

I. Spotřebitel a jeho práva

1. Několik obecných pojmů

a) Kdo je to vlastně spotřebitel?

Spotřebitelem je fyzická osoba, která vstupuje do právního vztahu s podnikatelem (tzn., uzavírá s ním nějakou smlouvu), a která v tomto vztahu nerealizuje svou obchodní činnost, nebo nevystupuje jako zaměstnanec.¹ Složitá definice? Pojďme si ji srozumitelně rozebrat a objasnit. Aby mohlo jít o spotřebitele, je nutné splnit dvě podmínky:

- musí jít o fyzickou nepodnikající osobu, která nevystupuje v dané věci ani jako zaměstnanec, a
- musí jít o právní vztahy mezi spotřebitelem a podnikatelem.²

Důležité je vědět, že spotřebitelem je vždy pouze **fyzická nepodnikající osoba, tedy člověk, který není podnikatelem**. Ochrana spotřebitele se tak nevztahuje např. na spolky, živnostníky³ a obchodní společnosti. Nepodnikající lidé jsou tedy chráněni dle právních předpisů o ochraně spotřebitele, a to za situace, kdy vstupují do právních vztahů s podnikateli. Jde např. o koupi zboží v obchodě, uzavření smlouvy o pojištění apod.

PŘÍKLAD

Spotřebitelem je například osoba, která uzavírá kupní smlouvu na automobil. Spotřebitelem ovšem není osoba, která uzavírá kupní smlouvu na automobil pro firmu, ve které pracuje (jedná totiž za podnikatele).

b) Jaká jsou práva spotřebitele?

Jedná-li se tedy o spotřebitelský právní vztah (jsou-li splněny dvě výše uvedené podmínky), můžeme se domáhat ochrany, kterou nám poskytují spotřebitelsko-právní předpisy. Jak jsme ale naznačili již v úvodu, nejlepším ochráncem našich práv jsme my sami. Pokud správně pochopíme, na co opravdu máme právo a kde se tak pouze domníváme, náš život ve spotřebitelském světě bude daleko jednodušší.

TIP

Před každým krokem, který uděláme, se zamysleme nad tím, jaké bude mít následky. Co když na první pohled výhodná smlouva, kterou uzavíráme, má pro nás nějaké nečekané omezení? Ani smlouva nabízející dobrou cenu nemusí být pro nás vždy výhodná. Pokud nám někdo například nabídne levnější cenu energie a smlouvu na dobu pěti let, nedá se vyloučit, že za tři roky může být cenová nabídka třeba o 40 % výhodnější, ale my budeme stále vázáni původní, tehdy výhodnou smlouvou.

¹ V různých zákonech můžeme najít odlišné definice, ovšem námi uváděný příklad lze již zobecnit. V zákoně o ochraně spotřebitele je např. spotřebitel definován jako fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání. Oproti tomu v občanském zákoníku je spotřebitelem fyzická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

² Tzn., neuplatní se například, pokud prodáváme dům sousedovi nebo kupujeme věci prostřednictvím Aukra od jiných nepodnikatelů.

³ Jejich právní vztahy jsou regulovány např. zák. č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník apod.

Ochranu spotřebitele lze obecně rozdělit do dvou rovin. V první rovině je silnější vliv státu a v druhé máme na naše práva větší vliv právě my sami.

2. Kdy nás chrání stát – kdo má co na starosti

V určitých zákonem stanovených případech se o zájmy spotřebitelů přímo stará stát. Je to v situacích, ve kterých jsou státní zásahy nezbytné. Zákon uděluje různým subjektům k takovýmto zásahům pravomoci. Uvedme zde dva z těchto subjektů, které v této sféře působí. Jsou to:

- Česká obchodní inspekce a
- Česká národní banka.

Českou obchodní inspekci jistě znáte z pořadu České televize, kde v zapeklitých případech bojuje na straně spotřebitelů s nepoctivými prodejci. Často bývá poslední záštitou poškozených spotřebitelů, kteří se dosud marně domáhali svých práv a teprve zveřejnění nepoctivého jednání prodejce jim přinese úspěch. Pro nás ostatní jsou tyto zveřejněné případy cennou „právní osvětou“.

Její pravomoci stanoví řada zákonů, přičemž nejvýznamnější je zákon č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, a zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Oba tyto starší právní předpisy musí být ovšem v aktuálním znění.

