

Směrnice o nekalých obchodních praktikách (2005/29)

CO JE CÍLEM TÉTO SMĚRNICE?

- Stanoví zákaz nekalých **obchodních praktik** vůči spotřebitelům v Evropské unii (EU). Týká se jakéhokoli jednání či opomenutí přímo souvisejících s propagací, prodeje nebo dodávkou výrobku obchodníkem spotřebitelům. Chrání tak ekonomické zájmy spotřebitelů před uskutečněním obchodní transakce s obchodníky, během ní a po ní.
- Zajišťuje stejnou úroveň ochrany všem spotřebitelům bez ohledu na místo nákupu nebo prodeje v EU.

KLÍČOVÉ BODY

- Nekalé obchodní praktiky jsou praktiky, které:
 - jsou v rozporu s požadavky náležitě profesionální péče* a,
 - pravděpodobně naruší zásadně ekonomické chování průměrného spotřebitele*.
- Někteří spotřebitelé se těší vyšší úrovni ochrany vzhledem ke své obzvláštní zranitelnosti vůči praxi nebo produktu, ke svému věku (děti a starší osoby), naivitě nebo své duševní nebo fyzické slabosti.
- Směrnice definuje dvě specifické kategorie obchodních praktik jako obzvláště nekalé: **klamavé obchodní praktiky** (v důsledku jednání nebo opomenutí) a **agresivní obchodní praktiky**.

Klamavé obchodní praktiky

Klamavé kroky

Obchodní praktika je klamavá, pokud obsahuje nesprávné či zavádějící informace, nebo pokud tyto informace, i když jsou svou podstatou správné, mohou uvést průměrného spotřebitele v omyl a je pravděpodobné, že ho přimějí k rozhodnutí k transakci, které by jinak neučinil. Příklady takových kroků zahrnují nepravdivé nebo zavádějící informace týkající se:

- existence nebo povahy výrobku;
- hlavních vlastností produktu (jeho dostupnost, přínosy, rizika, složení, geografický původ, očekávané výsledky jeho použití atd.);
- rozsahu závazků obchodníka, procesu prodeje (v kodexech chování, k jejichž dodržování se obchodník zavázal);
- ceny nebo existence specifického cenového zvýhodnění;
- nutnosti servisu, náhradních dílů, výměny nebo opravy.

Klamavé opomenutí

Praktiky jsou též klamavé, když jsou vynechány závažné informace, které průměrný spotřebitel potřebuje pro rozhodnutí o obchodní transakci, čímž pravděpodobně způsobí, že spotřebitel učiní rozhodnutí o obchodní transakci, které by jinak neučinil.

Agresivní obchodní praktiky

- Obchodní rozhodnutí spotřebitele musí být svobodná. Praktika je agresivní a nekalá, je-li činěna na základě použití obtěžování, donucování či nepatřičného ovlivňování*. Výrazně omezuje svobodu volby průměrného spotřebitele a způsobuje, že spotřebitel učiní rozhodnutí o obchodní transakci, které by jinak neučinil.
- Proto je třeba při stanovení, zda se jedná o agresivní obchodní praktiky, vzít v úvahu několik faktorů. Patří mezi ně:
 - povaha, místo a doba trvání praktiky;
 - možné použití fyzického či slovního vyhrožování;

- využití specifické okolnosti takové závažnosti (např. úmrtí nebo vážné nemoci) obchodníkem s cílem zhoršit úsudek spotřebitele a ovlivnit tak jeho rozhodnutí ohledně výrobku;
- jakákoli nepřiměřená mimosmluvní podmínka uložená spotřebiteli, který chce uplatnit svá smluvní práva (např. ukončit nebo změnit smlouvu).
- Příloha I směrnice obsahuje seznam 31 obchodních praktik, které jsou za všech okolností považovány za nekalé.

