

UNIVERZITA KARLOVA

Právnická fakulta

Vladislava Petrásková

**Odstoupení spotřebitele od smlouvy uzavřené
prostřednictvím prostředku komunikace na
dálku**

Diplomová práce

Vedoucí diplomové práce: Mgr. Jan Flídr, Ph.D.

Katedra: Katedra obchodního práva (22-KOBCHP)

Datum vypracování práce (uzavření rukopisu) : 05. 11. 2024

Prohlašuji, že jsem předkládanou diplomovou práci vypracovala samostatně, že všechny použité zdroje byly řádně uvedeny a že práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

Dále prohlašuji, že vlastní text této práce (úvod, jednotlivé kapitoly a závěr) včetně poznámek pod čarou má 201 865 znaků včetně mezer.

Vladislava Petrásková
diplomantka

V Praze dne 5. listopadu 2024

OBSAH:

ÚVOD	7
1. SMLOUVY UZAVŘENÉ PROSTŘEDNICTVÍM PROSTŘEDKU KOMUNIKACE NA DÁLKU	9
<u>1.1. DEFINICE SMLUV UZAVŘENÝCH PROSTŘEDNICTVÍM PROSTŘEDKU KOMUNIKACE NA DÁLKU.....</u>	<u>9</u>
1.1.1. Prostředky komunikace na dálku	10
1.1.2. Definiční znaky tzv. distančních smluv	11
1.1.3. Příklady tzv. distančních smluv	11
<u>1.2. POVINNÉ INFORMACE SDĚLOVANÉ PŘED UZAVŘENÍM SMLOUVY.....</u>	<u>12</u>
2. PRAMENY PRÁVNÍ ÚPRAVY ODSTOUPENÍ OD SMLUV UZAVŘENÝCH TZV. DISTANČNÍM ZPŮSOBEM	13
<u>2.1. EVROPSKÁ UNIE.....</u>	<u>13</u>
2.1.1. Směrnice 2011/83/EU o právech spotřebitelů.....	13
2.1.2. Směrnice 93/13/EHS o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách.....	16
<u>2.2. ČESKÁ REPUBLIKA.....</u>	<u>17</u>
2.2.1. Občanský zákoník	17
2.2.2. Zákon o ochraně spotřebitele	18
3. ODSTOUPENÍ SPOTŘEBITELE OD SMLOUVY UZAVŘENÉ TZV. DISTANČNÍM ZPŮSOBEM	20
<u>3.1. UPLATNĚNÍ PRÁVA NA ODSTOUPENÍ OD DISTANČNÍ SMLOUVY.....</u>	<u>20</u>
<u>3.2. FORMA ODSTOUPENÍ SPOTŘEBITELE OD DISTANČNÍ SMLOUVY.....</u>	<u>21</u>
3.2.1. Jednoznačné prohlášení spotřebitele	22
3.2.2. Vzorový formulář pro odstoupení spotřebitele	23
<u>3.3. OBECNÉ URČENÍ LHŮTY PRO ODSTOUPENÍ SPOTŘEBITELE OD DISTANČNÍ SMLOUVY.....</u>	<u>24</u>
3.3.1. Počátek běhu lhůty	25
3.3.3. Trvání lhůty	25
<u>3.4. ZVLÁŠTNÍ URČENÍ LHŮTY PRO ODSTOUPENÍ SPOTŘEBITELE OD DISTANČNÍ SMLOUVY.....</u>	<u>25</u>
3.4.1. Odstoupení od kupní smlouvy obecně	25
3.4.2. Odstoupení od kupní smlouvy, jejímž předmětem je objednávka více kusů zboží ..	27

3.4.3.	Odstoupení od kupní smlouvy, jejímž předmětem je dodávka zboží sestávajícího z několika položek nebo částí.....	27
3.4.4.	Odstoupení od kupní smlouvy, jejímž předmětem je pravidelná dodávka zboží..	28
3.4.5.	Odstoupení od smluv o digitálním obsahu a od smluv o dodání energií	28
<u>3.5.</u>	<u>PRODLOUŽENÍ A ZACHOVÁNÍ LHŮTY PRO Odstoupení OD DISTANČNÍ SMLOUVY</u>	<u>29</u>
3.5.1.	Prodloužení lhůty pro odstoupení od distanční smlouvy	29
3.5.2.	Zachování lhůty pro odstoupení od distanční smlouvy.....	31
<u>3.6.</u>	<u>VÝJIMKY Z PRÁVA Odstoupit OD DISTANČNÍ SMLOUVY.....</u>	<u>31</u>
3.6.1.	Poskytnutí služeb spotřebiteli v plném rozsahu před uplynutím lhůty pro odstoupení.....	32
3.6.2.	Dodávka zboží nebo služby, jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu..	33
3.6.3.	Dodání alkoholických nápojů, jejichž skutečná hodnota závisí na výchylných trhu	34
3.6.4.	Dodávka zboží vyrobeného podle požadavků spotřebitele nebo přizpůsobeného jeho osobním potřebám.....	35
3.6.5.	Dodávka zboží podléhajícího rychlé zkáze, zboží s krátkou dobou spotřeby a zboží nenávratně smíšeného s jiným zbožím.....	36
3.6.6.	Neodkladná oprava nebo údržba provedená na výslovnou žádost spotřebitele v místě jím určeném.....	37
3.6.7.	Dodávka zboží v zapečetěném obalu nevhodného k vrácení po porušení obalu spotřebitelem z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů.....	38
3.6.8.	Dodávka zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu v zapečetěném obalu.....	39
3.6.9.	Dodávka novin, periodik nebo časopisů	40
3.6.10.	Ubytování, přeprava zboží, nájem dopravního prostředku, stravování nebo využití volného času k určitému datu nebo v určitém období	40
3.6.11.	Smlouvy uzavírané na základě veřejné dražby	42
3.6.12.	Digitální obsah, který není dodán na hmotném nosiči	42
<u>3.7.</u>	<u>SMLOUVY VYLOUČENÉ Z POUŽITÍ OBECNÝCH USTANOVENÍ O DISTANČNÍCH SMLOUVÁCH</u>	<u>43</u>
3.7.1.	Poskytování sociálních služeb, sociálního bydlení, péče o děti a podpora osob nacházejících se v nouzi	44
3.7.2.	Poskytování zdravotní péče.....	44
3.7.3.	Hazardní hry	45

3.7.4.	Vznik, převod či zánik práva k nemovité věci a nájem bytu a domu.....	46
3.7.5.	Výstavba nové budovy a podstatná přestavba budovy.....	46
3.7.6.	Finanční služby	47
3.7.7.	Časté a pravidelné dodávky potravin, nápojů nebo jiného zboží běžné spotřeby .	48
3.7.8.	Přeprava cestujících.....	49
3.7.9.	Použití prodejních automatů nebo automatizovaných obchodních prostor.....	49
3.7.10.	Smlouvy uzavřené prostřednictvím telefonního automatu.....	50
3.7.11.	Dočasné užívání ubytovacího zařízení a jiné rekreační služby	51
3.7.12.	Zájezd	51
3.7.13.	Koupě zboží na základě výkonu rozhodnutí nebo jiného soudního opatření.....	52

4. NÁSLEDKY ODSTOUPENÍ SPOTŘEBITELE OD SMLOUVY UZAVŘENÉ TZV. DISTANČNÍM ZPŮSOBEM 53

4.1. ZÁNİK ZÁVAZKU..... 54

4.2. POVINNOSTI A PRÁVA PODNIKATELE V PŘÍPADĚ ODSTOUPENÍ OD DISTANČNÍ SMLOUVY 55

4.2.1.	Povinnosti související s vrácením peněžních prostředků spotřebiteli.....	55
4.2.2.	Povinnosti v případě odstoupení od smlouvy o poskytování digitálního obsahu .	56
4.2.3.	Povinnost dodržovat ochranu osobních údajů.....	57
4.2.4.	Právo na vrácení zboží spotřebitelem.....	57
4.2.5.	Práva související s vrácením zboží spotřebitelem.....	57
4.2.6.	Právo na úhradu poměrné části ceny	58
4.2.7.	Práva podnikatele v případě odstoupení od smlouvy o poskytování digitálního obsahu	59

4.3. POVINNOSTI A PRÁVA SPOTŘEBITELE V PŘÍPADĚ ODSTOUPENÍ OD DISTANČNÍ SMLOUVY..... 59

4.3.1.	Povinnost vrátit zboží podnikateli.....	59
4.3.2.	Povinnosti související s vrácením zboží podnikateli.....	60
4.3.3.	Povinnost uhradit poměrnou část ceny za služby.....	62
4.3.4.	Povinnosti související s odstoupením od smlouvy o poskytování digitálního obsahu	63
4.3.5.	Právo na vrácení všech peněžních prostředků.....	64
4.3.6.	Právo na vrácení nákladů na dodání a vrácení zboží	64
4.3.7.	Práva související s odstoupením od smlouvy o poskytování digitálního obsahu .	67
4.3.8.	Právo nenést náklady související s odstoupením od smlouvy.....	67

5. JUDIKATURA VE VĚCI Odstoupení spotřebitele od smlouvy uzavřené tzv. distančním způsobem.....	69
<u>5.1. SOUDNÍ DVŮR EVROPSKÉ UNIE</u>	<u>69</u>
5.1.1. Výklad SDEU týkající se povinnosti podnikatele poskytnout spotřebiteli informace nutné pro uplatnění práva odstoupit od smlouvy	70
5.1.2. Výklad SDEU týkající se některých výjimek z práva odstoupit od smlouvy	75
<u>5.2. SOUDY ČESKÉ REPUBLIKY</u>	<u>82</u>
5.2.1. Výklad Ústavního soudu týkající se ochrany spotřebitele u distančních smluv ...	83
5.2.2. Výklad Nejvyššího soudu týkající se pojmu „smlouva o přepravě“ jakožto smlouvy vyloučené z úpravy distančních smluv	86
ZÁVĚR.....	89
SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK.....	92
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	94
ABSTRAKT	100
ABSTRACT	101

Úvod

Jedním z klíčových pojmů v oblasti závazkového práva je spotřebitel a jeho ochrana. Byť bývá tomuto pojmu v obecné rovině věnováno mnoho pozornosti, a to jak v odborných publikacích, tak i v méně odborných novinových či internetových článcích, samotnému odstoupení spotřebitele od smlouvy uzavřené prostřednictvím prostředku komunikace na dálku bývá věnována např. jen část odborné přednášky anebo jedna kapitola odborné publikace. Dle mého názoru je odstoupení od distanční smlouvy právním jednáním, se kterým se spotřebitelé, vzhledem k enormnímu pokroku v oblasti komunikace na dálku, setkávají velmi často, ale ne všichni jsou však dostatečně informováni o svých právech, která jim po odstoupení budou náležet, a o povinnostech, které budou povinni splnit. Je všeobecně známo, že lhůta pro odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku činí čtrnáct dní, málokterý spotřebitel si je však vědom toho, od kdy tato lhůta běží, kdy se prodlužuje, kdy je zachována a dále toho, jakým způsobem lze od smlouvy odstoupit, kdy odstoupení není možné, kdo je povinen k úhradě nákladů na vrácení zboží atp.

