

Vybrané právní aspekty „vrácení“ zboží koupeného spotřebitelem v internetovém obchodě (e-shopu)

Skutečnost, že spotřebitel může za určitých okolností „vrátit“ zboží objednané v internetovém obchodě ve lhůtě 14 dnů, je všeobecně známa. Mohlo by se tedy zdát, že k tomuto tématu není potřeba podrobnější výklad. Tato problematika však v sobě může skrývat řadu úskalí, která nemusejí být spotřebitelům ani provozovatelům e-shopů na první pohled zřejmá. Zaprvé, zdaleka ne vždy platí, že zboží objednané v internetovém obchodě lze vrátit. Navíc nemusí být vždy zcela zjevné, jakým způsobem má být takové vrácení zboží provedeno, aby mělo zamýšlené (právní) účinky. V následujícím textu se proto zaměříme na vybrané právní otázky související s právem spotřebitelů odstoupit od kupních smluv uzavřených v internetových obchodech a pokusíme se nastínit jejich možná řešení.



Kdy se jedná o distanční smlouvy?

Pokud nakupujete zboží v internetovém obchodě, zpravidla uzavřete s podnikatelem provozujícím e-shop (dále jen „provozovatel e-shopu“) kupní smlouvu, aniž byste se s ním nebo jeho zaměstnanci osobně vůbec setkali (popř. se s nimi setkáte při vyzvednutí objednaného zboží v kamenné prodejně – tj. v okamžiku, kdy kupní smlouva bude již zpravidla uzavřena). Ačkoliv to nemusí být na první pohled zcela zřejmé, právě tento aspekt nakupování v internetových obchodech (tzn. nepřítomnost druhé smluvní strany) má podstatný vliv na rozsah práv spotřebitelů a zároveň na rozsah povinností provozovatelů e-shopů.¹

Smlouvy uzavírané mezi spotřebitelem a podnikateli „na dálku“ – tj. pomocí komunikačních prostředků, které umožňují uzavřít smlouvu bez současné fyzické přítomnosti smluvních stran – bývají označovány jako tzv. distanční smlouvy.² Distanční smlouvy mají v někte-

rých ohledech odlišný právní režim od „běžných“ smluv.³ Tak například pro distanční kupní smlouvy platí výše zmíněné pravidlo, že od nich spotřebitel může odstoupit ve lhůtě 14 dnů ode dne, kdy si zakoupené zboží převzal⁴ (byť z tohoto pravidla zároveň platí řada výjimek).⁵ Naproti tomu, když spotřebitel koupí zboží v kamenné prodejně, pak mu právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů ze zákona nenáleží, neboť se nejedná o distanční smlouvu.

Ve většině případů nebude pochyb o tom, že při nakupování zboží přes e-shop došlo k uzavření distanční smlouvy. Existují nicméně sporné případy, kterým by spotřebitelé i provozovatelé e-shopů měli věnovat zvýšenou pozornost.

Vyzkoušení zboží objednaného přes internet v kamenné prodejně

V případě distančních smluv na koupi zboží se většinou předpokládá, že si spotřebitel

vyzkouší zboží mimo obchodní prostory podnikatele. To je také jedním z důvodů, proč zákonodárce stanovil výše zmíněnou 14 denní lhůtu pro odstoupení od těchto smluv.⁶ V současné době nicméně není výjimkou, že např. internetové obchody s oblečením nebo sportovním vybavením umožňují, aby si spotřebitel nechal zaslat zboží vybrané na internetu do kamenné prodejny téhož podnikatele, v ní si takové zboží vyzkoušel a následně se rozhodl, které zboží si ponechá a které provozovateli e-shopu vrátí.

Jedná se i v tomto případě o uzavření distanční smlouvy? Odpověď na tuto zdánlivě jednoduchou otázku není zcela jednoznačná. Pro posouzení právní povahy výše popsané situace bude rozhodující, v jakém okamžiku dojde mezi provozovatelem e-shopu a spotřebitelem k uzavření kupní smlouvy. O distanční smlouvu se totiž nejedná, jestliže je smlouva uzavřena mezi přítomnými osobami, a to bez ohledu na to, zda v průběhu kontraktace byly použity prostředky komunikace na dálku.⁷

