



Ekonomická
fakulta
Faculty
of Economics

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Fakulta ekonomická
Katedra práva

Bakalářská práce

Právní nástroje ochrany slabší strany

Vypracovala: Barbora Hladová
Vedoucí práce: Mgr. et Mgr. Zuzana Frantíková

České Budějovice 2017

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Barbora HLADOVÁ**
Osobní číslo: **E14211**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Obchodní podnikání**
Název tématu: **Právní nástroje ochrany slabší strany**
Zadávající katedra: **Katedra práva**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Cíl:

Bakalářská práce je zaměřena na téma Právní nástroje ochrany slabší strany s akcentem na spotřebitele. Cílem této bakalářské práce je popsat a analyzovat právní nástroje v souvislosti s materiálním pojetím právního státu.

Metodický postup:

Studium odborné literatury, příslušných právních předpisů a analýza právních aspektů daného tématu. Bude využito kvantitativní výzkumné strategie. Metody sběru dat budou dotazníky, rozhovory. Data budou analyzována matematicko-statistickou metodou. Následně budou zhodnoceny výsledky výzkumu, provedena interpretace výsledků a zhotoven závěr.

Rámcová osnova:

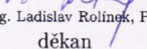
1. Úvod
2. Literární rešerše
3. Cíl a metodika práce
4. Praktická práce
5. Závěr
6. Seznam použitých zdrojů
7. Přílohy

Rozsah grafických prací: **dle potřeby**
Rozsah pracovní zprávy: **40-50 stran**
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**
Seznam odborné literatury: **viz příloha**

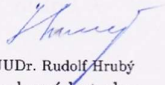
Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. et Mgr. Zuzana Frantíková**
Katedra práva

Datum zadání bakalářské práce: **15. ledna 2016**

Termín odevzdání bakalářské práce: **14. dubna 2017**


doc. Ing. Ladislav Rolínek, Ph.D.
děkan

JIHOČESKÁ UNIVERZITA
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
EKONOMICKÁ FAKULTA
Studentská 13 (26)
370 05 České Budějovice


JUDr. Rudolf Hrubý
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 16. března 2016

Příloha zadání bakalářské práce

Seznam odborné literatury:

1. Eliáš, K., & Svatoš, M. (2012). *Nový občanský zákoník 2014: rejstřík : redakční uzávěrka 26.3.2012*. Ostrava: Sagit.
2. Hulmák, M. (2008). *Uzavírání smluv v civilním právu*. V Praze: C.H. Beck.
3. Hurdík, J., & Lavický, P. (2010). *Systém zásad soukromého práva*. Brno: Masarykova univerzita.
5. Právo ochrany spotřebitele. (2015). *Právo ochrany spotřebitele* [Online]. Retrieved March 14, 2016, from <http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/pravo-ochrany-spotrebitel-pbpi-51116.html#!&chapter=1>
6. Selucká, M. (2008). *Ochrana spotřebitele v soukromém právu*. V Praze: C.H. Beck. Kluwer ČR.
7. Schmied, Z. (2006). *Zákoník práce: se stručným souhrnným komentářem k jednotlivým oblastem právní úpravy, ve znění zásadních změn provedených novelami k 1. 10. 2015 a 25. 11. 2015*. Olomouc: ANAG.
8. Směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2005/29/ES ze dne 11. května 2005, o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu.
9. Spotřebitel či ochrana slabší strany. (2014). *Spotřebitel či ochrana slabší strany* [Online]. Retrieved March 14, 2016, from <http://www.epravo.cz/top/clanky/spotrebitel-ci-ochrana-slabsi-strany-93937.html>
10. Švestka, J., Dvořák, J., Fiala, J., & kolektiv. (2014). *Občanský zákoník: komentář*. Praha: Wolters Kluwer ČR.
11. Vysokajová, M. (2015). *Zákoník práce: komentář*. Praha: Wolters Kluwer.
12. Zoulík, F. (2002). Soukromoprávní ochrana slabší smluvní strany. *Právní Rozhledy*, (3), s 109.

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47 zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to – v nezkrácené podobě – elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích,

13. 4. 2017

.....

Barbora Hladová

PODĚKOVÁNÍ

Ráda bych poděkovala vedoucí mé bakalářské práce Zuzaně Frantíkové, která mi v průběhu psaní dávala cenné rady a inspiraci a také mým rodičům, kteří mě ve studiu vždy podporovali.

Obsah

1	Úvod	3
2	Vymezení pojmu slabší smluvní strany podle občanského zákoníku a její funkce ...	5
2.1	Pojem slabší smluvní strany	5
2.1.1	Vymezení slabší strany.....	5
2.1.2	Slabší strana dle občanského zákoníku	5
2.1.3	Znaky.....	6
2.2	Funkce ochrany slabší smluvní strany	6
3	Nástroje obecné ochrany slabší smluvní strany	8
3.1	Neúměrné zkrácení neboli leasio enormis.....	8
3.1.1	Neúměrné krácení dle OZ	8
3.1.2	Podmínky pro neúměrné zkrácení	8
3.1.3	Výluky z neúměrného zkrácení	9
3.2	Smlouvy uzavírané adhezním způsobem	10
3.2.1	Smlouvy uzavírané adhezním způsobem dle OZ	10
3.2.2	Doložky	10
3.3	Lichva.....	11
3.3.1	Definice dle OZ	11
3.3.2	Subjektivní předpoklady.....	12
4	Nástroje zvláštní ochrany slabší smluvní strany	14
	Ochrana spotřebitele.....	14
4.1	Vymezení pojmů.....	14
4.1.1	Spotřebitelská smlouva	14
4.1.2	Spotřebitel.....	14
4.1.3	Podnikatel.....	14
4.2	Veřejnoprávní a soukromoprávní úprava	15
4.3	Povinnosti prodejce při prodeji výrobků a poskytování služeb.....	17

4.3.1	Další povinnosti při prodeji výrobků a poskytování služeb	20
4.3.2	Prodejní akce	21
4.4	Typy spotřebitelských smluv	22
4.4.1	Práva z vadného plnění	22
4.4.2	Uzavírání smluv distančním způsobem a závazky ze smluv uzavíraných mimo obchodní prostory	24
4.5	Nebezpečí pro spotřebitele	27
4.5.1	Asymetrie informací ve spotřebitelských smlouvách	27
4.5.2	Nekalé obchodní praktiky.....	27
4.6	Mimosoudního řešení spotřebitelských sporů	29
4.6.1	Výjimky.....	30
4.6.2	Návrh.....	30
5	Cíle, pracovní hypotézy a metodika práce.....	31
5.1	Cíle.....	31
5.2	Metodika.....	32
5.3	Pracovní hypotézy (tvrzení).....	32
6	Analýza výsledků dotazníkového šetření	33
6.1	Vyhodnocení dotazníků.....	33
6.2	Zhodnocení	46
7	Závěr.....	48
I.	Summary.....	50
II.	Seznam použitých zdrojů.....	51
III.	Seznam tabulek a grafů.....	53
IV.	Příloha.....	54

1 Úvod

Tématem mé bakalářské práce jsou právní nástroje ochrany slabší smluvní strany. v ideálním světě by si měli být všichni lidé rovni, avšak v takovém světě my nežijeme. v pozici slabší smluvní strany se proto v průběhu života ocitne téměř každý z nás. Proto je velmi důležitým úkolem zákonodárce chránit tuto slabší stranu a posilovat její práva. Činí tak prostřednictvím různých právních nástrojů, které v mé práci dělím na nástroje obecné ochrany a zvláštní ochrany slabší smluvní strany.

Jedním z cílů této práce je popsat a vymezit fungování těchto právních nástrojů. v první kapitole pracuji především s pojmem slabší smluvní strany, který se snažím definovat, neboť nemá v právních normách nikterak stanovenou definici. Objasňuji její funkci a znaky, kterými se vyznačuje, a hlavně důvod proč se zákonodárce touto problematikou vůbec zabývá.

Dále se zaměřuji na nástroje obecné ochrany kam, lze dle OZ zařadit lichvu, neúměrné zkrácení a smlouvy uzavírané adhezním způsobem. Tyto instituty konkrétně popisuji a definuji jejich funkci a účinnost.

V další části práce se zabývám problematikou zvláštní ochrany, kam spadá nespočetně skupin, kterým je tato zvláštní ochrana poskytována pro příklad lze uvést ochranu nájemců, cizinců, pacientů, dlužníků, pojištěnců, zaměstnanců, studentů, důchodců, dětí atp. Jelikož je toto téma velmi obsáhlé zaměřuji se na nejstěžejnější skupinu, kterou jsou spotřebitelé.

V první řadě se snažím vysvětlit základní pojmy, jakou jsou spotřebitel, podnikatel a spotřebitelská smlouva, které přímo souvisí s tímto tématem. Uvádím, v jakých právních normách je tato problematika upravena a dále pokračuji k popsání práv a povinností jednotlivých stran. v další části se věnuji typům spotřebitelských smluv, právu z vadného plnění a problematikou smluv uzavíraných distančním způsobem. v předposlední kapitole teoretické části mé práce popisuji nebezpečí pro spotřebitele, kam patří asymetrie informací a nekalé obchodní praktiky obchodníků. v závěru literární rešerše se už jen krátce zabírám poměrně novým institutem, mimosoudním řešením spotřebitelských sporů.

V praktické části je mým cílem především zjištění stupně informovanosti veřejnosti o svých právech a o tom, jak se v této problematice orientuje. Pro získání dat k zhodnocení využívám dotazníkového šetření, které jsem provedla prostřednictvím online dotazníku. Získaná data jsem zpracovala v programu Excel a následně porovnála s výzkumnými otázkami, které jsem si na začátku výzkumu stanovila.

V závěru, pak shrnuji poznatky, které jsem v rámci práce získala. Zhodnocuji přínosy práce a podávám krátké doporučení ke zlepšení informovanosti a tím pádem i posílení práv spotřebitelů.

Použité zkratky:

OZ zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

TrZ zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, v znění pozdějších předpisů

ZOS zákon č. 634/1992 Sb., zákon o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů

BGB Bürgerliches Gesetzbuch (německý občanský zákoník)

2 Vymezení pojmu slabší smluvní strany podle občanského zákoníku a její funkce

2.1 Pojem slabší smluvní strany

Pojem slabší strana se zdá u soukromého práva trochu zvláštní, vzhledem k tomu, že jedním z charakteristických znaků tohoto práva je rovnost subjektů právních vztahů, z čehož plyne taktéž rovnost smluvních stran. Tento znak je pro soukromé právo typickým, a proto je v něm spatřován hlavní rozdíl mezi právem veřejným. z tohoto důvodu by se mohlo zdát, že se ochrana jedné strany přímo přičí zásadě rovnosti subjektů. Avšak není tomu tak. Tím, že se definuje slabší strana, se pomyslně vyrovnají ručičky vah v právní síle.

(Zoulík, 2002)

2.1.1 Vymezení slabší strany

Přesnou definici nebo důvody určení slabší smluvní strany bychom v právních normách hledali marně. Zákonodárce si je vědom toho, že se v postavení slabší strany může v praxi ocitnout téměř každý. Proto je nutné posoudit každý jednotlivý případ a vycházet z faktického vztahu smluvních stran. Obecně lze říci, že slabší strana je ta, která nemůže dostatečně prosadit své zájmy nebo se uplatnit při vyjednávání podmínek smlouvy. Nezáleží na tom, zda je to kvůli nedostatku věku nebo hospodářského postavení.

(Bezouška, 2013)

2.1.2 Slabší strana dle občanského zákoníku

Jak již bylo řečeno v předchozím odstavci přesná definice slabší smluvní strany není, ale lze ji odvodit z úvodních ustanovení občanského zákoníku definujících zásady jako, že nikdo nesmí pro nedostatek věku, rozumu nebo pro závislost postavení utrpět nedůvodnou újmu (§ 3 odst. 2 písm. c) OZ), zásada poctivého jednání v právním styku (§ 6 odst. 1 OZ) či zákaz zneužití práva (§ 8 OZ). v občanském zákoníku také můžeme najít vymezení podle § 433 odst. 2 OZ: „*Má se za to, že slabší stranou je vždy osoba, která vůči podnikateli v hospodářském styku vystupuje mimo souvislost s vlastním podnikáním.*“. v této formulaci užívá zákon vyvratitelné právní domněnky, která umožňuje důkaz opaku. Podnikatel tedy může tuto domněnku vyvrátit a dokázat, že ač je druhá strana nepodnikatel, není slabší stranou.

Tento paragraf také obsahuje zákaz pro podnikatele: „*Kdo jako podnikatel vystupuje vůči dalším osobám v hospodářském styku, nesmí svou kvalitou odborníka ani své hospodářské postavení zneužít k vytváření nebo využití závislosti slabší strany a k dosažení zřejmé a nedůvodné nerovnováhy ve vzájemných právech a povinnostech stran.*“ Toto pravidlo můžeme označit jako zákaz zneužití hospodářské síly, nalézá uplatnění tam, kde proti podnikateli vystupuje slabší strana. Toto pravidlo je pak základem pro obecnou ochranu slabší strany v hospodářském styku v oblasti relativních majetkových práv a jako určitá generální klauzule se uplatní např. ve spotřebitelských, nájemních nebo zaměstnaneckých vztazích. Sankcí za porušení zákazu je relativní neplatnost ujednání případně náhrada újmy.

(Bezouška, 2013)

2.1.3 Znaky

Slabší smluvní strana je charakterizována zejména těmito znaky jako jsou absence odbornosti a hospodářského postavení slabší smluvní strany nebo, že musí dojít k vytvoření nebo využití závislosti slabší smluvní strany stranou silnější. Slabší smluvní strana se také vyznačuje tím, že jí je jak fyzická, tak právnická osoba, podnikatel i nepodnikatel čili každý, „*kdo v hospodářském styku vystupuje mimo souvislost s vlastním podnikáním*“ (§ 433 odst. 2 OZ)

2.2 Funkce ochrany slabší smluvní strany

Dle Hurdíka (2010) ochrana slabší smluvní strany představuje princip, který souvisí jak se svobodou, tak i s rovností. Funkcí ochrany slabší smluvní strany je faktické dosažení vyvážené pozice, tj. spravedlnosti, ekvity či rovnováhy zúčastněných zájmů.

Za charakteristickou vlastnost soukromého práva není třeba považovat rovnost formální, ale rovnost jako takovou. Proto klasické civilní kodexy vycházejí z rovnosti všech lidí vyplývající z přirozených práv, tedy z lidských vrozených práv. Je zřejmé, že zavedení formální rovnosti nezajišťuje všem subjektům rovnou možnost tohoto postavení využívat. Proto již přímo v klasických kodexech byla stanovena zvýhodnění nebo odlišný právní režim pro určité osoby; tyto osoby byly postaveny pod zvláštní ochranu zákona např. nezletilci, osoby s omezenou svéprávností, osoby nepřítomné, nenarozené děti apod. (Zoulík, 2002)

Ochrana slabší strany je poskytována prostřednictvím specifických nástrojů, v této práci je dělím na nástroje obecné ochrany slabší smluvní strany, kterým se budu věnovat v nadcházející kapitole, mezi které patří neúměrné zkrácení, problematika adhezních smluv a lichva. Druhou skupinou jsou právní nástroje zvláštní ochrany slabší smluvní strany. Pod tímto termínem si lze představit speciální ochranu jednotlivé skupiny ze slabších stran, mezi které patří například: spotřebitelé, pojištěnci, zaměstnanci, studenti, senioři, nájemci a mnoho dalších. Neboť tato skupina zvláštní ochrany je velmi obsáhlá, zaměřuji se ve své práci pouze na ochranu spotřebitele.