Z výše uvedených důvodů jsem si vytknula za cíl této diplomové práce analyzovat právní prostředí v oblasti odstoupení spotřebitele od smlouvy uzavřené prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, a to se zaměřením na právní úpravu obsaženou v občanském zákoníku, a na základě toho poskytnout ucelený výklad k této problematice. Kromě občanského zákoníku mně jako zdroj informací poslouží zejména komentářová literatura, právní předpisy České republiky a Evropské unie (zejména směrnice o právech spotřebitelů a pokyny k jejímu výkladu a uplatňování), judikatura Soudního dvora Evropské unie a českých soudů, úvodové zprávy k zákonům, česká i zahraniční literatura, internetové zdroje a pro rozšíření výkladu využiji v některých částech mé práce rovněž německý občanský zákoník a německou komentářovou literaturu. V průběhu tvorby diplomové práce využívám zejména metodu popisnou a analytickou za občasného využití metody komparace.

Diplomová práce je rozdělena do pěti samostatných kapitol takovým způsobem, aby každá navazující kapitola rozšiřovala výklad obsažený v kapitole předchozí. Zatímco první kapitola uvádí čtenáře této práce do dané problematiky tím, že definuje smlouvy uzavřené prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, druhá kapitola jej seznamuje s příslušnými právními předpisy České republiky a Evropské unie. Třetí kapitola obsahuje informace o formě odstoupení od distančních smluv, o lhůtě pro odstoupení a počátku jejího běhu, o jejím prodloužení či zachování, a dále vyjmenovává výjimky z práva odstoupit od smlouvy a rovněž obsahuje výčet smluv, na které se obecná ustanovení o distančních smlouvách nepoužijí,

přestože byly tyto smlouvy uzavřeny prostřednictvím prostředku komunikace na dálku. Čtvrtá kapitola se věnuje situaci po odstoupení spotřebitele od distanční smlouvy, přičemž největší pozornost je zde soustředěna na práva a povinnosti podnikatele a spotřebitele. Poslední kapitola diplomové práce se věnuje výlučně judikatuře Soudního dvora Evropské unie a Nejvyššího a Ústavního soudu ČR, čímž doplňuje a rozšiřuje výklad uvedený v předchozích kapitolách této práce.

1. Smlouvy uzavřené prostřednictvím prostředku komunikace na dálku

Smlouvy uzavřené prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, jinými slovy smlouvy uzavřené distančně, rovněž označované jako distanční smlouvy, patří vzhledem k enormnímu pokroku v oblasti komunikace na dálku mezi často uzavírané smlouvy. Již ze samotného zařazení institutu distančních smluv do dílu „*Ustanovení o závazcích ze smluv uzavíraných se spotřebitelem*“ (část čtvrtá, hlava první, díl čtvrtý OZ) vyplývá, že stranami této smlouvy jsou **podnikatel na straně jedné a spotřebitel na straně druhé**. Podnikateli, který nabízí spotřebiteli možnost uzavření smlouvy prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, je umožněno, aby rozšířil působení své podnikatelské činnosti mimo své sídlo, a to mnohdy i tisíce kilometrů za hranice státu, v němž působí, díky čemuž má možnost získat vyšší množství zákazníků. Spotřebiteli, který se rozhodne uzavřít smlouvu distančně, jsou podnikatelem velmi často nabízeny lepší podmínky oproti koupi zboží v „kamenné“ prodejně, jako např. nižší cena zboží, bezplatné doručení na určené místo či možnost prodloužené lhůty pro odstoupení od smlouvy.

1.1. Definice smluv uzavřených prostřednictvím prostředku komunikace na dálku

Ustanovení § 1824 odst. 1 OZ stanoví, že „*Sjednává-li se smlouva prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, sdělí podnikatel spotřebiteli údaje podle § 1820 odst. 1 nebo mu je zpřístupní vhodným způsobem vzhledem k použitému prostředku komunikace na dálku. Údaje poskytované v textové podobě musí být čitelné.*“ Z tohoto ustanovení vyplývá, že smlouva uzavřená tzv. distančním způsobem je taková smlouva, která je sjednaná prostřednictvím prostředku komunikace na dálku. Blíže však tento pojem občanský zákoník nevysvětluje. Směrnice o právech spotřebitelů, která významně ovlivnila znění českého občanského zákoníku, definuje distanční smlouvu jako jakoukoli smlouvu, která je „*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.*“¹ Při porovnání „evropské“ a české definice distanční smlouvy je nutné dospět k závěru, že definice uvedená ve směrnici pojem tzv. distančních smluv zužuje tím, že do něj zahrnuje

¹ Čl. 2 odst. 7 směrnice 2011/83/EU.

organizovaný systém prodeje či poskytování služeb na dálku, ani v této definici však nejsou blíže rozvedeny ony „prostředky komunikace na dálku“.

1.1.1. Prostředky komunikace na dálku

Byť by bylo možné se na první pohled domnívat, že je chybou evropského či českého zákonodárce, když blíže nespecifikuje prostředky komunikace na dálku, opak je pravdou. Technologický vývoj, který v posledních letech zaznamenáváme, je natolik rychlý, že by mohlo adresátům zákona naopak uškodit, pokud by zákon obsahoval příkladný výčet prostředků komunikace na dálku, neboť by mohl být zavádějící. Komunikace se spotřebitelem je totiž velmi široká, počínaje tiskem, reklamou či elektronickou poštou a konče komunikací prostřednictvím sociálních sítí.

Demonstrativní výčet prostředků komunikace na dálku tedy není uveden v zákoně, lze jej však nalézt v důvodové zprávě k občanskému zákoníku: „*Prostředky komunikace na dálku se rozumí zejména takové, jako jsou neadresovaný tisk, adresovaný tisk, typový dopis, reklama v tisku s objednávkovým tiskopisem, katalog, telefon s (lidskou) obsluhou i telefon bez (lidské) obsluhy (automatický volací přístroj, audiotext), rozhlas, videotelefon (telefon s obrazovkou), videotext (mikropočítač a televizní obrazovka), elektronická pošta, faxový přístroj, televize (televizní nákup, teleshopping), veřejná komunikační síť (např. internet).*“² Obdobný výčet prostředků komunikace na dálku lze nalézt jak ve směrnici o právech spotřebitelů³, tak i kupříkladu v německém občanském zákoníku⁴ (dále též „BGB“). Podle Mnichovského komentáře⁵ k BGB by bylo z pohledu dnešní doby možné výčet doplnit například o komunikaci na sociálních sítích, komunikaci prostřednictvím hlasových asistenčních systémů nebo o speciální billboardy, které posílají prostřednictvím technologie Bluetooth reklamu do mobilních telefonů v jejich blízkosti. S přihlédnutím k enormnímu technologickému vývoji lze tedy očekávat další pokročilé metody v oblasti komunikace se spotřebitelem na dálku a je jen otázkou, o jaké nové prostředky komunikace bude nutné výčet v budoucnu rozšířit.

² Důvodová zpráva k zákonu č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, č. 89/2012 Dz.

³ Bod 20 preambule směrnice 2011/83/EU.

⁴ Ust. § 312c odst. 2 BGB, dostupné z https://www.gesetze-im-internet.de/bgb/_312c.html.

⁵ Komentář k § 312c BGB, Rn. 12 dostupný v publikaci SACKER, Franz Jürgen; RIXECKER, Roland; OETKER, Hartmut; LIMPERG, Bettina; SCHUBERT, Claudia et al. *Münchener Kommentar zum Bürgerlichen Gesetzbuch*. 9. Auflage. München: C. H. Beck, 2022.

1.1.2. Definiční znaky tzv. distančních smluv

Hlavním znakem distančních smluv je skutečnost, že k tomu, aby mohly být uzavřeny, **není vyžadována současná fyzická přítomnost** obou smluvních stran⁶. Z toho plyne, že ve většině případů distančních smluv se smluvní strany nikdy nesetkají a po celou dobu kontraktačního procesu trpí informačním deficitem ohledně toho, s kým skutečně jednájí a zda druhá smluvní strana skutečně dodrží, k čemu se ve smlouvě zavázala. Pro podnikatele je takovýto informační deficit součástí rizika podnikání, aby však došlo k náležité ochraně spotřebitele, vytvořil zákonodárce souhrn povinných informací, které je podnikatel povinen poskytnout spotřebiteli před uzavřením smlouvy (viz podkapitola 1.2.). Co se týče fyzické nepřítomnosti smluvních stran, je nutné zdůraznit, že pokud by byla jedna ze stran (popř. obě strany) zastoupena v osobním jednání zmocněncem, nejedná se o případ distanční smlouvy⁷.

Dalším významným znakem distančních smluv, který navazuje na znak předchozí, je specifická kontraktačního procesu, který **probíhá po celou dobu prostřednictvím prostředku, resp. prostředků, komunikace na dálku**. Jinými slovy, pokud by byl kontraktační proces zahájen prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, ale dokončen by byl až při osobním jednání stran, nejednalo by se o distanční smlouvu⁸. O distanční smlouvu by se však jednalo, pokud by si spotřebitel nejprve zboží prohlédl v provozovně podnikatele a teprve poté by jej závazně objednal prostřednictvím komunikace na dálku, např. prostřednictvím internetových stránek prodávajícího.