První variantou, která pro řešení výše uvedené situace připadá v úvahu, je uzavření kupní smlouvy již na internetu (resp. jeho prostřednictvím).⁸ V takovém případě si spotřebitel bude na prodejně zkoušet zboží, které se již zavázal podle uzavřené kupní smlouvy převzít a zaplatit.⁹ Pokud se tedy spotřebitel v dané situaci rozhodne zboží po jeho vyzkoušení vrátit zpět provozovateli e-shopu, měl by tak učinit ve formě odstoupení od kupní smlouvy¹⁰ (resp. její části).¹¹ Jak nicméně bude podrobněji popsáno níže, nebude-li dostatečně zjevné nebo prokazatelné, že od kupní smlouvy bylo ohledně vráceného zboží takto odstoupeno, může to být pro spotřebitele problematické. Pro úplnost dodáváme, že spotřebitel nemusí odstoupit od distanční kupní smlouvy přímo v prodejně (tj. ihned po vyzkoušení zboží), nicméně toto právo mu svědčí také ohledně toho zboží, které si na prodejně vyzkoušel a z prodejny si jej odnesl, neboť i v tomto případě byla kupní smlouva uzavřena distančním způsobem.¹²

Druhou variantou je, že spotřebitel provede prostřednictvím internetového obchodu „pouze“ nezávaznou rezervaci zboží¹³ (jinými slovy provede výzvu k jednání o kupní smlouvě). Provozovatel e-shopu na základě takové rezervace doručí zboží na prodejnu, kde si jej spotřebitel následně vyzkouší. Teprve předložení zboží spotřebiteli v kamenné prodejně společně s návrhem konkrétní kupní ceny bude tedy ze strany podnikatele představovat právně závazný návrh na uzavření smlouvy (ofertu),¹⁴ přičemž jednání spotřebitele, kterým dá najevo, že si takto předložené zboží chce za nabízenou cenu ponechat (zakoupit), bude představovat přijetí nabídky (akceptaci).¹⁵ V takovém případě tedy dojde k uzavření kupní smlouvy až v kamenné prodejně, a proto se nebude jednat o distanční smlouvu. V důsledku toho platí, že spotřebitel může vrátit rezervované zboží, které si vyzkouší a rozhodne se jej nekupovat, přímo v kamenné prodejně bez jakýchkoli dalších formálních náležitostí. Ohledně takto vráceného zboží totiž nebude mezi spotřebitelem a podnikatelem uzavřena smlouva. Zároveň však platí, že ve vztahu ke zboží, na které spotřebitel tímto způsobem uzavře s podnikatelem kupní smlouvu, nebude spotřebiteli náležet ze zákona právo odstoupit od kupní smlouvy ve lhůtě 14 dnů. Nic však nebrání tomu, aby podnikatel přiznal spotřebiteli pro tyto případy právo odstoupit od smlouvy např. ve svých obchodních podmínkách.

Výše popsané rozdíly vyplývající ze způsobu uzavření smlouvy pro přehlednost shrnujeme v následující tabulce:

	Jedná se o distanční smlouvu?	Má spotřebitel právo vrátit zboží poté, co si jej vyzkoušel v prodejně?	Má spotřebitel právo odstoupit od kupní smlouvy ve lhůtě 14 dnů od převzetí zboží?
Smlouva uzavřená na internetu	Ano.	Ano, ale pouze ve formě odstoupení od kupní smlouvy (nebo její části).	Ano (vyjma případů uvedených v § 1837 občanského zákoníku).
Smlouva uzavřená v kamenné prodejně	Ne.	Ano, ale pouze prostředně po jeho vyzkoušení, a to před tím, než je uzavřena kupní smlouva na toto zboží.	Ne (vyjma případů, kdy takové právo vyplývá přímo z kupní smlouvy a/nebo obchodních podmínek).

Rozlišit, o kterou z výše uvedených variant se jedná, nemusí být pro běžného spotřebitele snadné. Bude totiž vždy záležet na konkrétních okolnostech daného případu, zejména na tom, jakým způsobem je zboží vystaveno v internetovém obchodě a jak jsou formulovány obchodní podmínky příslušného provozovatele e-shopu.

Základní režim vyplývající z občanského zákoníku je zjednodušeně řečeno následující: pokud (i) je v e-shopu uveden dostatečně určitý popis daného zboží a/nebo jeho vyobrazení a (ii) u tohoto zboží vystaveného v e-shopu je dostatečně určitě stanovena jeho cena, potom se ze strany provozovatele e-shopu jedná o závaznou nabídku na uzavření kupní smlouvy.¹⁶ Vložení takového zboží do „košíku“ a následným odesláním objednávky tohoto zboží provozovateli e-shopu dojde ze strany kupujícího k přijetí (akceptaci) této nabídky. K uzavření kupní smlouvy mezi kupujícím a provozovatelem e-shopu tedy dochází v okamžiku, kdy objednávka zboží dojde provozovateli e-shopu.¹⁷ Pokud je kupujícím v dané situaci spotřebitel, pak se v tomto případě jedná o uzavření distanční smlouvy.