3 Nástroje obecné ochrany slabší smluvní strany

V této kapitole se věnuji nástrojům obecné ochrany slabší smluvní strany. Jak je z názvu patrné jedná se o obecnou ochranu čili její využití není limitováno pouze na skupinu slabších jako je tomu u zvláštní ochrany, ale na kohokoliv, kdo se v této pozici ocitne. v každém státě jsou právní předpisy pro ochranu upraveny jinak, například v Německu slabší smluvní stranu chrání prostřednictvím principu rovnosti a zásady autonomie vůle vyplývajícího z ústavy. Konkrétně Ustanovení, které lze konkrétně aplikovat na ochranu slabší strany je § 138 odst. 1 BGB „*Ein Rechtsgeschäft, das gegen die guten Sitten verstößt, ist nichtig.*“, v překladu: „Právní úkon, který je v rozporu s dobrými mravy, je neplatný.“. Avšak v mé práci se zabývám zákoníkem českým, který je upravuje tak, jak popisují v následujících odstavcích.

(Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz, 2017)

3.1 Neúměrné zkrácení neboli *laesio enormis*

Neúměrné zkrácení také nazýváno *laesio enormis* je institut, který je známý již z historie. Do občanského zákoníku se dostal převzetím z rakouského občanského zákoníku. Tento institut je používán k ochraně smluvní strany, která je fakticky slabší z důvodu nedostatku informací.

(Bezouška, 2013)

3.1.1 Neúměrné krácení dle OZ

V § 1793 odst. 1 OZ je vysvětleno neúměrné zkrácení takto: „*Zavázeli-li se strany k vzájemnému plnění a je-li plnění jedné ze stran v hrubém nepoměru k tomu co poskytla druhá strana, může zkrácena strana požadovat zrušení smlouvy a navrácení všeho do původního stavu, ledaže jí druhá strana nedoplní, oč byla zkrácena, se zřetelem k ceně obvyklé v době a místě uzavření smlouvy. To neplatí, pokud se nepoměr vzájemných plnění zakládá na skutečnosti, o které druhá strana nevěděla ani vědět nemusela.*“

V druhém odstavci jsou uvedeny případy, kdy se odstavec 1 nedá uplatnit, je zde například případ nabytí na komoditní burze, při obchodu s investičním nástrojem dle jiného zákona, v dražbě nebo podobným způsobem anebo případ sázky a hry.

3.1.2 Podmínky pro neúměrné zkrácení

Pokud chce zkrácená strana použít institutu neúměrné zkrácení musí nejdříve splnit následující podmínky. První a zásadní podmínkou je, že musí jít o vzájemné plnění. Tím

pádem je jasné, že neúměrného zkrácení se nemůže dovolávat v případě daru nebo podobně. Další podmínka, která musí být naplněna je, že plnění jedné strany musí být v hrubém nepoměru k tomu co poskytla druhá strana. To znamená například že cena, kterou někdo zaplatil za zboží je neúměrná, zpravidla několikanásobně nižší, než je její skutečná hodnota. Především se tak stává z důvodu, že prodávající (znevýhodněný) nezná skutečnou cenu zboží. a kupující má informace o skutečné hodnotě, ale informaci zatají. Pokud jsou tyto podmínky splněny má zkrácená strana právo na uplatnění tohoto instrumentu.

(Bezouška, 2013)

3.1.3 Výluky z neúměrného zkrácení

Pro vyloučení z tohoto práva jsou používány tzv. negativní podmínky. Tj. případ když, zvýhodněná strana nevěděla, ani nemusela vědět o skutečnosti, která vedla k nepoměru vzájemného plnění. Tímto je zdůrazněna podmínka asymetrických informací pro aplikování práva. Dalším zákonným vyloučeným případem je případ závazku, který je uveden v 2. odstavci § 1793 a § 2757 OZ. Dále pokud důvod nepoměru vyplývá ze zvláštního vztahu mezi stranami např. z rodinného poměru. Pokud se zkrácená strana vysloveně vzdá ochrany, kterou jí tento instrument poskytuje a zároveň prohlásí, že plnění přijme za mimořádnou cenu ze zvláštní obliby. Zde jsou příkladem různí sběratelé, kde je touha po předmětu přednější než objektivní cena. Ochrana se vylučuje taktéž protože, zkrácená strana souhlasila s neúměrnou cenou, ačkoliv jí skutečná cena plnění byla nebo musela být známa a v případě, když je zkrácenou stranou podnikatel, který uzavřel smlouvu při svém podnikání. Ten by měl vystupovat jako profesionál se znalostí věci.

Právo také zaniká podle § 1793 OZ, není-li uplatněno do jednoho roku od uzavření smlouvy. Zde není úplně zřejmé, co znamená „uplatnění“ práva, zda stačí jeho uplatnění u druhé smluvní strany nebo je nutné v této lhůtě zahájit soudní řízení. Navzdory krátké lhůtě by mělo stačit uplatnění práva u druhé strany, ale vzhledem k opatrnosti soudů lze očekávat, že bude lepší druhou stranu zažalovat a vyhnout se tak problémům.

(Pelikánová, Pelikán & Kol., 2014)

3.2 Smlouvy uzavírané adhezním způsobem

Adhezní smlouvy jsou smlouvy, při kterých nedochází mezi smluvními stranami k vyjednávání. Jsou založeny na principu „take it or leave it“. Užívají se především v hromadném smluvním styku, kde šetří čas a náklady, a pokud jsou jejich podmínky férové jsou i pro obě strany velmi přínosné.

(Bezouška, 2013)

3.2.1 Smlouvy uzavírané adhezním způsobem dle OZ

V §1798 odst. 1 a 2 je uvedeno: „*Ustanovení o smlouvách uzavíraných adhezním způsobem platí pro každou smlouvu, jejíž základní podmínky byly určeny jednou ze smluvních stran nebo podle jejích pokynů, aniž slabší strana měla skutečnou příležitost obsah těchto základních smluvních podmínek ovlivnit. Použije-li se k uzavření smlouvy se slabší stranou formulář užívaný v obchodním styku nebo jiný podobný prostředek, má se za to, že smlouva byla uzavřena adhezním způsobem.*“ Velmi často se jedná o tzv. formulářové smlouvy, které uzavírají nejen spotřebitelé, ale i podnikatelé. Proto je v zákoně stanovena vyvratitelná právní domněnka o tom, že formulářové smlouvy uzavírané se slabší stranou jsou smlouvami uzavíranými adhezním způsobem. Je tedy na smluvní straně, která formulářové smlouvy používá, aby prokázala opak a aplikaci pravidel o adhezních smlouvách pro daný případ vyloučila, v případě, že se tedy nebude dle jejího názoru jednat o slabší stranu

(Bezouška, 2013)

3.2.2 Doložky

Pokud uzavíráme smlouvu adhezním způsobem, je potřeba dát si pozor na určité specifické doložky. Doložky lze rozdělit do čtyř skupin:

V první skupině můžeme nalézt doložky odkazující na podmínky uvedené mimo hlavní text smlouvy. Dle § 1799 OZ se jedná o tzv. včleňovací doložku, která je v praxi často představuje všeobecné obchodní podmínky. Pokud se tyto podmínky mají stát součástí obsahu smlouvy, musí být připojeny k nabídce nebo musí být stranám známy. Navíc slabší strana musí být ještě upozorněna na existenci odkazu a jeho význam. Tento výklad doložky musí probíhat tak, aby to průměrně rozumná osoba dokázala pochopit (§ 4 OZ).

(Pelikánová, Pelikán & Kol., 2014)

Druhá skupina obsahuje doložky, které lze přečíst jen se zvláštními obtížemi, dle §1800 odst.1 OZ se jedná o tzv. nebezpečné doložky, popřípadě obtížně čitelné doložky. Mohou být ve smlouvě, ale i mimo hlavní text smlouvy. Často se jedná o doložky psané velmi malým fontem, ale patří sem i text, který je díky barevnému provedení špatně čitelný. Navíc text nesmí odrazovat od přečtení a nepřebíjet obsah formou. Silnější strana si musí dát pozor na to, aby tyto doložky slabší straně dostatečně vysvětlila a nezpůsobila jí jimi újmu.

Třetí skupinu tvoří doložky, které jsou pro osobu průměrného rozumu nesrozumitelné. Je tím myšlena srozumitelnost ve smyslu pochopitelnosti textu a schopnosti na jeho základě zjistit, jaké důsledky pro slabší stranu doložka má. i u těchto doložek platí totéž jako u předešlých a to, že silnější strana se musí vyvarovat těch, které představují pro slabší stranu újmu, nebo je musí dostatečně vysvětlit, a to nejlépe řečí průměrně rozumné osoby.

Do poslední skupiny patří doložky zvláště nevýhodné, aniž je proto rozumný důvod (§ 1800 odst.2 OZ). Tyto doložky, které jsou „zvlášť nevýhodné“ mají v zákoně zakotvenou neplatnost. Znovu se tak týká doložek ve smlouvě i mimo hlavní text smlouvy. Zvláštní nevýhodnost je znakem se kterým se setkáváme také v definici zneužívajících klauzulí („nepřiměřených“) v § 1813. Zvláštní nevýhodnost totiž zakládá bezesporu „významnou nerovnováhu práv nebo povinností“ v neprospěch slabší strany. Jedná se například o situace, kdy se smlouva závažně a bez zvláštního důvodu odchyľuje od obvyklých podmínek ujednávaných v podobných případech.

(Bezouška, 2013)

3.3 Lichva

3.3.1 Definice dle OZ

Přestože lichva nebyla výslovně upravena starým občanským zákoníkem, judikatura s ní hojně pracovala a lichevní smlouvy hodnotila jako rozporné s dobrými mravy. (Bezouška, 2013)

Za lichvu dle § 1796 OZ lze označit takovou smlouvu: *„při jejímž uzavírání někdo zneužije tísně, nezkušenosti, rozumové slabosti, rozrušení nebo lehkomyšlnosti druhé strany a dá sobě nebo jinému slíbit či poskytnout plnění, jehož majetková hodnota je k vzájemnému plnění v hrubém nepoměru.“*

Taková smlouva je pak absolutně neplatná, jejím následkem může být i trestní odpovědnost té strany, která si sobě, nebo pro osobu třetí, dala poskytnout nebo slíbit plnění za uvedených podmínek. Obsahem těchto smluv je i tíseň nebo jiná určená vlastnost na straně poškozené, tedy lehkomyšlnost, slabomyšlnost, nezkušenost nebo vzrušení myslí. Zároveň je řečeno, že hodnota majetkového plnění na straně osoby postižené a na straně lichváře musí být v nápadném nepoměru.

Oproti zkrácení jde tedy při lichvě o jednání záměrné, kdy subjektivní prvek spočívá v úmyslu těžít z okolností v zákoně vyjmenovaných. z toho vyplývá, že velikost nerovnováhy nemusí dosahovat nepoměru upraveného v neúměrném zkrácení. Závažnost jednání, které přímo porušuje princip dobré víry, je právě v onom subjektivním prvku. Proto výraz „hrubý nepoměr“ musíme terminologicky vykládat jako nižší, než jaký má na mysli § 1793 OZ. Na rozdíl od zkrácení, kde oprávněný může žádat zrušení smlouvy, v případě lichvy vyplývá neplatnost přímo ze zákona. (Pelikánová, Pelikán & Kol., 2014)

3.3.2 Subjektivní předpoklady

Tíseň

Za tíseň se v právním pojetí označuje přechodný stav s omezenými možnostmi rozhodování, který je obvykle vyvolán nepříznivými okolnostmi. Tíseň může být finanční, osobní, rodinná, sociální. Je charakteristickým stavem, do kterého se člověk dostane a nemůže z něj vystoupit bez cizí pomoci. Samozřejmě záleží na okolnostech vzniku tísně. Tíseň, se objevuje v několika prvních dokumentech, které se zastávají člověka, aby nebyl zneužit či podveden. (Hendrych, 2009)

Slabomyšlnost

Slabomyšlnosti je možné definovat jako stav, v němž osoba uzavírající smlouvu trpí duševní chorobou, poruchou, je duševně handicapovaná, případně retardovaná v takové míře, že není v jejích silách posoudit následky svého jednání v právním a ekonomickém smyslu. (Koudelka, 2014)

Nezkušenost

Za nezkušenost můžeme uvádět určitý nedostatek životních zkušeností, který má vliv na jednání této strany. Jde tedy především o nezkušenost při vyřizování majetkových záležitostí. Ta může vyplývat z jeho nezkušenosti v určité oblasti lidské činnosti, která má

dopad na majetkovou sféru člověka. Často je dána věkem, rodinným zázemím, nebo také prostředím, v němž člověk vyrůstá. (Šámal, 2012)

Rozrušení

Rozrušením je míněna situace, v které se osoba nachází po události, co ovlivnila její duševní schopnosti se samostatně a správně rozhodovat. Jako příklad lze uvést smrt blízké osoby, ale naopak může jít i o události radostnou, kupříkladu právě dosažený úspěch. (Koudelka, 2014)

Lehkomyslnost

Lehkomyslnost lze vyjádřit tak, že subjekt, který lehkomylně jedná, nepřikládá význam svému jednání. Dle Šámala vyjadřuje nereálné posouzení situace poškozeným a jeho neschopnost uvědomit si rozsah a závažnost důsledků vlastního jednání, zejména dopadů poskytnutého plnění nebo slibu plnění. Může být výrazem nedostatečných informací poškozeného o rizicích spojených s jeho určitým rozhodnutím nebo v jejich podcenění poškozeným anebo projevem neznalosti všech podstatných souvislostí, a to především pokud jde o vzájemný poměr plnění. (Šámal, 2012)

Všechny právě vyjmenované skutečnosti ovlivňovaly do značné míry rozhodování poškozeného, pro kterého byla následně uzavřena smlouva celkově nevýhodná, plnění jako takové bylo ve vzájemném nepoměru, který byl označen za „nápadný“. (Koudelka, 2014)

Na závěr pro přehlednost uvádím tuto tabulku, kde jsou uvedeny nástroje obecné ochrany slabší strany a dělení zvláštní ochrany slabší strany:

Tabulka 1: Obecné a zvláštní ochrany slabší smluvní strany

<u>Obecné ochrany slabší strany</u>	<u>Zvláštní ochrany slabší smluvní strany</u>
Neúměrné zkrácení	Ochrana spotřebitele
Adhezní smlouvy	<i>Ochrana nájemce</i>
Lichva	<i>Ochrana zaměstnance</i>
	<i>Ochrana pojištěnců</i>
	<i>Ochrana seniorů</i>
	<i>Ochrana cizinců a dalších</i>

Zdroj: vlastní zpracování

4 Nástroje zvláštní ochrany slabší smluvní strany

Ochrana spotřebitele

4.1 Vymezení pojmů

4.1.1 Spotřebitelská smlouva

Ve starém občanském zákoníku byla definována v § 52 odst.1 OZ jako smlouva kupní, smlouva o dílo, popřípadě jiné smlouva jako například smlouva o poskytnutí spotřebitelského úvěru, smlouva o běžném účtu nebo i smlouva nepojmenovaná, ve které je však na jedné straně spotřebitel a na druhé straně vydavatel. Spotřebitelská smlouva není zvláštním typem smlouvy, ale charakteristickým znakem je rozlišovací kritérium strany smlouvy. v současném občanském zákoníku je upravena v ustanovení o závazcích ze smluv uzavíraných se spotřebitelem, který definuje tyto smlouvy podle § 1810 jako smlouvy, které uzavírá spotřebitel s podnikatelem.

Forma spotřebitelské smlouvy může být ústní i písemná. Výjimku budou tvořit pouze případy, kdy pro určitý typ smlouvy je vyžadována určitá forma, ať již zákonem nebo dohodou stran.

(Ondřej, 2013)

4.1.2 Spotřebitel

Spotřebitel dle § 419 OZ je *„každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého podnikání uzavírá smlouvy s podnikatelem nebo s ním jinak jedná“*.