1.1.3. Příklady tzv. distančních smluv

Mezi nejčastěji uzavírané distanční smlouvy se bezpochyby řadí **smlouva kupní**. Prostřednictvím internetových stránek prodávajícího jsou kupujícímu předestřeny základní parametry určitého zboží, jeho vzhled, určení, cena atp. a aniž by mezi kupujícím a podnikatelem muselo dojít či došlo k osobnímu jednání, lze prostřednictvím „několika kliknutí“ uzavřít distanční smlouvu o koupi zboží.

⁶ ÚŘAD PRO PUBLIKACE EVROPSKÉ UNIE. *Distance contracts*. In EUR-lex [právní informační systém]. Dostupné z <https://eur-lex.europa.eu/EN/legal-content/summary/distance-contracts.html>. [cit. 2024-08-06].

⁷ HULMÁK, Milan. § 1824 [Poskytnutí údajů spotřebiteli]. In: HULMÁK, Milan a kol. *Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054)*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, s. 524, marg. č. 8.

⁸ ONDŘEJ, J. a kolektiv. *Spotřebitelské smlouvy a ochrana spotřebitele. Ekonomické, právní a sociální aspekty*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2013, s. 30.

Další smlouvou, která bývá velmi často uzavírána distančně, je **smlouva o dílo**. Zhotovitel prostřednictvím svých webových stránek prezentuje (např. formou online katalogu) výčet děl, která je schopen zhotovit, a objednatel (např. prostřednictvím online formuláře) objednává konkrétní dílo, o jehož zhotovení má zájem.

Distančně lze dále uzavřít například **smlouvu o poskytování služeb, smlouvu o dodání energií** atd. Novelou občanského zákoníku, publikovanou pod č. 374/2022 Sb., byl do českého právního řádu zařazen zcela nový typ smlouvy, který bývá uzavírán distančně, a sice **smlouva o poskytování digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu**.

1.2. Povinné informace sdělované před uzavřením smlouvy

Je-li smlouva uzavírána prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, je podnikatel povinen sdělit spotřebiteli, a to před uzavřením smlouvy anebo před učiněním závazné nabídky, **soubor povinných informací** podle ust. § 1820 OZ.

Povinné informace týkající se odstoupení od smlouvy jsou uvedeny v ust. § 1820 odst. 1 písm. i), j), k) a l) OZ. Konkrétně se jedná o informace ohledně podmínek, lhůty a postupu pro uplatnění práva na odstoupení od smlouvy (včetně poskytnutí vzorového formuláře pro odstoupení od smlouvy), dále o informace týkající se výše nákladů spojených s vrácením zboží, rovněž bylo-li započato s plněním před uplynutím lhůty pro odstoupení, je podnikatel povinen spotřebitele informovat o tom, že je spotřebitel povinen podnikateli poskytnout úhradu podle ustanovení § 1834 OZ a v případě, že od uzavřené smlouvy nelze odstoupit (popř. v případě, že právo odstoupit od smlouvy při naplnění určitých podmínek zaniká), je podnikatel rovněž o této skutečnosti povinen spotřebitele předem informovat. Povinnost informovat spotřebitele o výše uvedených skutečnostech může být rovněž splněna, pokud podnikatel spotřebiteli poskytne vyplněné vzorové poučení o možnosti odstoupení od smlouvy (viz ust. § 1820 odst. 2 OZ).

Výše uvedené povinné informace **slouží k ochraně spotřebitele**, který je při uzavírání distančních smluv v určitém směru znevýhodněn (např. mu není umožněno si zboží prohlédnout v prodejně, nemůže ověřit jeho funkčnost atd.), proto je poskytnutí těchto informací zákonodárcem vyžadováno a pro případ, že by informace nebyly spotřebiteli sděleny, je spotřebiteli poskytnuta **zvýšená úroveň ochrany** (viz ust. § 1821, § 1829 odst. 4, § 1832 odst. 3, § 1833 a § 1836 písm. a) OZ).

2. Prameny právní úpravy odstoupení od smluv uzavřených tzv. distančním způsobem

Ochrana spotřebitele, do které patří rovněž úprava distančních smluv a odstoupení od nich, spadá podle čl. 4 odst. 2 písm. f) SFEU mezi **sdílené pravomoci** Evropské unie a členských států. Přestože platí, že členské státy mohou v případě čl. 4 SFEU uplatňovat svou pravomoc, pokud ji neuplatňuje Evropská unie anebo se ji rozhodla neuplatňovat⁹, oblast ochrany spotřebitele je ze strany Evropské unie pokryta značným množstvím sekundární legislativy a členské státy proto převážně provádějí pouze implementaci evropských norem. Normy týkající se distančních smluv nalezneme na úrovni Evropské unie v několika směrnicích, které byly v případě České republiky implementovány především v rámci občanského zákoníku.

2.1. Evropská Unie

Hlavním cílem Evropské unie v oblasti ochrany spotřebitele je zajistit vysokou úroveň ochrany spotřebitelů a podpořit jejich zájmy¹⁰. Tohoto cíle dosahuje Evropská unie vytvářením poměrně vysokého množství sekundárních pramenů práva, zejména prostřednictvím směrnic a nařízení. Oblasti distančních smluv se věnuje směrnice o právech spotřebitelů (2011/83/EU) a směrnice o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách (93/13/EHS). První jmenovanou směrnicí dále doplňuje směrnice o některých aspektech smluv o prodeji zboží (2019/771), která se však blíže nevěnuje problematice odstoupení od distančních smluv, a proto se o ní níže v textu nebudu dále zmiňovat.

2.1.1. Směrnice 2011/83/EU o právech spotřebitelů

Směrnice o právech spotřebitelů, platná od 12. prosince 2011, nahradila dvě předchozí směrnice, které se zabývaly problematikou ochrany spotřebitele. První z nich byla směrnice Rady 85/577/EHS ze dne 20. prosince 1985 o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory a druhou byla směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES ze dne 20. května 1997 o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku. Obě tyto směrnice

⁹ ÚŘAD PRO PUBLIKACE EVROPSKÉ UNIE. *Division of competences within the European Union*. In EUR-lex [právní informační systém]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/EN/legal-content/summary/division-of-competences-within-the-european-union.html>. [cit. 2024-08-06].

¹⁰ Čl. 169 odst. 1 SFEU.

byly vytvořeny metodou tzv. minimální harmonizace¹¹, pro členské státy tudíž představovaly pouze povinnost podřídit se jejich minimálním požadavkům v rámci ochrany práv spotřebitelů, přičemž samy členské státy mohly přijímat či zachovat svou vnitrostátní úpravu přísnější¹². Metoda minimální harmonizace však způsobila rozdílnost právní úpravy mezi jednotlivými členskými státy, proto byla nová směrnice – směrnice o právech spotřebitelů – vytvořena metodou **tzv. maximální harmonizace**, kdy povinností členských států bylo zavést minimální i maximální požadavky uvedené ve směrnici do své vnitrostátní úpravy¹³ a současně jim bylo zakázáno ponechat v platnosti či zavádět ustanovení odchylná od směrnice¹⁴. Metodou maximální harmonizace tak bylo dosaženo stavu, kdy je ve všech členských státech ochrana spotřebitele na stejné úrovni, což zcela jednoznačně **zvyšuje právní jistotu** spotřebitelů i obchodníků, **podporuje přeshraniční prodej na dálku** a vytváří se tím **stabilní spotřebitelský vnitřní trh**¹⁵. Vysoké ochrany spotřebitele směrnice dosahuje rovněž tím, že je její **povaha kogentní**¹⁶.

Zaměříme-li se na problematiku odstoupení od distanční smlouvy, nalezneme ji v člancích 9 až 16 směrnice o právech spotřebitelů, přičemž vzorové poučení o odstoupení od smlouvy a vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy se nachází v Příloze I směrnice.

Znění směrnice o právech spotřebitelů bylo od roku 2011 několikrát změněno. O významný zásah do původního znění směrnice se zasloužila směrnice 2019/2161 ze dne 27. listopadu 2019 týkající se lepšího vymáhání a modernizace právních předpisů Unie na ochranu spotřebitele (dále jen „směrnice 2019/2161“)¹⁷. Směrnice 2019/2161 **upravila některé pojmy** definované ve směrnici o právech spotřebitelů, jako např. pojem zboží, který se nově vztahuje i

¹¹ Bod 2 preambule směrnice 2011/83/EU.

¹² POSLANECKÁ SNĚMOVNA PARLAMENTU ČESKÉ REPUBLIKY. *FAQ - Evropská unie*. In Psp.cz [online]. Dostupné z: <https://www.psp.cz/sqw/hp.sqw?k=2506>. [cit. 2024-08-06].

¹³ ÚŘAD PRO PUBLIKACE EVROPSKÉ UNIE. *European Union directives*. In EUR-lex [právní informační systém]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/EN/legal-content/summary/european-union-directives.html>. [cit. 2024-08-06].

¹⁴ Čl. 4 směrnice 2011/83/EU.

¹⁵ Tyto cíle si klade směrnice 2011/83/EU ve své preambuli – viz body 3 až 7.

¹⁶ Čl. 25 směrnice 2011/83/EU.

¹⁷ Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/2161 ze dne 27. listopadu 2019, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 98/6/ES, 2005/29/ES a 2011/83/EU, pokud jde o lepší vymáhání a modernizaci právních předpisů Unie na ochranu spotřebitele.

na zboží s digitálními prvky, a **rovněž ji doplnila o nové pojmy**, jako např. digitální služba, online tržiště či poskytovatel online tržiště. Mezi další změny ve znění směrnice o právech spotřebitelů patří zahrnutí digitálních služeb do služeb, které mohou být poskytovány prostřednictvím smlouvy o poskytování služeb, nově se také směrnice vztahuje na případy, kdy obchodník poskytuje (či se zavazuje poskytovat) digitální obsah a původní působnost směrnice v případě smluv mezi obchodníkem a spotřebitelem byla specifikována tak, že se směrnice nově podle čl. 3 odst. 1 vztahuje na takové smlouvy mezi obchodníkem a spotřebitelem, kdy spotřebitel platí nebo se zavazuje platit cenu. V oblasti odstoupení od smlouvy byla směrnice o právech spotřebitelů doplněna o možnost členských států prodloužit čtrnáctidenní lhůtu pro odstoupení od smlouvy na třicetidenní lhůtu v případě, kdy je nutné ochránit spotřebitele před agresivními či klamavými marketingovými nebo prodejními praktikami¹⁸. Dále byla problematika odstoupení od smlouvy upravena i pro případ odstoupení od smlouvy o poskytování digitálního obsahu, kterému se budu věnovat blíže v kapitole 3 (oddíl 3.4.5.).