Česká obchodní inspekce kontroluje zejména:

- dodržování podmínek stanovených k zabezpečení jakosti zboží nebo výrobků včetně zdravotní nezávadnosti, podmínek pro skladování a dopravu,
- zda se při prodeji zboží používají ověřená měřidla,
- zda při uvádění stanovených výrobků na trh byly podle zvláštního právního předpisu výrobky řádně opatřeny příslušným označením, popřípadě zda k nim byl vydán či přiložen požadovaný dokument, zda vlastnosti výrobků uvedených na trh odpovídají stanoveným technickým požadavkům a zda v souvislosti s označením stanoveného výrobku byly splněny i požadavky vyžadované zvláštními právními předpisy,
- zda výrobky uváděné na trh jsou bezpečné,
- zda jsou dodržovány povinnosti stanovené právním předpisem upravujícím sjednávání spotřebitelského úvěru, pokud jej nevykonává Česká národní banka.⁴

POZNÁMKA

Jakost a kvalitu potravin nekontroluje Česká obchodní inspekce, ale Státní zemědělská a potravinářská inspekce.

Česká národní banka je ústřední bankou České republiky a orgánem vykonávajícím dohled nad finančním trhem.⁵ V oblasti ochrany spotřebitele Česká národní banka dohlíží na dodržování práva na úseku sjednávání spotřebitelských úvěrů, a to v případě, že poskytovatelem úvěry jsou banky, spořitelny a úvěrní družstva, směnárny a další.

UPOZORNĚNÍ

Uvedené dohlížející subjekty rozhodně nezbavují spotřebitele povinnosti být ostražitý při ochraně svých práv a povinností.

⁴ § 2 odst. 2 zák. č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů.

⁵ § 1 odst. 1 zák. č. 6/1993 Sb., o České národní bance, ve znění pozdějších předpisů.

3. Kdy musí spotřebitel hájit svá práva sám

Podle staré zásady římského práva *Vigilantibus iura scripta sunt* (právo náleží bdělým) je povinen o svá práva a povinnosti v první řadě dbát každý sám, neboť jen on sám rozhoduje, zda tu či onu smlouvu uzavře. Když zákon dbá na dodržování povinností ze strany podnikatelů, kteří uzavírají smlouvy se spotřebiteli, nelze to chápat tak, že chrání například i spotřebitele, který si půjčuje prostředky nad rámec svých možností splácet. Tento lehkomyšlný přístup, tedy bezhlavé půjčování peněz s vidinou krátkodobé finanční zabezpečení, se posléze mění ve zlý sen v podobě soudních sporů, exekucí a ztráty majetku.

Pokud jste však uzavřeli nevýhodnou smlouvu s podnikatelem, nebo s vámi podnikatel nechce spolupracovat při uplatňování práv, která vám zaručuje zákon, pak vám nabídneme důležité rady a tipy.

II. Spotřebitel nakupující a sjednávající služby

V této kapitole vám nabídneme některé rady a tipy, které vám jako spotřebiteli mohou významně usnadnit život při jednáních v obchodním styku. Jestliže je totiž spotřebitel dobře informovaný a aktivní, leckterým problémům může sám předcházet a jeho postavení při jednání je mnohem lepší.

Rozhodně se vám vyplatí, pokud se seznámíte s nezbytnými informacemi, a svoje znalosti si podle možností rozšiřujete. Pak jste schopni se při uzavírání smlouvy samostatně a správně rozhodnout. Podmínky smlouvy, kterou uzavíráte, si vždy pozorně přečtete, protože riziko nesete vy. Nezapomeňte, že to nejdůležitější ve smlouvách bývá mnohdy uvedeno někde na konci a písmem tak drobným, že je těžší přečtete. Budete-li pasivní a důvěřiví, pak musíte spoléhat na vyšší míru ochrany, kterou poskytují zákonná opatření.⁶ Bude však tato ochrana pro vás dostatečná?

Nezbývá než ještě jednou zopakovat: Pokud budete znát svá práva, budete mít lepší vyjednávací pozici vůči obchodníkům, a ti s vámi budou jednat s větším respektem a profesionalitou. Získáte tak větší sebevědomí a lepší pocit i klid při nakupování.

1. Praktické tipy a rady

a) Raději všechno písemně a smlouvy dobře uschovat

Pravidlem číslo jedna je uzavírat veškeré smlouvy písemně. To je zcela obvyklé např. u pojistných smluv. Také si těžko dovedeme představit, že by smlouvy o dodávce plynu byly pouze „na dobré slovo“. Pokud už písemnou smlouvu máme, je důležité ji dobře uschovat.

Pokud například dojde k tomu, že podnikatel po nás vymáhá určitý nárok (zašle nám upomínku), těžko se můžeme spolehnout na to, že se můžeme úspěšně bránit, pokud jsme smlouvu

⁶ TOMANČÁKOVÁ, B. *Ochrana spotřebitele v praxi se vzory a příklady*. 1. vyd. Praha : Linde, 2008, str. 16.