Zároveň však platí, že proces uzavírání kupní smlouvy v internetovém obchodě lze upravit odchýlně od zákona¹⁸ – např. v obchodních podmínkách provozovatele e-shopu. Bude-li z obchodních podmínek nebo jiných smluvních ujednání vyplývat, že objednávka zboží přes e-shop a jeho zaslání na prodejnu za účelem jeho vyzkoušení představuje právně nezávaznou rezervaci zboží, přičemž k uzavření kupní smlouvy dojde až v kamenné prodejně provozovatele e-shopu, o distanční smlouvu se jednat nebude.

Pro případy, kdy si spotřebitel objednává v internetovém obchodě zboží s tím, že si jej nechá zaslat na prodejnu, kde si jej násled-

ně vyzkouší, tedy nezbyvá než spotřebitelům doporučit, aby si vždy důkladně přečetli smlouvu a obchodní podmínky daného provozovatele e-shopu. Pouze tehdy může spotřebitel dohledat informace rozhodné pro posouzení, zda mu v daném případě náleží právo odstoupit od kupní smlouvy ve lhůtě 14 dnů od převzetí zboží či nikoliv. Provozovatelům e-shopů pak doporučujeme, aby ve svých obchodních podmínkách jednoznačně upravili proces uzavírání kupních smluv v rámci svého internetového obchodu, a to jak pro případy, kdy zboží kupujícím zasílají, tak pro situace, kdy si kupující zboží vyzvednou (a popř. také vyzkouší) v kamenné prodejně, neboť tím mohou předejít řadě případných sporů.

Zákonné výjimky z práva odstoupit od distanční smlouvy

Skutečnost, že mezi spotřebitelem a provozovatelem e-shopu byla uzavřena distanční kupní smlouva, nicméně nemusí vždy sama o sobě znamenat, že spotřebitel bude mít právo odstoupit od takové smlouvy ve lhůtě 14 dnů od převzetí zboží. Jak totiž bylo zmíněno výše, občanský zákoník z tohoto pravidla stanoví několik výjimek. Odstoupit v uvedené lhůtě tedy např. nelze od distanční kupní smlouvy, je-li předmětem koupě:

- zboží, které bylo upraveno podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu¹⁹ (např. zboží vyrobené na míru nebo oblečení ušité tzv. metodou made to measure);
- zboží, které podléhá rychlé zkáze²⁰ (např. rychle se kazící potraviny nebo řezané květiny); nebo
- noviny, periodika nebo časopisy.²¹

Použití většiny výjimek z práva odstoupit od distanční smlouvy, které jsou obsaženy

v občanském zákoníku, by v praxi nemělo provozovatelům e-shopů ani spotřebitelům činit potíže. To však podle našeho názoru neplatí pro případy uvedené v § 1837 písm. g) občanského zákoníku, který stanoví, že nelze odstoupit od distanční kupní smlouvy, jestliže předmětem koupě bylo „zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit.“

Předně je třeba zmínit, že uvedené ustanovení občanského zákoníku představuje provedení (implementaci) čl. 16 písm. e) směrnice o právech spotřebitelů.²² Toto ustanovení směrnice o právech spotřebitelů nicméně upravuje nemožnost vrácení zboží nejen z důvodů hygienických, ale také z důvodu ochrany zdraví. Ustanovení § 1837 písm. g) občanského zákoníku je tedy třeba vykládat rozšiřujícím způsobem v tom smyslu, že nemožnost vrácení zboží z důvodů hygienických v sobě zahrnuje také důvody zdravotní.²³

Dále platí, že nemožnost odstoupit od distanční smlouvy nevyplývá pouze ze samotné skutečnosti, že je zboží zabaleno a spotřebitel jej z obalu následně vyňal (k tomu více viz níže). Pro aplikaci § 1837 písm. g) občanského zákoníku je vždy nutné, aby byly současně splněny všechny podmínky stanovené v tomto ustanovení. Je tedy třeba zároveň zkoumat, zda v konkrétním případě je či není možné vrátit rozbalené zboží s ohledem na hygienické a/nebo zdravotní důvody.