V nedávné době byly přijaty další dvě směrnice měnící obsah směrnice o právech spotřebitelů. Jedná se o směrnici 2023/2673 ze dne 22. listopadu 2023¹⁹ (dále jen „směrnice 2023/2673“) a o směrnici 2024/825 ze dne 28. února 2024²⁰ (dále jen „směrnice 2024/825“). Obě jsou v současné době (srpen 2024) již platné, nicméně transpoziční lhůta běží členským státům v případě první ze jmenovaných směrnic do 19. 12. 2025 a v případě druhé do 27. 3. 2026. Směrnice 2023/2673 bude pro problematiku odstoupení od smlouvy významná z toho důvodu, že bude **nově možné odstoupit od smlouvy prostřednictvím online rozhraní** (budoucí článek 11a směrnice o právech spotřebitelů), tedy například prostřednictvím tlačítka/funkce „zde odstoupit od smlouvy“. Nově bude směrnice o právech spotřebitelů obsahovat kapitolu týkající se **smluv o finančních službách uzavřených na dálku** (budoucí Kapitola IIIa), ve které bude upravena i možnost odstoupení od těchto smluv. Směrnice 2024/825 rozšiřuje směrnici o právech spotřebitelů o nové pojmy, jako např. obchodní záruka za

¹⁸ Čl. 9 odst. 1a směrnice 2011/83/EU.

¹⁹ Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2023/2673 ze dne 22. listopadu 2023, kterou se mění směrnice 2011/83/EU, pokud jde o smlouvy o finančních službách uzavřené na dálku, a zrušuje směrnice 2002/65/ES.

²⁰ Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2024/825 ze dne 28. února 2024, kterou se mění směrnice 2005/29/ES a 2011/83/EU, pokud jde o posílení postavení spotřebitelů v rámci zelené transformace prostřednictvím lepší ochrany před nekalými praktikami a prostřednictvím poskytování lepších informací.

trvanlivost, hodnocení opravitelnosti, aktualizace softwaru či harmonizované oznámení a štítek, do problematiky odstoupení od smlouvy však nijak nezasáhne.

2.1.2. Směrnice 93/13/EHS o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách

Směrnice o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách, platná od 16. dubna 1993, úzce souvisí se směrnicí o ochraně spotřebitele, neboť obsahuje definici a demonstrativní výčet zneužívajících smluvních ujednání, která by prodávající či poskytovatel mohl vůči spotřebiteli uplatnit. Na rozdíl od směrnice o ochraně spotřebitele je tato směrnice vytvořena metodou **minimální harmonizace**²¹, členskými státy je tedy dovoleno přijímat či ponechat v platnosti přísnější ustanovení, než která obsahuje směrnice. Jediným omezením pro členské státy je povinnost informovat Komisi o tom, jaká přísnější ustanovení týkající se zneužívajících smluvních ujednání zavedly, a to zejména v případech, kdy došlo k rozšíření definice zneužívajících smluvních ujednání ze směrnice 93/13/EHS anebo kdy vnitrostátní právní úprava zavádí seznam smluvních ujednání, která jsou považována za zneužívající²².

Přestože se směrnice o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách bezprostředně nezabývá problematikou odstoupení od smlouvy, považují za důležité se zmínit o příloze směrnice, která uvádí demonstrativní výčet možných zneužívajících ustanovení ve smlouvách se spotřebitelem. V tomto výčtu nalezneme dvě podstatné informace týkající se možnosti odstoupení od smlouvy. Zaprvé, pokud by možnost odstoupení byla ve smlouvě formulována tak, že prodávající či poskytovatel má právo odstoupit od smlouvy dle svého volného uvážení, zatímco takováto možnost by nebyla poskytnuta rovněž spotřebiteli, bude se jednat o zneužívající ustanovení²³. Za druhé, o zneužívající ustanovení se bude jednat rovněž v případě, kdy je spotřebiteli předem známa pouze předběžně dohodnutá cena zboží a v okamžiku, kdy se dozví konečnou cenu zboží, mu již není umožněno odstoupit od smlouvy²⁴. V obou případech by zneužívající ustanovení ve smlouvě nebyla podle vnitrostátního práva závazná²⁵ (slovy českého zákonodárce by se k nim nepřihlíželo – viz ust. § 1815 OZ) a odstoupení od smlouvy by se řídilo příslušnými ustanoveními vnitrostátního práva.

²¹ Čl. 8 směrnice 93/13/EHS.

²² Čl. 8a směrnice 93/13/EHS.

²³ Bod 1 písm. f) přílohy směrnice 93/13/EHS.

²⁴ Bod 1 písm. l) přílohy směrnice 93/13/EHS.

²⁵ Čl. 6 odst. 1 směrnice 93/13/EHS.

2.2. Česká republika

Ochrana spotřebitele je v České republice upravena v mnoha právních předpisech, které respektují legislativu Evropské unie. Ochranu, která je těmito předpisy poskytována, lze rozdělit na soukromoprávní a veřejnoprávní. Zatímco ochrana soukromoprávní **vyžaduje aktivní přístup spotřebitele k věci** a jedná se o ochranu následnou²⁶, veřejnoprávní ochrana, která je spíše ochranou preventivní²⁷, spočívá ve **stanovení povinností prodávajícímu** a v uplatňování odpovědnosti v případě jejich porušení²⁸. Vzhledem k zaměření mé diplomové práce se budu níže zabývat dvěma nejvýznamnějšími zdroji soukromoprávní a veřejnoprávní ochrany spotřebitele v oblasti odstoupení od distančních smluv, a sice občanským zákoníkem a zákonem o ochraně spotřebitele.

2.2.1. Občanský zákoník

V době, kdy na půdě Evropské unie vznikalo mnoho právních předpisů týkajících se soukromoprávní ochrany spotřebitele, byly členské státy postaveny před rozhodnutí, jakým způsobem začlenit evropskou úpravu do svých vnitrostátních právních předpisů. V úvahu přicházely dvě možnosti – buďto zařadit úpravu ochrany spotřebitele do civilního kodexu anebo upravit problematiku ochrany spotřebitele v samostatných právních předpisech. Některé členské státy, jako například Rakousko či Francie, zvolily možnost upravit ochranu spotřebitele mimo civilní kodex²⁹. Jiné členské státy, mezi které se řadí Česká republika, Polská republika či Slovenská republika, se rozhodly soukromoprávní normy ochrany spotřebitele zahrnout do svých civilních kodexů³⁰ - v případě České republiky do občanského zákoníku.

V občanském zákoníku nalezneme mnoho ustanovení týkajících se ochrany spotřebitele, převážná většina z nich se nachází ve všeobecných ustanoveních o závazcích. Zde nalezneme jak obecnou úpravu odstoupení od smlouvy (ust. § 2001 až 2005 OZ), tak i zvláštní úpravu pro případ odstoupení spotřebitele od distančních smluv či od smluv uzavřených mimo obchodní

²⁶ SELUCKÁ, M. *Ochrana spotřebitele v soukromém právu*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2008, s. 15.

²⁷ Tamtéž.

²⁸ STAŠA, Josef. Veřejnoprávní ochrana spotřebitele. In: HENDRYCH, Dušan a kol. *Právní slovník*. 3. vydání. Praha: C. H. Beck, 2009.

²⁹ HURDÍK, Jan. *Právo ochrany spotřebitele v systému soukromého práva*. In: *Acta Universitatis Carolinae Iuridica*. 2022. Vol. LXVIII. číslo 2. s. 36.

³⁰ Tamtéž – s. 37.

prostory (ust. § 1829 až 1837 OZ). Vzorový formulář pro odstoupení od distančních smluv, který může spotřebitel využít, je přílohou k nařízení vlády č. 29/2023 Sb.³¹

Povaha ochranných ustanovení ve prospěch spotřebitele, která se nacházejí v části čtvrté, hlavně první a dílu čtvrtém občanského zákoníku (ust. § 1810 až § 1867 OZ), je **relativně (jednostranně) kogentní**³² (to vyplývá z ust. § 1812 odst. 2 OZ), tedy odchýlení se od úpravy v občanském zákoníku je možné pouze smluvně a jen v případě, kdy je to ve prospěch spotřebitele³³. Jako příklad odchýlení se ve prospěch spotřebitele lze uvést prodlouženou lhůtu pro odstoupení od smlouvy, možnost bezplatného vrácení zboží (tj. podnikatel uhradí náklady na vrácení zboží namísto spotřebitele) anebo možnost výměny nevhodného dárku za poukaz během nákupů učiněných v určité době před vánočními svátky.

2.2.2. Zákon o ochraně spotřebitele

Zákon o ochraně spotřebitele představuje spolu se zák. č. 40/1995, o regulaci reklamy, a zák. č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků, obecnou veřejnoprávní ochranu spotřebitele³⁴. Tento zákon je platným a účinným předpisem od 31. 12. 1992 a není proto divu, že byl, vzhledem k neustálému vývoji legislativy Evropské unie, do současné doby (srpen 2024) více než padesátkrát novelizovaný.

Zákon o ochraně spotřebitele (dále též jako „ZOS“) upravuje zejména povinnosti při prodeji výrobků a poskytování služeb, úkoly veřejné správy v souvislosti s ochranou spotřebitele, oprávnění spotřebitelů a postup při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů. Přestože se jedná o veřejnoprávní předpis, nachází se v něm **několik důležitých ustanovení vztahujících se k problematice odstoupení spotřebitele od smlouvy**. Příkladem může být např. ust. § 5a ZOS, kdy je za nekalou obchodní praktiku považována situace, kdy prodávající spotřebiteli nesdělí informace ohledně práva na odstoupení od smlouvy a podmínky jeho

³¹ Nařízení vlády č. 29/2023 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.

