřebitel v různých případech právo na odstoupení, ale spíše se zaměřit na problémy, které při aplikaci ustanovení týkající se práva na odstoupení spotřebitele vyvstaly. Poslední část práce je završením předchozích kapitol, staví na nich a posouvá svůj cíl k definování možného řešení aktuálních problémů, které jsou k regulaci spotřebitelské smlouvy vázány.

Mezi mé zdroje při psaní patří primární prameny, ke kterým patří především evropské a české právní předpisy. K jejich výkladu, a také k rozeznání sporných odborných názorů, bylo využito především odborných monografií a odborných článků, kterých je k tématu velké množství. Vybrány byly články z odborných právních časopisů. Mezi nimi i odborné články v anglickém jazyce, jež slouží pro výklad evropského práva. Do zdrojů byly také zařazeny zprávy regulačních úřadů na úseku ochrany spotřebitele (ČTÚ, ČOI, finanční arbitr) a spotřebitelských organizací. V hojné míře byla využita i judikatura soudů českých i Soudního dvora Evropské unie. Mezi zdroje byly zařazeny i návrhy zákonů a směrnic

týkající se obsahu spotřebitelské smlouvy, jelikož je v nich možné postihnout nedostatky současného právního stavu a zároveň zhodnotit možný budoucí vývoj.

2 Pojem spotřebitelského práva

Spotřebitelské právo vzniklo jako prostředek ochrany pro značnou část obyvatelstva, která se ve smluvních vztazích s podnikatelem velmi často ocitá v postavení bez dostatečných znalostí, odbornosti i možností. Rozvoji této části občanského práva přispělo zvýšení životní úrovně západní společnosti v 60. letech minulého století, které vedlo ke zvýšené poptávce po zboží.¹ Zvýšení objemu obchodu a vstup více lidí do uzavírání smluv s podnikateli nutně vedl i ke zvýšení rizika pro kupující. Právě tato nerovnováha, která v tržním prostředí vznikla, způsobila politický zájem o téma spotřebitelů. Ten je možné ilustrovat na příkladu projevu amerického prezidenta Johna F. Kennedyho, který upozornil na to, že spotřebiteli jsme my všichni, a přesto nejsou zájmy spotřebitelů dostatečně chráněny.²

Základně můžeme pojetí spotřebitelského práva od jeho geneze rozdělit na 3 etapy: první je rozšíření spotřebitelského práva v 60. a 70. letech minulého století, které bylo vystřídáno politikou deregulace a povzbuzením volného obchodu v letech 80. a 90. Od počátku 21. století až do současnosti poté zažíváme obnovu spotřebitelského práva a regulace, mimo jiné také vlivem Evropské unie.³ Je pochopitelně otázkou, zda současná obsáhlá právní regulace nepovede ve svém důsledku opět k nutnosti deregulace a zjednodušení s cílem otevřít trh tak, jako se tomu stalo v minulosti.

Toto je důležité pro pochopení současné podoby spotřebitelského práva, které se vyznačuje kogentními normami, značným vlivem práva Evropské unie a neustálým vývojem. Spotřebitelé jsou nyní chráněni v rovině soukromoprávní, a to především úpravou obsahu smlouvy. Soukromoprávní ochrana slabší strany vyrovnává možnosti slabší strany, která v důsledku svého postavení ztrácí vliv na řadu záležitostí.⁴ Základem soukromoprávní ochrany spotřebitele v České republice je úprava občanského zákoníku, a to především v ustanoveních § 1810 a násl., ale i v dalších předpisech, např. v zákoně o spotřebitelském

¹ VAN ROOY, Yvonne. *Consumer law: The first Fifty Years* [online]. 2012 [cit. 20. 2. 2018]. Dostupné z: <http://www.kluwerlawonline.com.ezproxy.is.cuni.cz/document.php?requested=document.php%3Fid%3DEuCML2012030%26type%3Dhitlist%26num%3D0%23xml%3Dhttp%3A%2F%2Fwww.kluwerlawonline.com%2Fpdfhits.php%3Ftype%3Dhitlist%26num%3D0&id=EuCML2012030&type=hitlist&num=0#xml=http://www.kluwerlawonline.com.ezproxy.is.cuni.cz/pdfhits.php?type=hitlist&num=0>.

² KENNEDY, John. *Special Message to the Congress on Protecting the Consumer Interest* [online]. 1962 [cit. 5. 3. 2018]. Dostupné z: <https://www.jfklibrary.org/Asset-Viewer/Archives/JFKPOF-037-028.aspx>.

³ VAN ROOY 2012 op. cit.

⁴ POKORNÁ, Jarmila, VEČERKOVÁ, Eva, LEVICKÁ, Tereza, DUDOVÁ, Jana. *Ochrana spotřebitele proti nekalým obchodním praktikám podnikatelů*. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2017, s. 3.

úvěru, energetickém zákoně či v zákoně o platebním styku.⁵ Ochrana je však zajištěna i řadou veřejnoprávních norem, které například regulují, kdo může na spotřebitelský trh vstoupit, jaké musí dodržet podmínky při svém působení na trhu či jaké sankce mu v případě nedodržení právních předpisů hrozí. Veřejnoprávní úprava však má taktéž za cíl zvýšit ochranu spotřebitele, nicméně namísto omezení autonomie vůle tak činí zpravidla administrativními prostředky.⁶

Základem pro českou úpravu spotřebitelského práva je velmi často úprava evropská. Pro Evropskou unii je právě téma spotřebitelů jedním z hlavních, a to především z důvodu rozvoje společného trhu a svobody pohybu zboží a osob. Vysoká úroveň ochrany spotřebitele je vyjádřena jako zásadní otázka Evropské unie.⁷ S rozvojem nových komunikačních prostředků a nových možností nástrojů obchodování prozatím roste i počet předpisů upravujících postavení spotřebitele ve snaze ho na každém kroku jeho vztahu s podnikatelem chránit. To je podpořeno i odklonem Evropské unie od harmonizace minimální k harmonizaci maximální. Jak ale bude rozebráno v následujících kapitolách, v některých případech se zdá být ochrana již příliš excesivní a ve výsledku tedy i kontraproduktivní.

Spotřebitelské právo je v české právní úpravě vzhledem k jeho širší pochopitelně roztrženo do mnoha právních předpisů. To s sebou může nést i jistou nepřehlednost pro samotné adresáty těchto norem, kteří svá práva v praxi neumějí využít, protože je často ani neznají. Ostatně to potvrzují i mé poznatky z praxe ve spotřebitelské poradně. Určitou snahou tento deficit napravit je návrh spotřebitelského kodexu, který má být podle autorů pro spotřebitele přehlednou právní úpravou spotřebitelského práva.⁸ Tento návrh je však zatím v rané fázi vzniku a je otázkou, jakým směrem se práce na něm povedou.

Snaha vyvážit nerovnost postavení spotřebitele a podnikatele stále stoupá, a tak je pravděpodobné, že i pojem spotřebitelského práva budeme vnímat s časem širěji.

⁵ HULMÁK, Milan in BÍLKOVÁ, Jana, ČERNÝ, Michal, ČUHELOVÁ, Kateřina a kol. *Občanský zákoník I. Obecná část (§ 1–654)*. 1. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014, s. 2296-2297.

⁶ HULMÁK 2014 op. cit., s. 2297.

⁷ Článek 169 Smlouvy o fungování Evropské unie. In: EUR-lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [cit. 22. 2. 2018]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/>.

⁸ Návrh věcného záměru nového zákona o ochraně spotřebitele. In: odok [právní informační systém]. Úřad vlády České republiky [cit. 22. 2. 2018]. Dostupné z: <https://apps.odok.cz/veklep-detail?pid=KORNAL6C4B2S>.

2.1 Ochrana slabší smluvní strany

Celá česká právní úprava se odvíjí od hodnot a idejí, které jsou vyjádřeny především v ústavních zákonech. Tyto ideje se následně využívají při výkladu, praktickém užití i následném vývoji práva.⁹ Slouží i jako základ při tvorbě nové legislativy, kterou je třeba vytvářet v souladu s ústavními principy. Některé hlavní zásady jsou výslovně vyjádřeny v občanském zákoníku,¹⁰ jedná se např. o princip spravedlnosti, autonomie vůle, ochrany slabšího, zásadu *pacta sunt servanda*, princip ochrany člověka, dobré víry a poctivosti konání.

Spotřebitelské právo je postaveno na principu ochrany slabšího. Jedná se o ústavní princip, který odvozujeme z principu rovnosti vyjádřeného v čl. 1 Listiny základních práv a svobod. Princip rovnosti však nechápeme ve formálním smyslu, rozumíme jím rovnost materiální, která vyžaduje ústupky ze strany formální rovnosti. Takovým ústupkem je i ochrana slabší strany. Až tehdy je totiž naplněna i autonomie vůle.¹¹ Teprve ve chvíli, kdy jedna ze stran není výrazně silnější, jestliže se obě strany mohou rozhodnout svobodně, pak je možné mluvit o naplnění základních ústavních principů svobody vůle a materiální rovnosti.

Mezi výše zmíněnými ustanoveními občanského zákoníku, definující základní zásady úpravy občanského práva, nalézáme princip rovnosti v různých podobách: v § 3 odst. 2 písm. c) občanského zákoníku je před nedůvodnou újmou chráněn každý, kdo je kvůli svému věku, rozumu či závislému postavení v nevýhodě. Právě předpoklad, že spotřebitel je kvůli nedostatku informací a za určitých okolností i kvůli závislému postavení v nevýhodě, dává vzniknout normám navazujícím na toto ustanovení.¹² Další zásadou, uvedenou jakožto zásada základní, je v § 5 odst. 1 občanského zákoníku vyjádření odpovědnosti za přihlášení se k odbornému stavu, ze kterého vyplývá povinnost jednat s odbornou péčí. Myšlenka, že označení vlastní osoby za profesionála, vyvolává v druhé straně pocit důvěry a významně ovlivňuje jeho volbu a tím i omezuje jeho možnost se svobodně rozhodovat, je taktéž základem pro podrobnější úpravu spotřebitelského práva. Nelze opomenout ani ustanovení § 6 občanského zákoníku, které zakládá povinnost každého jednat v právním styku poctivě a zároveň zakazuje těžit z nepoctivého jednání či protiprávního činu.

⁹ TICHÝ, Luboš. *Obecná část občanského práva*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, s. 46.

¹⁰ Jedná se především o § 1-14 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. In: ASPI [právní informační systém]. Wolters Kluwer ČR [cit. 5. 3. 2018].

¹¹ BEJČEK, Josef. Soukromoprávní ochrana slabšího obchodního partnera. *Bulletin advokacie*, Praha: Česká advokátní komora, 2015, roč. 2015, 7-8, s. 24-36.

¹² Příkladem se jedná o ustanovení § 1810 a násl. občanského zákoníku, ale také o ustanovení § 433 občanského zákoníku, § 1796 občanského zákoníku a další.

Občanské právo v případech jednání mezi silnější a slabší stranou zasahuje kogentními normami, které mohou tkvět např. v informačních povinnostech silnější strany, stanovení formy jednání nebo založení práva na odstoupení od smlouvy.¹³ Tím se snaží vyrovnat slabší pozici spotřebitele, který, jak právo předpokládá, je neznalý ve srovnání s podnikatelem. Snahou je zajistit mu vyrovnané podmínky při jednání o smlouvě i při následném plnění smlouvy. Slabší stranou však není pouze spotřebitel, jedná se o pojem širší zahrnující i podnikatele a právnické osoby. Jednotlivá ustanovení se pak vztahují buď na slabší stranu obecně, nebo pouze na spotřebitele, u nichž je ochrana rozsáhlejší. Nelze jednoznačně definovat, kdo a za jakých okolností je slabší smluvní stranou, je třeba vždy důkladně zvážit např. hospodářské postavení subjektu, odbornost v předmětu smlouvy aj.

Východiskem pro ochranu spotřebitele je poznatek, že samotné tržní prostředí nezajišťuje dostatečnou svobodu rozhodování některých účastníků.¹⁴ Ačkoliv poptávka a nabídka vede k soupeření konkurence, zdokonalování produktů i k tlaku na ceny, na trhu se objevují značné rozdíly v postavení a znalostech účastníků. Pokud bychom důsledně trvali na rovném zacházení u subjektů, které si fakticky nejsou rovny, v důsledku by se jednalo o projev nespravedlnosti.¹⁵ Zatímco na jedné straně trhu mohou figurovat právnické osoby značné velikosti s finančním zabezpečením a právním aparátem, na druhé straně stojí fyzická osoba s minimální znalostí a prostředky. Tento rozdíl je obzvlášť patrný například v bankovních vztazích, kde na jedné straně stojí silná instituce a na druhé straně spotřebitel, který některé bankovní produkty sjednává často i jen jednou v životě (typicky např. hypotéka) a tomu odpovídají i jeho možnosti svobodného rozhodování. Tyto úvahy jsou základem principu ochrany spotřebitele.

Závazkové právo vnímáme jako oblast práva, kde mohou jednotlivci usilovat o vlastní zájmy bez zásahů státu. Nicméně právě závazky, jelikož jsou základem tržního prostředí, musí být státem v určité míře regulovány tak, aby se zabránilo selháním trhu. Cílem je podpořit rovnoměrnější rozdělení zdrojů a síly postavení napříč společenskými skupinami. Legislativní prostředky mohou mít podobu povinností vztahujících se ke smlouvě či neplatnosti některých doložek smlouvy. Důsledkem je samozřejmě i oslabení svobody stran

¹³ TICHÝ, Luboš. *Obecná část občanského práva*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, s. 58.

¹⁴ POKORNÁ, Jarmila, Eva VEČERKOVÁ, Tereza LEVICKÁ a Jana DUDOVÁ. *Ochrana spotřebitele proti nekalým obchodním praktikám podnikatelů*. Praha: Wolters Kluwer, 2017, s. 1.

¹⁵ BEJČEK 2015 op. cit., s. 24-36.

smlouvy.¹⁶ Takové oslabení však umožňuje chránit slabší stranu závazku, kterou rozumíme především tu stranu, která vystupuje mimo souvislost s vlastním podnikáním.¹⁷

Jakékoliv ustanovení, které chrání slabší stranu, s sebou nutně nese určité omezení autonomie vůle. Ta je přitom taktéž vedoucí zásadou občanského práva a rovněž ústavním principem dovozeným z čl. 2 odst. 3 Listiny základních práv a svobod zakotvující zásadu legální licence. Na základě autonomie vůle je možné se svobodně projevovat.¹⁸ Ve smluvních vztazích se odráží ve svobodě zvolit si kontraktační stranu, zvolit si svobodně předmět plnění a jeho cenu, stanovit si smluvní podmínky, které oběma stranám vyhovují. Z toho je zřejmé, že každý jednotlivec koná především ve svém vlastním zájmu. Při kontraktaci pak dochází k vzájemnému působení názorů a přizpůsobení podmínek.¹⁹ Jak už ale bylo napsáno výše, ne vždy jsou síly stran co do zázemí, informací či finanční jistoty vyrovnané. Je nanejvýš nutné tedy v určitých případech svobodu volby omezovat ve prospěch slabší strany s tím, že na tom má zájem celá společnost.

Při střetu principu autonomie vůle a ochrany slabší smluvní strany je však potřeba tyto dva proti sobě jdoucí principy zvážit. K tomu slouží test proporcionality, který lze, jak píše Wintr: „formulovat jako příkaz veřejné moci, aby zasahovala do ústavně chráněných právních pozic (zejména základních práv a svobod občanů) jen v nezbytných případech a za použití jen takových prostředků nezbytných k dosažení cíle, které představují nejmenší zásah do ústavně chráněné pozice.“²⁰ Právě požadavek na co nejmenší zásah do chráněné pozice je při poměřování zásady autonomie vůle a ochrany slabší smluvní strany zásadní. V kapitolách věnujících se konkrétním regulacím obsahu smlouvy bude na tento požadavek pamatováno v souvislosti s otázkou přemíry regulace a efektivity ochrany. Toto posouzení musí být nicméně provedeno vždy v každém konkrétním případě.

Autonomií vůle se zabýval i Ústavní soud, který ve svém judikátu uzavřel, že s ohledem na postavení spotřebitele není autonomie vůle absolutní hodnotou, nicméně je třeba

¹⁶ COLLINS, Hugh. *The Vanishing Freedom to Choose a Contractual Partner* [online]. 2013 [cit. 28. 2. 2018]. Dostupné z: http://heinonline.org/HOL/Page?handle=hein.journals/lcp76&div=24&start_page=71&collection=journals&set_as_cursor=1&men_tab=srchresults.

¹⁷ LASÁK, Jan in: BÍLKOVÁ, Jana, ČERNÝ, Michal, ČUHELOVÁ, Kateřina, a kol.: *Občanský zákoník. Komentář. Obecná část (§ 1–654)*. 1. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014, s. 1653.

¹⁸ TICHÝ, Luboš. *Obecná část občanského práva*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, s. 51.

¹⁹ TICHÝ 2014 op. cit., s. 53.

²⁰ WINTR, Jan. *Principy českého ústavního práva*. 2. vydání. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2013, s. 126.

se zdržet jeho nahrazování přílišnými, až paternalistickými, zásahy státu.²¹ S tímto postojem nelze než souhlasit. Princip ochrany slabšího nutně musí provázet princip autonomie vůle, aby se tato nezvrhla ve vládu silnější strany. Pomáhá narovnat podmínky a umožnit svobodnější rozhodování. Nicméně neměla by nahrazovat vůli spotřebitele a snímat z něj odpovědnost za vlastní konání. Vzájemným vyvažováním autonomie vůle a ochrany slabší smluvní strany se Ústavní soud zabýval například i v judikátu z nedávné doby, platí podle něj přitom, že respekt ke smluvní volnosti je naprosto základní podmínka fungování právního státu, avšak i tu je možné proporcionalně omezit, pokud se střetne s jiným základním právem jednotlivce, v tomto případě s principem rovnosti v materiálním pojetí.²²

Bliže se k tomu vyjádřil Ústavní soud i ve velmi čerstvém judikátu, který se týkal pojištění.²³ Spotřebitelka při uzavírání smlouvy o poskytnutí hypotečního úvěru přijala nabídku banky na pojištění poskytnutého úvěru a přihláškou přistoupila k pojištění (nestala se tak pojistníkem). Po nastalé pojistné události však pojišťovna odmítla poskytnout pojistné plnění. Spotřebitelka se proto obrátila s žalobou proti pojišťovně na soud, ten však dospěl k tomu, že spotřebitelka není k podání žaloby aktivně legitimována, protože není pojistníkem. Tento závěr sdílel i Nejvyšší soud. Ústavní soud však rozvíjí argumentaci právě s ohledem na postavení slabší smluvní strany, která podle něj plyne právě ze střetu autonomie vůle a principu rovnosti. Pomocí těchto obecných principů dochází k závěru, že tomu, kdo pojištění financuje a oprávněně očekává, že v případě nastalé pojistné události mu bude plněno, náleží též aktivní věcná legitimace. Je tedy vidět, že Ústavní soud zde pomocí výše vyjádřených principů překonává úpravu *de lege lata* a v konkrétním případě rozhoduje ve prospěch spotřebitele.

²¹ Nález Ústavního soudu ze dne 10. 4. 2014, sp. zn. III. ÚS 3725/13. In: Beck-online [právní informační systém]. Nakladatelství C. H. Beck [cit. 5. 3. 2018]. Dostupné z: <https://www-beck-online-cz.ezproxy.is.cuni.cz/bo/document-view.seam?documentId=njptembrgrpxa4s7hfpngxztgm2q#>.

²² Nález Ústavního soudu ze dne 23. 11. 2017, sp. zn. I. ÚS 2063/17. In: Beck-online [právní informační systém]. Nakladatelství C. H. Beck [cit. 19. 3. 2018]. Dostupné z: <https://www-beck-online-cz.ezproxy.is.cuni.cz/bo/document-view.seam?documentId=njptembrg5pxk427gm4donq#>.

²³ Nález Ústavního soudu ze dne 9. 10. 2018, sp. Zn. IV. ÚS 3009/17 [online]. 2018 [cit. 1. 11. 2018]. Dostupné z: https://www.usoud.cz/fileadmin/user_upload/Tiskova_mluvci/Publikovane_nalezky/2018/IV._US_3009_17_an.pdf.

2.2 Spotřebitel

Základní vymezení spotřebitele pro soukromé právo vymezuje občanský zákoník v § 419, který udává v zásadě čtyři znaky spotřebitele: Je jím pouze člověk, čímž jsou vyloučeny všechny právnické osoby. Dále je to nutnost jednat mimo rámec vlastní podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu povolání. Tím jsou vyloučeny z ochrany tyto fyzické osoby, avšak pouze v konkrétních vztazích týkajících se jejich podnikatelské činnosti či samostatného výkonu povolání, jejich postavení spotřebitele v ostatních vztazích tím není narušeno. Jak se ale ukáže v následujícím textu, hranice bývá někdy nejasná. Posledním znakem, který občanský zákoník stanoví, je nutnost jednání s podnikatelem. Lze tedy říci, že bez podnikatele není ani spotřebitel. Naproti tomu znakem spotřebitele není navzdory jeho označení spotřeba.²⁴ Spotřebitelskou ochranu nepožívá zaměstnanec, ačkoliv není přímo stanoveno, že zaměstnanec není spotřebitel.²⁵

2.2.1 Osoba spotřebitele

Výše uvedená úprava je základní pro české soukromé právo. Vychází z práva Evropské unie, kde je spotřebitelem pouze fyzická osoba, která jedná pro účely nevztahující se k jeho podnikání či profesi.²⁶ Evropské právo tedy nechrání jakožto spotřebitele právnické osoby, ačkoliv i ty se často ocitají vůči silnějšímu smluvnímu partnerovi v nevýhodě. Nicméně mnohé země se vydaly cestou vnitrostátních úprav k ochraně některých právnických osob stejné jako pro spotřebitele (např. Francie, Belgie či Španělsko),²⁷ přičemž členskými státy v některých případech není zabráněno ochranu spotřebitele rozšířit i na jiné subjekty, než jsou fyzické osoby.²⁸ Český právní řád volí cestu ochrany právnických osob podle úpravy slabší smluvní strany a postup podle § 433 občanského zákoníku.

Objevují se názory, které uvažují nad možností chránit právnické osoby v českém právním řádu na stejné úrovni jako spotřebitele, a to pokud by právnická osoba jednala se silnější protistranou, taktéž právnickou osobou. Bylo by například možné upravit, stejně jako

²⁴ HULMÁK, Milan in: BÍLKOVÁ, Jana, ČERNÝ, Michal, ČUHELOVÁ, Kateřina a kol. *Občanský zákoník I. Obecná část (§ 1–654)*. 1. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014, s. 1596.

²⁵ Viz § 2400 odst. 2 občanského zákoníku.

²⁶ Překlad autora. Rozsudek Soudního dvora ze dne 22. 11. 2001, spojené věci C-541/99 a C-542/99. In: EUR-lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské Unie [cit. 7. 3. 2018]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?qid=1520421880692&uri=CELEX:61999CJ0541>.

²⁷ HULMÁK 2014 op. cit., s. 1597.

²⁸ Rozsudek Soudního dvora ze dne 14. 3. 1991, věc C-361/89. In: EUR-lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské Unie [cit. 7. 3. 2018]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/GA/ALL/?uri=CELEX:61989CJ0361>.

ve Francii, zvláštní kategorii osob označenou jako „neprofesionál“, která by nebyla omezena pouze na fyzické osoby a která by využívala zvýšené ochrany oproti obecné úpravě slabší smluvní strany. Je zřejmé, že i podnikatelé jsou v některých vztazích vůči smluvnímu partnerovi v nevýhodě, mohou se též ocitnout v informační asymetrii, ve vztahu závislosti nebo v jiné nerovnosti se silnějším smluvním partnerem.

Problémem takové úpravy může však být to, že statusová ochrana založená pouze na formálním pojetí splnění definičních znaků nebude vždy odrážet realitu. Ne vždy je osoba označená za slabší opravdu slabší. Někdy je zase osoba ve skutečnosti závislá či slabší, avšak zákon jí neposkytuje ochranu, protože nenaplnuje zcela definiční znaky. Z toho může vyplývat závěr, že by bylo lepší ponechat jen obecnou ochranu slabšího, která by se ad hoc posuzovala pro každý případ.²⁹ Problematickou se také jeví definice takovéto slabší strany. Pokud bude založená na hranicích obratu či zaměstnanců, neubráníme se zpochybňování, proč právě takto nastavená čísla mají být ta správná. Zároveň společnosti, které se ocitnou těsně nad takovou kvantitativní hranicí, budou právem považovat takovou hranici za nespravedlivou. Navíc ne vždy budou hraniční hodnoty týkající se zaměstnanců či obratu vypovídající,³⁰ jelikož nezahrnují např. důraz na kvalitu právního oddělení, zkušenosti na trhu, počet let na trhu aj. Z těchto důvodů se lze domnívat, že ochrana malých a středních podniků po vzoru ochrany spotřebitelů by nebyla ku prospěchu.

Předchozí úvaha pochopitelně vyvolává otázku, zda je tedy správné chránit i osobu spotřebitele jako celek, zda nedat přednost obecné ochraně slabší strany. Je také pravdou, že mohou výjimečně vznikat i situace, kdy bude v B2C vztahu silnější spotřebitel. Kupříkladu spotřebitel může být právníkem, který rozumí právní úpravě více než podnikatel. Může jít také o spotřebitele věnující se důkladně určité problematice, které ve výsledku rozumí lépe než podnikatel, se kterým jedná. Tato úvaha je tedy naprosto legitimní.

Nevýhodou uvedení takové úvahy do praxe by byla určitá právní nejistota. Nyní (navzdory níže uvedeným hraničním případům), je postaveno na jisto, kdo je onou slabší stranou a kdy se ochrana uplatní. To spotřebitelům umožňuje jednodušší obranu a zpravidla nebude nutné jejich postavení slabší strany dokazovat u soudu. To zajišťuje efektivitu ochrany.

²⁹ BEJČEK, Josef. Malí a střední podnikatelé jako slabší strana v hospodářském styku? *Obchodněprávní revue*, Praha: Nakladatelství C.H. Beck, 2014, roč. 2014, 11-12, s. 316 - 321.

³⁰ BEJČEK 2014 op. cit., s. 316 – 321.

Navíc právo upravuje často spíše typové situace, které se objevují ve větším měřítku. Z tohoto důvodu je spotřebitel chráněn jako slabší strana. Přitom platí, že nižší standard ochrany, který by byl vhodný v B2B vztazích, by pro něj byl naprosto nedostatečný.³¹

Lze se také domnívat, že mezi vztahem fyzických osob jednajících mimo rámec své obchodní činnosti s podnikatelem, bude poměrně málo případů, kdy taková fyzická osoba skutečně nebude o něco slabší stranou. Co do počtu případů, kdy statusové vymezení neodpovídá realitě, se tedy zřejmě bude jednat o marginální záležitost.

I proto, že definovat spotřebitele je o něco jednodušší než definovat malý a střední podnik, a dále proto, že spotřebitel je zpravidla skutečně slabší stranou, které se navíc často nevyplatí jít kvůli sporu k soudu a před ním dokazovat zda a proč je stranou slabší, se domnívám, že ochrana spotřebitele, jakožto derivátu slabší smluvní strany, by měla být ponechána.

Současně lze říci, že zvláštní vymezení skupiny malých a středních podnikatelů, kterým by byla přisouzena vyšší míra ochrany než nyní, by byla značně komplikovaná. Proti takové úpravě svědčí i fakt, že určitá snaha využít výhody svého postavení na trhu, vyšší znalosti nebo lepší vyjednávací pozice, je podstatou hospodářské soutěže. Případné omezení by pak mohlo ovlivnit hospodářskou soutěž, potažmo i spotřebitele.³² Při překročení zdravé míry jsou slabší podnikatelé chráněni obecnou ochranou slabší smluvní strany, což lze považovat, vzhledem k výše uvedenému, za dostatečné.

2.2.2 Jednání mimo rámec podnikatelské činnosti

Pojem spotřebitele je třeba vykládat vždy pro konkrétní situaci, je tedy třeba v každé situaci posoudit, za jakým účelem osoba jednala s podnikatelem. Z toho vyplývá, že stejná osoba bude někdy posuzována jako spotřebitel, a bude moci požívat související ochranu, a jindy nikoliv.³³ Taková úprava s sebou pochopitelně může přinášet určité problémy, kdy nebude snadné určit, zda je osoba v daném případě spotřebitelem. Problém může přinést i to, zda o postavení smluvní strany věděla druhá strana.

³¹ BEJČEK, Josef. Nekalé obchodní praktiky mezi podnikateli a smluvní svoboda. *Časopis pro právní vědu a praxi*, Brno: Masarykova univerzita, 2015, roč. 23, č. 1, s. 3-8.

³² BEJČEK, Josef. Soukromoprávní ochrana slabšího obchodního partnera. *Bulletin advokacie*, Praha: Česká advokátní komora, 2015, roč. 2015, 7-8, s. 24-36.

³³ TICHÝ, Luboš, PIPKOVÁ, Petra, JOANNA, BALARIN, Jan. *Kupní smlouva v novém občanském zákoníku*. 1. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014, s. 386.

V literatuře můžeme najít na tuto otázku jasný názor, tedy že postavení spotřebitele je čistě objektivní záležitostí a znalost či neznalost druhé strany o postavení, a potažmo i ochraně druhé smluvní strany, není v zásadě podstatná. Tento pohled je následně možné upravovat zásadou zákazu zneužití práva a postupem při omylu.³⁴ Naproti tomu je však možné nalézt i názor, který při posouzení postavení osoby upřednostňuje jako rozhodující stav ten, který musel být při uzavírání smlouvy oběma stranám zjevný, a to nahlíženo objektivně.³⁵ Tyto dva názory jsou odlišné a lze si představit situace, kdy by v určité situaci byla osoba nazírána z každého pohledu jinak, což by zásadně ovlivnilo její následnou ochranu. Konkrétně si můžeme představit situaci, kdy spotřebitel působí na svou protistranu jako podnikatel, může tak činit i záměrně, aby došlo k hladšímu uzavření smlouvy bez ohledu na ochrano-spotřebitelské klauzule. Následně by se však takové ochrany dovolával, a to na základě výkladu, že objektivně spotřebitelem byl. Podnikatel by se tak ocitl ve složité situaci, kdy by musel u soudu dokazovat zneužití práva či omyl. Lze však říci, že pouze posouzení podle stavu, který se zdál stranám zjevný, je v souladu se základní zásadou občanského práva podle § 4 odst. 2 občanského zákoníku. V uvedeném příkladu by tak byla chráněna dobrá víra jednajících strany a osoba, jež byla objektivně spotřebitelem a vystupovala *dobrovolně* jako podnikatel, by se ochrany spotřebitele nedovolala. Tento názor je navíc podpořen evropskou judikaturou, která zamezuje osobě vyvolávající dojem, že jedná podnikatelsky, následné dovolání se ochrany spotřebitele.³⁶

Jednoznačné však je, že pokud podnikající fyzická osoba vstupuje do vztahů, v nichž se jako podnikatel nechová, aplikují se ustanovení chránící spotřebitele. Pokud by se takové fyzické osobě vystupující mimo rámec svého podnikání nedostalo takové ochrany, jednalo by se o porušení práva na spravedlivý proces.³⁷ Problematickým se však jeví případ, kdy podnikající fyzická osoba v závazkovém vztahu s podnikatelem částečně vystupuje v roli spotřebitele a částečně jedná v rámci svého podnikání. Soudní dvůr tento hraniční případ řeší výkladem tak, že ochrany spotřebitele se dovolá pouze osoba, u níž je podnikatelský účel v konkrétním závazku v celkovém kontextu naprosto zanedbatelný. Nepostačí však pouhá

³⁴ TICHÝ 2014 op. cit., s. 387.

