

## ZNEUŽÍVAJÍCÍ UJEDNÁNÍ VE SPOTŘEBITELSKÝCH SMLOUVÁCH

Zneužívající jsou ujednání, která zakládají v rozporu s požadavkem poctivosti významnou nerovnováhu práv nebo povinností stran v neprospěch spotřebitele. (To neplatí pro ujednání o hlavním předmětu závazku ani pro posouzení přiměřenosti vzájemného plnění, pokud jsou spotřebiteli poskytnuty jasným a srozumitelným způsobem.)

Zneužívající jsou např. ujednání, která

- ☞ vylučují nebo omezují spotřebitelova práva z vadného plnění nebo na náhradu újmy,
- ☞ umožňují podnikateli zvýšit cenu, aniž bude mít spotřebitel při podstatném zvýšení ceny právo od smlouvy odstoupit,
- ☞ zakládají podnikateli právo odstoupit od smlouvy bez důvodu, ale spotřebiteli ne,
- ☞ umožňují, aby si podnikatel v případě, že ze své vůle ukončí závazek, ponechal peněžitá plnění uhrazená za plnění, které dosud neposkytl,
- ☞ zavazují spotřebitele neodvolatelně k plnění za podmínek, s nimiž neměl možnost seznámit se před uzavřením smlouvy apod.

Ke zneužívajícímu ujednání se nepřihlíží, ledaže se jej spotřebitel dovolá!!! Pokud se tedy objeví ve smlouvě, postupuje se, jako by ve smlouvě nebylo.

Prodávající je navíc povinen pod hrozbou pokuty zdržet se ve smlouvách uzavíraných se spotřebitelem užití vybraných zneužívajících ujednání podle občanského zákoníku.

Tento zákaz se vztahuje na smlouvy, které podnikatel sepisuje předem, např. ve formě formuláře a spotřebitel proto nemohl jejich obsah jakkoliv ovlivnit.

SOS MaS, z. s. je nezávislá, nezisková organizace, která v rámci sítě svých poraden poskytuje bezplatné spotřebitelské poradenství. Kontakty na poradny SOS MaS, z. s. naleznete na [www.sos-msk.cz](http://www.sos-msk.cz).

Naši pracovníci Vám poradí a pomohou řádně uplatnit Vaše práva vůči podnikateli.

### Zdroje:

*Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů.*

*Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů.*

### Webové stránky vybraných dozorových orgánů:

[www.coi.cz](http://www.coi.cz)

[www.eru.cz](http://www.eru.cz)

[www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)

[www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)

Tisk tohoto letáku byl podpořen ze strany Ministerstva průmyslu a obchodu, Moravskoslezského a Olomouckého kraje.



SOS MaS, z. s.  
U Tiskárny 1  
702 00 Ostrava



Poradenská linka: + 420 608 722 582  
E-mail: [poradna@sos-msk.cz](mailto:poradna@sos-msk.cz)

SDRUŽENÍ OBRANY  
SPOTŘEBITELŮ  
MORAVY A SLEZSKA



**Nekalé obchodní  
praktiky a  
zneužívající  
ujednání ve  
spotřebitelských  
smlouvách**



MINISTERSTVO  
PRŮMYSLU A OBCHODU

## NEKALÉ OBCHODNÍ PRAKTIKY

Obchodní praktika je nekalá, je-li jednání podnikatele vůči spotřebiteli v rozporu s požadavky odborné péče a může podstatně narušit ekonomické chování spotřebitele tak, že může učinit obchodní rozhodnutí, které by jinak neučinil.



### Nekalé praktiky jsou zákonem výslovně zakázány!!!

Užívání nekalé obchodní praktiky se zakazuje ve všech fázích nákupu zboží či služby tj. před rozhodnutím ohledně koupě, v průběhu rozhodování i po učinění rozhodnutí.

Některé praktiky míří na zranitelné spotřebitele. Je-li obchodní praktika zaměřena na tzv. zranitelné osoby, seniory, nemocné a jiné osoby, které jsou z důvodu své duševní nebo fyzické slabosti či věku zvláště zranitelné, hodnotí se nekalost z hlediska průměrného člena této skupiny, tedy přísněji.

Podnikatelům, kteří nekalé praktiky vůči spotřebitelům používají **hrozí ze strany dozorových orgánů** (ČOI, ČTÚ, ERÚ, ČNB a dalších **nemalé pokuty**.

Zákon o ochraně spotřebitele rozděluje nekalé obchodní praktiky na **klamavé a agresivní obchodní praktiky**.

### KLAMAVÉ OBCHODNÍ PRAKTIKY

Klamavé obchodní praktiky zákon dále rozděluje na tzv. **klamavá konání** a tzv. **klamavá opomenutí**.

