

Právnická fakulta Masarykovy univerzity

Obor Právo a právní věda

Katedra občanského práva



DIPLOMOVÁ PRÁCE

**Internetové obchody a částky hrazené spotřebitelem při
odstoupení od smlouvy**

Jindřich Buša

2013/2014

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma: „*Internetové obchody a částky hrazené spotřebitelem při odstoupení od smlouvy*“ zpracoval sám. Veškeré prameny a zdroje informací, které jsem použil k sepsání této práce, byly citovány v poznámkách pod čarou a jsou uvedeny v seznamu použitých pramenů a literatury.

Podpis:

Poděkování:

Tímto bych chtěl velice poděkovat JUDr. Markétě Selucké, Ph.D., vedoucí mé diplomové práce, za ochotu, cenné rady, připomínky a doporučené zdroje, ale hlavně za vstřícný a povzbudivý přístup. Dále pak chci tímto poděkovat svým příbuzným, přátelům a kolegům, kteří se mnou vedli mnohdy velice podnětné diskuze a podporovali mne po celou dobu mého studia na Právnické fakultě Masarykovy univerzity v Brně.

Abstrakt

Cílem předkládané diplomové práce je analýza odstoupení od spotřebitelských smluv uzavřených pomocí prostředků komunikace na dálku, zejména po internetu. Práce především hodnotí základní funkce odstoupení, zda jsou naplněny i v novém kodexu soukromého práva, tedy v zákoně č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a srovnává předchozí právní úpravu institutu odstoupení od smlouvy v rámci zák. č. 40/1964Sb., občanský zákoník, ve znění k 31. 12. 2013, právě s aktuální úpravou, na kterou má značný vliv směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU. V práci jsou zmíněny také některé interpretační a aplikační problémy, které již v souvislosti s aktuální právní úpravou vyvstaly, přičemž je nabídnuto i jejich možné řešení.

Seznam klíčových slov

Spotřebitel, spotřebitelský vztah, odstoupení od smlouvy, ochrana spotřebitele, nový občanský zákoník, internetové obchody, směrnice o právech spotřebitelů,

Abstract

The aim of this Diploma Thesis is the analysis of the right of withdrawal from consumer contracts negotiated at a distance, especially via the internet. This Diploma Thesis primarily evaluates the essential functions of the right of withdrawal, whether such functions are fulfilled in the new codex of private law, Act No. 89/2012 Coll., the Civil Code, and compares the previous legislation contained in Act No. 40/1964 Coll., the Civil Code, as amended as of 31 December 2013, with the actual legislation, which is considerably influenced by Directive of the European Parliament and of the Council. The Diploma Thesis also mentions examples of interpretation and application issues, which appeared in relation to actual legislation, while a possible solution for such issues is suggested.

Keywords

Consumer, consumer relation, right of withdrawal, consumer protection, new Civil Code, online deals, Directive 2011/83/EU on consumer rights

Obsah

Seznam použitých zkratk.....	5
Úvod.....	6
1. Právní úprava před účinností NOZ	8
1.1. Obecně k internetovým obchodům	8
1.2. Odstoupení od distančních smluv obecně.....	14
1.3. Obecně k situaci po odstoupení v podobě § 53 odst. 10 OZ	19
2. Právní úprava ve světle Nové směrnice o právech spotřebitelů a NOZ	25
2.1. Obecně o Nové směrnici o právech spotřebitelů a NOZ	25
2.2. Zásadní změny v oblasti internetových obchodů.....	28
2.2.1. Kontraktace smluv uzavřených distančním způsobem.....	28
2.2.2. Informační povinnost	30
2.2.3. Odstoupení od smlouvy a výjimky z tohoto práva.....	32
2.2.4. Situace po odstoupení od smlouvy	37
3. Vybrané dosavadní Praktické problémy ve světle aktuální úpravy	44
3.1. Skutečně vynaložené náklady spojené s vrácením zboží.....	44
3.2. Zápočty nákladů spojených s vrácením zboží ze strany podnikatele .	47
Závěr.....	52
Seznam použitých pramenů	53

Příloha č. 1

Seznam použitých zkratk

„CESL“	-Návrh nařízení Evropského parlamentu a Rady ze dne 11. října 2011 o společné evropské právní úpravě prodeje {SEC(2011) 1165 final}
„Distanční smlouva“	-Smlouva uzavřená pomocí prostředků komunikace na dálku
„ESD“	-Evropský soudní dvůr (Soudní dvůr Evropských společenství)
„EU“	-Evropská unie
„NOZ“	-Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
„ObchZ“	-Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění ke dni 31.12.2013
„OZ“	-Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění ke dni 31.12.2013
„Směrnice 2000/31/ES“	- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2000/31/ES ze dne 8. června 2000 o některých právních aspektech služeb informační společnosti, zejména elektronického obchodu, na vnitřním trhu - směrnice o elektronickém obchodu
„Směrnice 97/7/ES“	- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES ze dne 20. května 1997 o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku
„Nová směrnice“	- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES
„Směrnice 90/314/EHS“	- Směrnice Rady 90/314/EHS ze dne 13. června 1990 o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy
„Směrnice 2008/122/ES“	- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/122/ES ze dne 14. ledna 2009 o ochraně spotřebitele ve vztahu k některým aspektům smluv o dočasném užívání ubytovacího zařízení (timeshare), o dlouhodobých rekreačních produktech, o dalším prodeji a o výměně
„vztah B2C“	- Právní vztah mezi podnikatelem a spotřebitel
„vztah B2B“	- Právní vztah mezi dvěma obchodníky

Úvod

Tato diplomová práce se zabývá institutem odstoupení od spotřebitelských smluv uzavřených pomocí prostředků dálkové komunikace. Dle názoru autora je téma poměrně široké, a proto se tato práce bude věnovat převážně smlouvám uzavřeným po internetu. Ochrana spotřebitele se těší v posledních letech stále většímu zájmu, a to nejen v rámci přijetí nového kodexu soukromého práva. Právě vzhledem k nové úpravě v rámci zák. č. 89/2012Sb., občanský zákoník, nazývaném také jako nový občanský zákoník, ale také v rámci směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU, o právech spotřebitelů, se stalo téma ochrany spotřebitelů při internetových obchodech velice vděčným, především pro potřebu informovanosti dotčených subjektů ve vztazích mezi podnikatelem a spotřebitelem.

Hlavním cílem práce je analyzovat předchozí a současnou právní úpravu odstoupení od smluv uzavřených v internetových obchodech, jakožto ochranný prvek pro spotřebitele a zaměřit se na řešení některých praktických problémů, které jsou autorovi známy. Práce obsahuje také poukaz na možné interpretační a aplikační problémy, kde se autor pokusí nastínit několik možných řešení, a to i prostřednictvím komparace se zahraniční právní úpravou.

V první kapitole se práce zaměří na obecné shrnutí problematiky internetových obchodů, jakožto fenomén dnešní doby. Dále pak na institut odstoupení od spotřebitelských smluv uzavřených pomocí prostředků dálkové komunikace, tak jak byl upraven do účinnosti zák. č. 89/2012Sb., občanský zákoník, tedy do doby před 1. 1. 2014. Konkrétně se zde autor pokusí nastínit problémy, ke kterým mohlo docházet právě vzhledem ke „staré“ úpravě.

Ve druhé kapitole se podrobněji autor zaměří na „novou“ úpravu, konkrétně na zák. č. 89/2012Sb., občanský zákoník a směrnici Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU, o právech spotřebitelů. Zde se autor pokusí vyzdvihnout nejvýraznější změny, ke kterým v ochraně spotřebitele došlo přijetím nového kodexu soukromého práva, a dále přínos směrnice Evropského parlamentu

a Rady 2011/83/EU, o právech spotřebitelů. Nepůjde tedy o hodnocení její implementace, nýbrž o její použití, jakožto interpretačního vodítka pro výklad některých sporných situací.

Ve třetí kapitole si práce klade za cíl podrobně a prakticky rozebrat situaci po odstoupení od spotřebitelských smluv uzavřených pomocí prostředků dálkové komunikace, konkrétně problematiku skutečně vynaložených nákladů spojených s vrácením zboží a možnosti jejich paušalizace, spolu s návrhem řešení některých praktických problémů ve vztazích mezi podnikatelem a spotřebitelem, které „nová“ právní úprava nevyřešila.

Práce především čerpá z odborné a komentářové literatury k zák. č. 40/1964Sb., občanský zákoník, ve znění k 31. 12. 2013. V případě zák. č. 89/2012Sb., občanský zákoník, vzhledem k velice úzké základně odborné literatury, čerpá autor především z důvodové zprávy a výkladových odborných článků. Při interpretaci je taktéž využívána domácí i zahraniční judikatura a judikatura Evropského soudního dvora.

Práce si v první řadě dává za úkol komplexní analýzu právního institutu odstoupení od spotřebitelských smluv uzavřených pomocí prostředků dálkové komunikace, a to nejen v rámci právní úpravy „*de lege lata*“, ale případně i za použití názorů „*de lege ferenda*“. Práce co do metodologie užívá obecné vědecké metody jako např. analýzu, syntézu, dedukci a indukci. Z výkladových metod je pak nejčastěji používán jazykový, logický, teleologický a systematický výklad, když zapomenout nesmíme ani na výklad eurokonformní. Dále pak práce nese značné prvky komparace, především ve druhé kapitole, kde jsou komparovány nové instituty NOZ nejen s unijním právem, ale i s dosavadní praxí, dle předchozí právní úpravy.

1. Právní úprava před účinností NOZ

1.1. Obecně k internetovým obchodům

V důsledku velikého vzestupu informačních technologií a globálního rozvoje internetu se i možnosti uzavírání smluv rozmnožily. Každý den, v kteroukoliv denní dobu je možné uzavírat nejrůznější druhy smluv on-line, aniž by bylo potřeba aktivní spolupráce druhé strany. Nejčastěji se tak děje právě na stránkách internetových obchodů, kde se uzavírají především kupní smlouvy na nejrůznější zboží.

O velkém rozmachu hovoří i zpráva Českého statistického úřadu¹, která je vztažena k roku 2011, a ve které je uvedeno, že objem tržeb z internetových obchodů je bez mála dvojnásobný oproti roku 2006, když u konkrétních skupin zboží dochází k výrazné převaze prodeje v rámci internetových obchodů, namísto klasických kamenných prodejen. Česko je tak označováno za e-shopovou velmoc s tím, že zhruba každý třetí nákup spotřebního zboží je pomocí internetového obchodu; a vyprodukovaný obrát ze strany internetových obchodů za rok 2011, činil bezmála 37 miliard korun².

Objednávání zboží v internetových obchodech je v dnešní době již neodmyslitelnou součástí každodenního života, a právě proto je stále více potřeba definovat mantinely právní úpravy. Snad každý se již s takovým nákupem setkal a možná právě jeho dnešní samozřejmost brání spotřebitelům si uvědomit, co vlastně konají, když klikají na tlačítko „objednat“. Mnohdy veškerá upozornění pro časovou úsporu přeskakují bez přečtení a jen v rychlosti klikají na další a další kroky v procesu objednávky a bezmyšlenkovitě vyplňují své osobní údaje. Z pohledu platné právní úpravy však nejde o nic jiného než o kontraktaci smluv

¹ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD, *Analýza využití internetu v maloobchodě* [online] 21. 1. 2013.[cit. 5. 2. 2014], Dostupné z: [http://www.czso.cz/csu/csu.nsf/91a943a39e1b11c6c1257236004a6f1d/9670c3fb22079be4c1257af7002c98ca/\\$FILE/c012113analiza.pdf](http://www.czso.cz/csu/csu.nsf/91a943a39e1b11c6c1257236004a6f1d/9670c3fb22079be4c1257af7002c98ca/$FILE/c012113analiza.pdf)

²AKRMAN, Libor. Česko je e-shopovou velmocí. *IHNED.cz* [online]. Economia, publikováno 9. 3. 2012 [cit. 5. 2. 2014]. ISSN 1213-7693. Dostupné z: <http://byznys.ihned.cz/c1-54991650-cesko-je-e-shopovou-velmoci-internetove-obchody-vygeneruji-37-miliard-obratu>

uzavřených pomocí prostředků komunikace na dálku (dále jen jako „distanční smlouvy“).

Pokud chceme vymezit takovéto smlouvy, půjde zásadně o dvoustranné právní úkony mezi dodavatelem a spotřebitelem, jak je definuje § 52 odst. 2 a 3 zák. č. 40/1964Sb., občanský zákoník, ve znění k 31. 12. 2013 (dále jen jako „OZ“). Vývoj těchto definic prošel celou řadou změn. Tou největší je bezesporu novela OZ č. 155/2010 Sb., účinná od 1. 8. 2010, kterou byla odstraněna definice spotřebitele jako negace pojmu „dodavatel“, když spotřebitelem již může být pouze a jen fyzická osoba (dříve mohla být spotřebitelem i PO nebo podnikatel, pokud však jednal mimo rámec své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti). Zda je toto vymezení správným krokem ponechme stranou, ostatně nejsme jediným členským státem Evropské unie (dále jen jako „EU“), který chápe spotřebitele pouze jako fyzickou osobu³. Cílem této práce není dále rozvíjet vymezení rozdílu mezi dodavatelem a spotřebitelem, jelikož téma je již komplexně zpracováno v samostatných pracích.

Obecně kontraktace v OZ je založena na základní premise, že návrh smlouvy musí směřovat vůči konkrétní osobě. K tomuto však dle některých názorů v případě nabídky zboží na internetových stránkách obchodů nedochází. Proto dle právní úpravy před účinností zák. č. 89/2012Sb., občanský zákoník (dále jen jako „NOZ“), nelze chápat takovouto nabídku zboží jako ofertu, jelikož postrádá určitost okruhu subjektů, pro který je určena.⁴ Lze se ale setkat i s odlišným názorem, podle něhož § 53 OZ představuje výjimku z obecného principu, dle kterého je možné uzavřít smlouvu pouze na základě návrhu, který je adresovaný individuálně určeným osobám. Jedná se pak o tzv. „veřejný návrh“.⁵ Zastánci prvního z výše uvedených názoru argumentují nutností učinění nabídky určité osobě, tak jak to předpokládá § 43a OZ. Dle jejich názoru je tedy umístění

³HAVLÍK, Richard. *Ochrana spotřebitele v EU při obchodování po internetu*. Ostrava: Key Publishing s.r.o., 2012, 156 s. ISBN 978-80-7418-095-8

⁴ONDŘEJ Jan a kol. *Spotřebitelské smlouvy a ochrana spotřebitele*. Praha: Nakladatelství C.H.Beck, 2013, 365 s. ISBN 978-80-7400-446-9

⁵Srov. ŠVESTKA, Jiří a kol. *Občanský zákoník I §1-459*. 2. vydání, Praha: Nakladatelství C.H. Beck 2009, s. 441., ISBN 978-80-7400-108-6

zboží na webových stránkách pouhou výzvou k podání nabídek (tzv. invitation to treat). V takovém případě však autor nespátňuje rozdíl mezi vystavením zboží na webu v internetovém obchodě a pouhou inzercí v tisku nebo v televizi. S takovým závěrem proto nelze souhlasit, neboť internetový obchod je diametrálně odlišný od pouhé inzertní plochy. Jde o jakousi novou virtuální prodejní plochu.⁶ Na podporu druhého názoru, který konstruuje výjimku z obecného principu, hovoří fakt, že dle formulace § 53 odst. 3 OZ „*by to měl být v zásadě dodavatel, kdo činí návrh, podobně jako v § 53a odst. 1*“⁷, navíc i v čl. 7 směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES ze dne 20. května 1997 o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku (dále jen jako „směrnice 97/7/ES“), se hovoří o momentu zaslání objednávky spotřebitelem jako o počátku běhu lhůty k plnění za strany dodavatele (a nikoliv o potvrzení či akceptaci ze strany dodavatele). Nelze také ponechat bez povšimnutí § 276 odst. 1 zák. č. 513/1991Sb., obchodní zákoník, ve znění k 31.12. 2013 (dále jen jako „ObchZ“), který tuto možnost veřejného návrhu vůči neurčitým osobám upravuje. Taková konstrukce by tedy znamenala, že pokud bude v internetovém obchodu nakupovat podnikatel v rámci své podnikatelské činnosti, bude jeho objednávka akceptací, zatímco spotřebitelova nikoliv. Což by jistě nepřispělo k právní jistotě jak spotřebitelů, tak podnikatelů.

Autor se kloní spíše k formě veřejného návrhu, když za klíčové argumenty považuje chápání internetového obchodu odlišně od pouhé nabídky na papírovém letáku nebo billboardu, neboť v internetovém obchodu může spotřebitel uskutečnit samotnou kontraktaci a následně transakci. Lze si tedy představit internetový obchod jako virtuální prostor prodejce (viz výše). Úmysl prodejce v případě vystaveného zboží je jasný, jde o nabídku zboží k prodeji, avšak bude tomu tak pouze tehdy, pokud internetový obchod obsahuje i možnost učinit transakci v podobě objednávky (podobně jako v kamenné prodejně). I přes

⁶Některými autory byl kyberprostor chápán jako samostatný prostor bez reálného zakotvení již v 90. letech, srov. JOHNSON, David., POST, David. *Law and Borders - The Rise of Law in Cyberspace*, Stanford Law Review, Vol. 48, p. 1367, 1996, dostupné z : http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=535

⁷ŠVESTKA, Jiří a kol., 2009, op. cit., s. 441

výše uvedené je však důležité důsledně zkoumat vůli prodejce být obsahem nabídky vázán.⁸ Problém nedostatečné konkrétnosti návrhu na uzavření smlouvy lze odstranit konstrukcí, že nejde o neurčitý okruh osob, kterým je nabízeno zboží, ale o ty konkrétní návštěvníky internetového obchodu (obdobně jako v kamenné prodejně). Je zde však třeba striktně odlišovat povahu vystaveného zboží, ve vztahu k vůli prodejce být nabídkou vázán a umožnit proběhnutí transakce pomocí prostředků komunikace na dálku. Vzhledem k povaze vystaveného zboží a prodejci vůle být touto nabídkou vázán, musíme odlišovat i účinky spotřebitelovi „objednávky“. V případě „veřejného návrhu“ půjde o akceptaci podnikatelovi nabídky a v případě nezávazné nabídky ze strany dodavatele, půjde o nabídku ze strany spotřebitele ve smyslu § 43a OZ.