³² HULMÁK, Milan. § 1812 [Výklad nejpříznivější pro spotřebitele]. In: HULMÁK, Milan a kol. *Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054)*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, s. 418, marg. č. 8.

³³ VONDRÁČEK, Ondřej. § 1812 [Výklad spotřebitelských smluv]. In: PETROV, Jan, VÝTISK, Michal, BERAN, Vladimír a kol. *Občanský zákoník*. 2. vydání (3. aktualizace). Praha: C. H. Beck, 2024, marg. č. 5.

³⁴ STAŠA, Josef. Veřejnoprávní ochrana spotřebitele. In: HENDRYCH, Dušan a kol. *Právní slovník*. 3. vydání. Praha: C. H. Beck, 2009.

uplatnění (ust. § 5a odst. 1 ve spojení s odst. 3 písm. e) ZOS). V takovém případě je spotřebiteli umožněno odstoupit od smlouvy s prodávajícím do 90 dnů ode dne uzavření smlouvy (ust. § 5d odst. 1 písm. a) ZOS) anebo může požadovat přiměřené snížení ceny (ust. § 5d odst. 1 písm. b) ZOS). Jako další příklad lze uvést situaci, kdy není reklamáce vyřízena do 30 dnů (popř. není vyřízena v delší dohodnuté lhůtě) ode dne jejího uplatnění spotřebitelem. V takovém případě má spotřebitel právo odstoupit od smlouvy, resp. požadovat přiměřenou slevu (ust. § 19 odst. 3 ve spojení s odst. 4 ZOS).

Kromě výše uvedených příkladů, které se týkají práva spotřebitele na odstoupení od smlouvy, je nutné rovněž **upozornit na přestupky definované v části šesté zákona o ochraně spotřebitele**, z nichž jsou některé úzce spjaty s problematikou odstoupení spotřebitele od distanční smlouvy. Jako příklad lze uvést situaci, kdy prodávající nesdělí spotřebiteli některý z údajů podle ust. § 1820 odst. 1 OZ, za což mu může být uložena pokuta až do výše 5 milionů Kč (ust. § 24 odst. 17 písm. d) ve spojení s odst. 19 písm. e) ZOS). Stejná výše pokuty hrozí rovněž tomu prodávajícímu, který v rozporu s ust. § 1830 odst. 2 OZ nepotvrdí spotřebiteli přijetí odstoupení od smlouvy podaného prostřednictvím vzorového formuláře pro odstoupení od smlouvy na internetových stránkách (ust. § 24 odst. 17 písm. p) ve spojení s odst. 19 písm. e) ZOS).

Z výše uvedeného vyplývá, že zákon o ochraně spotřebitele doplňuje znění občanského zákoníku a z hlediska vymáhání povinností prodávajících vůči spotřebiteli je zcela nepostradatelným právním předpisem.

3. Odstoupení spotřebitele od smlouvy uzavřené tzv. distančním způsobem

Odstoupení od smlouvy patří mezi zvláštní způsoby zániku závazku, kdy se na základě **jednostranného adresovaného právního jednání**³⁵ oprávněné strany ruší závazek od počátku (ust. § 2004 odst. 1 OZ) a v rozsahu účinků odstoupení zanikají i práva a povinnosti stran (ust. § 2005 odst. 1 OZ). Aby nedocházelo ke zneužití tohoto práva, odstoupení od smlouvy je umožněno jen v případech, kdy tak stanoví zákon anebo ujednají-li si to strany (ust. § 2001 OZ).

Právo spotřebitele na odstoupení od smlouvy uzavřené distančně je příkladem práva, které vzniká ze zákona (ust. § 1829 odst. 1 ve spojení s ust. § 2001 OZ). Toto právo slouží k ochraně spotřebitele, který vždy před uzavřením smlouvy **čelí poměrně vysoké nejistotě, jaké zboží (resp. službu) si na dálku objednává.**

Spotřebitel, který uzavírá distančně kupní smlouvu, má možnost si zboží v dostatečně dlouhé časové lhůtě prohlédnout, vyzkoušet, ověřit jeho vlastnosti a funkce a je jen jeho rozhodnutím, zda se rozhodne si zboží ponechat anebo zda využije své právo odstoupit od smlouvy (blíže se tomuto tématu budu věnovat v podkapitole 3.4.). Naopak v případě distanční smlouvy o poskytování služeb je možnost odstoupení od smlouvy značně omezená – možnost odstoupit od smlouvy je zachována jen po dobu, kdy ještě služba nebyla v plném rozsahu poskytnuta (blíže viz oddíl 3.6.1.).

V následujících podkapitolách se budu nejprve zabývat uplatněním práva na odstoupení od smlouvy a formou odstoupení od smlouvy, dále lhůtou pro odstoupení od smlouvy a skutečnostmi, které jsou rozhodné pro počátek jejího běhu a skutečnostmi, které vedou k prodloužení lhůty pro odstoupení od smlouvy a rovněž i zachováním této lhůty. Závěrečné podkapitoly se budou věnovat případům distančních smluv, od kterých nelze odstoupit, a dále případům smluv, na které se obecná ustanovení o distančních smlouvách nepoužijí.

3.1. Uplatnění práva na odstoupení od distanční smlouvy

Možnost uplatnit právo na odstoupení od distanční smlouvy je pro spotřebitele klíčová a proto si právní úprava v této oblasti klade za cíl, aby byl proces odstoupení od smlouvy pro spotřebitele maximálně srozumitelný a aby byl pro něj co nejsnazší. Z tohoto důvodu se po spotřebiteli **nevýžaduje, aby při odstoupení od smlouvy s podnikatelem uváděl důvod** (ust. §

³⁵ VÝTISK, Michal. § 2001 [Předpoklady odstoupení]. In: PETROV, Jan, VÝTISK, Michal, BERAN, Vladimír a kol. *Občanský zákoník*. 2. vydání (3. aktualizace). Praha: C. H. Beck, 2024, marg. č. 1.

1818 OZ), proč tak činí. Spotřebitel totiž nemusí znát zákonný důvod a skutečnosti, které jej k odstoupení od smlouvy opravňují³⁶, a pokud by na něj byl zákonodárcem kladen požadavek, aby tento důvod uvedl, mohlo by to spotřebitele od odstoupení odradit. Je však nutné upozornit na to, že **možnost neuvádět důvod odstoupení od smlouvy neznamena, že je odstoupení spotřebitele bezdůvodné**. Odstoupení je vždy spojené se zákonem vymezeným důvodem, jen jej spotřebitel nemusí uvádět.

Spotřebitel má rovněž **možnost uplatnit své právo odstoupit od distanční smlouvy buď zcela nebo jen částečně**³⁷, tj. může od distanční smlouvy odstoupit pouze v určitém rozsahu. V praxi se částečné odstoupení od distanční smlouvy nejčastěji uplatňuje v případě koupě více kusů zboží v rámci jedné objednávky, kdy si spotřebitel ponechá zboží, které mu vyhovuje a v případě zboží, které mu nevyhovuje, od kupní smlouvy odstoupí.

Občanský zákoník rovněž výslovně **zakazuje, aby byl s právem odstoupit od smlouvy spojován postih** (ust. § 1818 OZ). Tím je podnikateli zabráněno v tom, aby jakýmkoli způsobem znesnadňoval spotřebiteli uplatnění práva na odstoupení od smlouvy. Jako příklad zakázaného postihu lze uvést např. vytváření speciálních podmínek při odstoupení od smlouvy, požadování úhrady předem nesjednaných dodatečných nákladů, stanovení smluvních sankcí³⁸ atd.

3.2. Forma odstoupení spotřebitele od distanční smlouvy

Jak bylo uvedeno výše, právní úprava si v případě odstoupení od distanční smlouvy klade za cíl co nejvíce usnadnit spotřebiteli proces odstoupení od smlouvy tak, aby v případě, že se pro odstoupení rozhodne, nemusel zvažovat, zda je schopen a ochoten učinit všechny nezbytné kroky k tomu, aby bylo odstoupení účinné. Kromě absence uvádění důvodu odstoupení od smlouvy a zákazu jakéhokoli postihu podnikatelem se tato snaha jak evropského, tak českého zákonodárce projevuje tím, že na **formu odstoupení od smlouvy jsou kladeny zcela minimální požadavky**. Pokud se spotřebitel rozhodne odstoupit od smlouvy, jsou mu dány v zásadě dvě

³⁶ VONDRÁČEK, Ondřej. § 1818 [Zákaz sankcí za odstoupení od smlouvy]. In: PETROV, Jan, VÝTISK, Michal, BERAN, Vladimír a kol. *Občanský zákoník*. 2. vydání (3. aktualizace). Praha: C. H. Beck, 2024, marg. č. 3.

³⁷ HULMÁK, Milan. § 1829 [Lhůty pro odstoupení]. In: HULMÁK, Milan a kol. *Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054)*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, s. 546, marg. č. 8.

³⁸ VONDRÁČEK, Ondřej. § 1818 [Zákaz sankcí za odstoupení od smlouvy]. In: PETROV, Jan, VÝTISK, Michal, BERAN, Vladimír a kol. *Občanský zákoník*. 2. vydání (3. aktualizace). Praha: C. H. Beck, 2024, marg. č. 4.

možnosti – buď může učinit prohlášení o odstoupení od smlouvy vůči podnikateli anebo využít vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy.

3.2.1. Jednoznačné prohlášení spotřebitele

Rozhodne-li se spotřebitel odstoupit od distanční smlouvy uzavřené s podnikatelem, může o tomto rozhodnutí informovat podnikatele „*jakýmkoli jednoznačným prohlášením*“ podle ust. § 1830 odst. 1 OZ. Z této formulace jasně vyplývá, že spotřebitel může využít jakýkoli prostředek komunikace k tomu, aby informoval podnikatele o své vůli odstoupit od smlouvy. Prohlášení může například zaslat poštou, resp. elektronickou poštou, může jej učinit online prostřednictvím internetových stránek podnikatele, pokud to podnikatel umožňuje (teoreticky si lze představit i odstoupení od smlouvy přes tzv. chatbot) a rovněž může prohlášení učinit osobně za přítomnosti podnikatele. Nelze však opomenout fakt, že odstoupení od smlouvy je právním jednáním, které musí být určité a srozumitelné (ust. § 553 odst. 1 OZ) a proto je zcela zásadní, aby z prohlášení **jednoznačně vyplývala vůle spotřebitele ukončit závazek** mezi ním a podnikatelem³⁹.

