

Nový Občanský zákoník (úplné znění)

Předpis č. 89/2012 Sb.

Znění od 1. 12. 2018

Ustanovení o závazcích ze smluv uzavíraných se spotřebitelem

Oddíl 1

Obecná ustanovení

§ 1810

Ustanovení tohoto dílu se použijí na smlouvy, které se spotřebitelem uzavírá podnikatel (dále jen „spotřebitelské smlouvy“) a na závazky z nich vzniklé.

§ 1811

(1) Veškerá sdělení vůči spotřebiteli musí podnikatel učinit jasně a srozumitelně v jazyce, ve kterém se uzavírá smlouva.

(2) Směřuje-li jednání stran k uzavření smlouvy a tyto skutečnosti nejsou zřejmé ze souvislostí, sdělí podnikatel spotřebiteli v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy nebo před tím, než spotřebitel učiní závaznou nabídku

a) svoji totožnost, popřípadě telefonní číslo nebo adresu pro doručování elektronické pošty nebo jiný kontaktní údaj,

b) označení zboží nebo služby a popis jejich hlavních vlastností,

c) cenu zboží nebo služby, případně způsob jejího výpočtu včetně všech daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění,

d) způsob platby a způsob dodání nebo plnění,

e) náklady na dodání, a pokud tyto náklady nelze stanovit předem, údaj, že mohou být dodatečně účtovány,

f) údaje o právech vznikajících z vadného plnění, jakož i o právech ze záruky a další podmínky pro uplatňování těchto práv,

g) údaj o době trvání závazku a podmínky ukončení závazku, má-li být smlouva uzavřena na dobu neurčitou,

h) údaje o funkčnosti digitálního obsahu, včetně technických ochranných opatření, a

i) 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.

(3) Ustanovení [odstavce 2](#) se nepoužije na smlouvu

a) uzavíranou za účelem vyřizování záležitostí každodenního života, pokud má dojít k vzájemnému plnění bezprostředně po jejím uzavření,

b) o dodání digitálního obsahu, pokud byl dodán na hmotném nosiči, a

c) o finanční službě.

§ 1812

(1) Lze-li obsah smlouvy vyložit různým způsobem, použije se výklad pro spotřebitele nejprůzračnější.

(2) K ujednáním odchylovajícím se od ustanovení zákona stanovených k ochraně spotřebitele se nepřihlíží. To platí i v případě, že se spotřebitel vzdá zvláštního práva, které mu zákon poskytuje.

§ 1813

Má se za to, že zakázaná jsou ujednání, která zakládají v rozporu s požadavkem přiměřenosti významnou nerovnováhu práv nebo povinností stran v neprospěch spotřebitele. To neplatí pro ujednání o předmětu plnění nebo ceně, pokud jsou spotřebiteli poskytnuty jasným a srozumitelným způsobem.

§ 1814

Zvláště se zakazují ujednání, která

a) vylučují nebo omezují spotřebitelova práva z vadného plnění nebo na náhradu újmy,

b) spotřebitele zavazují plnit, zatímco podnikateli vznikne povinnost plnit splněním podmínky závislé na jeho vůli,

- c) umožňují, aby podnikatel nevydal spotřebiteli, co mu spotřebitel vydal, i v případě, že spotřebitel smlouvu neuzavře či od ní odstoupí,
- d) zakládají podnikateli právo odstoupit od smlouvy bez důvodu, zatímco spotřebiteli nikoli,
- e) zakládají podnikateli právo vypovědět závazek bez důvodu hodného zvláštního zřetele bez přiměřené výpovědní doby,
- f) zavazují spotřebitele neodvolatelně k plnění za podmínek, s nimiž neměl možnost seznámit se před uzavřením smlouvy,
- g) dovolují podnikateli, aby ze své vůle změnil práva či povinnosti stran,
- h) odkládají určení ceny až na dobu plnění,
- i) umožňují podnikateli cenu zvýšit, aniž bude mít spotřebitel při podstatném zvýšení ceny právo od smlouvy odstoupit,
- j) 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,
- k) přenášejí na spotřebitele povinnost prokázat splnění povinnosti podnikatele, kterou mu ukládají ustanovení o smlouvě o finanční službě, nebo
- l) zbavují spotřebitele jeho práva určit, který závazek má být poskytnutým plněním přednostně uhrazen.