Na podporu „veřejného návrhu“ hovoří i přínos pro ochranu spotřebitele na poli soukromoprávním. Lze se totiž setkat s případy, kdy internetové obchody lákají na nejnižší ceny na trhu, ale následně po objednání namísto potvrzení nabídky ze strany spotřebitele, učiní protinabídku za cenu mnohem vyšší. Dostává se jim tak neoprávněné výhody na trhu a jediný postih, který jim hrozí, je veřejnoprávní sankce, např. na základě § 5 zák. č. 634/1992Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. V případě uznání výše zmíněných argumentů ohledně „veřejného návrhu“ se však může spotřebitel dovolávat plnění z již uzavřené smlouvy (tedy za původní cenu).⁹ Proti „veřejnému návrhu“ naopak vystupují podnikatelé s argumentem, že je nemyslitelné, aby byl podnikatel nucen do smluvního vztahu s každou osobou, která na jeho nabídku kvalifikovaným způsobem zareaguje. Autor si však zde neodpustí poznámku, že záleží vždy na vůli prodejce být návrhem vázán, a proto si ve svých obchodních podmínkách může veřejný návrh vyloučit. Pokud však neupraví vznik smlouvy odlišně, autor

⁸V praxi se můžeme setkat s nejrůznějšími internetovými obchody. Je třeba vždy zkoumat vůli prodejce, tedy např. úpravu vzniku smlouvy v obchodních podmínkách, být nabídkou v internetovém obchodě vázán. Setkáme se totiž s mnoha případy, kde již v obchodních podmínkách bude uvedeno, že vystavené zboží je pouze výzvou k podání nabídky a prezentace zboží je pouze informativního charakteru. - Pozn. autora

⁹ Srov. s PALLA, Tomáš. *Vznik spotřebitelské smlouvy v internetovém obchodě*. epravo.cz [online] Publikováno 4.11.2009 [cit. 7. 2. 2014], ISSN 1213-189X, dostupné z: <http://www.epravo.cz/top/clanky/vznik-spotrebitelske-smlouvy-v-internetovem-obchode-58686.html?mail>

sdílí názor o výjimce z obecného principu, dle kterého je možné uzavřít smlouvu pouze na základě návrhu, který je adresovaný individuálně určeným osobám.

Distanční smlouvy jsou upraveny v podobě §§ 53 a 54 OZ, které vznikly na základě implementace směrnic 97/7/ES a 2000/31/ES (směrnice Evropského parlamentu a Rady 2000/31/ES ze dne 8. června 2000 o některých právních aspektech služeb informační společnosti, zejména elektronického obchodu, na vnitřním, dále jen jako "směrnice 2000/31/ES"). Jejich základním znakem je, že právní vztah zde vzniká bez fyzické přítomnosti subjektů (§ 53 odst. 1 OZ). Definice ve směrnici 97/7/ES však uvádí, že distanční smlouva je „*jakákoli smlouva uzavřená mezi obchodníkem a spotřebitelem v rámci organizovaného systému prodeje či poskytování služeb na dálku bez současné fyzické přítomnosti obchodníka a spotřebitele s výhradním použitím jednoho nebo více prostředků komunikace na dálku až do okamžiku uzavření smlouvy, včetně tohoto okamžiku*“¹⁰. Definice podle OZ je širší v tom rozsahu, že obsahuje i smlouvy uzavřené mimo organizovaný systém prodeje.

Můžeme si představit například případy, kdy by došlo pouze k ujednání o uzavření distanční smlouvy pomocí prostředků dálkové komunikace, ale k vlastnímu uzavření smlouvy by došlo až společně s dodáním zboží. V takovém případě by se o distanční smlouvu nejednalo. Oproti tomu za distanční smlouvu ve smyslu směrnice 97/7/ES je však třeba považovat i smlouvu sjednanou například na základě poštovního či mailem adresovaného letáku.¹¹ Konstrukce některých internetových obchodů, že osobním převzetím zboží spotřebitel ztrácí své postavení, jaké mu plyne z distanční smlouvy, je vzhledem k výše uvedenému zcela bez opory v platném právu. Rozhodným pro rozlišení distančních smluv je tedy okamžik a způsob uzavření smlouvy a nikoliv způsob či místo plnění.

¹⁰Směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES ze dne 20. května 1997 o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku In: EUR-Lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [cit. 7. 2. 2014]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31997L0007:CS:HTML>

¹¹Viz Bundesgerichtshof (německo) Urteil vom 21.10. 2004 – III ZR 380/03 (OLG Schleswig) dostupné v němčině z: <http://www.eu-consumer-law.org/caselaw27.pdf>

Další otázkou je, jakým zákonem se vůbec distanční smlouva může řídit. Jak autor již uvedl, dopadá na ní úprava v OZ, avšak co když si strany chtějí ujednat odlišný právní režim? V drtivé většině smluv uzavřených v internetových obchodech půjde o smlouvy řídící se výhradně dle OZ, avšak není vyloučeno, aby si i spotřebitel sjednal s dodavatelem použití obchodního zákoníku (§ 262 odst. 1 ObchZ). Je zde však třeba mít na paměti určitá omezení. Prvním z nich je, že dohoda musí mít vždy písemnou formu (§ 262 odst. 2 ObchZ). Druhým pak, že dohoda nesmí směřovat ke zhoršení právního postavení účastníka smlouvy (spotřebitele, viz § 262 odst. 1 věta druhá ObchZ), a to pod hrozbou relativní neplatnosti (§ 267 odst. 1 ObchZ). Ochrana spotřebitele zde však jde nad rámec autonomie vůle, protože i pokud si spotřebitel zvolí aplikaci obchodního zákoníku, nevyloučí tím aplikaci některých ustanovení občanského zákoníku nebo zvláštních předpisů o spotřebitelských smlouvách, adhezních smlouvách a jiných ustanovení směřujících k ochraně spotřebitele (§ 262 odst. 4 ObchZ).¹² Jde o tzv. jednostranně kogentní ustanovení, která nelze žádnou dohodou vyloučit¹³.

Obecně tkví podstata ochrany spotřebitele v předpokladu dvou nerovných subjektů účastnících se spotřebitelských právních vztahů, kde je spotřebitel považován za slabší stranu, kterou je nutno ochraňovat. Tento institut však nemá ze slabší strany udělat stranu silnější, jeho úkolem je vyrovnávat „zbraně“. Bezesporu je užití tohoto institutu v mnohých případech na místě¹⁴, avšak kolikrát dochází ochranou spotřebitele k prolomení základních zásad soukromého práva, jakož jsou např. „*pacta sunt servanda*“ (smlouvy se mají dodržovat) či zásada autonomie vůle. „*Podstatou soukromého práva a hlavním impulsem jeho realizace je skutečně soukromá iniciativa jednotlivých subjektů soukromoprávních*

¹²Srov. TOMANČÁKOVÁ, Blanka. *Ochrana spotřebitele v praxi se vzory a příklady*. 2. vyd. Praha: Linde, 2011. s. 23 ISBN 978-80-7201-864-2.

¹³Srov. rozhodnutí Nejvyššího správního soudu ze dne 22. 3. 2006, č.j. 3 As 60/2005-73, dostupné z www.nssoud.cz a dále DOHNAL, Jakub. *Obrana spotřebitele, nebo bránění obchodního styku?*. Bulletin advokacie 2010, č. 5, s.66-69

¹⁴Podrobně o podstatě spotřebitelského práva pojednává nálezní Ústavního soudu ČR ze dne 6. 11. 2007, sp.zn. II. ÚS 3/06, NALUS [online]. Dotupné z: <http://nalus.usoud.cz/Search/ResultDetail.aspx?id=56863&pos=1&cnt=1&typ=result>

vztahů¹⁵. Spotřebitel je tak chráněn nejen před stranou silnější, ale také před sebou samým, jak ostatně bylo již názorně uvedeno.¹⁶

Jedním z nejvýraznějších projevů ochrany spotřebitele v případě distančních smluv je bezesporu vysoká informační povinnost na straně dodavatele. Jak již Cartwright ve svých myšlenkách dovodil, „*důraz na důležitost informovanosti položil klíčovou analytickou osnovu nejranějšího práva ochrany spotřebitele*“¹⁷. Informační povinnost dodavatele v případě distančních smluv lze rozdělit na vícero etap. Tou první je informační povinnost předsmluvní (dle § 53 odst. 4 OZ), druhou pak informační povinnost spolu s ofertou (dle § 53 odst. 3 OZ) a poslední je následná informační povinnost po uzavření smlouvy (dle § 53 odst. 6 OZ). Nesplněním informační povinnosti předsmluvní a následné, dochází k prodloužení prekluzivní lhůty pro odstoupení od smlouvy podle § 53 odst. 7 OZ a to na dobu tří měsíců od převzetí plnění. Avšak nesplnění informační povinnosti spolu s ofertou, tedy učinění oferty v rozporu s § 53 odst. 3 OZ, je stiženo absolutní neplatností (viz § 34 a násl. OZ).¹⁸ Institut informační povinnosti jako projev ochrany spotřebitele v případě distančních smluv se do českého práva dostal implementací směrnic Evropského parlamentu a Rady (především směrnicemi 97/7/ES a 2000/31/ES).

1.2. Odstoupení od distančních smluv obecně

Základní ochranou spotřebitele při jeho nákupu v internetových obchodech je dozajista možnost uplatnění práva odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů od převzetí plnění, a to bez udání důvodu (§ 53 odst. 7 OZ). Tento institut je klíčovým prvkem v ochraně spotřebitele jakožto slabší strany ve vztazích mezi

¹⁵HURDÍK, Jan. *Zásady soukromého práva*. Brno: Masarykova univerzita, 1998. 140 s. ISBN 80-210-2001-6.

¹⁶Srov. SELUCKÁ, Markéta. *Ochrana spotřebitele v soukromém právu*. Praha: Nakladatelství C.H. Beck, 2008. s. 2. ISBN 978-80-7400-037-9

¹⁷CARTWRIGHT, Peter a kol. *Consumer Protection in Financial Services*. The Hague-London-Boston: Kluwer Law International, 1999. 292 s. ISBN 90-411-9717-6. S. 10.

¹⁸Srovnej ONDŘEJ Jan a kol. 2013, op. cit. s. 32-33, nebo SELUCKÁ, Markéta. 2008, op. cit. s. 76-84

podnikatelem a spotřebitelem (dále jen jako „vztah B2C“) na poli soukromoprávní úpravy. Odstoupení od smlouvy v takovém případě je jednostranný adresovaný právní úkon, na jehož základě dochází ke zrušení uzavřené smlouvy *ex tunc*, tedy od samého počátku. Není proto nutné jeho dodatečného potvrzování, neboť samotnou skutečností, že dojde do sféry adresáta, zakládá výše zmíněné právní účinky.¹⁹

Zamyslíme-li se nad funkcemi institutu odstoupení od smlouvy, shledáme vždy jejich úzké spojení s důvodem, který k uplatnění odstoupení spotřebitele vedl. V první řadě je potřeba zmínit funkci sankční. Ta se projevuje při porušení některé ze smluvních povinností jedné strany, a to v podobě možnosti druhé strany uplatnit odstoupení jako sankci (srov. např. s § 517 odst. 1 OZ).

Další funkcí, dle autorova názoru asi tou nejvýznamnější ve spotřebitelském právu, je funkce ochranná. Jak již bylo řečeno, spotřebitel ve vztazích B2C vystupuje jako slabší strana, která má být za jistých okolností chráněna i na úkor základních soukromoprávních zásad. Vzhledem k předchozímu, ale především také kvůli tomu, že v případě distančních smluv nemá spotřebitel možnost si zboží fyzicky prohlédnout a vyzkoušet si ho, je ve spotřebitelském právu zaveden institut odstoupení od smlouvy. Ochranou funkci lze chápat ze dvou pohledů, a to v první řadě jako nápravnou, „*kde se jedná o nápravu situací, které vznikly v souvislosti s vadami dotčených právních úkonů*“²⁰, a zadruhé jako funkci ochranou všeobecně. Nejvýraznější projev nápravné funkce v OZ pak bude jistě u těch úkonů, které byly uzavřeny v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek (srov. § 49 OZ). Nápravná funkce zde spočívá v možnosti strany, která je vadou právního úkonu dotčena, od smlouvy platně odstoupit.

¹⁹Srov. s komentářem k § 34 OZ v ŠVESTKA, Jiří a kol., 2009, op. cit., s. 318-320, nebo rozsudkem Nejvyššího soudu ze dne 31. července 2001, sp. zn. 25 Cdo 845/2001 [online]. Nejvyšší soud, © 2010. Dostupné z: http://www.nsoud.cz/Judikatura/judikatura_ns.nsf/WebSearch/7CE8184C1C271BBCC1257A4E006A89B4?openDocument

²⁰KOČÍČKA, Tomáš. *Odstoupení od smlouvy*. Brno, 2011. 70 s. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Právnická fakulta. Vedoucí práce JUDr. Jiří Handlar, Ph.D.

Oproti tomu ochranná funkce všeobecná, je v podstatě jádrem institutu odstoupení od smlouvy zakotveného ve spotřebitelském právu, jak bylo uvedeno výše. Dává možnost uplatnit právo odstoupení od smlouvy subjektu, který zde vystupuje jako slabší strana, bez jakékoliv sankce, a to i bez předchozího porušení smluvní povinnosti (jako v případě sankčního odstoupení), nebo vady právního úkonu (v případě nápravného odstoupení), v případě distančních smluv uzavřených ve vztazích B2C. „*Dodavatel není zpravidla k odstoupení od smlouvy aktivně legitimován nebo je omezen taxativním výčtem důvodů (např. § 852g odst. 1 věta druhá OZ).*“²¹

Úprava institutu odstoupení od distančních smluv ve vztazích B2C v podobě § 53 odst. 7 OZ, je projevem transpozice směrnice 97/7/ES, která ve svém čl. 6 odst. 1 vyžaduje, aby měl spotřebitel možnost odstoupit bez jakékoliv sankce a bez udání důvodu ve lhůtě alespoň sedmi pracovních dní. Požadavek na počátek této lhůty je dle směrnice vázán na převzetí zboží, nebo v případě služeb od okamžiku uzavření smlouvy. V případě nesplnění některé povinnosti z čl. 5 směrnice 97/7/ES se má lhůta prodloužit na tři měsíce. Zákonodárce v § 53 OZ zakotvil lhůtu pro odstoupení 14denní (ostatně obdobně jako např. Finsko, Dánsko, Portugalsko, a oproti Rakousku, Belgii a Slovensku, jež mají lhůtu 7 pracovních dní²²) a počátek běhu lhůty určil s převzetím plnění. Rozšířil tedy lhůtu spotřebitele pro odstoupení v případě distančních smluv týkajících se poskytování služeb nad rámec směrnice. Prodloužená lhůta v případě porušení informačních povinností na straně dodavatele však byla převzata dle směrnice.

Při aplikaci této prodloužené lhůty k uplatnění práva odstoupit od smlouvy vidíme názorný příklad, kdy se prolínají dvě funkce odstoupení od smlouvy, jak byly rozvedeny výše. V tomto konkrétním případě se jedná o funkci ochrannou a sankční. Ochrana spotřebitele v případě nepředání informací o možnosti uplatnit právo odstoupení od smlouvy v zákonné lhůtě je dozajista

²¹SELUCKÁ, Markéta. 2008, op. cit. s. 88

²²HAVLÍK, Richard. 2012, op. cit. s. 54

žádoucí. Jen těžko si lze představit, že spotřebitel by takové uplatnění svého práva mohl provést, když se o něm při uzavření smlouvy nedozvěděl. Prodloužená lhůta tak na jedné straně slouží jako možnost, aby se spotřebitel dozvěděl o svých právech i z jiných zdrojů a na druhé straně jako sankce pro dodavatele, který v tomto případě porušil své smluvní povinnosti o předání veškerých informací dle zákona. Je však třeba na tomto místě zmínit, že pokud dodavatel dodatečně splní svojí informační povinnost, začíná běžet lhůta nová, a to opět 14denní jako v případě, kdy dodavatel splní svojí informační povinnost včas (předsmluvní i následnou).

Spotřebitel však nemůže odstoupit od veškerých distančních smluv, jak by se na první pohled zdálo. Prakticky to není ani možné ani žádoucí. U mnoha druhů zboží je již prodejem prvním spotřebiteli, nebo bezprostředně po rozbalení zboží natolik znehodnoceno, že již nemá při uplatněním odstoupení v zákonné lhůtě de facto žádnou tržní hodnotu. Nejen proto jsou taxativně vymezeny výjimky z práva spotřebitele uplatnit odstoupení od distančních smluv v § 53 odst. 8 OZ. Zákonodárce v tomto ustanovení transponuje čl. 6 odst. 3 směrnice 97/7/ES. Jde o následující taxativní výčet smluv:

- na poskytování služeb, jestliže s jejich plněním bylo s jeho souhlasem započato před uplynutím lhůty 14 dnů od převzetí plnění,
- na dodávku zboží nebo služeb, jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávisle na vůli dodavatele,
- na dodávku zboží upraveného podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu, jakož i zboží, které podléhá rychlé zkáze, opotřebení nebo zastarání,
- na dodávku audio a video nahrávek a počítačových programů, porušil-li spotřebitel jejich originální obal,
- na dodávku novin, periodik a časopisů,
- spočívajících ve hře nebo loterii.

U těchto smluv spotřebitel nemůže uplatnit odstoupení dle odst. 7, ledaže by si strany sjednaly něco jiného. S tímto taxativním výčtem nebyly velké výkladové problémy, i když se některé jeho body projeví jako problematické. Zákodárce totiž v § 58 odst. 8 písm. c) OZ transponoval ustanovení směrnice 97/7/ES, zavádějící výjimku z práva odstoupit u smluv na „zboží, které nemůže být vráceno pro svůj charakter“²³. Zákodárce ale zvolil jako jazykový ekvivalent znění v následující podobě: „zboží, které podléhá rychlému opotřebení nebo zastarání“²⁴. Tato volba je vcelku nešťastná, neboť zboží, které nemůže být vráceno pro svůj charakter je daleko širší pojem, než zboží podléhající rychlému opotřebení nebo zastarání. Vystala tak řada nejasností, zda lze platně odstoupit od distančních smluv na zboží, které nepodléhá rychlému opotřebení nebo zastarání, ale z nějakého jiného důvodu, např. hygienického, je nemyslitelné toto zboží vracet. Jako flagrantní a v literatuře často používaný případ lze uvést spodní prádlo, nebo erotické pomůcky.²⁵ Dá se však logickým výkladem s ohledem na eurokonformní výklad uzavřít, že by se na podobné situace měla výjimka z práva odstoupit od smlouvy aplikovat.

Za zmínku stojí také první bod, který může znít trochu krkolomně, a to vzhledem k právní úpravě smluv o poskytování služeb, tak jak ji transponovala ČR. Lhůta pro uplatnění práva odstoupit od smlouvy měla v případě smluv o poskytování služeb běžet již od okamžiku uzavření smlouvy. Ale jak bylo již řečeno výše, zákonodárce toto nepřevzal a počátek lhůty pro uplatnění práva na odstoupení od smlouvy u všech smluv spojil s okamžikem převzetí plnění. Toto ustanovení mělo zabránit situacím, kdy spotřebiteli běžela lhůta pro odstoupení od okamžiku uzavření smlouvy, ale on trval na splnění služby, ještě před koncem této lhůty a následně si svůj záměr rozmyslel. Ochrana se zde jeví ve prospěch dodavatele, ale ve skutečnosti chrání samotného

²³Směrnice 97/7/ES, [op. cit. 12. 2. 2014].