Existuje však mnohem více definic napříč soukromým právem například dle směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU o právech spotřebitelů, je spotřebitelem: *„Fyzická osoba, která ve smlouvách, na které se vztahuje tato směrnice, jedná za účelem, který nelze považovat za její obchodní činnost, podnikání, řemeslo nebo povolání.“*

4.1.3 Podnikatel

Občanský zákoník vymezuje *„podnikatele“*, jako někoho *„kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku, je považován se zřetelem k této činnosti za podnikatele“*, dále pak pro účely ochrany spotřebitele stanoví, že *„se za podnikatele považuje také každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní*

obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého podnikání, popř. osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele“. Ve smluvím vztahu se většinou jedná o profesionála, a proto má výhodu silnější strany oproti spotřebiteli.

4.2 Veřejnoprávní a soukromoprávní úprava

Ochrana spotřebitele se projevuje téměř ve všech právních rádech, jsou přijímány zákony na ochranu spotřebitele a tato ochrana proniká i do norem mezinárodního a unijního práva. v ČR je upravena především v zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a v zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, který upravuje některé povinnosti při prodeji výrobků a při poskytování služeb, jakož i úkoly veřejné správy při jejich prosazování (zejména dozor a sankce). Na zákon o ochraně spotřebitele navazuje řada právních předpisů různé normativní síly, které upravují zvláštní ochranu, týkající se některých komodit nebo situací. Dále jsem můžeme zařadit například tyto základní veřejnoprávní normy:

- Zákon č. 64/1986 Sb., o **České obchodní inspekci**, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 146/2002 Sb., o **Státní zemědělské a potravinářské inspekci** a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 110/1997 Sb., o **potravinách a tabákových výrobcích** a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 102/2001 Sb., o **technických požadavcích na výrobky** a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 40/1995 Sb., o **regulaci reklamy** a o změně a doplnění zákona č. 468/1991 Sb., o provozování rozhlasového a televizního vysílání, ve znění pozdějších předpisů, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 455/1991 Sb., o **živnostenském podnikání** (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 143/2001 Sb., o **ochraně hospodářské soutěže** a o změně některých zákonů (zákon o ochraně hospodářské soutěže), ve znění pozdějších předpisů

Mimo tyto zákony se do českých právních norem začleňují evropské směrnice, které mají za cíl sblížení, respektive harmonizaci stupně ochrany v rámci evropských zemí.

(Zoulík, 2002)

Jistou specifickou ochranu poskytuje spotřebiteli i trestní zákoník, kde je definován trestný čin poškozování spotřebitele, který spáchá ten, kdo „*na cizím majetku způsobí škodu nikoli nepatrnou tím, že poškozuje spotřebitele zejména tím, že je šidí na jakosti, množství nebo hmotnosti zboží, nebo kdo uvede ve větším rozsahu na trh výrobky, práce nebo služby a zatají přitom jejich podstatné vady, bude potrestán odnětím svobody až na jeden rok, zákazem činnosti nebo propadnutím věci nebo jiné majetkové hodnoty*“ (§ 253 TrZ), za ochranu spotřebitele můžeme také považovat ustanovení zakotvující trestné činy hospodářské (hlava VI. TrZ).

(Ondřej, 2013)

4.3 Povinnosti prodejce při prodeji výrobků a poskytování služeb

Informační povinnost

Informace, které jsou spotřebiteli poskytnuty, mohou z velké části ovlivnit jeho pozdější rozhodnutí, zda vstoupí do právního vztahu či nikoli. Dle § 9 zákona o ochraně spotřebitele, musí být spotřebitel informován jak o svých právech nebo povinnostech, která jsou součástí právního vztahu nově vznikajícího, tak i o dále možných právech, které mu mohou vzniknout v průběhu právního vztahu. Dle okamžiku, v jakém má být informace sdělena spotřebiteli, je možné je rozdělit na: předmluvní povinnost, smluvní povinnost a smluvní povinnost po uzavření smlouvy. Informace poskytnuté spotřebitele je nutno hodnotit i z hlediska charakteru, neboť poskytované informace by měly mít určité vlastnosti, které zaručují, že slabší strana nebude oklamána. Forma těchto informací by měla být pravdivá a jejich poskytování by mělo probíhat jasně a srozumitelně pro průměrného spotřebitele. (Vítová, 2016)

V § 1811 OZ je uvedeno, že podnikatel, který uzavírá smlouvu se spotřebitelem musí veškerá svá sdělení spotřebiteli činit jasně a srozumitelně a v jazyce, kterém se uzavírá smlouva. Pokud jednání směřuje k uzavření smlouvy, musí podnikatel v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy, pokud nejsou zřejmé ze souvislostí, sdělit tyto skutečnosti:

- svoji totožnost, popřípadě telefonní číslo nebo adresu pro doručování elektronické pošty nebo jiný kontaktní údaj,
- označení zboží nebo služby a popis jejich hlavních vlastností,
- cenu zboží nebo služby, případně způsob jejího výpočtu včetně všech daní a poplatků,
- způsob platby a způsob dodání nebo plnění,
- náklady na dodání, a pokud tyto náklady nelze stanovit předem, údaj, že mohou být dodatečně účtovány,
- údaje o právech vznikajících z vadného plnění, jakož i o právech ze záruky a další podmínky pro uplatňování těchto práv,
- údaj o době trvání závazku a podmínky ukončení závazku, má-li být smlouva uzavřena na dobu neurčitou,
- údaje o funkčnosti digitálního obsahu, včetně technických ochranných opatření,

- údaje o součinnosti digitálního obsahu s hardwarem a softwarem, které jsou podnikateli známy nebo u nichž lze rozumně očekávat, že by mu mohly být známy.

Zakázaná ujednání

Ve spotřebitelských smlouvách jsou zakázána ujednání, která zakládají v rozporu s požadavkem přiměřenosti významnou nerovnováhu práv nebo povinností stran v neprospěch spotřebitele. k nepřiměřenému ujednání se nepřihlíží, ledaže se jej spotřebitel dovolá.

Zákonem zakázaná (§ 1814 OZ) jsou pak smluvní ujednání, která:

- vylučují nebo omezují spotřebitelova práva z vadného plnění nebo na náhradu újmy,
- spotřebitele zavazují plnit, zatímco podnikateli vznikne povinnost plnit splněním podmínky závislé na jeho vůli,
- umožňují, aby podnikatel nevydal spotřebiteli, co mu spotřebitel vydal, i v případě, že spotřebitel smlouvu neuzavře či od ní odstoupí,
- zakládají podnikateli právo odstoupit od smlouvy bez důvodu, zatímco spotřebiteli nikoli,
- zakládají podnikateli právo vypovědět závazek bez důvodu hodného zvláštního zřetele bez přiměřené výpovědní doby,
- zavazují spotřebitele neodvolatelně k plnění za podmínek, s nimiž neměl možnost seznámit se před uzavřením smlouvy,
- dovolují podnikateli, aby ze své vůle změnil práva či povinnosti stran,
- odkládají určení ceny až na dobu plnění,
- umožňují podnikateli cenu zvýšit, aniž bude mít spotřebitel při podstatném zvýšení ceny právo od smlouvy odstoupit,
- zbavují spotřebitele práva podat žalobu nebo použít jiný procesní prostředek či mu v uplatnění takového práva brání, nebo ukládají spotřebiteli povinnost uplatnit právo výlučně u rozhodčího soudu nebo rozhodce, který není vázán právními předpisy stanovenými na ochranu spotřebitele,
- přenášejí na spotřebitele povinnost prokázat splnění povinností podnikatele, kterou mu ukládají ustanovení o smlouvě o finanční službě, nebo
- zbavují spotřebitele jeho práva určit, který závazek má být poskytnutým plněním přednostně uhrazen.

Smluvní ujednání spotřebitelských smluv se nemohou v žádném případě odchýlit od zákona v neprospěch spotřebitele. To znamená, že ve prospěch spotřebitele a v neprospěch podnikatele se smluvní ujednání spotřebitelských smluv odchýlit mohou.

Spotřebitel se nemůže vzdát práv, která mu zákon poskytuje, jedná se například o právo na zákonnou záruku, nebo jinak zhoršit své smluvní postavení. Obsahuje-li smlouva ujednání odchylující se od ustanovení zákona určených k ochraně spotřebitele, nepřihlíží se k nim.

(Pelikánová, Pelikán & Kol., 2014)

Zákaz diskriminace spotřebitele

Tato povinnost prodávajícího vyplývá z § 6 zákona o ochraně spotřebitele. Zde je řečeno, že prodávající nesmí nikterak diskriminovat spotřebitele při prodeji zboží či služeb, a to ať se jedná o rasovou diskriminaci, genderovou, věkovou nebo jinou.

Poctivost prodeje výrobků a poskytování služeb

Podle zákona o ochraně spotřebitele (§ 3 odst. 1) je prodávající povinen:

- prodávat výrobky ve správné hmotnosti, míře nebo množství a umožnit spotřebiteli překontrolovat si správnost těchto údajů,
- prodávat výrobky a poskytovat služby v předepsané nebo schválené jakosti, pokud je závazně stanovena nebo pokud to vyplývá ze zvláštních předpisů anebo v jakosti jím uváděné; není-li jakost předepsána, schválena nebo uváděna, v jakosti obvyklé,
- prodávat výrobky a poskytovat služby za ceny sjednané v souladu s cenovými předpisy a ceny při prodeji výrobků nebo poskytování služeb správně účtovat; při konečném účtování prodáváním výrobků a poskytovaných služeb v hotovosti se celková částka zaokrouhluje vždy k nejbližší platné nominální hodnotě zákonných peněz v oběhu.

V 2 odst. § 6 je uvedeno, že prodávající nesmí po spotřebiteli v souvislosti s použitým způsobem placení požadovat poplatek převyšující náklady, které prodávajícímu v souvislosti s tímto způsobem placení vznikají.

Označení výrobků prodávaných prodávajícím

Na základě § 10 zákona o ochraně spotřebitele je prodávající povinen zajistit, aby výrobky, které prodává, byly přímo viditelně a srozumitelně označeny:

- označením výrobce nebo dovozce, popřípadě dodavatele, a pokud to povaha výrobku nebo forma prodeje vyžaduje, názvem výrobku, údaji o hmotnosti nebo množství nebo velikosti, popřípadě rozměru, dalšími údaji potřebnými dle povahy výrobku k jeho identifikaci, popřípadě užití,
- též údaji o materiálech použitých v jejích hlavních částech, jde-li o obuv, s výjimkou těch výrobků, které platné právní úpravy označování nepodléhají.

4.3.1 Další povinnosti při prodeji výrobků a poskytování služeb

Dle § 15 OZ je prodávající povinen, je-li to možné, na žádost spotřebitele výrobek překontrolovat nebo předvést. Proávající je povinen vydat spotřebiteli na jeho žádost písemné potvrzení o povinnostech z vadného plnění v rozsahu stanoveném zákonem.

Na žádost spotřebitele je prodávající povinen vydat doklad o zakoupení výrobku nebo o poskytnutí služby s uvedením data prodeje výrobku nebo poskytnutí služby, o jaký výrobek nebo o jakou službu se jedná a za jakou cenu byl výrobek prodán nebo služba poskytnuta, spolu s identifikačními údaji prodávajícího obsahujícími jméno a příjmení nebo název nebo obchodní firmu, případně název prodávajícího a jeho identifikační číslo osoby.

V případě služby, která není poskytnuta na počkání, je prodávající povinen vydat spotřebiteli písemné potvrzení o převzetí objednávky. Potvrzení musí obsahovat označení předmětu služby, její rozsah, jakost, cenu za provedení služby a termín jejího plnění.

Při prodeji použitých nebo upravovaných výrobků, výrobků s vadou nebo výrobků, jejichž užitné vlastnosti jsou jinak omezeny, musí být tyto skutečnosti v dokladu zřetelně vyznačeny.

Na žádost orgánů dozoru nebo Policie v mezích jejich oprávnění je prodávající povinen, jde-li o nákup použitého výrobku nebo výrobku bez dokladu o nabytí, přijímání tohoto výrobku do zástavy nebo zprostředkování nebo nákupu či přijetí do zástavy, předložit identifikační údaje podle zvláštního právního předpisu.

4.3.2 Prodejní akce

Zákon č. 476/2013 Sb., kterým byl změněn zákon o ochraně spotřebitele, reagoval na množící se případy agresivních obchodních praktik v rámci takzvaných prodejních akcí. Nově proto zákon o ochraně spotřebitele stanovuje zvláštní povinnosti pro prodávající na organizovaných akcích. Za organizovanou akci se přitom podle ustanovení § 20 odst. 2 zákona o ochraně spotřebitele považuje akce určená pro omezený počet spotřebitelů, kteří na ni byli adresně či neadresně pozváni, a v jejímž průběhu dochází k prodeji výrobků či poskytování služeb nebo k jejich propagaci anebo k jejich nabízení, přičemž není rozhodující, zda je součástí akce též doprava osob účastnících se této akce.

4.4 Typy spotřebitelských smluv

Mezi nejpoužívanější typy smluv můžeme zařadit především: kupní smlouvu, smlouvu o dílo, smlouva o úschově, smlouvu o ubytování, smlouva o přepravě osob nebo věci, nájemní smlouvu, smlouvu o účtu nebo smlouvu o zájezdu. Zabývat se budu zejména kupní smlouvou, která je ze všech těchto vyjmenovaných asi nejčastější.

Kupní smlouva

Dle § 2079 OZ platí, že kupní smlouvou se prodávající zavazuje, že kupujícímu odevzdá věc, která je předmětem koupě, a umožní mu nabýt vlastnické právo k ní, a kupující se zavazuje, že věc převezme a zaplatí prodávajícímu kupní cenu.

4.4.1 Práva z vadného plnění

Věc je vadná, nemá-li vlastnosti stanovené v § 2095 a 2096 OZ. Za vadu se považuje i plnění jiné věci. Za vadu se považují i vady v dokladech nutných pro užívání věci. Plyne-li z prohlášení prodávajícího nebo z dokladu o předání, že prodávající dodal menší množství věcí, nevztahují se na chybějící věci ustanovení o vadách.

Již se opouští hledisko vad opravitelných a neopravitelných jako základní kritérium pro určení práv kupujícího z vad věci a nahrazuje se hlediskem intenzity, jako vadnost plnění porušuje smlouvu. Pokud pak vadné plnění představuje podstatné porušení smlouvy, rozšiřují se práva kupujícího. Další změnou je že se opouští od dosavadní koncepce prekluze práv z vad. Opožděné hlášení vad (notifikace, reklamace) nevede k zániku práva kupujícího.

(Tichý, 2014)

Při prodeji věci odpovídá prodávající za to, že věc je bezvadná. Věc se považuje za vadnou, pokud ji prodávající neodevzdá kupujícímu v ujednaném množství, jakosti a provedení. v případě, když nejsou jakost a provedení ujednány, se věc označuje jako vadná, neplní-li prodávající v jakosti a provedení vhodných pro účel patrný ze smlouvy neboli pro účel obvyklý. Vadná je i věc, která neodpovídá vzorku nebo předloze. Za vadu se považuje i plnění jiné věci. Za vadu se považují i vady v dokladech nutných pro užívání věci.

(Vítová, 2016)

4.4.1.1 Nároky kupujícího z vad

Dle §2106 OZ. je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má kupující právo, v tomto pořadí:

- na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
- na odstranění vady opravou věci,
- na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
- odstoupit od smlouvy.

Kupující sdělí prodávajícímu, které právo preferuje využít, při oznámení vady bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volnu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího. To však neplatí žádal-li o opravu vady neopravitelné. Neodstraní-li kupující vady v přiměřené lhůtě či oznámí kupujícímu, že vady neodstraní, může kupující místo odstranění vady požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit. Pokud nezvolí své právo včas, má kupující práva podle § 2107.

