

# Aktuální otázky v právu cestovního ruchu

Mgr. Ondřej Nejedlý  
Mgr. Marie Adamová, LL.M.

25. března 2015

**SAMAK**  
právo  daně

# Obsah

## I. Reklamace zájezdů

1. Tržní realita
2. Legislativa
3. Sleva z ceny
4. Náhrada škody
5. Náhrada újmy
6. Prevence

## II. Zvýšení ceny zájezdu

1. Zvýšení ceny zájezdu

## III. Ochrana zákazníka - diskriminace

1. Odmítnutí zákazníka (diskriminace)

## IV. Ochrana osobních údajů

1. Ochrana osobních údajů
2. Zpracování osobních údajů
3. Uzavírání smluv a jejich plnění
4. Osobní údaje a marketing
5. Kopírování osobních a cestovních dokladů



**SAMAK**  
právo  daně

I. Reklamáce zájezdů

# 1. Tržní realita

- **meziroční zvýšení počtu reklamací po přijetí NOZ o 45 % (Invia.cz)**
- **počet reklamací: 2014 – 0,8 až 1 % zájezdů, 2013 – do 0,5 % (AČCKA)**
- **90 % reklamací je zcela neoprávněných (AČCKA)**
- **počet reklamací se zdvojnásobil, aniž by stoupl počet oprávněných (CK Fischer)**
- **zvýšení počtu reklamací je způsobeno dojmem posílení spotřebitelských práv (CK Fischer)**
- **polovina reklamací má podtext NOZ (AČCKA)**
- **klienti jsou při reklamacích stále agresivnější (AČCKA)**
- **minimum reklamací končí u soudu (advokátka)**



## 2. Legislativa

- **VADY ZÁJEZDU**, tj. zájezd nemá vymíněné či obvyklé vlastnosti → **NÁPRAVA**, ledaže by si to vyžádalo neúměrné náklady
- **PODSTATNÉ VADY ZÁJEZDU PO ODJEZDU**, při absenci opatření, aby zájezd mohl pokračovat/odmítnutí takových opatření z řádného důvodu → **PRÁVO ZÁKAZNÍKA NA ODVOZ NA MÍSTO ODJEZDU**
- **ZAJIŠTĚNÍ ZÁJEZDU SLUŽBAMI CR NIŽŠÍ JAKOSTI** nelze-li jinak (*a pokud s tím zákazník souhlasí*) → **PRÁVO NA ROZDÍL V CENĚ**



## 2. Legislativa (pokrač.)

- **VADY ZÁJEZDU** a včasná reklamace → **PRÁVO NA SLEVOU Z CENY VE VÝŠI PŘIMĚŘENÉ ROZSAHU A TRVÁNÍ VADY**
- **PORUŠENÍ POVINNOSTI, ZA NIŽ CK ODPOVÍDÁ** → **NÁHRADA ŠKODY/ÚJMY**



# 3. Sleva z ceny

- „**REKLAMAČNÍ LHŮTA**“ – soud právo slevy z ceny nepřizná pokud:
  - zákazník svůj nárok **vlastním zaviněním** neuplatní **do jednoho měsíce od skončení zájezdu** a
  - pořadatel to **namítne** (dle NOZ promlčení, dříve prekluze)
- **VÝŠE SLEVY** – přiměřenost k **rozsahu a trvání vady**:
  - žádný závazný dokument neexistuje – hodnotí se všechny okolnosti
  - nejčastěji se jako „*benchmark*“ využívá tzv. **frankfurtská tabulka**, zdá se však, že přístup českých soudů k ní není jednotný



## 4. Náhrada škody

- CK zákazníkovi odpovídá za splnění smlouvy bez zřetele na to, zda v rámci zájezdu poskytují jednotlivé služby cestovního ruchu jiné osoby
- náhrada **majetkové** škody (včetně škody na **zdraví**)
- CK odpovídá **bez zřetele na zavinění**, liberačním důvodem je pouze mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli





# 5. Náhrada újmy

- novinka v českém právním řádu – náhrada **nemajetkové** újmy (dříve jen v extrémnějších případech dle práv na ochranu osobnosti)
- formulace „*za narušení dovolené, zejména byl-li zájezd **zmařen nebo podstatně zkrácen***“ je vágní a dává velký prostor soudní uvážení
- důvodová zpráva k NOZ (poněkud zmatečně) uvádí, že obvyklým účelem zájezdu je odpočinek, a proto toto právo vznikne pouze pokud účelem zájezdu je skutečně dovolená a **odpočinek**, a nikoli např. školení
- ESD přiznal tuto náhradu např. v případě onemocnění dcery salmonelou – rodiče se o ni museli starat a proto si „neužili klidné dovolené“
- judikatura českých vyšších soudů chybí, u nižších soudů se zdá, že přiznávají spíše nižší částky – lze proto očekávat (oproti dřívějšímu stavu legislativy) častější přiznání náhrady nemajetkové újmy, ale zřejmě spíše v nižších částkách



# 6. Prevence

## JAK REKLAMACÍM ÚČINNĚ PŘEDCHÁZET, RADY Z PRAXE:

- základem je **odpovídající popis zájezdu** v katalogu a dalších materiálech, dle okolností platí, že méně je někdy více (viz zákonný text: „*nemá-li zájezd vlastnosti, které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával*“)
- klíčová může být také **kompetentnost průvodců, delegátů, partnerů** a jiných zástupců CK v průběhu zájezdu k řešení nastalé situace (viz zákonný text: „zajistí **nápravu**“)
- **???** (Vaše zkušenosti a doporučení?)



**SAMAK**  
právo  daně

II. Zvýšení ceny zájezdu

# 1. Zvýšení ceny zájezdu

**JEDNOSTRANNÉ ZVÝŠENÍ JE MOŽNÉ POKUD (současně):**

- je to ve smlouvě ujednáno společně s přesně určeným (a zákazníkovi srozumitelným) způsobem výpočtu zvýšení ceny
- pokud se do 21. dne před sjednaným začátkem zájezdu zvýší:
  - cena za dopravu (včetně pohonných hmot, letištních poplatků atd.)
  - směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %
- pořadatel odešle oznámení do 21. dne před zahájením zájezdu

**ZVÝŠENÍ Z JINÝCH DŮVODU JE NEPLATNÉ.**



A blurred background image of a city street corner with multi-story buildings and pedestrians.

**SAMAK**  
právo  daně

III. Odmítnutí zákazníka - diskriminace

# 1. Odmítnutí zákazníka (diskriminace)

- **zákon o ochraně spotřebitele:** zákaz diskriminace zákazníka (spotřebitele) při prodeji výrobků nebo poskytování služeb
- **NSS:** diskriminací je třeba rozumět obchodní praktiky, které při srovnatelných transakcích **nedůvodně** zvýhodňují některé spotřebitele před jinými – cílem jejího zákazu je uzavírání shodných smluv za stejných podmínek
- diskriminaci lze odůvodnit pouze – **legitimním cílem a nezbytností** či alespoň **přiměřeností** opatření
- rozhodovací praxe ČOI zdá se nevychází z judikatury správních soudů, tenduje k ukládání pokut „bez rozmyslu“



**SAMAK**  
právo  daně

## IV. Ochrana osobních údajů

# 1. Ochrana osobních údajů

## Co jsou to „osobní údaje“

- č. 101/2000 Sb. zákon o ochraně osobních údajů
- jakákoli informace, která určuje nebo umožňuje určit subjekt údaje
- je třeba posuzovat v souvislostech, i anonymizované údaje mohou umožňovat určit subjekt údaje





# 2. Zpracování osobních údajů

## Správce vs. zpracovatel

- **správce** = každý subjekt, který určuje účel a prostředky zpracování osobních údajů, provádí zpracování a odpovídá za něj
- **zpracovatel** = každý subjekt, který na základě zvláštního zákona nebo pověření správcem zpracovává osobní údaje