Domníváme se, že v naprosté většině případů nelze podle § 1837 písm. g) občanského zákoníku vrátit vybalený zdravotnický materiál (např. injekční stříkačky),²⁴ vybalené zdravotnické pomůcky (např. kontaktní čočky) nebo vybalené hygienické potřeby (např. zubní kartáčky nebo holicí strojky). Sporné je to však u zboží, které sice primárně neslouží k hygienickým nebo zdravotním účelům, ale které přichází do bezprostředního kontaktu s lidským tělem (např. sluchátka,²⁵ dechové hudební nástroje, povlečení). V těchto případech je podle našeho názoru třeba vycházet z toho, že nemožnost vrácení zboží z hygienických nebo zdravotních důvodů musí být objektivní (tzn. nestačí, že se provozovatel e-shopu subjektivně domnívá, že dané zboží nelze z hygienických nebo zdravotních důvodů vrátit, ale tento názor musí být podložen objektivními důvody). Zároveň je třeba mít na paměti, že § 1837 písm. g) občanského zákoníku představuje výjimku z jinak obecného práva spotřebitele odstoupit od distanční smlouvy, a proto je třeba toto ustanovení vykládat restriktivně (tj. ve prospěch spotřebitele).

S ohledem na vše výše uvedené máme za to, že nelze stanovit jednoznačné kritérium pro určení toho, na které případy lze aplikovat § 1837 písm. g) občanského zákoníku. Pokaždé bude nutné vycházet z okolností konkrétního případu. Provozovatelům e-shopů proto doporučujeme, aby při použití ustanovení § 1837 písm. g) občanského zákoníku byli spíše zdrženliví a aby vždy pečlivě zvážili, zda skutečně existují objektivní důvody, proč dané zboží nelze z hygienických nebo zdravotních důvodů vrátit. Pokud totiž provozovatel e-shopu bude právní účinky odstoupení spotřebitele od smlouvy rozporovat s odkazem na § 1837 písm. g) občanského zákoníku, pak platí, že provozovatel e-shopu zároveň ponese v případném sporu důkazní břemeno ohledně splnění podmínek uvedených v tomto ustanovení občanského zákoníku.²⁶

Způsoby odstoupení od distanční smlouvy

Spotřebitel může od distanční smlouvy odstoupit jakoukoli formou (ústně, e-mailem, dopisem, faxem atd.), neboť zákon pro takové právní jednání žádnou formu nepředepisuje. To ovšem neznamená, že by občanský zákoník nekladal na odstoupení od distanční smlouvy vůbec žádné nároky. Odstoupení od smlouvy musí představovat jasný a srozumitelný projev vůle ukončit smlouvu, ze kterého bude zároveň patrné, kdo jej činí a vůči komu.²⁷

O odstoupení od distanční smlouvy by se tedy podle našeho názoru nemělo jednat, jestliže spotřebitel pouze odešle převzaté zboží zpět provozovateli e-shopu, aniž by k tomu cokoliv dalšího uvedl. Stejně tak za odstoupení od distanční smlouvy by podle našeho názoru nemělo být považováno, jestliže je zboží vráceno provozovateli e-shopu v jeho kamenné prodejně (např. po jeho vyzkoušení), aniž by to bylo doprovázeno zjevným projevem vůle odstoupit od smlouvy. Máme totiž za to, že je-li zboží bez dalšího vráceno zpět provozovateli e-shopu, nelze z toho samo o sobě dovodit, zda v daném případě spotřebitel zamýšlel odstoupit od smlouvy, nebo zda chtěl zboží reklamovat, popř. zda měl se zbožím nějaký jiný úmysl. Z tohoto důvodu se domníváme, že pro odstoupení od distanční smlouvy je nezbytné, aby spotřebitel ve lhůtě 14 dnů od převzetí zboží projevil vůli odstoupit od smlouvy.

Vzhledem k tomu lze doporučit, aby odstoupení od smlouvy bylo učiněno písemně. Zároveň lze doporučit, aby si spotřebitel opat-

řil důkaz o tom, že takové odstoupení bylo provozovateli e-shopu doručeno, resp. dostalo se do jeho sféry. V případném sporu totiž spotřebitel ponese důkazní břemeno ohledně toho, že od distanční smlouvy odstoupil.²⁸ Pokud provozovatel e-shopu umožňuje odstoupení od smlouvy prostřednictvím vyplnění a odeslání vzorového formuláře pro odstoupení od smlouvy²⁹ na internetových stránkách a spotřebitel odstoupí od distanční smlouvy tímto způsobem (tj. vyplněním a odesláním vzorového formuláře na internetových stránkách), bude důkazní pozice spotřebitele usnadněna. V takovém případě je totiž provozovatel e-shopu povinen zaslat spotřebiteli bez zbytečného odkladu písemné potvrzení o přijetí takového odstoupení od smlouvy.³⁰