(Pelikánová, Pelikán & Kol., 2014)

4.4.1.2 Včasné oznámení vady (notifikace vady, reklamace)

Vady převzaté věci musí kupující oznámit bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit. Jedná-li se o skrytou vadu, je kupující povinen ji oznámit bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do dvou let po odevzdání věci. Ze zákona je prodávající povinen spotřebitele řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění neboli reklamace, a o tom, kde lze reklamaci uplatnit. Pokud má prodávající více poboček (provozoven), musí přijmout reklamaci bez ohledu na to, kde zákazník zboží či službu zakoupil. a to v jakémkoliv provozovně, kde je to s ohledem na sortiment prodáváných výrobků či služeb možné, popřípadě i v sídle nebo místě podnikání. Při prodeji nebo poskytování služeb mimo ohlášenou provozovnu je prodávající povinen k informacím o reklamaci písemnou formou poskytnout zejména název nebo jméno a adresu prodávajícího, kde může spotřebitel i po ukončení takového prodeje nebo poskytování služeb uplatnit reklamaci. u reklamací nezáleží, zda reklamuje ta osoba, která zboží nakoupila, může to být i pověřená osoba. Po zahájení reklamačního řízení je prodávající povinen vydat spotřebiteli písemné potvrzení o tom kdy právo uplatnil, na co a jaký způsob vyřízení reklamace požaduje. Dále pak potvrzení o datu a způsobu vyřízení opravy včetně potvrzení provedení opravy a době jejího trvání, případně odůvodnění zamítnutí

reklamace. o reklamaci by měl prodávající nebo pověřený pracovník rozhodnout ihned, nebo ve složitějších případech do 3 dnů. v této lhůtě se ještě nezapočítává 30 lhůta na vyřízení reklamace. Tuto lhůtu, 30 dnů, nesmí prodávající překročit, pokud se nedomluví s reklamujícím na lhůtě delší, jinak se dopustí podstatného porušení smlouvy a spotřebitel může od smlouvy odstoupit. Neodstraní-li však prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li kupujícímu, že vady neodstraní, může kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit. Ne zvolí-li kupující své právo včas, má práva jako v případě, kdy je vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.

(Tichý, 2014)

4.4.2 Uzavírání smluv distančním způsobem a závazky ze smluv uzavíraných mimo obchodní prostory

4.4.2.1 Distanční smlouvy

Zvláštní ochrana náleží spotřebiteli, je-li s ním uzavírána smlouva za použití prostředků komunikace na dálku. Mezi tyto prostředky komunikace na dálku lze zařadit například neadresovaný tisk, adresovaný tisk, typový dopis, reklama v tisku s objednávkovým tiskopisem, katalog, telefon, rozhlas, elektronická pošta, televize (televizní nákup, teleshopping) či veřejná komunikační síť (např. internet) apod.

Použije-li podnikatel při uzavření smlouvy výhradně alespoň jeden prostředek komunikace na dálku, je podnikatel povinen sdělit spotřebiteli v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy nebo před tím, než spotřebitel učiní závaznou nabídku nejenom skutečnosti dle § 1811, ale také:

- náklady na prostředky komunikace na dálku, pokud se liší od základní sazby,
- údaj o případné povinnosti zaplatit zálohu nebo obdobnou platbu, je-li vyžadována,
- v případě, že se jedná o smlouvu, jejímž předmětem je opakované plnění, nejkratší dobu, po kterou bude smlouva strany zavazovat,
- v případě smlouvy uzavírané na dobu neurčitou nebo jejímž předmětem je opakované plnění, údaj o ceně nebo způsobu jejího určení za jedno zúčtovací období, kterým je vždy jeden měsíc, pokud je tato cena neměnná,

- v případě smluv uzavíraných na dobu neurčitou nebo jejímž předmětem je opakované plnění, údaje o veškerých daních, poplatcích a nákladech na dodání zboží nebo služby,
- pokud lze využít práva na odstoupení od smlouvy, podmínky, lhůtu a postupy pro uplatnění tohoto práva, jakož i formulář pro odstoupení od smlouvy, jehož náležitosti stanoví prováděcí právní předpis,
- údaj, že v případě odstoupení od smlouvy ponese spotřebitel náklady spojené s navrácením zboží, a jde-li o smlouvu uzavřenou prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, náklady za navrácení zboží, jestliže toto zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou,
- údaj o povinnosti uhradit poměrnou část ceny v případě odstoupení od smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb a jejichž plnění již začalo,
- jde-li o smlouvu o digitálním obsahu, údaj, že spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy, popřípadě za jakých podmínek mu právo na odstoupení od smlouvy zanikne, a
- údaj o existenci, způsobu a podmínkách mimosoudního vyřizování stížností spotřebitelů včetně údaje, zda se lze obrátit se stížností na orgán dohledu nebo státního dozoru.

(Pelikánová, Pelikán & Kol., 2014)

4.4.2.2 Smlouvy uzavírané mimo obchodní prostory

Tyto smlouvy jsou většinou uzavírané v prostorech, které nejsou obvyklé k podnikání nebo nemá-li podnikatel žádné místo k podnikání. Můžeme sem zařadit například podomní prodejce, nákupu od dealerů na předvádějících akcích, uzavírání smluv na pracovišti nebo bytě spotřebitele. (Pelikánová, Pelikán & Kol., 2014)

4.4.2.3 Odstoupení od smlouvy

Lhůta pro odstoupení od smlouvy, která byla uzavřena za použití prostředků na dálku, stanovuje § 1831 OZ na 14 dnů. Tato lhůta běží ode dne uzavření smlouvy, konkrétně pokud jde o kupní smlouvu, ode dne převzetí zboží, a pokud o smlouvu, jejímž předmětem je pravidelná opakovaná dodávka zboží, ode dne převzetí první dodávky zboží. Nepoučili podnikatel spotřebitele že, může od smlouvy odstoupit, prodlužuje se lhůta do jednoho roku a čtrnácti dnů ode dne počátku běhu lhůty pro odstoupení.

(Pelikánová, Pelikán & Kol., 2014)

Pro zřehlednění uvádím následující tabulku, kde jsou uvedeny obecně využívané instituty a specifické instituty, kterých může spotřebitel využít.

Tabulka 2: Obecně využívané a specifické instituty

Obecně využívané instituty	Informační povinnost	
	Právo na odstoupení od smlouvy	
	Písenná forma (smlouvy, informací apod.)	
	Zvláštní soudní ochrana směrnicí vyžadována	Aktivní legitimace
		Převrácené důkazní břemeno
	Ochrana před volbou práva třetí země	
	Zákaz diskriminace spotřebitele	
	Poctivost prodeje výrobků a poskytování služeb	
	Označení výrobků prodávaných prodávajícím	
Specifické instituty	Právo spotřebitele nezaplatit cenu v případě nevyžádaného plnění	

Zdroj: vlastní zpracování (Selucká, 2008)

4.5 Nebezpečí pro spotřebitele

4.5.1 Asymetrie informací ve spotřebitelských smlouvách

Pojem asymetrické informace lze definovat jako, že ekonomické subjekty na jedné straně trhu mají mnohem lepší informace než subjekty na druhé straně. Teorie asymetrických informací zvažuje na různých úrovních tržních vztahů sumu, kvalitu a rozsah informací, kterými disponují subjekty na straně nabídky a poptávky, informace o produktu, které má ten, který prodává, a ten, který kupuje. v praxi se s největší mírou nerovnosti setkáváme v lékařství a vzdělávání. Suma informací na straně lékařů je natolik obsáhlá, specializovaná a složitá, že ji pacient nikdy nebude schopen rozumět co se týče obsahu, rozsahu a kvality. Podobně výrazná asymetrie se taktéž vyskytuje u studentů vybírající si své budoucí vzdělání. Ve vztahu prodávající - kupující na trhu finančních produktů je situace obdobná. v případě finančních produktů, jako jsou spotřebitelské úvěry, hypotéky a leasingy, je i kvalifikovaný kupující ve velké informační nevýhodě. Stát se tomuto snaží zamezovat zvyšováním finanční gramotnosti. Činí tak například finančním vzděláváním na základních školách, informačními kampaněmi, jednorázovými školeními, informačními weby apod. Je však otázkou, zda se mu to daří. Poněvadž z kvalifikovaných výzkumů je patrné, že finanční gramotnost veřejnosti je stále na velmi nízké úrovni.

(Ondřej, 2013)

4.5.2 Nekalé obchodní praktiky

Nekalá praktika je zákonem výslovně zakázána. Obchodní praktiky lze definovat jako jednání, opomenutí, chování či obchodní komunikaci podnikatele, která přímo souvisí s nabízením výrobků a služeb. Obchodní praktika se označuje za nekalou, pokud jednání podnikatele vůči spotřebiteli odporuje požadavkům odborné péče a může podstatně ovlivnit rozhodování spotřebitele. Spotřebitel pak může učinit rozhodnutí, které by jinak neučinil. Odbornou péčí je třeba rozumět dle § 2 odst. 1 písm. s) čeho úroveň zvláštních dovedností a péče, kterou lze od podnikatele ve vztahu ke spotřebiteli rozumně očekávat, a která odpovídá poctivým obchodním praktikám nebo obecným zásadám dobré víry v oblasti jeho činnosti. Zákon rozlišuje klamavé a agresivní nekalé obchodní praktiky.

(Vítová, 2016)

4.5.2.1 Klamavá obchodní praktika

Dle § 5 zákona o ochraně spotřebitele je obchodní praktika klamavá:

- je-li při ní užit nepravdivý údaj,
- je-li důležitý údaj sám o sobě pravdivý, ale může uvést spotřebitele v omyl vzhledem k okolnostem a souvislostem, za nichž byl užit,
- opomene-li podnikatel uvést důležitý údaj, jenž s přihlédnutím ke všem okolnostem lze po podnikateli spravedlivě požadovat; za opomenutí se považuje též uvedení důležitého údaje nesrozumitelným nebo nejednoznačným způsobem, nebo
- vede-li způsob prezentace výrobku či služby, včetně srovnávací reklamy, nebo jejich uvádění na trh k záměně s jinými výrobky či službami, nebo rozlišovacími znaky jiného podnikatele,
- není-li dodržen závazek obsažený v kodexu chování, k jehož dodržování se podnikatel zavázal, jde-li o jednoznačný závazek, který lze ověřit, a podnikatel v obchodní praxi uvádí, že je vázán kodexem.

Za klamavou obchodní praktiku se považuje také nabízení nebo prodej výrobků nebo služeb porušujících některá práva duševního vlastnictví, jakož i skladování takových výrobků za účelem jejich nabízení nebo prodeje a dále neoprávněné užívání označení chráněného podle zvláštního právního předpisu v obchodním styku.

Klamavou obchodní praktikou je vždy praktika uvedená v příloze č. 1 k zákonu o ochraně spotřebitele, která reflektuje směrnici Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11. května 2005. Lze ji považovat za tzv. černou listinu nekalých obchodních praktik.

4.5.2.2 Agresivní obchodní praktika

Je upravena v §5a v zákoně o ochraně spotřebitele. Obchodní praktika je agresivní, pokud s přihlédnutím ke všem okolnostem svým obtěžováním, donucováním, včetně použití síly nebo nepatřičným ovlivňováním výrazně zhoršuje možnost svobodného rozhodnutí spotřebitele. Při posuzování, zda je obchodní praktika agresivní, se přihlíží zejména k těmto okolnostem:

- a) načasování, místo a doba trvání obchodní praktiky,
- b) způsob jednání, jeho výhrůžnost a urážlivost,
- c) vědomé využití nepříznivé situace spotřebitele,
- d) nepřiměřené překážky pro uplatnění práv spotřebitele, nebo

e) hrozba protiprávním jednáním.

Agresivní obchodní praktikou je vždy praktika uvedená v příloze č. 2 k zákonu o ochraně spotřebitele.

4.6 Mimosoudního řešení spotřebitelských sporů

Na závěr této kapitoly je třeba ještě zmínit některá ustanovení novely zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, která je účinná od 1. února 2016. Jedná se o novinku v oblasti řešení spotřebitelských sporů. Novela přichází s možností řešit spotřebitelské spory mimosoudní cestou, konkrétně řízením podobajícím se řízení smířčímu neboli mediaci. Zároveň má být touto novelou dána tuzemská právní úprava řešení spotřebitelských sporů do souladu s evropskou směrnicí č. 2013/11/EU, o alternativním řešení spotřebitelských sporů. Spotřebitel, který se bude cítit jednáním podnikatele poškozen, se tak nemusí využívat zdlouhavého soudního řízení, ale může se obrátit na Českou obchodní inspekci. Česká obchodní inspekce na rozdíl od soudů nemá pravomoc sama o předmětu sporu závazně rozhodnout nebo strany sporu k dohodě donucovat. Vzhledem k tomu, že institut ADR je založen na dohodě stran, může být efektivní zejména při řešení sporů se seriózními podnikateli, kterým záleží na korektních vztazích se svými zákazníky. v rámci institutu ADR lze řešit spory z kupních smluv a smluv o poskytování služeb. Je tedy třeba, aby spotřebitel byl stranou příslušné smlouvy, od níž se spor odvíjí, a v rámci této smlouvy spotřebitel druhé straně poskytl příslušné finanční plnění nebo se k němu zavázal. Cílem je zlepšení ochrany práv spotřebitele, konkrétně jejich snazší vynutitelnost právě ze strany spotřebitelů Vládou schválená novela zákona o ochraně spotřebitele stanoví prodávajícímu povinnost informovat spotřebitele jasným, srozumitelným a snadno dostupným způsobem o subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a poskytnout odkaz na webovou stránku tohoto subjektu. Pokud prodávající provozuje internetové stránky, uvede tyto informace i na těchto internetových stránkách.

(ČOI, 2016)

4.6.1 Výjimky

Spotřebitel má podle novely zákona o ochraně spotřebitele právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb s výjimkou smluv uzavřených

- v oblasti zdravotních služeb poskytovaných pacientům zdravotnickými pracovníky za účelem poskytování zdravotní péče, včetně předepisování, vydávání a poskytování léčivých přípravků a zdravotnických prostředků,
- v oblasti služeb obecného zájmu nehospodářské povahy,
- s veřejnými poskytovateli dalšího nebo vysokoškolského vzdělávání.

Další výjimkou jsou spory vyplývající z poskytování finančních, energetických a služeb elektronických komunikací. Spory týkající se poskytování finančních služeb i nadále řeší takzvaní finanční arbitři, spory v oblasti elektroenergetiky, plynárenství a teplárenství pak Energetický regulační úřad (ERÚ). Nová ovšem je pravomoc Českého telekomunikačního úřadu (ČTÚ), který řeší spory v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb. Ministerstvo průmyslu a obchodu vede seznam subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

(ČOI, 2016)

4.6.2 Návrh

Návrh na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu podává spotřebitel, v případě, když se mu nepodařilo vyřešit spor s prodávajícím přímo. k návrhu přiloží doklad o skutečnosti, že se navrhovateli nepodařilo spor vyřešit s druhou stranou přímo, a další písemnosti dokládající tvrzené skutečnosti, jsou-li k dispozici. Návrh může podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy kontaktoval druhou stranu za účelem řešení sporu. Řízení by mělo být bezplatné a své náklady by si měly uhradit strany samy. Prodávající bude mít povinnost se k návrhu do 15 dnů vyjádřit. Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu musí být ukončeno do 90 dnů od jeho zahájení. Výsledkem mimosoudní řešení spotřebitelského sporu má být zásadně uzavření dohody mezi podnikatelem a spotřebitelem.