§ 1815

K nepřiměřenému ujednání se nepřihlíží, ledaže se jej spotřebitel dovolá.

§ 1816

(1) Hradí-li se cena alespoň zčásti pomocí úvěru nebo zápůjčky poskytnutých podnikatelem a využije-li spotřebitel práva odstoupit od smlouvy, vztahují se účinky odstoupení i na smlouvu o úvěru nebo zápůjčce; to platí i v případě, že úvěr nebo zápůjčku poskytla třetí osoba podle smlouvy uzavřené s podnikatelem. V takovém případě se poskytovatel úvěru nebo zápůjčky, popřípadě i jiné osobě zakazuje uplatnit vůči spotřebiteli jakékoli sankce.

(2) Ustanovení [odstavce 1](#) se použije v případě, že spotřebitelská smlouva byla uzavřena distančním způsobem nebo že se jedná o spotřebitelskou smlouvu o dočasném užívání ubytovacího zařízení a jiných rekreačních službách. V ostatních případech se ustanovení [odstavce 1](#) použije, pokud se od něho strany ve smlouvě o úvěru nebo zápůjčce neodchýlí nebo pokud je nevyloučí.

§ 1817

Podnikatel nesmí po spotřebiteli požadovat další platbu, než kterou je spotřebitel povinen uhradit na základě hlavního smluvního závazku, pokud spotřebitel nedal k této další platbě výslovný souhlas.

§ 1818

Má-li spotřebitel právo odstoupit od smlouvy podle ustanovení tohoto dílu, nevyžaduje se, aby uvedl důvod, a s právem odstoupit od smlouvy nelze spojit postih. Využije-li spotřebitel právo odstoupit od smlouvy podle ustanovení tohoto dílu, považuje se lhůta pro odstoupení za zachovanou, pokud spotřebitel v jejím průběhu odešle podnikateli oznámení, že od smlouvy odstupuje.

§ 1819

Textová podoba je zachována, jsou-li údaje poskytnuty takovým způsobem, že je lze uchovat a opakovaně zobrazovat.

Oddíl 2

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

Pododdíl 1

Obecná ustanovení

§ 1820

Sdělení před uzavřením smlouvy

(1) Směřuje-li jednání stran k uzavření smlouvy a používá-li při něm podnikatel výhradně alespoň jeden komunikační prostředek, který umožňuje uzavřít smlouvu bez současné fyzické přítomnosti stran (dále jen „prostředek komunikace na dálku“) nebo směruje-li takové jednání k uzavření smlouvy mimo prostor obvyklý pro podnikatelské podnikání, sdělí podnikatel spotřebiteli v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy nebo před tím, než spotřebitel učiní závaznou nabídku také

a) náklady na prostředky komunikace na dálku, pokud se liší od základní sazby,

b) údaj o případné povinnosti zaplatit zálohu nebo obdobnou platbu, je-li vyžadována,

c) v případě, že se jedná o smlouvu, jejímž předmětem je opakované plnění, nejkratší dobu, po kterou bude smlouva strany zavazovat,

d) 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,

e) v případě smluv uzavíraných na dobu neurčitou nebo jejímž předmětem je opakované plnění, údaje o veškerých daních, poplatcích, jiných obdobných peněžitých plněních a nákladech na dodání zboží nebo služby určených způsobem podle [písmena b\)](#),

f) 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,

g) 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,

h) údaj o povinnosti uhradit poměrnou část ceny v případě odstoupení od smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb a jejichž plnění již začalo,

i) jde-li o smlouvu podle [§ 1837 písm. l\)](#), údaj, že spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy, popřípadě za jakých podmínek mu právo na odstoupení od smlouvy zanikne, a

j) údaj o existenci, způsobu a podmínkách mimosoudního vyřizování stížností spotřebitelů včetně údaje, zda se lze obrátit se stížností na orgán dohledu nebo státního dozoru.