V souvislosti se způsoby odstupování od distančních smluv je dále třeba zmínit ještě jeden problematický případ. Za odstoupení od smlouvy by podle našeho názoru nemělo být považováno nevyzvednutí nebo nepřevzetí objednaného zboží. Pokud byla v daném případě uzavřena mezi spotřebitelem a provozovatelem e-shopu distanční smlouva (viz výše), pak platí, že provozovatel je povinen zboží spotřebiteli předat (popř. doručit, bylo-li to sjednáno) a spotřebitel je povinen takové zboží převzít a zaplatit za něj kupní cenu. Nevyzvednutí zboží z prodejny nebo jeho nepřevzetí od doručovatele tedy představuje prodlení spotřebitele se splněním jeho závazku podle kupní smlouvy. Provozovatel e-shopu má tedy za podmínek stanovených příslušnými právními předpisy právo domáhat se splnění povinností spotřebitele vyplývajících z uzavřené smlouvy (tj. žalovat spotřebitele na zaplacení kupní ceny).

Vrácení zboží

V neposlední řadě by spotřebitelé a provozovatelé e-shopů měli věnovat zvýšenou pozornost otázce řádného vrácení zboží, ohledně kterého bylo odstoupeno od smlouvy. Takové zboží by mělo být vráceno nejpozději ve lhůtě 14 dnů od odstoupení od distanční smlouvy³¹ (tj. obecně ode dne, kdy odstoupení bylo doručeno provozovateli e-shopu).³² Zákon přitom stanoví, že zboží má být vráceno tak, že je zasláno nebo předáno podnikateli (v tomto případě tedy provozovateli e-shopu).³³ Zboží se tedy musí dostat do sféry provozovatele e-shopu, což v praxi znamená, že by jej měl spotřebitel zaslat nebo osobně doručit do sídla provozovatele e-shopu nebo do některé z jeho provozoven.³⁴

Problémy může nicméně činit vrácení zboží v rámci franšizy. Navzdory tomu, že jednotliví franšizanti vystupují pod společnou značkou a jejich prodejny mohou působit obdobným dojmem, jedná se o samostatné podnikatele,³⁵ a proto by odstoupení od smlouvy i následné vrácení zboží mělo být vždy adresováno tomu členovi franšizy, se kterým byla uzavřena distanční smlouva. Pokud tedy jiný franšizant není přímo pověřen k převzetí tohoto zboží,³⁶ nemělo by mít doručení zboží na provozovnu jiného člena franšizy za následek splnění povinnosti vrátit zboží provozovateli e-shopu.³⁷ Spotřebitelům tedy pro tyto případy doporučujeme buď zasílat zboží přímo do sídla provozovatele e-shopu, nebo si při osobním vrácení zboží vždy důkladně ověřit, zda se skutečně jedná o provozovnu toho provozovatele e-shopu, se kterým byla uzavřena distanční smlouva.

Dále je třeba upozornit na to, že zboží má být vráceno ve stavu, který odpovídá užívání zboží pouze v rozsahu nezbytném pro obeznámení spotřebitele s povahou, vlastnostmi a funkcí zboží.³⁸ Spotřebitelé by tedy měli zboží zakoupené na základě distanční smlouvy vyzkoušet pouze v obdobném rozsahu, v jakém by si jej mohli vyzkoušet, pokud by jej kupovali v kamenné prodejně.³⁹ Pokud bude spotřebitel užívat zboží ve větším rozsahu, může sice zboží vrátit, ale v takovém případě bude odpovídat provozovateli e-shopu za snížení hodnoty zboží⁴⁰ (tzn. spotřebitel bude povinen uhradit provozovateli e-shopu náhradu ve výši odpovídající rozdílu mezi obvyklou cenou daného zboží a aktuální cenou vráceného zboží, které bylo spotřebitelem užíváno).⁴¹ Provozovatelé e-shopů však v této souvislosti nesmějí zapomínat na to, že mají povinnost poučit spotřebitele o jeho právu odstoupit od distanční smlouvy a o podmínkách, lhůtách a postupech pro uplatnění tohoto práva.⁴² Pokud tuto svou informační povinnost nesplní, nemohou se domáhat uhrazení takové náhrady za nadměrné užívání zboží.⁴³ Provozovatelům e-shopů lze proto doporučit, aby tyto informace sdělovali spotřebitelům prokazatelným způsobem, který bude možné doložit i zpětně. V případném sporu totiž provozovatel e-shopu ponese důkazní břemeno ohledně toho, zda svou informační povinnost splnil.⁴⁴