(ČOI, 2016)

5 Cíle, pracovní hypotézy a metodika práce

V této části práce se zaměřím především na zmapování znalostí veřejnosti o svých spotřebitelských právech, které jako slabší strana má. Tento výzkum provádím pomocí dotazníku v elektronické podobě. Otázky jsou voleny na základě teoretické části mé bakalářské práce. Zároveň se budu snažit zjistit, ve kterém postavení se slabší strana často vyskytuje a jak se proti tomu brání.

Ochrana spotřebitele je v ČR zajišťována jak veřejnoprávními, tak soukromoprávními normami, které mají zabezpečit bezpečnost spotřebitele, chránit jeho zájmy a popřípadě zlepšovat jeho postavení ve smluvním vztahu. Úkolem zákonodárce je také vytvářet standardy pro bezpečnost a kvalitu produktů, přijímat právní úpravy, které zamezují nevhodnému chování prodejců a celkově se snažit informovat a vzdělávat občany o jejich právech a způsobu jakým se jich mohou domoci. Spotřebitelskou politikou se detailněji zabývá Ministerstvo průmyslu a obchodu prostřednictvím zřízených státních institucí. Taktéž spolupracuje s ostatními ministerstvy a finančně podporuje nezisková občanská sdružení. Pro MPO jsou za prioritní okruhy považovány především: bezpečnost výrobků a služeb, ochrana ekonomických zájmů spotřebitelů, zajištění dozoru nad trhem, posílení vymahatelnosti práva, legislativní činnost, spolupráce se spotřebitelskými organizacemi, vzdělávání a informovanost spotřebitelů, podpora aktivit v oblasti samoregulace.

(MPO, 2017)

5.1 Cíle

Pro správné provedení výzkumu je nutné si zvolit cíle a výzkumné otázky dotazníkového šetření. Hlavním cílem mé práce je zjistit povědomí občanů o svých právech a stupni informovanosti.

V dotazníku se zaměřuji především:

- na míru informovanosti spotřebitele, resp. slabší strany
- informační zdroje, které spotřebitele využívají
- povědomí o institucích a občanských sdružení, na které se mohou spotřebitelé obrátit
- úroveň spokojenosti s ochranou spotřebitele v ČR
- jejich vlastní zkušenosti s uplatňováním práv a chováním obchodníků

Výsledky dotazníku analyzuju a dále graficky znázorňuji.

5.2 Metodika

V první části mé práce se zaměřuji na provedení literární rešerše prostřednictvím studia příslušných právních předpisů, odborných publikací autorů a komentářů k zákonům zabývající se touto problematikou. Na základě znalostí získaných z teoretické části jsem sestavila dotazník o 17 otázkách, pomocí kterého zjišťuji povědomí respondentů o svých právech a jejich povědomí o dané problematice. Pro sběr odpovědí jsem vytvořila elektronický dotazník, který jsem rozesílala svým známým a rodinným příslušníkům a dále poprosila i je, aby dotazník šířili svým známým a přátelům. Dále jsem ho publikovala na stránkách pomocí sociálních sítí. Výběr respondentů byl proveden náhodně. Sběr dat byl prováděn v průběhu měsíce března. Po skončení sběru jsem vybrané dotazníky zanalyzovala, a to pomocí programu Excel.

Typ výzkumu: kvantitativní

Metoda výběru: dotazování

Zdroje dat: primární

5.3 Pracovní hypotézy (tvrzení)

Výzkumné tvrzení č. 1: Více než 75 % respondentů má zkušenosti s uplatňováním práva z vadného plnění.

Výzkumné tvrzení č. 2: Méně než 1/5 dotázaných se obrátila na organizaci chránící spotřebitele, resp. slabší stranu.

Výzkumné tvrzení č. 3: Respondenti budou preferovat internet jako hlavní zdroj relevantních informací o svých právech.

Výzkumné tvrzení č. 4: Méně než 25 % respondentů bude nespokojených se současnou právní ochranou v ČR.

6 Analýza výsledků dotazníkového šetření

Dotazník je strukturován do tří částí, celkem se skládá ze 17 otázek. v první části jsou zařazeny rozřazovací otázky o věku, pohlaví, vzdělání a současné situaci respondenta. v druhé části se zaměřuji na to, v jakých slabších postavení se nejčastěji respondenti vyskytují a také jejich názor na informovanost a úroveň ochrany v ČR. Ve třetí části zjišťuji pomocí konkrétních otázek znalosti dotázaných o tématu ochrany spotřebitele a povědomí o organizacích zabývajících se touto problematikou. Celý dotazník se všemi otázky je pak součástí přílohy. Jak již bylo řečeno dotazník jsem publikovala především prostřednictvím internetu a celková návratnost byla 126 dotazníků.

6.1 Vyhodnocení dotazníků

V následující kapitole zhodnotím jednotlivé otázky dotazníkového šetření.

Otázka č. 1: Jaké je Vaše pohlaví? (n=126)

Z celkového počtu 126 respondentů činí 96 ženy a 30 muži, což je v procentuálním zastoupení 76,19 % žen a 23,81 % mužů.

Graf 1: Zastoupení pohlaví

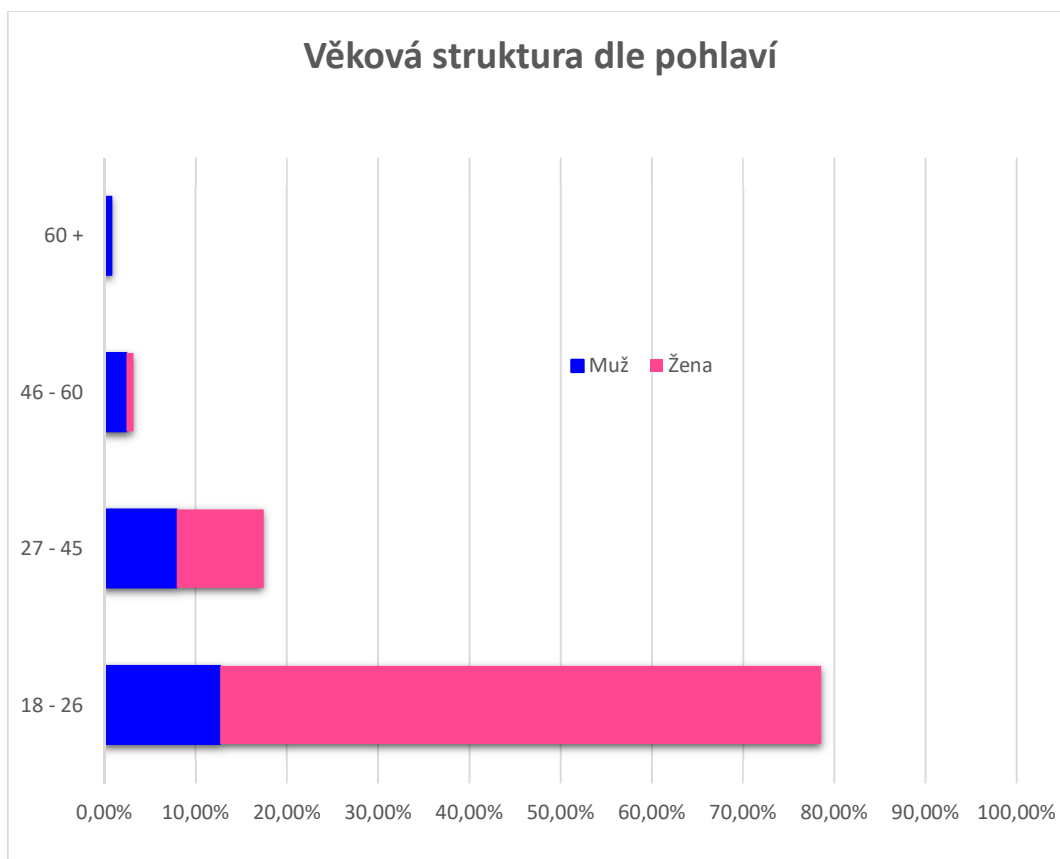


Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 2: Jaký je váš věk?

Vzhledem k dotazování spíše na půdě studentské jsou zastoupeny spíše mladší respondenti, a to v počtu 99 lidí procentuálně 78,57 % z toho je 83 žen a 16 mužů. Druhou nepočetnější skupinou jsou dospělí od 27 let do 45 s 17,46 % z toho je 10 mužů a 12 žen. Ostatní dvě skupiny již nejsou tolik početné, ve věkovém rozmezí 46-60 let jsou zastoupeny celkem 4 jedinci (3,17 %) a to 3 muži a 1 žena. Skupina 60 + plus má pouze jednoho zástupce mužského pohlaví, procentuálně 0,79 %.

Graf 2: Věková struktura



Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka 3: Procentuální zastoupení mužů a žen

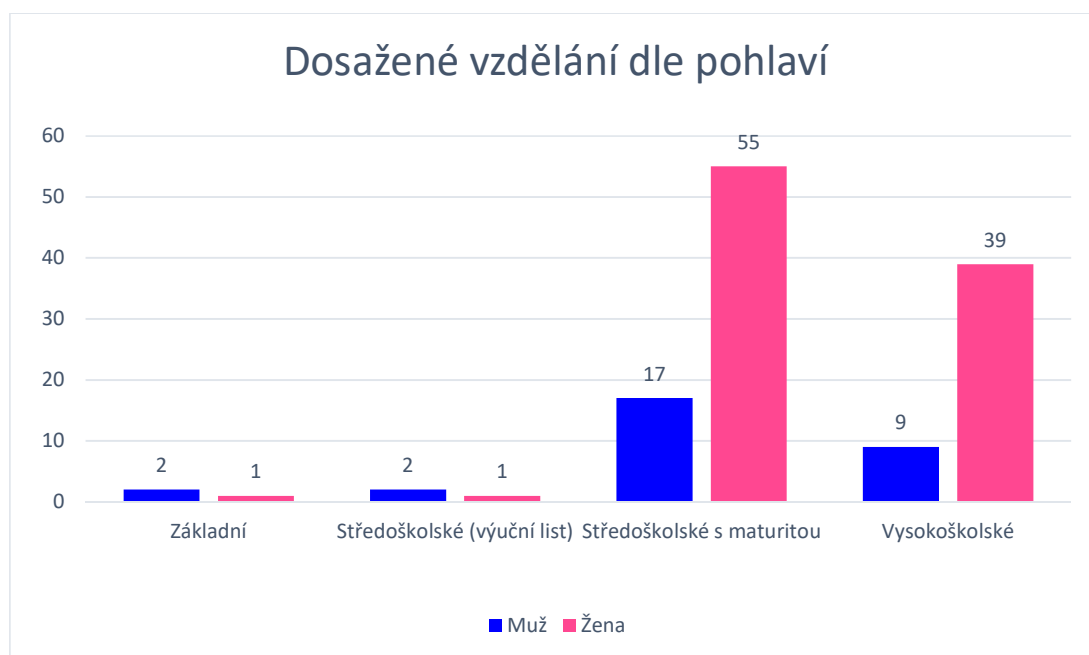
Pohlaví	18 - 26	27 - 45	46 - 60	60 +	Celkem
Muž	12,70 %	7,94 %	2,38 %	0,79 %	23,81 %
Žena	65,87 %	9,52 %	0,79 %	0 %	76,19 %
Celkem	78,57 %	17,46 %	3,17 %	0,79 %	100,00 %

Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 3: Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání? (n=126)

Ze 126 dotázaných respondentů je nejčastěji dosahované vzdělání středoškolské s maturitou, které má celkem 72 lidí (57,14 %). Hned druhé v pořadí bylo vzdělání vysokoškolské s 48 respondenty (38,10 %). Vzdělání středoškolského a základního dosáhl stejný počet lidí celkem 3 (2,38 %). v následujícím grafu a tabulce můžeme vidět zastoupení vzdělání dle pohlaví.

Graf 3: Dosažené vzdělání



Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka 4: Podíl žen a mužů v závislosti na dosaženém vzdělání

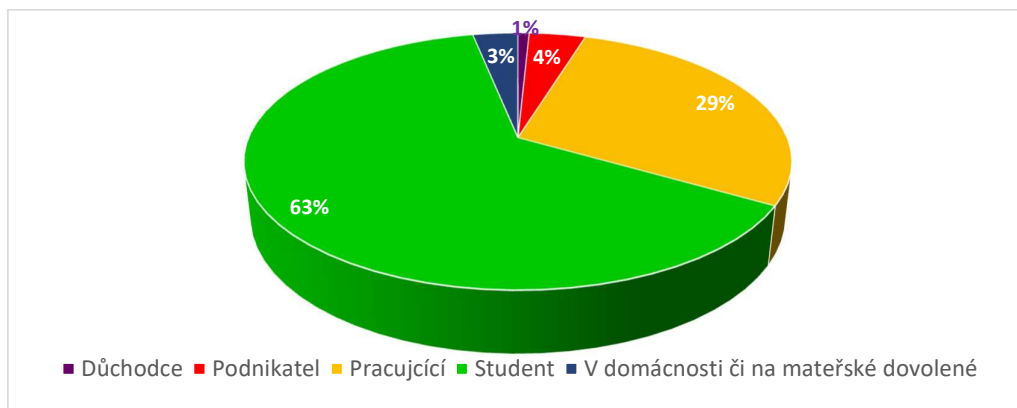
Dosažené vzdělání	Muž	Žena	Celkem	Celkem %
Základní	2	1	3	2,38%
Středoškolské (výuční list)	2	1	3	2,38%
Středoškolské s maturitou	17	55	72	57,14%
Vysokoškolské	9	39	48	38,10%
Celkem	30	96	126	100,00%

Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 4: Co v současné době děláte? Jste? (n=126)

Tato otázka je poslední rozzařování otázkou v mém dotazníkovém šetření. Ptám se v ní na současné povolání, respektive situaci, ve které se daný respondent nachází. z celkového počtu 126 lidí bylo 80 studentů, 36 zaměstnanců, 5 podnikatelů, 4 v domácnosti či na mateřské dovolené a 1 důchodce. Procentuální zastoupení je zobrazeno v následujícím grafu.

Graf 4: Co v současné době děláte?

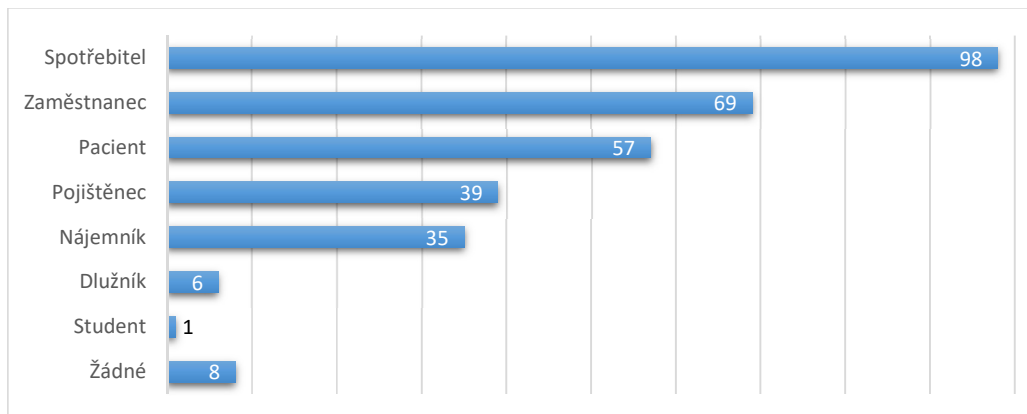


Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 5: Ocitl/a jste se někdy ve slabší pozici? Pokud ano, v jaké? (n=313)

Na tuto otázku bylo možné označit více odpovědí proto počet odpovědí neodpovídá velikosti vzorku dotazovaných. Mimo jiné tato otázka nebyla povinná tím pádem odpovědělo celkem 118 lidí. Nejčastěji vyskytovanou slabší stranou je spotřebitel, za kterou hned následuje zaměstnanec a pacient. Je patrné, že téměř většina dotázaných, kromě 8, se již někdy v této slabší pozici vyskytla.