Nad rámec uvedeného podotýkám, že přestože zákon spotřebiteli umožňuje zvolit jakoukoli formu jeho prohlášení o odstoupení od smlouvy, je více než vhodné zvolit takový způsob komunikace s podnikatelem, aby bylo možné prohlášení zpětně dohledat a v případě sporu prokázat, že byl podnikatel o odstoupení od smlouvy skutečně informován. Přestože ustanovení § 1820 a násl. OZ neobsahují jakoukoliv zmínku o důkazním břemenu, směrnice o právech spotřebitelů výslovně uvádí, že **důkazní břemeno ohledně uplatnění práva odstoupit od smlouvy nese spotřebitel**⁴⁰. Vzhledem k absenci obdobného ustanovení v občanském zákoníku se v případě sporu ohledně uplatnění práva na odstoupení od smlouvy uplatní obecné pravidlo, kdy každý subjekt ponese důkazní břemeno ohledně svých tvrzení⁴¹. Právě z důvodu možného vzniku budoucího sporu je žádoucí, aby spotřebitel od smlouvy odstoupil písemně anebo k odstoupení od smlouvy využil vzorový formulář, kterému se bude věnovat následující oddíl.

³⁹ HULMÁK, Milan. § 1829 [Lhůty pro odstoupení]. In: HULMÁK, Milan a kol. *Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054)*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, s. 546, marg. č. 7.

⁴⁰ Čl. 11 odst. 4 směrnice 2011/83/EU.

⁴¹ HULMÁK, Milan. § 1829 [Lhůty pro odstoupení]. In: HULMÁK, Milan a kol. *Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054)*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, s. 549, marg. č. 32.

3.2.2. Vzorový formulář pro odstoupení spotřebitele

V zájmu toho, aby byl proces odstoupení od smlouvy pro spotřebitele co nejsnazší, umožňuje mu zákon odstoupit od distanční smlouvy **prostřednictvím vyplnění a odeslání vzorového formuláře pro odstoupení od smlouvy** (ust. § 1830 odst. 2 OZ). Tento formulář je jak Přílohou I směrnice o právech spotřebitelů, tak i přílohou k nařízení vlády č. 29/2023 Sb.⁴², a pokud podnikatel jeho vyplnění a odeslání spotřebiteli umožňuje (tj. pokud umístí celý obsah formuláře na své internetové stránky⁴³), jedná se o snadný a z hlediska právní jistoty rovněž bezpečný způsob, jakým může spotřebitel informovat podnikatele o svém záměru odstoupit od smlouvy.

Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy obsahuje údaje o podnikateli a spotřebiteli (jméno/název, adresa), informace o datu objednání a převzetí zboží, specifikaci zboží, oznámení o tom, že spotřebitel odstupuje od smlouvy s podnikatelem a závěrem datum a podpis spotřebitele. Jakmile spotřebitel formulář vyplní, **zašle jej podnikateli jakýmkoli způsobem**, např. poštou či prostřednictvím internetových stránek podnikatele. Opět je zde nutné zdůraznit, že spotřebitele tíží důkazní břemeno ohledně uplatnění práva na odstoupení od smlouvy, a proto je vhodné si ponechat např. podací lístek z pošty anebo uložit „screenshot“ webové stránky, prostřednictvím které byl formulář odeslán.

Co se týče povinností podnikatele spojených s použitím vzorového formuláře pro odstoupení od smlouvy, je nutné, aby spotřebiteli **potvrdil jeho přijetí bez zbytečného odkladu v textové podobě** (ust. § 1830 odst. 2 OZ). Definici poněkud neurčitého pojmu „bez zbytečného odkladu“ nalezneme v judikatuře Nejvyššího soudu ČR, podle které by tento časový úsek bylo možné charakterizovat jako *„bezodkladné, neprodlené, bezprostřední či okamžité jednání směřující ke splnění povinnosti či k učinění právního úkonu či jiného projevu vůle, přičemž doba trvání lhůty bude záviset na okolnostech konkrétního případu“*⁴⁴. V případě písemného potvrzení, že podnikatel přijal formulář pro odstoupení od smlouvy, by bylo teoreticky možné

⁴² Nařízení vlády č. 29/2023 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.

⁴³ VONDRÁČEK, Ondřej. § 1830 [Odstoupení od smlouvy při použití vzorového formuláře]. In: PETROV, Jan, VÝTISK, Michal, BERAN, Vladimír a kol. *Občanský zákoník*. 2. vydání (3. aktualizace). Praha: C. H. Beck, 2024, marg. č. 3.

⁴⁴ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 10. 12. 2013, sp. zn. 32 Cdo 2484/2012.

uvažovat o lhůtě trvající několik hodin, resp. několik dnů v případě státních svátků, ve skutečnosti však většina podnikatelů potvrzuje přijetí formuláře prostřednictvím automaticky vytvořené odpovědi v průběhu několika sekund po odeslání formuláře spotřebitelem.

3.3. Obecné určení lhůty pro odstoupení spotřebitele od distanční smlouvy

V lednu 2023 nabyla účinnosti novela občanského zákoníku⁴⁵, jejímž cílem bylo transponovat tzv. modernizační směrnici⁴⁶, směrnici o digitálním obsahu⁴⁷ a směrnici o prodeji zboží⁴⁸ a odstranit nedostatky, které vznikly v důsledku nepřesné transpozice starších unijních směrnic⁴⁹. Tato novela upravila znění ust. § 1829 OZ týkajícího se lhůt pro odstoupení od smlouvy takovým způsobem, aby odpovídalo čl. 9 odst. 2 směrnice o právech spotřebitelů. Občanský zákoník tedy nově rozlišuje **obecné a zvláštní určení lhůty⁵⁰ pro odstoupení spotřebitele od distanční smlouvy**.

Novela dále přestala pracovat s *počátkem* běhu lhůty pro odstoupení a nově pracuje s *koncem* lhůty pro odstoupení. Důvodem pro tuto změnu byl podle důvodové zprávy k novele⁵¹ fakt, že původní znění ust. § 1829 OZ umožňovalo nesprávnou interpretaci zákona ohledně možnosti spotřebitele uplatnit své právo na odstoupení od distanční smlouvy (blíže viz vysvětlení v oddílu 3.4.1.).

⁴⁵ Zákon č. 374/2022 Sb., kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

⁴⁶ Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/2161 ze dne 27. listopadu 2019, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 98/6/ES, 2005/29/ES a 2011/83/EU, pokud jde o lepší vymáhání a modernizaci právních předpisů Unie na ochranu spotřebitele.

⁴⁷ Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/770 ze dne 20. května 2019 o některých aspektech smluv o poskytování digitálního obsahu a digitálních služeb.

⁴⁸ Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/771 ze dne 20. května 2019 o některých aspektech smluv o prodeji zboží, o změně nařízení (EU) 2017/2394 a směrnice 2009/22/ES a o zrušení směrnice 1999/44/ES.

⁴⁹ Důvodová zpráva k zákonu č. 374/2022 Sb., č. 374/2022 Dz, I. Obecná část – 1. bod.

⁵⁰ S terminologií obecného a zvláštního určení lhůty pracuje komentářová literatura: VONDRÁČEK, Ondřej. § 1829 [Odstoupení od smlouvy]. In: PETROV, Jan, VÝTISK, Michal, BERAN, Vladimír a kol. *Občanský zákoník*. 2. vydání (3. aktualizace). Praha: C. H. Beck, 2024.

⁵¹ Důvodová zpráva k zákonu č. 374/2022 Sb., č. 374/2022 Dz, II. Zvláštní část - K části druhé, článku III – 41. bod (§ 1828 a 1829).

3.3.1. Počátek běhu lhůty

Obecné určení počátku lhůty pro odstoupení nalezneme v ust. § 1829 odst. 1 OZ, které uvádí, že lhůta pro odstoupení od smlouvy **končí uplynutím čtrnácti dnů ode dne jejího uzavření**, není-li dále stanoveno jinak. Skutečností rozhodnou pro počátek běhu lhůty je tedy **uzavření smlouvy**. Z ust. § 605 odst. 1 OZ vyplývá, že lhůta pro odstoupení od smlouvy podle § 1829 odst. 1 OZ **počíná běžet dnem následujícím po dni, kdy byla smlouva uzavřena**⁵².

3.3.3. Trvání lhůty

Jak již bylo uvedeno výše, lhůta pro odstoupení spotřebitele od distanční smlouvy je **čtrnáctidenní a počíná běžet dnem následujícím po dni, kdy byla distanční smlouva uzavřena**. Směrnice o právech spotřebitelů ve své preambuli⁵³ k této lhůtě dále uvádí, že by měla být chápána jako lhůta **vyjádřená v kalendářních dnech**. Posledním dnem lhůty je čtrnáctý den od počátku běhu lhůty, v případě, že by se jednalo o sobotu, neděli anebo svátek, bude posledním dnem lhůty nejbližší následující pracovní den (ust. § 607 OZ). Případně-li poslední den lhůty například na pátek, kdy je státní svátek, lze odstoupit od smlouvy s podnikatelem až do pondělí následujícího týdne.

3.4. Zvláštní určení lhůty pro odstoupení spotřebitele od distanční smlouvy

Kromě obecného určení lhůty pro odstoupení, které za skutečnost rozhodnou pro počátek běhu čtrnáctidenní lhůty považuje uzavření distanční smlouvy, upravuje občanský zákoník podle dikce směrnice o právech spotřebitelů⁵⁴ několik případů, u kterých je lhůta pro odstoupení od smlouvy upravena odlišně.

3.4.1. Odstoupení od kupní smlouvy obecně

Zatímco před novelou občanského zákoníku⁵⁵, o které jsem se zmiňovala výše (viz podkapitola 3.3.), ustanovení § 1829 odst. 2 OZ v případě koupě zboží uvádělo, že „*lhůta pro*

⁵² Toto odpovídá i bodu 41 preambule směrnice 2011/83/EU, který uvádí, že by den, během kterého nastala rozhodná událost pro stanovení lhůty, neměl spadat do dotyčné lhůty.