Uplatňování – hodnocení

- V roce 2013 zveřejnila [Evropská komise](#) první [hodnocení](#) toho, jak země EU uplatňují směrnici, a nastínila opatření potřebná k maximalizaci jejích přínosů. Konstatovala, že vnitrostátní orgány jsou schopny omezit širokou škálu klamavých a agresivních obchodních praktik. Ukázalo se, že její právní rámec je vhodným nástrojem k zajištění spravedlnosti nových on-line postupů, které vznikají souběžně s vývojem reklamních prodejních technik. Posouzení však ukazuje, že aby byla zaručena vysoká úroveň ochrany spotřebitelů, zejména v přeshraničním obchodě, musí toho být učiněno ještě více.
- Průvodní [sdělení](#) Komise došlo k závěru, že je zapotřebí přísnějšího a důslednějšího prosazování pravidel směrnice v oblastech, jako je cestování, doprava, digitální, on-line a finanční služby a nemovitosti.

Pokyny a databáze

- V roce 2016 vydala Komise aktualizované [pokyny](#) k provádění a uplatňování směrnice. Ty vysvětlují klíčové pojmy a pravidla a uvádějí praktické příklady z judikatury [Soudního dvora Evropské unie](#), vnitrostátních soudů a správních orgánů s cílem usnadnit prosazování vnitrostátním orgánům a zajistit větší právní jistotu obchodníkům.
- Komise vytvořila veřejně přístupnou databázi právních předpisů zemí EU, začleňujících tuto směrnici, jakož i jejich právní vědy, správních rozhodnutí, odkazů na související právní literaturu a dalších relevantních materiálů. Takto lze porovnávat rozhodnutí a rozsudky zemí EU. Databáze má být v roce 2017 přístupná i přes [portál e-Justice](#).

ODKDY SE SMĚRNICE POUŽIJE?

Používá se od 12. prosince 2007. Země EU ji musely začlenit do svého vnitrostátního práva do 12. června 2007.

KONTEXT

Více informací najdete zde:

- [„Směrnice o nekalých obchodních praktikách“](#) na internetových stránkách Evropské komise

* KLÍČOVÉ POJMY

Náležitá profesionální péče: úroveň zvláštních dovedností a péče, kterou lze od obchodníka ve vztahu ke spotřebiteli rozumně očekávat a která odpovídá poctivým obchodním praktikám nebo obecným zásadám dobré víry v oblasti obchodníkovy činnosti.

Spotřebitel: fyzická osoba, jež v obchodních praktikách spadajících do oblasti působnosti této směrnice jedná za účelem, který nelze považovat za provozování jejího obchodu, živnosti nebo řemesla anebo výkonu jejího svobodného povolání.

Nepatřičné ovlivňování: využívání pozice síly vůči spotřebiteli k činění nátlaku, a to i bez použití fyzické síly nebo hrozby jejího použití, způsobem, který významně omezuje schopnost spotřebitele učinit informované rozhodnutí.

HLAVNÍ DOKUMENT

Směrnice Evropského parlamentu a Rady [2005/29/ES](#) ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a o změně směrnice Rady 84/450/EHS, směrnic Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 (směrnice o nekalých obchodních praktikách) (Úř. věst. L 149, 11.6.2005, s. 22–39)

SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTY

Sdělení Komise Evropskému parlamentu, Radě a Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru týkající se uplatňování směrnice o nekalých obchodních praktikách – Dosažení vysoké úrovně ochrany spotřebitele – Budování důvěry ve vnitřní trh ([COM\(2013\) 138 final](#), 14.3.2013)

Zpráva Komise Evropskému parlamentu, Radě a Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru – První zpráva o uplatňování směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a o změně směrnice Rady 84/450/EHS, směrnic Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES

a 2002/65/ES a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 („směrnice o nekalých obchodních praktikách“) ([COM\(2013\)139 final](#), 14.3.2013)

Pracovní dokument útvarů Komise – Pokyny k provádění/uplatňování směrnice 2005/29/ES o nekalých obchodních – příložený dokument – sdělení Komise Evropskému parlamentu, Radě, Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru a Výboru regionů – Komplexní přístup ke stimulaci přeshraničního elektronického obchodu pro evropské občany a podniky ([SWD\(2016\) 163 final](#), 25.5.2016)

Tyto stránky spravuje Evropská komise. Informace na této stránce nemusí nezbytně vyjadřovat oficiální stanovisko Evropské komise. Komise neodpovídá ani neručí za informace nebo údaje, které tento dokument obsahuje či na které odkazuje. Pokud jde o předpisy v oblasti autorských práv pro webové stránky EU, viz právní upozornění.

Poslední aktualizace: 08/08/2018