Graf 5: Četnosti výskytu slabších stran

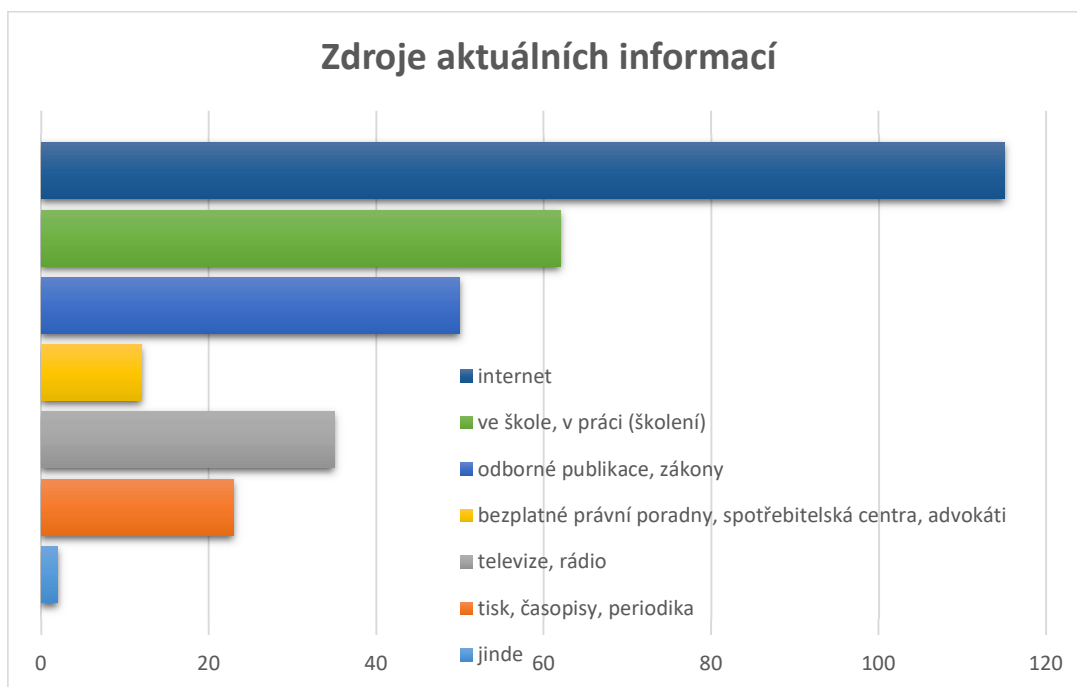


Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 6: Kde získáváte aktuální informace o právních normách?

Tato otázka je zaměřena na zjištění hlavního média pro zdroj relevantních a aktuálních informací o právních normách v ČR. Není překvapením že, internet jako zdroj aktuálních informací označilo celkem 115 jedinců ze 126 (procentuálně: 91,12%). Druhým nejčastějším zdrojem byly informace získané ve škole, v práci případně na školení. Tuto variantu označilo celkem 62 respondentů (procentuálně: 49,20%). Odborné publikace a zákony používá jako zdroj 50 lidí (procentuálně: 39,68%). Jako další zdroj následuje televizní a rádiové vysílání, tisk, časopisy a periodika s 23 dotázanými (18,25%) a pouhých 12 respondentů označilo jako zdroj informací bezplatné právní poradny, spotřebitelská centra, popř. advokáty. Celkem 2 respondenti zvolili odpověď: „jinde“, kde byl jako zdroj informací uvedeny: přátelé a známí.

Graf 6: Zdroje aktuálních informací

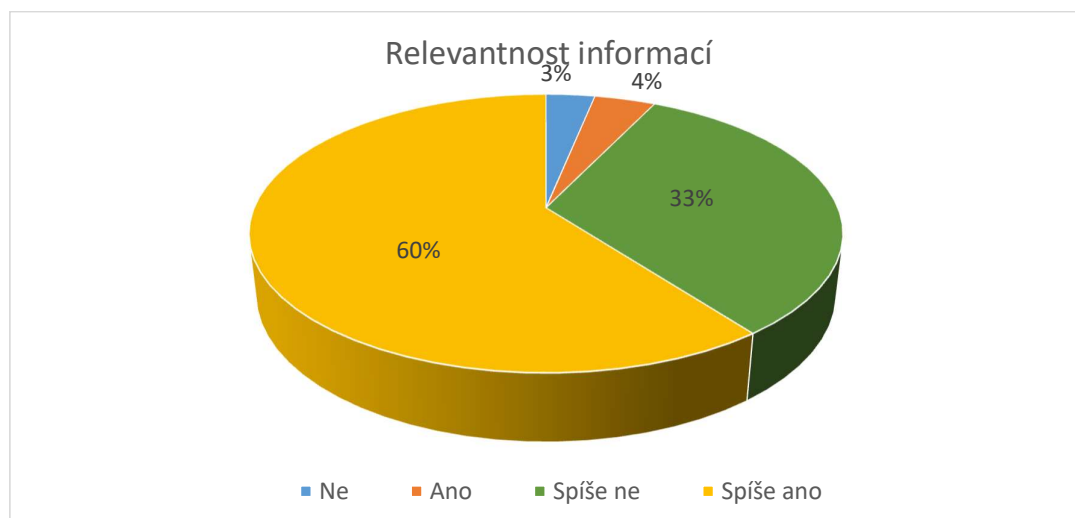


Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č.7: Myslíte si, že je snadné získat relevantní informace o svých právech? (n=126)

Vzhledem k nepřehlednému množství zdrojů informací, jichž jsou k dispozici. Tato otázka směřuje na míru obtížnosti získání relevantních informací o právech a povinnostech, které každý máme. Téměř 4 % respondentů si myslí, že získání relevantních informací je snadné, opačného názoru jsou 3 % respondentů. Ze zkoumaného vzorku odpovědělo necelých 60 % respondentů, že je pro ně spíše snadné získat relevantní informace. Druhou největší skupinu (33%) si myslí, že spíše není snadné získat relevantní informace. z dostupných dat (viz tabulka) je patrné, že respondenti, kteří volili možnosti ano a spíše ano, označili více zdrojů pro relevantní informace než ti respondenti, kteří volili možnosti ne a spíše ne.

Graf 7: Relevantnost informací



Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka 5: Průměrný počet zdrojů na 1 respondenta

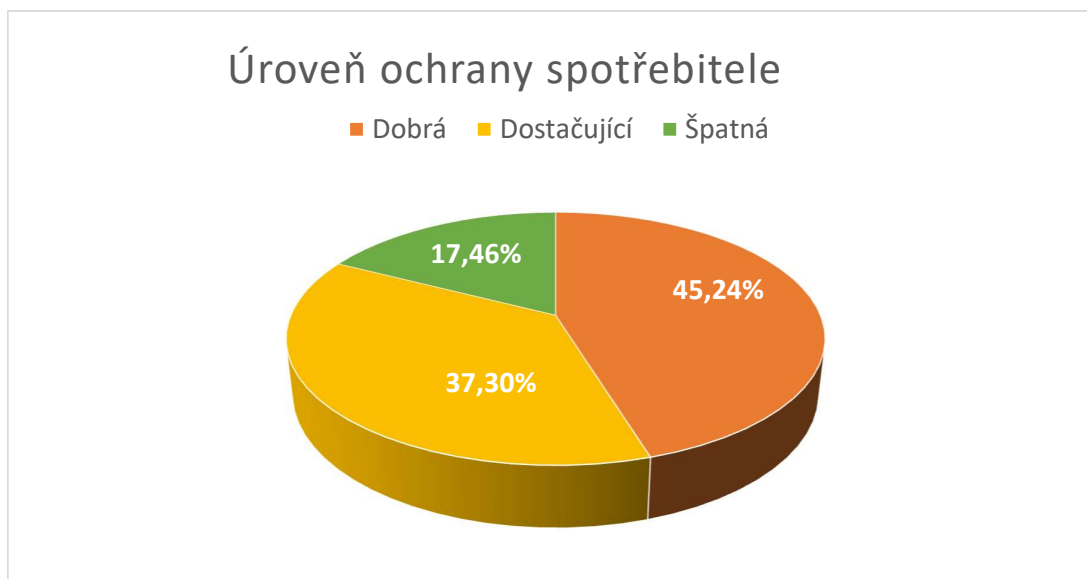
Odpovědi	Počet účastníků	Počet zdrojů celkem	Počet zdrojů průměrně na 1 resp.
Ne	4	7	1,75
Ano	5	19	3,8
Spíše ano	76	182	2,394736842
Spíše ne	41	91	2,219512195

Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 8: Jaká je podle Vás úroveň ochrany spotřebitele v České republice? (n=126)

Úkolem této otázky je zjistit jaký je názor na stupeň ochrany práv spotřebitele v ČR. Dotazovaní mají na výběr celkem ze 4 možností, že úroveň ochrany je buď výborná, dobrá, dostačující nebo špatná. Nikdo z dotazovaných si nemyslí, že by ochrana byla naprosto bezchybná neboli výborná. Avšak většina dotázaných je názoru, že ochrana spotřebitele je na dobré až dostačující úrovni. Téměř pětina dotázaných si myslí, že ochrana práv spotřebitele je špatná. Vzhledem k absenci názorů, že ochrana je výborná a že téměř pětina tazatelů si myslí, že je dokonce špatná. Vede k to k zamyšlení, zda by se neměla ochrana spotřebitele zlepšit.

Graf 8: Úroveň ochrany spotřebitele



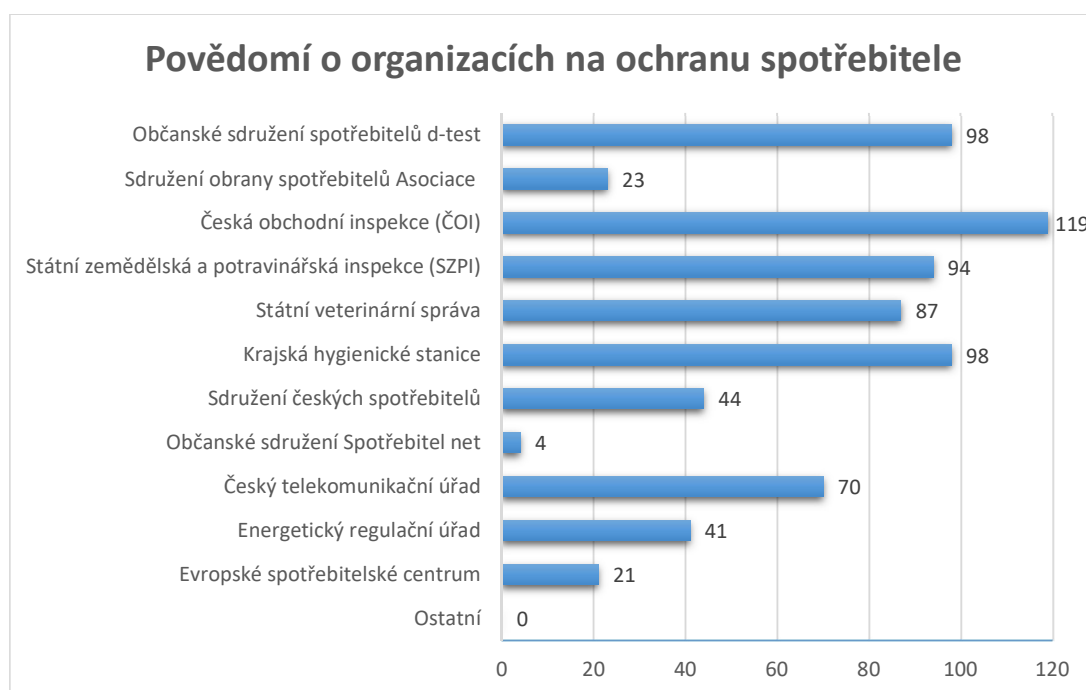
Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 9: Znáte některou z následujících organizací na ochranu spotřebitele? Pokud ano, prosím označte ji/je. (n=126)

Tato otázka má za úkol zjistit jaké povědomí mají respondenti o organizacích zabývajících se ochranou spotřebitele a pomoci slabším stranám obecně. Jako jedna z neznámějších se ukázala Česká obchodní inspekce, kterou označilo 119 z 126 respondentů, nezanedbatelná část 98 respondentů označila organizace: Občanské sdružení spotřebitelů d-TEST a Krajskou hygienickou stanici. Následuje Státní zemědělská a potravinářská inspekce a státní veterinární správa. Přes 50 % dotázaných označilo Český telekomunikační úřad, avšak Energetický regulační úřad znalo jen 33 % dotázaných.

O Evropském spotřebitelském centru ví celkem 23 účastníků výzkumu. Sdružení českých spotřebitelů oproti sdružení D-Testu zvolilo jen 44 respondentů, avšak toto sdružení na tom není nejhůře. Druhé nejhorší bylo Sdružení obrany spotřebitelů asociace s 23 označeními a jako nejméně známé sdružení se ukázalo Občanské sdružení Spotřebitel net, které znali jen 4 respondenti. Celková informovanost spotřebitele však nevypadá nikterak špatně, protože každý respondent označil průměrně 5,5 organizací. To naznačuje, že v případě potřeby by spotřebitelé měli vědět na jakou organizaci se obrátit.

Graf 9: Povědomí o organizacích na ochranu spotřebitele

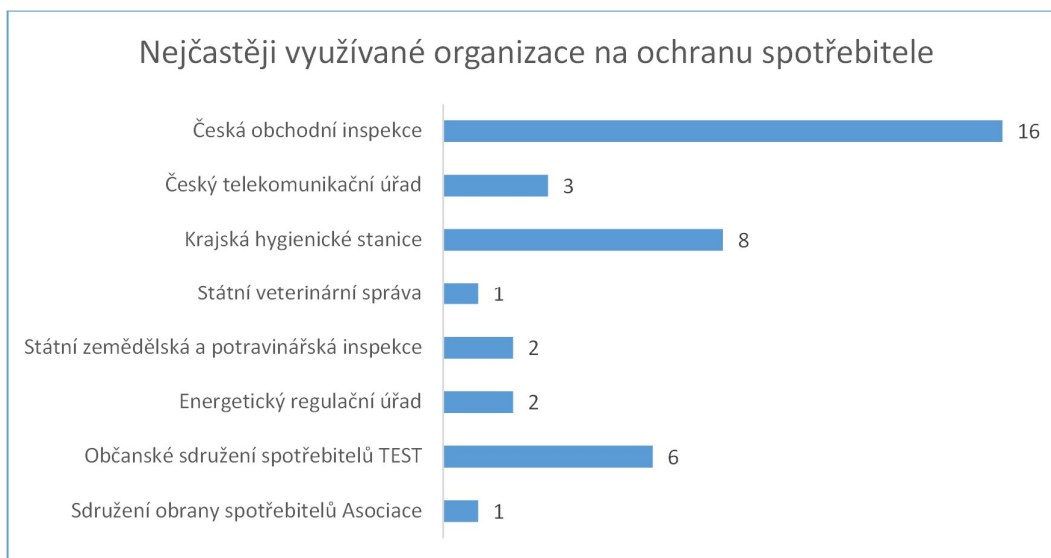


Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 10: Obrátil/a jste se někdy na některou z následujících organizací na ochranu spotřebitele? Pokud ano, prosím označte ji/je. (n=30)

V otázce č. 10 se zajímám o to, zda respondent někdy opravdu využil služeb uvedených organizací. Na tuto otázku odpovědělo celkem 30 lidí z 126, což je 23 % dotázaných. Vyplývá z toho že, spotřebitelé sice organizace znají, ale málokdy se na ně obracejí pro radu či pomoc. v následujícím grafu je přehled organizací, na které se dotázaní obraceli nejčastěji.