²⁴Zák. č. 40/1964Sb., občanský zákoník, ve znění k 31. 12. 2013 In: ASPI [právní informační systém]. Wolters Kluwer ČR [cit. 12. 2. 2014].

²⁵Srov. s HOUT, Martin. *Internetové obchody a některé výjimky z práva odstoupit od smlouvy*. epravo.cz [online]. Publikováno 5. 3. 2013 [cit. 12. 2. 2014]. ISSN 1213-189X. Dostupné z: <http://www.epravo.cz/top/clanky/internetove-obchody-a-nektere-vyjimky-z-prava-odstoupit-od-smlouvy-89181.html>

spotřebitele, který by musel následně hradit dodavateli poměrnou část provedených prací, případně pořízených materiálů apod. Nicméně počátek běhu lhůty je spojen s okamžikem převzetí plnění a tak toto ustanovení dopadá na všechny smlouvy o poskytování služeb. Zákodárce tak, ač možná nevědomky, vyloučil veškeré smlouvy o poskytování služeb z působnosti § 53 odst. 7 OZ.²⁶ Nutno ještě zmínit smlouvy zcela vyloučené ze speciální úpravy distančních smluv uvedené v § 54 OZ.

Práce se zabývá pouze distančními smlouvami uzavřenými v rámci vztahů B2C, když i široká odborná veřejnost chápe systematické zařazení § 53 OZ jako ustanovení vztahující se pouze na spotřebitele. Na okraj lze poznamenat, že tímto krokem zákonodárce zcela opomněl směrnici Evropského parlamentu a Rady 2000/31/ES ze dne 8. června 2000 o některých právních aspektech služeb informační společnosti, zejména elektronického obchodu, na vnitřním trhu ("směrnice o elektronickém obchodu"), neboť tato směrnice nereguluje pouze vztahy B2C, ale dopadá zejména na vztahy mezi poskytovateli služeb informační společnosti a jejich uživateli. „*To se projevuje například ve znění článku 10 a 11 této směrnice, které pokud strany nejsou spotřebitelé, připouští možnost odlišné dohody smluvních stran. Ustanovení § 53 odst. 5 a § 53a se však aplikují pouze na spotřebitelské smlouvy.*“²⁷

1.3. Obecně k situaci po odstoupení v podobě § 53 odst. 10 OZ

Jak již bylo uvedeno výše, uplatněním práva odstoupení ze strany spotřebitele se smlouva ruší *ex tunc*, a to dle § 48 odst. 2 OZ. Oběma stranám smlouvy tak zpravidla zůstává bezdůvodné obohacení, na základě plnění z právního důvodu, který později odpadl (srov. např. s § 451 a násl. OZ). Spotřebitel by tedy následně po odstoupení měl vrátit zboží, a dodavatel je povinen bezplatně vrátit spotřebiteli veškeré zaplacené finanční částky co nejdříve, nejpozději však do 30 dní od spotřebitelova odstoupení

²⁶Srov. ŠVESTKA, Jiří a kol. 2009, op. cit. s. 449

²⁷ŠVESTKA, Jiří a kol. 2009, op. cit. s. 438

(srov. s § 53 odst. 10 OZ). Tak tomu ovšem nebylo zdaleka vždy. Vzhledem k nesprávnému překladu směrnice 97/7/ES do českého jazyka, byla dříve vykládána povinnost vrátit plnění nejpozději do 30 dnů v neprospěch spotřebitele.

V konsolidované verzi směrnice 97/7/ES, je v čl. 6 odst. 2 stanoveno, že „*Vrácení zboží musí být uskutečněno co nejdříve, nejpozději však do 30 dnů*“²⁸. Avšak anglická verze tohoto konsolidovaného znění je právě v této větě odlišná, jelikož dává povinnost vrátit převzaté plnění nejpozději do 30 dní nikoliv spotřebiteli, ale právě dodavateli.²⁹ Zákonodárce vyřešil rozdílné znění směrnice šalamounsky, a to tak, že až do novely provedené zák. č. 56/2006 Sb., kterým se mění zákon č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony, neobsahoval OZ žádné ustanovení, ve kterém by stanovil lhůtu pro navrácení plnění v případě uplatnění práva odstoupit od smlouvy. V případech se tedy postupovalo dle obecné úpravy bezdůvodného obohacení (viz výše). Až s přijatou výše zmíněnou novelou zavedl zákonodárce § 53 odst. 10 OZ, tak jak ho známe ve znění k 31. 12. 2013, ve kterém stanovil povinnost dodavatele vrátit spotřebiteli zaplacené finanční částky nejpozději do 30 dnů od odstoupení od smlouvy.

Požadavek na nezatížení spotřebitele v případě uplatnění práva na odstoupení od smlouvy platbou jiných než skutečně vynaložených nákladů, je příkladnou ukázkou ochrany spotřebitele ve vztazích B2C. Je těsně svázán s všeobecně ochranou funkcí odstoupení od smlouvy, jak bylo popsáno výše. Pakliže by bylo odstoupení pro spotřebitele jakkoliv nevýhodné, odrazovalo by

²⁸Konsolidované znění směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES ze dne 20. května 1997 tedy ve znění směrnic 2002/65/ES, 2005/29/ES a 2007/64/ES, In: EUR-Lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [cit. 12. 2. 2014]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31997L0007:CS:HTML>

²⁹Srov. „Where the right of withdrawal has been exercised by the consumer pursuant to this Article, the supplier shall be obliged to reimburse the sums paid by the consumer free of charge. The only charge that may be made to the consumer because of the exercise of his right of withdrawal is the direct cost of returning the goods. Such reimbursement must be carried out as soon as possible and in any case within 30 days.“ op. cit. Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council of 20 May 1997 on the protection of consumers in respect of distance contracts, In: EUR-Lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [cit. 12. 2. 2014]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CONSLEG:1997L0007:20071225:EN:HTML>

ho od uplatnění svého práva. Jakákoliv praxe, která by znevýhodnila postavení spotřebitele při uplatnění svého práva odstoupit od smlouvy (dle § 53 odst. 7 OZ), by byla v rozporu se smyslem a účelem ochranné funkce tohoto institutu a jeho podstatou vůbec. Přesto se lze setkat i s opačnými názory, totiž že úprava je pro dodavatele moc striktní až devastující, neboť je to právě dodavatel, který ponese většinu nákladů v případě spotřebitelova odstoupení.

Spotřebitelé totiž požadují nejen vrácení zaplacené částky za zboží, ale také částku zaplacenou za dopravu zboží k němu. S tímto požadavkem však autor plně souhlasí, neboť spotřebitel by jinak v případě vrácení zboží nesl veškeré náklady na dopravu (jak k němu, tak nazpátek k dodavateli), což by ho značně odrazovalo od uplatnění svého práva od smlouvy odstoupit. Ostatně ke stejnému závěru došel i ESD ve své judikatuře.³⁰ Vycházel při tom i z bodu č. (14) preambule směrnice 97/7ES, jež uvádí, že jedním z důvodů zakotvení institutu odstoupení je to, že „*spotřebitel nemá před uzavřením smlouvy možnost výrobek skutečně vidět. A nemá-li mít právo na odstoupení pouze formální charakter, pak náklady, které nese při uplatnění práva odstoupit od smlouvy spotřebitel, musí být omezeny na skutečně vynaložené náklady spojené s vrácením zboží.*“³¹ Na základě výše uvedeného lze uzavřít, že spotřebitel je oprávněn požadovat vedle zaplacených finančních částek za zboží, také částku zaplacenou za dopravu zboží k němu, pokud si nezvolil některý ze speciálních způsobů dodání, které by byly ve značném nepoměru ke standardnímu dodání.

V ideálním případě může tedy dodavatel v praxi požadovat pouze náklady na dodání zboží zpět, tedy aby spotřebitel hradil zaslání zboží zpět k dodavateli. V rozporu s výše uvedeným je vcelku známé rozhodnutí rakouského nejvyššího soudu, jehož názor již byl překonán. Ten ve svém rozhodnutí (rok 2005, pozn. aut.) přiznal dodavateli nárok na náhradu rozdílu

³⁰Srov. European Court of Justice (EU) 15. Apr. 2010 C-511/08 Handelsgesellschaft Heinrich Heine GmbH v. Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V., dostupné v angličtině z http://www.eu-consumer-law.org/caseabstracts_en.cfm?JudgmentID=670

³¹Bod č. 14 Preamble směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES ze dne 20. května 1997, In: EUR-Lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31997L0007:CS:HTML>

ceny nového zboží a zboží navraceného. V případě šlo, slovy soudu, o „*snížení hodnoty natolik, že vrácenou věc již nebylo možno prodat jako novou, ale pouze jako použitou*.“³² I když to na první pohled nevypadá, lze ho považovat za pro spotřebitele ohrožující judikát. Často totiž dochází, a to již vyndáním zboží z obalu, k jeho znehodnocení a internetové obchody ho následně nabízejí za sníženou cenu; jako nové, avšak rozbalené. Kdyby tedy dodavatelé uchopili tento rozsudek a snažili se ho aplikovat na veškeré případy, znamenalo by to velký počet soudních sporů o oprávněnost takto účtovaných nákladů. Oprávněnost nároku na náhradu rozdílu této ceny je tak třeba vždy posuzovat podle individuální situace a spíše restriktivně, tak aby byla zachována ochranná funkce institutu odstoupení (dle § 53 odst. 7 OZ). K tomu dospěl i ESD ve svém rozhodnutí ze dne 3. 9. 2009 ve věci C-489/07 Pia Messner v. Firma Stefan Krüger. Soud zde mimo jiné uvádí, že „*Ustanovení čl. 6 odst. 1 druhé věty a odst. 2 směrnice 97/7 o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku je nutno vykládat v tom smyslu, že brání tomu, aby vnitrostátní právní úprava obecně stanovila, že prodávající může požadovat od spotřebitele kompenzační náhradu za užívání zboží nabytého na základě smlouvy uzavřené na dálku v případě, že spotřebitel ve stanovené lhůtě uplatní své právo odstoupit od smlouvy...Toto ust. však nebrání tomu, aby byla spotřebiteli uložena povinnost zaplatit kompenzační náhradu za užívání zboží, pokud užíval uvedené zboží způsobem neslučitelným se zásadami občanského práva, jako jsou zásady dobré víry nebo bezdůvodného obohacení, za podmínky, že nebude ohrožen cíl uvedené směrnice a zejména účinnost a efektivita práva odstoupit od smlouvy*“³³.

Autor se s výše zmíněným závěrem plně ztotožňuje. Spotřebitel by totiž měl mít možnost odstoupit bez jakéhokoliv omezení i v případě, že si zboží vyzkouší, tedy přinejmenším rozbalí (případně zapojí) a vyzkouší si jeho funkčnost a vlastnosti. Ovšem užíváním nad míru pouhého vyzkoušení

³²Srov. rozsudek Oberster Gerichtshof (AT) 27. Sep. 2005 1 Ob 110/05s, dostupný abstrakt v angličtině z http://www.eu-consumer-law.org/caseabstracts_en.cfm?JudgmentID=408

³³Rozsudek ESD ze dne 3. září 2009. Komise Pia Messner v. Firma Stefan Krüger. Věc C-489/07. In: EUR-Lex [právní informační systém]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:62007CJ0489:CS:HTML>

se dopouští, jednak znehodnocení předmětu, ale také dle autorova názoru, bezdůvodného obohacení. Při vypořádání bezdůvodného obohacení v případě odstoupení od smlouvy hraje velkou roli dobrá víra spotřebitele; v tom smyslu, že pokud nejednal v dobré víře, musí užitek, kterého dosáhl vydat podnikateli (§ 458 odst. 2 OZ). Důkazní břemeno je však na podnikateli a ten se ve většině případů ani nedozví, že spotřebitel např. pořídil zboží již s úmyslem později odstoupit od smlouvy a následně ho vrátit.³⁴

Další dilema, které může nastat po uplatnění práva odstoupení od smlouvy (dle § 53 odst. 7 OZ), je pořadí, v jakém si mají poskytnutá plnění strany navrátit. Vzhledem k výše uvedenému, totiž že se jedná de facto o vypořádání bezdůvodného obohacení, by si strany měly vrátit plnění co nejdříve nazpět. V praxi se však obě strany zdráhají učinit první krok. Na straně spotřebitele to často bývá nedůvěra v dodavatele, že po odstoupení vrátí zaplacené finanční prostředky a pokud ano, tak jestli opravdu všechny. Často se můžeme setkat na straně dodavatele i s neochotou jakékoliv spolupráce při spotřebitelově uplatnění odstoupení od smlouvy.

Jde převážně o případy menších internetových obchodů, které sice disponují nízkými cenami, avšak o to častěji dochází k problémům při odstoupení od smlouvy. Spotřebitelé si tak chtějí ponechat zboží jako záruku, což nijak nepodporuje ochotu dodavatele vrátit zaplacené finanční prostředky. Zde je však rozdíl v tom, že i když obě strany by si měly vrátit plnění co nejdříve, omezena lhůtou (dle § 53 odst. 10 OZ nejpozději do 30 dní) je pouze jedna ze stran, a to dodavatel. Na takto vzniklé situace lze dle autorova názoru aplikovat postup dle § 560 OZ, neboť dle ustanovení „*se posuzují i právní vztahy z bezdůvodného obohacení, které vzniklo plněním podle neplatné nebo zrušené smlouvy, samozřejmě pouze za předpokladu, že byla smlouva alespoň částečně plněna oběma stranami*“³⁵. Spotřebitel se tak může domáhat plnění pouze, pokud již sám

³⁴Srov. ŠVESTKA, Jiří a kol. 2009, op. cit. s. 1351

³⁵FIALA, Josef a kol. Občanský zákoník: komentář I a II. díl. 1. vyd. Praha : Wolters Kluwer ČR, 2009. ISBN 978-80-7357-395-9. In: ASPI [právní informační systém]. Wolters Kluwer ČR [cit. 22. 3. 2014].

plnil, nebo je připraven plnit. Pokud připraven není, podnikatel může odepřít plnění až do doby, kdy bude vzájemné plnění zabezpečeno. V případě odepření plnění ze strany dodavatele, pak spotřebitel jednoduše prokáže, že je připraven plnit ihned a může požadovat své finanční prostředky zpět.

Problematická situace však nastane v případech, kdy spotřebitel zašle zboží např. společně s odstoupením od smlouvy. V takovém případě se u dodavatele setkává jak zboží, tak spotřebitelem zaplacené finanční prostředky. Bohužel při tom dochází nejčastěji k výše uvedeným nezákonným situacím, kdy dodavatel nevrátí žádné finanční prostředky, nebo si vůči vráceným finančním prostředkům jednostranně započte své údajně oprávněné nároky v neúměrné výši. Spotřebitel se tak dostává do velice nevýhodné pozice, kdy nemá ani zboží, ani veškeré své finanční prostředky a nezbývá mu než se domáhat svých práv soudní cestou (při které musí často vynaložit další nemalé finanční prostředky). Tento stav nelze pokládat za správný, neboť je proti smyslu úpravy spotřebitelského práva jako celku. Tím je bezesporu ochrana slabší strany, a tedy především prevence před vznikem situací, kdy se mohou dostat spotřebitelé do téměř bezvýchodné situace.

Zásadní otázkou, která se nabízela již dříve, ale nyní je zcela evidentní, je tedy definice účelně vynaložených nákladů. Jde především o to, které náklady je oprávněn dodavatel účtovat spotřebiteli při odstoupení, a co vše lze zahrnout pod pojem sankce, oslabující spotřebitelovo právo od distanční smlouvy odstoupit. Autor se podrobnému rozboru této problematiky bude dále věnovat ve 3. kapitole této práce.

2. Právní úprava ve světle Nové směrnice o právech spotřebitelů a NOZ

2.1. Obecně o Nové směrnici o právech spotřebitelů a NOZ

Původně bylo při přípravě NOZ zamýšleno vyčlenění norem chránících spotřebitele do samostatného zvláštního předpisu. Ustanovení na ochranu spotřebitele, jak jsou včleněna v dnešním znění, se do NOZ dostala až v připomínkovém řízení.³⁶ Myšlenka samostatného zvláštního předpisu byla podporována zejména argumenty, že se jedná o velice mladé právní odvětví, a že je závislé na vývoji evropského práva, a tedy je veliká pravděpodobnost jeho časté novelizace.³⁷ Proto nechtěli zastánci z výše uvedených argumentů úpravu ochrany spotřebitele začlenit do soukromoprávního kodexu, který by měl být konzistentní a stálý. Autor však považuje zařazení ochrany spotřebitele do NOZ za správné. Vzhledem k historickému vývoji se ochrana spotřebitele stala neodmyslitelnou součástí soukromého práva, a tudíž by měla mít i místo v jeho základním kodexu. Navíc provázanost se závazkovým právem je značná, zvláště když uvažíme, že je třeba ověřovat normy na ochranu spotřebitele při uzavírání jakéhokoli závazku dle NOZ, který bude uzavírán ve vztahu B2C. Začlenění norem chránící spotřebitele nijak netříští soukromoprávní kodex. Také kvůli jeho širokému záběru, když v sobě obsahuje i úpravu vztahů, dříve upravených např. v obchodním zákoníku či v zákoně o rodině. Nelze opomenout také fakt, že čím je úprava soukromoprávních vztahů komplexnější a jednodušší, tím se zvyšuje i právní vědomí společnosti.

Jak bylo zmíněno, ochrana spotřebitele je upravena hojně unijními předpisy. Jedná se především o sekundární právo, konkrétně směrnice a nařízení.

³⁶Viz ELIÁŠ, Karel. Nový občanský zákoník ve Sbírce zákonů. *Právní rozhledy: časopis pro všechna právní odvětví*. Praha: C. H. Beck, 2012, č. 7, s. 229. ISSN 1210-6410. In: *Beck-online* [právní informační systém]. Nakladatelství C. H. Beck [cit. 14. 2. 2014]. Dostupné z: <http://www.beck-online.cz/>

³⁷Srov. KOFROŇ, Martin. Patří spotřebitelské právo do občanského zákoníku? *pravni radce.ihned.cz* [online]. Economia, a.s., 2011 [cit. 14. 2. 2014]. Dostupné z: <http://pravni radce.ihned.cz/c1-53042260-patri-spotrebitelske-pravo-do-obcanskeho-zakoniku>

Pokud chceme pojednávat o aktuální úpravě spotřebitelského práva v NOZ, nesmíme opomenout směrnici Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES (dále jen jako „*Nová směrnice*“). Největší odlišností této směrnice od celé řady předchozích směrnic upravujících dílčí spotřebitelské instituty a smlouvy, je princip tzv. „úplné harmonizace“. Anglické i české znění Nové směrnice hovoří o úplné harmonizaci, autor tak tento pojem bude dále používat, nicméně objevují se i další pojmy jako např. Hesselinkův pojem „*maximální harmonizace*“, nebo pojem „*full targeted harmonisation*“ - jakožto cílená úplná harmonizace. Jde o zásadní změnu, která již neumožňuje, až na výjimky, provádějícím státům přijmout úpravu, která by dávala nižší nebo vyšší standard právní ochrany spotřebitele. K potřebě změny se věnuje bod č. (6) preambule, který uvádí, že rozdílné úpravy v jednotlivých členských státech způsobovaly překážku pro přeshraniční obchod, vzhledem „*k zvýšení nákladů na zajištění souladu pro obchodníky*“³⁸, věnující se přeshraničnímu prodeji. Nová směrnice se tak snaží skrze tento princip omezit tyto náklady a zajistit zvýšení právní jistoty jak pro spotřebitele, tak pro podnikatele.