Z výše uvedeného práva spotřebitele vyzkoušet si dodané zboží zároveň logicky vyplývá, že na právo odstoupit od distanční smlouvy nemá vliv, jestliže spotřebitel vybalí zakoupené zboží z jeho obalu – vyjma případů uvedených § 1837 písm. g) občanského zákoníku

(viz výše). Bez vybalení zboží z obalu totiž často nebude vůbec možné zboží vyzkoušet ani v rozsahu nezbytném pro obeznámení spotřebitele s povahou, vlastnostmi a funkcí zboží. Spornou otázkou však může být, zda je spotřebitel povinen vrátit zboží provozovateli e-shopu v původním obalu (byť rozbaleném). Na jednu stranu platí, že spotřebitel uzavírá kupní smlouvu na zboží, nikoliv na obal,⁴⁵ a proto by obecně měl být povinen vrátit pouze zboží. Na druhou stranu se domníváme, že výjimku mohou představovat situace, kdy je zboží dodáno v obalu, který představuje příslušenství věci (např. pouzdro na brýle nebo obal DVD), tj. že obal je trvale určen ke společnému užívání se zbožím v rámci jejich hospodářského určení.⁴⁶ V takovém případě by zboží mělo být podle našeho názoru vráceno společně s tímto příslušenstvím.

Závěr

Závěrem lze tedy shrnout, že tzv. „vrácení“ zboží objednaného v e-shopu ve lhůtě 14 dnů od jeho převzetí lze ze zákona využít pouze u smluv uzavřených distančním způsobem. Nejprve je tedy třeba pečlivě posoudit, zda byla konkrétní smlouva skutečně uzavřena distančním způsobem (a to zejména v případech, kdy má spotřebitel možnost si zboží vyzvednout a vyzkoušet v kamenné prodejně provozovatele e-shopu). Pokud se jedná o smlouvu uzavřenou distančním způsobem, je třeba dále zkoumat, zda se na konkrétní případ nevztahuje některá ze zákonem stanovených výjimek z práva odstoupit od distanční smlouvy.

V této souvislosti připomínáme, že „vrácení“ zboží ve smyslu ukončení distanční kupní smlouvy ve lhůtě 14 dnů má být podle občanského zákoníku provedeno odstoupením od smlouvy. Vzhledem k tomu, že při odstupování od smlouvy spotřebitel právně jedná, je třeba dodržet zákonné požadavky na právní jednání. Spotřebitel přitom nese důkazní břemeno o tom, že od distanční smlouvy odstoupil. Z tohoto důvodu lze doporučit, aby tak učinil písemnou formou.

V případě odstoupení od distanční smlouvy musí být zboží vráceno provozovateli e-shopu nebo jím výslovně pověřeným subjektům (tomu je třeba věnovat zvýšenou pozornost zejména v situacích, kdy je zboží zakoupeno v rámci franšizy). Takto vrácené zboží by mělo být ze strany spotřebitele užíváno pouze v rozsahu nezbytném pro obeznámení s povahou, vlastnostmi a funkcí zboží

(tj. v rozsahu obdobném, jako při vyzkoušení v kamenné prodejně). Nerespektování tohoto pravidla (tj. nadměrné užití zboží ze strany spotřebitele) sice nevede samo o sobě k zániku práva odstoupit od distanční smlouvy, spotřebitel však v takovém případě odpovídá za snížení hodnoty takto (nadměrně) použitého zboží.

Spotřebitelé by tedy neměli spoléhat na to, že vždy a za všech okolností jim bude ze zákona svědčit právo „vrátit“ zboží objednané v e-shopu. Naopak, vždy je třeba zkoumat okolnosti konkrétního případu a podle nich určit rozsah práv a povinností účastníků distanční smlouvy. To je podstatné mimo jiné z hlediska rozložení důkazního břemene v případných sporech. ●

JUDr. Jan Ožana, advokát

Mgr. Jakub Adámek, advokátní koncipient

ŘANDA HAVEL LEGAL advokátní kancelář s.r.o.



RANDA HAVEL ■ LEGAL

Poznámky:

- ¹ Zásadní je v tomto smyslu zejména informační povinnost dle § 1811 odst. 2, § 1820 odst. 1 a § 1824 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“).
- ² Distanční smlouva v tomto smyslu tedy nemůže být uzavřena mezi podnikateli.
- ³ Srov. § 1824 a násl. občanského zákoníku.
- ⁴ Srov. § 1829 odst. 1 občanského zákoníku. Podle § 1829 odst. 2 občanského zákoníku zároveň platí, že: „nebyl-li spotřebitel poučen o právu odstoupit od smlouvy v souladu s § 1820 odst. 1 písm. f), může spotřebitel od smlouvy odstoupit do jednoho roku a čtrnácti dnů ode dne počátku běhu lhůty pro odstoupení podle odstavce 1. Jestliže však byl spotřebitel poučen o právu odstoupit od smlouvy v této lhůtě, běží čtrnáctidenní lhůta pro odstoupení ode dne, kdy spotřebitel poučení obdržel.“
- ⁵ Srov. § 1837 občanského zákoníku.
- ⁶ „Právo na odstoupení od smlouvy má umožnit spotřebiteli jednak posoudit povahu a vlastnosti zboží v rozsahu, v jakém je to