³⁵ HULMÁK, Milan in: BÍLKOVÁ, Jana, ČERNÝ, Michal, ČUHELOVÁ a kol. Občanský zákoník I. Obecná část (§ 1–654). 1. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014, s. 1598.

³⁶ Rozsudek Soudního dvora ze dne 20. 1. 2005, věc C-464/01. In: EUR-lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské Unie [cit. 7. 3. 2018]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX%3A62001CJ0464>.

³⁷ Nález Ústavního soudu ze dne 10. 1. 2012, sp. zn. I. ÚS 1930/11. In: Beck-online [právní informační systém]. Nakladatelství C. H. Beck [cit. 19. 3. 2018]. Dostupné z: <https://www-beck-online-cz.ezproxy.is.cuni.cz/bo/document-view.seam?documentId=njptembrgipxg4s7grpxgxzrgmyq>.

převaha spotřebitelské stránky.³⁸ Takové řešení se může zdát poněkud přísné, nicméně lze říci, že plně vyhovuje definici spotřebitele i samotnému účelu spotřebitelského práva.

2.3 Spotřebitelská smlouva

Institut spotřebitelské smlouvy byl do našeho právního řádu vnesen v důsledku požadavků Evropské unie. Nejedná se však o samostatný smluvní typ, jde jen o zvláštní úsek občanského práva hmotného, pro který je typický spor autonomie vůle a ochrany slabší smluvní strany,³⁹ jak bylo již vyloženo výše. Jedná se tedy o smlouvu uzavíranou mezi spotřebitelem a podnikatelem, neomezuje se přitom na konkrétní smluvní typy.

Základní úprava spotřebitelských smluv je obsažena v občanském zákoníku v § 1810 a násl. Úprava zde obsažená je relativně kogentní.⁴⁰ V prvním oddíle jsou ustanovení týkající se všech spotřebitelských smluv obecně, následuje oddíl upravující uzavírání smluv distančním způsobem a závazky ze smluv uzavíraných mimo obchodní prostory a poslední oddíl věnující se dočasnému užívání ubytovacího zařízení (timeshare). Při posuzování spotřebitelské smlouvy je však třeba pamatovat i na ustanovení chránící obecně slabší smluvní stranu.⁴¹ Pokud však úprava vztahující se pouze ke spotřebitelům stanoví vyšší ochranu (tou může být například důsledek absolutní neplatnosti namísto neplatnosti relativní), nehledě na vůli spotřebitele se aplikuje vyšší ochrana.⁴²

Na spotřebitele se vztahuje i úprava prodeje zboží v obchodě v § 2158 a násl. občanského zákoníku, úprava zájezdu v § 2521 a násl. občanského zákoníku a úprava povinnosti nahradit škodu způsobenou vadou výrobku v § 2939 a násl. občanského zákoníku.

Spotřebitelská smlouva tak může být jakýmkoliv smluvním typem, vždy jde však o závazek mezi spotřebitelem a podnikatelem. Některé spotřebitelské smlouvy jsou dále rozvedeny ve zvláštních zákonech (může se jednat například o zákon o spotřebitelském úvěru

³⁸ Rozsudek Soudního dvora ze dne 20. 1. 2005, věc C-464/01. In: EUR-lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [cit. 19. 3. 2018]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?qid=1521461658821&uri=CELEX:62001CJ0464>.

³⁹ Rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 22. 3. 2006, sp. zn. 3 As 60/2005. In: Beck-online [právní informační systém] Nakladatelství C. H. Beck [cit. 19. 3. 2018]. Dostupné z: <https://www-beck-online-cz.ezproxy.is.cuni.cz/bo/document-view.seam?documentId=njptembqgzpw443tl42dcojq&groupIndex=0&rowIndex=0>.

⁴⁰ Tak stanoví § 1812 odst. 2 občanského zákoníku.

⁴¹ Jedná se například o úpravu adhezních smluv v § 1798 a násl. občanského zákoníku.

⁴² HULMÁK, Milan in: HULMÁK, Milan, PETROV, Jan, LAVICKÝ, Petr a kol. *Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721-2054)*. 1. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014, s. 398.

nebo energetický zákon), které poskytují zvláštní ochranu. V obecné rovině pak platí, že ochrana spotřebitele se kumuluje a spotřebitel tak může zároveň využít ochrany obecné i zvláštní.

2.4 Regulace obsahu spotřebitelské smlouvy

Spotřebitel uzavírá soukromoprávní smlouvy s podnikatelem nikoliv s vidinou zisku, ale z důvodu zvýšení kvality svého soukromého života, pokud mu tedy bude v tomto vztahu způsobena újma, bude to znamenat zásah do jeho života, který často nebude umět efektivně řešit.⁴³ Takovým újmám právo předchází regulací soukromoprávního vztahu mezi spotřebitelem a podnikatelem. Přistupuje při tom i k regulaci samotného obsahu smlouvy, což lze považovat za poměrně účinný nástroj k ochraně spotřebitele, který pochopitelně může výrazně omezovat smluvní autonomii.

V současnosti můžeme rozeznat tři základní rozlišení regulace obsahu smlouvy. Jedná se předně o zákaz určitého typu smluvního ujednání. Došlo k vymezení takových smluvních doložek, které jsou považovány za nepřiměřené či zneužívající. Obsah smlouvy je potom regulován v tom smyslu, že takové ujednání je neplatné. Jedná se o významnou formu zásahu, který chrání spotřebitele před excesy podnikatele. V zásadě se jedná o nejzazší možnost a nejhorší důsledek pro podnikatele, který by se měl již předem jakýchkoliv nepřiměřených ujednání vyvarovat.

Další regulací obsahu smlouvy jsou informační povinnosti podnikatele. Tím se má vyrovnávat informační asymetrie smluvních stran. Spotřebitel má být řádně informován před uzavřením i po uzavření smlouvy, vždy by měl být schopen z informací plně pochopit význam závazku. I přes to, že by pro podnikatele mnohdy bylo výhodnější některé informace před spotřebitelem nezdůrazňovat, musí tak pod tlakem různých důsledků učinit.

Poslední významnou regulací obsahu smlouvy je možnost odstoupení spotřebitele ve specifických případech od smlouvy. Jedná se o klauzuli, která je za určitých okolností do smlouvy často proti vůli podnikatele nutně připojena a která míří na vyvážení nedostatku odbornosti a znalostí spotřebitele.

⁴³ VÍTOVÁ, Blanka. *Nepřiměřená ujednání ve spotřebitelských smlouvách po rekodifikaci soukromého práva*. 2. vydání. Praha: Wolters Kluwer, a.s., 2014, s. 37.

Lze mít za to, že všechny výše uvedené možnosti regulace jsou v obecné rovině plně v souladu se zásadou ochrany slabšího a požadavkem na materiální rovnost. V konkrétních případech však může být ochrana spotřebitele již nefunkční, nadbytečná či příliš komplikovaná, což bude mimo jiné i obsahem následujících kapitol.

2.5 Dílčí závěr

V této kapitole byly rozebrány základy pro následující části práce. Byl dán důraz na východiska samotné existence ochrany spotřebitele. Bylo rozebráno, proč spotřebitele chráníme a na základě jakých principů. Pro následné kapitoly práce byl také analyzován samotný pojem spotřebitele a spotřebitelské smlouvy, čím je spotřebitel vymezen a na jaké můžeme narazit komplikace. Navržen byl i samotný základ práce, tedy jak je spotřebitelská smlouva regulována co do jejího obsahu.

3 Nepřiměřená ujednání

Zakázaná ujednání ve spotřebitelských smlouvách upravuje občanský zákoník v § 1813 a násl. a vychází při této úpravě ze směrnice Rady 93/13/EHS o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách. Jedná se o úpravu chránící spotřebitele formou přezkumu konkrétních smluvních ujednání, které zakládají významnou nerovnováhu práv nebo povinností stran v neprospěch spotřebitele. I v případě této ochrany zákonodárce vycházel z faktu, že spotřebitel je v nevýhodném postavení a podnikatel by tohoto faktu mohl zneužít. Cílem zákonodárce však nebylo dosáhnout rovnosti práv a povinností stran.⁴⁴ V tomto ohledu je dána stranám svobodná vůle, zákonodárce však chrání spotřebitele před konkrétními smluvními ujednáními, která jsou v rozporu s požadavkem přiměřenosti, a která v neprospěch spotřebitele zakládají významnou nerovnováhu.

Základem je obecná klausule v § 1813 občanského zákoníku stanovující, jaká ujednání jsou ve spotřebitelských vztazích zakázána. Doplněna je poté o demonstrativní výčet ujednání, která budou vždy považována za zakázaná, a to v § 1814 občanského zákoníku.

Zakázaná ujednání jsou výrazně ovlivněna i evropskou judikaturou, jež reaguje na nejasnosti vzniklé ze znění směrnice, a pochopitelně i judikaturou našich soudů, které se se zakázanými ujednáními ve spotřebitelských vztazích začaly setkávat až po transpozici evropské směrnice.

3.1 Evropská úprava

Směrnice 93/13/EHS o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách byla přijata s ohledem na potřebu vytvoření vnitřního trhu a pokládá základ v ochraně spotřebitele před zneužitím moci podnikatele ve formě zneužívajících smluvních podmínek, které nebyly sjednány individuálně. Přitom zůstala směrnice v režimu minimální harmonizace a ponechala státům možnost zajistit spotřebitelům ještě příznivější úpravu.

⁴⁴ HULMÁK, Milan in: HULMÁK, Milan, PETROV, Jan, LAVICKÝ, Petr a kol. *Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054)*. 1. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014, s. 423.

Důvod, proč byla spotřebitelům přiznána takováto ochrana, je mimo jiné ten, že spotřebitelé se obávali nakupovat zboží a využívat služby v jiných členských státech s obavou z neznalosti tamního práva.⁴⁵ Je dále pravdou, že spotřebitel je obecně vzato slabší stranou při jednání s podnikatelem, pokud si však představíme, že jedná s podnikatelem v zahraničí, naráží na ještě větší bariéry: předně s velkou mírou pravděpodobnosti nezná místní právo, nemusí plně ovládat ani místní jazyk a hůře se bude i obracet s radou či žádostí o pomoc. Spotřebitel je proto ve vztahu k zahraničnímu podnikateli ještě ve slabší pozici, než by byl ve svém domovském státu.⁴⁶ Směrnice tak měla přinést povzbuzení hospodářské soutěže a větší nabídku pro spotřebitele v rámci celého Společenství.⁴⁷

Z působnosti směrnice jsou podle preambule vyňaty pracovní smlouvy, smlouvy týkající se dědického práva, rodinného práva a smlouvy týkající se zřizování a organizace společností nebo dohod o sdružení fyzických osob. Občanský zákoník nicméně toto omezení nepřevzal. Pochopitelné je, že se ustanovení o zakázaných ujednáních z principu nemohou uplatnit v rodinných vztazích, vyloučená je i aplikace u smluv pracovních podle § 2401 odst. 2 občanského zákoníku. Nicméně v jiných případech je možné této úpravy využít.

Samotným základem směrnice je poté podle článku 3 zákaz smluvních podmínek, které nebyly individuálně sjednány, a které jsou považovány za nepřiměřené, pokud v rozporu s požadavkem přiměřenosti způsobují významnou nerovnováhu v právech a povinnostech stran v neprospěch spotřebitele. Poněkud problematicky se jeví označení takovéto smluvní podmínky za nepřiměřené v českém překladu směrnice, když v anglickém znění je označena jako „unfair“, v německém potom jako „mißbräuchlich“. Oba termíny nepracují s přiměřeností, ale označují takovou smluvní podmínku za „neférovou“, v němčině pak přímo za zneužívající. Mezi termínem zneužívající a nepřiměřený je však možné vidět rozdíl – nepřiměřenost může mít svou míru a někdy může být i legitimní. Naproti tomu zneužití bude v každém případě v rozporu s právem, nemůže být menší či větší a navíc vyžaduje

⁴⁵ PEARS, Melanie. *The Unfair Terms in Consumer Contracts Directive* [online]. 1994 [cit. 21. 3. 2018]. Dostupné z: http://heinonline.org/HOL/Page?handle=hein.journals/itlj1994&div=30&start_page=43&collection=journals&set_as_cursor=8&men_tab=srchresults.

⁴⁶ PAVELIU, Liviu-Titus. *The Active Role of the Judge in the Field of Unfair Terms Litigation* [online]. *Perspectives of Business Law Journal* 3. 2014 [cit. 21. 3. 2018]. Dostupné z: http://heinonline.org/HOL/Page?handle=hein.journals/perbularna3&div=44&start_page=344&collection=journal&set_as_cursor=10&men_tab=srchresults#.

⁴⁷ Preambule Směrnice Rady 93/13/EHS o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách. In: EUR-lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [cit. 21. 3. 2018]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/>.

i subjektivní prvek.⁴⁸ Prvek nepřiměřenosti je navíc již obsažen v požadavku na nerovnováhu práv a povinností.⁴⁹ Lze se tedy domnívat, že použití termínu zneužívající by bylo přesnější.

Kromě toho je český překlad směrnice odchylný i v označení „rozporu s požadavkem přiměřenosti“. V angličtině je použit termín „requirement of good faith“, v němčině „Gebot von Treu und Glauben“. Opět ani zde zahraniční termíny nepracují s přiměřeností, ale spíše s dobrou vírou.

Není však také zcela jednoznačné, co má být oním principem přiměřenosti, který není v českém smluvním právu nijak zakotven. Může naznačovat nerovnováhu v právech a povinnostech stran, nicméně pokud tomu tak je, pouze se opakuje následující znak způsobení významné nerovnováhy v právech a povinnostech stran.⁵⁰ Podle důvodové zprávy nebyl využit termín „dobrá víra“ proto, že tento pojem je již v našem právním řádu ustálen a má mít jiný význam než v uvedeném případě.⁵¹ Lze říci, že pojem rozpor s požadavkem přiměřenosti byl užit vcelku nešťastně. Požadavek na soulad s dobrou vírou v sobě nese subjektivní prvek, vyžaduje tedy více než objektivní podmínku. V důsledku je směrnice vyžadující rozpor s dobrou vírou k podnikatelům příznivější, když vyžaduje onen subjektivní prvek.⁵² Pokud bychom se měli zamyslet nad jiným zněním překladu směrnice, lze se domnívat, že přesnější by mohl být požadavek na soulad se zásadou poctivosti. Ten vyžaduje určité subjektivní posouzení, zároveň se vyhýbá termínu dobré víry, kterou legislativci nechtěli převzít.

Samotnou generální klauzuli doplňuje příloha směrnice s uvedením podmínek, které mohou být považovány za nepřiměřené. Nestačí však pouze identifikace s podmínkou v příloze, má-li být určité smluvní ujednání považováno za nepřiměřené, musí naplňovat i znaky generální klauzule.

Příloha směrnice má pouze informativní charakter, což bylo potvrzeno rozhodnutím Soudního dvora ve věci žaloby Komise proti Švédsku, které onu přílohu směrnice

⁴⁸ PELIKÁNOVÁ, Irena, PELIKÁN, Robert in: ŠVESTKA Jiří, DVOŘÁK Jan, FIALA Josef a kol. *Občanský zákoník. Komentář. Svazek V (§ 1721-2520, relativní majetková práva I. část)*. 1. vydání. Praha: Wolters Kluwer (ČR), 2014, s. 189.

⁴⁹ PELIKÁNOVÁ, Irena. *České právo, Evropa a rozhodčí doložky*. Bulletin advokacie. 2011, č. 10, s. 17-26.

⁵⁰ PELIKÁNOVÁ, Irena, PELIKÁN, Robert 2014 op. cit., s. 190.

⁵¹ Důvodová zpráva k § 1813 občanského zákoníku. Justice.cz [online]. Praha: Ministerstvo spravedlnosti České republiky 2018 [cit. 7. 5. 2018]. Dostupné z: <http://obcanskyzakonik.justice.cz/images/pdf/Duvodova-zprava-NOZ-konsolidovana-verze.pdf>.

⁵² PELIKÁNOVÁ, Irena, PELIKÁN, Robert 2014 op. cit., s. 190.

netransponovalo. Soud rozhodl tak, že členské státy mají povinnost zajistit, aby směrnice byla plně funkční a plnila svůj cíl. K tomu je třeba, aby implementace byla jasná a jednotlivci plně porozuměli svým právům. Co se však týká přílohy směrnice, ta obsahuje demonstrativní výčet ujednání, která mohou být zneužívající, avšak nedává spotřebitelům žádná práva navíc oproti článkům 3 a 7 směrnice. Z toho vyplývá, že implementace směrnice může být plně účinná i v případě, že neobsahuje výčet uvedený v příloze.⁵³ Z toho je jednoznačné, že základní jsou v případě směrnice články 3 a 7, které musí být přeneseny do právního řádu co nejjasněji. Český zákonodárce, jak bude vyloženo dále, však šel v podstatě opačnou cestou.

K otázce naplnění znaků generální klauzule byl několikrát Soudní dvůr Evropské unie také tázán. Ten je však v této věci oprávněn vyjadřovat se obecně k charakteru nepřiměřených klauzulí, nikoliv ke konkrétním kauzám. Tak se vyjádřil například v případě *Freiburger Kommunalbauten*, kde byl Soudní dvůr Evropské unie žádán o vyjádření, zda je v pořádku smluvní ujednání, které zavazuje kupujícího (spotřebitele) zaplatit celou částku kupní ceny předem, nehledě na pokrok ve stavbě předmětu plnění. Soudní dvůr však v tomto případě uzavřel, že posouzení je úkolem vnitrostátních soudů.⁵⁴ Zcela výjimečně pro naprosto zřejmý zneužívající charakter smluvního ujednání Soudní dvůr posoudil povahu doložky o soudní příslušnosti, a to, když ve smlouvě bylo ujednání o příslušnosti soudu stanoveno podle sídla podnikatele.⁵⁵

Aby směrnice plnila svůj účel, je nutné, aby vnitrostátní soudy mohly o zneužívajícím charakteru ujednání rozhodnout *ex-offo*. Tak bylo rozhodnuto ve věci týkající se dlužného nájemného a smluvní pokutě, která se k němu vztahovala. Nájemci byli v postavení spotřebitelů, jelikož pronajímatel jednal v rámci své podnikatelské činnosti. Otázka, která byla položena, se pak týkala toho, zda je vnitrostátní soud oprávněn a povinen přezkoumat *ex-offo* smluvní ujednání. Vzhledem k nerovnému postavení spotřebitele a podnikatele je podle Soudního dvora Evropské unie aktivní zásah soudu nutný a soud má tedy *ex-offo* povinnost posoudit, zda je ujednání zneužívající, pokud má dostatečné informace o právním

⁵³ Volný překlad autora. Rozsudek Soudního dvora ze dne 7. 5. 2002, ve věci C-478/99. In: EUR-lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [cit. 4. 4. 2018]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?qid=1522841955621&uri=CELEX:61999CJ0478>.

⁵⁴ Volný překlad autora. Rozsudek Soudního dvora ze dne 1. 4. 2004, ve věci C-237/02. In: EUR-lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [cit. 28. 3. 2018]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A62002CJ0237>.

⁵⁵ Rozsudek Soudního dvora ze dne 27. 6. 2000, ve spojené věci: C-240/98, C-241/98, C-242/98, C-243/98 a C-244/98. In: EUR-lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [cit. 28. 3. 2018]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?qid=1522243252675&uri=CELEX:61998CJ0240>.

a skutkovém stavu. Na to navazuje otázka, co má soud po posouzení s takovou zneužívající klauzulí učinit. Soudní dvůr Evropské unie v této věci uzavírá, že vnitrostátní soud musí učinit vše, co podle vnitrostátního práva z takové věci vyplývá, aby zajistil, že takové ujednání nebude pro spotřebitele závazné, jak požaduje směrnice. Soud tedy nemusí čekat, až spotřebitel sám navrhne zrušení zneužívající klauzule.⁵⁶ Takové posouzení Soudním dvorem Evropské unie se může zdát ve vztahu ke spotřebiteli velmi ochránářské, když ani nepožaduje, aby spotřebitel aktivně navrhl neplatnost ujednání, které je zneužívající. Nicméně lze říci, že pokud by tomu tak nebylo, nebyl by naplněn účel směrnice. Jedním z velmi žádaných dopadů směrnice je také odrazení podnikatelů od zneužívajících ujednání. Toho se efektivně dosáhne pouze, pokud soudy budou moci být ve věci aktivní a vytvoří tím tlak na podnikatele, kteří se nebudou moci spoléhat na pasivitu spotřebitele.

Směrnice omezuje svou působnost pouze na případy, kdy nebyla smluvní podmínka sjednána individuálně. Tím se rozumí případ, kdy byla podmínka sepsána předem a spotřebitel tak nemohl mít vliv na její obsah. Pokud však přihlédneme k tomu, proč je spotřebitel slabší stranou, tedy především k informační asymetrii a nerovnosti při vyjednávání, je otázkou, zda spotřebitel, který má možnost o smluvní podmínce individuálně vyjednávat, je více chráněn.⁵⁷ Vezmeme-li v úvahu vyjednávání o smluvní podmínce týkající se komplikovaných otázek, kterým běžný spotřebitel vůbec nerozumí, musel by do individuálního vyjednávání s podnikatelem vložit značnou přípravu, které v mnohých případech zřejmě ani nebude schopen. Je tedy možné, že individuální sjednání mu paradoxně uškodí, jelikož směrnice ho v takových případech nechrání.

Kde je rovněž zdůrazněna autonomie vůle a kladou se tedy nároky na odpovědnost spotřebitele, je ujednání o ceně a hlavním předmětu smlouvy. Jejich nepřiměřená povaha se neposuzuje, pokud jsou sepsány jasným a srozumitelným jazykem. Definovat jasný a srozumitelný jazyk však může činit potíže. Bylo to tak i v případě klientů maďarské banky, kteří uzavřeli smlouvu o hypotečním úvěru vyjádřenou v cizí měně, jednotlivé splátky měly být dle smlouvy vyčísleny v maďarské měně až v závislosti na prodejním kurzu cizí měny.

⁵⁶ Rozsudek Soudního dvora ze dne 30. 5. 2013, ve věci C-488/11. In: EUR-lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [cit. 28. 3. 2018]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?qid=1522844280589&uri=CELEX:62011CJ0488>.

⁵⁷ TOMINEC, Misa. *Unfair Contract Terms in the European Union Law* [online]. 2013 [cit. 6. 4. 2018]. Dostupné z: http://heinonline.org/HOL/Page?handle=hein.journals/harmonius2013&div=46&start_page=295&collection=journals&set_as_cursor=5&men_tab=srchresults#.

Soudní dvůr v této věci rozhodl tak, že nestačí, aby smluvní ujednání bylo srozumitelné z gramatického hlediska, spotřebiteli se musí dostat jasné informace o důvodu a způsobu převodu měny a rizicích tak, aby spotřebitel mohl dopředu rozpoznat ekonomické dopady.⁵⁸

Podobný problém řešil Soudní dvůr Evropské unie v nedávném rozsudku týkající se rumunských spotřebitelů, kteří uzavřeli úvěr u rumunské banky ve švýcarských francích, a tím plně nesli kurzové riziko. Při uzavírání jim byly podle jejich slov zdůrazňovány výhody, rizika však byla pominuta. Vystala otázka, co se přesně rozumí hlavním předmětem smlouvy a co jasným a srozumitelným jazykem. Soudní dvůr při řešení vyvodil hlavní kritéria pro posouzení hlavního předmětu smlouvy, v souladu s názorem generálního advokáta dovedl, že skutečnost, že má být úvěr splacen v určité měně, se vztahuje k samotné podstatě závazku dlužníka, a proto se jedná o hlavní předmět smlouvy. Podobně, jako v předchozím rozhodnutí, položil však důraz na funkční informování spotřebitele, které jim umožní na základě poskytnutých informací postupovat obezřetně. Spotřebitel musí pochopit smysl a fungování ujednání s jeho důsledky. V tomto konkrétním případě tak mělo být spotřebitelům vysvětleno kurzovní riziko a možnosti výkyvu směnného kurzu. Zda tak bylo učiněno, je pochopitelně na posouzení vnitrostátního soudu.⁵⁹ Judikatura tedy ukazuje, že podnikatelé se nevyhnou odpovědnosti tím, že formálně budou ujednání srozumitelná, avšak pro běžného spotřebitele z hlediska smyslu a dopadu naprosto matoucí. Takový postup je z principu taktéž zneužívající a nemůže požívat ochrany. Závěrům soudu lze tedy jen přisvědčit, protože díky takovému výkladu je zajištěna funkční ochrana spotřebitelům tak, jak měla směrnice za cíl.

3.2 Česká úprava

Na směrnici navazuje občanský zákoník, který je transpoziční úpravou výše popsané směrnice. Ustanovení v § 1813 zakazující nepřiměřená ujednání na první pohled zaujme formulací vyvratitelné domněnky. To může vyvolat rozpaky vzhledem k tomu, že není jasné, jak by mohl být použit důkaz opaku. Ustanovení zakazuje ujednání, která zakládají v rozporu s požadavkem přiměřenosti významnou nerovnováhu práv nebo povinností stran v neprospěch spotřebitele. Z formulace je jednoznačné, že taková ujednání, pokud naplňují

⁵⁸ Rozsudek Soudního dvora ze dne 30. 4. 2014, ve věci C-26/13. In: EUR-lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské Unie [cit. 6. 4. 2018]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?qid=1523014390120&uri=CELEX:62013CJ0026>.

⁵⁹ Rozsudek Soudního dvora ze dne 20. 9. 2017, ve věci C-186/16. In: EUR-lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské Unie [cit. 6. 4. 2018]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?qid=1523015955511&uri=CELEX:62016CJ0186>.

hypotézu, jsou zakázána vždy a za všech okolností. Důkaz opaku v podstatě nelze obstatat. Lze se přiklonit k názoru Pelikánové, která se domnívá, že forma vyvratitelné domněnky byla užitá proto, aby bylo možné podat důkaz, že ujednání není v rozporu s požadavkem přiměřenosti či že nezakládá nerovnováhu práv a povinností. K tomu však uvádí, že takový důkaz je pochopitelně možný vždy a v případě, že je relevantní, ustanovení není možné aplikovat.⁶⁰ Konstrukci vyvratitelné domněnky je tedy třeba vnímat jako nadbytečnou. Lze se domnívat, že z tohoto důvodu k formulaci ustanovení jako vyvratitelné právní domněnky není třeba dále při interpretaci ustanovení přihlížet.⁶¹

Následná formulace ustanovení vychází z českého překladu směrnice a trpí tedy stejnými vadami, jaké byly popsány výše, není tedy třeba je opětovně přibližovat.⁶²

Nepřiměřenost ujednání posuzujeme dle občanského zákoníku u spotřebitelských smluv i u jednostranných právních jednání ze strany spotřebitele (např. slib odškodnění) i ze strany podnikatele (např. veřejný příslib).⁶³ K efektivní ochraně spotřebitele přispívá to, že přezkumu podléhají i prohlášení bez stanovení práv a povinností. Může se jednat např. o prohlášení o bezvadnosti zboží.⁶⁴ Pokud by spotřebitel u takovýchto faktických prohlášení nebyl chráněn, nebyla by zajištěna jeho následná ochrana při uplatňování práv, např. při reklamaci zboží.

Při posouzení rovnováhy v právech a povinnostech stran nesmíme předpokládat, že jakákoliv nevýhoda spotřebitele zároveň zakládá v rozporu s požadavkem přiměřenosti významnou nerovnováhu práv a povinností. Podobnou obranu zvolilo sdružení spotřebitelů, když se domáhalo zdržení se jednání podnikatele, který nevyužité dárkové certifikáty starší jeden rok nepřijímal pro pozbytí platnosti. Bylo třeba posoudit, zda takový postup splňuje znaky zakázaného ujednání, přičemž nebylo pochyb o tom, že ujednání je pro spotřebitele nevýhodné. Významnou nerovnováhu viděla spotřebitelská organizace v tom, že dojde k prekluzi práva v neprospěch spotřebitele a tím k bezdůvodnému obohacení podnikatele. Nejvyšší soud podobnou otázku ve svých rozhodnutích neřešil a jeho stanovisko k této věci

⁶⁰ PELIKÁNOVÁ, Irena. *České právo, Evropa a rozhodčí doložky*. Bulletin advokacie. 2011, č. 10, s. 17-26.

⁶¹ Srov. též HULMÁK, Milan in: HULMÁK, Milan, PETROV, Jan, LAVICKÝ, Petr a kol. *Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054)*. 1. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014, s. 424.

⁶² Jednalo se o termíny „nepřiměřená ujednání“ a „požadavek přiměřenosti“, které v jiných jazykových zněních mají jiný význam a měly znít v českém překladu například spíše „zneužívající ujednání“ a „požadavek na soulad se zásadou poctivosti“.

⁶³ HULMÁK, Milan in: HULMÁK, Milan, PETROV, Jan, LAVICKÝ, Petr a kol. *Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054)*. 1. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014, s. 403.

⁶⁴ HULMÁK 2014 op. cit. s. 425.

bylo tedy významné i do budoucna. Dárkový certifikát s platností jednoho roku pak podle Nejvyššího soudu nelze považovat za zneužívající, doba jednoho roku je dostatečná a přiměřená hodnotě, a tato jistá nevýhoda je vyvážena tím, že kupón lze přijmout od kteréhokoliv držitele za jakékoliv zboží. Podstatný je závěr, že „*pouhá skutečnost, že došlo k ujednání v neprospěch spotřebitele, neznamená, že došlo k zneužití postavení dodavatele*“.⁶⁵ Lze přisvědčit tomu, že postavení spotřebitele a podnikatele nebude nikdy zcela totožné a určitá nerovnost ještě neznamená zneužití postavení silnější strany.

Vše je třeba posuzovat s přihlédnutím ke konkrétní situaci, jelikož ani to, že formálně jsou práva a povinnosti ve smlouvě stanoveny rovně, neznamená spravedlivé postavení obou subjektů. Je třeba vždy posoudit skutečné možnosti a význam smluvního ujednání pro každou ze stran.⁶⁶ Jestliže mají například obě strany právo na smluvní pokutu, je třeba přihlédnout k tomu, za jaké porušení povinnosti. Pokud se u spotřebitele bude jednat o marginální porušení a u podnikatele o velice závažné porušení smlouvy, nelze mluvit o fakticky rovném postavení stran.

Při posuzování tedy můžeme přihlížet k různé úpravě v právech stran, např. stejná výše smluvní pokuty, stejná délka výpovědní doby aj. Při tom je však třeba přihlédnout k výše uvedenému judikátu a nepokládat každou nerovnost za zneužívající. Dále je možné přihlížet k ekvivalenci vzájemného plnění, tedy zda protiplnění není v hrubém nepoměru. Zkoumat je třeba i rozsah nerovnováhy stran, který se neposuzuje dle zásahu do majetkových práv spotřebitele, ale v rozdílu v právech, které musí dosáhnout významné nerovnováhy. Z toho vyplývá, že jsou chráněni i spotřebitelé, jejichž závazek je hospodářsky nevýznamný, avšak jejich práva jsou výrazně oslabena oproti podnikateli.⁶⁷ Pokud by tomu tak nebylo, podnikatelé by u bagatelních smluv mohli na mnoha spotřebitelích dosahovat s užitím zneužívajících ujednání ve výsledku i značných výdělků. Podle směrnice 93/13/ES je třeba vzít v úvahu také okolnosti, za kterých byla smlouva uzavřena,⁶⁸ podle preambule téže

⁶⁵ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 30. 3. 2010, sp. zn. 33 Cdo 1956/2007. In: Nové ASPI [právní informační systém]. Nakladatelství Wolters Kluwer [cit. 12. 4. 2018]. Dostupné z: <https://www.noveaspi.cz/products/lawText/4/258046/1/2?vtextu=33%20Cdo%201956/2007#lema0>.