Vzhledem k tomu, že NOZ implementuje již zmíněnou Novou směrnici, pomůže si autor při výkladu některých ustanovení právě i jejím zněním. Za podstatné považuje i použití principů, které jsou uvedeny v preambuli Nové směrnice, jako interpretačního vodítka pro základní pojmy související s ochranou spotřebitele, které postrádají definici v NOZ. Takový postup při výkladu se ostatně zdá být nejpravděpodobnější z hlediska budoucí rozhodovací praxe soudů, a jejich aplikace jednotlivých ustanovení. Jako další lze při výkladu

³⁸Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011, o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES. In: EUR-Lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [cit. 15. 2. 2014]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:304:0064:0088:CS:PDF>

Nové směrnice, a tedy i NOZ, použít judikaturu ESD k derogovaným směrnici³⁹, neboť i přes zcela novou úpravu zůstala velká část základních principů spotřebitelského práva beze změny.

Jako další velice významný dokument pro právní úpravu ochrany spotřebitele v evropském měřítku je *Návrh nařízení o společné evropské právní úpravě prodeje*, KOM (2011) 635 v konečném znění, ze dne 11. 10. 2011, též uváděný pod názvem „Common European Sales Law“ (dále jen jako „CESL“). Jelikož se jedná o návrh nařízení, je třeba zmínit, že v případě jeho přijetí budou pravidla v tomto nařízení přímo aplikovatelná v jednotlivých členských zemích (čl. 288 Smlouvy o fungování EU)⁴⁰. Nicméně už teď můžeme očekávat, že některé principy z CESL budou přejaty a provedeny evropským sekundárním právem v samostatných směrniciích. Také z tohoto důvodu autor začlenil do své práce u jednotlivých institutů srovnání i s úpravou dle CESL. Návrh je ostatně koncipován, dle jeho čl. 3, jako fakultativní soubor pravidel, který si strany mohou zvolit a v takovém případě jsou jeho normy povahou kogentní (srov. s čl. 22 a 27 CESL). Pokud k volbě nedojde, řídí se vztah dle národní právní úpravy. Cílem nařízení je podobně jako u Nové směrnice zmírnění dopadů rozdílných právních úprav při přeshraničním obchodu, ale na rozdíl od Nové směrnice je použitelné i na vztahy mezi dvěma obchodníky (dále jen jako „vztah B2B“), pokud je alespoň jeden z nich malý nebo střední podnik⁴¹. S ohledem na aktuální úpravu spotřebitelských vztahů dle NOZ (a tedy i Nové směrnice), se autorovi další soubor pravidel jeví jako zbytečný. Těžko si totiž představit, že obyčejný spotřebitel, který sotva strávil veškeré změny spojené s přijetím NOZ, si bude nastudovávat úpravu dle CESL, aby si ji následně

³⁹Např. směrnice 97/7/ES - pozn. autora

⁴⁰Srov. také s rozsudkem ESD 6/64 *Costa v. E.N.E.L.* nebo s rozsudkem ESD C-106/77 *Amministrazione delle Finanze dello Stato v. Simmenthal* oboje In: EUR-Lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [cit. 15. 2. 2014]. Dostupné z <http://eur-lex.europa.eu>

⁴¹Viz Příloha č. 1 Nařízení Komise (ES)č. 800/2008 ze dne 6. srpna 2008, In: EUR-Lex [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [cit. 15. 2. 2014]. Dostupné z <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2008:214:0003:0047:cs:PDF>

mohl dobrovolně zvolit. Dle autorova názoru tak jeho jediný přínos zůstává ve vztazích B2B.

2.2. Zásadní změny v oblasti internetových obchodů

2.2.1. Kontraktace smluv uzavřených distančním způsobem

Na začátku je třeba zdůraznit, že i přes níže uvedené stojí kontraktace smluv dle NOZ stále na projevu vůle oferenta, který směřuje vůči určité osobě či osobám.⁴² Přesto, jak bylo nastíněno dříve, konstrukce kontraktace pomocí „veřejného návrhu“ se objevovala již před účinností NOZ. Jeho přijetím však definitivně byla zakotvena domněnka, že se „*má zato, že návrh dodat zboží nebo poskytnout službu za určenou cenu učiněný při podnikatelské činnosti reklamou, v katalogu nebo vystavením zboží je nabídkou s výhradou vyčerpání zásob nebo ztráty podnikatele plnit.*“⁴³ (§ 1732 odst. 2 NOZ). NOZ vytváří tuto vyvratitelnou domněnku, že pokud obchodník zboží vystavuje např. na svém webu, jde o ofertu, i když tento návrh není určen konkrétní osobě (srov. § 1732 odst. 1 NOZ). Je zde však třeba uvést, že je vždy nutná vůle podnikatele být takovýmto „veřejným návrhem“ vázán, a že vždy tento návrh bude s výhradou (viz citace výše). Bohužel ani NOZ stále neobsahuje obecnou úpravu kontraktace elektronických smluv. Vzhledem k stále rostoucímu počtu uzavíraných smluv v elektronické podobě, by si dle autorova názoru zasloužil tento zvláštní způsob kontraktace svojí ucelenou úpravu (např. vložení rozšiřujících ustanovení do oddílu 6 s názvem „Zvláštní způsoby uzavírání smlouvy“).⁴⁴

⁴²DVOŘÁK, Jan a kol. *Občanské právo hmotné. Svazek 1. Díl první: Obecná část*. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2013, s. 172. ISBN 978-80-7478-326-5.

⁴³Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. In: ASPI [právní informační systém]. Wolters Kluwer ČR [cit. 13. 2. 2014].

⁴⁴Srov. SELUCKÁ, Markéta a kol. *Koupě a prodej. Nový občanský zákoník. Společná právní úprava prodeje*. 1. vyd. Praha: Nakladatelství C.H. Beck, 2013. s. 24. ISBN 978-80-7400-471-1.

Je třeba poznamenat, že pojem „distanční smlouva“, jakkoliv byl všeobecně přijímán a jednotně vykládán⁴⁵, byl v úpravě NOZ vypuštěn. NOZ volí vzhledem k systematičnosti a přesnosti vyjádření, pojem „smlouva uzavíraná distančním způsobem“⁴⁶. Účelem změny není zavést nový smluvní typ, ale zvýraznit skutečnost, že právní vztah vzniká bez současné fyzické přítomnosti stran,⁴⁷ a tedy specifickým způsobem. Dále stojí za zmínění absence výčtu prostředků umožňujících komunikaci na dálku, což může být problémové v jednotlivých případech, kdy se spotřebitel bude rozhodovat, zda takovou smlouvu uzavřít či nikoliv. Nebude si totiž jistý, v jakém režimu smlouvu uzavře. K této změně vedl převážně názor, že „*vyjmenovat veškeré možné prostředky je v důsledku neustále se rozvíjející technologické společnosti nemožné*“⁴⁸. Autor s tímto závěrem však nesouhlasí a je zastáncem alespoň demonstrativního výčtu prostředků umožňujících komunikaci na dálku, s tím, že právě otevřený výčet zajistí soulad s vývojem nových technologií.

Jak již bylo uvedeno v rozboru předchozí právní úpravy, pro určení zda jde o smlouvu uzavřenou distančním způsobem, je podstatný okamžik a způsob uzavření smlouvy. Argumenty obchodníků, že volbou osobního převzetí zboží se nejedná o smlouvu uzavřenou distančním způsobem, tak i nadále zůstávají naprosto bez opory v platném právu. Nelze však za smlouvy uzavřené distančním způsobem automaticky považovat veškeré smlouvy, u kterých bylo použito při kontraktaci prostředků komunikace na dálku. Jde především o případy, kdy pomocí internetu, nebo e-mailové komunikace vzniká rezervace, ale samotná smlouva je uzavřena až na místě, na základě návrhu k uzavření smlouvy, jako

⁴⁵Srov s FIALA, Josef a kol. Občanský zákoník: komentář I a II. díl. 1. vyd. Praha : Wolters Kluwer ČR, 2009. ISBN 978-80-7357-395-9. In: ASPI [právní informační systém] Wolters Kluwer ČR. op.cit. 20. 2. 2014]

⁴⁶*Důvodová zpráva* [online]. Konsolidovaná verze. Ministerstvo spravedlnosti, 2012 [cit. 20. 2. 2014]. Dostupné z: http://obcanskyzakonik.justice.cz/fileadmin/OZ_Duvodova_zprava_11042011.pdf. s. 450-451

⁴⁷Srov. s ONDŘEJ Jan a kol. 2013, op. cit. s. 30

⁴⁸BABJÁKOVÁ, Gabriela. Smlouvy uzavírané se spotřebitelem. *Právní fórum*. 2011, č. 7., ISSN 1214-7966. [cit. 13. 2. 2014] Wolters Kluwer ČR. Dostupné z: <http://www.pravnickeforum.cz/dokument/nahled-dokumentu/doc-d34864v44483p1-smlouvy-uzavirane-se-spotrebitelem/?query=+%24type%3D12+sortkey5min%3A20100608+sortkey5max%3A20121021>

v běžném kamenném obchodě.⁴⁹ Oproti tomu například jeden nejmenovaný e-shop s velkým skladem, kde je možné si i zboží vyzkoušet upravuje ve všeobecných podmínkách veškeré smlouvy jako distanční, tedy i ty, které jsou uzavřeny v jeho provozovně po předchozím předvedení výrobku v showroomu.

2.2.2. Informační povinnost

Obecná informační povinnost je zakotvena v § 1811 odst. 2 NOZ a je společná pro všechny spotřebitelské smlouvy. Ustanovení vychází z čl. 5 Nové směrnice, který však upravuje informační povinnost u smluv jiných než distančních. Toto ustanovení zajišťuje důležité informace pro spotřebitele, jako je např. totožnost podnikatele, označení zboží nebo služeb, včetně jejich hlavních vlastností, cenu včetně všech poplatků, atd. (úplný výčet v § 1811 odst. 2 NOZ). Ve srovnání s předchozí úpravou jde o informační povinnost předsmuvní, jak je patrné z textu výše zmíněného ustanovení. V případě smluv uzavřených distančním způsobem, tak došlo k nepatrným změnám (oproti § 53 odst. 4 OZ), a to především k povinnosti poskytnout údaje o právech vznikajících z vadného plnění, o funkčnosti digitálního obsahu a o součinnosti digitálního obsahu s hardwarem či softwarem.

Za vcelku problematický považuje autor § 1811 odst. 3 NOZ, který zavádí výjimku pro splnění informační povinnosti v případech, kdy je smlouva uzavřena za účelem vyřizování záležitostí každodenního života. Autor spatřuje problém hlavně v obecné formulaci této výjimky, kdy může být ze strany podnikatelů hojně zneužívána k omluvě svého pochybení. Na druhou stranu by bez něho docházelo k neúměrnému zatížení podnikatelů, jelikož toto ustanovení platí pro veškeré spotřebitelské smlouvy, nikoliv tedy pouze pro smlouvy uzavírané distančním způsobem, a lze si představit, že by spotřebitel musel dostat veškeré výše zmíněné informace i při raním nákupu novin, pečiva, nebo citronády.

⁴⁹Viz bod č. (20) preambule Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU [op. cit. 13. 2. 2014], nebo Usnesení Nejvyššího soudu ČR ze dne 27. 11. 2012, sp. zn. 33 Cdo 4977/2010. In: *Beck-online* [právní informační systém]. Nakladatelství C. H. Beck [cit. 13. 2. 2014]. Dostupné z: <http://www.beck-online.cz/>

Speciální informační povinnost, tedy informační povinnost u smluv uzavíraných distančním způsobem, je upravena v § 1820 NOZ (předsmluvní informační povinnost), §§ 1822 a 1824 až 1827 NOZ, přičemž § 1824 NOZ odkazuje jak na obecnou (§ 1811 odst. 2 NOZ), tak na speciální informační povinnost (§ 1820 NOZ). Situace se tak může stát pro spotřebitele nepřehlednou, jelikož i přes cíl NOZ zjednodušit systematiku právních pravidel, se zde setkává obecná úprava s úpravou zvláštní a v mnohém se překrývají, bez bližšího uspořádání do patřičných oddílů. Nicméně lze zjednodušeně shrnout, že existuje informační povinnost předsmluvní obecná pro veškeré spotřebitelské smlouvy (dle § 1811 odst. 2 NOZ) a informační povinnost předsmluvní speciální, pro smlouvy uzavírané distančním způsobem a smlouvy uzavírané mimo obchodní prostory (dle § 1820 NOZ); §§ 1824 až 1827 pak dále upravují konkrétní situace, výjimky a ostatní informační povinnosti spojené se smlouvami uzavíranými distančním způsobem.

Autor zde nehodlá vzhledem k zaměření práce uvádět podrobně jednotlivé informace, které je povinen podnikatel poskytnout a uvádí tak prostý odkaz na taxativní výčty v paragrafovém znění NOZ⁵⁰. Je však třeba poznamenat, že informační povinnost nesmí být činěna pouze formálně, např. tak, že podnikatel pouze odkáže spotřebitele u jednotlivých informací na to, že budou poskytnuty až na spotřebitelovo dožádání. V takovém případě nebudou poskytnuty informace jasným a srozumitelným způsobem.⁵¹ Obdobně se vyjádřil i ESD, který ve své rozhodovací praxi dovodil, že podnikatel nesplní svoji informační povinnost pouhým hypertextovým odkazem na internetové stránky, jelikož příjemce informací, by měl mít informace k dispozici bez vyvinutí jakýchkoliv dalších potřebných kroků. Nadto ESD uvedl, že internetové stránky

⁵⁰Bliže k tomu MINICHOVÁ, Barbora. *Informační povinnost jako projev ochrany spotřebitele v novém občanském zákoníku*. Brno, 2013. 67 s. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Právnická fakulta. Vedoucí práce JUDr. Markéta Selucká, Ph.D.

⁵¹Srov. s rozsudkem Hof van Beroep (NL)/Cour d'appel (FR) Bergen (BE) 06. Feb. 1996 Etat belge / S. A.Movitex. In: *EC Consumer Law Comendium* [online databáze]. University of Osnabrück [cit. 22. 2. 2014]. Dostupný abstrakt v angličtině z: http://eu-consumer-law.org/caseabstracts_de.cfm?JudgmentID=356

neumožňují spotřebiteli uložit aktuální znění, které je pro něj závazné, a zabránit tak pozdější změně obsahu.⁵²

Dále je třeba uvést následky nesplnění informační povinnosti o možnosti odstoupení (§ 1820 odst. 1 písm. f) NOZ), kdy se lhůta pro odstoupení prodlužuje na jeden rok (§ 1829 odst. 2 NOZ), přičemž lhůta jednoho roku počíná běžet až následně po uplynutí standardní 14 denní lhůty. Pokud jsou informace dodatečně dodány, počíná běžet nová 14 denní lhůta, jejímž uplynutím právo odstoupit zanikne. Autor si zde neodpustí poznámku, že prodloužení lhůty je dozajista krokem ve prospěch spotřebitele, jelikož je zachována její jak sankční, tak ochranná funkce. Zajímavým se ale aktuální ustanovení jeví v porovnání s předchozí úpravou v rámci OZ. Dle § 53 odst. 7 věta druhá, docházelo k prodloužení lhůty pro odstoupení od smlouvy o 3 měsíce, pokud podnikatel nesplnil jakoukoliv informační povinnost z § 53 odst. 4 a 6 OZ. Tudíž spotřebitel měl právo odstoupit v prodloužené lhůtě i v případě, že nedostal písemně např. informace o službách po prodeji a o zárukách. Dle aktuální úpravy je však svázáno prodloužení lhůty pro uplatnění práva odstoupit pouze s neposkytnutím jedné konkrétní informace, a to informací o možnosti odstoupit od smlouvy. Lze tedy uzavřít, že v některých případech byla předchozí úprava pro spotřebitele příznivější, neboť i přes delší prodlouženou lhůtu v NOZ, nemůže již spotřebitel odstoupit po uplynutí 14 denní lhůty, pokud mu nebyly poskytnuty např. informace o době trvání závazku a podmínky ukončení závazku, jejichž poskytnutí mohlo výrazně ovlivnit spotřebitelovo rozhodování o uzavření smlouvy.

2.2.3. Odstoupení od smlouvy a výjimky z tohoto práva

Za zásadní změny v právní úpravě odstoupení od smluv uzavřených distančním způsobem autor spatřuje zachování lhůty pro odstoupení od smlouvy, povahu této lhůty, počátek běhu této lhůty, výjimky z odstoupení a úpravu

⁵²Srov. s rozsudkem Soudního dvora Evropské unie ze dne 5. 7. 2012, *Content Services Ltd v. Bundesarbeitskammer*. Věc C-49/11. In: *EUR-lex* [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [cit. 22. 2. 2014]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:62011CJ0049:CS:HTML>

doplňkových smluv. Ve většině těchto změn se projevil novodobý trend, tedy stále více se rozvíjející důraz na ochranu spotřebitele. Dále také došlo k upřesnění některých institutů, které se v praxi projeví jako nedostatečné, nebo neúplné a přinášely mnohé spory.

Délka lhůty pro odstoupení od smluv uzavřených distančním způsobem dle NOZ zůstává stále 14 dní, to co se však mění je počátek běhu této lhůty. Nově se totiž můžeme v § 1829 odst. 1 NOZ setkat s určením počátku běhu lhůty pro odstoupení u některých smluv. Oproti okamžiku převzetí plnění (dle předchozí úpravy v případě jakékoliv smlouvy) u kupní smlouvy, jde nově o den převzetí zboží; u smlouvy s vícečetným předmětem o den převzetí posledního předmětu a u smlouvy s opakovanou dodávkou zboží jde o den převzetí první objednávky. Vcelku nepochopitelně zákonodárce zůstal pouze u úpravy těchto tří typů (patrně nejčastěji se vyskytujících) a zcela opomněl např. počátek běhu lhůty u smluv na poskytování služeb. Došlo by tak jistě k větší přehlednosti a k odstranění některých výkladových problémů, neboť právě u smluv na poskytování služeb vznikaly kvůli odlišné české úpravě problémy s aplikací institutu odstoupení od takovýchto smluv. Jako vzorovou úpravou by se mohl zákonodárce inspirovat počátkem běhu lhůty pro odstoupení v CESL, který ve svém čl. 42 odst. 1 uvádí podrobný výčet, kterým by byla zajištěna vyšší právní jistota a čímž by se předešlo celé řadě spotřebitelských sporů.