(2) Údaje podle [odstavce 1 písm. f\)](#), [g\)](#) a [h\)](#) může podnikatel spotřebiteli sdělit také prostřednictvím vzorového poučení o možnosti odstoupení od smlouvy, jehož náležitosti stanoví prováděcí právní předpis.

(3) Pokud podnikatel poskytl spotřebiteli vyplněné vzorové poučení o možnosti odstoupení od smlouvy, má se za to, že sdělil spotřebiteli údaje uvedené v [odstavci 1 písm. f\)](#), [g\)](#) a [h\)](#).

§ 1821

Pokud podnikatel spotřebiteli nesdělil údaje o dalších daních, poplatcích a jiných obdobných peněžitých plněních, které spotřebitel ponese podle [§ 1811 odst. 2 písm. c\)](#) nebo o nákladech podle [§ 1811 odst. 2 písm. e\)](#) nebo podle [§ 1820 odst. 1 písm. g\)](#), není spotřebitel povinen tyto daně, poplatky, jiná obdobná peněžitá plnění nebo náklady podnikateli hradit.

§ 1822

Obsah smlouvy

(1) Smlouva musí obsahovat i údaje sdělené spotřebiteli před jejím uzavřením. Tyto údaje lze změnit, pokud si to strany výslovně ujednají. Uzavřená smlouva musí být v souladu s údaji, které byly spotřebiteli sděleny před uzavřením smlouvy. Tyto údaje lze změnit, pokud si to strany výslovně ujednají, jinak platí jako obsah smlouvy údaj pro spotřebitele příznivější.

(2) Podnikatel vydá spotřebiteli bezprostředně po uzavření smlouvy alespoň jedno její vyhotovení.

§ 1823

Závazky ze smluv o poskytování služeb

Je-li předmětem smlouvy poskytování služeb, začne podnikatel s plněním své povinnosti ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy pouze na základě výslovné žádosti spotřebitele učiněné v textové podobě.

Zvláštní ustanovení o závazcích ze smluv uzavíraných distančním způsobem

§ 1824

(1) Sjednává-li se smlouva prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, sdělí podnikatel spotřebiteli údaje uvedené v [§ 1811 odst. 2](#) a [§ 1820 odst. 1](#).

(2) Pokud prostředek komunikace na dálku neumožňuje poskytnout spotřebiteli všechny údaje, obdrží spotřebitel alespoň údaje podle [§ 1811 odst. 2 písm. a\), b\), c\) a g\)](#) a údaje podle [§ 1820 odst. 1 písm. b\), c\) a h\)](#). Ostatní údaje sdělí podnikatel spotřebiteli v textové podobě nejpozději do doby plnění.

§ 1825

Sjednává-li se smlouva prostřednictvím telefonu, sdělí podnikatel spotřebiteli na začátku hovoru základní údaje o sobě a účel hovoru.

§ 1826

(1) Při použití elektronických prostředků uvede podnikatel i údaje

a) zda uzavřená smlouva bude u něho uložena a zda k ní umožní spotřebiteli přístup,

b) o jazycích, ve kterých lze smlouvu uzavřít,

c) o jednotlivých technických krocích vedoucích k uzavření smlouvy,

d) o možnostech zjištění a opravování chyb vzniklých při zadávání dat před podáním objednávky a

e) o kodexech chování, které jsou pro podnikatele závazné nebo které dobrovolně dodržuje a o jejich přístupnosti s využitím elektronických prostředků.

(2) Ustanovení [odstavce 1](#) se nepoužije, pokud se smlouva uzavírá jen s využitím elektronické pošty nebo obdobným způsobem umožňujícím samostatné spojení a uložení dat.

(3) Před podáním objednávky musí být při použití elektronických prostředků spotřebiteli umožněno zkontrolovat a měnit vstupní údaje, které do objednávky vložil.

§ 1827

(1) Podá-li spotřebitel objednávku prostřednictvím některého prostředku komunikace na dálku, je podnikatel povinen prostřednictvím některého prostředku komunikace na dálku neprodleně potvrdit její obdržení; to neplatí při uzavírání smlouvy výlučně výměnou elektronické pošty nebo obdobnou individuální komunikací.