⁵³ Bod 41 preambule směrnice 2011/83/EU.

⁵⁴ Čl. 9 odst. 2 směrnice 2011/83/EU.

⁵⁵ Zákon č. 374/2022 Sb., kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

odstoupení od smlouvy běží ode dne převzetí zboží“, aktuální znění občanského zákoníku uvádí, že *„lhůta končí uplynutím čtrnácti dnů ode dne, kdy spotřebitel (resp. jím určená třetí osoba) převezme zboží“*. Důvodem pro tuto změnu byl fakt, že původní dikce zákona umožňovala nesprávný výklad, že spotřebitel nemůže odstoupit od kupní smlouvy v případě, kdy sice uzavřel smlouvu, ale zboží mu nebylo v ujednané lhůtě doručeno, resp. v případě, kdy spotřebitel zboží nepřevzal⁵⁶. Takovýto výklad byl v přímém rozporu nejen s ustanovením článku 12 směrnice o právech spotřebitelů⁵⁷, ale rovněž i s preambulí směrnice⁵⁸, která výslovně uvádí, že by spotřebitel měl mít možnost uplatnit své právo odstoupit od smlouvy i předtím, než zboží převezme.

Z aktuálního znění ust. § 1829 odst. 2 OZ tedy vyplývá, že uzavře-li spotřebitel distančně smlouvu o koupi zboží, **skutečností rozhodnou pro počátek běhu čtrnáctidenní lhůty pro odstoupení je převzetí zboží spotřebitelem**, resp. třetí osobou, kterou spotřebitel určí a která je odlišná od dopravce. Podle směrnice o právech spotřebitelů je převzetím míněno získání zboží do fyzického držení⁵⁹. Spotřebiteli je však podle směrnice o právech spotřebitelů rovněž umožněno odstoupit i dříve, než zboží převezme. Lze tedy dospět k jednoznačnému závěru, že **spotřebitel může uplatnit své právo odstoupit od distančně uzavřené kupní smlouvy kdykoli od okamžiku jejího uzavření až do okamžiku, než uplyne čtrnáctidenní lhůta pro odstoupení od smlouvy, která poběží ode dne následujícího po dni, kdy došlo k převzetí zboží**. Tento závěr lze obdobně uplatnit i v případech kupních smluv, kterými se zabývám v oddílech 3.4.2. až 3.4.4.

Jako praktický příklad⁶⁰ lze uvést situaci, kdy se spotřebitel rozhodne zakoupit zboží prostřednictvím internetových stránek podnikatele A a uzavře s ním distanční kupní smlouvu. O hodinu později spotřebitel zjistí, že podnikatel B na svých internetových stránkách nabízí

⁵⁶ O tomto nesprávném výkladu se zmiňuje Důvodová zpráva k zákonu č. 374/2022 Sb., č. 374/2022 Dz, II. Zvláštní část - K části druhé, článku III, bod 41 (k § 1829).

⁵⁷ Výklad byl v rozporu s čl. 12 písm. b) směrnice 2011/83/EU, který umožňuje spotřebiteli odvolat jím učiněnou nabídku.

⁵⁸ Bod 40 preambule směrnice 2011/83/EU.

⁵⁹ Čl. 9 odst. 2 písm. b) směrnice 2011/83/EU.

⁶⁰ Příklad je inspirovaný příkladem uvedeným ve Sdělení komise ze dne 29. 12. 2021, 2021/C 525/01. Pokyny k výkladu a uplatňování směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU o právech spotřebitelů – s. 50, bod 5.1.2.

identické zboží za výrazně nižší cenu než podnikatel A, proto se spotřebitel rozhodne uzavřít distanční kupní smlouvu i s podnikatelem B. Pokud se spotřebitel následně rozhodne, že chce od smlouvy s podnikatelem A odstoupit, nebude nutné, aby vyčkával až do chvíle, kdy mu bude zboží doručeno a kdy jej převezme, od kupní smlouvy může odstoupit kdykoliv po jejím uzavření.

Dalším příkladem, který lze uvést ve vztahu k počátku běhu lhůty pro odstoupení od distančně uzavřené kupní smlouvy, je nákup zboží na internetových stránkách podnikatele, kdy spotřebitel zvolí doručení zboží na adresu jeho bydliště. Pokud bude v den doručení spotřebitel na jím určené adrese a převezme od dopravce zboží, ode dne následujícího po převzetí zboží mu poběží čtrnáctidenní lhůta pro odstoupení od kupní smlouvy. Zcela identický bude počátek běhu lhůty pro odstoupení od smlouvy v situaci, kdy se spotřebitel na jím určené adrese nacházet nebude, ale pověří např. rodinného příslušníka, aby zboží od dopravce převzal. Pokud by však ve chvíli, kdy dopravce dorazí na místo určené, nemohl ani spotřebitel ani jím určená osoba zboží převzít a spotřebitel by si vyžádal možnost opakovaného doručení v náhradním termínu, poběží lhůta pro odstoupení ode dne následujícího po převzetí zboží v náhradním termínu.

3.4.2. Odstoupení od kupní smlouvy, jejímž předmětem je objednávka více kusů zboží

Změní-li se situace uvedená v předchozím podbodu tak, že spotřebitel objedná v rámci jedné objednávky na internetových stránkách podnikatele více kusů zboží, které jsou dodávány samostatně, skutečností rozhodnou pro počátek běhu čtrnáctidenní lhůty pro odstoupení od smlouvy bude **převzetí posledního kusu zboží** z dané objednávky (ust. § 1829 odst. 2 písm. a) OZ).

V praxi se tak může stát, že pokud bude poslední kus zboží z objednávky převzat spotřebitelem až měsíc od okamžiku uzavření smlouvy, spotřebitel bude mít jeden měsíc a čtrnáct dnů na to, aby se rozhodl, zda od celé kupní smlouvy, popř. od koupě některého kusu zboží z objednávky, odstoupí či nikoli.

3.4.3. Odstoupení od kupní smlouvy, jejímž předmětem je dodávka zboží sestávajícího z několika položek nebo částí

Obdobně jako v oddílu 3.4.2. poběží lhůta pro odstoupení i v případě, kdy spotřebitel objedná u podnikatele zboží, které je tvořeno buďto několika položkami anebo několika částmi. Okamžikem rozhodným pro začátek běhu lhůty pro odstoupení bude **převzetí poslední položky nebo poslední části dodávky zboží** (ust. § 1829 odst. 2 písm. b) OZ).

Jako praktický příklad lze uvést koupi nové střešní krytiny na střechu rodinného domu, kterou budou tvořit základní tašky, krajové tašky, větrací tašky, hřebenáče atd. V případě takovéto kupní smlouvy je spotřebiteli umožněno odstoupit od smlouvy kdykoliv a bez udání důvodu od okamžiku jejího uzavření až do čtrnáctého dne od převzetí poslední položky dodávky.

3.4.4. Odstoupení od kupní smlouvy, jejímž předmětem je pravidelná dodávka zboží

Je-li předmětem smlouvy mezi spotřebitelem a podnikatelem pravidelná dodávka zboží po ujednanou dobu, rozhodnou skutečností pro počátek běhu lhůty pro odstoupení je **převzetí první dodávky zboží** (ust. § 1829 odst. 2 písm. c) OZ). Podle komentářové literatury⁶¹ k občanskému zákoníku se tato úprava bude vztahovat na **dodávku zboží, které je stejného druhu**.

Jako příklad lze uvést situaci, kdy si spotřebitel objedná u podnikatele vitaminové a proteinové doplňky stravy, které mu budou zasílány po dobu jednoho roku k prvnímu dni každého měsíce. Spotřebitel má v takovém případě možnost doplňky po převzetí první dodávky vyzkoušet a nebude-li s nimi spokojen, může do čtrnácti dnů odstoupit od kupní smlouvy. Pokud by se ale spotřebitel po několika měsících rozhodl, že mu doplňky stravy již nevyhovují, odstoupení od smlouvy by již nebylo možné.

3.4.5. Odstoupení od smluv o digitálním obsahu a od smluv o dodání energií

Poslední případ zvláštního určení lhůty pro odstoupení spotřebitele od distanční smlouvy je upraven v ust. § 1829 odst. 3 OZ a dochází k němu, pokud je předmětem závazku „*dodávka vody, plynu nebo elektřiny, které nejsou prodávány v omezeném objemu nebo v určitém množství, tepla z dálkového vytápění nebo poskytnutí digitálního obsahu, který není dodán na hmotném nosiči*“. Ve všech vyjmenovaných případech smluv je rozhodnou skutečností pro běh čtrnáctidenní lhůty pro odstoupení **uzavření smlouvy**.

Pokud by však nastala situace, kdy spotřebitel výslovně souhlasil s tím, že plnění za úplatu (resp. poskytnutí digitálního obsahu, který není dodán na hmotném nosiči) bude podnikatelem poskytnuto před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a podnikatel spotřebitele poučil o tom, že poskytnutím plnění zaniká spotřebitelovo právo na odstoupení od

⁶¹ VONDRÁČEK, Ondřej. § 1829 [Odstoupení od smlouvy]. In: PETROV, Jan, VÝTISK, Michal, BERAN, Vladimír a kol. *Občanský zákoník*. 2. vydání (3. aktualizace). Praha: C. H. Beck, 2024, marg. č. 6.

smlouvy, poté by spotřebitel od distančně uzavřené smlouvy odstoupit nemohl (ust. § 1837 písm. a), 1) OZ). Blíže se budu věnovat případům nemožnosti odstoupení od distanční smlouvy v podkapitole 3.6.

Pro úplnost sdělení v předchozích odstavcích dodávám, že pokud by byla distančně uzavřena smlouva o poskytnutí digitálního obsahu, který je dodán na hmotném nosiči (např. na CD, DVD či na USB disku), bude se na tento digitální obsah **hledět jako na zboží** (ust. § 1838 OZ) a použijí se na něj ustanovení o zboží v rámci ust. § 1820 - 1840 OZ.