Zajímavá situace také nastane v případě, kdy zboží podnikatelem nebude dodáno včas nebo vůbec. Nová směrnice toto řeší ve svém čl. 18, ve kterém stanoví, že primárně podnikatel dodá zboží bez zbytečného odkladu po uzavření smlouvy, nejpozději do 30 dní. Při nesplnění je spotřebitel povinen vyzvat k plnění v dodatečné lhůtě a až následně má právo od smlouvy odstoupit. Dále pak upravuje tzv. „fixní smlouvy“, u nichž má dodání v dohodnuté dodací lhůtě zásadní význam. NOZ tuto úpravu ne zcela úplně převzal a nutno říci, že v díle věnujícímu se spotřebitelským závazkům není o této problematice zmínky. Požadavek na dodání zboží bez zbytečného odkladu po uzavření smlouvy v NOZ nenalezneme, lze se pouze domnívat, že požadavek Nové směrnice je naplněn

úpravou v § 1958 odst. 2 NOZ. Autor se však přiklání k názoru, že transpozice v tomto ohledu nebyla dokonalá. Zbýlá pravidla však zákonodárce včlenil do společných ustanovení k obecné úpravě závazků (§§ 1977 až 1980 případně i § 2002 NOZ).

Největší změnou je bezesporu změna povahy lhůty pro odstoupení od smluv uzavřených distančním způsobem. Předchozí úprava byla založena na požadavku dojití odstoupení do sféry adresáta ještě ve lhůtě, jak je typické pro hmotněprávní lhůty. Dle § 1818 NOZ je však lhůta zachována i pokud spotřebitel pouze odešle své odstoupení ve stanovené lhůtě. Nemění se však hmotněprávní lhůta na procesněprávní, jak je často milně uváděno v některých člancích⁵³. Samozřejmě jde stále o typicky hmotněprávní lhůtu, ale mění se princip dochodivší na odchodivší. Dle obecné právní úpravy by mělo právní jednání ve lhůtě druhému subjektu dojít⁵⁴, spotřebitel je tak zvýhodněn v tom směru, že stačí, pokud ve stanovené lhůtě právní jednání učinil. Skutečnost dojití do sféry adresáta může nastat až po uplynutí této lhůty, avšak musí k ní dojít. Tato změna je zásadním projevem posílení ochrany spotřebitele a je odrazem dlouhodobé předchozí kritiky českého a evropského práva. Úprava v NOZ je ostatně pouhou transpozicí Nové směrnice, konkrétně jejího čl. 11 odst. 2 (v předchozí úpravě jsme se podobně mohli setkat s takovouto transpozicí evropské úpravy u smluv o finančních službách, konkrétně v § 54c odst. 3 OZ).

Významným omezením spotřebitelova práva na odstoupení je stanovení výjimek, kdy spotřebiteli právo odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem nesvědčí. Jak již bylo uvedeno, v předchozí úpravě byl taxativní výčet smluv (§ 53 odst. 8 OZ), který byl v rámci úpravy NOZ rozšířen a dále upřesněn. Kompletní výčet nalezneme v § 1837 NOZ. Výčet smluv, které byly vyjmuty z celé speciální úpravy distančních smluv (§ 54 OZ), je pak zachován a opět

⁵³Srov. s AUJEZDSKÝ, Jozef. Nový občanský zákoník a e-shopy? Změny se dotknou i odstoupení od smlouvy. *LUPA.cz* [online]. Internet Info, 2013 [cit. 22.2.2014]. ISSN 1213-0702. Dostupné z: <http://www.lupa.cz/clanky/novy-obcansky-zakonik-a-e-shopy-zmeny-sedotknou-i-odstoupeni-od-smlouvy/>

⁵⁴Srov. s DVOŘÁK, Jan a kol. *Občanské právo hmotné. Svazek 1. Díl první: Obecná část*. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2013, s. 165. ISBN 978-80-7478-326-5.

rozšířen v § 1840 NOZ. Oproti předchozí úpravě přibyly např. nájemní smlouvy, smlouvy o přepravě nebo smlouvy o poskytování zdravotní péče. Jde především o smlouvy, na které se vztahuje speciální unijní úprava v samostatných směrniciích (např. návrh směrnice o zájezdech, která nahradí dosavadní směrnici 90/314/EHS⁵⁵). Je však třeba poznamenat, že při porovnání předmětného ustanovení s čl. 3 odst. 3 Nové směrnice, zde vystávají určité nedostatky. Zákonodárce například úplně opomněl, že by se tato úprava neměla vztahovat na timesharové smlouvy, které jsou upraveny samostatnou směrnicí⁵⁶. Dále zde opomněl vyjmutí smluv o finančních službách, nicméně k tomu je třeba dodat, že jsou v NOZ upraveny ve zvláštním pododdíle (§§ 1841 až 1851 NOZ), a proto bude mít tato speciální úprava přednost před obecnou úpravou spotřebitelských smluv uzavřených distančním způsobem.

Za podrobnější zmínku z výše uvedených výjimek však stojí dle autorova názoru pouze § 1837 písm. g) NOZ, dle něhož nelze odstoupit od smluv o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit. Tato úprava má základ v Nové směrnici, konkrétně v jejím čl. 16 písm. e), dle kterého nelze odstoupit od smluv na „*dodání zboží v uzavřeném obalu, které není možné vrátit z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů a které spotřebitel z tohoto obalu vyňal.*“⁵⁷ Znění těchto ustanovení jsou téměř identická, ovšem dle některých názorů nejsou dostatečně jasná.⁵⁸

⁵⁵Směrnice Rady 90/314/EHS ze dne 13. června 1990 o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy In: *EUR-lex* [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [cit. 28. 2. 2014]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31990L0314:cs:HTML>

⁵⁶Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/122/ES ze dne 14. ledna 2009, o ochraně spotřebitele ve vztahu k některým aspektům smluv o dočasném užívání ubytovacího zařízení (timeshare), o dlouhodobých rekreačních produktech, o dalším prodeji a o výměně In: *EUR-lex* [právní informační systém]. Úřad pro publikace Evropské unie [cit. 1. 3. 2014]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:033:0010:01:cs:HTML>

⁵⁷Směrnice 2011/83/EU, [op. cit. 22. 2. 2014].

⁵⁸Srov. s HOUT, Martin. *Internetové obchody a některé výjimky z práva odstoupit od smlouvy*. epravo.cz [online] Publikováno 5. 3.2013, [cit. 22. 2. 2014]. ISSN 1213-189X. Dostupné z: <http://www.epravo.cz/top/clanky/internetove-obchody-a-nektere-vyjimky-z-prava-odstoupit-od-smlouvy-89181.html>

Problém je spatřován v důrazu Nové směrnice i NOZ na „vynětí věci z obalu“, kdy již není zkoumáno, zda věc byla použita či nikoliv. Jde tedy o presumpci znehodnocení věci, pouhým vynětím z obalu. Je možné, že zákonodárce chtěl zamezit sporům a pozdější důkazní nouzi. A proto zavedl tuto presumpci znehodnocení pouhým vynětím z obalu. Výčet zboží spadajícího pod tuto výjimku není nikde uveden, jde tedy o subjektivní názor na to, co pod výjimku může spadat. Lze si představit výrobky jako např. sterilní obvazy, spodní prádlo a kosmetické přípravky, u kterých tato výjimka má své opodstatnění. Nicméně někteří prodejci se snaží tohoto ustanovení využít například v případech sluchátek apod. Ochrana spotřebitele v těchto případech tak zůstává zachována pouze v možnosti odstoupit v případě tohoto zboží, pokud nedojde k porušení obalu. Došlo tak k částečnému odstranění výkladového problému § 53 odst. 8 písm. c) OZ (zmíněného v podkapitole 1.2). Předmětné ustanovení ale může napáchat více zmatků než užitku, a to vzhledem k zavedení nového neurčitého pojmu („hygienický důvod“) a jeho možnému extenzivnímu výkladu.

Jako důležitou považuje autor také úpravu doplňkových smluv, např. úvěrových smluv, které slouží k uhrazení ceny za zboží. Předchozí úprava výslovně nespojovala osud těchto doplňkových smluv se smlouvou hlavní (tj. kupní nebo jinou), bylo tak dovozováno pouze na základě judikatury ESD a nutnosti eurokomfortního výkladu⁵⁹. NOZ tak definitivně stanovil v § 1816, že účinky odstoupení od smlouvy „hlavní“ se vztahují i na smlouvu o úvěru nebo zápůjčce, byly-li uzavřeny za účelem uhrazení kupní ceny. Obdobně je tomu i v případě vázaného spotřebitelského úvěru dle § 14 zák. č. 145/2010Sb., o spotřebitelském úvěru, ve znění pozdějších předpisů. Toto je velice vítaný krok k prohloubení ochrany spotřebitele, neboť vedle vázaného spotřebitelského úvěru je chráněn spotřebitel i v ostatních případech. Soudní praxe, jež byla zavedena

⁵⁹Viz Nález Ústavního soudu ze dne 9.2.2011, sp.zn. Pl. ÚS 1/2010 In *ASPI* [právní informační systém]. Wolters Kluwer ČR [cit 22.2.2014]

ještě před účinností NOZ, je jen důkazem správného uchopení tohoto institutu (viz rozhodnutí Ústavního soudu a judikatura ESD).⁶⁰

2.2.4. Situace po odstoupení od smlouvy

NOZ přistoupil nově k výslovnému vymezení práv a povinností spotřebitele, při uplatnění odstoupení od smlouvy dle § 1829 NOZ. Jak již bylo zmíněno výše, dle předchozí úpravy bylo pouze z obecných ustanovení možno vyvodit povinnost spotřebitele vrátit zboží co nejdříve po odstoupení od smlouvy (dle pravidel o bezdůvodném obohacení) a právo na vrácení veškerých zaplacených částek vůči dodavateli. NOZ však zavádí konkrétní povinnost (dle § 1831 NOZ) spotřebitele vrátit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů, podnikateli obdržené zboží ze smlouvy, od které odstoupil. Oproti tomu svědčí spotřebiteli právo (dle § 1832 odst. 1 NOZ) na vrácení všech zaplacených finančních prostředků, včetně nákladů na dodání (viz následující odstavce).

Tato otázka, totiž zda spotřebitel má právo i na náhradu nákladů na dodání, byla častým problémem. Nejspíše i proto zvolil zákonodárce výslovnou povinnost pro podnikatele v § 1832 NOZ, vrátit veškeré finanční prostředky, včetně nákladů na dodání. Tato výslovná úprava se jeví jako velice přínosná, neboť již dle předchozí úpravy byla tato problematika předmětem častých diskuzí. Ovšem zde je třeba upozornit na druhý odstavec výše uvedeného ustanovení, který uvádí: *„jestliže spotřebitel zvolil jiný, než nejlevnější způsob dodání zboží, který podnikatel nabízí, vrátí podnikatel spotřebiteli náklady na dodání zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému dodání.“*⁶¹

Vcelku logické řešení situace, příznivé pro obě strany, tak aby podnikatel nenesl veškeré, někdy i neúměrné náklady na expresní kurýrní služby, se jeví jako bezproblémové. Lze si však představit reálnou situaci, kdy podnikatel nabízí jako nejlevnější způsob dodání osobní převzetí na prodejně, nebo u smluvního partnera

⁶⁰Srov. s SELUCKÁ, Markéta a kol., 2013. op. cit. s. 37.

⁶¹Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. In: ASPI [právní informační systém]. Wolters Kluwer ČR [cit. 22. 2. 2014].

a nebude tak na základě výše uvedeného ustanovení vracet spotřebiteli žádné náklady na dodání. Podnikatelé, kteří by však chtěli tento striktně jazykový výklad aplikovat v praxi, by s největší pravděpodobností neuspěli, a to vzhledem ke smyslu a účelu tohoto ustanovení, kterým je zcela jistě zajištění prevence podnikatele pouze před speciálními náklady na expresní dodávky a nikoliv veškerými náklady na dodání. V takovém případě tedy bude třeba za nejlevnější způsob doručení nutno považovat např. standardní služby České pošty či PPL.⁶²

Další ustanovení se sankcí za nesplnění informační povinnosti je právo spotřebitele na úhradu nákladů spojených s vrácením zboží, jestliže podnikatel neupozornil spotřebitele o povinnosti nést tyto náklady (dle § 1832 odst. 3 NOZ). Je to názorná ukázka nové koncepce NOZ, kdy již nestíhá veškeré porušení informační povinnosti ze strany podnikatele možnostmi spotřebitele od smlouvy odstoupit, jako tomu bylo v předchozí úpravě. Sankční povahu zde oproti OZ nacházíme v jednotlivých institutech zakotvených ve speciálních ustanoveních (např. § 1833 a výše uvedený § 1832 odst. 3 NOZ), které podnikatele, při nesplnění své povinnosti, nějak znevýhodňují.

Jak již bylo nastíněno v předchozí kapitole, problematická situace nastává v případě uplatnění odstoupení, a to v podobě pořadí ve kterém si mají strany vracet již poskytnutá plnění. Na tuto problematiku zákonodárce reagoval a v rámci NOZ upravil v § 1832 odst. 4 že, „*podnikatel není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky spotřebiteli dříve, než mu spotřebitel zboží předá, nebo prokáže, že zboží podnikateli odeslal.*“⁶³ To zásadně mění postavení stran při odstoupení (srov. s předchozí úpravou), tedy jak si mají strany postupně vrátit poskytnutá plnění. NOZ tedy nejen že ukládá povinnost do 14 dnů vrátit plnění oběma stranám, ale výslovně stanoví, že si podnikatel může ponechat poskytnuté finanční prostředky spotřebitele, jako jakousi záruku, dokud spotřebitel neprokáže, že zboží vrátil, nebo alespoň odeslal.

⁶²Srov. s ONDŘEJ Jan a kol. 2013, op. cit. s. 39

⁶³Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. In: ASPI [právní informační systém]. Wolters Kluwer ČR [cit. 22. 2. 2014].

Tato úprava jen potvrzuje závěry z minulé kapitoly, že v případě vrácení plnění oběma stranami dle předchozí úpravy, bylo možné aplikovat § 560 OZ. Nehledě na to, že NOZ převzal pravidlo z výše zmíněného ustanovení v § 1911. Ustanovení § 1832 odst. 4 NOZ je speciální úpravou, která dává do rukou podnikatele veškeré trumfy. Spotřebiteli tak jednoznačně plyne, že to musí být právě on, kdo první vrátí plnění ze zrušené smlouvy, jelikož speciální úprava možnost podmínit své plnění (obdobně jako v § 1911 NOZ) spotřebiteli nedává. Aktuální úprava smluv uzavřených distančním způsobem tak, již trochu mimo trend spotřebitelského práva, nahrává ve prospěch dodavatele. Tato úprava vychází z předpokladu, že opačným zatížením dodavatele by mohlo docházet k souběhu prodlení s navracením zboží od spotřebitelů, které by značně mohlo ovlivnit existenci jeho podnikání. Nelze však zcela opomenout stav, který již byl zmíněn, kdy spotřebitel v určitou chvíli nemá ani peníze, ani zboží. Je pak na něm, aby se domáhal svého plnění oproti nepoctivým prodejcům soudně. Takový stav je dle autorova názoru v zájmu ochrany spotřebitele neudržitelný.

Vedle zkrácení lhůty pro vypořádání (z 30 na 14 dní - pozn. autora), což považuje autor za dobrý krok ve prospěch spotřebitele, neboť ten má možnost se dostat ke svým financím dříve, se tento institut pozdržení vrácení zaplacených finančních částek zdá poněkud protichůdný. V evropském měřítku jsou totiž tendence zvýšené ochrany spotřebitele značné, když např. v Belgii před účinností Nové směrnice bylo dodavateli zakázáno požadovat jakékoliv zálohy nebo platby před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy. Tato úprava byla odůvodněna tím, že má být spotřebiteli zajištěno, aby mohl odstoupit od smlouvy bez obav o vrácení zaplacené částky.⁶⁴ To se zdá být jako krajně extrémní řešení, neboť zde už je opravdu na pováženou, zda je možné oprávněně chtít po podnikateli, aby po dobu lhůty pro odstoupení nemohl disponovat s finančními prostředky za prodané zboží. Na druhou stranu zde absolutně odpadají veškeré problémy

⁶⁴Srov. s ONDŘEJ Jan a kol. 2013, op. cit. s. 36 a s Rozsudkem ESD ze dne 16. prosince 2008, věc C-205/07 Lodewijk Gysbrechts a Santurel Inter BVBA, dostupné z: <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?jsessionid=9ea7d0f130d6b7b68ffd06034e98bc61bf3571716cca.e34KaxiLc3eQc40LaxqMbN4OaxyMe0?text=&docid=76073&pageIndex=0&doclang=CS&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=365970>

s nepoctivými prodejci, kteří odmítají vracet finanční prostředky spotřebitelům, byť jen zčásti.

Co se týká úpravy tohoto institutu v Nové směrnici, jde o transpozici čl. 13 odst. 3, upravujícího povinnosti obchodníka, ačkoliv tato úprava počítá primárně s nabídnutím osobního vyzvednutí u spotřebitele (což se ale týče spíše smluv uzavřených mimo prostory obvyklé podnikání). Zákonodárce také možná mohl vycházet z úpravy v CESL, která ve svém čl. 44 upravuje povinnosti obchodníka, a výslovně zmiňuje možnost pozdržet vrácení zaplacených finančních částek do doby, než spotřebitel prokáže, že zboží vrátil, nebo alespoň odeslal.

Pokud došlo již k vyjasnění, v jakém pořadí si strany při odstoupení od smlouvy poskytnutá plnění vrátí, stále tu ještě je otázka případných nákladů spojených s vrácením zboží a případné snížení hodnoty zboží. Před účinností Nové směrnice byla problematika náhrady za sníženou hodnotu zboží velice rozmanitá. Německo např. upravovalo, že pokud spotřebitel byl dopředu upozorněn, hradil dodavateli v podstatě jakékoliv snížení ceny zboží, a to i kdyby si spotřebitel zboží jen vyzkoušel a dodržel veškeré pokyny k obsluze.⁶⁵ Oproti tomu např. na Kypru nebo ve Švédsku nebyl spotřebitel povinen poskytnuté plnění vracet vůbec do doby, než ho dodavatel vyzval.