- obvyklé při uzavírání smlouvy nikoliv distančně, jednak opětovně zvážit vůli být zavázán smlouvou uzavřenou mimo obchodní prostoru.“ - viz HULMÁK, M. Komentář k § 1831, s. 554 In: HULMÁK, M. a kol. Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). 1. vydání, Praha: C. H. Beck, 2014, 1335 s.
- ⁷ „Uzavření smlouvy distančním způsobem vyžaduje fyzickou vzdálenost smluvních stran. Pouhé použití prostředků komunikace na dálku mezi osobami fyzicky přítomnými neznamena, že jde o smlouvu uzavřenou distančním způsobem. Například v situaci, kdy spotřebitel písemnou objednávku předá podnikateli v jeho provozovně.“ – viz HULMÁK, M. Komentář k § 1824, s. 524. In: HULMÁK, M. a kol. Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). 1. vydání, Praha: C. H. Beck, 2014, 1335 s.
- ⁸ Více k uzavírání smluv v e-shopech viz: OŽANA, J. a ADÁMEK, J. K uzavírání kupní smlouvy v prostředí internetových obchodů (e-shopů). © EPRAVO.CZ – Sbírka zákonů, judikatura, právo [online]. Praha: 2017 [cit. 2018-09-13]. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/k-uzavirani-kupni-smlouvy-v-prostredi-internetovych-obchodu-e-shopu-105853.html>.
- ⁹ Pro úplnost dodáváme, že okamžik zaplacení kupní ceny není rozhodující ve vztahu k okamžiku uzavření kupní smlouvy (kupní smlouva je tzv. konsenzuálním smluvním typem).
- ¹⁰ Takové odstoupení bude mít za následek zrušení distanční kupní smlouvy od počátku (ex tunc). HULMÁK, M. Komentář k § 1829, s. 546. HULMÁK, M. a kol.: Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). Komentář. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, 1335 s.
- ¹¹ Odstoupení od části kupní smlouvy využije spotřebitel např. tehdy, když si zakoupí najednou více kusů zboží, ale vrátit chce provozovatel e-shopu pouze některé kusy tohoto zboží.
- ¹² Vzhledem ke skutečnosti, že kupní smlouva byla mezi spotřebitelem a provozovatelem uzavřena již na internetu, není v daném případě podstatné, zda si spotřebitel zboží vyzkouší přímo v kamenné prodejně a ihned poté jej vrátí provozovateli e-shopu, nebo zda si jej nejdříve z prodejny odnese a vrátí jej až následně (ve 14denní lhůtě). Z hlediska práva se v obou případech jedná o odstoupení od smlouvy.
- ¹³ K tomu srov. HULMÁK, M. Komentář k § 1824, s. 525. In: HULMÁK, M. a kol. Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). 1. vydání, Praha: C. H. Beck, 2014, 1335 s.
- ¹⁴ Srov. § 1732 odst. 1 občanského zákoníku.
- ¹⁵ Srov. § 1740 odst. 1 občanského zákoníku.
- ¹⁶ Srov. HULMÁK, M. Komentář k § 1732, s. 78. In: HULMÁK, M. a kol. Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, 1335 s.; MAREŠOVÁ, M. Je vystavování zboží v e-shopu podle nového občanského zákoníku závazným návrhem k uzavření smlouvy?. Bulletin advokacie, 2014, roč. 2014, č. 12, s. 50–51. ISSN: 1210-6348.
- ¹⁷ Srov. HULMÁK, M. Komentář k § 1745, s. 133. In: HULMÁK, M. a kol. Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, 1335 s.; rozsudek Nejvyššího soudu ČR sp. zn. 32 Odo 442/2003 ze dne 15. 1. 2004.
- ¹⁸ Srov. HULMÁK, M. Komentář k § 1770, s. 249-250. In: HULMÁK, M. a kol. Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, 1335 s.; BEZOUŠKA, P., PIECHOWICZOVÁ, L. Nový občanský zákoník: nejdůležitější změny. Olomouc: ANAG, 2013, str. 221. Právo (ANAG). ISBN 978-80-7263-819-2.
- ¹⁹ Srov. § 1837 písm. d) občanského zákoníku.
- ²⁰ Srov. § 1837 písm. e) občanského zákoníku.