Graf 10: Nejčastěji využívané organizace na ochranu spotřebitele

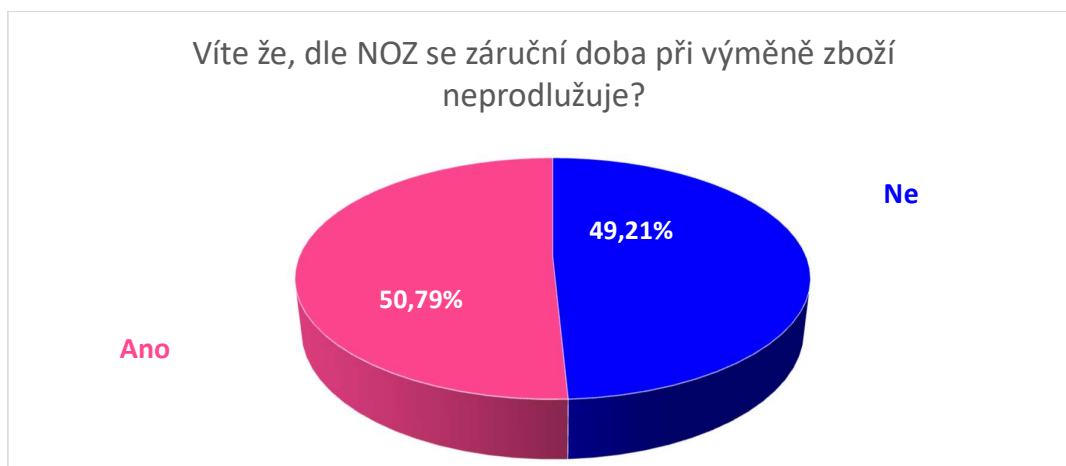


Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 11: Víte že, dle NOZ se záruční doba při výměně zboží neprodlužuje? (n=126)

Tato otázka se zjišťuje, zda jsou respondenti informováni o aktuálních podmínkách při uplatňování práv z vadného plnění. v aktuálním občanském zákoníku se již nenachází podobný paragraf jako byl § 627 odst. 1 starého občanského zákoníku kde bylo uvedeno, že pokud dojde k výměně věci nebo její části, poběží nová záruka. Tím pádem je pro spotřebitele v případě uznání reklamace výhodnější nechat si vrátit peníze a danou věc si koupit znovu s novou zárukou. v dotazníku odpovědělo celkem 50,79 % respondentů, že o této změně vědělo. Zbýlých 49,21 % dotazovaných o této změně nevědělo.

Graf 11: Víte že, dle NOZ se záruční doba při výměně zboží neprodlužuje?

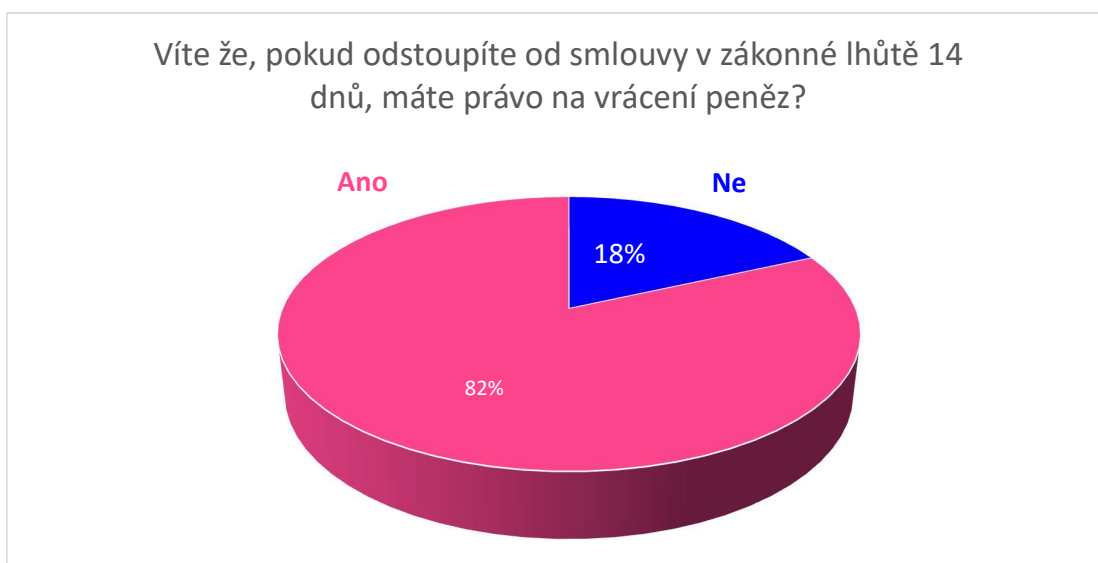


Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 12: Víte že, pokud odstoupíte od smlouvy v zákonné lhůtě 14 dnů, máte právo na vrácení peněz, za předpokladu, že jste vrátili zboží prodávajícímu nebo jste alespoň toto tvrzení podložili. (n=126)

Stejně tak jako tomu bylo otázce č. 11 i zde se snažím zjistit informovanost respondentů. Tentokrát o institutu, který umožňuje odstoupení od smlouvy ve lhůtě 14 dnů a následné vrácení peněz. Lze jej využít u smluv uzavíraných distančním způsobem a mimo obchodních prostor. Tento institut je upraven § 1829 OZ. o tomto právu vědělo 82 % respondentů, zbylých 18 % si tohoto práva nebylo vědomo. Na základě těchto odpovědí je zde míra informovanosti lepší, než tomu bylo u otázky předchozí.

Graf 12: Víte že, pokud odstoupíte od smlouvy v zákonné lhůtě 14 dnů, máte právo na vrácení peněz?

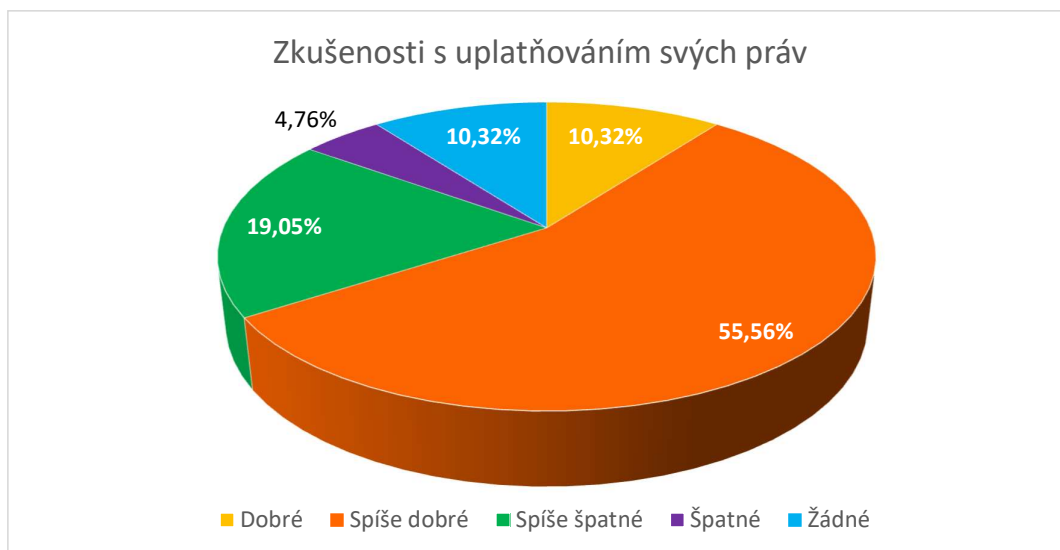


Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 13: Jaké máte zkušenosti s uplatňováním svých práv? (n=126)

Úkolem otázky č. 13 je zjistit dosavadní zkušenosti respondentů s uplatňováním svých práv. v dotazníkovém šetření odpovědělo 10,32 % jedinců, že jejich zkušenosti jsou dobré. Nejvíce dotázaných, 55,56 % jedinců označilo své zkušenosti s uplatňováním svých práv za spíše dobré. Druhou nejčetnější skupinou byla varianta odpovědi spíše ne, kterou označilo 19,05 % respondentů. Jako špatné hodnotí své zkušenosti celkem 10,32 % dotázaných a 4,76 % respondentů nemá zkušenosti žádné.

Graf 13: Zkušenosti s uplatňováním práv



Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 14: Využil/a jste někdy svého práva z vadného plnění? Pokud ano, označte prosím které? (n=109)

Právo z vadného plnění je velmi často využívaným institutem. Tato otázka dává přehled o tom, s kterým tímto konkrétním právem dle § 2169 OZ. se respondenti setkávají nejčastěji. Téměř většina (86,51 %) respondentů, kromě 17 jedinců využila alespoň jedno z těchto čtyř práv. Nejfrekventovaným právem je na základě dotazníkového šetření výměna zboží za nové, které využilo 84 respondentů. Hned v závěsu zůstává právo na opravu zboží, které označilo 78 respondentů. Necelá polovina dotázaných použila práva odstoupení od smlouvy. Nejméně frekventovaným bylo právo na přiměřenou slevu z kupní ceny, které aplikovalo 22 jedinců.

Graf 14: Četnost využívání práv z vadného plnění



Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 15: Které zákony si myslíte (znáte), že patří k ochraně spotřebitele? (n=126)

Tato otázka se zabývá povědomím respondentů o zákonech, kde mohou čerpat informace o svých právech spotřebitele. Jako správné odpovědi, zde chápeme především: občanský zákoník, zákon na ochranu spotřebitele, zákon o potravinách a tabákových výrobcích a zákon o České obchodní inspekci. Takto zvolené odpovědi mělo pouze 15 respondentů, což činí necelých 12 % dotázaných. Ostatním respondentů buď některý zákon chyběl, anebo jim naopak přebýval. Kolik dotázaných označilo níže uvedené zákony můžeme vidět v následujícím grafu. Zákon o ochraně spotřebitele znala většina dotázaných, o tom že ochrana spotřebitele je upravena i v občanském zákoníku však již tolik respondentů nevědělo. Zákon o ČOI označilo 61 dotázaných a zákon o potravinách a tabákových výrobcích už jen 46 jedinců. Na základě získaných dat, lze tedy říct, že spotřebitelská informovanost má stále jisté mezery a nebylo by na škodu, aby stát informoval své občany lépe.

Graf 15: Zákony související s ochranou spotřebitele



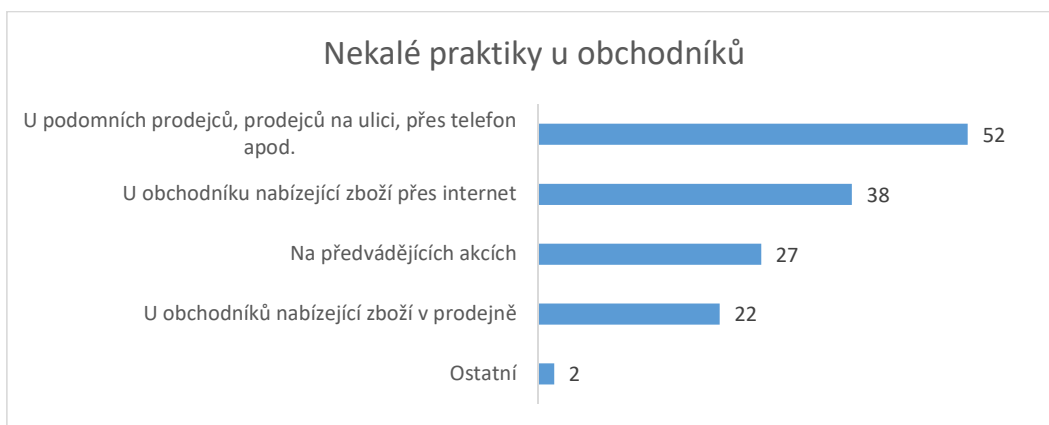
Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 16: Setkal/a jste se osobně s nekalými praktikami obchodníků? Pokud ano, kde? (n=77)

Tato otázka se opět zabývá zkušenostmi respondentů, tentokrát v oblasti nekalých praktik obchodníků. Zkušenost s těmito praktiky se vyskytla u 77 respondentů ze 126, což určitě není zanedbatelná skupina. Nejčastěji tomu tak bylo u podomních prodejců, prodeju na ulici, telemarketing apod., které označilo 52 respondentů. s nekalými praktikami obchodníků nabízejících zboží přes internet se setkalo celkem 38 respondentů. Jedinců,

kteří měli špatnou zkušenost na předvádějících akcích bylo 27. a u obchodníků, kteří nabízejí zboží v prodejně, se vyskytla špatná zkušenost u 22 dotázaných. Zbývající dva respondenti se setkali s nekalou praktikou u mobilního operátora a v televizi

Graf 16: Nekalé praktiky u obchodníků



Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 17: Pokud jste se setkal/a s nekalou praktikou obchodníka, můžete prosím tuto zkušenost popsat?

U této otázky nebyly vloženy možnosti k výběru nýbrž zde bylo volné pole, kde může dotázaný svou zkušenost popsat. Celkem popsal svou negativní zkušenost 32 dotázaných. Nejčastěji byly popisovány špatné zkušenosti s podomními prodejci, kteří nabízeli zdánlivě „výhodné“ služby dodavatelů plynu nebo elektřiny. Dále si respondenti stěžovali na prodejce, kteří prodávají zboží v obchodních centrech u stánku. Například prodejci parfémů, kteří se soustředí především na starší občany, které pak pod záminkou dárku či výhry tlačí k nákupu. Na tuto skupinu obyvatelstva míří také prodejci na prodejních akcích, kde pod nátlakem nutí zákazníky k nákupu za podmínek, které pak neplní například různé zájezdy, dárky apod. Také se objevovaly stížnosti na telemarketing, kde se prodejci snaží získat co nejvíce osobních informací nebo vybízí k změny tarifu a zpravidla jsou velmi neodbytní. s nekalými praktikami se respondenti setkali i u obchodníků na internetu. Ti klamali zákazníka především kvalitou výrobku, která ve skutečnosti neodpovídala prezentovanému na internetových stránkách, zasláním jiného produktu, neuznáváním reklamací, neakceptováním práva na odstoupení od smlouvy v 14denní lhůtě a nekomunikováním se zákazníkem. Arogance a nevhodné chování obchodníku se však vyskytovalo téměř ve všech oblastech obchodu. Což bohužel vůbec není dobrá vizitka obchodníků, kteří by se měli zamyslet nad svých chováním, neboť jej spotřebitelé určitě neocení.

6.2 Zhodnocení

Na začátku výzkumu jsem si formulovala tyto 4 výzkumná tvrzení, které nyní porovnám s výsledky dotazníkového šetření a rozhodnu, zda jsou pravdivá či ne.

Výzkumné tvrzení č. 1: Více než 75 % respondentů má zkušenosti s uplatňováním práva z vadného plnění.

Tímto tématem se zabývá otázka č. 14: „Využil/a jste někdy svého práva z vadného plnění? Pokud ano, označte prosím které?“ na kterou odpovědělo celkem 109 respondentů, což je procentuálně 86,51 % dotázaných. Na základě této informace, lze toto tvrzení potvrdit.

Výzkumné tvrzení č. 2: Méně než 1/5 dotázaných se obrátila na organizaci chránící spotřebitele, resp. slabší stranu.

V dotazníku byla uvedena otázka, které se zabývala tím, zda se někdy respondent obrátil na organizaci chránící spotřebitele. z výsledků, které jsou k dispozici je známo, že ze 126 respondentů se na tuto organizaci obrátilo 30, procentuálně 23 % jedinců. Vzhledem k získaným informacím z této otázky, tvrzení č. 2 nemohu potvrdit.

Výzkumné tvrzení č. 3: Respondenti budou preferovat internet jako hlavní zdroj relevantních informací o svých právech.