NOZ upravuje tuto problematiku v § 1833, dle kterého „*spotřebitel odpovídá pouze za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné s ohledem na jeho povahu a vlastnosti.*“⁶⁶ Jde tak o vcelku velkou změnu oproti předchozí úpravě, která přiznávala podnikateli nárok pouze na skutečně vynaložené náklady spojené s vrácením zboží. Jak již bylo uvedeno, výklad těchto nákladů byl prováděn soudy vždy v konkrétních

⁶⁵Section 357 of German Civil Code in the version promulgated on 2 January 2002 (Federal Law Gazette),[*Bundesgesetzblatt*], last amended by Article 1 of the statute of 27 July 2011(Federal Law Gazette I page 1600) [online] [cit. 1. 3. 2014] dostupné z: http://www.gesetze-im-internet.de/englisch_bgb/englisch_bgb.html

⁶⁶Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. In: ASPI [právní informační systém]. Wolters Kluwer ČR [cit. 22. 2. 2014].

případech⁶⁷ a bylo jen těžko předvídatelné, zda bude nárok podnikatele uznán či nikoliv. Později tak došlo k přijetí názoru ESD, vyjádřeného ve věci *Pia Messner v. Firma Stefan Krüger*, že spotřebitel není povinen hradit náklady za řádné užívání zboží, což se projevilo i v čl. 14 odst. 2 Nové směrnice a později bylo transponováno do NOZ ve výše uvedeném ustanovení. Navíc zde můžeme spatřit opět projev sankčního charakteru, kdy při nesplnění informační povinnosti dle § 1820 odst. 1 písm. f) NOZ, neodpovídá spotřebitel za snížení hodnoty v žádném případě.

Uvedená úprava však nijak nepotěší podnikatele, neboť těm nedává žádnou možnost bránit se nepoctivým spotřebitelům. Je známa praxe spotřebitelů, kdy využívají 14denní lhůtu k odstoupení jako lhůtu pro vyzkoušení. Dle jazykového výkladu § 1833 NOZ by to neměl být problém, pokud se zbožím nakládají s ohledem na jeho povahu a vlastnosti. V každém případě však půjde o míru vyzkoušení zboží. Preambule Nové směrnice ve svém bodu č. (46) uvádí, že „aby se spotřebitel obeznámil s povahou, vlastnostmi a funkcí zboží, měl by s ním nakládat a zkontrolovat je jen takovým způsobem, jaký by mu byl umožněn v prodejně. Například oděv by si měl spotřebitel jen vyzkoušet a nesměl by jej nosit.“⁶⁸ Půjde tedy vždy především o to, zda bylo zboží „vyzkoušeno“ nebo „užíváno“, ve výše uvedeném smyslu. Dle autorova názoru by např. u elektroniky neměl být problém zkusit zapojení s ostatními přístroji, test výkonu a změna nastavení, i když se na konkrétní rozdíly mezi pojmem „vyzkoušení“ a „užívání“ můžou názory lišit.

Často se také můžeme setkat s případy, kdy si spotřebitel zakoupí zboží, které zrovna nutně, ale pouze dočasně potřebuje. A lhůta pro odstoupení mu nabízí skvělou možnost bezplatného vypůjčení. Konkrétní případy jsou např. dětská postýlka pro návštěvu nebo fotoaparát na dovolenou. Pochopitelně

⁶⁷Srov. s rozsudkem ESD *Pia Messner v. Firma Stefan Krüger* Věc C-489/07, op. cit., nebo s rozsudkem Spolkového soudního dvora ze dne 3. 11. 2010, sp. zn. VIII ZR 337/09. In *Beck-online* [právní informační systém]. Nakladatelství C. H. Beck [cit. 23. 2. 2014]. Dostupné z: <http://www.beck-online.cz/>

⁶⁸Směrnice 2011/83/EU, [op. cit. 1. 3. 2014].

zde nemusí dojít k nějakému většímu opotřebení a podnikatel se tak ani nemusí dozvědět o takovémto spotřebitelově jednání. V případech, jako je výše uvedený, by však podnikatel měl mít dle autorova názoru možnost, nějak se vzniklé situaci bránit. Účel odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem totiž nemá primárně sloužit k výpůjčkám, ale jako institut umožňující spotřebiteli seznámit se fyzicky se zbožím a vyzkoušet si jeho vlastnosti.

Jediná obrana podnikatele, která zde připadá v úvahu, je dle § 6 NOZ požadavek na poctivé jednání ze strany spotřebitele a s tím spojená úprava vydání bezdůvodného obohacení. V případě, že spotřebitel není v dobré víře, je povinen vydat vedle zboží i plody a užitky (dle § 3004 odst. 1 NOZ). Dobrou víru, respektive její absenci, musí však prokazovat podnikatel, který často ani nemá možnost zjistit, jak se zbožím bylo nakládáno. Také proto je tento institut v konkrétních výše uvedených případech jen těžko realizovatelný. Podnikatel by musel prokázat úmysl spotřebitele zakoupit např. fotoaparát pouze za účelem užití na dovolené a jeho následného vrácení.

Dokonce se v § 1833 NOZ setkáváme s dvojitou sankcí pro podnikatele, neboť podnikatel je při nesplnění informační povinnosti o právu odstoupit od smlouvy (§ 1820 odst. 1 písm. f) NOZ), již sankcionován prodloužením lhůty pro uplatnění odstoupení o dalších 12 měsíců. Nadto není podle výše uvedeného ustanovení oprávněný žádat náhradu za snížení hodnoty zboží, i kdyby s ním spotřebitel nakládal libovolně. Předmětné ustanovení dle autorova názoru míří spíše na případy, kdy spotřebitel, jež nebyl poučen o právu odstoupit, zboží nepoužívá, ale i přes to dojde k jeho „zastarání“. Při následném odstoupení od smlouvy, např. po 6 měsících, tak není povinen podnikateli hradit cenový rozdíl. Otázkou zůstává, zda je toto spravedlivé i v případech, kdy spotřebitel zboží po tuto dobu užívá, byť běžným způsobem.

Dále je třeba ještě uvést související § 1831 odst. 2 NOZ, dle kterého může podnikatel požadovat pouze úhradu nákladů stanovených zákonem. Podnikatel je tak, zdá se, oprávněn požadovat pouze náhradu snížení hodnoty

zboží v rámci výše uvedeného a případné náklady na dodání (v režimu § 1832 odst. 2 NOZ). Nesmíme však opomenout úpravu spotřebitelských smluv o poskytování služeb uzavřených distančním způsobem. Zde je trochu odlišný režim vzhledem k typu těchto smluv a vzhledem k poskytování plnění z těchto smluv. V první řadě je třeba zmínit výjimku z práva odstoupit od smluv o poskytování služeb, pokud spotřebitel dal k plnění před uplynutím lhůty pro odstoupení výslovný předchozí souhlas a zároveň mu bylo sděleno, že tím zanikne jeho právo od této smlouvy odstoupit. Ve druhé řadě pak, pokud není znemožněno spotřebiteli ve výše uvedené situaci od smlouvy odstoupit, přichází v úvahu § 1834 NOZ, dle kterého má podnikatel právo na úhradu poměrné části sjednané ceny za již poskytnuté plnění. Důležitý u těchto smluv je okamžik poskytování plnění, který má primárně nastat až po marném uběhnutí lhůty pro odstoupení (14 dní). Pouze s výslovným souhlasem spotřebitele je možné započít dříve, nicméně je nutné dbát výše zmíněných omezení jako je např. spotřebitelova ztráta práva od smlouvy odstoupit nebo povinnost zaplatit část sjednané ceny za již poskytnuté plnění.

3. Vybrané dosavadní Praktické problémy ve světle aktuální úpravy

Náklady spojené s vrácením zboží byly velkým problémem celého institutu odstoupení od distančních smluv. Mnoho stížností spotřebitelů začínalo právě větou, že podnikatel nevrátil spotřebiteli veškeré peníze a odkázal pouze na náklady, které měl s vrácením zboží. Je třeba zmínit, že v aktuální úpravě se dostává spotřebiteli všeobecně větší ochrany. V následující kapitole se autor pokusí shrnout dopodrobna veškeré změny a poukázat na případné nedostatky v aktuální úpravě, přičemž vše bude demonstrovat na konkrétních příkladech, s nimiž se během své praxe ve spotřebitelské poradně setkával nejčastěji.

V případě předchozí právní úpravy se spotřebitel často dostával do svízelných situací, kdy odstoupil od smlouvy a v dobré víře vrátil plnění spolu s odstoupením, nebo v blízké době po odstoupení. Často čekal na vrácení svého plnění (zpravidla koncem 30denní lhůty) a s velkým překvapením se nestačil divit, když mu nebyly vráceny všechny peníze, které zaplatil. Podnikatel totiž vrátil zaplacené finanční prostředky ponížené o své vynaložené náklady na vrácení zboží. Vystávají tedy dvě hlavní otázky, totiž co lze považovat za náklady spojené s vrácením zboží a zda si je mohl podnikatel automaticky započíst (mnohdy v libovolné výši) a jestli tak spotřebitel, jako slabší strana, musel iniciovat případné soudní řízení. Autor se zaměří i na to zda tyto problémy byly v aktuální právní úpravě odstraněny a případně navrhne možná řešení.

3.1. Skutečně vynaložené náklady spojené s vrácením zboží

Oprávnění podnikatele k zatížení spotřebitele úhradou dodatečných nákladů nebylo v předchozí úpravě nikterak podrobně upraveno. Pomineme nyní míru opotřebení zboží a náklady na dopravu ke spotřebiteli, neboť toto již bylo rozebráno (podkapitola 1.3. této práce) a již řešeno v souladu s judikaturou ESD (viz *Pia Messner v. Firma Stefan Krüger* nebo *Handelsgesellschaft Heinrich Heine GmbH v. Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.*). Zbývá tedy

otázka, co byly zbylé náklady spojené s vrácením zboží dle § 53 odst. 10 OZ. Lze uvažovat o nákladech např. na znovu zabalení či naskladnění zboží nebo například posouzení stavu zboží. Na druhou stranu je třeba opět mít na paměti, že primárně se mají jednotlivá ustanovení vykládat ve smyslu a účelu směrnice 97/7ES, dle kterého by nemělo docházet k odrazení spotřebitele od uplatnění jeho práva od smlouvy odstoupit. V uvedených případech, dle autorova názoru nejde o odrazování, ale o uplatnění skutečných nákladů, které má podnikatel s vrácením zboží.

Jazykovým výkladem předmětného ustanovení dojdeme k závěru, že mohly existovat nějaké náklady spojené s vrácením zboží a že je podnikatel k náhradě těchto nákladů oprávněn. Z judikatury ESD je jasné, že za tyto náklady nebylo možné považovat poštovné od podnikatele ke spotřebiteli (viz *Handelsgesellschaft Heinrich Heine GmbH v. Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.*), neboť tyto náklady měli být rovnoměrně rozloženy. Chápejme tedy, že podnikatel měl nést své náklady na dopravu ke spotřebiteli a spotřebitel zase, při odstoupení od smlouvy, náklady na dopravu zpět k podnikateli. Následné skutečně vynaložené náklady byl podnikatel oprávněn požadovat po spotřebiteli, avšak je třeba trvat na tom, aby byly skutečně vynaložené, opodstatněné a v úměrné výši. Nelze si představit, že by třeba podnikatel byl oprávněn k úhradě nákladů za pořízený znalecký posudek ve vztahu k bezvadnosti vráceného zboží, který by byl dražší než samotná hodnota zboží.

Právě vzhledem k nejasnému výkladu neurčitého pojmu „skutečně vynaložených nákladů spojených s vrácením zboží“ a právní nejistotě tak Nová směrnice upřesňuje tuto problematiku. Upravuje totiž konkrétní platby, které je oprávněn podnikatel požadovat po spotřebiteli. Jak již bylo zmíněno, jedná se o náklady na dodání zboží, které převyšují standardní poštovné (čl. 13 odst. 2) a náklady v souvislosti se snížením hodnoty zboží (čl. 14 odst. 2). Náhrady za již poskytnuté plnění v rámci smluv o poskytování služeb vynecháme, jelikož jejich úpravu jsme již zmiňovali v předchozí kapitole. Důležitý je ale

čl. 14 odst. 5 Nové směrnice, který stanoví, že „spotřebitel nenese žádnou odpovědnost v důsledku využití svého práva odstoupit od smlouvy“⁶⁹ mimo ty, uvedené v čl. 13 odst. 2 a 14 Nové směrnice.

Zde vidíme výrazný posun oproti OZ, který stručně a neurčitě upravoval pouze jediný možný nárok podnikatele, a to nárok na náhradu skutečně vynaložených nákladů spojených s vrácením zboží. NOZ již upravuje podrobněji jednotlivé možné nároky podnikatele a završuje to ustanovením § 1831 odst. 2, dle kterého nesmí podnikatel po spotřebiteli požadovat žádné jiné úhrady, než ty stanovené zákonem. Došlo tak k odstranění problému neurčitého pojmu „skutečně vynaložených nákladů spojených s vrácením zboží“ a zpřesnění úpravy zavedením taxativního výčtu nároků.⁷⁰ Jediné náklady, které může podnikatel po spotřebiteli požadovat, jsou náklady na dodání zboží (v případě § 1832 odst. 2 NOZ), náklady spojené se snížením hodnoty vráceného zboží (§ 1833 NOZ) a poměrnou cenu za poskytnuté služby v rámci úpravy § 1834 NOZ.

Výjimka, kdy spotřebitel neodpovídá za snížení hodnoty zboží nebo není povinen nést jakékoliv náklady, souvisí s nesplněním informační povinnosti. V případě, kdy spotřebitel není poučen o právu odstoupit od smlouvy (dle § 1820 odst. 1 písm. f) NOZ) nenese odpovědnost za jakékoliv snížení hodnoty zboží (viz závěr podkapitoly 2.2.4. této práce). U smluv o poskytování služeb při nesplnění informační povinnosti o možnosti odstoupení nebo o ceně (§ 1820 odst. 1 písm. d) a f) NOZ) nenese spotřebitel opět žádné náklady. Dále pak spotřebiteli není možné účtovat žádné náklady v případě smluv o poskytování služeb, kdy bylo zahájeno plnění před uplynutím lhůty pro odstoupení a zároveň bez výslovného souhlasu spotřebitele (§ 1836 písm. a) NOZ). Obdobně je tomu i u smluv na dodání digitálního obsahu (§ 1836 písm. b) NOZ).

⁶⁹Směrnice č. 2011/83/EU, [op. cit. 1. 3. 2014].

⁷⁰Srov. BĚLOHLÁVEK, Alexander J. a kol. *Nový občanský zákoník. Srovnání dosavadní a nové občanskoprávní úpravy včetně předpisů souvisejících*. Plzeň: Aleš Čeněk, 2012. s. 188. ISBN 978-80-7380-413-8.

Pomineme-li smlouvy o poskytování služeb, jejichž úprava byla popsána výše, zůstává tedy podnikateli pouze nárok na náhradu za snížení hodnoty zboží a případný rozdíl mezi spotřebitelem zvoleným způsobem dodání a nejlevnější nabízenou variantou. Ve světle § 1831 odst. 2 NOZ není podnikatel k úhradě jiných nákladů oprávněn. NOZ tak odstranil jeden z hlavních problémů předchozí právní úpravy, a tím velice výrazně přispěl k vyšší ochraně spotřebitele, neboť ten již není vystaven na pospas podnikatelské vůli. NOZ nastavil jasná pravidla pro podnikatele a přesně vymezil, co mohou po spotřebiteli požadovat. Ostatní náklady, které nejsou v NOZ nijak upraveny, musí tedy nést sám podnikatel.

Autor aktuální úpravu považuje za kvalitní, jak co do implementace Nové směrnice, tak do faktického zpřesnění vztahů B2C u smluv uzavíraných distančním způsobem. Lze si však představit, že například výklad ustanovení § 1833 NOZ a v něm zmíněného nakládání se zbožím jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti, ještě nějaké spory přinese. Doufejme však, že budou odstraněny judikaturou ať už evropských nebo českých soudů. Na závěr si autor neodpustí připomínku o nepoctivých spotřebitelích, jak již byli zmíněni v podkapitole 2.2.4. Pokud se obě strany nebudou chtít chovat spravedlivě a využívat pouze svých práv v rámci dobrých mravů, tak jak to předpokládá § 6 NOZ, žádná ochranná nebo zvýhodňující právní úprava nenapomůže rovnováze a pocitu spokojenosti jedné ze stran.

3.2. Zápočty nákladů spojených s vrácením zboží ze strany podnikatele

Jak bylo nastíněno v úvodu této kapitoly, druhým zásadním problémem je otázka, zda si podnikatel může započíst vůči spotřebiteli své pohledávky a vrátit mu tak menší částku než kterou zaplatil. Jelikož spotřebitel při vrácení zboží nemá ani zboží ani veškeré finanční prostředky, které zaplatil a dostává se tak do velice svízelné situace.

V předchozí právní úpravě nebylo vyrovnání nákladů nijak speciálně upraveno. Jediné rozvedení této problematiky nalezneme v rozhodovací praxi České obchodní inspekce, ve které se objevil důraz na skutečné náklady a na jejich konkrétní vyčíslení. Nebylo totiž možné nijak paušalizovat náklady spojené s vrácením zboží. Taková ujednání v rámci obchodních podmínek byla stížena relativní neplatností a byla sankcionována ze strany České obchodní inspekce.⁷¹ Podnikateli tak plynula povinnost v každém případě vyčíslit své konkrétní náklady spojené s konkrétním vrácením zboží. Tato rozhodovací praxe vznikla na základě faktu, že dohoda o paušalizaci nákladů spojených s vrácením zboží je až moc podobná institutu smluvní pokuty nebo jiné zakázané „sankce“ ve smyslu čl. 6 odst. 1 směrnice 97/7/ES.

Pokud tedy přijmeme všeobecně přijímaný závěr, že bylo nutné, aby podnikatel uplatnil pouze skutečně vynaložené náklady spojené s vrácením zboží, mělo by také někdy dojít k oznámení jejich výše spotřebiteli. V praxi k tomu docházelo zásadně až spolu s navrácením zaplacených peněžních prostředků nebo vůbec. V případě oznámení bylo možné tyto náklady považovat za pohledávku podnikatele vůči spotřebiteli a připadalo tak v úvahu použití obecné úpravy započtení dle § 580 a násl. OZ.

Spotřebitelé často řešili situaci tím, že odmítali vracet zboží, dokud jim nebyly vráceny veškeré finanční prostředky a nechávali si zboží jako jakousi záruku. To ovšem nebylo dobré řešení, neboť podnikatel mohl uplatňovat § 560 OZ, jak již bylo blíže rozebráno v první kapitole. V případě, že podnikatel hodlal započíst své náklady vůči vrácené částce spotřebiteli, by měl spotřebiteli oznámit výši své pohledávky ještě před započtením. Započtení vzájemných pohledávek totiž musel předcházet jednostranný adresný právní úkon „*z jehož obsahu musí být zřejmé, jaká pohledávka a v jaké výši se uplatňuje k započtení proti pohledávce věřitele*“⁷². V dosavadní praxi podnikatelů, kteří pouze vraceli

⁷¹Viz příloha č.1 této práce: příkaz České obchodní inspekce, inspektorátu Jihomoravského a Zlínského ze dne 30. 4. 2013, sp. zn. 238/30/13, získaný na základě žádosti ze dne 4.2.2014 dle zák. č. 106/1999Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

⁷²ŠVESTKA, Jiří a kol., 2009, op. cit., s. 1696

spotřebiteli částku poníženou o své náklady, bez jakéhokoliv průvodního oznámení, tak lze shledat rozpor s právní úpravou započtení v OZ.

