

89/2012 Sb.

ZÁKON

ze dne 3. února 2012

občanský zákoník

Díl 4

Ustanovení o závazcích ze smluv uzavíraných se spotřebitelem

Oddíl 1

Obecná ustanovení

[§ 1810 \[Komentář WK\] DZ](#)

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

[§ 1811 \[Komentář WK\] DZ](#)

(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) údaje o své totožnosti, adresu sídla, telefonní číslo a, existuje-li, pak adresu pro doručování elektronické pošty,
- b) označení zboží nebo služby a popis jejich hlavních vlastností v rozsahu odpovídajícím použitému prostředku komunikace a povaze zboží nebo služby,
- c) celkovou cenu zboží nebo služby včetně všech daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění, a pokud povaha zboží nebo služby neumožňuje tuto cenu rozumně určit předem, způsob jejího výpočtu,
- d) způsob platby, způsob a čas dodání nebo plnění a případně pravidla vyřizování stížností,
- e) náklady na dodání, a pokud tyto náklady nelze stanovit předem, údaj, že mohou být dodatečně účtovány,
- f) údaj o existenci práv z vadného plnění, případně také o záruce za jakost, poprodejním servisu a jejich podmínkách,
- g) údaj o době trvání závazku a podmínky ukončení závazku, má-li být smlouva uzavřena na dobu neurčitou, nebo má-li být závazek automaticky prodlužován,
- h) údaje o funkčnosti digitálního obsahu, služby digitálního obsahu a věci s digitálními vlastnostmi, včetně technických ochranných opatření, a
- i) údaje o možnosti digitálního obsahu, služby digitálního obsahu a věci s digitálními vlastnostmi fungovat společně s technickým a programovým vybavením, které se obvykle s digitálním obsahem, službou digitálního obsahu a věcí s digitálními vlastnostmi téhož druhu používá, aniž je zapotřebí je převést (kompatibilita), nebo s

jiným technickým a programovým vybavením, než které se obvykle s digitálním obsahem, službou digitálního obsahu a věcí s digitálními vlastnostmi téhož druhu používá (interoperabilita), které jsou podnikateli známy nebo u nichž lze rozumně očekávat, že by mu mohly být známy.

[§ 1817 \[Komentář WK\] DZ](#)

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 před uzavřením smlouvy výslovný souhlas. Z předem připraveného nastavení, které by spotřebitel musel odmítnout, nelze výslovný souhlas dovodit.

[§ 1820 \[Komentář WK\] DZ](#)

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 směřuje-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,

- a) údaje o hlavních vlastnostech zboží nebo služby v rozsahu odpovídajícím použitému prostředku komunikace na dálku a povaze zboží nebo služby,
- b) údaje o své totožnosti,
- c) adresu sídla, telefonní číslo a adresu pro doručování elektronické pošty, případně i údaje o jiném prostředku on-line komunikace, který podnikatel též poskytuje za účelem rychlé a účinné komunikace a který spotřebiteli umožňuje uchovat písemnou komunikaci s podnikatelem v textové podobě, včetně data a času jejího uskutečnění; v případě, že podnikatel jedná za jiného podnikatele, také údaje o jeho totožnosti a sídle,
- d) adresu provozovny, pokud se liší od adresy sídla, a v případě, že podnikatel jedná za jiného podnikatele, také adresu, na niž může spotřebitel zaslat stížnost,
- e) celkovou cenu a náklady na dodání podle [§ 1811 odst. 2 písm. c\)](#) a [e\)](#); v případě smlouvy uzavírané na dobu neurčitou nebo smlouvy, jejímž předmětem je opakované plnění, sdělí tento údaj také za jedno zúčtovací období, kterým je vždy jeden měsíc, pokud je tato cena neměnná,
- f) údaj o přizpůsobení ceny osobě spotřebitele na základě automatizovaného rozhodování, byla-li cena takto přizpůsobena,
- g) náklady na prostředky komunikace na dálku, pokud se liší od základní sazby,
- h) způsob platby, způsob a čas dodání nebo plnění a případně pravidla vyřizování stížností,
- i) podmínky, lhůtu a postup pro uplatnění práva na odstoupení od smlouvy, jakož i vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, pokud lze tohoto práva využít; náležitosti vzorového formuláře stanoví prováděcí právní předpis,
- j) údaj, že v případě odstoupení od smlouvy ponese spotřebitel náklady spojené s vrácením zboží, a jde-li o smlouvu uzavřenou prostřednictvím prostředku komunikace

na dálku, výši nákladů spojených s vrácením zboží, nemůže-li být pro svou povahu vráceno obvyklou poštovní cestou,