⁶⁶ HULMÁK, Milan in: HULMÁK, Milan, PETROV, Jan, LAVICKÝ, Petr a kol. *Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054)*. 1. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014, s. 426.

⁶⁷ HULMÁK 2014 op. cit., s. 426.

⁶⁸ Čl. 4 odst. 1 Směrnice Rady 93/13/EHS o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách. In: EUR-lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [cit. 12. 4. 2018]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/>.

směrnice je pak při posuzování přiměřenosti jiných podmínek možné vzít v úvahu i hlavní předmět smlouvy a poměr ceny a kvality.

Úprava občanského zákoníku je pro spotřebitele oproti směrnici příznivější v tom, že se neaplikuje jen na individuálně sjednaná ujednání. Směrnice je v režimu minimální harmonizace a přísnější úpravu ve prospěch spotřebitele tedy povoluje. Jak již bylo napsáno výše, takovou úpravu lze považovat za správnou, protože při individuálním projednávání je pro podnikatele snadné využít svého silného postavení. Nicméně požadavek přiměřenosti bude jinak hodnocen v situaci, kdy došlo k individuálnímu sjednání, oproti situaci, kdy spotřebitel pouze podepsal předpřipravenou smlouvu a do jejího obsahu nemohl zasáhnout.⁶⁹

Úprava občanského zákoníku se také po vzoru směrnice nepoužije v případě ujednání o předmětu plnění nebo ceně, pakliže jsou spotřebiteli poskytnuty jasným a srozumitelným způsobem. Kromě bohaté judikatury Soudního dvora Evropské unie, která byla rozebrána výše, se této problematice věnovaly i české soudy. V nedávném rozsudku Nejvyššího soudu byla potvrzena evropská judikatura a vyzdvižen důvod samotného vyloučení přezkumu ceny a předmětu plnění, když tyto jsou vyjádřením autonomie vůle za hranicí, do které by stát neměl zasahovat. Jedná se tak o lpění na elementární zodpovědnosti spotřebitele, který má sám posoudit základní prvky smlouvy. Ochranu však soud poskytl spotřebiteli, který měl podle všeobecných podmínek banky uhradit vyšší poplatek za vedení úvěrového účtu, jelikož banka si vymínila možnost změny RPSN, úrokové sazby, poplatků i ostatních nákladů. Ujednání o výši poplatku jsou skutečně vyloučeny z přezkumu nepřiměřenosti, nicméně je třeba vykládat toto pravidlo restriktivně vzhledem k naplnění účelu směrnice. Ujednání o změně ceny tedy přezkoumat lze, jelikož se nejedná o ujednání o ceně, ale o ujednání zakládající podnikateli právo jednostranně měnit poplatky.⁷⁰ Je tedy zřejmé, že omezení aplikovatelnosti směrnice je třeba vykládat ve prospěch spotřebitele úžeji, jelikož extenzivní výklad by odporoval principu ochrany slabší strany.

3.2.1 Demonstrativní výčet zakázaných ujednání

Generální klauzule v § 1813 je doplněna o demonstrativní výčet zakázaných ujednání. Jedná se o „black list“, tato ujednání jsou ve spotřebitelských smlouvách zakázána vždy bez

⁶⁹ HULMÁK 2014 op. cit., s. 428.

⁷⁰ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 19. 4. 2017, sp. zn. 33 Cdo 2335/2016. In: Nové ASPI [právní informační systém]. Nakladatelství Wolters Kluwer [cit. 19. 4. 2018]. Dostupné z: <https://www.noveaspi.cz/products/lawText/4/346902/1/2?vtextu=33%20Cdo%202335/2016#lema0>.

toho, aby zároveň naplňovala znaky generální klauzule. Princip je tedy opačný než u směrnice, ze které samotný výčet vychází. Nelze v žádném případě dovozovat výkladem a contrario, že ujednání zde neuvedená jsou přiměřená a dovolená.⁷¹ Nebylo by účelné zde jednotlivá ujednání vypisovat, ačkoliv i jejich výklad má samozřejmě svá úskalí. Obecně však tento seznam usnadňuje spotřebiteli ve vymezených případech obranu, protože nemusí dokazovat, zda ujednání je či není nepřiměřené.

Oproti směrnici obsahuje výčet i ujednání nad rámec směrnice a některá naopak vypouští.⁷² Vzhledem k tomu, že směrnice přísnější režim povoluje a s přihlédnutím ke skutečnosti, že výčet směrnice je pouze informativní a nebylo třeba ho transponovat vůbec, je to v zásadě v pořádku.

Některé problémy při transpozici jsou ovšem závažnějšího charakteru. Kupříkladu nebyla žádným způsobem transponována část přílohy týkající se oblasti působnosti některých pododstavců.⁷³ Tyto pododstavce, ač jejich samotné znění do § 1814 občanského zákoníku transponovány byly, nebyly doplněny o omezení působnosti týkající se především smluv o finančních službách, obchodů s převoditelnými cennými papíry, finančními nástroji nebo smluv o nákupu a prodeji cizí měny. Pro tyto specifické smlouvy platí podle přílohy směrnice jiné podmínky, které však občanský zákoník nestanoví a pomocí výkladu a využití samotné směrnice tento problém pravděpodobně nelze vyřešit.⁷⁴

Kromě této části přílohy chybí v ustanovení § 1814 v demonstrativním výčtu i některá ujednání, která směrnice uvádí jako podmínky, jež mohou být pokládány za nepřiměřené.⁷⁵ Proč tyto konkrétní ustanovení v občanském zákoníku chybí, není jasné. Za pomoci generální klauzule v § 1813 občanského zákoníku a požadavku na eurokonformní výklad směrnice se však jejich aplikace domůžeme i v České republice.

Obecně lze říci, že demonstrativní výčet ve formě „black listu“ je ku prospěchu spotřebitelům, pro které představuje lepší možnost orientace. Nelze také opomenout, že

⁷¹ HULMÁK 2014 op. cit., s. 450.

⁷² HULMÁK 2014 op. cit., s. 468.

⁷³ Jedná se o odstavce 2 přílohy směrnice, který upravuje působnost u pododstavců g), j) a l), které se týkají možnosti ukončení smlouvy bez patřičného oznámení, možnost jednostranné změny podmínek smlouvy a možnost stanovení ceny k okamžiku dodávky či zvýšení ceny.

⁷⁴ PELIKÁNOVÁ, Irena, PELIKÁN, Robert in: ŠVESTKA Jiří, DVOŘÁK Jan, FIALA Josef a kol. *Občanský zákoník. Komentář. Svazek V (§ 1721-2520, relativní majetková práva 1. část)*. 1. vydání. Praha: Wolters Kluwer (ČR), 2014, s. 195.

⁷⁵ Jedná se především o pododstavce e), h), k) a m)-p) odstavce 1 přílohy směrnice.

navzdory tomu, že ujednání o ceně nejsou předmětem přezkumu podle generální klauzule, přezkumu podle demonstrativního výčtu nic nebrání.⁷⁶ Rozšiřuje tedy i ochranu spotřebitele v této oblasti. Pro lepší přehlednost a srozumitelnost pro spotřebitele by bylo však v české úpravě záhodno zařadit i dosud netransponované části přílohy směrnice, jelikož se lze domnívat, že běžný spotřebitel neví, že má hledat zvlášť úpravu ještě zde.

3.2.2 Smluvní pokuta jako zneužívající ujednání

S nepřiměřenými ujednáními souvisí aktuální palčivý problém výkladu rozhodnutí Ústavního soudu, který za účinnosti dřívějšího občanského zákoníku dovedl, že ujednání o smluvní pokutě nesmí být součástí všeobecných obchodních podmínek, a to s ohledem na materiální rovnost mezi spotřebitelem a podnikatelem. V rozhodnutí byla posuzována situace spotřebitele, který podepsal smlouvu s podnikatelem, ve které bylo drobným písmem odkázáno na všeobecné obchodní podmínky. S těmi však při podpisu nebyl seznámen ani mu nebyly předány. V nich však byla upravena smluvní pokuta 5.000,- Kč při nevrácení poskytnutého modemu do sedmi dnů od ukončení smlouvy. Podle Ústavního soudu však mají obchodní podmínky sloužit spíše k tomu, aby nebylo třeba přepisovat do smlouvy technická ujednání, nikoliv k začleňování ujednání nevýhodných a překvapivých. Smluvní pokuta navíc několikanásobně převyšovala hodnotu zařízení. Z toho bylo Ústavním soudem dovozeno, že ve spotřebitelském jednání nesmí být zásadně smluvní pokuta součástí všeobecných obchodních podmínek.⁷⁷

Toto rozhodnutí je nyní podrobena diskuzi, zda je uplatnitelné i za účinnosti nového občanského zákoníku. Hulmák k tomu uvádí, že náleze nelze bez další analýzy převzít, jelikož § 1813 občanského zákoníku takový obecný závěr nenaznačuje.⁷⁸ Bezouška a Hulmák dále správně poukazují na to, že soud problematiku uzavřel bez toho, aby se zabýval různorodostí funkcí smluvní pokuty. Plní-li např. funkci paušalizované náhrady škody, může se stát, že ve výsledku bude i nižší než náhrada škody. Nelze podle nich obecně uzavřít, že jakékoliv ujednání o smluvní pokutě ve všeobecných obchodních podmínkách je bez dalšího nepřiměřené. Upozorňují také na to, že přezkum smluvního ujednání má svůj postup: test

⁷⁶ HULMÁK, Milan in: HULMÁK, Milan, PETROV, Jan, LAVICKÝ, Petr a kol. Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). 1. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014, s. 459.

⁷⁷ Nález Ústavního soudu ze dne 11. 11. 2013, sp. zn. I. US 3512/11. In: Nové ASPI [právní informační systém]. Nakladatelství Wolters Kluwer [cit. 12. 4. 2018]. Dostupné z: <https://www.noveaspi.cz/products/lawText/4/244428/1/2?vtextu=I.%20ÚS%203512/11#lema0>.

⁷⁸ HULMÁK, Milan in: HULMÁK, Milan, PETROV, Jan, LAVICKÝ, Petr a kol. Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). 1. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014, s. 429.

přiměřenosti se provádí s ohledem např. na funkci ujednání, vzájemnost, nepoctivý úmysl podnikatele, zda bylo ujednání sjednáno individuálně či ne, přihlédnout se má i k čitelnosti a pochopitelnosti ujednání, s možností seznámení se, jedním z kritérií pak může být i to, zda se nachází ve všeobecných podmínkách či ve smlouvě samotné.⁷⁹ Autoři tedy umístění ujednání o smluvní pokutě do obchodních podmínek považují spíše za možnou přítěžující okolnost při posuzování nepřiměřenosti ujednání. Odkazují dále i na zahraniční úpravu a připomínají, že dle občanského zákoníku je každé ujednání se spotřebitelem podrobno testu překvapivosti dle § 1753, testu přiměřenosti dle § 1813 a testu nevýhodnosti u adhezních smluv dle § 1810, což garantuje dostatečnou ochranu. Na závěr však autoři uvádějí, že dle jejich názoru nelze takto paušální a kategorické závěry vyvodit ani z nové úpravy, ale ani z té dřívější a nesouhlasí tak se závěrem Ústavního soudu od počátku.⁸⁰

Na potřebu vypořádání se s novou úpravou a důslednější argumentací soudů v této věci naráží i Ondřejová, která navíc upozorňuje na extenzivní výklad uvedeného nálezu Ústavního soudu některými obecnými soudy.⁸¹

Naopak za použitelnost judikátu Ústavního soudu i na novou úpravu se postavil Horák, který se opírá o úpravu adhezních smluv v novém občanském zákoníku.⁸² Na myslí měl zřejmě především § 1800 odst. 2, který zakazuje doložky adhezních smluv, jež jsou pro slabší stranu zvláště nevýhodné, aniž je pro to rozumný důvod, zejména odchyluje-li se smlouva závažně a bez zvláštního důvodu od obvyklých podmínek v obdobných případech. Nicméně ze znění ustanovení o adhezních smlouvách spíše nelze dovodit aplikovatelnost judikátu Ústavního soudu. Jednak se ustanovení týká přímo smluv adhezních, nikoliv spotřebitelských, jak podotkl i Hulmák a Bezouška,⁸³ dále nelze jednoznačně říci, že jakákoliv smluvní pokuta je pro spotřebitele *zvláště* nevýhodná.

Jinou argumentací zvolil Coufalík, který se domnívá, že Ústavní soud uvedeným judikátem v podstatě potvrdil existenci „spotřebitelských všeobecných obchodních podmínek“. Ač připouští, že náleze je v některých ohledech ne zcela důsledně odůvodněn, má za to, že Ústavní soud stanovil, že do obchodních podmínek patří technická ujednání

⁷⁹ HULMÁK, Milan, BEZOUŠKA, Petr. *Obchodní podmínky, smluvní pokuty a jiná ujednání*. Právní rozhledy. 2018, č. 1, s. 7-11.

⁸⁰ HULMÁK, Milan, BEZOUŠKA, Petr 2018 op. cit., s. 7 – 11.

⁸¹ ONDREJOVÁ, Dana. Několik zamyšlení nad spotřebitelskou ochranou v kontextu nové judikatury. *Bulletin advokacie*, 2018, roč. 2018, 1-2, s. 36-38.

⁸² HORÁK, Pavel. Smluvní pokuta v nové úpravě soukromého práva. *Právní rozhledy*. 2015, č. 19, s. 649-657.

⁸³ HULMÁK, Milan, BEZOUŠKA, Petr 2018 op. cit., s. 7 – 11.

a „podstatná“ ujednání mají být součástí samotné smlouvy, což lze aplikovat i za nové úpravy. Určitou nejasnost (např. v tom, co je to technické ujednání a co „podstatné“) pak podle autora mohl Ústavní soud zvolit záměrně, jelikož není jeho úkolem stanovovat konkrétní soupisy zakázaného jednání.⁸⁴

Pokud se podíváme blíže na argumenty, o které Ústavní soud svůj paušální zákaz smluvních pokut opřel, je zřejmé, že přihlížel k obecným principům. V odůvodnění přímo hovoří o materiální rovnosti jakožto ústavním principu a dále o principu poctivosti. Zásada poctivosti je poté podle Ústavního soudu porušena, pokud pro spotřebitele není ujednání dostatečně přehledné a logicky uspořádané. Takové je i umístění smluvní pokuty do všeobecných podmínek. S takovou argumentací se lze ztotožnit. Podle mého názoru je aplikovatelnost judikátu podpořena i zněním § 1753 občanského zákoníku, který zakazuje ustanovení obchodních podmínek, které druhá strana nemohla rozumně očekávat, a to nejen ve spotřebitelských vztazích. Je pravděpodobné, jak se domnívá i Coufalík,⁸⁵ že Ústavní soud se při svém rozhodování mohl tímto ustanovením inspirovat, protože se v době rozhodování jednalo o platné, ačkoliv samozřejmě neúčinné, ustanovení.

Do argumentace však nedávno zasáhl Nejvyšší soud, který řešil spor mezi spotřebitelem a podnikatelem podle dřívějšího občanského zákoníku.⁸⁶ Jádrem sporu byla smluvní pokuta sjednaná v úvěrových podmínkách. Podmínky nebyly stranami podepsány, přesto obsahovaly ustanovení o zesplatnění úvěru v případě prodlení se splácením, zároveň byla stanovena smluvní pokuta ve výši ušlého úroku. Kromě vedlejší otázky, zda takové ujednání je vůbec smluvní pokutou, což bylo potvrzeno Nejvyšším soudem kladně, byla řešena přímo otázka možnosti takového ujednání v obchodních podmínkách. Soud prvního stupně v zásadě vycházel z výše uvedeného judikátu Ústavního soudu a takové ujednání bylo podle jeho názoru neplatné. Soud druhého stupně dospěl k názoru, že takové ujednání není vůbec smluvní pokutou, a tak se judikát Ústavního soudu neuplatní. Nejvyšší soud však svým stanoviskem překvapil. O smluvní pokutu se jedná, jelikož zajišťuje splnění smluvních povinností. Judikát Ústavního soudu však neaplikoval, a to bez přímé polemiky k němu. Názor, že ujednání o smluvní pokutě v úvěrových podmínkách je bez dalšího neplatné, je

⁸⁴ COUFALÍK, Petr. Všeobecné obchodní podmínky ve vztazích se spotřebiteli. *Právní rozhledy*. 2014, č. 20, s. 690-693.

⁸⁵ COUFALÍK 2014 op. cit., s. 690 – 693.

⁸⁶ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 28. 3. 2018, sp. zn.33 ICdo 45/2017. In: Nové ASPI [právní informační systém]. Nakladatelství Wolters Kluwer [cit. 31. 5. 2018]. Dostupné z: <https://www.noveaspi.cz/products/lawText/4/376073/1/2?vtextu=33%20ICdo%2045/2017#lema0>.

podle soudu nesprávný. Přejímá víceméně argumentaci Bezoušky a Hulmáka⁸⁷, všechny jejich hlavní argumenty v judikátu zaznívají. Chybí však vypořádání s Ústavním soudem, v čemž lze spatřovat slabinu.

Nejvyšší soud svůj postup potvrdil i v dalším judikátu z tohoto roku.⁸⁸ V tom dovedl neplatnost sjednané smluvní pokuty ve všeobecných obchodních podmínkách společnosti Home Credit z toho důvodu, že podmínky byly dlouhé, nepřehledné a nic nenasvědčovalo tomu, že by v nich měla být obsažena smluvní pokuta. Takové ujednání pak snadno unikne pozornosti spotřebitele a s odkazem na zmiňovaný judikát Ústavního soudu je pak třeba takové ujednání považovat za skryté. Bylo tak ještě podle ustanovení dřívějšího občanského zákoníku shledáno jako neplatné. Přestože tento rozsudek ve svém odůvodnění pracuje s původním nálezem Ústavního soudu, nezavrhne smluvní pokutu sjednanou v obchodních podmínkách rovnou, ale věnuje se případu individuálně.

Rozhodnutí Nejvyššího soudu je o to překvapivější, že ještě nedávno sám judikát Ústavního soudu bez dalšího pro svou argumentaci využíval. Například v rozsudku ze dne 28. 2. 2017 v řízení týkající se spotřebitelské smlouvy s telekomunikační společností, ve které byl uveden odkaz na všeobecné obchodní podmínky, v nichž byla upravena smluvní pokuta. V samotné smlouvě však byla o smluvní pokutě jen zmínka bez konkretizace výše pokuty a zajištěné povinnosti. Nejvyšší soud proto použil závěry Ústavního soudu a uzavřel, že pouhý odkaz v textu smlouvy na ustanovení o smluvní pokutě ve všeobecných podmínkách je překážka pro spotřebitele, aby se s takovým ujednáním seznámil. Proto bylo ujednání shledáno neplatným.⁸⁹ Rozsudek se týkal smlouvy uzavřené za účinnosti dřívějšího občanského zákoníku.

Do jisté míry lze nedostatek konkrétního vypořádání se s Ústavním soudem chápat z toho důvodu, že sám Ústavní soud byl ve své argumentaci poněkud skoupý. Přesto lze v obecných principech, které ústavní soud vyzdvihl, jako je poctivost a ochrana slabšího, chápat závěr, který považuje přesunutí tak závažných ujednání, jako je smluvní pokuta, do

⁸⁷ srov. HULMÁK, Milan, BEZOUŠKA, Petr. *Obchodní podmínky, smluvní pokuty a jiná ujednání*. Právní rozhledy. 2018, č. 1, s. 7-11.

⁸⁸ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 19. 6. 2018, sp. zn. 32 Cdo 3530/2016. In: Nové ASPI [právní informační systém]. Nakladatelství Wolters Kluwer [cit. 1. 11. 2018]. Dostupné z: <https://www.noveaspi.cz/products/lawText/4/379889/1/2?vtextu=32%20Cdo%203530/2016#lema0>.

⁸⁹ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 28. 2. 2017, sp. zn. 32 ICdo 86/2015. In: Nové ASPI [právní informační systém]. Nakladatelství Wolters Kluwer [cit. 12. 6. 2018]. Dostupné z: <https://www.noveaspi.cz/products/lawText/4/346914/1/2?vtextu=32%20Cdo%2086/2015#lema0>.

obchodních podmínek, jako nepřijatelné. Za takovým jednáním si lze představit i snahu podnikatele takové ujednání zakrýt, jelikož obchodní podmínky, které spotřebitel ani nepodepisuje, vskutku bývají spíše technického charakteru a lze pochopit argument, že průměrný spotřebitel v nich nehledá sankce.

Z výše uvedených názorů se přikláním spíše k názoru Ústavního soudu. Lze souhlasit s tím, že umístění ujednání o smluvní pokutě mezi obchodní podmínky, které často čítají nepřehledné množství textu převážně informativního rázu, je v rozporu s obecnými principy zásady poctivosti a ochrany spotřebitele. Tak závažné ujednání, jako to o smluvní pokutě, by mělo být jednoznačně viditelné a již jeho přesun do obchodních podmínek lze dle mého názoru považovat za zneužívající.

3.2.3 Důsledky zakázaných ujednání

Je-li ujednání ve spotřebitelské smlouvě posouzeno jako nepřiměřené, nepřihlíží se k němu, nicméně spotřebitel se může sám takového ujednání dovolat. Jedná se o důsledek zvláštní v tom, že ujednání je neúčinné a dovolat se ho může jen jedna strana, a to spotřebitel. Podle Pelikána a Pelikánové se proto nemůže jednat o nicotnost, ale o typ neplatnosti, postavené na opačném principu než neplatnost relativní.⁹⁰ Naproti tomu Hulmák označuje tento důsledek jako nicotnost s tím, že není důvod spotřebiteli bránit, jestliže bude mít zájem na aplikaci nepřiměřeného ujednání.⁹¹ Tento rozpor mezi nicotností a neplatností vyvolává možnost spotřebitele se nepřiměřeného ujednání dovolat, což narušuje naše pojetí konceptu zdánlivosti. Je to dáno tím, že úprava je transpozicí evropské směrnice a neodpovídá tak plně našim zvyklostem. Lze se domnívat, že o standardní nicotnost nejde, protože se jedna strana může dovolat platnosti. Naproti tomu dikce ustanovení odpovídá dikci v ustanovení § 554 týkající se právě zdánlivého právního jednání. Tato nejasnost by však neměla způsobit aplikační problémy, jelikož význam ustanovení je jednoznačný.

S přihlédnutím k judikatuře Soudního dvora, která byla rozebrána výše, bude soud nepřiměřenost ujednání zkoumat vždy z úřední povinnosti.

⁹⁰ PELIKÁNOVÁ, Irena, PELIKÁN, Robert in: ŠVESTKA Jiří, DVOŘÁK Jan, FIALA Josef a kol. *Občanský zákoník. Komentář. Svazek V (§ 1721-2520, relativní majetková práva 1. část)*. 1. vydání. Praha: Wolters Kluwer (ČR), 2014, s. 198.

⁹¹ HULMÁK, Milan in: HULMÁK, Milan, PETROV, Jan, LAVICKÝ, Petr a kol. *Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054)*. 1. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014, s. 475-476.

Pokud se ujednání ukáže jako nepřiměřené, smlouva může zůstat v platnosti, jestliže to však není možné a zbytek smlouvy bez tohoto ujednání nemůže být plněn, budou se účinky vztahovat k celé smlouvě.⁹²

Směrnice pro podporu ochrany spotřebitelů vyžaduje v čl. 7, aby členské státy zajistily efektivní prostředky s cílem zamezit podnikatelům užívání nepřiměřených ujednání. K tomu mají sloužit i organizace na ochranu spotřebitelů, které mají mít možnost dát podnět k soudu či správnímu orgánu s cílem zabránit podnikateli užívání zneužívajících klauzulí. Organizace založené za účelem ochrany spotřebitelů mohou na základě § 25 zákona na ochranu spotřebitele podat žalobu na zdržení se užívání nepřiměřených smluvních podmínek. Této aktivní legitimace si v pozitivním smyslu všímá Šťavíková Řezničková, která ve svém článku uvádí, že postup těchto organizací by mohl značně přispět ke zlepšení postavení spotřebitelů.⁹³ K tomu je však třeba říci, že konkrétně negatorní žaloby neplní svou ochrannou funkci. K návrhu věcného záměru zákona o hromadných žalobách (který by mohl tuto problematiku vyřešit lépe) jsou v závěrečné zprávě z hodnocení dopadu regulace uvedena stanoviska spotřebitelských organizací. Ty uvádějí, že negatorní žaloby z více důvodů neplní svůj účel. Pro organizace je mnohdy obtížné již jen formulovat petit na zdržení se určitého jednání, jelikož podnikatel může během řízení mnohokrát své jednání obměnit, což vede k zamítnutí žaloby. Nevýhodou je také to, že soudní řízení jsou mnohdy zdlouhavá. Problémem je také to, že organizace nemají na řízení dostatek financí a případná prohra soudního řízení by pro ně mohla znamenat i zánik. Většina organizací proto dosud žádnou negatorní žalobu nepodala a ty co tak učinily, hodnotily svou úspěšnost jako velmi malou.⁹⁴ Lze tedy uzavřít, že z tohoto pohledu zcela nenaplnujeme požadavek směrnice v čl. 7, který vyžaduje existenci vhodných a účinných prostředků k zabránění dalšího použití nepřiměřených ujednání. Účinnějším se jeví vhodná úprava hromadných žalob nebo kompetence v této oblasti některého z orgánů veřejné správy.

⁹² HULMÁK 2014 op. cit., s. 475.

⁹³ ŠŤAVÍKOVÁ ŘEZNIČKOVÁ, Iva. Právní a praktické dopady nesprávné transpozice směrnice o zneužívajících klauzulích. *Jurisprudence*, Wolters Kluwer a.s., 2013, XXII, č. 6, s. 27-32.

⁹⁴ Návrh věcného záměru zákona o hromadných žalobách. Závěrečná zpráva RIA, str. 13-14. In: odok [právní informační systém]. Úřad vlády České republiky [cit. 19. 4. 2018]. Dostupné z: <https://apps.odok.cz/veklep-detail?pid=ALBSARKE8ZPJ>.

3.3 Dílčí závěr

V této kapitole byla shrnuta regulace obsahu spotřebitelské smlouvy prostřednictvím zákazu nepřiměřených (zneužívajících) ujednání. Byla popsána problematika z pohledu evropského práva, včetně rozboru související judikatury Soudního dvora. Upozorněno bylo také na český překlad směrnice, který zcela neobstojí. Zvláštní pozornost byla následně věnována úpravě v občanském zákoníku, který ze směrnice vychází, nicméně přesto se při aplikaci jeho ustanovení naráží na mnohé problémy. Pojednáno bylo i o samotných důsledcích využití zakázaných ujednání.

4 Informační povinnost

Nutnost stanovení informačních povinností je založena na tom, že smluvní strany mají v zásadě opačné zájmy a každá z nich usiluje tedy o plnění co nejvýhodnější pro ni samotnou.⁹⁵ To, že zákonodárce stanovil v obecné i konkrétní rovině jaké informace se musí strany (a především spotřebitel) dozvědět, je pak podle Hulmáka pouze rozvedením zásady poctivého jednání zakotvené v § 6 občanského zákoníku.⁹⁶

Ačkoliv informační povinnost významně chrání spotřebitele, obecná povinnost informovat se vztahuje i na spotřebitele samotného. Kromě základní úpravy v § 1728 odst. 2 občanského zákoníku je pak upravena i na dalších místech v občanském zákoníku a dále i ve zvláštních zákonech.

I tato oblast regulace B2C vztahů je velmi ovlivněna evropským právem a značná část naší úpravy je tak jen transpozicí práva evropského.

Důsledky nesplnění informační povinnosti mohou být různé v závislosti na tom, která norma byla porušena. Může způsobit neplatnost právního jednání, založit právo na odstoupení od smlouvy, prodloužit lhůtu k odstoupení nebo může založit odpovědnost za přestupek.

Jak již bylo zmíněno, výhodou dostatečné informovanosti stran je možnost obou smluvních stran svobodně se rozhodnout. Zároveň je tím předcházeno neplatnosti smlouvy a obecně i některým následným sporům ze smlouvy. Jistou nevýhodou však může být nadmíra informačních povinností, kterou může být zatížen především podnikatel. Ve snaze dodržet všechny právní předpisy se může informování spotřebitele snadno obrátit do nepřehledné sumy informací, které není spotřebitel schopen porozumět a uniknou mu tak i naprosto základní informace.

⁹⁵ HULMÁK, Milan, VLČEK, Karel. Obecná informační povinnost při sjednávání smlouvy – 1. část. *Právní rozhledy*. 2012, č. 17, s. 602-608.

⁹⁶ Tamtéž.

4.1 Evropská úprava

Evropská úprava informačních povinností je jedním z pilířů legislativní ochrany spotřebitele Evropské unie.⁹⁷ Podpora práva na informace spotřebitelů je i součástí základních cílů stanovených Evropskou unií ve Smlouvě o fungování Evropské unie.⁹⁸

Účelem je jednak na individuální úrovni ochránit spotřebitele jako slabší stranu, ale také zajistit jeho svobodné informované rozhodnutí, zda vstoupit do závazku. To vede k vyvážení stavu, kdy podnikatel má v zásadě všechny informace o předmětu plnění a spotřebitel nemusí mít žádné. To jsou důvody chránící konkrétní jednotlivce.⁹⁹ Kromě toho však rozhodnutí spotřebitele, které je informované a tedy i efektivní, chrání celkově vnitřní trh.¹⁰⁰

V tomto směru měly na vývoj informačních povinností zásadní vliv dvě směrnice: směrnice 79/112/EEC¹⁰¹ o přiblížení práv členských států vztahujících se k označování a reklamě týkající se potravin a směrnice 84/450/EEC¹⁰² týkající se klamavé reklamy. Tyto dvě směrnice položily základ pro další vývoj úpravy informačních povinností vztahující se ke spotřebitelům v Evropské unii.¹⁰³ Ani jedna ze směrnic již není v platnosti, nicméně se v návaznosti na ně postupem času rozšířil okruh úpravy informačních povinností, ale i hloubka úpravy.

⁹⁷ SCHAUB, Martien. How to Make the Best of Mandatory Information Requirements in Consumer Law [online]. 2017 [cit. 25. 6. 2018]. Dostupné z: <http://www.kluwerlawonline.com.ezproxy.is.cuni.cz/document.php?requested=document.php%3Fid%3DERPL2017003%26type%3Dhitlist%26num%3D0%23xml%3Dhttp%3A%2F%2Fwww.kluwerlawonline.com%2Fpdfhits.php%3Ftype%3Dhitlist%26num%3D0&id=ERPL2017003&type=hitlist&num=0#xml=http://www.kluwerlawonline.com.ezproxy.is.cuni.cz/pdfhits.php?type=hitlist&num=0>.