## Zpracování osobních údajů

- operace či systematická soustava operací
- s osobními údaji
- automatizovaně
- kterou prování zpracovatel či správce



## 2. Zpracování osobních údajů (pokrač.)

shromažďování

vyhledávání

ukládání  
na nosiče  
informací

blokování

šíření

zpřístupňování

předávání

úprava  
nebo  
pozměňování

používání

likvidace

uchovávání

zveřejňování

třídění  
nebo  
kombinování

výměna



# 3. Uzavírání smluv a jejich plnění

## Zpracování osobních údajů při uzavírání smlouvy

- není třeba souhlas uchazečů po dobu plnění ze smlouvy
- zpracování je dle § 5 odst. 2 písm. b) zákona nezbytné pro
  1. plnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je subjekt údajů, nebo
  2. jednání o uzavření nebo změně smlouvy uskutečněné na návrh subjektu údajů
- vždy je třeba splnit informační povinnost dle § 11 zákona
- zpracovávat osobní údaje lze pouze do okamžiku ukončení plnění ze smlouvy



# 4. Osobní údaje a marketing

## Zpracování osobních údajů po ukončení smlouvy

- pro další zpracování osobních údajů po ukončení plnění ze smlouvy je nutné
  1. předchozí oznámení ÚOOÚ
  2. splnit informační povinnost dle § 11 ve vztahu k dalšímu zpracování
  3. souhlas subjektu údajů

## Další regulace obchodních sdělení:

- zákon o některých službách informační společnosti č. 480/2004 Sb.:
  1. předchozí souhlas zákazníka
  2. pouze pokud má zákazník **jasnou a zřetelnou** možnost **jednoduchým způsobem, zdarma** nebo **na účet podnikatele odmítnout** souhlas s takovýmto využitím svého elektronického kontaktu i **při zasílání každé jednotlivé** zprávy (i pokud původně toto využití neodmítl)



# 5. Kopírování osobních a cestovních dokladů

## Kopírování dokladů jen se souhlasem držitele

- obecně platí zásada, že pořizování kopie občanského průkazu nebo cestovního dokladu je zakázáno
- pořízení kopie je natolik **potřebné a nezbytné**, že prováděný způsob zpracování osobních údajů uchováním kopie osobního dokladu nesnižuje dosavadní úroveň ochrany soukromí subjektu údajů
- dvě výjimky:
  1. v případě, že občan – držitel osobního dokladu vyjádří souhlas s pořízením kopie
  2. v případě, že pořizování kopií je stanoveno zvláštním právním předpisem nebo mezinárodní smlouvou, kterou je Česká republika vázána.



# 5. Kopírování osobních a cestovních dokladů (pokrač.)

## Povinnosti při kopírování dokladů

- při pořízení a uchování kopie dokladu je CK správcem osobních údajů
- jedná-li se o zpracování osobních údajů na osobním / cestovním dokladu nutné za účelem plnění smlouvy (např. vyřízení víza součástí smlouvy o zájezdu), je třeba:
  1. splnit informační povinnost dle § 11 zákona
  2. po skončení účelu zpracování osobní údaje zlikvidovat
- pokud subjekt údajů odmítne poskytnout kopii osobního / cestovního dokladu – CK nemůže plnit smlouvu, zákazník je v prodlení



ŠVEHLÍK & MIKULÁŠ

advokáti s.r.o.

**Švehlík & Mikuláš advokáti s.r.o.**

Mgr. Ondřej Nejedlý, advokát

Purkyňova 74/2

110 00 Praha 1

Tel.: +420 734 253 088

E-mail: [ondrej.nejedly@samak.cz](mailto:ondrej.nejedly@samak.cz)

IČO: 242 91 943

DIČ: CZ 242 91 943

Obchodní společnost je zapsaná v obchodním rejstříku  
vedeném Městským soudem v Praze pod sp. Zn. C 193829.

**SAMAK**  
právo  daně