- k) údaj, že při odstoupení od smlouvy po předložení žádosti o započítání plnění již v průběhu lhůty pro odstoupení podle [§ 1824a odst. 3](#) nebo podle [§ 1828 odst. 5](#) musí spotřebitel podnikateli poskytnout úhradu podle [§ 1834](#),
- l) údaj, že spotřebitel nemá právo odstoupit od smlouvy, je-li tomu tak, nebo údaj o tom, za jakých podmínek mu právo na odstoupení od smlouvy zanikne,
- m) údaj o existenci práv z vadného plnění, případně také o záruce za jakost, poprodejním servisu a jejich podmínkách,
- n) údaj o kodexu chování, pokud se jej podnikatel zavázal dodržovat v souvislosti s některou obchodní praktikou nebo odvětvím jeho podnikání a o tom, jak lze obdržet jeho kopii,
- o) údaj o době trvání závazku a podmínky ukončení závazku, má-li být smlouva uzavřena na dobu neurčitou nebo má-li být závazek automaticky prodlužován,
- p) nejkratší dobu, po kterou budou trvat spotřebitelovy povinnosti ze smlouvy, má-li být smlouvou určena,
- q) údaj o povinnosti zaplatit zálohu nebo obdobnou platbu, je-li vyžadována, a o jejích podmínkách,
- r) údaje o funkčnosti, kompatibilitě a interoperabilitě podle [§ 1811 odst. 2 písm. h\)](#) a [i\)](#), a
- s) údaj o existenci, způsobu a podmínkách mimosoudního vyřizování sporů spotřebitelů včetně údaje, zda se lze obrátit se stížností na orgán dohledu nebo státního dozoru.

(2) Podnikatel splní povinnost sdělit údaje podle odstavce 1 písm. i) až k) také tehdy, poskytne-li spotřebiteli vyplněné vzorové poučení o možnosti odstoupení od smlouvy, jehož náležitosti stanoví prováděcí právní předpis.

(3) Má-li být smlouva uzavřena ve veřejné dražbě podle jiného zákona, které může být spotřebitel fyzicky přítomen, mohou být údaje o podnikateli podle odstavce 1 písm. b) až d) nahrazeny údaji o dražebníkovi.

Smlouvy uzavírané distančním způsobem

[§ 1824 \[Komentář WK\] DZ](#)

(1) Sjednává-li se smlouva prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, sdělí podnikatel spotřebiteli údaje podle [§ 1820 odst. 1](#) nebo mu je zpřístupní vhodným způsobem vzhledem k použitému prostředku komunikace na dálku. Údaje poskytované v textové podobě musí být čitelné.

(2) Pokud prostředek komunikace na dálku neumožňuje poskytnout spotřebiteli všechny údaje, obdrží spotřebitel před uzavřením smlouvy alespoň údaje podle [§ 1820 odst. 1 písm. a\)](#), [b\)](#), [e\)](#), [i\)](#) a [o\)](#) s výjimkou vzorového formuláře pro odstoupení. Ostatní údaje, včetně vzorového formuláře pro odstoupení sdělí podnikatel spotřebiteli vhodným způsobem podle odstavce 1.

[§ 1824a](#)

(1) Podnikatel vydá spotřebiteli potvrzení o uzavřené smlouvě v textové podobě v přiměřené době po jejím uzavření, nejpozději však v okamžiku dodání zboží nebo před tím, než začne poskytovat službu. Potvrzení musí obsahovat údaje podle [§](#)

[1820 odst. 1](#), pokud je podnikatel spotřebiteli neposkytl v textové podobě již před uzavřením smlouvy.

[§ 1825 \[Komentář WK\]](#)

Zvláštní ustanovení o uzavírání smluv po telefonu

(1) Kontaktuje-li podnikatel spotřebitele ústně prostřednictvím telefonu nebo obdobného zařízení, sdělí podnikatel spotřebiteli na začátku každého hovoru obchodní účel hovoru a údaje o své totožnosti, a pokud telefonuje v zastoupení jiné osoby, rovněž údaje o její totožnosti.

Zvláštní ustanovení o uzavírání smluv elektronickými prostředky

[§ 1826 \[Komentář WK\]](#)

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

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

(3) Odstavce 1 a 2 se nepoužijí, pokud se smlouva uzavírá výlučně výměnou elektronické pošty nebo obdobnou individuální komunikací.

[§ 1826a](#)

(1) Uzavírá-li se za použití elektronických prostředků úplatná smlouva, podnikatel upozorní spotřebitele bezprostředně před tím, než učiní objednávku, jasným a výrazným způsobem na údaje podle [§ 1820 odst. 1 písm. a\), e\), o\) a p\)](#).

(2) Podnikatel zajistí, aby spotřebitel vzal při objednávce výslovně na vědomí, že se zavazuje k zaplacení. Je-li objednávka činěna použitím tlačítka nebo obdobného ovládacího prvku, musejí být označeny snadno čitelným nápisem "Objednávka zavazující k platbě" nebo jinou odpovídající jednoznačnou formulací. Nesplní-li podnikatel tuto povinnost, je smlouva neplatná, ledaže se jí spotřebitel dovolá.

[§ 1827 \[Komentář WK\]](#)

(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 \[Komentář WK\] DZ](#)

Smlouvy uzavírané mimo obchodní prostory

(1) Sjednává-li se smlouva mimo prostor obvyklý pro podnikatelské podnikání za současné fyzické přítomnosti podnikatele a spotřebitele, poskytne podnikatel spotřebiteli čitelně údaje podle [§ 1820 odst. 1](#) na listině; v jiné textové podobě jen tehdy, pokud s tím spotřebitel souhlasí.

(3) Podnikatel vydá spotřebiteli vyhotovení smlouvy nebo potvrzení o uzavření smlouvy na listině; v jiné textové podobě jen tehdy, pokud s tím spotřebitel souhlasí.

[§ 1830 \[Komentář WK\]](#)

(2) 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.

[§ 2159 \[Komentář WK\]](#)

(1) Není-li ujednáno čas plnění, prodávající odevzdá věc kupujícímu bez zbytečného odkladu po uzavření smlouvy, nejpozději však do třiceti dnů.