⁹⁸ Článek 169 Smlouvy o fungování Evropské unie. In: EUR-lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [cit. 25. 6. 2018]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/>.

⁹⁹ SCHAUB 2017 op. cit.

¹⁰⁰ STRAETMANS, Gert. Misleading practices, the consumer information model and consumer protection [online]. 2016 [cit. 25. 6. 2018]. Dostupné z: <http://www.kluwerlawonline.com.ezproxy.is.cuni.cz/document.php?requested=document.php%3Fid%3DEuCML2016044%26type%3Dhitlist%26num%3D0%23xml%3Dhttp%3A%2F%2Fwww.kluwerlawonline.com%2Fpdfhits.php%3Ftype%3Dhitlist%26num%3D0&id=EuCML2016044&type=hitlist&num=0#xml=http://www.kluwerlawonline.com.ezproxy.is.cuni.cz/pdfhits.php?type=hitlist&num=0>.

¹⁰¹ Směrnice 79/112/EEC ze dne 18. 12. 1978 o přiblížení práva členských států týkající se označování, prezentace a reklamy potravin určených k prodeji spotřebitelům. In: EUR-lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [cit. 25. 6. 2018]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/>.

¹⁰² Směrnice 84/450/EEC ze dne 10. 9. 1984 o sblížení právních a správních předpisů členských států týkajících se klamavé reklamy. In: EUR-lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [cit. 25. 6. 2018]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/>.

¹⁰³ STRAETMANS 2016 op. cit.

V současné době najdeme informační povinnosti v řadě směrnic, jedna ze základních je směrnice 2011/83/EU¹⁰⁴ o právech spotřebitelů. Upravuje požadavky na informační povinnost u smluv jiných než jsou smlouvy uzavřené na dálku či smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory v článku 5 a zvláště stojí v článku 6 úprava u smluv uzavřených na dálku či mimo obchodní prostory. Požadavky jsou záměrně oddělené a nedoplňují se. Pro obě úpravy je však společné, že informace musí podnikatel poskytnout jasným a srozumitelným způsobem. Znamená to jednak formální srozumitelnost, jako je například dostatečná velikost písma, ale i obsahovou srozumitelnost pro osobu průměrného rozumu, která by měla být schopna bez odborného vzdělání nebo schopností porozumět obsahu.¹⁰⁵ Obsah informační povinnosti je poté dán v již zmíněných článcích 5 a 6, to že se články nedoplňují, ale jsou plně samostatné, lze dovést i z toho, že se základní informace (např. hlavní vlastnosti zboží, cena nebo totožnost podnikatele) opakují. U smluv uzavřených na dálku jsou zohledněna specifika takového uzavření a podnikatel má mimo jiné povinnost informovat o nákladech na prostředky komunikace na dálku, podmínky dodání nebo práva odstoupení od smlouvy. Současně u smluv uzavřených na dálku by měly být požadavky na splnění informační povinnosti uzpůsobeny tomu, jakým prostředkem na dálku je komunikováno (např. časové omezení televizní reklamy nebo omezený počet znaků ve zprávě). I přes to musí splnit minimální informační povinnost a pro další informace spotřebitele odkázat např. na webovou stránku.¹⁰⁶

Směrnice o právech spotřebitelů se však podle čl. 3 směrnice nevztahuje na řadu smluv, mezi kterými jsou i smlouvy týkající se finančních služeb, hazardních her, sociálních a zdravotních služeb, timeshare, zájezdu nebo přepravy cestujících.

Některé oblasti jsou natolik specifické, že vyžadují vlastní úpravu informačních povinností. Tím je i oblast finančních služeb, kde informace poskytované spotřebiteli upravuje hned několik směrnic. Směrnice 2002/65/ES¹⁰⁷ o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku v čl. 3 vypočítává informace týkající se poskytovatele, finanční

¹⁰⁴ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů. In: EUR-lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [cit. 25. 6. 2018]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/>.

¹⁰⁵ HULMÁK, Milan in: HULMÁK, Milan, PETROV, Jan, LAVICKÝ, Petr a kol. *Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721-2054)*. 1. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014, s. 410.

¹⁰⁶ Článek 36 preambule směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů.

¹⁰⁷ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/65/ES ze dne 23. září 2002 o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku. In: EUR-lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [cit. 29. 6. 2018]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/>.

služby, smlouvy uzavřené na dálku a opravných prostředků. Vzhledem k tomu, jak závažným krokem je pro spotřebitele sjednání finanční služby, jsou informační povinnosti rozsáhlejší než u směrnice o právech spotřebitelů. Za zvlášť důležitý rozdíl lze považovat nutnost sdělení totožnosti zástupce či jiného podnikatele, než je poskytovatel (např. zprostředkovatel, ale nemusí se jednat pouze o něj¹⁰⁸), jelikož finanční služby jsou často nabízeny osobami odlišnými než je samotný poskytovatel. Nutné je také informovat spotřebitele o orgánu dohledu, pokud činnost poskytovatele podléhá povolovacímu režimu, což usnadňuje spotřebiteli rozhodnutí na koho se případně obrátit. Je třeba také upozornit spotřebitele na to, že finanční služba je spojena s nástroji se zvláštními riziky nebo operacemi, jejichž cena závisí na kolísání finančních trhů. Jedná se v podstatě o rozšíření zásady jasného a srozumitelného informování o hlavních znacích finanční služby, a to s ohledem k tomu, jaké důsledky může mít pro spotřebitele nevědomost v rizicích finanční služby. Ukládá se také povinnost informovat o veškerých právech na předčasné nebo jednostranné ukončení i případné smluvní pokuty. Zvlášť je také upraven postup v případě telefonní komunikace, při které není možné poskytnout kompletní informace a vztahují se tak na ni speciální podmínky. Vztah této směrnice k dalším směrnicím o finančních službách je upraven v čl. 4 odst. 1, případné povinnosti vyplývající z jiných směrnic se uplatní vedle povinností z této směrnice, což znamená, že jiná speciální úprava nikdy nemůže zmírnit povinnosti stanovené ve směrnici 2002/65/ES.¹⁰⁹

Další směrnicí z oblasti finančních služeb je směrnice 2008/48/ES¹¹⁰, která doplňuje úpravu pro smlouvy o spotřebitelském úvěru. Podnikatele zavazuje dodržet povinnost jasného a výstižného informování spotřebitele již v reklamě. V rámci předmluvních informačních povinností lze považovat za užitečné nutnost ilustrovat roční procentní sazbu nákladů a celkovou částku splatnou spotřebitelem na reprezentativním příkladu, který přibližuje složitou materii běžnému spotřebiteli. S ohledem na důsledky je také stanovena povinnost upozornit spotřebitele na důsledky opomenutí plateb, což lze považovat za jednu z nejdůležitějších informací pro spotřebitele při jednání o smlouvě o spotřebitelském úvěru

¹⁰⁸ PELIKÁNOVÁ, Irena, PELIKÁN, Robert in: ŠVESTKA Jiří, DVOŘÁK Jan, FIALA Josef a kol. *Občanský zákoník. Komentář. Svazek V (§ 1721-2520, relativní majetková práva 1. část)*. 1. vydání. Praha: Wolters Kluwer (ČR), 2014, s. 259.

¹⁰⁹ PELIKÁNOVÁ, Irena, PELIKÁN, Robert in: ŠVESTKA Jiří, DVOŘÁK Jan, FIALA Josef a kol. *Občanský zákoník. Komentář. Svazek V (§ 1721-2520, relativní majetková práva 1. část)*. 1. vydání. Praha: Wolters Kluwer (ČR), 2014, s. 263.

¹¹⁰ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES ze dne 23. dubna 2008 o smlouvách o spotřebitelském úvěru. In: EUR-lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [cit. 29. 6. 2018]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/>.

a na unijní úrovni je tak zabráněno překvapivým ujednáním o smluvních pokutách či vysokých úrocích.

Směrnice o smlouvách o spotřebitelském úvěru se snaží zabránit tomu, aby byl spotřebitel přehlcn informacemi, které mu podnikatel dodává. Informace, které jsou považovány za základní,¹¹¹ jsou poskytovány samostatně prostřednictvím formuláře z přílohy směrnice. Pokud chce podnikatel informovat nad rámec těchto „standardních evropských informací o spotřebitelském úvěru“, musí tak učinit v samostatném dokumentu.¹¹² Takové řešení lze považovat za velmi vhodné, jelikož je tím předejito především záměrnému ukrytí základních informací mezi masu nevýznamných.

Z důvodu výluk směrnice o smlouvách o spotřebitelském úvěru doplňuje povinnosti podnikatele v oblasti finančních služeb směrnice 2014/17/EU o smlouvách o spotřebitelském úvěru na nemovitosti určené k bydlení.¹¹³ Oproti předchozí směrnici zavádí v oblasti informačních povinností v článku 13 takzvané všeobecné informace, což je povinnost trvale zpřístupnit jasné a srozumitelné všeobecné informace o smlouvách o úvěru, které musí obsahovat směrnici stanovené informace, včetně již zmiňovaného reprezentativního příkladu, a také spektra různých dostupných možností splácení úvěru věřiteli. Rozdíl oproti předchozí směrnici je v tom, že tyto informace jsou trvale dostupné pro každého spotřebitele pro účely porovnání nabízených úvěrových produktů.¹¹⁴ I ve směrnici týkající se spotřebitelských úvěrů na nemovitosti určené k bydlení jsou předsmmluvní informace poskytovány prostřednictvím „evropského spotřebitelského informačního přehledu“ dle přílohy směrnice a opět pro ochranu spotřebitele platí, že doplňující informace se poskytují samostatně.¹¹⁵ Informace, které podnikatel spotřebiteli předává, lze považovat za velmi významné, a proto směrnice zavádí lhůtu na rozmyšlenou, během které je nabídka pro podnikatele závazná a spotřebitel má čas informace lépe pochopit. Lze mít za to, že v okamžiku, kdy spotřebitel nemůže

¹¹¹ Za základní informace ve spojitosti se smlouvou o spotřebitelském úvěru lze považovat ty vypočtené v čl. 5 směrnice 2008/48/ES o smlouvách o spotřebitelském úvěru.

¹¹² Tato povinnost je stanovena v čl. 5 odst. 1 věta poslední směrnice 2008/48/ES.

¹¹³ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/17/EU ze dne 4. února 2014 o smlouvách o spotřebitelském úvěru na nemovitosti určené k bydlení a o změně směrnic 2008/48/ES a 2013/36/EU a nařízení (EU) č. 1093/2010. In: EUR-lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [cit. 29. 6. 2018]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/>.

¹¹⁴ Srov. článek 38 preambule směrnice 2014/17/EU.

¹¹⁵ Článek 14 bod 8 směrnice 2014/17/EU.

nabídku akceptovat ihned a je s informacemi odeslán domů k rozmyšlení, alespoň část to přiměje k přečtení podmínek či poradě s právníkem.¹¹⁶

Některé směrnice z oblasti finančních služeb se nemusí týkat nutně pouze spotřebitelů, nicméně na ně ochrana v oblasti informačních povinností z těchto směrnic vyplývající dopadá také. Jedná se například o směrnici o přístupu k pojišťovací a zajišťovací činnosti a jejím výkonu,¹¹⁷ která specificky upravuje informace pro pojistníky. Ta u informačních povinností před uzavřením smlouvy o životním pojištění oproti běžným informačním povinnostem například požaduje informovat odkazem o solventnosti pojišťovny a finanční situaci, což (nejen) spotřebitelům usnadňuje orientaci a umožňuje jim lepší výběr.

Svou specifickou úpravu informačních povinností mají i trhy finančních nástrojů. Oproti standardním informačním povinnostem jsou dány směrnicí o trzích finančních nástrojů,¹¹⁸ navíc je požadováno informovat zákazníka o tom, zda je poradenství poskytováno nezávisle, zda je poskytováno na rozsáhlé nebo naopak na omezenější analýze, a také upozornění na rizika spojená s investicí. Takové požadavky vyplývají z toho, že trh finančních nástrojů může být pro zákazníky neznámý a zároveň rizikový. Je proto kladen důraz na informování o nezávislosti poradenství, aby mohl zákazník učinit informované rozhodnutí.

Další směrnice, která taktéž dopadá na všechny investory, nezřídka však právě na spotřebitele, se týká subjektů kolektivního investování do převoditelných cenných papírů.¹¹⁹ Předmluvní informační povinnost je splněna formou „klíčových informací pro investory“, které musí obsahovat základní informace a slouží investorům k pochopení povahy a rizika nabízeného investičního produktu. Podstatné charakteristiky musí být popsány krátce, výstižně a nikoliv v odborném jazyce. Zde je spíše než obsah informačních povinností

¹¹⁶ Tato motivace vyplývá i z článku 23 preambule směrnice 2014/17/EU.

¹¹⁷ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/138/ES ze dne 25. listopadu 2009 o přístupu k pojišťovací a zajišťovací činnosti a jejím výkonu (Solventnost II). In: EUR-lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [cit. 16. 7. 2018]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/>.

¹¹⁸ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/65/EU ze dne 15. května 2014 o trzích finančních nástrojů a o změně směrnic 2002/92/ES a 2011/61/EU. In: EUR-lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [cit. 16. 7. 2018]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/>.

¹¹⁹ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/65/ES ze dne 13. července 2009 o koordinaci právních a správních předpisů týkajících se subjektů kolektivního investování do převoditelných cenných papírů (SKIPCP). In: EUR-lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [cit. 16. 7. 2018]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/>.

podstatná forma jejich sdělení, kdy je kladen velký důraz na srozumitelnost a přijatelný rozsah tak, aby byla vyrovnána informační nerovnost mezi subjekty.

Tento koncept je pro vyrovnání informační asymetrie použit u nařízení o sdělení klíčových informací týkajících se strukturovaných retailových investičních produktů a pojistných produktů s investiční složkou¹²⁰, kde musí být klíčové informace vypracovány na maximálně tři strany A4 popsané písmem čitelné velikosti.¹²¹ Omezení rozsahu je možné považovat za vhodné, jelikož obecně nelze čekat, že spotřebitelé jsou schopni číst mnohostránkové dokumenty psané navíc často odborným jazykem. Požadavky na formu jsou proto vhodným doplněním požadavků na obsah.

U směrnic je patrný výslovný důraz na jasnost a srozumitelnost sdělení. V některých případech má takové ustanovení smysl zejména v tom, že požadavek jasného a srozumitelného sdělení rozšiřuje i mimo okruh spotřebitelů.¹²² V některých případech se však směrnice týká výhradně práv spotřebitelů a takový požadavek je tedy zdůrazněn proto, že stejný požadavek vyplývající ze základní směrnice o právech spotřebitelů se z důvodu výluk neuplatní.¹²³

Co je pro ochranu spotřebitelů vyplývající z informačních povinností naprosto zásadní, je úprava důkazního břemene. Otázka, kdo má dokázat v případném sporu, zda byly povinné informace poskytnuty, totiž definuje účinnost samotného požadavku informačních povinností. Pokud by měl spotřebitel prokazovat, že mu některá z informací nebyla poskytnuta, mohl by se ocitnout prakticky na slepém bodě. Pro spotřebitele je nutné, aby bylo možné určit po uzavření smlouvy, jaké informace byly poskytnuty ještě před jejím uzavřením.¹²⁴ Přestože důkazní břemeno leží dle směrnic často výslovně na podnikateli,¹²⁵ lze

¹²⁰ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1286/2014 ze dne 26. listopadu 2014 o sděleních klíčových informací týkajících se strukturovaných retailových investičních produktů a pojistných produktů s investiční složkou. In: EUR-lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [cit. 16. 7. 2018]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/>.

¹²¹ Článek 6 bod 4 nařízení č. 1286/2014.

¹²² Takový požadavek je například v článku 185 bod 6 směrnice 2009/138/ES; článku 24 bod 3 směrnice 2014/65/EU; článku 79 bod 1 směrnice 2009/65/ES; článku 44 bod 1 směrnice 2015/2366. Ve všech případech rozšiřuje požadavek i mimo spotřebitele.

¹²³ To se týká například směrnic o finančních službách, které jsou z působnosti směrnice o právech spotřebitelů vyloučeny.

¹²⁴ SCHAUB, Martien. How to Make the Best of Mandatory Information Requirements in Consumer Law [online]. 2017 [cit. 25. 6. 2018]. Dostupné z: <http://www.kluwerlawonline.com.ezproxy.is.cuni.cz/document.php?requested=document.php%3Fid%3DERPL2017003%26type%3Dhitlist%26num%3D0%23xml%3Dhttp%3A%2F%2Fwww.kluwerlawonline.com%2Fpdfhit>

stejný závěr dovodit i z judikatury. Rozsudek soudního dvora týkající se důkazního břemene v souvislosti se směrnicí 2008/48/ES, která sama důkazní břemeno neupravuje,¹²⁶ přinesl důležitý závěr. Důkazní břemeno o splnění informačních povinností nese podnikatel, vyloučena je přitom smluvní i zákonná úprava opačná. Stejně tak není možné, aby podnikatel jednostranným prohlášením o splnění informačních povinností vyhnul jejich skutečnému splnění. Soud se k takovému výkladu přiklonil na základě zásady efektivity, kdy jakýkoliv jiný výklad či úprava členským státem Evropské unie by bylo nutno považovat za ztížení výkonu práva spotřebitele. S takovým výkladem lze plně souhlasit, protože pro spotřebitele by bylo prakticky nemožné dokazovat, že určitou informaci neobdržel. Naproti tomu pro podnikatele je poměrně snadné splnění svých povinností dokázat například spotřebitelem podepsanou listinou obsahující povinné informace.

4.2 Tendence v informační povinnosti na unijní úrovni

Jaké jsou tendence v oblasti předmluvních informací pro spotřebitele v Evropské unii lze vysledovat z přepracování některých směrnic. Porovnání dřívější a nové úpravy může dát tušit, jak se legislativa v této oblasti posouvá.

Jedna z oblastí, kde byla úprava zásadně změněna a změny se dotkly i informačních povinností, je zprostředkování pojištění. Z informačních povinností v dřívější směrnici 2002/92/ES¹²⁷ tvoří informační požadavky na zprostředkovatele pojištění dva články. Vedle naprosto základních údajů byly stanoveny i povinnosti týkající se střetu zájmů a také bylo třeba spotřebitele upozornit, zda spotřebitel dostává radu na základě nestranné analýzy či zda je zprostředkovatel smluvně zavázán k některé pojišťovně.

Ve směrnici 2016/97¹²⁸ prošly informační povinnosti velkou změnou. Rozsah je širší a úprava jde i více do hloubky. U produktů neživotního pojištění se projevuje také nová

[s.php%3Ftype%3Dhitlist%26num%3D0&id=ERPL2017003&type=hitlist&num=0#xml=http://www.kluwerlawonline.com.ezproxy.is.cuni.cz/pdfhits.php?type=hitlist&num=0](http://www.kluwerlawonline.com.ezproxy.is.cuni.cz/pdfhits.php?type=hitlist&num=0).

¹²⁵ Takto je důkazní břemeno upraveno článkem 6 bod 9 směrnice 2011/83/EU, ale i v dalších směrnicích, například článek 41 směrnice 2015/2366, článek 8 směrnice 2015/2302 aj.

¹²⁶ Rozsudek Soudního dvora ze dne 18. 12. 2014, věc C-449/13. In: EUR-lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [cit. 16. 7. 2018]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?qid=1531744922296&uri=CELEX:62013CA0449>.

¹²⁷ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/92/ES ze dne 9. prosince 2002 o zprostředkování pojištění. In: EUR-lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [cit. 19. 7. 2018]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/>.

¹²⁸ Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/97 ze dne 20. ledna 2016 o distribuci pojištění. In: EUR-lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [cit. 19. 7. 2018]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/>.

tendence informační povinnosti sloučit do jednoho dokumentu formulářového typu, což má usnadnit spotřebiteli orientaci a limitovat prostor, který je informacím věnován. Rozsáhlá úprava se věnuje střetu zájmů a transparentnosti s ohledem na spotřebitele tak, aby věděl, na základě čeho jsou mu dávány rady a jaké jsou odměny zprostředkovatele. Nová směrnice také rozsáhleji upravuje formu sdělení, kdy zatímco dříve postačoval požadavek na jazyk, jasný a srozumitelný způsob sdělení a trvanlivé médium, nově se k tomuto základu přidává řada výjimek a podmínek, za kterých je možné obejít papírovou formu sdělení a spokojit se s jinou. I přes určitou nepřehlednost lze však říci, že k ochraně spotřebitele není třeba vždy trvat na papírové podobě informací, když dnes mnoho spotřebitelů sjednává smlouvy i komunikuje elektronicky.

Z porovnání obou úprav je tak vidět posun k formulářovému sdělení informací u neživotního typu pojištění. Také je vidět snaha regulovat více do hloubky. Lze mít za to, že některé nové povinnosti spotřebitelé ocení, jedná se především o podrobnou úpravu sdělení odměny zprostředkovatele či zaměstnance pojišťovny. Tento posun je však vykoupěn složitější úpravou a zatížením podnikatelů.

Další oblastí, kde je možné některé změny sledovat, je zájezd. U zájezdu byly informační povinnosti podnikatele upraveny dnes již neplatnou směrnicí 90/314/EHS.¹²⁹ Informace v ní obsažené byly charakterem všechny spíše základní, režim samotné směrnice byl pak minimální. Posun přišel se směrnicí 2015/2302.¹³⁰ Úprava informačních povinností je rozsáhlejší. I zde má spotřebitel nově obdržet informace ve formě formuláře. Přibývá informací, které pouze rozšiřují ty již stávající.¹³¹ Informační povinnosti se ale rozšiřují i o nové jako např. nutnost informovat o vhodnosti zájezdu pro osoby s omezenou schopností pohybu nebo nutnost sdělit kompletní cenu včetně všech daní a poplatků i se způsobem platby. Takové informace lze považovat za podstatné a pro spotřebitele velmi užitečné. Nově přibývá i povinnost informovat o hmotných právech spotřebitele, což zřejmě vychází z faktu, že spotřebitelé si často nejsou svých práv vědomi a svá zákonná práva neznají ani před

¹²⁹ Směrnice Rady ze dne 13. června 1990 o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy. In: EUR-lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [cit. 19. 7. 2018]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/>.

¹³⁰ Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 ze dne 25. listopadu 2015 o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách, o změně nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU a o zrušení směrnice Rady 90/314/EHS. In: EUR-lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [cit. 19. 7. 2018]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/>.

¹³¹ Jedná se například o sdělení trvání a míst zastávek dopravního prostředku nebo počet zahrnutých nocí.

podpisem smlouvy. Proto musí podnikatel informovat o možnosti spotřebitele smlouvu ukončit proti zaplacení storno poplatku. Také musí být uvědomen o tom, že podnikatel má odpovědnost za řádné plnění služby, má také povinnost poskytnout pomoc spotřebiteli v obtížích. Spotřebiteli je také pro jeho případnou budoucí výhodnější pozici v dokazování sděleno to, že má povinnost upozornit podnikatele na neplnění smluvních podmínek. To je nová skupina informační povinnosti, která vznikla pravděpodobně kvůli tomu, že spotřebitelé často neznali svá práva z oblasti zájezdu. Nově vzniklé informační povinnosti lze však považovat za důležité a měly by tím přispět k větší ochraně spotřebitele. Problémem však je, že již podle dřívější směrnice nebyly všechny informační povinnosti velkými cestovními kanceláři dodržovány a je tak otázkou, jak zvládnou ještě větší zátěž.¹³²

Ještě markantnější rozdíl je vidět při srovnání směrnic o spotřebitelském úvěru. Dřívější směrnice týkající se spotřebitelského úvěru byla platná od roku 1986 až do roku 2010.¹³³ Obsahovala minimum informačních povinností pro podnikatele, seznam podmínek byl navíc přílohou směrnice a byl pouze návrhem pro členské státy, co je možné považovat za podstatnou součást smlouvy o spotřebitelském úvěru. V nové směrnici¹³⁴ je dopodrobna uvedeno jaké informace musí spotřebitel obdržet v reklamě, před uzavřením smlouvy a ve smlouvě. Zvláště jsou rozebrány informační povinnosti u některých typů spotřebitelských úvěrů a při uzavírání smluv hlasovou telefonní komunikací. Zatímco předchozí úprava se vešla do pár odstavců, nynější je řádově obsáhlejší a tématu informační povinnosti se směrnice věnuje i v preambuli, kde vyzdvihuje důležitost vyvážení informační asymetrie pro možnost spotřebitele se svobodně a dle svých úvah rozhodnout.¹³⁵ Informace jsou opět poskytovány na formuláři a důraz je kladen na informace týkající se plateb, pokut a úrokových sazeb.

¹³² LOOS, Marco B. M. Precontractual information obligations for package travel contracts [online]. 2016 [cit. 19. 7. 2018]. Dostupné z: <http://www.kluwerlawonline.com.ezproxy.is.cuni.cz/document.php?requested=document.php%3Fid%3DEuCML2016026%26type%3Dhitlist%26num%3D0%23xml%3Dhttp%3A%2F%2Fwww.kluwerlawonline.com%2Fpdfhits.php%3Ftype%3Dhitlist%26num%3D0&id=EuCML2016026&type=hitlist&num=0#xml=http://www.kluwerlawonline.com.ezproxy.is.cuni.cz/pdfhits.php?type=hitlist&num=0>.

¹³³ Směrnice Rady ze dne 22. prosince 1986 o sblížení právních a správních předpisů členských států týkajících se spotřebitelského úvěru. In: EUR-lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [cit. 19. 7. 2018]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/>.

¹³⁴ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES ze dne 23. dubna 2008 o smlouvách o spotřebitelském úvěru a o zrušení směrnice Rady 87/102/EHS. In: EUR-lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [cit. 19. 7. 2018]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/>.

¹³⁵ Srov. především články 18-32 preambule směrnice 2008/48/ES.

Co je při pohledu na informační povinnosti obecně u novějších směrnic patrné, je také zařazení povinnosti informovat spotřebitele o orgánu dohledu, postupu řešení stížností a mimosoudním řešení sporů. Podrobně je upravena i forma sdělení předšmluvních informací, jejich závaznost pro podnikatele a soulad se smlouvou. Nový je také koncept srovnávacích internetových stránek, které mají za cíl zpřehlednit trh s nabídkou a umožnit lepší orientaci spotřebitelů. Důraz je, jak již bylo popsáno, kladen na nový způsob splnění informační povinnosti, a to na formuláři jakožto krátkém a samostatném dokumentu. Dá se předpokládat, že tento vývoj prohlubování informačních povinností je způsoben větším propojením trhů členských států, ale také zvyšováním složitosti některých produktů.

4.3 Kritický pohled na informační povinnosti

Výše byly rozebrány hlavní východiska informačních povinností a jejich vývoj. Legislativa Evropské unie je však v této oblasti dlouhodobě podrobována kritice a ozývají se hlasy za transformaci informačních povinností.

Častý je argument, že informování spotřebitele nemá efekt, jelikož spotřebitelé předšmluvním informacím nevěnují pozornost, a to ani těm dlouhým, ani těm zkráceným, nezáleží ani na tom, zda jsou psány odborným jazykem či laicky.¹³⁶ Příliš rozsáhlé informační povinnosti pak mohou být považovány za vyloženě škodlivé.¹³⁷ Možnými důvody, proč spotřebitelé informace nečtou, jsou nedostatek času, nedostatek znalostí, ale také vědomí, že mezi informacemi nebude nic pozitivního, a tak bude lepší je nečíst.¹³⁸

Někteří považují za nebezpečné přehlcní informacemi, kdy v případě, že je spotřebiteli předneseno množství informací, to podstatné se ztrácí. Spotřebitel přestává informacím věnovat pozornost.¹³⁹ S takovým závěrem lze souhlasit, a to téměř jistě i na základě vlastní zkušenosti. Takové přehlcní informacemi vidí někteří již i u základní

¹³⁶ BEN-SHAHAR, Omri, BAR-GILL, Oren. Regulatory Techniques in Consumer Protection: A Critique of European Consumer Contract Law [online]. 2013 [cit. 19. 7. 2018]. Dostupné z: https://chicagounbound.uchicago.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=5068&context=journal_articles.

¹³⁷ SCHAUB 2017 op. cit.

¹³⁸ BEN-SHAHAR, BAR-GILL 2013 op. cit.

¹³⁹ MANKOWSKI, Peter. Information and Formal Requirements in EC Private Law [online]. 2013 [cit. 19. 7. 2018]. Dostupné z: <http://www.kluwerlawonline.com.ezproxy.is.cuni.cz/document.php?requested=document.php%3Fid%3DERPL2005049%26type%3Dhitlist%26num%3D3%23xml%3Dhttp%3A%2F%2Fwww.kluwerlawonline.com%2Fpdfhits.php%3Ftype%3Dhitlist%26num%3D3&id=ERPL2005049&type=hitlist&num=3#xml=http://www.kluwerlawonline.com.ezproxy.is.cuni.cz/pdfhits.php?type=hitlist&num=3>.

směrnice o právech spotřebitelů, kde se u smluv uzavřených na dálku či mimo provozovnu vyšplhá počet informací tak vysoko, že může působit zmatečně.¹⁴⁰

Upozorněno je některými autory i na omezenou racionalitu spotřebitelů, tedy že spotřebitelé mají zkrátka jen limitovanou možnost informacím porozumět.¹⁴¹ Samotný systém informačních povinností by pak mohl podle některých velice dobře fungovat, ale pouze v případě, že by spotřebitelé trpěli nedostatkem informací. Problémem je, že trpí především nedostatkem pozornosti.¹⁴²

Kritický pohled je viděn i v aktivitě Evropské unie, která je i v oblasti informačních povinností velmi aktivní, nicméně nepřináší žádný skutečný přínos pro spotřebitele, jelikož obsah dřívějších směrnic není skutečně přepracován s ohledem na vývoj a na spotřebitele, ale spíše je jen doplněn a změněn na úroveň maximální harmonizace.¹⁴³

Potíž pro spotřebitele tkví v tom, že splnění informační povinnosti ze strany podnikatele mohou legitimizovat některé požadavky a sankce, jež podnikatel sice uvedl, ale které nikdo nepřečetl. Je tedy možné, že se odvede pozornost od přezkumu případné nepřiměřenosti nebo překvapivosti takového ujednání, jelikož spotřebitel na něj byl upozorněn. Pokud je však situace taková, že spotřebitelé ve velké míře nečtou několik stran informačních formulářů, natož celé obchodní podmínky, lze mít za to, že by se s tím měla legislativa vypořádat.

Určitou představou, jak by měly informační povinnosti spíše vypadat, by byl podstatně kratší dokument. Standardizovaná forma by měla být ponechána, lze mít za to, že umožňuje spotřebitelům lépe porovnávat a jedná se o jeden z dobrých kroků evropské legislativy. Domnívám se, že informace by měly být na samostatném papíře, a to pouze na jednom listě

¹⁴⁰ TONNER, Klaus, FANGEROW, Kathleen. Directive 2011/83/EU on consumer rights: a new approach to European consumer law? [online]. 2013 [cit. 19. 7. 2018]. Dostupné z: <http://www.kluwerlawonline.com.ezproxy.is.cuni.cz/document.php?requested=document.php%3Fid%3DEuCML2012013%26type%3Dhitlist%26num%3D0%23xml%3Dhttp%3A%2F%2Fwww.kluwerlawonline.com%2Fpdfhits.php%3Ftype%3Dhitlist%26num%3D0&id=EuCML2012013&type=hitlist&num=0#xml=http://www.kluwerlawonline.com.ezproxy.is.cuni.cz/pdfhits.php?type=hitlist&num=0>.

