

Obsah

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

Obsah

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

Obsah

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

Obsah

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

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

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

Obsah

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

Obsah

5.3.2	Aplikace nařízení 2006/2004 v českých podmínkách	253
Kapitola 8. Způsoby řešení sporů mezi podnikatelem a spotřebitelem.....		
256		
1.	Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů.....	256
1.1	Subjekty alternativního řešení sporu v ČR.....	261
1.2	Finanční arbitr.....	264
1.3	Český telekomunikační úřad	269
1.4	Energetický regulační úřad	272
1.5	Česká obchodní inspekce	273
1.6	Pověřené subjekty	275
2.	Soudní řešení spotřebitelských sporů	277
2.1	Ochrana slabší strany a zásada rovnosti.....	277
2.2	Ochrana spotřebitele a jiné slabší strany v současném občanském soudním řádu.....	281
2.3	Legislativa Evropské unie na poli ochrany spotřebitele a dalších slabších subjektů v civilním procesu	286
2.4	Hromadné žaloby v českém právu.....	291
3.	Role spotřebitelských organizací.....	296
Kapitola 9. Spotřebitel a podnikatel ve sdílené ekonomice		
299		
1.	Sdílená ekonomika.....	299
1.1	Definice sdílené ekonomiky	300
1.2	Subjekty sdílené ekonomiky.....	300
1.3	Způsoby sdílení z hlediska subjektů a vztahů mezi nimi	301
1.4	Sektory sdílené ekonomiky.....	302
1.4.1	Sdílená přeprava.....	302
1.4.2	Sdílené ubytování.....	302
1.4.3	Sdílené financování.....	303
1.4.4	Sdílené vzdělávání.....	303
1.4.5	Sdílení práce.....	303
2.	Regulace sdílené ekonomiky	303
2.1	Sdílená ekonomika v platné právní úpravě	303
2.2	Judikatura v oblasti sdílené přepravy.....	305
2.3	Daňové povinnosti poskytovatelů sdílené ekonomiky	306
2.4	Samoregulace.....	308
Kapitola 10. Budoucí vývoj		
309		
1.	Současné a budoucí aktivity v ČR.....	309
1.1	Nový zákon o ochraně spotřebitele (věcný záměr).....	309
1.2	Novela občanského zákoníku.....	316
1.3	Novela zákona o ochraně spotřebitele – přeshraniční vymáhání spotřebitelského práva	318
1.4	Novela zákona o ochraně spotřebitele – zákaz zeměpisného blokování (geo-blocking).....	320

Obsah

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