- ²¹ Srov. § 1837 písm. i) občanského zákoníku.
- ²² 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 (dále jen „směrnice o právech spotřebitelů“).
- ²³ V daném případě se bude jednat o tzv. eurokonformní výklad ustanovení § 1837 písm. g) občanského zákoníku. Podrobněji k této metodě interpretace práva např. viz WINTR, J. Metody a zásady interpretace práva. Praha: Auditorium, 2013, s. 68–70. Studie (Auditorium). ISBN 978-80-87284-36-0.
- ²⁴ HULMÁK, M. Komentář k § 1837, s. 579 In: HULMÁK, M. a kol. Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). 1. vydání, Praha: C. H. Beck, 2014, 1335 s.
- ²⁵ K tomu více viz - HOUT, Martin. Internetové obchody a některé výjimky z práva odstoupit od smlouvy. © EPRAVO.CZ – Sbírka zákonů, judikatura, právo [online]. Praha: 2013 [cit. 2018-09-17]. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/internetove-obchody-a-nektere-vyjimky-z-prava-odstoupit-od-smlouvy-89181.html>.
- ²⁶ Podle normové teorie platí, že každý účastník sporu nese procesní odpovědnost za prokázání těch skutkových okolností, které jsou uvedeny v hypotéze normy, od níž svůj nárok, resp. obranu odvozuje. K tomu srov. Lavický, P. Důkazní břemeno v civilním řízení soudním. Praha: Leges, 2017, s. 144. ISBN 978-80-7502-203-5; Chalupa, R. Vybrané otázky důkazního břemene v řízení o zaplacení směnečného nároku. Bulletin advokacie, Česká advokátní komora, Praha, 2015, č. 12, s. 31.
- ²⁷ Srov. § 545 a násl. občanského zákoníku.
- ²⁸ Srov. čl. 11 odst. 4 směrnice o právech spotřebitelů.
- ²⁹ Vzorový formulář pro odstoupení od distanční smlouvy je upraven v nařízení vlády č. 363/2013 Sb., o vzorovém poučení o právu na odstoupení od smluv uzavřených distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory a vzorovém formuláři pro odstoupení od těchto smluv.
- ³⁰ Srov. § 1830 občanského zákoníku.
- ³¹ Srov. § 1831 odst. 1 občanského zákoníku.
- ³² HULMÁK, M. Komentář k § 1831, s. 554. In: HULMÁK, M. a kol. Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). 1. vydání, Praha: C. H. Beck, 2014, 1335 s.
- ³³ Srov. § 1831 odst. 1 občanského zákoníku.
- ³⁴ HULMÁK, M. Komentář k § 1831, s. 554. In: HULMÁK, M. a kol. Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). 1. vydání, Praha: C. H. Beck, 2014, 1335 s.
- ³⁵ Jednotliví franšizanti mají mimo jiné vlastní sídlo a IČO.
- ³⁶ Takové pověření může vyplývat (i) buď z obchodních podmínek provozovatele e-shopu nebo (ii) ze smluv uzavřených v rámci franšizy nebo (iii) se může jednat o jednorázové pověření ve smyslu § 1951 občanského zákoníku.
- ³⁷ Obdobně tomu tak je v případě reklamací zboží v rámci franšizy. K tomu srov. VÍTOVÁ, B. Zákon o ochraně spotřebitele. Komentář. - komentář k § 19. In: ASPI [právní informační systém]. Wolters Kluwer ČR. [cit. 2018-09-17].
- ³⁸ Srov. bod (47) preambule směrnice o právech spotřebitelů.
- ³⁹ Tamtéž.
- ⁴⁰ Srov. § 1833 občanského zákoníku.
- ⁴¹ HULMÁK, M. Komentář k § 1833, s. 561. In: HULMÁK, M. a kol. Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). 1. vydání, Praha: C. H. Beck, 2014, 1335 s.
- ⁴² Srov. § 1820 odst. 1 písm. f) občanského zákoníku.
- ⁴³ Viz poslední věta § 1833 občanského zákoníku.
- ⁴⁴ Srov. čl. 6 odst. 9 směrnice o právech spotřebitelů.
- ⁴⁵ HULMÁK, M. Komentář k § 1831, s. 554. In: HULMÁK, M. a kol. Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). 1. vydání, Praha: C. H. Beck, 2014, 1335 s.
- ⁴⁶ Srov. § 510 občanského zákoníku.