¹⁴¹ STRAETMANS 2016 op. cit.

¹⁴² SIBONY, Anne-Lise. Can EU Consumer Law Benefit from Behavioural Insights? An Analysis of the Unfair Practices Directive [online]. 2013 [cit. 19. 7. 2018]. Dostupné z: <http://www.kluwerlawonline.com.ezproxy.is.cuni.cz/document.php?requested=document.php%3Fid%3DERPL2014067%26type%3Dhitlist%26num%3D0%23xml%3Dhttp%3A%2F%2Fwww.kluwerlawonline.com%2Fpdfhits.php%3Ftype%3Dhitlist%26num%3D0&id=ERPL2014067&type=hitlist&num=0#xml=http://www.kluwerlawonline.com.ezproxy.is.cuni.cz/pdfhits.php?type=hitlist&num=0>.

¹⁴³ TONNER, FANGEROW 2012 op. cit.

A4. Obsahem by však měl být zaměřen především na rizika pro spotřebitele. Lze si tedy představit dokument s názvem upoutávajícím spotřebitelovu pozornost, kde bude nutné rozepsat smluvní pokuty, úroky z prodlení, překvapivá ujednání, další poplatky k ceně (tedy cenu celkovou). Součástí by mohl být i kontakt na vnitřní řízení stížností a na orgán dohledu. Lze si představit, že takový dokument by délkou i obsahem odpovídal možnostem spotřebitelů, přesněji řečeno jejich schopnosti soustředit se, jelikož by obsahoval jen důležité věci. Mám za to, že správným krokem v evropské legislativě jsou i reprezentativní příklady, které jsou k vidění u spotřebitelských úvěrů, protože přibližují abstraktní záležitosti blíže spotřebitelově realitě.

Neodmyslitelným opatřením by v takovém případě bylo i sankcionování neposkytnutí takových informací. Také zakrývání rizikových ujednání před spotřebitelem by mělo přinést následky, jak v soukromoprávní rovině¹⁴⁴, tak v rovině veřejnoprávní.

Zbylé informace by měly být jasně a srozumitelně uvedeny ve smlouvě či obchodních podmínkách.

4.4 Obecná informační povinnost v občanském zákoníku

Základní informační povinnost smluvních stran je upravena v občanském zákoníku v § 1728 odst. 2, který ukládá oběma smluvním stranám při jednání o uzavření smlouvy sdělovat všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž ví nebo vědět musí a to tak, aby se strany mohly přesvědčit o možnosti uzavřít platnou smlouvu, a aby byl stranám zřejmý zájem smlouvu uzavřít. Povinnost se tedy týká již jednání o smlouvě a jedná se o obecnou povinnost, která se neomezuje na konkrétní smluvní typ či smluvní stranu.¹⁴⁵ Zároveň se tímto ustanovením rozvádí obecný princip dobré víry.¹⁴⁶

Rozsah informační povinnosti je dán právě zmiňovanou podmínkou nutnosti smluvních stran přesvědčit se o možnosti uzavřít platnou smlouvu, pokud má strana jakékoliv

¹⁴⁴ Příkladem může být následek špatného výpočtu RPSN ve smlouvě o spotřebitelském úvěru, což je na soukromoprávní úrovni sankcionováno úročením dle ve výše diskontní sazby platné v době uzavření smlouvy uveřejněné Českou národní bankou.

¹⁴⁵ HULMÁK, VLČEK 2012 op. cit.

¹⁴⁶ PELIKÁNOVÁ, Irena, PELIKÁN, Robert in: ŠVESTKA Jiří, DVOŘÁK Jan, FIALA Josef a kol. *Občanský zákoník. Komentář. Svazek V (§ 1721-2520, relativní majetková práva 1. část)*. 1. vydání. Praha: Wolters Kluwer (ČR), 2014, s. 23.

informace o tom, že existují důvody k neplatnosti smlouvy, musí je protistraně sdělit.¹⁴⁷ Mezi takové důvody může na straně spotřebitele patřit např. nedostatečná způsobilost osoby k danému právnímu jednání a na straně podnikatele např. rozpor se zákonem.

Rozsah povinnosti se zvýší i za situace, kdy jedna ze stran projeví o konkrétní záležitosti zvýšený zájem a sama se dotazuje nebo v situaci, kdy jedna ze stran je odborníkem, což se týká i vztahu spotřebitele a podnikatele, který tak má oproti spotřebiteli zvýšenou informační povinnost.¹⁴⁸ Stejně tak by měl adekvátně reagovat na oblasti zájmu spotřebitele, o které se spotřebitel sám aktivně zajímá, a rozsah povinností v takovém případě ještě rozšířit.

Obecná informační povinnost se však u žádné ze stran neuplatní u věcí obecně známých, u informací dostupných z veřejných zdrojů (typicky veřejně dostupné informace o nemovitostech) a také u informací, které protistrana již zná. Rovněž u informací, jejichž získání by bylo zatěžující.¹⁴⁹ Tím je chráněn ve spotřebitelských vztazích zejména podnikatel, který tak nenese odpovědnost například za laxní přístup spotřebitele, který nenahlédl do katastru nemovitostí.

Porušení základní informační povinnosti je zároveň porušením zákonné povinnosti, a tudíž je postupováno podle běžného režimu náhrady škody při porušení zákona, mohou však také nastat právní následky omylu podle občanského zákoníku, kterým je řešena platnost již uzavřené smlouvy i přes nesplnění informační povinnosti.¹⁵⁰

Tato stanovená informační povinnost slouží jako základ a k úpravě přistupují další informační povinnosti ve speciálních úpravách občanského zákoníku i ve zvláštních zákonech.

Obecná informační povinnost, která se nevztahuje výhradně ke spotřebiteli, je v občanském zákoníku také upravena u kupní smlouvy, k níž se váže povinnost prodávajícího upozornit při ujednávání kupní smlouvy na vady věci, o kterých ví.

Podobně u pojistné smlouvy má pojistitel povinnosti podle § 2760 a 2789 občanského zákoníku a zájemce o pojištění či pojistník má informační povinnosti podle § 2788

¹⁴⁷ HULMÁK, Milan in: HULMÁK, Milan, PETROV, Jan, LAVICKÝ, Petr a kol. *Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721-2054)*. 1. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014, s. 50.

¹⁴⁸ HULMÁK 2014 op. cit., s. 46, s. 51.

¹⁴⁹ HULMÁK 2014 op. cit., s. 46, s. 51.

¹⁵⁰ PELIKÁNOVÁ 2014 op.cit, s. 23.

občanského zákoníku. Je rozvinuta myšlenka § 1728 odst. 2, kdy je kladen důraz na vzájemnou povinnost k pravdivým sdělením, což zabraňuje vzniku neplatných smluv a posiluje možnost svobodné volby smluvních stran.

Důvod, proč zrovna u kupní a pojistné smlouvy je obecná zásada zvlášť rozvinutá, může být četnost těchto smluvních závazků. U pojistné smlouvy je to poté i značný význam pravdivosti poskytovaných informací.¹⁵¹

Všechny výše uvedené informační povinnosti se nevztahují jen ke vztahu spotřebitele a podnikatele, ale chrání v tomto směru obecně všechny. Pro spotřebitele se však ukázala taková regulace z různých důvodů jako nedostatečná. Jakožto slabší strana je proto chráněn a podnikatel má vůči němu podstatně širší informační povinnost stanovenou ve zvláštních ustanoveních a zákonech.

4.5 Informační povinnosti vůči spotřebiteli v občanském zákoníku

Základní úpravou informačních povinností podnikatele ve vztahu ke spotřebiteli je § 1811 občanského zákoníku. V občanském zákoníku nalezneme na dalších místech úpravu informačních povinností u smluv uzavíraných distančním způsobem a mimo obchodní prostory (§ 1820 občanského zákoníku), u smluv o finanční službě (§ 1843 občanského zákoníku). Dílčí informační povinnost obsahuje i úprava o prodeji zboží v obchodě (§ 2164 občanského zákoníku) a úprava adhezních smluv (§ 1799 občanského zákoníku).

Problémem úprav nejsou ani tolik jednotlivé stanovené povinnosti, ale spíše hierarchie úprav, kdy občanský zákoník zvolil zřejmě méně pohodlnou variantu a obecné povinnosti v § 1811 je nutné vnímat jako základ i pro speciální úpravy, které již jen doplňují úpravu obecnou.

System ve směrnici, ze které informační povinnosti vycházejí, je však opačný.¹⁵² V článku 5 a 6 směrnice je samostatně upravena informační povinnost dle způsobu uzavření smlouvy (v případě smluv jiných než smluv uzavřených na dálku či smluv uzavřených mimo obchodní prostory a smluv uzavřených tímto způsobem). Řešení ve směrnici je

¹⁵¹ WAWERKOVÁ, Magdalena in: HULMÁK, Milan, BEDNÁŘ, Václav, BEZOUŠKA, Petr a kol. *Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§2055–3014)*. 1. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014, s. 1348.

¹⁵² Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. 10. 2011 o právech spotřebitelů. In: EUR-lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [cit. 4. 6. 2018]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/>.

pravděpodobně pro adresáty pohodlnější, jelikož v občanském zákoníku je nutné u smluv uzavřených distančním způsobem nebo mimo provozovnu přihlížet k informačním povinnostem dle § 1811 a dále i dle § 1820, což stanoví interpretační ustanovení § 1824 a 1828.¹⁵³

Občanský zákoník nijak neomezuje na jaké smluvní typy se mají informační povinnosti podle § 1811 uplatnit. Směrnice však z působnosti vylučuje ve svém článku 3 odst. 3 řadu smluv. Je nicméně v režimu minimální harmonizace, proto naše širší úprava je v souladu s právem Evropské unie. Otázkou je, zda se jednalo o úmysl zákonodárce, když podobný problém se objevil i v transpozici směrnice 93/13/EHS, který je však závažnější, a byl popsán výše v příslušné kapitole.¹⁵⁴

Většina informačních povinností vychází z úpravy Evropské unie a trpí tedy stejnými neduhy, které byly vytyčány v předchozí kapitole: informace, které spotřebitel dostává, jsou příliš rozsáhlé, spotřebitelé postrádají chuť informace číst. Zároveň je však předáním dokumentu o rozsahu i mnoha stran splněna povinnost a legitimizován případný postup, který spotřebitel neočekával.

4.6 Dílčí závěr

V této kapitole byly shrnuty základy informačních povinností na unijní úrovni. Je patrné, že se jedná o rozsáhlou a mnohdy i ne zcela přehlednou množinu směrnic a nařízení, která podnikatelům ukládá povinnosti dle různých oblastí úpravy. Základní informační povinnosti zůstávají pro všechny oblasti totožné.¹⁵⁵ V některých oblastech je však možné nalézt zajímavé informace či koncepty, jež by mohly najít využití i v jiných úpravách.¹⁵⁶

Dále byl na třech příkladech ukázán obecný směr, kterým se na unijní úrovni ubírá regulace informačních povinností ve vztahu ke spotřebiteli. Z příkladů je zřejmé, že

¹⁵³ PELIKÁNOVÁ, Irena, PELIKÁN, Robert in: ŠVESTKA Jiří, DVOŘÁK Jan, FIALA Josef a kol. *Občanský zákoník. Komentář. Svazek V (§ 1721-2520, relativní majetková práva 1. část)*. 1. vydání. Praha: Wolters Kluwer (ČR), 2014, s. 212.

¹⁵⁴ Jednalo se o chybějící transpozici části přílohy směrnice 93/13/EHS o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách. Chybí omezení působnosti některých typů smluv, pro které mají podle směrnice platit jiné podmínky.

¹⁵⁵ Mezi základní informační povinnosti lze zařadit především totožnost podnikatele, cena, hlavní vlastnosti zboží nebo služeb aj.

¹⁵⁶ Mezi odlišné informační povinnosti lze zařadit především informování o hmotných právech spotřebitele, upozornění na důsledek opomenutí spotřebitele nebo konkrétní odkaz na zprávu o solventnosti podnikatele.

informační povinnosti se prohlubují, na podnikatele tak dopadá více povinností. Jednotícím prvkem je požadavek transparentnosti.

Informační povinnosti byly také podrobeny kritice, byly uvedeny důvody, pro které nejsou v ochraně spotřebitele dostatečně efektivní.

Informační povinnost v České republice byla představena především s ohledem na odlišnosti od úpravy evropské.

5 Odstoupení od smlouvy

Právo spotřebitele na odstoupení od smlouvy je významným zásahem do obsahu smlouvy, který má za cíl ve specifických případech vyrovnat nerovnost mezi podnikatelem a spotřebitelem. Spotřebiteli je dána možnost rozmyslet si učiněnou obchodní transakci, přičemž důvodem pro takovou ochranu může být zvláštní způsob uzavření smlouvy nebo určitý předmět smlouvy.¹⁵⁷

Specifickým způsobem uzavření smlouvy, který vyžaduje vyšší ochranu spotřebitele, je uzavření smlouvy na dálku nebo mimo obchodní prostory. Česká úprava odstoupení od smlouvy v takových případech je upravena v § 1829 – 1837 občanského zákoníku a sleduje úpravu evropskou, tedy směrnici 2011/83/EU o právech spotřebitelů. Ta výslovně uvádí jako důvod této ochrany při prodeji zboží na dálku možnost spotřebitele seznámit se s povahou, vlastnostmi a funkčností zboží, u smluv uzavíraných mimo obchodní prostory je to poté ochrana před psychologickým nátlakem na spotřebitele nebo využití momentu překvapení.¹⁵⁸

Aby měla taková ochrana smysl, je samozřejmě nutné doprovodit toto právo povinností podnikatele na něj upozornit, spotřebiteli tak musí být sděleno, zda může od smlouvy odstoupit, za jakých podmínek a v jaké lhůtě. Pokud podnikatel spotřebitele o tomto právu nepoučí, dojde k prodloužení lhůty na odstoupení o jeden rok, což lze považovat za dostatečnou lhůtu pro to, aby se spotřebitel dozvěděl o svém právu sám. Při nesplnění informační povinnosti podnikatelem se nelze takovému pro podnikatele nepříznivému důsledku vyhnout tím, že by podnikatel poukázal na spotřebitelovu znalost svého práva z jiných zdrojů.¹⁵⁹ Nezáleží tak na tom, zda o právu na odstoupení již věděl. Pro usnadnění odstoupení, ale i pro usnadnění podnikatele informovat, slouží formulář pro odstoupení od smlouvy.

¹⁵⁷ KNOBLOCHOVÁ, Věra. Hamilton: Odstoupení od smlouvy při podomním prodeji - jde o absolutní právo spotřebitelů? [online]. 2008 [cit. 24. 9. 2018]. Dostupné z: <https://www.noveaspi.cz/products/lawText/7/31523/1/2?vtextu=právo%20spotřebitele%20odstoupit%20od%20smlouvy#lema0>.

¹⁵⁸ Článek 37 preambule směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů.

¹⁵⁹ HULMÁK, Milan in: HULMÁK, Milan, PETROV, Jan, LAVICKÝ, Petr a kol. *Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721-2054)*. 1. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014, s. 550.

Lze se domnívat, a mé zkušenosti z poradny pro spotřebitele to potvrzují, že povědomí spotřebitelů o možnosti odstoupení od smlouvy uzavřené distančně nebo mimo obchodní prostory podnikatele je velmi dobré. Je to jedno z práv, kterého spotřebitelé využívají a vědí o něm sami bez poučení podnikatelem či poradou s právníkem. Naopak mohou mít problém rozlišit, kdy jim právo na odstoupení od smlouvy nenáleží, protože například nevědí, že se nevztahuje i na nákup v kamenném obchodě, nebo neznají podmínky výluk z tohoto práva stanovených v § 1837 a 1840 občanského zákoníku. Přestože jsou některé legislativní zásahy Evropské unie pro ochranu spotřebitelů důležitější, práva na odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku si spotřebitelé zřejmě z důvodu, že se s tímto právem často setkávají, cení nejvíce.¹⁶⁰

Zvláštním předmětem smlouvy, který ve své úpravě zahrnuje právo spotřebitele na odstoupení od smlouvy, je poté zájezd, timeshare nebo finanční služba. Tyto případy se vymykají úpravě obecné a práva spotřebitelů upravují zvláštní směrnice.¹⁶¹

V případě finanční služby je možnost odstoupit od smlouvy oproti režimu běžných distančních smluv a smluv uzavřených mimo obchodní prostory rozšířena. Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy podle § 1846 odst. 2 do tří měsíců ode dne, kdy se dozvěděl či dozvědět měl a mohl o tom, že podnikatel poskytl spotřebiteli klamavý údaj, který má však souvislost s informační povinností podnikatele před uzavřením smlouvy.¹⁶² Jde o sankční ustanovení, které není samotnou směrnicí 2002/65/ES předvídáno.¹⁶³ Je přitom otázkou, proč taková možnost není stanovena i v jiných případech než u smluv o finanční službě. Lze mít za to, že poskytnutí klamavého údaje (nikoliv jakéhokoliv klamavého údaje, ale jen takového, který se vztahuje k povinné informační povinnosti podnikatele) je z hlediska ochrany slabší

¹⁶⁰ HENNING-BODEWIG, Frauke. Distance Sales of Heating Oil and the Consumer's Right of Withdrawal – A Fair Balance? [online]. 2016 [cit. 24. 9. 2018]. Dostupné z: <http://www.kluwerlawonline.com.ezproxy.is.cuni.cz/document.php?requested=document.php%3Fid%3DEuCML2016018%26type%3Dhitlist%26num%3D0%23xml%3Dhttp%3A%2F%2Fwww.kluwerlawonline.com%2Fpdfhits.php%3Ftype%3Dhitlist%26num%3D0&id=EuCML2016018&type=hitlist&num=0#xml=http://www.kluwerlawonline.com.ezproxy.is.cuni.cz/pdfhits.php?type=hitlist&num=0>.

¹⁶¹ V případě zájezdu je to směrnice 2015/2302 o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách, v případě timeshare směrnice 2008/122/ES o ochraně spotřebitele ve vztahu k některým aspektům smluv o dočasném užívání ubytovacího zařízení (timeshare), o dlouhodobých rekreačních produktech, o dalším prodeji a o výměně a v případě finančních služeb upravuje právo spotřebitele na odstoupení od smlouvy směrnice 2002/65/ES o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku doplněná ve směrnici 2014/17/EU o smlouvách o spotřebitelském úvěru na nemovitosti určené k bydlení a směrnici 2008/48/ES ze dne 23. dubna 2008 o smlouvách o spotřebitelském úvěru.

¹⁶² HULMÁK, Milan in: HULMÁK, Milan, PETROV, Jan, LAVICKÝ, Petr a kol. *Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721-2054)*. 1. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014, s. 618.

¹⁶³ PELIKÁNOVÁ, Irena, PELIKÁN, Robert in: ŠVESTKA Jiří, DVOŘÁK Jan, FIALA Josef a kol. *Občanský zákoník. Komentář. Svazek V (§ 1721-2520, relativní majetková práva 1. část)*. 1. vydání. Praha: Wolters Kluwer (ČR), 2014, s. 264.

strany nežádoucí a právě sankční mechanismus v podobě prodloužení lhůty pro odstoupení od smlouvy by mohl mít pro podnikatele odrazující účinek.

V případě timesharu je odstoupení od smlouvy taktéž modifikováno. Lhůta pro odstoupení od smlouvy běží až od chvíle, kdy bylo spotřebiteli předáno vyhotovení smlouvy, což posiluje ochranu spotřebitele s ohledem k tomu, že smlouvu spotřebitel téměř vždy uzavírá daleko od svého bydliště a osobní podepsání smlouvy je tak méně pravděpodobné. Prodloužení lhůty pro odstoupení se rovněž váže k nesplnění povinnosti podnikatele vydat spotřebiteli vyplněný formulář pro odstoupení od smlouvy a nesdělení povinných informací.¹⁶⁴ Zvýšenou ochranu lze v případě timesharu považovat za rozumnou. Z pohledu spotřebitelů je právě čas na rozmyšlenou o důsledcích smlouvy, možnost od ní odstoupit a zároveň důraz na znalost těchto práv spotřebitele největší devizou směrnice upravující timeshare.¹⁶⁵ Lze se domnívat, že takové zvýšené ochrany není v běžných distančních závazcích třeba, jelikož timeshare se vyznačuje vyšší závažností, jde často o dlouhodobý závazek mimo místo pobytu spotřebitele s podnikatelem, se kterým není schopen se plně dorozumět.

Právo na odstoupení od smlouvy je dáno spotřebiteli i v případě smlouvy o zájezdu, kde může spotřebitel odstoupit podle § 2533 občanského zákoníku kdykoliv před zahájením zájezdu, nicméně strany si mohou pro takový případ sjednat odstupné, jehož výše však s ohledem na ochranu slabší strany musí být přiměřená.

5.1 Problematické aspekty práva na odstoupení

Proto, aby výše popsaná ochrana spotřebitele fungovala, je nutné zajistit, že spotřebitel nebude za svůj výkon práva nijak sankcionován. Ust. § 1818 občanského zákoníku proto přímo stanoví, že spotřebitel, kterému právo dává možnost odstoupit od spotřebitelské smlouvy, tak může učinit bez udání důvodu a bez postihu ze strany podnikatele. Z judikatury vyplývá, že nezáleží na tom, zda je případná sankce za odstoupení od smlouvy sjednána v jiné zvláštní smlouvě, také nezáleží na tom, zda je taková další smlouva smlouvou vedlejší. Při

¹⁶⁴ Ust. § 1862 občanského zákoníku.

¹⁶⁵ DOWNES, Noemi. More about Timeshare: A Revised Directive or a Regulation? Incidence of Other Instruments of Consumer Protection. [online]. 2008 [cit. 25. 9. 2018]. Dostupné z: <http://www.kluwerlawonline.com.ezproxy.is.cuni.cz/document.php?requested=document.php%3Fid%3DERPL2008048%26type%3Dhitlist%26num%3D0%23xml%3Dhttp%3A%2F%2Fwww.kluwerlawonline.com%2Fpdfhits.php%3Ftype%3Dhitlist%26num%3D0&id=ERPL2008048&type=hitlist&num=0#xml=http://www.kluwerlawonline.com.ezproxy.is.cuni.cz/pdfhits.php?type=hitlist&num=0>.

výkladu je nutné vyjít ze smyslu obou takových smluv.¹⁶⁶ V tomto nálezu zkoumal Ústavní soud přípustnost ujednání ve smlouvě o koupi pěti žárovek za zvýhodněnou cenu ve výši 1 Kč při současném uzavření smlouvy o sdružených dodávkách elektřiny a zemního plynu. Spotřebitelka v souladu se zákonem odstoupila od smlouvy o dodávkách energií, nicméně podnikatelem bylo vymáháno vrácení žárovek pod smluvní pokutou 2.000 Kč. Jelikož spotřebitelka žárovky nevrátila, skutečně po ní podnikatel požadoval tuto částku zaplatit, a to jako náhradu za cenu žárovek, která podnikateli podle smlouvy vzniká při odstoupení od smlouvy o dodávce energií. Kupní smlouva je pak navzdory jejímu znění součástí smlouvy o dodávce elektřiny a zemního plynu, což soud dovodil z věcných souvislostí. Podstatné je, že i taková přidružená smlouva může být posuzována s ohledem na zákaz sankcí při řádném odstoupení od smlouvy. V tomto konkrétním případě však Ústavní soud konstatoval, že vedlejší ujednání nemělo sankční charakter, přičemž zohlednil skutečnost, že hodnota žárovek se výrazně nelišila od požadovaných 2.000 Kč.

Co lze však považovat za zarážející, je, že v daném případě soud nepřihlédl ke smyslu přidružené kupní smlouvy, která byla svým obsahem shledána vedlejším ujednáním ke smlouvě o dodávce energií. Lze se totiž domnívat, že pravou podstatou tohoto vedlejšího ujednání je skutečně odradit spotřebitele od odstoupení od smlouvy. Spotřebitel, který je překvapen často u sebe doma a pod tlakem podepíše smlouvu o dodávkách energie, přeci nemá zvláštní důvod kupovat pět kusů žárovek. Na podpis druhé smlouvy i na předané žárovky snadno zapomene, tím spíše jestliže se kvůli své ceně ve výši 1 Kč jeví jako dárek. Spotřebitel dle mého názoru vcelku oprávněně spoléhá na to, že jde o předmět bez větší hodnoty. Následně je překvapen cenou 2.000 Kč, kterou musí při odstoupení od smlouvy uhradit, pokud žárovky nevrátí v původním stavu. Ze zkušenosti z osobní poradny pro spotřebitele se mi takový postup jeví jako naprosto cílené jednání. Spotřebitelé, často senioři, kteří jsou většinou u sebe doma překvapeni, skutečně na místě při podpisu nečtou celou kupní smlouvu i obchodní podmínky. Zákonodárce s tím počítá a dává jim možnost v klidu promyslet, co podepsali a od smlouvy odstoupit. Kličkou se zdánlivě bezcenným dárkem však podnikatel docílí toho, že spotřebitel buď neodstoupí, nebo od něj podnikatel často alespoň utrží po odstoupení od smlouvy peníze. Pro některé zranitelné spotřebitele však může být taková částka skutečně velmi vysoká. Tím spíše pokud, jak se bohužel také často děje, neřeší

¹⁶⁶ Usnesení Ústavního soudu ze dne 13. 12. 2016, sp. zn. II. ÚS 908/16. In: Beck-online [právní informační systém]. Nakladatelství C. H. Beck [cit. 25. 9. 2018]. Dostupné z: <https://www-beck-online-cz.ezproxy.is.cuni.cz/bo/document-view.seam?documentId=njptembrgzpxk427ggydqmq>.

dluh ihned a přibudou k němu navíc úroky z prodlení. Lze se domnívat, že tento úhel pohledu nebyl soudem dostatečně zohledněn.

Podobně smýšlí i Česká obchodní inspekce, která vydala přímo ve věci LED žárovek dodávaných při podpisu smlouvy o dodávkách energií stanovisko oddělení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Česká obchodní inspekce taktéž vycházela z toho, že se jedná o smlouvy závislé, a to navzdory tomu, že kupní smlouva na LED žárovky obsahuje vyloučení takového posouzení. Nicméně jde ještě o krok dále a považuje takové smluvní ujednání za nepřiměřené (zneužívající). Podle ČOI nemůže podnikatel očekávat, že by spotřebitel v případě, že by byl řádně informován, na takové podmínky přistoupil.¹⁶⁷ ČOI také potvrzuje, že praxe je taková, že podomní prodejce žárovky označuje za dar při uzavření smlouvy. Zpochybňuje také existenci obecné náležitosti právního jednání, a to svobodné a vážné vůle prosté omylu *zakoupit* žárovky. Stanovisko je ovšem právně nezávazné. Se závěry české obchodní inspekce však lze souhlasit.

Zvláštní pozornost získala také otázka, zda spotřebitelé mohou odstoupit od distanční smlouvy ještě před tím, než zboží dorazí. Spotřebitelé takovou možnost díky evropskému právu mají.¹⁶⁸ Podle článku 40 preambule směrnice o právech spotřebitelů je výslovně stanoveno, že spotřebitel má u kupní smlouvy možnost uplatnit právo na odstoupení od smlouvy před získáním zboží do fyzického držení. Prodávajícímu taková možnost spotřebitele nicméně může vadit proto, že po odeslání zboží již uhradil náklady na jeho dodání spotřebiteli. Spotřebitel, který odstoupí, pak náklady na dodání podnikateli neuhradí, jelikož v případě odstoupení od smlouvy tyto náklady nese podnikatel. Je však otázkou, zda je takový postup vyvážený, přihlédneme-li k tomu, že účelem odstoupení od smlouvy je možnost spotřebitele zboží vyzkoušet a prohlédnout. Je však pravdou, že podnikatel nemusí se spotřebitelem, se kterým má v tomto smyslu špatnou zkušenost, obchodovat, a tím se do budoucna vyhnout nákladům za zbytečně odeslané objednávky.

Výše uvedenému výkladu odpovídá také úprava odstoupení od distanční smlouvy uzavřené podle energetického zákona. Ust. § 11a zákona číslo 458/2000 Sb., upravuje možnost spotřebitele odstoupit od smlouvy o dodávce elektřiny nebo plynu nebo smlouvy

¹⁶⁷ Stanovisko Oddělení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (ADR) České obchodní inspekce ke sporům týkajícím se prodeje LED žárovek v souvislosti se změnou dodavatele energií sjednávanou mimo obchodní prostory ze dne 18. 7. 2017. Dostupné z: <https://www.coi.cz/informace-o-adr/stanoviska-adr/>.

¹⁶⁸ VEVERKOVÁ, Svatava. Ochrana spotřebitele při podomním prodeji. Rekonstrukce a praxe. 2016, roč. IV, č. 7-8/2016, s. 2-11.

o sdružených službách dodávky elektřiny nebo plynu uzavřené distančně nebo mimo obchodní prostory vypovědět smlouvu do patnáctého dne po zahájení dodávky elektřiny nebo plynu. Energetický regulační úřad v této věci vydal výkladové stanovisko, ve kterém doporučuje toto ustanovení interpretovat tak, že vypovědět smlouvu jsou spotřebitelé oprávněni již od jejího uzavření, tedy ještě před zahájením dodávek.¹⁶⁹ Energetický regulační úřad se při svém výkladu, který výrazně pomohl spotřebitelům, zaměřil i právě na výše zmíněné právo vyplývající ze směrnice o právech spotřebitelů a analogicky pak uplatnil stejný závěr i zde.

Podnikatelé také považují za problematické, že spotřebitelé využívají možnosti odstoupit od smlouvy poté, co již zboží ve větší míře použili. Takové zboží již podnikatel nemůže prodávat jako nové. Zřejmě právě nátlak podnikatelů v této oblasti vyústil v návrh omezit právo spotřebitelů odstoupit od smlouvy v případě, že spotřebitel zboží použil namísto toho, aby ho jen vyzkoušel. Spotřebitel by v takovém případě ztratil zcela právo od smlouvy odstoupit.¹⁷⁰ Je však třeba podotknout, že podnikatelé nejsou již za současné situace zcela bezbranní. Preambule směrnice o právech spotřebitelů stanoví v článku 37, že spotřebitel může zboží otestovat a prohlédnout, ale pouze tak, aby se seznámil s povahou a funkcí zboží. V článku 47 preambule pak směrnice doplňuje, že pokud spotřebitel použije ve vyšší míře, měl by odpovídat za snížení hodnoty zboží. Hlediskem při posouzení je poté možnost nakládat se zbožím takovým způsobem, jaký by byl spotřebiteli umožněn v kamenné prodejně. Podnikatel, kterému po odstoupení od smlouvy dorazí poškozené nebo opotřebené zboží má proto možnost snížit částku k vrácení právě o snížení hodnoty zboží. Ve spojení s tím, že právě podnikatel je ten, který má peníze spotřebitele ve své dispozici, lze takovou ochranu podnikatele považovat za dostatečnou. Pakliže podnikatel usoudí, že zboží je opotřebené, vrátí spotřebiteli nižší částku, a to podle svého uvážení. V takovou chvíli spotřebitel nemá příliš možností obrany a kromě možnosti ADR, které je bezplatné, se jeví řešení s právníkem či dokonce před soudem v mnoha případech jako nevýhodné, a to vzhledem k tomu, že vymáhaná částka je často bagatelního charakteru. Z tohoto pohledu tak

¹⁶⁹ Výkladové stanovisko Energetického regulačního úřadu k ustanovení § 11a odst. 3 zákona č. 458/2000 Sb., pořadové číslo: 10/2016. In: ASPI [právní informační systém]. Wolters Kluwer ČR [cit. 1. 10. 2018]. Dostupné z:

<https://www.noveaspi.cz/products/lawText/7/205148/1/2?vtextu=Výkladové%20stanovisko%20Energetického%20regulačního%20úřadu%2010/2016#lema0>.