Obchodní praktika je klamavá, pokud:

- ☛ je při ní užit nepravdivý údaj, nesprávná informace nebo
- ☛ je použit sice údaj pravdivý, ale ten přesto může uvést spotřebitele v omyl
- ☛ Opomenutím je, když podnikatel neuvede podstatné informace, které v dané souvislosti spotřebitel potřebuje pro rozhodnutí ohledně koupě.

Pozor ne každá klamavá informace má tento účinek, zároveň se totiž musí jednat o tak podstatnou informaci, že její uvedení nebo neuvedení spotřebitele vede k rozhodnutí o koupi, které by jinak neučinil.

Jde zejména o informace o podstatě a hlavních znacích výrobku nebo služby, jako jsou údaje o jejich dostupnosti, výhodách, rizicích, provedení, složení, příslušenství, poprodejním servisu a vyřizování reklamací, výrobním postupu a datu výroby nebo dodání, způsobu dodání, způsobilosti k účelu použití, možnosti použití, množství, zeměpisném původu, ceně nebo způsobu výpočtu ceny anebo existence konkrétní cenové výhody, nutnosti servisu, náhradního dílu, výměny nebo opravy, práv spotřebitele, včetně práva na náhradní dodání nebo vrácení kupní ceny vyplývajících z práv z vadného plnění apod.

### Příklady nekalých obchodních praktik?

- ☛ Praktika, která vede **k záměně s jiným výrobkem nebo službou nebo k záměně s jiným prodávajícím**.
- ☛ **Nedodržení jednoznačného závazku** obsaženého v **kodexu chování**, k němuž se prodávající zavázal.
- ☛ **Tzv. Dvojí kvalita**—uvádění výrobku na trh jako výrobku totožného s výrobkem uváděným na trh v nejméně 2 dalších členských státech EU, přestože takový výrobek má podstatně odlišné složení nebo znaky, pokud to není odůvodněno oprávněnými a objektivními skutečnostmi.
- ☛ Proávající **nepravdivě prohlašuje**, že výrobek nebo služba **může vyléčit nemoc** nebo zdravotní postižení.
- ☛ Nepravdivě používá slova jako „gratis“, „zdarma“, „bezplatně“ apod., pokud spotřebitel musí za výrobek nebo službu vynaložit jakékoli náklady.

### ZJEDNÁNÍ NÁPRAVY - PRÁVO NA Odstoupení od smlouvy

Zákon o ochraně spotřebitele od 6. 1. 2023 zavádí nový institut, tzv. **Zjednání nápravy**, kdy spotřebitel, jehož právo bylo nekalou obchodní praktikou dotčeno, může vedle nároků plynoucích z občanského zákoníku podobě práv z vadného plnění, **odstoupit od smlouvy a to ve lhůtě 90 dnů ode dne uzavření smlouvy nebo požadovat přiměřené snížení ceny v rozsahu odpovídajícím povaze a závažnosti nekalé obchodní praktiky**.

Pokud prodávající prokáže, že odstoupení od smlouvy by bylo s ohledem na předmět smlouvy, povahu a závažnost nekalé obchodní praktiky nepřiměřené má spotřebitel právo na přiměřenou slevu.

## AGRESIVNÍ OBCHODNÍ PRAKTIKY

### Jak poznám agresivní obchodní praktiky?

Agresivní obchodní praktiky se dopouštějí prodejci, kteří svým obtěžováním, donucováním, včetně použití síly nebo nepatřičným ovlivňováním výrazně **zhoršují možnost svobodného rozhodnutí spotřebitele**.

Při posuzování, zda je obchodní praktika agresivní, se přihlíží zejména k jejímu načasování, místu a době trvání, způsobu jednání, jeho výhružnosti a urážlivosti. Někteří prodejci vědomě využívají nepříznivé situace spotřebitele (věk, zdravotní stav...) a vytvářejí nepřiměřené překážky pro uplatnění práv spotřebitele.



### Příklady agresivních obch. praktik?

- ☛ **Prodej pod nátlakem:** „*Ano, můžete odejít poté, co vyřídíme všechny papíry*“
- ☛ **„Zaplatte“ i když jste si nic neobjednali**— Proávající požaduje platbu za výrobky či služby, které dodal, ačkoliv si je spotřebitel neobjednal.
- ☛ Agresivní jsou **opakované nevyžádané nabídky** na dálku po telefonu, elektronickou poštou.
- ☛ Agresivní je také když prodávající prostřednictvím reklamy **přímo nabádá děti, aby si** nabízené výrobky nebo služby **koupily** nebo aby k jejich koupi přesvědčily dospělou osobu,
- ☛ **Falešné výhry** „*Gratulujeme! Vyhrál jste cenu*“ – přitom ve skutečnosti žádná taková cena ani výhoda neexistuje nebo pro její získání musíte vynaložit finanční prostředky.