V dotazníkovém šetření je otázka zabývající se zdroji, které lidé používají pro získávání relevantních informací o svých právech. Odpověď internet označilo celkem 115 jedinců (91,26 %) z 126. Velmi zásadním zdrojem, je především pro skupinu respondentů od 18 do 45 let. Pro zpřehlednění dat uvádím následující tabulku. Nelze tedy říci, že by byl internet málo preferovaným zdrojem, proto lze toto tvrzení označit jako pravdivé.

Tabulka 6: Oblíbenost internetu

Věk	Celkem respondentů	Počet respondentů, kteří zvolili internet	Procentuálně
18-26	99	92	93%
27-45	22	21	95%
46-60	4	2	50%
60+	1	0	0%

Zdroj: vlastní zpracování

Výzkumné tvrzení č. 4: Méně než 25 % respondentů bude nespokojených se současnou právní ochranou v ČR.

Pro otestování tohoto tvrzení využívám otázky č 8., které se zaměřuje na zhodnocení současné právní ochrany spotřebitele v ČR. Na otázku: „Jaká je podle Vás úroveň ochrany spotřebitele v České republice?“ má respondent na výběr z možností: výborná, dobrá, dostačující a špatná. Možnost „výborná“, která vyjadřuje naprostou spokojenost s právní úpravou neoznačil ani jeden respondent. Za dobrou ji považuje 45,24 % dotázaných. Dostačující byla pro 37,30 % dotázaných a pro 17,36 % dotázaných byla dokonce špatná. Pokud lze považovat odpovědi „dostačující“ a „špatná“ za vyjádření nespokojenosti se současnou právní ochranou. Vyplývá z toho, že více než polovina dotázaných je nespokojená se současnou právní ochranou v ČR. Na základě tohoto zjištění nemohu toto tvrzení potvrdit.

7 Závěr

Cílem této bakalářské práce bylo popsání úpravy ochrany slabší smluvní strany v občanském zákoníku a dalších souvisejících právních normách a následné vymezení funkce a principu této ochrany. Dalším cílem bylo seznámení s obecnými nástroji ochrany slabší smluvní strany, konkrétně s lichvou, neúměrným zkrácením a adhezními smlouvami. Následně jsem se věnovala problematice zvláštní ochrany slabší smluvní strany, kde jsem se zaměřila na spotřebitelskou tematiku, neboť úzce souvisí s mým zaměřením studia – obchod. v této kapitole jsem se zabývala právy a povinnostmi prodejců a zákazníků, právem z vadného plnění, smlouvami uzavíranými distančním způsobem, nebezpečím spotřebitelů a v neposlední řadě mimosoudním řešením spotřebitelských sporů. v poslední části práce bylo mým úkolem, zjistit stupeň informovanosti a povědomí občanů o svých právech.

Naše právní normy, především pak občanský zákoník prodělal v posledních letech zásadní změny, které souvisely jak s harmonizací našich norem se směrnicemi EU, tak se zjednodušením a zpřehledněním původní právní úpravy. Otázkou však zůstává, zda se zákonodárci toto zjednodušení a zpřehlednění zdařilo. Vzhledem k přehledu literární rešerše a výsledků z výzkumu, které jsem provedla jsem toho názoru, že prostoru k zpřehlednění problematiky spotřebitele je zde ještě mnoho. Pro ochranu spotřebitele jsou stěžejní především následující dva předpisy: občanský zákoník a zákon o ochraně spotřebitele. Tyto dva zákony se navzájem překrývají a doplňují, avšak klauzule chránící spotřebitele se nenacházejí pouze v těchto dvou předpisech, ale v mnoho dalších, které jsou uvedeny v teoretické části mé práce. Proto je pro spotřebitele celkem složité udělat si kompletní přehled svých práv, kterých by mohl v případě potřeby využít. Jistým řešením by bylo vytvoření souhrnu veškerých práv, kterým by se pak mohl spotřebitel řídit.

Z dotazníku, na který odpovídali z velké části spíše mladší respondenti vyplynulo, že více než polovina je se současnou úrovní právní ochrany spotřebitele spíše nespokojena. To vede k zamyšlení, zda je to tím, že nemá dostatečný přehled nebo je opravdu současná právní úprava nedostačující. Na základě dat, které jsem získala vyhodnocením dotazníku, jsem toho názoru, že naše právní úprava není zas na tak špatné úrovni, avšak informovanost ze spotřebitelů je spíše nedostačující. K ochraně spotřebitele se váže nespočet organizací, zákonů a směrnic, proto je velmi obtížné se v přemíře informací orientovat. Je pak na každém jedinci, jeho péli a vytrvalosti, aby si našel relevantní informace vztahující se k tématu. a to nemusí být navzdory dostupnosti informací vůbec jednoduché.

Výzkum se však nezabýval pouhým zjištěním povědomí občanů o této problematice, ale z také zmapováním zkušeností spotřebitelů s uplatňováním práv. Ukázalo se, že právo z vadného plnění je jedním z nejvyužívanějších práv spotřebitele. Což může bohužel souviset s nevalnou kvalitou výrobků, které se v rámci České republiky prodávají. Právě na kvalitu zboží by se prodejci měli zaměřit, neboť to byl jeden z důvodů nespokojenosti respondentů. Avšak nejčastějším důvodem nespokojenosti byly nekalé obchodní praktiky prodejců, jejich arogance, nadřazenost a klamání zákazníků. Proto by se zákonodárce měl soustředit nejen informování občanů ve spotřebitelské problematice, ale zároveň se zaměřit na zamezení nežádoucímu chování prodejců a vytvořit vzdělávací program podporující čestnost obchodníků.

Tato práce pro mě byla velmi užitečná, neboť mi dokázala alespoň trochu rozkrýt problematiku slabších stran, která je opravdu velmi rozsáhlá a zajímavá. Věřím, že získané poznatky využiji v hájení svých práv nebo v zaměstnání.

I. Summary

The aim of the thesis is to discuss of significant principle in civil law, protection of weaker sides and about instruments leading to the realization. The work is focused on the allocation of specific tools for protection the weaker side. For these purposes, the existing legislative measures are used. The thesis deals with the disproportionate shortening also named Laesio Enormis, the contracts that are concluded with an adhesion method and the usury. Subsequently, there is analysed the chosen area of the protection of weaker side within the obligation which is the protection of consumer. From the findings is carried out the research by the questionnaire. Obtained data are analysed by the program Excel and from these outcomes, there is evaluated the conclusions of the work.

Key words: protection of weaker side, disproportionate shortening (Laesio Enormis), usury, adhesion contracts, consumer protection, questionnaire

II. Seznam použitých zdrojů

Literatura:

1. Bezouška, P., Piechowiczová, L. (2013). *Nový občanský zákoník. Nejdůležitější změny*. Olomouc: Anag
2. Eliáš, K., & Svatoš, M. (2012). *Nový občanský zákoník 2014: rejstřík : redakční uzávěrka 26.3.2012*. Ostrava: Sagit.
3. Hendrych, D. & KOL. (2009). *Právní slovník*. (3. vyd., 1459 s.) Praha: C.H. Beck.
4. Hulmák, M. (2008). *Uzavírání smluv v civilním právu*. v Praze: C.H. Beck.
5. Hurdík, J., & Lavický, P. (2010). *Systém zásad soukromého práva*. Brno: Masarykova univerzita.
6. Koudelka, L. (2014) *Lichva: trestný čin a společenský jev* Praha: Wolters Kluwer
7. Ondřej, J. & Kol. (2013). *Spotřebitelské smlouvy a ochrana spotřebitele. Ekonomické, právní a sociální aspekty*. Praha: C.H. Beck.
8. Selucká, M. (2008). *Ochrana spotřebitele v soukromém právu*. Praha: C.H. Beck. Kluwer ČR.
9. Šámal, P. (2012). *Trestní zákoník: komentář (2. vyd.)*. v Praze: C.H. Beck.
10. Švestka, J., Dvořák, J. Fiala, J., Pelikánová, I., Pelikán, R., Bányaiová, A. & kolektiv. (2014) *Komentář k občanskému zákoníku. Svazek V. (1075 – 1077 s.)* Praha: Wolters Kluwer
11. Tichý, L., Pipková P.J., Balarin, J. (2014). *Kupní smlouva v novém občanském zákoníku. Komentář*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck
12. Vítová, B. (2014) *Nepřiměřená ujednání ve spotřebitelských smlouvách po rekonstrukci soukromého práva*. 2. vydání. Praha: Wolters Kluwer, a.s.
13. Vítová, B. (2016). *Zákon o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.). Komentář*. Praha: Wolters Kluwer.
14. Zoulík, F. (2002). *Soukromoprávní ochrana slabší smluvní strany*. *Právní Rozhledy*, (3), s 109.

Internetové zdroje:

1. Česká obchodní inspekce. Práva spotřebitelů. *Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů.* (2016). Retrived from: <http://www.coi.cz/cz/spotrebitel/prava-spotrebitelu/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/>
2. Česká obchodní inspekce. Mimosoudní řešení sporů. *Informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (ADR).* (2016). Retrived from: <https://adr.coi.cz/cs>
3. Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz. Gesetze/Verordnungen. *Bürgerliches Gesetzbuch.* (2017) Retrived from: <https://www.gesetze-im-internet.de/bgb/>
4. Ministerstvo průmyslu a obchodu. *Ochrana spotřebitele* (2017) Retrived from: <http://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitel/>

Právní předpisy:

1. Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů
2. Zákon č. 634/1992 Sb., zákon o ochraně spotřebitele
3. Směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2005/29/ES ze dne 11. května 2005, o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu
4. Směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES

III. Seznam tabulek a grafů

Tabulka 1: Oecné a zvláštní ochrany slabší smluvní strany	13
Tabulka 2: Obecně využívané a specifické instituty	26
Tabulka 3: Procentuální zastoupení mužů a žen	34
Tabulka 4: Podíl žen a mužů v závislosti na dosaženém vzdělání	35
Tabulka 5: Průměrný počet zdrojů na 1 respondenta	38
Tabulka 6: Oblíbenost internetu	46
Graf 1: Zastoupení pohlaví	33
Graf 2: Věková struktura	34
Graf 3: Dosažené vzdělání	35
Graf 4: Co v současné době děláte?	36
Graf 5: Četnosti výskytu slabších stran	36
Graf 6: Zdroje aktuálních informací	37
Graf 7: Relevantnost informací	38
Graf 8: Úroveň ochrany spotřebitele	39
Graf 9: Povědomí o organizacích na ochranu spotřebitele	40
Graf 10: Nejčastěji využívané organizace na ochranu spotřebitele	41
Graf 11: Víte že, dle NOZ se záruční doba při výměně zboží neprodlužuje?	41
Graf 12: Víte že, pokud odstoupíte od smlouvy v zákonné lhůtě 14 dnů, máte právo na vrácení peněz?	42
Graf 13: Zkušenosti s uplatňováním práv	43
Graf 14: Četnost využívání práv z vadného plnění	43
Graf 15: Zákony související s ochranou spotřebitele	44
Graf 16: Nekalé praktiky u obchodníků	45

IV. Příloha

Dotazník

- 1) Jaké je Vaše pohlaví?
 - a) Žena
 - b) Muž
- 2) Váš věk?
 - a) 18-26
 - b) 27-45
 - c) 46-60
 - d) 60+
- 3) Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?
 - a) Základní
 - b) Středoškolské
 - c) Středoškolské s maturitou
 - d) Vysokoškolské
 - e) Vyšší odborné
- 4) Co v současné době děláte? Jste?
 - a) Student
 - b) Zaměstnanec
 - c) Podnikatel
 - d) Důchodce
 - e) V domácnosti
- 5) Ocitl/a jste se někdy ve slabší pozici? Pokud ano, v jaké?
 - a) Spotřebitel
 - b) Nájemník
 - c) Zaměstnanec
 - d) Pacient
 - e) Pojištěnec
 - f) Dlužník
 - g) Jiné
- 6) Kde získáváte aktuální informace o svých právech?
 - a) Internet
 - b) Tisk, časopisy, periodika

- c) Odborné publikace, zákony
 - d) Televize, rádio
 - e) Bezplatné právní poradny, spotřebitelská centra, advokáti
 - f) Ve škole, v práci (školení)
 - g) Jinde
- 7) Myslíte si, že je snadné získat relevantní informace o svých právech?
- a) Ano
 - b) Spíše ano
 - c) Spíše ne
 - d) Ne
- 8) Jaká je podle Vás úroveň ochrany spotřebitele v ČR?
- a) Výborná
 - b) Dobrá
 - c) Dostačující
 - d) Špatná
- 9) Znáte některou z následujících organizací na ochranu spotřebitele? Pokud ano, prosím označte ji(je).
- a) Občanské sdružení spotřebitelů TEST (d-TEST)
 - b) Sdružení obrany spotřebitelů Asociace (SOS – Asociace)
 - c) Česká obchodní inspekce (ČOI)
 - d) Státní zemědělská a potravinářská inspekce (SZPI)
 - e) Státní veterinární správa
 - f) Krajská hygienické stanice
 - g) Sdružení českých spotřebitelů
 - h) Občanské sdružení Spotřebitel net
 - i) Český telekomunikační úřad
 - j) Energetický regulační úřad
 - k) Evropské spotřebitelské centrum
 - l) Jiné
- 10) Obrátil/a jste se někdy na některou z následujících organizací na ochranu spotřebitele? Pokud ano, prosím označte ji(je).
- a) Občanské sdružení spotřebitelů TEST (d-TEST)
 - b) Sdružení obrany spotřebitelů Asociace (SOS – Asociace)
 - c) Česká obchodní inspekce (ČOI)

- d) Státní zemědělská a potravinářská inspekce (SZPI)
 - e) Státní veterinární správa
 - f) Krajská hygienické stanice
 - g) Sdružení českých spotřebitelů
 - h) Občanské sdružení Spotřebitel net
 - i) Český telekomunikační úřad
 - j) Energetický regulační úřad
 - k) Evropské spotřebitelské centrum
 - l) Jiné
- 11) Víte že, dle NOZ se záruční doba při výměně zboží neprodlužuje?
- a) Ano
 - b) Ne
- 12) Víte že, pokud odstoupíte od smlouvy v zákonné lhůtě 14 dnů, máte právo na vrácení peněz, za předpokladu, že jste vrátili zboží prodávajícímu nebo jste alespoň toto tvrzení podložili.
- a) Ano
 - b) Ne
- 13) Jaké máte zkušenosti s uplatňováním svých práv?
- a) Dobré
 - b) Spíše dobré
 - c) Spíše špatné
 - d) Špatné
 - e) Žádné
- 14) Využil/a jste někdy svého práva z vadného plnění? Pokud ano, označte prosím které?
- a) Právo z vadného plnění – výměna zboží za nové
 - b) Právo z vadného plnění – oprava zboží
 - c) Právo z vadného plnění – sleva z původní ceny
 - d) Právo z vadného plnění – odstoupení od smlouvy
- 15) Které zákony si myslíte (znáte), že patří k ochraně spotřebitele?
- a) Zákon o ochraně spotřebitele
 - b) Zákon o vysokých školách
 - c) Občanský zákoník
 - d) Zákon o České obchodní inspekci
 - e) Zákon o důchodovém pojištění

f) Zákon o potravinách a tabákových výrobcích

g) Zákon o životním prostředí

h) Stavební zákon

i) Zákon o bankách

16) Setkal/a jste se osobně s nekalými praktikami obchodníků? Pokud ano, kde?

a) U obchodníku nabízející zboží přes internet (E-shopy,...)

b) U obchodníků nabízející zboží v prodejně

c) U podomních prodejců, prodejců na ulici, přes telefon apod.

d) Na předvádějících akcích

e) Jinde

17) Pokud jste se setkal/a s nekalou praktikou obchodníka, můžete prosím tuto zkušenost popsat?