¹⁷⁰ Nová politika pro spotřebitele. Sdělení Komise Evropskému parlamentu, Radě a Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru ze dne 11. 4. 2018. In: EUR-lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [cit. 1. 10. 2018]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?qid=1538385246531&uri=CELEX:52018DC0183>.

podnikatel má možnost dosáhnout i za současného stavu nápravy. Naopak, pokud připustíme možnost, že by spotřebitel ztratil zcela možnost odstoupit od smlouvy, lze očekávat, že podnikatelé budou hledat sebemenší změnu na zboží, kterou by využili k zamítnutí odstoupení. Lze si představit, že takové úpravy by podnikatelé mohli zneužívat a vedlo by to ke snížení standardu ochrany spotřebitele.

Problémy mohou v některých případech činit i výjimky z práva na odstoupení, které jsou stanoveny v § 1837 občanského zákoníku, potažmo v čl. 16 směrnice o právech spotřebitelů. V souvislosti s výjimkou vztahující se ke smlouvě o dodávce zboží nebo služby, jejichž cena závisí na výchytkách finančního trhu nezávisle na vůli podnikatele, byl rozhodován případ před německými soudy. Ty měly posoudit, zda smlouva o dodávce topných olejů podléhá právu spotřebitele na odstoupení od smlouvy.¹⁷¹ Německý nejvyšší soud konstatoval, že ačkoliv topné oleje jsou zbožím, jejichž cena závisí na výchytkách finančního trhu, nad kterými nemá podnikatel jednající se spotřebitelem žádnou kontrolu, výjimka z práva na odstoupení se neuplatní, jelikož tato výjimka se musí vykládat restriktivně jen ke smlouvám, které jsou ze své podstaty (jádra)¹⁷² spekulativní.¹⁷³ Takové rozhodnutí však vyvolalo otázky, zda již není ochrana spotřebitele příliš excesivní. Při rozhodování nebral soud v potaz důsledky takového závěru pro podnikatele a zajímala ho jen pozice spotřebitele.¹⁷⁴ Přitom cílem směrnice o ochraně spotřebitelů je podle článku 4 právě rovnováha mezi ochranou spotřebitele a konkurenceschopností podniků.

Příkladem, kdy byla právě tato rovnováha a také důsledky pro podnikatele vzaty v potaz, je rozhodnutí Soudního dvora Evropské unie ve věci easyCar. Šlo o otázku, zda smlouvy o poskytování přepravních služeb, které představují výjimku z práva spotřebitelů na odstoupení od smlouvy, zahrnují také smlouvy o poskytování nájmu automobilů.¹⁷⁵ Podle

¹⁷¹ HENNING-BODEWIG, Frauke. Distance Sales of Heating Oil and the Consumer's Right of Withdrawal – A Fair Balance? [online]. 2016 [cit. 1. 10. 2018]. Dostupné z: <http://www.kluwerlawonline.com.ezproxy.is.cuni.cz/document.php?requested=document.php%3Fid%3DEuCML2016018%26type%3Dhitlist%26num%3D0%23xml%3Dhttp%3A%2F%2Fwww.kluwerlawonline.com%2Fpdfhits.php%3Ftype%3Dhitlist%26num%3D0&id=EuCML2016018&type=hitlist&num=0#xml=http://www.kluwerlawonline.com.ezproxy.is.cuni.cz/pdfhits.php?type=hitlist&num=0>.

¹⁷² V němčině „spekulativen Kern“.

¹⁷³ Rozhodnutí je v němčině dostupné online zde: <http://juris.bundesgerichtshof.de/cgi-bin/rechtsprechung/document.py?Gericht=bgh&Art=en&Datum=Aktuell&Sort=3&Seite=7&nr=71692&pos=233&anz=597>.

¹⁷⁴ HENNING-BODEWIG 2016 op. cit.

¹⁷⁵ Rozsudek Soudního dvora ze dne 10. 3. 2005, věc C-336/03. In: EUR-lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské Unie [cit. 1. 10. 2018]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?qid=1537778201883&uri=CELEX:62003CJ0336>.

soudu i pouhé poskytnutí dopravního prostředku spotřebiteli představuje službu spadající do oblasti přepravy. Dovodil to právě i s ohledem na podnikatele v oblasti nájmu dopravních prostředků, který by nesl nepříznivé důsledky při zrušení dohodnutého plnění spotřebitelem, ačkoliv podnikatel v oblasti přepravy je před stejnými důsledky směrnicí chráněn. Cílem výjimky stanovené směrnicí je však právě před tím chránit všechny podnikatele v odvětví dopravy.

Lze se domnívat, že v případě topných olejů skutečně nebyl na důsledky pro podnikatele brán ohled. Stejně jako v případě easyCar však mohlo být vzato v potaz, že výjimka stanovená směrnicí má chránit podnikatele před tím, aby spotřebitelé v podstatě nevydělávali na tom, že závazek zruší v případě, že finanční trhy postihne neočekávatelná událost. Podnikatel tak přebírá riziko za spotřebitele a případnou škodu musí sám pokrýt. Lze si představit, že by to za určitých okolností mohlo mít pro podnikatele i fatální důsledky. Případ podobný tomu německému zatím judikatura v České republice neřešila. Ani komentářová literatura v tomto ohledu neposkytuje dostatečné objasnění.¹⁷⁶ Je však možné se domnívat, že by v takové věci byla položena předběžná otázka k Soudnímu dvoru Evropské unie.

5.2 Dílčí závěr

V této kapitole byla věnována pozornost regulaci v možnosti spotřebitele odstoupit od smlouvy. Bylo vymezeno v jakých případech a z jakých důvodů je spotřebiteli umožněno od smlouvy odstoupit. Bylo upozorněno na některé problémy při aplikaci tohoto spotřebitelského práva, jako je otázka odstoupení od distanční smlouvy před okamžikem doručení zboží, také případ, kdy spotřebitel zboží ve lhůtě pro odstoupení nadměrně užívá. Rovněž bylo upozorněno na judikaturu v této oblasti.

¹⁷⁶ srov. HULMÁK, Milan in: HULMÁK, Milan, PETROV, Jan, LAVICKÝ, Petr a kol. *Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054)*. 1. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014, s. 576 nebo PELIKÁNOVÁ, Irena, PELIKÁN, Robert in: ŠVESTKA Jiří, DVOŘÁK Jan, FIALA Josef a kol. *Občanský zákoník. Komentář. Svazek V (§ 1721-2520, relativní majetková práva I. část)*. 1. vydání. Praha: Wolters Kluwer (ČR), 2014, s. 240.

6 Úvahy de lege ferenda

V poslední kapitole práce bych ráda navázala na předchozí části a rozvinula téma regulace obsahu spotřebitelských smluv v úvahách de lege ferenda. V průběhu psaní práce se některé věci jevily jako nedostatečně upravené, jiné jsou naopak v úpravě příliš excesivní.

Regulace obsahu smlouvy je pak dána nejenom přímou úpravou nepřiměřených ujednání ve vztahu ke spotřebitelům, informačními povinnostmi smluvními i předmluvními a zákonem stanovenou možností odstoupení od smlouvy v některých případech. Je přímo ovlivněna i vymahatelností práva. Regulovat obsah smlouvy bez toho, aby byla této (často velmi složité) regulaci poskytnuta kvalitní procesní úprava, nemá valný smysl. Jelikož ve vztahu ke spotřebitelské smlouvě považují za důležité navrhnout některé změny týkající se postavení spotřebitele při vymáhání práva, jsou v této kapitole zařazena i témata mimosoudního řešení sporů a hromadných žalob. Myslím si, že hmotněprávní úprava regulace obsahu smlouvy je na velmi vysoké úrovni, nicméně její neoddělitelnou součástí musí být i lepší postavení spotřebitele v případě sporu s podnikatelem.

Postavení spotřebitelů při uzavírání smluv i v případných následných sporech ze smluv by bylo možné upravit pomocí hmotněprávních i procesněprávních změn. Ve výsledku by mělo být snahou jasné, jednoznačné hmotné právo a snadno vymahatelné právo, ve spotřebitelských vztazích se specifickým větším participací státu, který by měl pomoci nerovný vztah podnikatele a spotřebitele rovnovážně upravit. Konkrétně by měl zajistit efektivní řízení spotřebitelských sporů, pomoc spotřebitelům, kteří hledají právní radu či zastoupení, ale také zajistit včasnou a přesnou transpozici spotřebitelských směrnic.

6.1 Sdělení klíčových informací

Jak již bylo načato v příslušné kapitole, informační povinnosti jsou pro podnikatele v současné době velmi rozsáhlé. Není výjimkou, že na podnikatele dopadá informační povinnost hned z několika různých ustanovení, ať již z občanského zákoníku, nebo i zvláštních zákonů. Je to i jeden z nástrojů ochrany-spotřebitelské politiky, který bývá co do jeho účinnosti zpochybňován.

Pochyby, které byly blíže popsány v kapitole věnující se informačním povinnostem, však vycházejí z toho, že informační povinnosti jsou příliš rozsáhlé a spotřebitel není ani

schopen vše přečíst a pochopit. Pro některé podnikatele může být rozsáhlá informační povinnost i vyhovující v tom smyslu, že do dokumentu, který má spotřebitele zevrubně informovat o všem důležitém, vloží i ujednání, která by tam spotřebitel nečekal, nicméně jelikož je téměř nikdo nečte, získají tím v pozdějším sporu na legitimitě. Podnikatel tak může říct, že vše transparentně přiznal.

Lze si však představit, že model, kterým by se měla informační povinnost podnikatele především vyvíjet, je zčásti již přítomný v nařízení PRIIPs.¹⁷⁷ To zavádí tzv. „key information document“, tedy dokument obsahující pro spotřebitele klíčové informace v oblasti retailových investičních produktů. Dokument musí mít maximálně tři strany A4, musí být krátký a stručný. Cílem je přimět spotřebitele tento dokument přečíst.

Lze se však bohužel domnívat, že i tři strany A4 jsou stále ještě příliš. Dle mého názoru by se hlavní informační dokument mohl omezit jen na nejdůležitější povinnosti spotřebitele a důsledky jejich neplnění. Za nejdůležitější je možno považovat ujednání, která jsou pro spotřebitele určitým rizikem. Pokud by si měl spotřebitel přečíst jen jednu stranu informací před uzavřením smlouvy, měly by v ní být zvýrazněny povinnosti spotřebitele. Podle typu smlouvy bychom za nejpodstatnější povinnosti považovali ty vztahující se k zaplacení nebo nutné součinnosti spotřebitele. Například u smlouvy o zájezdu by tak šlo právě o uhrazení ceny, u spotřebitelského úvěru o výši měsíční úhrady a její splatnost, u dodávek energií zahájení dodávek a cena apod.

Následovat by měly informace vztahující se k porušení povinností, přičemž by mělo být stručně uvedeno, že pro případ porušení povinností je kupříkladu sjednána smluvní pokuta až ve výši určité částky s odkazem na bližší informace v konkrétní části smlouvy. Za stejně důležité lze považovat informování o zesplatnění úvěru v případě smlouvy o úvěru, storno poplatků u smlouvy o zájezdu apod. Jedná se tedy o stručné informování o rizicích především majetkové povahy pro spotřebitele.

¹⁷⁷ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1286/2014 ze dne 26. listopadu 2014 o sděleních klíčových informací týkajících se strukturovaných retailových investičních produktů a pojistných produktů s investiční složkou. In: EUR-lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [cit. 2. 10. 2018]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/>.

Stručně by měl být spotřebitel informován o tom, zda může od smlouvy odstoupit, a v jaké lhůtě či zda může smlouvu bez sankcí vypovědět a v jakém období.

Poslední informací by měl odkaz na orgán dohledu či orgán mimosoudního řešení sporů.

Pokud bychom přistoupili na zkrácení na jednu stranu A4, která by obsahovala výše uvedené, lze očekávat, že by se zvýšila čtenost informačních povinností. Pro lepší orientaci by informace k vybraným smluvním typům, které by této povinnosti podléhaly, měly být na jednotném formuláři se stejnou grafickou úpravou, která by mohla vést k tomu, že si spotřebitelé zvyknou na přečtení konkrétního typu formuláře.

S ohledem na výše uvedený „key information document“, který se stále zdá být příliš dlouhý, by tedy bylo možné vypustit např. údaje o výnosu investičního produktu a tyto nechat ve smlouvě či obchodních podmínkách, jelikož jde o údaj, který podnikatel primárně sám propaguje a i spotřebitel jej spíše sám iniciativně vyhledává.

Oproti formulářům pro sdělení informačních povinností, které se v nových směrnících¹⁷⁸ prosazují, a které rovněž byly popsány v předmětné kapitole, by bylo třeba rovněž vypustit či zkrátit více informací. Důraz by měl být kladen především na případné postihy spotřebitele a důsledky uzavření smlouvy v majetkové oblasti spotřebitele. Detailní kontaktní údaje na podnikatele, informování o vyhledávání v databázi dlužníků nebo povinnosti spojené se sjednáním smlouvy (na nichž má zřejmě podnikatel sám zájem na ně upozornit a vyžadovat je), by mohly být pouze součástí smlouvy.

Informační povinnosti vyloučené z tohoto základního informačního dokumentu by neměly být zrušeny, pouze by se objevovaly jen ve smlouvě či obchodních podmínkách.

6.2 Přínosy Nové politiky pro spotřebitele

Nová politika pro spotřebitele¹⁷⁹ přináší nápady, jakým směrem by se měla vyvíjet ochrana spotřebitele v příštích letech. Některé otázky se netýkají tématu práce či nejsou tolik

¹⁷⁸ Tzv. „standardní evropské informace“ nalezneme např. v přílohách směrnic 2008/48/ES o smlouvách o spotřebitelském úvěru nebo 2015/2302 o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách.

¹⁷⁹ Nová politika pro spotřebitele. Sdělení Komise Evropskému parlamentu, Radě a Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru ze dne 11. 4. 2018. In: EUR-lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [cit. 1. 10. 2018]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?qid=1538385246531&uri=CELEX:52018DC0183>.

významné. Jiné návrhy se však spotřebitelské smlouvy dotýkají, a pokud budou navrhované změny prosazeny, dotknou se i úpravy, která byla v práci rozebírána.

Komise chce zjevně řešit především nedodržování již existujících směrnic, konkrétně upozorňuje i na směrnici o nepřipustných smluvních ujednáních a směrnicí o právech spotřebitelů, které se týkají předchozích kapitol. Navrhuje zavést společná pomocná kritéria při rozhodování o sankcích v celé Evropské unii a zavést i společnou sankci ve výši alespoň 4 % obrátu podniku, který by porušoval tyto směrnice (a některé vybrané další) v několika členských státech. Lze však očekávat, že jakýkoliv společný postup v sankcionování právě i ve věci nesplněných informačních povinností či zneužívajících ujednání narazí na odpor. Jednak stanovit jednotnou sankci za porušení předpisů znamená velmi různý dopad podle síly podniku. Také kritéria vedoucí k udělení sankce budou zřejmě členské státy vnímat jako nepřiměřený zásah ze strany Evropské unie. Návrh také počítá s tím, že by při uvažování o výši pokuty bral úřad ohled i na pokuty vyměřené za stejné protiprávní jednání v jiných členských státech.¹⁸⁰ I zde bude vadit odlišnost ekonomických sil jednotlivých států a navíc i jazyková bariéra. Takové návrhy jsou pravděpodobně pro spotřebitele nepřilíš přínosné a je otázkou, zda budou podpořeny členskými státy.¹⁸¹

Komise také navrhuje zpracovat pokyny ke směrnici o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách,¹⁸² přičemž zmiňuje např. problém s nejasností právních důsledků zneužívajících ujednání, který často řeší Soudní dvůr Evropské unie. Takový krok lze považovat za velmi rozumný. Opakovaně se totiž před evropským soudem řeší otázka podobné povahy, kdy, často kvůli procesním překážkám není jasné, zda je dodržen standard ochrany spotřebitele nastavený směrnicí 93/13/ES.

Jde například o věc *Addiko Bank*, v němž je předložena dosud nerozhodnutá předběžná otázka týkající se možnosti vykonávacího soudu posoudit *ex-offo* ujednání

¹⁸⁰ Návrh směrnice Evropského parlamentu a Rady kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS ze dne 5. dubna 1993, směrnice Evropského parlamentu a Rady 98/6/ES, směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU, pokud jde o lepší vymáhání a modernizaci právních předpisů EU na ochranu spotřebitele ze dne 11. 4. 2018. In: EUR-lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [cit. 5. 10. 2018]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=COM:2018:185:FIN>.

¹⁸¹ Znepokojení členských států i obchodníků v oblasti harmonizace správního trestání přiznává souhrn posouzení dopadů k návrhu na změnu předmětných směrnic. Dostupný z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX:52018SC0098>.

¹⁸² Nová politika pro spotřebitele. Sdělení Komise Evropskému parlamentu, Radě a Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru ze dne 11. 4. 2018.

obsažené v notářském zápise se svolením k přímé vykonatelnosti a v případě, že se jedná o ujednání zneužívající, odmítnout nařízení výkonu.¹⁸³ Jedná se o otázku zásady efektivity unijního práva a požadavek směrnice 93/13/ES, která v čl. 6 odst. 1 stanoví povinnost členského státu zajistit, že zneužívající ujednání nebude pro spotřebitele závazné. V tomto případě procesní právo Slovinska neumožňuje vykonávacímu soudu řízení přerušit nebo odložit, a to ani na žádost spotřebitele. V České republice je notářský zápis s doložkou vykonatelnosti konstruován zcela jinak, nemá hmotněprávní povahu a nemá tedy sám o sobě za následek vznik, změnu či zánik práv nebo povinností.¹⁸⁴ Pokud by byl nařízen výkon rozhodnutí, přestože podle hmotného práva nemá oprávněný na vymáhané plnění nárok, byl by to důvod k zastavení výkonu rozhodnutí.¹⁸⁵ Z toho vyplývá, že v případě obdobném tomu Slovinskému by byl v ČR výkon rozhodnutí zastaven, což lze považovat za jediné možné spravedlivé řešení takové situace. Pokud by mohli podnikatelé obcházet podmínky stanovené směrnicí 93/13/ES pouhým sepsáním formálního dokumentu u notáře, jehož obsah nikdo nezkontroluje a do kterého navíc mohou být spotřebitelé často pod tlakem nuceni, bylo by to popření principu ochrany spotřebitele.

Podobnou, taktéž prozatím nezodpovězenou, předběžnou otázku řeší evropský soud ve věci Banco Popular Español. Ve španělském případě je problémem zřejmě kolidujícím s požadavkem směrnice 93/13/ES zásada reformace in peius v civilním právu, která neumožňuje odvolacímu soudu posoudit ex-offo nepřiměřené ujednání ve smlouvě v případě, že odvolání nebylo podáno spotřebitelem.¹⁸⁶ Otázka zahrnuje i podotázku, zda stačí prohlásit neplatnost nepřiměřeného ujednání, nebo je třeba z toho též vyvodit důsledky. Lze se domnívat, že z určení neplatnosti nepřiměřeného ujednání musí vždy vyplývat i důsledek v podobě obnovení právní a faktické situace spotřebitele, ve které by byl, kdyby nebylo

¹⁸³ Žádost o rozhodnutí o předběžné otázce ve věci C-407/18. In: EUR-lex [právní informační systém]. Úřad pro publikaci Evropské unie [cit. 5. 10. 2018]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?qid=1538728817234&uri=CELEX:62018CN0407>.

¹⁸⁴ Usnesení Nejvyššího soudu ČR ze dne 14. 10. 2016 sp. zn. 20 Cdo 3953/2016. In: Nové ASPI [právní informační systém]. Nakladatelství Wolters Kluwer [cit. 5. 10. 2018]. Dostupné z: <https://www.noveaspi.cz/products/lawText/4/338689/1/2?vtextu=20%20Cdo%203953/2016#lema0>.

¹⁸⁵ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 10. 10. 2000, sp. zn. 21 Cdo 267/2000. In: Nové ASPI [právní informační systém]. Nakladatelství Wolters Kluwer [cit. 5. 10. 2018]. Dostupné z: <https://www.noveaspi.cz/products/lawText/4/258061/1/2?vtextu=21%20Cdo%20267/2000#lema0>.

¹⁸⁶ Žádost o rozhodnutí o předběžné otázce ve věci C-232/18. In: EUR-lex [právní informační systém]. Úřad pro publikaci Evropské unie [cit. 5. 10. 2018]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?qid=1538730829550&uri=CELEX:62018CN0232>.

nepřiměřené ujednání nikdy sjednáno.¹⁸⁷ Zásada reformace in peius pak dle mého názoru nadměrně zatěžuje výkon práv spotřebitele a porušuje tak zásadu efektivity. V tomto konkrétním případě navíc spotřebitelé odvolání nepodali kvůli judikatuře Nejvyššího soudu Španělska, která však byla v mezidobí po lhůtě k podání odvolání změněna judikaturou Soudního dvora Evropské unie. Lze proto předpokládat, že i v tomto případě se evropský soud spíše přikloní na stranu spotřebitelů.

Procesní překážka bránila uplatňování směrnice 93/13/ES i na Slovensku v případě EOS KSI Slovensko s. r. o., kde bylo jednou z otázek, zda je v souladu se zásadou efektivity, že po podání platebního rozkazu není přezkoumávána smlouva se spotřebitelem s ohledem na možné nepřiměřené ujednání soudcem a soudce by tak učinil až v případě podání odporu spotřebitelem. Na jeho podání má však spotřebitel jen 15 dní a musí být odůvodněn. Soud proto shledal, že taková úprava spotřebitele od podání odporu odrazuje a je tedy v nesouladu se směrnicí.¹⁸⁸ Pro příklad správné úpravy platebního rozkazu s ohledem na spotřebitelské spory lze uvést podmínky v případě evropského platebního rozkazu, kde spotřebitel odpor nemusí odůvodnit, na jeho zaslání má 30 dní od doručení a spolu s platebním rozkazem je mu doručen i formulář pro odstoupení.¹⁸⁹ Lze se domnívat, že taková úprava dostatečně vyvažuje zájem na rychlém rozhodování sporů a ochranu slabšího.

Velmi zajímavá je také prozatím nezodpovězená otázka střetu směrnice o zneužívajících ujednáních ve spotřebitelských smlouvách a směnečného práva. V předběžné otázce polského soudu¹⁹⁰ se jednalo o případ úvěrové společnosti, která spotřebitele nechávala podepsat se smlouvou i blankosměnku. V případě zesplatnění úvěru pak byla směnka doplněna o dlužnou částku i s úroky a smluvními pokutami. Směnka je však abstraktní cenný papír a polský soud se dostal do problematické situace – neměl k dispozici dokumenty, na základě kterých vztah podnikatele a spotřebitele vzniknul, avšak z jiných řízení věděl, že tato

¹⁸⁷ Srov. body 58-66 rozsudku Soudního dvora ve spojených věcech C-154/15, C-307/15 a C-308/15 ze dne 21. 12. 2016. In: EUR-lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [cit. 5. 10. 2018]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?qid=1538731491571&uri=CELEX:62015CJ0154>.

¹⁸⁸ Rozsudek Soudního dvora ve věci C-448/17 ze dne 20. 9. 2018. In: EUR-lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [cit. 5. 10. 2018]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?qid=1538732165092&uri=CELEX:62017CJ0448>.

¹⁸⁹ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1896/2006 ze dne 12. prosince 2006, kterým se zavádí řízení o evropském platebním rozkazu. In: EUR-lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [cit. 5. 10. 2018]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?qid=1538732737494&uri=CELEX:32006R1896>.

¹⁹⁰ Rozsudek Soudního dvora ve věci C-176/17 ze dne 13. 9. 2018. In: EUR-lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [cit. 1. 11. 2018]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?qid=1541071033375&uri=CELEX:62017CJ0176>.

úvěrová společnost má ve smlouvách často obsaženy zneužívající ujednání. Soudní dvůr se v tomto případě vyjádřil pouze ke směnečnému platebnímu rozkazu. K otázce, která se však nabízí následně, tedy do jaké míry má soud základní vztah posuzovat ex-offo či zda by dokonce bylo možné dovodit úplnou nemožnost užití směnek pro zajištění spotřebitelského úvěru, se však zatím nevyjádřil.

Z výše uvedených příkladů vyplývá značná rozdílnost procesních úprav členských států a s tím spojené aplikační problémy se směrnicí 93/13/ES. Je proto skutečně potřeba vyjasnit význam textu směrnice. Z mého pohledu by pak takové vyjasnění mělo mít za následek jednoznačně stanovit, za jakých okolností soudy musí ex-offo posuzovat, zda ujednání ze smlouvy, která je předmětem řízení, nejsou zneužívající.

Kromě jiného se má politika Evropské unie soustředit právě i na informační povinnosti podnikatele. Nezdá se však, že by cílem měl být jednotný skutečně krátký formulář, ale spíše komunikační kampaň směrem ke spotřebitelům, kteří si ne vždy jsou vědomi svých práv. Kampaň má vést i ke školení malých a středních podnikatelů, kteří trpí tím, že na ně dopadá komplikovaná regulace, pro kterou nemusí mít dostatečnou právní podporu, sami jí nemusí rozumět, přesto jim hrozí sankce při neplnění povinností. Obě tyto snahy Evropské unie lze považovat ve vztahu k informačním povinnostem za velmi prospěšné. Je možné však namítnout, že se nedostatečně vypořádává s faktem, že spotřebitelé informace jim poskytnuté nečtou.

6.3 Spotřebitelský kodex

Mezi nápady, které průběžně zaznívají a opakovaně se vrací k diskuzi, je i návrh na spojení všech spotřebitelských předpisů do jediného kodexu. V současné době jsou ustanovení týkající se spotřebitele v soukromoprávních i veřejnoprávních předpisech. Soukromoprávní ustanovení nalezneme v občanském zákoníku, veřejnoprávní normy poté v zákoně č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, a kromě toho ještě v řadě speciálních předpisů dle oblastí. Tyto předpisy se mohou týkat např. bezpečnosti výrobků a potravin, zdraví, úvěrů, mimosoudního řešení sporů aj.

Tento přístup je však kritizován pro nepřehlednost. Podle kritiků by měl být proto nahrazen kodexem, který by shromáždil všechna pravidla, která spotřebitele chrání a nabídl by snadný a jednoduchý nástroj pro samotné spotřebitele, ale i pro podnikatele. Ti by měli být schopni vyhledat vše, co potřebují, především kdy a jak odstoupit od smlouvy, pravidla

reklamace, nepřiměřená ujednání ve smlouvách apod. Současně by vedle povinností kodex stanovoval i sankce na jednom místě.¹⁹¹ Důvodem pro spotřebitelský kodex má být také to, že nebude v případě vzniku nových směrnic třeba zasahovat do občanského zákoníku, který by měl vykazovat stálost.

Z povahy věci je však jisté, že spotřebitelský kodex by se nemohl uplatňovat bez závislosti na občanském zákoníku. Úplně samostatný by tak nebyl. Lze se také domnívat, že materie spotřebitelského práva je natolik široká a různorodá, že ji jeden kodex přijme jen s velkými obtížemi. Je například otázkou, zda by součástí kodexu měly být i všechny předpisy týkající se kupříkladu obalů, zdravotní nezávadnosti potravin, klamavé reklamy, energií či telekomunikací. Pokud ano, byl by kodex naprosto nepřehledný, pokud ne, postrádal by smysl, jelikož by nezajistil sloučení spotřebitelské legislativy na jedno místo a spotřebitel i podnikatel by tak vždy museli vyhledávat, zda není úprava ještě v jiném předpise.

Jako nevýhoda případného kodexu se jeví i to, že současný stav je zažitý a velké změny mohou spotřebitelům spíše uškodit. Tento názor zastávají i některé spotřebitelské organizace a v jimi vydaném společném stanovisku se shodli na tom, že pro vznik kodexu nevidí důvod a zásadní změny by v tuto chvíli spíše snížily povědomí spotřebitelů o jejich právech.¹⁹²

Za vhodnější řešení, než nový obsáhlý kodex, je možné považovat revizi nepřesně transponovaných článků směrnic, přičemž na některé bylo upozorněno i v této práci. Dále by mělo dojít k doplnění některých veřejnoprávních sankcí do současného zákona o ochraně spotřebitele. Nedostatečná je například úprava správního trestu pro podnikatele za zneužívající ujednání ve smlouvě.

Domnívám se také, že bohužel není příliš reálné vytvořit předpis, který bude systematicky, přehledně a srozumitelně pokrývat celou problematiku ochrany spotřebitele, jelikož úprava v celé šíři je skutečně velmi obsáhlá a složitá. Je to jeden z průvodních jevů velké regulace, která se však snaží chránit spotřebitele v mnoha různých oblastech a dle mého názoru se to i daří. Nicméně spojenou nesrozumitelnost pro laika by měly spíše doplňovat

¹⁹¹ Návrh věcného záměru nového zákona o ochraně spotřebitele. In: odok [právní informační systém]. Úřad vlády České republiky [cit. 5.10. 2018]. Dostupné z: <https://apps.odok.cz/veklep-detail?pid=KORNAL6C4B2S>

¹⁹² Společné stanovisko zástupců spotřebitelských organizací a Svazu obchodu a cestovního ruchu [online]. 2017 [cit. 5. 10. 2018]. Dostupné z: <http://spotrebitelskeforum.cz/wp-content/uploads/2016/10/spolecne-stanovisko.pdf>.

informační kampaně, podpora sdružení spotřebitelů nebo podpora bezplatné právní pomoci pro spotřebitele.

6.4 Mimosoudní řešení sporů

Jeden ze způsobů, jak podpořit ochranu spotřebitelů, je zajistit bezplatný a rychlý proces vyřízení jejich sporu s podnikatelem. Požadavek právě na takové levné a jednoduché mimosoudní urovnání sporů mezi spotřebitelem a podnikatelem přineslo již v roce 1998 doporučení Komise 98/257/ES. I přes doporučení nebyly v členských státech unie mimosoudní spory spotřebitelů jednotně a dostatečně řešeny, proto vznikla směrnice 2013/11/EU o alternativním řešení spotřebitelských sporů. Ta byla vytvořena s ohledem na rostoucí význam online nakupování, povzbuzení spotřebitelů k přeshraničním transakcím, ale i s ohledem na velmi různorodou vnitrostátní úpravu jednotlivých členských zemí, která vytvářela nevýhodné postavení pro některé podnikatele.¹⁹³

Důležité je, že směrnice stanoví požadavek na možnost mimosoudního řešení sporů nejen v přeshraničních spotřebitelských sporech, ale i vnitrostátních. Jde tak z pohledu Evropské unie o nový přístup a částečnou harmonizaci procesního práva.¹⁹⁴ Transpozici najdeme v zákoně o ochraně spotřebitele, kde jsou dány subjekty mimosoudního řešení sporu a požadavky na ně. Bližší úpravu pak nalezneme v jednotlivých zvláštních zákonech týkajících se subjektů řešení sporů.

Podle § 20e zákona o ochraně spotřebitele je tímto orgánem v oblasti finančních služeb finanční arbitr, v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb Český telekomunikační úřad, v oblasti elektroenergetiky, plynárenství a teplárenství Energetický regulační úřad a v ostatních případech Česká obchodní inspekce. Jak jsou jednotlivé subjekty úspěšné a efektivní a jak tedy chrání spotřebitele, mohou napovědět dokumenty týkající se jejich činnosti.