Nová směrnice spolu s NOZ přinesla povinnost spotřebitele vrátit zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení. Touto povinností mimo jiné zamezila dosavadní praxi některých spotřebitelů, kteří používali zadržení zboží jako záruku, že jim budou vráceny zaplacené peněžní prostředky v plné výši. Vůli zákonodárce zamezit takovému jednání nasvědčuje i možnost podnikatele nevrátit přijaté peněžní prostředky spotřebiteli, dokud nedostane zpět zboží, nebo alespoň doklad o jeho odeslání. Aktuální právní úprava tak nahrává situaci, kdy se u podnikatele setkává jak zboží, tak přijaté peněžní prostředky spotřebitele. Nadto je podnikatel z titulu vznikuvšího nároku na náhradu některých výše uvedených nákladů oprávněn k započtení této částky vůči přijatým peněžním prostředkům dle § 1982 a násl. NOZ. Tato úprava je tak ve světle evropských tendencí zvyšující se ochrany spotřebitele nepochopitelným krokem zpět.

Lze si totiž představit případy, kdy si podnikatel, jež v jednu chvíli má jak vrácené zboží tak spotřebitelovi zaplacené peněžní prostředky, započítá pohledávku na náhradu nákladů ve fiktivní a libovolné výši. Jediné co mu znesnadňuje tento postup, jsou pevně stanovené důvody, kdy je oprávněn účtovat si nějaké náklady. Pomineme-li smlouvy na poskytování služeb, může se jednat pouze o rozdíl mezi náklady na dopravu ke spotřebiteli a standardním dodáním, jež je vcelku jednoduše doložitelné a předvídatelné. V případě vyčíslení snížení hodnoty již však má podnikatel jistou míru libovolného uvážení, i když své náklady bude muset zásadně podložit nějakým posudkem. V jakém rozsahu došlo k snížení hodnoty zboží a zda spotřebitel se zbožím nakládal v rozporu s § 1833 NOZ. Nicméně je třeba připomenout, že v praxi nepotřebuje podnikatel žádné argumenty, neboť má zboží i peněžní prostředky u sebe a jednostranným zápočtem, dle výše uvedeného provede zkrácení spotřebitele téměř v libovolné výši. Je pak pouze na spotřebiteli, aby se svých práv domáhal u soudu, s čímž jsou spojeny další náklady, které mohou být v poměru k hodnotě sporu

nezanedbatelnými, v mnohých případech i odrazujícími. Pro představu v konkrétním případě, kdy podnikatel spotřebiteli naúčtuje sníženou hodnotu zboží ve výši 150,- Kč, a na dodatečné protesty spotřebitele, že se zbožím nakládal v intencích § 1833 NOZ, nebude reagovat, dojde pouze v zanedbatelném počtu sporů k soudnímu řízení o takto „bagatelní“ částku.

Je třeba se tedy zamyslet nad zněním § 1832 NOZ a jeho smyslem. Zákonodárce používá pojem „všechny peněžní prostředky“, čistě jazykovým výkladem tak můžeme dojít k závěru, že by měl podnikatel primárně vrátit spotřebiteli všechny zaplacené peněžní prostředky, bez ohledu na jiné své pohledávky vůči tomuto spotřebiteli. Vedle toho lze dovodit takový výklad i z cíle Nové směrnice, kterým je „*dosažení vysoké úrovně ochrany spotřebitele*“⁷³. Tomuto cíli nasvědčuje i snaha, aby účinnost a efektivita spotřebitelova práva odstoupit od smlouvy nebyla nijak oslabována. Je jasné, že v případě, kdy spotřebiteli nebudou vráceny veškeré peněžní prostředky a bude tak nucen iniciovat soudní řízení o spornost podnikatelovi pohledávky, jde o oslabení spotřebitelova práva od smlouvy odstoupit bez jakékoliv sankce.

Na základě závěrů z předchozího odstavce by tak spotřebitel dostal nejprve veškeré zaplacené peněžní prostředky a teprve pak by uhradil podnikateli vyčíslené náklady. Ovšem i zde nalezneme hned několik problematických situací. Půjde o zrcadlový odraz podnikatelovi libovůle, kdy spotřebitel, jež má zpět své zaplacené peněžní prostředky, nebude ochotný dále něco doplácet a podnikatelovi výzvy bude ignorovat. V případě nashromáždění několika takto nepoctivých spotřebitelů se dá při dnešní vymahatelnosti „bagatelních“ pohledávek presumovat značná a neodůvodněná podnikatelova ztráta, která lze jen těžko přisoudit podnikatelskému riziku. I přes to by takovýto výklad dle autorova názoru měl být minimálně zvažován v nadcházející rozhodovací praxi soudů.

Autor si je vědom, že obě tyto výše uvedené varianty nejsou perfektním řešením situace, neboť každá může být svým způsobem pro druhou stranu

⁷³Směrnice č. 2011/83/EU, [op. cit. 18. 3. 2014].

nespravedlivá a neúměrná. Avšak s ohledem na smysl a účel celé úpravy spotřebitelského práva, by se dle autorova názoru měla předmětná ustanovení vykládat spíše ve prospěch spotřebitele a stranou, která se má v případě sporu domáhat svých práv u soudu by měla být strana silnější, tedy podnikatel a nikoliv spotřebitel. Ostatně dle autorova názoru v souladu s judikaturou ESD, tak aby „nebyla ohrožena účinnost a efektivita práva odstoupit od smlouvy“⁷⁴.

⁷⁴Rozsudek ESD *Pia Messner v. Firma Stefan Krüger*, Věc C-489/07, [op. cit. 18. 3. 2014].

Závěr

Předmětem této diplomové práce byla analýza předchozí a současné právní úpravy odstoupení od smluv uzavřených v internetových obchodech, jakožto ochranného prvku pro spotřebitele.

Autor postupně analyzoval institut odstoupení od smluv uzavřených v internetových obchodech dle předchozí právní úpravy, kde především nastínil výkladové a aplikační problémy, které mu byly známy. Dále v práci podrobně analyzoval změny, které do institutu odstoupení od smlouvy přinesl nový kodex soukromého práva, který je odrazem Nové směrnice. Autor se pokusil zhodnotit, zda nový kodex naplnil základní funkce odstoupení od smlouvy v případě ochrany spotřebitele a zda vyřešil veškeré dříve se vyskytující praktické problémy. V závěru práce se pokouší o návrh na řešení přetrvávajících problémů v případě vypořádání poskytnutých plnění při odstoupení od smlouvy, ve vztahu B2C.

Za nejvýznamnější přínos aktuální právní úpravy autor považuje především zpřesnění povinností spotřebitele a podnikatele v případě odstoupení od smlouvy. Dochází zde k nastavení mantinelů, ve kterých se podnikatelé a spotřebitelé mohou pohybovat, s tím, že je ve většině případů dbáno na ochranu spotřebitele, jakožto slabší strany. Dalším přínosem je přesná definice možných nákladů, které si podnikatel může vůči spotřebiteli při odstoupení nárokovat. Dochází tak k odstranění neurčitého pojmu „skutečně vynaložených nákladů spojených s vrácením zboží“ a tím i k posílení právní jistoty jak spotřebitele, tak podnikatele. Obecně došlo k přijetí evropského názoru, které se projevilo vyšší mírou ochrany spotřebitele. Nutno dodat, že v práci je poukázáno i na ustanovení, která mohou pro spotřebitele působit nevýhodně.

Na základě v práci uvedené analýzy předchozí a aktuální právní úpravy, lze uzavřít, že ochranná funkce odstoupení je v aktuální právní úpravě zachována, dokonce je v některých ohledech posílena. Dle výše uvedeného má autor za to, že cíle práce se podařilo naplnit.

Seznam použitých pramenů

Odborná literatura

1. BĚLOHLÁVEK, Alexander J. a kol. *Nový občanský zákoník. Srovnání dosavadní a nové občanskoprávní úpravy včetně předpisů souvisejících*. Plzeň: Aleš Čeněk, 2012. 830 s. ISBN 978-80-7380-413-8.
2. CARTWRIGHT, Peter a kol. *Consumer Protection in Financial Services*. The Hague-London-Boston: Kluwer Law International, 1999. 292 s. ISBN 90-411-9717-6.
3. DVOŘÁK, Jan a kol. *Občanské právo hmotné. Svazek 1. Díl první: Obecná část*. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2013, 432 s. ISBN 978-80-7478-326-5.
4. HAVLÍK, Richard. *Ochrana spotřebitele v EU při obchodování po internetu*. Ostrava: Key Publishing s.r.o., 2012, 156 s. ISBN 978-80-7418-095-8.
5. HURDÍK, J. *Zásady soukromého práva*. 1.vyd. Brno: Masarykova univerzita, 1998. 168 s.. ISBN 80-210-2001-6.
6. ONDŘEJ, Jan a kol. *Spotřebitelské smlouvy a ochrana spotřebitele*. 1 vyd. Praha: Nakladatelství C.H.Beck, 2013, 381 s. ISBN 978-80-7400-446-9
7. SELUCKÁ, Markéta. *Ochrana spotřebitele v soukromém právu*. 1. vyd. Praha: Nakladatelství C.H. Beck, 2008. 149 s. ISBN 978-80-7400-037-9.
8. SELUCKÁ, Markéta a kol. *Koupě a prodej. Nový občanský zákoník. Společná právní úprava prodeje*. 1. vyd. Praha: Nakladatelství C.H. Beck, 2013. 265 s. ISBN 978-80-7400-471-1.
9. ŠVESTKA, Jiří a kol. *Občanský zákoník I §1-459*. 2. vydání, Praha: Nakladatelství C.H. Beck 2009, 1373 s., ISBN 978-80-7400-108-6
10. TICHÝ, Luboš; VEČL, Tomáš (eds.). *Vývoj evropského spotřebitelského práva*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, 2009. 163 s. ISBN 978-80-904209-4-6.
11. TOMANČÁKOVÁ, Blanka. *Ochrana spotřebitele v praxi se vzory a příklady*. 2 vyd. Praha: Linde, 2011. 203 s. ISBN 978-80-7201-864-2.

Odborné články

1. BABJÁKOVÁ, Gabriela. Smlouvy uzavírané se spotřebitelem. *Právní fórum*. [online] 2011, č. 7. ISSN 1214-7966. Wolters Kluwer ČR. Dostupné z: <http://www.pravnickeforum.cz>
2. DOHNAL, Jakub. *Obrana spotřebitele, nebo bránění obchodního styku?* Bulletin advokacie 2010, č. 5, s. 66-69 ISSN 1210-6348 Dostupné z: <http://www.bulletin-advokacie.cz/archiv-cisel/>
3. HRDLIČKA, Miloslav. Vybrané aspekty ochrany spotřebitele při uzavírání distančních smluv. *Dny práva – 2010 – Days of Law* [online]. Brno: Masarykova univerzita, 2010. ISBN 978-80-210-5305-2. Dostupné z: [http://www.law.muni.cz/sborniky/dny_prava_2010/files/prispevky/05_obcan/Hrdlicka_Miloslav_\(825\).pdf](http://www.law.muni.cz/sborniky/dny_prava_2010/files/prispevky/05_obcan/Hrdlicka_Miloslav_(825).pdf)

Internetové zdroje

1. AKRMAN, Libor. *Česko je e-shopovou velmocí*. IHNED.cz [online]. *Economia*, 2012. ISSN 1213-7693. Dostupné z: <http://byznys.ihned.cz/c1-54991650-cesko-je-e-shopovou-velmoci-internetove-obchody-vygeneruji-37-miliard-obratu>
2. AUJEZDSKÝ, Jozef. Nový občanský zákoník a e-shopy? Změny se dotknou i odstoupení od smlouvy. *LUPA.cz* [online]. *Internet Info*, 2013. ISSN 1213-0702. Dostupné z: <http://www.lupa.cz/clanky/novy-obcansky-zakonik-a-e-shopy-zmeny-sedotknou-i-odstoupeni-od-smlouvy/>
3. ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD, *Analýza využití internetu v maloobchodě* [online] Český statistický úřad. 2013. Dostupné z: [http://www.czso.cz/csu/csu.nsf/91a943a39e1b11c6c1257236004a6f1d/9670c3fb22079be4c1257af7002c98ca/\\$FILE/c012113analiza.pdf](http://www.czso.cz/csu/csu.nsf/91a943a39e1b11c6c1257236004a6f1d/9670c3fb22079be4c1257af7002c98ca/$FILE/c012113analiza.pdf)
4. Důvodová zpráva k zák. č. 89/2012Sb, Občanský zákoník [online]. Konsolidovaná verze. Ministerstvo spravedlnosti, 2012. 595 s. Dostupné z: <http://obcanskyzakonik.justice.cz>
5. ELIÁŠ, Karel. *Nový občanský zákoník ve Sbírce zákonů*. Právní rozhledy: časopis pro všechna právní odvětví. Praha: C. H. Beck, 2012, č. 7, s. 229. ISSN 1210-6410. In: *Beck-online* [právní informační systém]. Nakladatelství C. H. Beck. Dostupné z: <http://www.beck-online.cz/>
6. FIALA, Josef a kol. *Občanský zákoník: komentář I a II. díl. 1. vyd.* Praha: Wolters Kluwer ČR, 2009. ISBN 978-80-7357-395-9. In: *ASPI* [právní informační systém]. Wolters Kluwer ČR.
7. HOUT, Martin. *Vrátit spotřebiteli po odstoupení všechny peníze?* epravo.cz [online]. Publikováno 7. 12. 2011, ISSN 1213-189X. Dostupné z: <http://www.epravo.cz/top/clanky/vratit-spotrebiteli-po-odstoupeni-vsechny-penize-78765.html?mail>

8. HOUT, Martin. *Internetové obchody a některé výjimky z práva odstoupit od smlouvy*. epravo.cz [online]. Publikováno 5. 3.2013, ISSN 1213-189X. Dostupné z: <http://www.epravo.cz/top/clanky/internetove-obchody-a-nektere-vyjimky-z-prava-odstoupit-od-smlouvy-89181.html>
9. HOUT, Martin. *Spotřebitelské smlouvy uzavírané mimo provozovnu*. Brno, 2012. 136 s. Rigorozní práce. Masarykova univerzita, Právnická fakulta. Vedoucí práce JUDr. Markéta Selucká, Ph.D.
10. JOHNSON, David; POST, David. *Law and Borders - The Rise of Law in Cyberspace*, Stanford Law Review, Vol. 48, p. 1367, 1996. 37 s. Dostupné z : http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=535
11. KOČIČKA, Tomáš. *Odstoupení od smlouvy*. Brno, 2011. 70 s. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Právnická fakulta. Vedoucí práce JUDr. Jiří Handlar, Ph.D.
12. KOFRONĚ, Martin. *Patří spotřebitelské právo do občanského zákoníku?* pravnicradce.ihned.cz [online].Economia, a.s., 2011. Dostupné z: <http://pravnicradce.ihned.cz/c1-53042260-patri-spotrebitelske-pravo-do-obcanskeho-zakoniku>
13. MINICHOVÁ, Barbora. *Informační povinnost jako projev ochrany spotřebitele v novém občanském zákoníku*. Brno, 2013. 67 s. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Právnická fakulta. Vedoucí práce JUDr. Markéta Selucká, Ph.D.
14. PALLA, Tomáš. *Vznik spotřebitelské smlouvy v internetovém obchodě*. epravo.cz [online] Publikováno 4.11.2009, ISSN 1213-189X, dostupné z: <http://www.epravo.cz/top/clanky/vznik-spotrebitelske-smlouvy-v-internetovem-obchode-58686.html?mail>

Soudní rozhodnutí

1. Bundesgerichtshof (německo) Urteil vom 21.10. 2004 – III ZR 380/03 (OLG Schleswig) dostupné v němčině z: <http://www.eu-consumer-law.org/caselaw27.pdf>
2. European Court of Justice (EU) 15. Apr. 2010 C-511/08 Handelsgesellschaft Heinrich Heine GmbH v. Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V, dostupné v angličtině z http://www.eu-consumer-law.org/caseabstracts_en.cfm?JudgmentID=670
3. Nález Ústavního soudu ze dne 9.2.2011, sp.zn. Pl. ÚS 1/2010 In *ASPI* [právní informační systém]. Wolters Kluwer ČR
4. Nález Ústavního soudu ČR ze dne 6. 11. 2007, sp.zn. II. ÚS 3/06, *NALUS* [online]. Dostupné z www.nalus.cz

5. Rozhodnutím Krajského soudu v Ostravě ze dne 13. září 1996, sp.zn. 15 Co 323/96, In: beck-online[právní informační systém]. Nakladatelství C.H.Beck
6. Rozhodnutí Nejvyššího správního soudu ze dne 22. 3. 2006, č.j. 3 As 60/2005-73, [online]. Nejvyšší soud, © 2010. Dostupné z www.nssoud.cz
7. Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 31. července 2001, sp. zn. 25 Cdo 845/2001 [online]. Nejvyšší soud, © 2010. Dostupné z: www.nssoud.cz
8. Rozsudek Oberster Gerichtshof (AT) 27. Sep. 2005 1 Ob 110/05s, dostupný abstrakt v angličtině z http://www.eu-consumer-law.org/caseabstracts_en.cfm?JudgmentID=408
9. Rozsudek ESD ze dne 3. září 2009. *Pia Messner v. Firma Stefan Krüger*. Věc C-489/07. In: EUR-Lex [právní informační systém]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu>
10. Rozsudek ESD ze dne 15. července 1964. *Costa v. E.N.E.L.* Věc C-6/64. In: EUR-Lex [právní informační systém]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu>
11. Rozsudek ESD ze dne 9. března 1978. *Amministrazione delle Finanze dello Stato v. Simmenthal*. Věc C-106/77. In: EUR-Lex [právní informační systém]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu>
12. Rozsudek Hof van Beroep (NL)/Cour d'appel (FR) Bergen (BE) 06. Feb. 1996 *Etat belge / S. A.Movitex*. In: *EC Consumer Law Comendium* [online databáze]. University of Osnabrück. Dostupný abstrakt v angličtině z: http://eu-consumer-law.org/caseabstracts_de.cfm?JudgmentID=356
13. Rozsudek ESD ze dne 5. července 2012. *Content Services Ltd v. Bundesarbeitskammer*. Věc C-49/11. In: *EUR-lex* [právní informační systém]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu>
14. Rozsudek ESD ze dne 16. prosince 2008. *Lodewijk Gysbrechts a Santurel Inter BVBA*. Věc C-205/07. Dostupné z: <http://curia.europa.eu>
15. Rozsudek Spolkového soudního dvora ze dne 3. 11. 2010, sp. zn. VIII ZR 337/09. In *Beck-online* [právní informační systém].
16. Rozsudek ESD ze dne 14. července 1994. *Paola Faccini Dori v Recreab Srl*. Věc C-91/92. In: *EUR-lex* [právní informační systém]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/>
17. Usnesení Nejvyššího soudu ČR ze dne 27. listopadu 2012, sp. zn. 33 Cdo 4977/2010. In: *Beck-online* [právní informační systém]. Nakladatelství C. H. Beck.