(2) Uzavírá-li se smlouva za použití elektronických prostředků, poskytne podnikatel spotřebiteli v textové podobě kromě znění smlouvy i znění všeobecných obchodních podmínek.

§ 1828

Zvláštní ustanovení o závazcích ze smluv uzavíraných mimo obchodní prostory

(1) Sjednává-li se smlouva mimo prostor obvyklý pro podnikatelovo podnikání, sdělí podnikatel spotřebiteli písemně údaje uvedené v [§ 1811 odst. 2](#) a [§ 1820 odst. 1](#); v jiné textové podobě jen tehdy, pokud s tím spotřebitel souhlasil.

(2) Za smlouvu uzavřenou mimo prostor obvyklý pro podnikatelovo podnikání se považuje také smlouva uzavřená

a) v prostoru obvyklém pro podnikatelovo podnikání, pokud k jejímu uzavření došlo bezprostředně poté, co podnikatel oslovil spotřebitele mimo tyto prostory, a

b) během zájezdu organizovaného podnikatelem za účelem propagace a prodeje zboží či poskytování služeb.

Odstoupení od smlouvy

§ 1829

(1) Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě čtrnácti dnů. Lhůta podle věty první běží ode dne uzavření smlouvy a jde-li o

a) kupní smlouvu, ode dne převzetí zboží,

b) smlouvu, jejímž předmětem je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, ode dne převzetí poslední dodávky zboží, nebo

c) smlouvu, jejímž předmětem je pravidelná opakovaná dodávka zboží, ode dne převzetí první dodávky zboží.

(2) Nebyl-li spotřebitel poučen o právu odstoupit od smlouvy v souladu s [§ 1820 odst. 1 písm. f\)](#), může spotřebitel od smlouvy odstoupit do jednoho roku a čtrnácti dnů ode dne počátku běhu lhůty pro odstoupení podle [odstavce 1](#). Jestliže však byl spotřebitel poučen o právu

odstoupit od smlouvy v této lhůtě, běží čtrnáctidenní lhůta pro odstoupení ode dne, kdy spotřebitel poučení obdržel.

§ 1830

Pokud podnikatel umožňuje spotřebiteli odstoupit prostřednictvím vyplnění a odeslání vzorového formuláře pro odstoupení od smlouvy na internetových stránkách, potvrdí spotřebiteli bez zbytečného odkladu v textové podobě jeho přijetí.

§ 1831

(1) Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, zašle nebo předá podnikateli bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy, zboží, které od něho obdržel. Byla-li spotřebiteli již poskytnuta služba, není z toho podnikateli ničeho povinen s výjimkou ustanovení [§ 1834](#).

(2) Podnikatel může po spotřebiteli požadovat pouze úhradu nákladů stanovených tímto zákonem.

§ 1832

(1) Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, vrátí mu podnikatel bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy, všechny peněžní prostředky včetně nákladů na dodání, které od něho na základě smlouvy přijal, stejným způsobem. Podnikatel vrátí spotřebiteli přijaté peněžení prostředky jiným způsobem jen tehdy, pokud s tím spotřebitel souhlasil a pokud mu tím nevzniknou další náklady.

(2) Jestliže spotřebitel zvolil jiný, než nejlevnější způsob dodání zboží, který podnikatel nabízí, vrátí podnikatel spotřebiteli náklady na dodání zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží.

(3) Podnikatel uhradí spotřebiteli náklady spojené s vrácením zboží, jestliže neupozornil spotřebitele o povinnosti nést tyto náklady v souladu s ustanovením [§ 1820 odst. 1 písm. g\)](#).

(4) Odstoupí-li spotřebitel od kupní smlouvy, podnikatel není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky spotřebiteli dříve, než mu spotřebitel zboží předá nebo prokáže, že zboží podnikateli odeslal.

§ 1833

Spotřebitel odpovídá podnikateli pouze za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti. To neplatí, pokud podnikatel nesdělil spotřebiteli informace podle ustanovení [§ 1820 odst. 1 písm. f\)](#).