¹⁹³ Preambule čl. 5-11 Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES In: EUR-lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [cit. 8. 10. 2018]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/>.

¹⁹⁴ STORSKRUBB, Eva. Alternative Dispute Resolution in the EU: Regulatory Challenges [online]. 2016 [cit. 8. 10. 2018]. Dostupné z: <http://www.kluwerlawonline.com.ezproxy.is.cuni.cz/document.php?requested=document.php%3Fid%3DERPL2016002%26type%3Dhitlist%26num%3D5%23xml%3Dhttp%3A%2F%2Fwww.kluwerlawonline.com%2Fpdfhits.php%3Ftype%3Dhitlist%26num%3D5&id=ERPL2016002&type=hitlist&num=5#xml=http://www.kluwerlawonline.com.ezproxy.is.cuni.cz/pdfhits.php?type=hitlist&num=5>.

Na Českou obchodní inspekci se v roce 2017 obrátili spotřebitelé s 3394 návrhy na zahájení mimosoudního řešení sporu, z toho v 1124 případech došlo k dohodě podnikatele se spotřebitelem, 976 případů neskončilo dohodou (a skončilo tedy marným uplynutím lhůty). ČOI také 740 případů odmítla a 310 případů vzali spotřebitelé zpět.¹⁹⁵ Česká obchodní inspekce nemá pravomoc spory rozhodovat a vede proto jen strany k dohodě. Podnikatel má pouze povinnost součinnosti, nikoliv povinnost dohody. Z tohoto pohledu je zajímavé, že i přesto dokázala ČOI třetinu případů vyřešit smírem. Takové řešení je samozřejmě preferované a chtěné.

Přístup k řízení před Českou obchodní inspekcí je však pro spotřebitele ztížen formalizovaným procesem, kdy každý spotřebitel musí svůj návrh buď opatřit elektronickým podpisem, nebo návrh vytisknout, podepsat a odeslat poštou. Snahou zřejmě mělo být odradit od podání návrhu spotřebitele, který nemyslí své podání vážně. ČOI však tento výsledek spíše nepotvrzuje, jelikož ve většině případů došlé návrhy beztak nejsou úplné a spotřebitele musí dodatečně poučit a vyzvat k doplnění.¹⁹⁶ Lze se proto domnívat, že tuto formální překážku by tak bylo lepší odstranit.

Nabízí se nicméně otázka, zda není v ochraně spotřebitele účinnější subjekt, který může ve věci sám pravomocně rozhodnout. Jeho výhodou je větší tlak na podnikatele, když právě i pod tlakem možného pravomocného rozhodnutí může podnikatel nabízet smír.¹⁹⁷ Výhodou je i to, že rozhodnutí takového orgánu by mohlo mít účinky soudního rozhodnutí i přesto, že by bylo pro spotřebitele bezplatné a mělo by být o mnoho rychlejší než soud. Subjekt mimosoudního řešení sporu také může spotřebiteli nabízet pomoc a vysvětlení komplikovaného práva a není tak nutné právní zastoupení. Plynou z toho ovšem i nevýhody – je pravděpodobné, že nápad případů se tím bude zvyšovat a délka procesu se tak prodlouží, čímž ztratí svou podstatnou výhodu. Také pak existuje velký tlak na dostatečnou odbornost pracovníků daného subjektu, jelikož jeho rozhodnutí jsou přezkoumatelná soudem. Představa, že se podnikatel obrátí na soud, který rozhodnutí subjektu ADR zruší, je velmi znepokojivá pro spotřebitele, který již spoléhal na pozitivní výsledek řízení.

¹⁹⁵ Tisková zpráva České obchodní inspekce Více spotřebitelů loni využilo mimosoudní řešení sporů ze dne 20. 3. 2018 [online]. 2018 [cit. 8. 10. 2018]. Dostupné z: <https://www.coi.cz/vice-spotrebitelu-loni-vyuzilo-mimosoudni-reseni-sporu/>.

¹⁹⁶ FIALOVÁ, Jana. Poznatky z praxe mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v působnosti ČOI. *Soukromé právo*. 2017, roč. V, č. 7-8/2017, s. 14-16.

¹⁹⁷ NĚMEČKOVÁ, Šárka. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů u ČTÚ. *Soukromé právo*. 2017, roč. V, č. 7-8/2017, s. 22-32.

Mezi nevýhody formy řešení spotřebitelského sporu před ČOI prostřednictvím conciliace patří i její značná neefektivita v případě sporů o vyšší částky, což potvrzuje vedoucí oddělení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů České obchodní inspekce.¹⁹⁸ Večl tak upozorňuje, že u určitých typů sporů by bylo efektivnější zavést model ADR, který umožňuje subjektu mimosoudního řešení sporů rozhodnout ve věci.¹⁹⁹

Právě takovou pravomoc rozhodovat spory má finanční arbitr, kterému je svěřena působnost rozhodovat některé spory z oblasti finančních služeb, přičemž jeho působnost se postupem let rozrůstá. Finanční arbitr přijal v roce 2017 celkem 1337 návrhů na zahájení řízení, počet zahájených řízení přitom i vlivem rozšiřování působnosti od zahájení činnosti finančního arbitra roste. V 60 % případů dosáhl finanční arbitr smíru stran. Co do úspěšnosti v dohodě spotřebitele s podnikatelem je tak výrazně úspěšnější než ČOI. Tam, kde nebylo možné dosáhnout smíru, může finanční arbitr rozhodnout. Učinil tak ve 105 případech, z toho však v 77 případech návrh zamítl a pouze ve 28 případech vyhověl spotřebiteli.²⁰⁰ Z těchto čísel se lze domnívat, že ačkoliv je finanční arbitr oproti ČOI nadán pravomocí spor autoritativně rozhodnout, daří se mu strany ve velkém procentu spíše dovést ke smíru a je v tom úspěšnější než ČOI možná právě díky tomu, že podnikatel se může případného rozhodnutí obávat a má tak motivaci spolupracovat. Lze tak mít za to, že takový model mimosoudního řešení sporu je pro spotřebitele lepší. Podnikatel se také bojí zveřejnění rozhodnutí ve Sbírce rozhodnutí finančního arbitra, který je veřejně dostupný a který může zapůsobit jednak jako negativní reklama, ale také může přivést další spotřebitele se stejným sporem před finančního arbitra.

Mnoho případů podle statistiky z výroční zprávy také končí zpětvzetím ze strany spotřebitele nebo jeho nesoučinností. Na to, že 195 řízení (z oněch 1337 návrhů) bylo zastaveno kvůli nesoučinnosti spotřebitele, je finančním arbitrem ve výroční zprávě také upozorňováno. Zarážející je to především proto, že spotřebitelé jsou i opakovaně vyzýváni a poučeni, dostane se jim dokonce i rady jak formulovat svůj nárok. Lze se však domnívat, že tento velmi negativní jev nelze předem ošetřit a vyloučit. Neúčast ze strany spotřebitele je samozřejmě doprovázena pro něj negativním důsledkem, že je řízení zastaveno. Nicméně se

¹⁹⁸ VEČL, Tomáš. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů u ČOI. *Soukromé právo*. 2017, roč. V, č. 7-8/2017, s. 11-14.

¹⁹⁹ VEČL 2017 op. cit.

²⁰⁰ Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2017 z června 2018 [online]. 2018 [cit. 8. 10. 2018]. Dostupné z: <https://www.finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/vyrocnizpravy.html>.

při tom zbytečně vyčerpávají kapacity zaměstnanců Kanceláře finančního arbitra a trvají tím déle ostatní řízení.

Řízení finančnímu arbitrovi dle jeho výroční zprávy trvá v jednodušších případech čtyři měsíce, ve složitějších až rok, ve zvlášť složitých případech i déle. Nicméně délka řízení je čím dál tím častěji kritizována. Aby byla ochrana spotřebitele co nejefektivnější, je třeba, aby bylo mimosoudní řešení sporu podstatně kratší než soudní řízení. Právě to má zajistit, že se spotřebitelé nebudou zdráhat spor s podnikatelem řešit. Stále častější jsou však žaloby proti nečinnosti finančního arbitra. O jedné v rámci kasační stížnosti finančního arbitra rozhodoval Nejvyšší správní soud, kde podotkl, že personální kapacity při úvahách o nečinnosti nemůže brát v potaz.²⁰¹ Finanční arbitr často není schopen spor vyřešit rychle, v případě uvedeném v judikátu rozhodl dokonce až po jednom roce od shromáždění všech potřebných dokladů, přičemž lhůta je v takovém případě v základu 90 dní. Tento trend se s rozšiřováním povědomí o činnosti finančního arbitra může ještě zhoršit. Lze se domnívat, že jediným řešením je v tomto případě posílení Kanceláře finančního arbitra. Pokud k tomu nedojde, ztratí tento úřad svou nespornou výhodu rychlosti řízení a dojde k oslabení ochrany spotřebitelů v České republice.

S ohledem k výše uvedenému se přikláním k tomu, že rozhodovací pravomoc mimosoudního orgánu řešení sporů je dobrým řešením spotřebitelských sporů. Ze statistik vyplynulo, že díky možnosti finančního arbitra rozhodnout, je podnikatel motivován k uzavírání smírů a tento typ řízení je tedy úspěšnější než řízení před ČOI, která sama rozhodnout nemůže.

Do budoucna by tak mělo být zváženo, zda nerozšířit tímto směrem ochranu i v jiných spotřebitelských vztazích. K tomu by však patrně nestačil současný aparát 18 pracovníků oddělení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů při ČOI.²⁰² Stejně tak si lze představit, že by pracovníci, kteří mají mít pravomoc rozhodnout spor, měli mít vysokou míru odbornosti, ale také vyšší platové ohodnocení. Je tedy jisté, že by takové řešení vedlo k navýšení výdajů ze státního rozpočtu.

²⁰¹ Rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 19. 6. 2018, sp. zn. 4 Afs 110/2018. In: Beck-online [právní informační systém]. Nakladatelství C. H. Beck [cit. 8. 10. 2018]. Dostupné z: <https://www-beck-online-cz.ezproxy.is.cuni.cz/bo/document-view.seam?documentId=njptembrhbpw443t42dqojr>.

²⁰² Tisková zpráva České obchodní inspekce Více spotřebitelů loni využilo mimosoudní řešení sporů ze dne 20. 3. 2018 [online]. 2018 [cit. 8. 10. 2018]. Dostupné z: <https://www.coi.cz/vice-spotrebitelu-loni-vyuzilo-mimosoudni-reseni-sporu/>.

Naproti tomu stojí však výhody mimosoudního řešení sporů: spotřebitel se i v záležitostech menšího významu obrátí na subjekt řešení sporů, jelikož nemá co ztratit. Výhodou je, že by se tím dařilo odradit podnikatele od nezákonného jednání, které zakládá u spotřebitelů jen marginální škody, v souhrnu však může podnikatele velmi výrazně obohatit. Výhodou ADR je také to, že spotřebitel nemusí vydávat peníze za právní zastoupení, které pro něj může být často nedostupné nebo se právě vzhledem k vymáhané částce nevyplatí. Celkově by tedy takové řešení vedlo k vyšší ochraně spotřebitele.

Soudní řízení má ve spotřebitelských vztazích mnoho nevýhod – je mnohdy pomalé, spotřebitele mohou tížit soudní poplatky a případně i náklady za právní zastoupení. Proto mnoho sporů, které by měly být vyřešeny již proto, aby nedocházelo k jejich opakování, nejsou nikdy projednány.

Podle Vítové a Etlíkové zůstává problémem současné úpravy mimosoudního řešení sporů v České republice jednak nedostatečné povědomí spotřebitelů o této možnosti, ale také právě nemožnost České obchodní inspekce závazně rozhodnout ve sporu.²⁰³ S těmito závěry souhlasím. Lze se domnívat, že posílení ČOI v tomto smyslu by vedlo k účinnější ochraně spotřebitele i v oblasti obsahu spotřebitelské smlouvy.

6.5 Hromadné žaloby

S efektivní ochranou spotřebitele souvisí i institut hromadné žaloby. Jedná se o možnost známou především v angloamerickém právním systému, nicméně je čím dál více žádoucí zakomponovat možnost hromadných žalob i v České republice.

Spotřebitelské právo hromadné žaloby potřebuje pro efektivní vymáhání povinností podnikatelů. Ve spotřebitelských vztazích totiž poměrně často dochází k tomu, že škoda u jednoho spotřebitele je nízká a spotřebitel tedy nemá zájem na řešení sporu soudní cestou. Jednalo by se z jeho strany o investici do právního zastoupení a investici časovou, která se nevyplatí. Mnohdy je však taková nízká škoda způsobena celé řadě spotřebitelů, z nichž nikdo, ze stejných důvodů, spor neřeší. Tím ale dochází k obohacení podnikatele, který nejedná poctivě. Nejen, že takové jednání poškozuje spotřebitele, poškozuje i ostatní podnikatele, kteří jednají poctivě, a tím i samotný trh.

²⁰³ ETLÍKOVÁ, Markéta, VÍTOVÁ, Blanka. Alternativní způsoby řešení spotřebitelských sporů. *Soukromé právo*. 2017, roč. V, č. 7-8/2017, s. 7-11.

Řešením takové situace je právě hromadná žaloba. Spotřebitelé by měli možnost se přidat k jediné žalobě proti podnikateli ve stejné věci, tím by se ušetřilo za právní zastoupení, ale ušetřil by se i čas soudců, kteří by stejnou věc projednávali jen jednou v jednom řízení.

Nemožnost podávat hromadné žaloby je vnímána jako velká slabina v ochraně spotřebitelů.²⁰⁴ V současné době totiž existuje pouze možnost spotřebitelské organizace podat žalobu na zdržení se jednání, která má však mnoho chyb. O naprosté nedostatečnosti v zajištění efektivní ochrany spotřebitele pomocí těchto negatorních žalob bylo pojednáno v příslušné kapitole týkající se důsledků zneužívajících ujednání.²⁰⁵

Důležitost hromadných žalob reflektuje Evropská unie přijetím prozatím pouze návrhu směrnice o zástupných žalobách.²⁰⁶ Ten počítá s tím, že by zástupné žaloby podávaly kvalifikované subjekty, tedy subjekty, jejichž cílem nesmí být zisk, mají dobrou pověst a mají oprávněný zájem na dodržování práva Evropské unie. Musely by navíc soudu prokázat svou finanční způsobilost a také původ financí, které jsou pro řízení užity. Kvalifikované subjekty by také měly mít právo domáhat se pro spotřebitele odškodnění. Lze se domnívat, že taková úprava bude vykazovat v některých bodech stejné nedostatky, jako současná úprava negatorních žalob. Problém především bude zajistit dostatečně financované kvalifikované subjekty, které jako jediné budou moci podle této směrnice podávat zástupnou žalobu. Spolky na ochranu spotřebitelů se potýkají s nedostatkem financí, je pravděpodobné, že do náročného soudního sporu se nebudou chtít proto zapojit. Případná prohra by mohla znamenat i jejich zánik.

Nezávisle na tomto návrhu začaly vznikat i v České republice návrhy týkající se hromadných žalob. V současnosti je projednáván návrh věcného záměru zákona o hromadných žalobách.²⁰⁷ Ten prozatím počítá s hromadnými žalobami postavenými

²⁰⁴ Viz například pohled největší české spotřebitelské organizace d Test v článku Pražské setkání evropských spotřebitelských organizací a státních institucí ze dne 19. 4. 2016 [online]. 2018 [cit. 9. 10. 2018]. Dostupné z: <https://spotrebitele.dttest.cz/clanek-5032/prazske-setkani-evropskych-spotrebitelskych-organizaci-a-statnich-instituci>.

²⁰⁵ Viz str. 32 této práce. Negatorní žaloby nejsou spotřebitelskými organizacemi využívány, protože soudní řízení je dlouhé a velmi nákladné, navíc bývá v určitých případech problém se sepsáním petitu na zdržení se jednání, který může podnikatel drobnou změnou v jednání obejít.

²⁰⁶ Návrh směrnice Evropského parlamentu a Rady o zástupných žalobách na ochranu kolektivních zájmů spotřebitelů a o zrušení směrnice 2009/22/ES ze dne 11. 4. 2018. In: EUR-lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [cit. 9. 10. 2018]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX:52018PC0184>.

²⁰⁷ Návrh věcného záměru nového zákona o hromadných žalobách. In: odok [právní informační systém]. Úřad vlády České republiky [cit. 12. 10. 2018]. Dostupné z: <https://apps.odok.cz/veklep-detail?pid=ALBSARKE8ZPJ>.

primárně na principu opt-out, tedy že účastníkem řízení budou všechny osoby, které mají v téže věci obdobný nárok. Tyto osoby by pochopitelně měly právo z řízení vystoupit. Tento režim zajišťuje větší účast, kumuluje všechny spotřebitele se stejným problémem a umožňuje tak účinnější postup proti podnikateli. Na druhou stranu však nevyžaduje žádnou aktivitu ze strany poškozeného. V případě nároků vysokých částek na poměrně menší skupinu spotřebitelů by bylo umožněno zvolit režim opt-in, přičemž volbu by měl provést žalobce.

Spor má vést a financovat tzv. správce, který získal akreditaci od Ministerstva spravedlnosti. Bude podávat žalobu, platit soudní poplatek, v případě neúspěchu také nahradí náklady protistraně. V případě úspěchu získá podíl z vysouzené částky. Bude se tedy jednat o podnikatele, přičemž předmětem podnikání bude právě uplatňovat nároky prostřednictvím hromadných žalob. Co je nevýhodou takového řešení, je to, že se primárně musí jednat o majetné osoby, které budou schopny v případě neúspěchu unést náklady řízení. Při využití systému opt-out totiž nemůžeme náklady za řízení chtít po spotřebitelích.

Soudní poplatek by dle věcného záměru měl činit zhruba 2 % ze žalované částky, maximálně však 5 000 000 Kč. V případě sporu s velkým počtem spotřebitelů se skutečně může stát, že soudní poplatek půjde do řádu milionů. To může být velkou překážkou v řízení. Spotřebitelé nebo spolky na ochranu spotřebitelů tak budou shánět soukromé investory (správce) a přesvědčovat je, že spor je pro ně dostatečně výhodný. V tom lze spatřovat problém. Správci budou motivováni jen ke sporům se skutečně velkou šancí na úspěch, jiné pravděpodobně nebudou před soudem projednány. Správce by totiž riskoval příliš mnoho ze svých vlastních financí. Naopak budou upřednostňovat spory s potenciálně vysokou vyhranou částkou, jelikož návrh počítá s tím, že správce z ní obdrží zpravidla 20 %.²⁰⁸

Je pravděpodobné, že motivace správce bude iniciovat pouze případy ve svém zájmu velice jednoznačné a co nejvíce lukrativní. To je však v přímém rozporu s doporučením Komise,²⁰⁹ která nepodporuje odměnu ve formě podílu na vyhrané částce právě z důvodu pobízení k soudním sporům. Ve stejném doporučení Komise také upřednostňuje využití zásady opt-in, žalující stranu by tak měli tvořit jen spotřebitelé, kteří se aktivně přihlásí. Pro

²⁰⁸ Str. 64 návrhu věcného záměru zákona o hromadných žalobách. In: odok [právní informační systém]. Úřad vlády České republiky [cit. 12. 10. 2018]. Dostupné z: <https://apps.odok.cz/veklep-detail?pid=ALBSARKE8ZPJ>.

²⁰⁹ Články 29 a 30 Doporučení Komise ze dne 11. června 2013 o společných zásadách pro prostředky kolektivní právní ochrany týkající se zdržení se jednání a náhrady škody v členských státech v souvislosti s porušením práv přiznaných právem Unie In: EUR-lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [cit. 12. 10. 2018]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?qid=1539337978040&uri=CELEX:32013H0396>.

režim opt-in hovoří i úprava některých dalších evropských zemí jako je Německo či Francie, které by neuznaly rozsudek založený na principu opt-out.²¹⁰

Lze se domnívat, že režim opt-in by byl skutečně lepší variantou řešení. Rovněž se domnívám, že by motivem řízení neměl být primárně zisk soukromé osoby (správce, advokáta) a nemělo by být uměle vybízeno k zahajování soudních sporů. Možnost podat žalobu by tak v zásadě měla mít jakákoliv skupina osob, pro kterou by však neměl být soudní poplatek likvidační. Rovněž by však měla v případě prohry uhradit náklady řízení protistraně, což by zamezilo nerozváznému podávání žalob. Podporováno by také mělo být smírné řešení sporu a účast při mediaci, a to například tak, že účast na mediaci by měla být podmínkou pro případnou pozdější náhradu nákladů řízení.

Úpravu hromadných žalob by bylo záhodno přijmout v co nejbližší době. Nemožnost podat hromadnou žalobu vede k významnému oslabení práv spotřebitelů. Hromadné žaloby mají také přímou vazbu na témata zpracovávaná v této práci, hmotněprávní regulace zneužívajících ujednání není dostatečná, pakliže není následovaná možností obrany v případě, že podnikatel nejedná v souladu se zákonem. Rovněž praktiky některých podnikatelů, kteří neuznávají odstoupení od smlouvy a činí tak ve velkém měřítku, zůstávají neřešeny. Úpravu kolektivních žalob lze tak doporučit, nejlépe pak takovou, která bude zohledňovat doporučení a návrhy Evropské unie.

6.6 Dílčí závěr

V této kapitole bylo využito poznatků ze všech předchozích částí práce a byly předneseny návrhy de lege ferenda, které by mohly zlepšit postavení spotřebitelů v oblasti úpravy obsahu spotřebitelské smlouvy. Jedná se o návrhy v oblasti zjednodušení a zefektivnění informačních povinností, dále jsou představeny a zhodnoceny návrhy Evropské unie na další vývoj spotřebitelského práva. Zhodnocen je i návrh spotřebitelského kodexu. Kromě hmotněprávní úpravy regulace obsahu smlouvy se v kapitole věnuji i tématu mimosoudního řešení sporů a hromadných žalob, které však s obsahem a regulací smlouvy úzce souvisí. Pouze v případě, kdy bude mít spotřebitel možnost domoci se svých práv rychle a efektivně, bude hmotněprávní úprava naplněna.

²¹⁰ BĚLOHLÁVEK, Alexander J.. Účast na řízeních o hromadných žalobách v zahraničí a uznání a výkon rozsudků v těchto věcech v jiných zemích. Právní rozhledy. 2016, č. 13-14, s. 467-474.

7 Závěr

Tato práce si kladla za cíl popsat a zanalyzovat právní úpravu, která reguluje obsah spotřebitelské smlouvy. Mezi základní otázky patřilo zejména to, zda je konkrétní úprava jasná a srozumitelná, zda je funkční a netrpí problémy. To je z pohledu spotřebitele pochopitelně tou nejlepší variantou. Pakliže ustanovení, ať již na evropské či národní úrovni, trpí nedostatky, bylo cílem tyto zanalyzovat, konfrontovat s odbornými názory, případně i přednést možné řešení.

Pro zodpovězení cílových otázek bylo třeba nejprve zkoumat samotného spotřebitele, odpovědět na otázku, proč vůbec požívá zvláštní ochrany a zda je to v souladu se zásadou autonomie vůle. V první části práce tak bylo předneseno, že ochrana spotřebitele je odvozena z ústavního principu materiální rovnosti, která může za určitých podmínek omezit smluvní volnost. Vyrovnáním sil dospějeme k možnosti stran rozhodovat se svobodně. Lze říct, že cílem ustanovení chránících spotřebitele by mělo být dosažení rovnováhy, která je bez regulace vychýlena ve prospěch silnějšího podnikatele.

Pro následující stěžejní části práce bylo také třeba v první části vymezit samotnou osobu spotřebitele, přičemž bylo poukázáno na hraniční případy. Byla také probrána možnost, která zaznívá především z řad malých a středních podnikatelů, tedy zda by nebylo možné chránit stejně jako spotřebitele i podnikatele, který je vůči druhému podnikateli ve slabším postavení. Lze říci, že v B2C vztazích je vyšší míra ochrany oproti B2B vztahům jednoznačně třeba, spotřebitel je, až na výjimky, skutečně slabší stranou a potřebuje vyšší míru ochrany právě proto, aby byla vytvořena rovnováha. Definice slabšího podnikatele by naopak činila značné potíže. Současný přístup je také výhodný co do právní jistoty adresátů norem, kteří si mohou být svým postavením slabší strany při splnění definice spotřebitele jistí, úprava se díky tomu obejde bez větších problémů a plní tak svůj účel.

V první části bylo také vyjasněno, co rozumíme pojmem spotřebitelská smlouva a jaké jsou dle mého názoru možnosti regulace jejího obsahu z pohledu spotřebitele. Tím bylo vymezeno, čím se bude zabývat stěžejní část práce.

Druhá část práce zpracovává téma nepřiměřených ujednání ve spotřebitelských smlouvách, nebo též ujednání zakázaných či zneužívajících. Nejprve je zpracována úprava směrnice, která je pro úpravu českou základem. S pomocí judikatury Soudního dvora Evropské unie byl postaven najisto vztah mezi generální klauzulí a přílohou směrnice s výčtem jednání, která mohou být považována za zneužívající. V evropské úpravě tedy vycházíme z toho, že příloha je pouze informativní. Současně byly uvedeny důvody, proč je třeba zneužívající ujednání zkoumat ex-offo. Právě požadavek směrnice, aby nepřiměřené ujednání nebylo pro spotřebitele závazné, považuji za podstatné, tím je zajištěna funkce samotné směrnice a vyvážena rovnováha stran. Naopak negativně vnímám omezení směrnice pouze na podmínky, které nebyly sjednány individuálně. Z mého pohledu je spotřebitel v mnoha případech jednáním s podnikatelem naopak znevýhodněn, jelikož se při jednání, zvláště ve složitých případech, naplno projeví informační nedostatky spotřebitele. Není přitom často v jeho silách se na vyjednávání připravit a konkurovat podnikateli.

Následně se práce soustředí na specifika české transpozice směrnice. Je jím jednak tzv. „black list“, tedy seznam ujednání, která jsou ve spotřebitelských smlouvách bez dalšího zakázána. Z mého pohledu je takový seznam výhodný pro důkazní situaci spotřebitele, který v těchto případech nemusí prokazovat, že ujednání je zneužívající a zvyšuje tím šance na vyřešení sporu s podnikatelem mimosoudně. Pozitivně vnímám i rozšíření ochrany na ujednání, která byla sjednána individuálně. Naopak jako velký problém lze vnímat otázku, zda smí být ujednání o smluvní pokutě součástí všeobecných obchodních podmínek podnikatele. Otázka dělí odbornou veřejnost, byly předneseny argumenty obou stran, rovněž Ústavního soudu a také čerstvého judikátu Nejvyššího soudu. Přestože vnímám citlivost této otázky, přikláním se k závěrům Ústavního soudu a domnívám se, že jeho závěry, které přednesl těsně před účinností nového občanského zákoníku, jsou stále platné. Tento názor je opřen o obecné principy poctivosti a ochrany slabší strany. Bude zajímavé v tomto směru dále sledovat, kudy se bude judikatura ubírat a zda se podobný případ podaří opětovně otevřít před Ústavním soudem.

Další část práce se věnuje informačním povinnostem podnikatele. Tu vnímáme jako zátěž pro podnikatele, která však pomáhá spotřebiteli svobodně se rozhodnout, a tedy, jak bylo popsáno v první části práce, naplnit princip materiální rovnosti. Krátce je pojednáno o zdrojích informačních povinností pro podnikatele z různých směrnic, rovněž specifika některých zvláštních smluv, např. o finančních službách, které vyžadují samostatnou úpravu. Představen je koncept samostatného dokumentu s nejdůležitějšími informacemi. Při bližším

prozkoumání lze však pochybovat o efektivitě takové úpravy. Jednak je úprava dle mého názoru velice složitá, co je však ještě horší, s časem je z několika příkladů patrná tendence informační povinnosti stále více rozšiřovat.

Z kritických pohledů na informační povinnosti podnikatele jsem se ztotožnila s názory, jež upozorňují na to, že spotřebitel je informacemi přehlcen a ztrácí se tak to nejpodstatnější sdělení. Za velmi problematické navíc vidím i to, že důsledkem je jakási legitimizace některých ujednání, na které byl však spotřebitel v několikastránkovém dokumentu upozorněn a ač ho nečetl, může mu tím být dokázáno, že ujednání nebylo překvapivé.

Stejně, jako v předchozí části práce, je zvláště pojednáno o úpravě národní s přihlédnutím ke specifikům české úpravy, mezi které patří jednak obecná informační povinnost, ke které by měl podnikatel též přihlížet, ale také odlišná hierarchie informačních povinností vůči spotřebiteli, kterou nepovažuji za příliš přehlednou.

Čtvrtá část samotné práce se zabývá odstoupením od smlouvy. Tuto formu ochrany považuji za efektivní v tom smyslu, že spotřebitelé o tomto svém právu často vědí a své právo sami uplatňují. Pojednání o úpravě zahrnuje tentokrát evropskou a národní úpravu spojeně, jelikož jsem jejich rozdělení v tomto případě nepovažovala za účelné. V případě odstoupení od smlouvy jsem věnovala pozornost komplikacím, které úprava přináší. Jednou z nich je důsledek odstoupení od smlouvy, kdy podnikatelé využívají přidružené smlouvy ke smlouvě hlavní a vyplývají z ní v důsledku pro spotřebitele negativní dopady při odstoupení od smlouvy hlavní a tím z mého pohledu dochází k odrazování spotřebitele od možnosti odstoupení, kterou mu zákon dává. Taková praxe byla posuzována Ústavním soudem, který ji shledal v konkrétním případě v pořádku. Z mého pohledu však nebylo soudem dostatečně přihlédnuto ke smyslu podnikatelského jednání v těchto případech, které je mimochodem poměrně časté a stále se objevuje, směřuje přitom často na ty nejzranitelnější spotřebitele. V tomto ohledu tak považuji výkladovou praxi za spotřebitele poškozující.

Při odstoupení od smlouvy v případě distančních smluv bylo také upozorněno na výjimky, které v zásadě slouží k vyrovnání práv na straně podnikatele, který by byl v některých případech odstoupením spotřebitele nedůvodně poškozen. V souvislosti s tím byl zmíněn nedávný judikát německého nejvyššího soudu, který z mého pohledu zohlednil pouze zájmy spotřebitele v konkrétním případě a upozadil potřebu rovnováhy mezi stranami, která

však v důsledku vede k prospěchu všech spotřebitelů obecně, díky konkurenceschopnému trhu.

Poslední část práce je završením těch předchozích. Jedná se o úvahy de lege ferenda, ve kterých představuji úvahy a návrhy týkající se změn v oblasti pojící se k regulaci obsahu spotřebitelské smlouvy. Je rozveden model poskytování klíčových informací na jednom listu A4, který by se soustředil pouze na povinnosti spotřebitele a důsledky jejich porušení. Z mého pohledu by tak mohlo dojít k tomu, že by ty nejpodstatnější informace četlo více spotřebitelů.

V úvahách pracuji také s návrhy Evropské unie v dalším vývoji spotřebitelského práva. Souhlasím přitom s návrhem vyjasnit důsledky užití nepřiměřených podmínek ve spotřebitelské smlouvě. Na několika případech, které řešil, či teprve v tuto chvíli řeší, Soudní dvůr Evropské unie, poukazuji na nejasnosti, které by bylo vhodné postavit najisto.

