

\ 24.04.2025  
\ Olomouc

# Ochrana spotřebitele

Chování obchodníků na hraně či za hranou dobrých mravů

\ JUDr. Mgr. Barbora Vlachová, Ph.D., LL.M.

**PORTOS**  
Strategic Legal Advisory

## Uzavírání smluv mimo prostory určené k podnikání

- Zvýšená ochrana spotřebitele
- Nutnost poskytnutí informací dle NOZ
- Vyhotovení a předání spotřebiteli alespoň jednoho exempláře smlouvy bezprostředně poté, co byla smlouva uzavřena
- Povinnost podnikatele předat spotřebiteli vyhotovení smlouvy
- Možnost odstoupení od smlouvy do 14 dnů od jejího uzavření
- smlouvy uzavřené během organizovaných akcí nebo nevyžádaných návštěv podnikatelů u spotřebitelů doma – **odstoupení od smlouvy možné až do 30 dnů od uzavření od smlouvy**
- Povinnost informovat o právu na odstoupení od smlouvy



## Uzavírání smluv distančním způsobem

- Uzavření smlouvy se spotřebitelem za použití prostředků komunikace na dálku
- Využití komunikačních prostředků
  - Telefon – **nutnost informovat o obchodním účelu hovoru**
  - elektronické prostředky – nákup na internetu, objednávka skrze elektronickou poštou
- Nutnost potvrzení uzavření smlouvy před dodáním zboží nebo poskytnutím služby
- Informační povinnost dodavatele
- Možnost odstoupení od smlouvy do 14 dnů od jejího uzavření
- Spotřebitel není povinen vracet neobjednané plnění



## Nejčastější nekalé praktiky prodejců

- Podávání nepřesné informace o pokrytí signálem u mobilních služeb
- Podávání nesprávné informace o způsobu účtování nového tarifu
- Podávání nepřesné informace o rychlosti přenášených dat u datových služeb
- Vydávání se za zaměstnance poskytovatele služeb elektronických komunikací, se kterým má účastník uzavřenou smlouvu, a nabízejí levnější tarif u jiného poskytovatele služeb
- Nesdělování informace o některých zásadních skutečnostech, například v případě pevné služby, že účastník bude i nadále platit za pronájem telefonní stanice poskytovateli služeb, se kterým má dosavadní účastnickou smlouvu
- Neposkytování informace o možnosti odstoupit od smluvního vztahu uzavřeného mimo provozovnu do 14 dní ode dne uzavření smlouvy, případně nejsou informováni o sankcích, které pro ně vyplývají v případě odstoupení od smlouvy
- Neposkytování všechny informace, které jsou povinni poskytnout podle příslušných ustanovení právních předpisů, zejména občanského zákoníku



## Zákaz podomního prodeje – obecně závazná vyhláška

- Zákon č. 455/1991 Sb., živnostenský zákon,
- Zákon č. 128/2000 Sb., zákon o obcích
  - V obci nebo její části stanovení zákazu některé formy prodeje zboží nebo poskytování služeb prováděné mimo provozovnu
  - Kontrola pověřenými osobami
  - Druhy zboží a poskytování služeb, na které se toto nařízení nevztahuje
  - Nahlášení nekalé praxe na místní obecní úřad nebo kontaktování police ČR
- Příklad sankce za porušení
  - *Zákaz podomního prodeje bude platit na území hl. města od 1. dubna 2016. V případě porušení tohoto zákazu hrozí prodejcům pokuta až do výše 200 tisíc korun českých.*



# Jak se může spotřebitel před nekalými praktikami chránit?

## Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích

- Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů o v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb
- Reklamace
  - Právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, a to do dvou měsíců po obdržení vyúčtování nebo ode dne vadného poskytnutí služby u poskytovatele služby
- Návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu

## Zákon č. 89/2012 Občanský zákoník

- Odstoupení od smlouvy v zákonem možných případech

## Zákon č. 179/2024 Sb., o hromadném občanském řízení soudním

- Institut hromadných žalob



## Komunikace s ČTÚ

- Spory mezi poskytovateli
- Spory mezi osobou vykonávající komunikační činnost na straně jedné, a účastníkem (nebo uživatelem) na straně druhé – tzv. účastnické spory
- Řízení ve věci námitek proti vyřízení reklamace
- Novelizace z 6. 1. 2023 – větší působnost ČTÚ
- Návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu
  - Podání ve formě a v souladu se správním řádem
  - Podléhání zaplacení správního poplatku

## Jak podat formulář?

- Interaktivní vyplnění na webu ČTÚ
- Zaslání prostřednictvím e-mailu nebo datové schránky



### Technik dal spotřebiteli podepsat smlouvu s operátorem

- Spotřebitel podepsal technikovi z dokument představující souhlasné stanovisko ke vstupu na jeho pozemek
- Technik manipuloval s telefonními kabely
- Spotřebitel následně dostal dokument v tištěné podobě, kde zjistil že podepsal smlouvu na Internet s operátorem se závazkem splácet WiFi router 60 měsíců
- Totožné případy byly hlášeny v dalších domech v ulici

### Obchodní zástupce s nabídkou internetu

- Zaměření na starší lidi a cizince se špatnou znalostí českého jazyka
- Opakované postávání před vchodem do domu a snaha se vnutit pod záminkou měření signálu internetu
- Nucení k podpisu nevýhodné smlouvy na
  - za rok se částka za internet navýší z 200 Kč na 600 Kč – obchodní zástupce se však nezmíní

### „Vnucení“ služby

- Obchodní zástupce se vnutil spotřebiteli do bytu a naistaloval mu přípojku pro spuštění internetu s tím, že ke zprovoznění dojde až za měsíc
- Pokuta 2 000 Kč a náklady vynaložené k odinstalování přípojky při předčasném odstoupení od smlouvy
- Obchodní zástupce obešel více domácností

## Kontakt

JUDr. Mgr. Barbora Vlachová, Ph.D., LL.M.

[vlachova@portos.cz](mailto:vlachova@portos.cz)

T \ 00 420 224 827 884

W \ [portos.cz](http://portos.cz)

Hvězdova 1716/2b

140 00 Prague 4

Czech Republic

**PORTOS**  
Strategic Legal Advisory