Právní předpisy

1. Civil Code in the version promulgated on 2 January 2002 (Federal Law Gazette), [*Bundesgesetzblatt*], last amended by Article 1 of the statute of 27 July 2011 (Federal Law Gazette I page 1600) [online]. Dostupné z: http://www.gesetze-im-internet.de/englisch_bgb/englisch_bgb.html
2. Nařízení Komise (ES)č. 800/2008 ze dne 6. srpna 2008, kterým se v souladu s články 87 a 88 Smlouvy o ES prohlašují určité kategorie podpory za slučitelné se společným trhem (obecné nařízení o blokových výjimkách). In: EUR-Lex [právní informační systém].
3. Návrh nařízení evropského parlamentu a rady o společné evropské právní úpravě prodeje KOM/2011/0635 v konečném znění - 2011/0284 (COD) . In: EUR-Lex [právní informační systém].
4. Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2000/31/ES ze dne 8. června 2000 o některých právních aspektech služeb informační společnosti, zejména elektronického obchodu, na vnitřním trhu („směrnice o elektronickém obchodu“). In: EUR-Lex [právní informační systém].
5. Směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES ze dne 20. května 1997 o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku. In: EUR-Lex [právní informační systém].
6. Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES. In: EUR-Lex [právní informační systém].
7. Směrnice Rady 90/314/EHS ze dne 13. června 1990 o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy In: *EUR-lex* [právní informační systém].
8. Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/122/ES ze dne 14. ledna 2009, o ochraně spotřebitele ve vztahu k některým aspektům smluv o dočasném užívání ubytovacího zařízení (timeshare), o dlouhodobých rekreačních produktech, o dalším prodeji a o výměně In: *EUR-lex* [právní informační systém].
9. Smlouva o fungování Evropské unie, Celex 11957E, In: EUR-Lex [právní informační systém].
10. Zák. č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění ke dni 31.12.2013. In *ASPI* [právní informační systém]. Wolters Kluwer ČR

11. Zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. In *ASPI* [právní informační systém]. Wolters Kluwer ČR
12. Zák. č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění ke dni 31.12.2013. In *ASPI* [právní informační systém]. Wolters Kluwer ČR
13. Zák. č. 634/1992 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů. In *ASPI* [právní informační systém]. Wolters Kluwer ČR

Česká obchodní inspekce

inspektorát Jihomoravský a Zlínský se sídlem v Brně
tř. Kpt. Jaroše 5, 602 00 Brno, tel.: 545 125 911, fax: 545 125 940

Č.j.: ČOI 49717/13/3000/P/HT

V Brně dne: 30. dubna 2013

Sp.zn: 238/30/13



PŘÍKAZ

Česká obchodní inspekce, inspektorát Jihomoravský a Zlínský se sídlem v Brně rozhodl na základě ust. § 23 odst. 1 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, podle ust. § 150 odst. 1 a 2 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů takto:

účastníku řízení: [redacted]

sídlo: [redacted]

IČ: [redacted]

1. se pro naplnění skutkové podstaty správního deliktu ve smyslu ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů a porušení zákazu užití nekalých obchodních praktik při nabízení nebo prodeji výrobků uvedeného v ust. § 4 odst. 3 tohoto zákona v návaznosti na ust. § 5 odst. 1 písm. a) téhož zákona, kterého se dopustil tím, že na svých na internetových stránkách [redacted] uvedl nepravdivý údaj, když v souvislosti se zákonným odstoupením od smlouvy (§ 53 odst. 7 občanského zákoníku) poučil spotřebitele v tomto smyslu, že částka zaplacená za poštovné se nevrací a že bude účtována částka 10% z kupní ceny za to, když spotřebitel výrobek rozebal nebo použije. Tyto skutečnosti byly zjištěny a prokázány kontrolou provedenou dne 18.3.2013 na pracovišti ČOI, inspektorát Jihomoravský a Zlínský se sídlem v Brně tř. Kpt. Jaroše 5, 602 00 Brno,
2. se pro porušení zákazu užití nekalých obchodních praktik při nabízení nebo prodeji výrobků uvedeného v ust. § 4 odst. 3 tohoto zákona v návaznosti na ust. § 5 odst. 1 písm. c) téhož zákona, kterého se dopustil tím, že na svých na internetových stránkách [redacted] s dostatečným předstihem před uzavřením kupní smlouvy neuvedl důležitý údaj, jenž s přihlédnutím ke všem okolnostem lze po podnikateli spravedlivě požadovat, když neuvedl údaj o zápisu v obchodním rejstříku včetně spisové značky ve smyslu § 53 odst. 4 písm. a) občanského zákoníku. Tyto skutečnosti byly zjištěny a prokázány kontrolou provedenou dne 18.3.2013 na pracovišti ČOI, inspektorát Jihomoravský a Zlínský se sídlem v Brně tř. Kpt. Jaroše 5, 602 00 Brno,

ukládá

- I. podle ust. § 24 odst. 10 písm. d) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů,

pokuta

ve výši [REDAKCE] - Kč (slovy: [REDAKCE] korunčeských),

- II. podle ust. § 79 odst. 5 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů,

povinnost nahradit náklady řízení

ve výši 1 000,- Kč (slovy: jedentisíckorunčeských).

Uloženou pokutu je účastník řízení povinen uhradit ve lhůtě 30 dnů ode dne nabytí právní moci tohoto příkazu na účet České obchodní inspekce u ČNB Praha 1, číslo účtu 3754-829011/0710, VS: 3402383013, KS: 1148 (převodním příkazem), 1149 (poštovní poukázkou).

Náklady řízení je účastník řízení povinen uhradit ve lhůtě 30 dnů ode dne nabytí právní moci tohoto příkazu na účet České obchodní inspekce u ČNB Praha 1, číslo účtu 19-829011/0710, VS: 3402383013, KS: 0378 (převodním příkazem), 0379 (poštovní poukázkou).

Odůvodnění

Dne 18.3.2013 provedli pracovníci České obchodní inspekce inspektorátu Jihomoravského a Zlínského se sídlem na tř. Kpt. Jaroše 5, 602 00 Brno kontrolu internetových stránek [REDAKCE], které provozuje obchodní společnost [REDAKCE]. Kontrola byla provedena bez účasti kontrolované osoby.

Kontrolou bylo zjištěno a prokázáno, že účastník řízení na svých na internetových stránkách [REDAKCE] uvedl nepravdivý údaj, když v souvislosti se zákonným odstoupením od smlouvy (§ 53 odst. 7 občanského zákoníku) poučil spotřebitele v tomto smyslu, že částka zaplacená za poštovné se nevrací a že bude účtována částka 10% z kupní ceny za to, když spotřebitel výrobek rozbálí nebo použije.

Kontrolou bylo dále zjištěno a prokázáno, že účastník řízení na internetových stránkách [REDAKCE] s dostatečným předstihem před uzavřením kupní smlouvy neuvedl důležitý údaj, jenž s přihlédnutím ke všem okolnostem lze po podnikateli spravedlivě požadovat, když neuvedl údaj o zápisu v obchodním rejstříku včetně spisové značky ve smyslu § 53 odst. 4 písm. a) občanského zákoníku.

Tímto jednáním naplnil účastník řízení skutkovou podstatu správního deliktu ve smyslu ust. § 24 odst. 1 písmeno a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů a porušil právní povinnost zákazu užití nekalých obchodních praktik při nabízení nebo prodeji výrobků uvedenou v ust. § 4 odst. 3 v návaznosti na ust. § 5 odst. 1 písm. a) a c).

Dle ust. § 4 odst. 3 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, se užívání nekalých obchodních praktik při nabízení nebo prodeji výrobků, při nabízení nebo poskytování služeb či práv zakazuje. Nekalé jsou zejména klamavé a agresivní obchodní praktiky.

Dle ust. § 5 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, je obchodní praktika klamavá, je-li při ní užit nepravdivý údaj.

Dle ust. § 5 odst. 1 písm. c) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, je obchodní praktika klamavá, opomene-li podnikatel uvést důležitý údaj, jenž s přihlédnutím ke všem okolnostem lze po podnikateli spravedlivě požadovat; za opomenutí se považuje též uvedení důležitého údaje nesrozumitelným nebo nejednoznačným způsobem.

Dle ust. § 5 odst. 4 zákona č. 634/92 sb. o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, za důležitý údaj ve smyslu odst. 1 písm. b) a c) se považují údaje poskytované podle § 10 odst. 1 a 2, § 12, § 13, dále identifikační údaje o prodávajícím a informace požadované pro uzavření smlouvy nebo uplatnění práv z ní podle zvláštních právních předpisů.

Dle § 53 odst. 4 písm. a) občanského zákoníku, při jednání prostřednictvím některého prostředku komunikace na dálku musí být spotřebiteli s dostatečným předstihem před uzavřením smlouvy poskytnuty zejména tyto informace: a) obchodní firma nebo jména a příjmení a identifikační číslo dodavatele, sídlo právnické osoby a bydliště v případě fyzické osoby, u zahraniční osoby rovněž adresu podniku nebo organizační složky na území České republiky, byly-li zřízeny, údaj o zápisu v obchodním rejstříku nebo jiné obdobné evidenci, včetně spisové značky, pokud je přidělena, a kontaktní údaje, zejména poštovní adresu pro doručování, telefonní číslo, případně adresu pro doručování elektronické pošty.

Za správní delikt ve smyslu § 24 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, uloží správní orgán dle § 24 odst. 10 písm. d) tohoto zákona pokutu až do výše 5 000 000,- Kč.

Správní orgán prvního stupně posoudil veškeré skutečnosti zjištěné při kontrole a uvedené v kontrolním protokolu a dospěl k závěru, že byla učiněna potřebná a ve vazbě na hospodárnost řízení dostatečná zjištění. Správní orgán tak má za prokázané, že byl spáchán správní delikt, jak je uvedeno ve výroku tohoto příkazu.

Při určení výměry pokuty správní orgán přihlédl k závažnosti správního deliktu, zejména ke způsobu jeho spáchání a jeho následkům a okolnostem, za nichž byl spáchán.

Následkem správního deliktu uvedeného ve výroku toho příkazu mohli spotřebitelé dokonale neznatí všech svých práv a všech svých povinností utrpět majetkovou újmu, pokud by se nechali předmětnými informacemi odradit od vyžadování celé zaplacené částky. Ohledně poštovního, v rozsudku ESD ze dne 15.4.2010 ve věci C-511/08 Handelsgesellschaft Heinrich Heine GmbH v. Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen eV bylo vysvětleno, že podnikatelé a spotřebitelé by se měli o náklady na dopravu zboží po odstoupení od smlouvy dělit. Co se týče manipulačního poplatku, v souladu s § 53 odst. 7 a odst. 10 občanského zákoníku může spotřebitel odstoupit od smlouvy bez jakékoliv sankce, přičemž účtovány mu smějí být pouze skutečně vynaložené náklady spojené s vrácením zboží. Následkem neposkytnutí údajů o zápisu v obchodním rejstříku měl spotřebitel ztíženou možnost tyto zjistit, což vše bylo vzato v neprospěch účastníka řízení.

Způsob spáchání správního deliktu vzal správní orgán též v neprospěch účastníka řízení, neboť tento byl spáchán přes internet a mohl se tak dotknout většího množství spotřebitelů.

Na druhou stranu, ve prospěch účastníka řízení správní orgán zohlednil okolnost, že se jednalo o první porušení této právní povinnosti stanovené zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele,

ve znění pozdějších předpisů, které je správnímu orgánu známo. Sankce byla uložena zcela při dolní hranici zákonného rozpětí a spojuje v sobě jak represivní, tak preventivní účinek. Hlavním účelem uložení sankce ve formě pokuty je důrazně upozornit účastníka řízení na povinnost dodržovat při své podnikatelské činnosti ustanovení veřejnoprávních předpisů.

Povinnost uložit účastníkovi řízení, který řízení vyvolal porušením své právní povinnosti, nahradit náklady řízení paušální částkou je stanovena ust. § 79 odst. 5 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů. V tomto řízení je tato zákonná podmínka bezpochyby splněna. Výše paušální částky nákladů řízení činí 1000,- Kč v souladu s ust. § 6 odst. 1 vyhlášky č. 520/2005 Sb., o rozsahu hotových výdajů a ušlého výdělku, které správní orgán hradí jiným osobám, a o výši paušální částky nákladů řízení.

O provedené kontrole byl inspektory sepsán kontrolní protokol dne 18.3.2013, se kterým se kontrolovaná osoba seznámila dne 30.3.2013 prostřednictvím datových schránek, a to tzv. fikcí doručení. Kontrolovaná osoba ve stanovené lhůtě nepodala ke kontrolním zjištěním námitky a ani se jinak nevyjádřila.

Správní orgán v souladu se zásadou rychlosti a efektivnosti řízení vydal dle ust. § 150 odst. 1 a 2 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, tento příkaz, neboť dospěl k závěru, že je ukládána povinnost v řízení z moci úřední, že skutkové zjištění je dostatečné, skutečný stav věci byl spolehlivě zjištěn. Podkladem pro vydání příkazu je kontrolní protokol včetně příloh, pořízený v souladu s právními předpisy, o jehož obsahu nejsou pochybnosti. Z výše uvedených důvodů rozhodl správní orgán tak, jak je uvedeno ve výroku tohoto příkazu.

Poučení

Proti tomuto příkazu lze do 8 dnů ode dne jeho doručení podat odpor u správního orgánu, který příkaz vydal (k výše uvedené spisové značce).

Podáním odporu se příkaz ruší a řízení pokračuje. Lhůty pro vydání rozhodnutí začínají znovu běžet dnem podání odporu. Kontrolovaná osoba, jako účastník řízení ve smyslu ust. § 27 odst. 1 písm. b) zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, s jeho právy a povinnostmi je zejména oprávněna dle ust. § 36 tohoto zákona navrhopvat důkazy a činit jiné návrhy po celou dobu řízení až do vydání rozhodnutí a má právo vyjádřit své stanovisko.

Před vydáním rozhodnutí má účastník řízení možnost se vyjádřit k jeho podkladům, a to ve lhůtě dané ustanovením § 71 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů. Po uplynutí této lhůty bude vydáno rozhodnutí podle ust. § 67 a následujících citovaného zákona.

Příkaz, proti němuž nebyl podán odpor, se stává pravomocným a vykonatelným rozhodnutím, kde platí, že nebude-li ve stanovené lhůtě zaplacen pokuta a paušální částka nákladů řízení, budou vymáhány příslušným správním orgánem.



MVDr. Bc. Tatjana Neuhybelová
ředitelka České obchodní inspekce
inspektorát Jihomoravský a Zlínský
se sídlem v Brně



MASARYKOVA UNIVERZITA PRÁVNICKÁ FAKULTA

Katedra (ústav) a fakulta: Katedra občanského práva - Právnická fakulta

Akademický rok: 2013/2014

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

pro: **Jindřich Buša**, UČO 348575

zkratka studijního programu: M-PPV

na základě příslušných ustanovení zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), a Statutu Právnické fakulty Masarykovy univerzity Vám určuji téma a zásady pro vypracování diplomové práce v magisterském studijním programu:

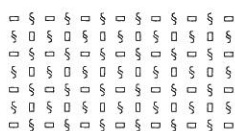
Název tématu: **Internetové obchody a částky hrazené spotřebitelem při odstoupení od smlouvy**
Název tématu anglicky: **Online deals and reimbursements paid by consumer in case of contract withdrawal**

Vedoucí diplomové práce: JUDr. Markéta Selucká, Ph.D.

Datum zadání diplomové práce: 30. června 2013

Termíny odevzdání diplomové práce:

- v případě přihlášky ke státní zkoušce konané v jarním semestru je nutno odevzdat diplomovou práci do 31. března 2014
- v případě přihlášky ke státní zkoušce konané v prodlouženém zkouškovém období jarního semestru je nutno diplomovou práci odevzdat do 30. června 2014
- v případě přihlášky ke státní zkoušce konané ve zkouškovém období podzimního semestru je nutno diplomovou práci odevzdat do 31. října 2014
- Neodevzdá-li student diplomovou práci ve výše uvedených termínech, ztrácí právo konat všechny součásti státní zkoušky v příslušném období.





MASARYKOVA UNIVERZITA PRÁVNICKÁ FAKULTA

Zásady pro vypracování práce:

Zásady pro vypracování diplomové práce se řídí obvyklými zvyklostmi pro psaní diplomových a podobných prací v daném oboru. Student si samostatně vyhledá a vybere literaturu a judikaturu týkající se daného tématu (zahraniční i českou). Cílem práce je analýza odstoupení od smlouvy v případě spotřebitelských smluv uzavřených prostředky dálkové komunikace zejména pomocí internetu. Student by měl v rámci své analýzy zhodnotit, zdali jsou naplněny základní funkce odstoupení od smlouvy v případě ochrany spotřebitele ve vztazích B2C. Jakékoliv nejasnosti, ke kterým student v průběhu zpracování tématu může dojít, necht' zkontaktuje s vedoucí diplomové práce.

PODMÍNKY PRO UDĚLENÍ ZÁPOČTU - DIPLOMOVÝ SEMINÁŘ I:

(1) v měsíci září/říjnu podzimního semestru následujícího po přihlášení: osobní předložení písemné osnovy diplomové práce a přehledu samostatně vyhledaných pramenů a literatury;

(2) v měsíci prosinci/lednu podzimního semestru: osobní prezentace konceptu a klíčových kapitol diplomové práce;

(3) do konce zkouškového období podzimního semestru: osobní předložení pracovní verze diplomové práce k závěrečným připomínkám;

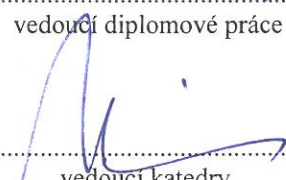
PODMÍNKY PRO UDĚLENÍ ZÁPOČTU - DIPLOMOVÝ SEMINÁŘ II:

(4) do konce března následujícího jarního semestru, resp. dle náhradních termínů harmonogramu: odevzdání diplomové práce.

Podpisy:


vedoucí diplomové práce

13 -09- 2013
datum


vedoucí katedry

13 -09- 2013
datum


děkan

24 -09- 2013
datum