§ 1834

Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb a podnikatel s plněním na základě výslovné žádosti spotřebitele začal před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, uhradí podnikateli poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do

okamžiku odstoupení od smlouvy. Je-li sjednaná cena nepřiměřeně vysoká, uhradí spotřebitel podnikateli poměrnou část ceny odpovídající tržní hodnotě poskytovaného plnění.

§ 1835

Podnikatel převezme zboží od spotřebitele v jeho domácnosti na své náklady, jestliže spotřebitel odstoupí od smlouvy uzavřené mimo prostor obvyklý pro podnikatelovo podnikání, zboží bylo dodáno do domácnosti spotřebitele v okamžiku uzavření smlouvy a povaha zboží jej neumožňuje odeslat obvyklou poštovní cestou.

§ 1836

Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, nenese žádné náklady, jestliže jde o smlouvu

a) jejímž předmětem je poskytování služeb a podnikatel neposkytl spotřebiteli údaje podle [§ 1820 odst. 1 písm. d\)](#) a [f\)](#), nebo pokud podnikatel začal s plněním před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, ačkoliv spotřebitel o to výslovně nežádal, nebo

b) o dodání digitálního obsahu, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči a podnikatel jej dodal před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, ačkoliv spotřebitel o to výslovně nežádal, nebo nevzal výslovně na vědomí, že mu právo na odstoupení od smlouvy zanikne, nebo podnikatel nepředal spotřebiteli vyhotovení smlouvy.

§ 1837

Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy

a) o poskytování služeb, jestliže byly splněny s jeho předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a podnikatel před uzavřením smlouvy sdělil spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy,

b) o dodávce zboží nebo služby, jejichž cena závisí na výchylnkách finančního trhu nezávisle na vůli podnikatele a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy,

c) o dodání alkoholických nápojů, jež mohou být dodány až po uplynutí třiceti dnů a jejichž cena závisí na výchylnkách finančního trhu nezávislých na vůli podnikatele,

d) o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu,

e) o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím,

f) o opravě nebo údržbě provedené v místě určeném spotřebitelem na jeho žádost; to však neplatí v případě následného provedení jiných než vyžádaných oprav či dodání jiných než vyžádaných náhradních dílů,

g) o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit,

h) o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal,

i) o dodávce novin, periodik nebo časopisů,

j) o ubytování, dopravě, stravování nebo využití volného času, pokud podnikatel tato plnění poskytuje v určeném termínu,

k) uzavírané na základě veřejné dražby podle zákona upravujícího veřejné dražby, nebo

l) o dodání digitálního obsahu, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči a byl dodán s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a podnikatel před uzavřením smlouvy sdělil spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy.

§ 1838

Neobjednané plnění

Dodal-li podnikatel spotřebiteli něco bez objednávky a ujal-li se spotřebitel držby, hledí se na spotřebitele jako na poctivého držitele. Spotřebitel nemusí na své náklady podnikateli nic vracet, ani ho o tom vyzoomět.

Zákon o ochraně spotřebitele - Informační povinnosti

Předpis č. 634/1992 Sb.

Znění od 13. 1. 2018

§ 13

Prodávající je povinen spotřebitele řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (dále jen „reklamace“), spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit.

§ 14

Informační povinnost o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů

(1) Prodávající informuje spotřebitele jasným, srozumitelným a snadno dostupným způsobem o subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, který je pro daný typ nabízeného, prodáváného, poskytovaného nebo zprostředkovaného výrobku nebo služby věcně příslušný. Informace musí zahrnovat též internetovou adresu tohoto subjektu. Jestliže prodávající provozuje internetové stránky, uvede tyto informace i na těchto internetových stránkách. Pokud smlouva uzavřená mezi prodávajícím a spotřebitelem odkazuje na obchodní podmínky, uvede informace podle věty první a druhé rovněž v těchto obchodních podmínkách.

„V případě, že dojde mezi námi a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát – oddělení ADR

Štěpánská 15

120 00 Praha 2

Email: adr@coi.cz

Web: adr.coi.cz

Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.