Rovněž pracuji s návrhem spotřebitelského kodexu, který je v současnosti připravován. Měl by zajistit větší přehlednost spotřebitelského práva a tím i přispět v oblasti regulace obsahu smlouvy z pohledu ochrany spotřebitele. Z mého pohledu však spíše převažují negativní dopady, domnívám se, že kodex obsahující veškerou spotřebitelskou úpravu bude nepřehledný, navíc současný stav je již poměrně zažitý i samotnými spotřebiteli.

V úvahách de lege ferenda jsem se rozhodla také věnovat tématu, které souvisí se zajištěním efektivity samotné úpravy obsahu spotřebitelské smlouvy. V současné době podle mého názoru není zajištěna dostatečná ochrana spotřebitele v případě, že se chce domoci svých práv. Rozebírám proto současné možnosti mimosoudního řešení sporů, porovnávám je mezi sebou co do úspěšnosti a specifík řízení. Při tom docházím i na základě vyjádření regulačních orgánů a odborných článků k tomu, že by měla být posílena možnost mimosoudních orgánů rozhodovat spotřebitelské spory pravomocně. Soudní řízení je pro spotřebitele časově a finančně nákladné, mnoho sporů tak nedojde ke spravedlivému rozhodnutí. Tím však i úprava zakázaných ujednání, informačních povinností a odstoupení od smlouvy oslabuje.

Poslední úvahou de lege ferenda, která však s předchozí částečně souvisí, je institut hromadné žaloby, kdy opět docházím k závěru, že její absence v českém právním řádu snižuje účinnost hmotněprávní úpravy ochrany spotřebitele. Zabývám se proto současným návrhem zákona o hromadných žalobách a doporučeními a návrhy ze strany Evropské unie. Domnívám

se, že by úprava hromadných žalob měla být v brzké době přijata, a to ideálně na základě režimu opt-in.

Úvahami de lege ferenda tak byla uzavřena práce zkoumající oblast regulace spotřebitelské smlouvy. I přes to, že v konkrétních případech jsem narážela na skutečnost, že ustanovení nejsou zcela jasná nebo úprava neplní zcela svou funkci, v obecné rovině považuji regulaci spotřebitelské smlouvy za zdařilou, jelikož výrazně posiluje práva spotřebitele a přidává tak do vztahu podnikatele a spotřebitele rovnováhu.

8 Seznam použitých zdrojů

I. Monografie

HULMÁK, Milan in BÍLKOVÁ, Jana, ČERNÝ, Michal, ČUHELOVÁ, Kateřina a kol. Občanský zákoník I. Obecná část (§ 1–654). 1. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014. 2400 s. ISBN 978-80-7400-529-9.

HULMÁK, Milan, PETROV, Jan, LAVICKÝ, Petr, DVOŘÁK, Bohumil, ŠILHÁN, Josef, DÁVID, Radovan, RICHTER, Tomáš, LASÁK, Jan. Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). 1. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014. 1335 s. ISBN 978-80-7400-535-0.

LASÁK, Jan in: BÍLKOVÁ, Jana, ČERNÝ, Michal, ČUHELOVÁ, Kateřina, a kol.: Občanský zákoník. Komentář. Obecná část (§ 1–654). 1. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014. 2400 s. ISBN 978-80-7400-529-9.

PELIKÁNOVÁ, Irena, PELIKÁN, Robert in: ŠVESTKA Jiří, DVOŘÁK Jan, FIALA Josef a kol. Občanský zákoník. Komentář. Svazek V (§ 1721-2520, relativní majetková práva 1. část). 1. vydání. Praha: Wolters Kluwer (ČR), 2014. 1700 s. ISBN 978-80-7478-638-9.

POKORNÁ, Jarmila, Eva VEČERKOVÁ, Tereza LEVICKÁ a Jana DUDOVÁ. Ochrana spotřebitele proti nekalým obchodním praktikám podnikatelů. Praha: Wolters Kluwer, 2017. 320 s. ISBN 978-80-7552-625-0.

TICHÝ, Luboš, PIPKOVÁ, Petra Joanna, BALARIN, Jan. Kupní smlouva v novém občanském zákoníku. 1. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014, 504 s. ISBN 978-80-7400-521-3.

TICHÝ, Luboš. Obecná část občanského práva. 1. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014, 390 s. ISBN 978-80-7400-483-4.

VÍTOVÁ, Blanka. Nepřiměřená ujednání ve spotřebitelských smlouvách po rekodifikaci soukromého práva. 2. vydání. Praha: Wolters Kluwer, a.s., 2014. 264 s. ISBN 978-80-7478-492-7.

WAWERKOVÁ, Magdalena in: HULMÁK, Milan, BEDNÁŘ, Václav, BEZOUŠKA, Petr a kol. Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§2055–3014). 1. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014. 2080 s. ISBN 978-80-7400-287-8.

WINTR, Jan. Principy českého ústavního práva. 2. vydání. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2013, 260 s. ISBN 978-80-7380-449-7.

II. Odborné články

BEJČEK, Josef. Malí a střední podnikatelé jako slabší strana v hospodářském styku? *Obchodněprávní revue*, Praha: Nakladatelství C.H. Beck, 2014, roč. 2014, 11-12, s. 316 - 321. ISSN 1803-6554.

BEJČEK, Josef. Nekalé obchodní praktiky mezi podnikateli a smluvní svoboda. *Časopis pro právní vědu a praxi*, Brno: Masarykova univerzita, 2015, roč. 23, č. 1, s. 3-8. ISSN 1210-9126.

BEJČEK, Josef. Soukromoprávní ochrana slabšího obchodního partnera. *Bulletin advokacie*, Praha: Česká advokátní komora, 2015, roč. 2015, 7-8, s. 24-36. ISSN 1210-6348.

BĚLOHLÁVEK, Alexander J.. Účast na řízeních o hromadných žalobách v zahraničí a uznání a výkon rozsudků v těchto věcech v jiných zemích. *Právní rozhledy*. 2016, č. 13-14, s. 467-474.

COUFALÍK, Petr. Všeobecné obchodní podmínky ve vztazích se spotřebiteli. *Právní rozhledy*. 2014, č. 20, s. 690-693.

ETLÍKOVÁ, Markéta, VÍTOVÁ, Blanka. Alternativní způsoby řešení spotřebitelských sporů. *Soukromé právo*. 2017, roč. V, č. 7-8/2017, s. 7-11.

FIALOVÁ, Jana. Poznatky z praxe mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v působnosti ČOI. *Soukromé právo*. 2017, roč. V, č. 7-8/2017, s. 14-16.

HORÁK, Pavel. Smluvní pokuta v nové úpravě soukromého práva. *Právní rozhledy* 19/25, s. 649.

HULMÁK, Milan, BEZOUŠKA, Petr. Obchodní podmínky, smluvní pokuty a jiná ujednání. *Právní rozhledy*. 2018, č. 1, s. 7-11.

HULMÁK, Milan, VLČEK, Karel. Obecná informační povinnost při sjednávání smlouvy – 1. část. *Právní rozhledy*. 2012, č. 17, s. 602-608.

NĚMEČKOVÁ, Šárka. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů u ČTÚ. *Soukromé právo*. 2017, roč. V, č. 7-8/2017, s. 22-32.

ONDREJOVÁ, Dana. Několik zamyšlení nad spotřebitelskou ochranou v kontextu nové judikatury. *Bulletin advokacie*, 2018, roč. 2018, 1-2, s. 36-38. ISSN 1210-6348.

PELIKÁNOVÁ, Irena. České právo, Evropa a rozhodčí doložky. *Bulletin advokacie* číslo 10, strana 17. 2011.

ŠTAVÍKOVÁ ŘEZNÍČKOVÁ, Iva. Právní a praktické dopady nesprávné transpozice směrnice o zneužívajících klauzulích. *Jurisprudence*, Wolters Kluwer a.s., 2013, XXII, č. 6, s. 27-32. ISSN 1802-3843.

VEČL, Tomáš. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů u ČOI. *Soukromé právo*. 2017, roč. V, č. 7-8/2017, s. 11-14.

VEVERKOVÁ, Svatava. Ochrana spotřebitele při podomním prodeji. Rekodifikace a praxe. 2016, roč. IV, č. 7-8/2016, s. 2-11.

III. Internetové zdroje zahraniční

BEN-SHAHAR, Omri, BAR-GILL, Oren. Regulatory Techniques in Consumer Protection: A Critique of European Consumer Contract Law [online]. 2013 [cit. 19. 7. 2018]. Dostupné z: https://chicagounbound.uchicago.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=5068&context=journal_articles.

COLLINS, Hugh. The Vanishing Freedom to Choose a Contractual Partner [online]. 2013 [cit. 28. 2. 2018]. Dostupné z: http://heinonline.org/HOL/Page?handle=hein.journals/lcp76&div=24&start_page=71&collection=journals&set_as_cursor=1&men_tab=srchresults.

DOWNES, Noemi. More about Timeshare: A Revised Directive or a Regulation? Incidence of Other Instruments of Consumer Protection. [online]. 2008 [cit. 25. 9. 2018]. Dostupné z: <http://www.kluwerlawonline.com.ezproxy.is.cuni.cz/document.php?requested=document.php%3Fid%3DERPL2008048%26type%3Dhitlist%26num%3D0%23xml%3Dhttp%3A%2F%2Fwww.kluwerlawonline.com%2Fpdfhits.php%3Ftype%3Dhitlist%26num%3D0&id=ERPL2008048&type=hitlist&num=0#xml=http://www.kluwerlawonline.com.ezproxy.is.cuni.cz/pdfhits.php?type=hitlist&num=0>.

HENNING-BODEWIG, Frauke. Distance Sales of Heating Oil and the Consumer's Right of Withdrawal – A Fair Balance? [online]. 2016 [cit. 24. 9. 2018]. Dostupné z: <http://www.kluwerlawonline.com.ezproxy.is.cuni.cz/document.php?requested=document.php%3Fid%3DEuCML2016018%26type%3Dhitlist%26num%3D0%23xml%3Dhttp%3A%2F%2Fwww.kluwerlawonline.com%2Fpdfhits.php%3Ftype%3Dhitlist%26num%3D0&id=EuCML2016018&type=hitlist&num=0#xml=http://www.kluwerlawonline.com.ezproxy.is.cuni.cz/pdfhits.php?type=hitlist&num=0>.

KENNEDY, John. Special Message to the Congress on Protecting the Consumer Interest [online]. 1962 [cit. 5. 3. 2018]. Dostupné z: <https://www.jfklibrary.org/Asset-Viewer/Archives/JFKPOF-037-028.aspx>.

LOOS, Marco B. M. Precontractual information obligations for package travel contracts [online]. 2016 [cit. 19. 7. 2018]. Dostupné z: <http://www.kluwerlawonline.com.ezproxy.is.cuni.cz/document.php?requested=document.php%3Fid%3DEuCML2016026%26type%3Dhitlist%26num%3D0%23xml%3Dhttp%3A%2F%2Fwww.kluwerlawonline.com%2Fpdfhits.php%3Ftype%3Dhitlist%26num%3D0&id=EuCML2016026&type=hitlist&num=0#xml=http://www.kluwerlawonline.com.ezproxy.is.cuni.cz/pdfhits.php?type=hitlist&num=0>.

MANKOWSKI, Peter. Information and Formal Requirements in EC Private Law [online]. 2013 [cit. 19. 7. 2018]. Dostupné z: <http://www.kluwerlawonline.com.ezproxy.is.cuni.cz/document.php?requested=document.php%3Fid%3DERPL2005049%26type%3Dhitlist%26num%3D3%23xml%3Dhttp%3A%2F%2F>

www.kluwerlawonline.com/%2Fpdfhits.php%3Ftype%3Dhitlist%26num%3D3&id=ERPL2005049&type=hitlist&num=3#xml=http://www.kluwerlawonline.com.ezproxy.is.cuni.cz/pdfhits.php?type=hitlist&num=3.

PAVELIU, Liviu-Titus. The Active Role of the Judge in the Field of Unfair Terms Litigation [online]. *Perspectives of Business Law Journal* 3. 2014 [cit. 21. 3. 2018]. Dostupné z: http://heinonline.org/HOL/Page?handle=hein.journals/perbularna3&div=44&start_page=344&collection=journals&set_as_cursor=10&men_tab=srchresults#.

PEARS, Melanie. The Unfair Terms in Consumer Contracts Directive [online]. 1994 [cit. 21. 3. 2018]. Dostupné z: http://heinonline.org/HOL/Page?handle=hein.journals/itlj1994&div=30&start_page=43&collection=journals&set_as_cursor=8&men_tab=srchresults.

SCHAUB, Martien. How to Make the Best of Mandatory Information Requirements in Consumer Law [online]. 2017 [cit. 25. 6. 2018]. Dostupné z: <http://www.kluwerlawonline.com.ezproxy.is.cuni.cz/document.php?requested=document.php%3Fid%3DERPL2017003%26type%3Dhitlist%26num%3D0%23xml%3Dhttp%3A%2F%2Fwww.kluwerlawonline.com%2Fpdfhits.php%3Ftype%3Dhitlist%26num%3D0&id=ERPL2017003&type=hitlist&num=0#xml=http://www.kluwerlawonline.com.ezproxy.is.cuni.cz/pdfhits.php?type=hitlist&num=0>.

SIBONY, Anne-Lise. Can EU Consumer Law Benefit from Behavioural Insights? An Analysis of the Unfair Practices Directive [online]. 2013 [cit. 19. 7. 2018]. Dostupné z: <http://www.kluwerlawonline.com.ezproxy.is.cuni.cz/document.php?requested=document.php%3Fid%3DERPL2014067%26type%3Dhitlist%26num%3D0%23xml%3Dhttp%3A%2F%2Fwww.kluwerlawonline.com%2Fpdfhits.php%3Ftype%3Dhitlist%26num%3D0&id=ERPL2014067&type=hitlist&num=0#xml=http://www.kluwerlawonline.com.ezproxy.is.cuni.cz/pdfhits.php?type=hitlist&num=0>.

STORSKRUBB, Eva. Alternative Dispute Resolution in the EU: Regulatory Challenges [online]. 2013 [cit. 8. 10. 2018]. Dostupné z: <http://www.kluwerlawonline.com.ezproxy.is.cuni.cz/document.php?requested=document.php%3Fid%3DERPL2016002%26type%3Dhitlist%26num%3D5%23xml%3Dhttp%3A%2F%2Fwww.kluwerlawonline.com%2Fpdfhits.php%3Ftype%3Dhitlist%26num%3D5&id=ERPL2016002&type=hitlist&num=5#xml=http://www.kluwerlawonline.com.ezproxy.is.cuni.cz/pdfhits.php?type=hitlist&num=5>.

STRAETMANS, Gert. Misleading practices, the consumer information model and consumer protection [online]. 2016 [cit. 25. 6. 2018]. Dostupné z: <http://www.kluwerlawonline.com.ezproxy.is.cuni.cz/document.php?requested=document.php%3Fid%3DEuCML2016044%26type%3Dhitlist%26num%3D0%23xml%3Dhttp%3A%2F%2Fwww.kluwerlawonline.com%2Fpdfhits.php%3Ftype%3Dhitlist%26num%3D0&id=EuCML2016044&type=hitlist&num=0#xml=http://www.kluwerlawonline.com.ezproxy.is.cuni.cz/pdfhits.php?type=hitlist&num=0>.

TOMINEC, Misa. Unfair Contract Terms in the European Union Law [online]. 2013 [cit. 6. 4. 2018]. Dostupné z: http://heinonline.org/HOL/Page?handle=hein.journals/harmonius2013&div=46&start_page=295&collection=journals&set_as_cursor=5&men_tab=srchresults#.

TONNER, Klaus, FANGEROW, Kathleen. Directive 2011/83/EU on consumer rights: a new approach to European consumer law? [online]. 2013 [cit. 19. 7. 2018]. Dostupné z: <http://www.kluwerlawonline.com.ezproxy.is.cuni.cz/document.php?requested=document.php%3Fid%3DEuCML2012013%26type%3Dhitlist%26num%3D0%23xml%3Dhttp%3A%2F%2Fwww.kluwerlawonline.com%2Fpdfhits.php%3Ftype%3Dhitlist%26num%3D0&id=EuCML2012013&type=hitlist&num=0#xml=http://www.kluwerlawonline.com.ezproxy.is.cuni.cz/pdfhits.php?type=hitlist&num=0>.

VAN ROOY, Yvonne. Consumer law: The first Fifty Years [online]. 2012 [cit. 20. 20. 2018]. Dostupné z: <http://www.kluwerlawonline.com.ezproxy.is.cuni.cz/document.php?requested=document.php%3Fid%3DEuCML2012030%26type%3Dhitlist%26num%3D0%23xml%3Dhttp%3A%2F%2Fwww.kluwerlawonline.com%2Fpdfhits.php%3Ftype%3Dhitlist%26num%3D0&id=EuCML2012030&type=hitlist&num=0#xml=http://www.kluwerlawonline.com.ezproxy.is.cuni.cz/pdfhits.php?type=hitlist&num=0>.

IV. Internetové zdroje v češtině

Doporučení Komise ze dne 11. června 2013 o společných zásadách pro prostředky kolektivní právní ochrany týkající se zdržení se jednání a náhrady škody v členských státech v souvislosti s porušením práv přiznaných právem Unie In: EUR-lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [cit. 12. 10. 2018]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?qid=1539337978040&uri=CELEX:32013H0396>.

Důvodová zpráva k § 1813 občanského zákoníku. Justice.cz [online]. Praha: Ministerstvo spravedlnosti České republiky 2018 [cit. 7. 5. 2018]. Dostupné z: <http://obcanskyzakonik.justice.cz/images/pdf/Duvodova-zprava-NOZ-konsolidovana-verze.pdf>.

KNOBLOCHOVÁ, Věra. Hamilton: Odstoupení od smlouvy při podomním prodeji - jde o absolutní právo spotřebitelů? [online]. 2008 [cit. 24. 9. 2018]. Dostupné z: <https://www.noveaspi.cz/products/lawText/7/31523/1/2?vtextu=pravo%20spotrebitele%20odsoupit%20od%20smlouvy#lema0>.

Návrh směrnice Evropského parlamentu a Rady kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS ze dne 5. dubna 1993, směrnice Evropského parlamentu a Rady 98/6/ES, směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU, pokud jde o lepší vymáhání a modernizaci právních předpisů EU na ochranu spotřebitele ze dne 11. 4. 2018. In: EUR-lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [cit. 5. 10. 2018]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=COM:2018:185:FIN>.

Návrh směrnice Evropského parlamentu a Rady o zástupných žalobách na ochranu kolektivních zájmů spotřebitelů a o zrušení směrnice 2009/22/ES ze dne 11. 4. 2018. In: EUR-lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [cit. 9. 10. 2018]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX:52018PC0184>.

Návrh věcného záměru nového zákona o ochraně spotřebitele. In: odok [právní informační systém]. Úřad vlády České republiky [cit. 22. 2. 2018]. Dostupné z: <https://apps.odok.cz/veklep-detail?pid=KORNAL6C4B2S>.

Návrh věcného záměru zákona o hromadných žalobách. Závěrečná zpráva RIA, str. 13-14. In: odok [právní informační systém]. Úřad vlády České republiky [cit. 19. 4. 2018]. Dostupné z: <https://apps.odok.cz/veklep-detail?pid=ALBSARKE8ZPJ>.

Nová politika pro spotřebitele. Sdělení Komise Evropskému parlamentu, Radě a Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru ze dne 11. 4. 2018. In: EUR-lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [cit. 1. 10. 2018]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?qid=1538385246531&uri=CELEX:52018DC0183>.

Pracovní dokument útvarů komise, Souhrn posouzení dopadů návrhu směrnice Evropského parlamentu a Rady 1) kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS, směrnice Evropského parlamentu a Rady 98/6/ES, směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU, pokud jde o lepší vymáhání a modernizaci právních předpisů EU na ochranu spotřebitele a 2) o zástupných žalobách na ochranu kolektivních zájmů spotřebitelů a o zrušení směrnice 2009/22/ES ze dne 11. 4. 2018.

Pražské setkání evropských spotřebitelských organizací a státních institucí ze dne 19. 4. 2016 [online]. 2018 [cit. 9. 10. 2018]. Dostupné z: <https://spotrebitele.dtest.cz/clanek-5032/prazske-setkani-evropskych-spotrebiteleskych-organizaci-a-statnich-instituci>.

Společné stanovisko zástupců spotřebitelských organizací a Svazu obchodu a cestovního ruchu [online]. 2017 [cit. 5. 10. 2018]. Dostupné z: <http://spotrebiteleskeforum.cz/wp-content/uploads/2016/10/spolecne-stanovisko.pdf>.

Stanovisko Oddělení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (ADR) České obchodní inspekce ke sporům týkajícím se prodeje LED žárovek v souvislosti se změnou dodavatele energií sjednávanou mimo obchodní prostory ze dne 18. 7. 2017. Dostupné z: <https://www.coi.cz/informace-o-adr/stanoviska-adr/>.

Tisková zpráva České obchodní inspekce Více spotřebitelů loni využilo mimosoudní řešení sporů ze dne 20. 3. 2018 [online]. 2018 [cit. 8. 10. 2018]. Dostupné z: <https://www.coi.cz/vice-spotrebitelu-loni-vyuzilo-mimosoudni-reseni-sporu/>.

Výkladové stanovisko Energetického regulačního úřadu k ustanovení § 11a odst. 3 zákona č. 458/2000 Sb., pořadové číslo: 10/2016. In: ASPI [právní informační systém]. Wolters Kluwer ČR [cit. 1. 10. 2018]. Dostupné z: <https://www.noveaspi.cz/products/lawText/7/205148/1/2?vtextu=Výkladové%20stanovisko%20Energetického%20regulačn%C3%ADho%20úřadu%2010/2016#lema0>.

Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2017 z června 2018 [online]. 2018 [cit. 8. 10. 2018]. Dostupné z: <https://www.finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/vyrocnizpravy.html>.

Žádost o rozhodnutí o předběžné otázce ve věci C-232/18. In: EUR-lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [cit. 5. 10. 2018]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?qid=1538730829550&uri=CELEX:62018CN0232>.

Žádost o rozhodnutí o předběžné otázce ve věci C-407/18. In: EUR-lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [cit. 5. 10. 2018]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?qid=1538728817234&uri=CELEX:62018CN0407>.

V. Právní předpisy²¹¹

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Ústavní zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod

Smlouva o fungování Evropské unie

Směrnice Rady 93/13/EHS o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách.

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU o právech spotřebitelů

Směrnice 79/112/EEC o přiblížení práva členských států týkající se označování, prezentace a reklamy potravin určených k prodeji spotřebitelům

Směrnice 84/450/EEC o sblížení právních a správních předpisů členských států týkajících se klamavé reklamy

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/65/ES o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES o smlouvách o spotřebitelském úvěru

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/17/EU o smlouvách o spotřebitelském úvěru na nemovitosti určené k bydlení a o změně směrnic 2008/48/ES a 2013/36/EU a nařízení (EU) č. 1093/2010

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/138/ES o přístupu k pojišťovací a zajišťovací činnosti a jejím výkonu (Solventnost II)

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/65/EU o trzích finančních nástrojů a o změně směrnic 2002/92/ES a 2011/61/EU

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/65/ES o koordinaci právních a správních předpisů týkajících se subjektů kolektivního investování do převoditelných cenných papírů (SKIPCP)

²¹¹ Není-li uvedeno jinak, jsou právní předpisy v textu citovány ve znění pozdějších předpisů.

Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1286/2014 o sděleních klíčových informací týkajících se strukturovaných retailových investičních produktů a pojistných produktů s investiční složkou

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/92/ES o zprostředkování pojištění

Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/97 o distribuci pojištění

Směrnice Rady o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy.

Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách, o změně nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU a o zrušení směrnice Rady 90/314/EHS

Směrnice Rady o sbližování právních a správních předpisů členských států týkajících se spotřebitelského úvěru

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES o smlouvách o spotřebitelském úvěru a o zrušení směrnice Rady 87/102/EHS

Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2366 o platebních službách na vnitřním trhu, kterou se mění směrnice 2002/65/ES, 2009/110/ES a 2013/36/EU a nařízení (EU) č. 1093/2010 a zrušuje směrnice 2007/64/ES

Směrnice 2008/122/ES o ochraně spotřebitele ve vztahu k některým aspektům smluv o dočasném užívání ubytovacího zařízení (timeshare), o dlouhodobých rekreačních produktech, o dalším prodeji a o výměně

Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1896/2006, kterým se zavádí řízení o evropském platebním rozkazu

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES

VI. Judikatura

a) Judikatura České republiky

Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 19. 6. 2018, sp. zn. 32 Cdo 3530/2016

Nález Ústavního soudu ze dne 9. 10. 2018, sp. zn. IV. ÚS 3009/17

Nález Ústavního soudu ze dne 10. 4. 2014, sp. zn. III. ÚS 3725/13

Nález Ústavního soudu ze dne 10. 1. 2012, sp. zn. I. ÚS 1930/11

Nález Ústavního soudu ze dne 23. 11. 2017, sp. zn. I. ÚS 2063/17

Rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 22. 3. 2006, sp. zn. 3 As 60/2005

Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 30. 3. 2010, sp. zn. 33 Cdo 1956/2007

Nález Ústavního soudu ze dne 11. 11. 2013, sp. zn. I. US 3512/11

Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 19. 4. 2017, sp. zn. 33 Cdo 2335/2016

Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 28. 3. 2018, sp. zn. 33 ICdo 45/2017

Usnesení Ústavního soudu ze dne 13. 12. 2016, sp. zn. II. ÚS 908/16

Usnesení Nejvyššího soudu ČR ze dne 14. 10. 2016 sp. zn. 20 Cdo 3953/2016

Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne dne 10. 10. 2000, sp. zn. 21 Cdo 267/2000

Rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 19. 6. 2018, sp. zn. 4 Afs 110/2018

Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 28. 2. 2017, sp. zn. 32 ICdo 86/2015

b) Judikatura Soudního dvora Evropské unie

Rozsudek Soudního dvora ze dne 13. 9. 2018, věc C-176/17

Rozsudek Soudního dvora ze dne 22. 11. 2001, spojené věci C-541/99 a C-542/99

Rozsudek Soudního dvora ze dne 20. 1. 2005, věc C-464/01

Rozsudek Soudního dvora ze dne 1. 4. 2004, ve věci C-237/02

Rozsudek Soudního dvora ze dne 27. 6. 2000, ve spojené věci: C-240/98, C-241/98, C-242/98, C-243/98 a C-244/98

Rozsudek Soudního dvora ze dne 7. 5. 2002, ve věci C-478/99

Rozsudek Soudního dvora ze dne 30. 5. 2013, ve věci C-488/11

Rozsudek Soudního dvora ze dne 30. 4. 2014, ve věci C-26/13

Rozsudek Soudního dvora ze dne 20. 9. 2017, ve věci C-186/16

Rozsudek Soudního dvora ze dne 18. 12. 2014, věc C-449/13

Rozsudek Soudního dvora ze dne 10. 3. 2005, věc C-336/03

Rozsudek Soudního dvora ve spojených věcech C-154/15, C-307/15 a C-308/15 ze dne 21. 12. 2016

Rozsudek Soudního dvora ve věci C-448/17 ze dne 20. 9. 2018

Rozsudek Soudního dvora ze dne 14. 3. 1991, věc C-361/89

c) Ostatní judikatura

Rozhodnutí Bundesgerichtshof VIII ZR 249/14 ze dne 17. 6. 2015, v němčině dostupné online zde: <http://juris.bundesgerichtshof.de/cgi-bin/rechtsprechung/document.py?Gericht=bgh&Art=en&Datum=Aktuell&Sort=3&Seite=7&nr=71692&pos=233&anz=597>.

Abstrakt

Tato diplomová práce se zabývá tématem regulace obsahu spotřebitelské smlouvy z pohledu spotřebitele. Cílem této práce je analyzovat tuto regulaci, zhodnotit, zda je taková právní úprava dostatečná, v čem lze spatřovat nedostatky, jaké vykazují problémy a zda je regulace v konkrétním případě účelná a plní svou funkci, tedy chrání slabší stranu smluvního vztahu. Práce je členěna do pěti základních částí. První část se věnuje úvodu do tématu a zaměřuje se na vymezení osoby spotřebitele, důvody jeho ochrany, principy, ze kterých při jeho ochraně vycházíme. Druhá část práce se zabývá nepřiměřenými ujednáními ve spotřebitelské smlouvě. Při tom jsou analyzována problematická ustanovení s přihlédnutím k závěrům v judikátech Soudního dvora Evropské unie i soudů českých. Samostatná pozornost je věnována možnosti sjednání smluvní pokuty ve všeobecných obchodních podmínkách. Třetí část práce se věnuje informačním povinnostem. Shrnuje evropskou úpravu v této oblasti a představuje zdroje informačních povinností pro podnikatele. Z porovnání dřívějších a nových úprav je sledována tendence v informačních povinnostech v Evropské unii. Informační povinnosti jsou také podrobeny kritickému pohledu, a to především na základě odborných článků. Národní úprava informačních povinností je rozdělena na úpravu obecnou a vůči spotřebiteli, přičemž se věnují odlišnostem oproti evropské úpravě. Čtvrtá část práce pojednává o možnosti spotřebitelů odstoupit od smlouvy, soustředí se přitom především na problémy, které může úprava ať už národní či evropská vyvolávat. V poslední části shrnují poznatky ze všech částí předchozích a předkládám úvahy a návrhy *de lege ferenda*. Pro efektivní ochranu spotřebitele je navržen jiný přístup v informačních povinnostech. Pojednáno je o změnách, které zvažuje Evropské unie do budoucna. Zváženy jsou také přínosy případného spotřebitelského kodexu. Kromě toho se poslední část práce zabývá i možnostmi mimosoudního řešení sporů a hromadnými žalobami.

Abstract

This diploma thesis deals with the content of the consumer contract and its regulation from the perspective of consumers. The aim of this thesis is to analyse this particular regulation, decide whether it is sufficient, where can be seen some deficiencies and whether the regulations fulfil its function, that is to protect the weaker party. The thesis is divided into five fundamental parts. The first one is concerned with the introductory issues, such as the consumer itself, consumer protection, why is the consumer actually protected, the principles on which is the protection based. The second part looks into the unfair terms in consumer contracts. The emphasis is placed on problematic provisions with respect to the Court of Justice case-law as well as the national case-law. An independent head is devoted to the possibility of the contractual penalty in terms of trade. The third section deals with contractual information requirements. It summarizes the European regulation. It also compares the preceding regulation with the new one in order to find the current tendencies. The contractual information requirements are viewed critically, based on specialized comments and analysis. The national regulation is divided into the general regulation and consumer regulation considering the difference between the national and the European legislation. The fourth part of this thesis is concerned with the right of withdrawal and its problematic aspects. The last part summarizes the findings of the previous ones and presents the considerations *de lege ferenda*. A different approach is proposed to information requirements in order to protect the consumer effectively. The New Deal for Consumers is explained as well as the draft of consumer code. Besides these topics, the last chapter deals with the alternative dispute resolution and class actions.

Anglický název práce

Legal regulation of content of B2C contracts (from the perspective of consumer protection)

Klíčová slova

Spotřebitel – spotřebitelská smlouva – zneužívající ujednání – nepřiměřená ujednání – informační povinnost – odstoupení od spotřebitelské smlouvy

Keywords

Consumer – consumer contract – unfair terms – contractual information requirements - right of withdrawal