3.5. Prodloužení a zachování lhůty pro odstoupení od distanční smlouvy

Existují dva případy, kdy je lhůta pro odstoupení od distanční smlouvy a její běh upravena odlišně, než jak bylo popsáno v předchozí podkapitole. Jedná se o případ prodloužení lhůty pro odstoupení od smlouvy, který může být chápán jako sankce vůči podnikateli v zákonem stanovených případech a dále o případ zachování lhůty pro odstoupení od smlouvy, který je projevem zvýšené ochrany spotřebitele.

3.5.1. Prodloužení lhůty pro odstoupení od distanční smlouvy

Případy, ve kterých se prodlužuje lhůta pro odstoupení spotřebitele od distanční smlouvy, upravuje **občanský zákoník a zákon o ochraně spotřebitele**. Zatímco občanský zákoník koncipuje prodloužení lhůty pro odstoupení jako sankci vůči podnikateli z důvodu, že nesplnil některou ze svých povinností vůči spotřebiteli, zákon o ochraně spotřebitele prodlužuje lhůtu pro odstoupení v situacích, kdy podnikatel⁶², který spotřebiteli prodává výrobky nebo poskytuje služby (viz ust. § 2 odst. 1 písm. b) ZOS), uplatnil vůči spotřebiteli nekalou obchodní praktiku anebo v případě, kdy podnikatel nebyl schopen vyřídit v dané lhůtě spotřebitelovu reklamaci.

Zaměříme-li se nejprve na úpravu obsaženou v občanském zákoníku, prodloužení lhůty k odstoupení od distanční smlouvy nalezneme v ust. § 1829 odst. 4 OZ, které zní následovně: *„Nebyl-li spotřebitel poučen o právu odstoupit od smlouvy podle § 1820 odst. 1 písm. i), může od smlouvy odstoupit do jednoho roku ode dne uplynutí lhůty podle odstavce 1, 2 nebo 3. V případě, že podnikatel poučil spotřebitele o právu odstoupit od smlouvy do jednoho roku ode dne uvedeného v odstavci 1, 2 nebo 3, skončí lhůta pro odstoupení uplynutím čtrnácti dnů ode dne, kdy spotřebitel obdržel poučení.“* Z tohoto ustanovení vyplývá, že pokud podnikatel **nesplní**

⁶² ZOS pracuje s pojmem „prodávající“.

svou povinnost vyplývající z ust. § 1820 odst. 1 písm. i) OZ, tj. neposkytne spotřebiteli poučení o podmínkách, lhůtě nebo o postupu pro uplatnění práva na odstoupení od smlouvy, resp. spotřebiteli neposkytne vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, má poté **spotřebitel právo odstoupit od smlouvy do jednoho roku od uplynutí lhůty pro odstoupení od smlouvy podle ust. § 1829 odst. 1, odst. 2 nebo odst. 3 OZ.**

Pokud by došlo k tomu, že podnikatel svou povinnost podle ust. § 1820 odst. 1 písm. i) OZ **splní opožděně**, avšak před uplynutím výše uvedené jednorochí lhůty, **pak skončí lhůta pro odstoupení od smlouvy čtrnáct dní ode dne, kdy spotřebitel obdržel od podnikatele opožděné poučení.**

Co se týče právní úpravy týkající se prodloužení lhůty pro odstoupení od smlouvy obsažené v zákoně o ochraně spotřebitele, klíčovými ustanoveními jsou ust. § 5d odst. 1 písm. a) ZOS a ust. § 19 odst. 4 ZOS, která umožňují prodloužení lhůty pro odstoupení od smlouvy ve dvou případech.

V prvním případě je spotřebiteli umožněno odstoupit od smlouvy **až do 90 dnů ode dne uzavření smlouvy** v situaci, kdy vůči němu podnikatel, který mu prodal výrobek anebo poskytl službu, **uplatnil nekalou obchodní praktiku** (ust. § 5d odst. 1 písm. a) ZOS). Takovouto praktikou může být klamavé konání podle ust. § 5 ZOS (např. popis výrobku na internetových stránkách podnikatele je nepravdivý), klamavé opomenutí podle ust. §5a ZOS (např. podnikatel spotřebiteli nesdělí informace o klíčových vlastnostech výrobku) a agresivní obchodní taktika podle ust. § 5b ZOS (např. podnikatel telefonicky vyvíjí na spotřebitele nátlak, aby od něj zakoupil určitý výrobek). Spotřebiteli však **nebude umožněno odstoupit od smlouvy v prodloužené devadesátidenní lhůtě**, pokud by podnikatel, který mu prodal výrobek anebo poskytl službu, prokázal, že je to vzhledem k povaze a závažnosti nekalé obchodní praktiky **nepřiměřené** (ust. § 5d odst. 2 ZOS).

Nad rámec uvedeného dodávám, že v případě, kdy se spotřebitel rozhodne, že od smlouvy neodstoupí, resp. v situaci, kdy podnikatel prokáže, že by prodloužení lhůty pro odstoupení bylo nepřiměřené, **může spotřebitel požadovat přiměřené snížení ceny**, které bude odpovídat povaze a závažnosti nekalé obchodní praktiky (ust. § 5d odst. 1 písm. b) ZOS).

Druhý případ, kdy je spotřebiteli umožněno odstoupit od smlouvy v delší, než čtrnáctidenní lhůtě, nastává ve chvíli, kdy **marně uplyne třicetidenní lhůta** (popř. delší dohodnutá lhůta) **pro vyřízení spotřebitelovy reklamace** (ust. § 19 odst. 3 ve spojení s odst. 4 ZOS). Lhůta pro vyřízení reklamace běží ode dne, kdy spotřebitel svou reklamaci uplatnil a jakmile tato lhůta marně uplyne, má spotřebitel možnost od smlouvy odstoupit. Pokud se

spotřebitel rozhodne tuto možnost nevyužít, může po podnikateli **požadovat přiměřenou slevu** (ust. § 19 odst. 4 ZOS).

3.5.2. Zachování lhůty pro odstoupení od distanční smlouvy

Zachování lhůty pro odstoupení od distanční smlouvy slouží, jak bylo naznačeno výše, k ochraně spotřebitele, který se rozhodne využít své právo odstoupit od smlouvy s podnikatelem. Lhůta pro odstoupení od smlouvy, která se chová jako lhůta procesní⁶³, **bude považována za zachovanou, pokud spotřebitel v jejím průběhu odešle podnikateli oznámení, že od smlouvy s ním odstupuje** (ust. § 1818 věta druhá OZ). I kdyby se spotřebitel rozhodl několik minut před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, že od smlouvy odstoupí a odešle o tom podnikateli oznámení, lhůta pro odstoupení od smlouvy bude v takové situaci zachována. Je však nutné zdůraznit, že **důkazní břemeno** ohledně zachování lhůty a rovněž ohledně doručení odstoupení od smlouvy **tíží toho, kdo se odstoupení od smlouvy dovolává**, ve výše uvedené situaci tedy tíží spotřebitele⁶⁴.

3.6. Výjimky z práva odstoupit od distanční smlouvy

Občanský zákoník v ustanovení § 1837 OZ, stejně jako směrnice o právech spotřebitelů v článku 16, uvádí řadu výjimek z práva na odstoupení spotřebitele od smluv uzavíraných distančním způsobem a od smluv uzavíraných mimo obchodní prostory. Cílem této právní úpravy je **zajistit rovnováhu mezi vysokou ochranou spotřebitelů** na straně jedné a **ochranou zájmu podnikatelů** na straně druhé⁶⁵, proto byl zákonodárcem vytvořen výčet smluv, u kterých spotřebiteli nenáleží právo na odstoupení od smlouvy. Vzhledem k tomu, že se jedná o výčet výjimek z obecného práva⁶⁶, nelze mít pochyby o tom, že se jedná o **výčet taxativní** a při výkladu těchto výjimek musí být v souladu s judikaturou Soudního dvora Evropské unie použit

⁶³ HULMÁK, Milan. § 1818 [Odstoupení od smlouvy bez postihu]. In: HULMÁK, Milan a kol. *Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054)*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, s. 497, marg. č. 12.

⁶⁴ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 23. 11. 2022, sp. zn. 33 Cdo 1589/2022.

⁶⁵ MARKOU, Christiana [Chapter 5: Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October]. In: LODDER, Arno; MURRAY Andrew. *EU Regulation of E-Commerce: A Commentary*. Cheltenham, UK: Edward Elgar Publishing, 2022, s. 211, bod 5.128.

⁶⁶ Tamtéž.

restriktivní výklad⁶⁷. Jak uvádí Mnichovský komentář k BGB, je však nutné poukázat na to, že pokud se podnikatel a spotřebitel v konkrétním případě dohodnou, že spotřebiteli právo odstoupit od smlouvy náleží, výjimka z práva odstoupit od distanční smlouvy se neuplatní⁶⁸. Obdobně se tato výjimka neuplatní ani v případě, kdy podnikatel v rámci předšmluvních informací nesprávně uvede, že spotřebiteli náleží právo odstoupit od smlouvy, přestože by jinak odstoupení nebylo možné⁶⁹.

3.6.1. Poskytnutí služeb spotřebiteli v plném rozsahu před uplynutím lhůty pro odstoupení

První výjimka ze spotřebitelova práva odstoupit od distanční smlouvy se týká **smlouvy o poskytování služeb** v případě, kdy byly spotřebiteli jím objednané služby poskytnuty v plném rozsahu před uplynutím čtrnáctidenní lhůty k odstoupení od smlouvy, a to na základě jeho předchozího výslovného souhlasu (ust. § 1837 písm. a) OZ).

Z občanského zákoníku vyplývá, že spotřebitelovo právo odstoupit od smlouvy o poskytování služeb zaniká při splnění několika předpokladů. Zaprvé musí podnikatel spotřebitele **náležitě poučit ve smyslu ust. § 1820 odst. 1 písm. i) OZ** o tom, že pokud budou spotřebiteli poskytnuty jím objednané služby v plném rozsahu na základě jeho předchozího výslovného souhlasu před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, zanikne jeho právo odstoupit od smlouvy.

Druhou podmínkou, která navazuje na podmínku poučení podnikatelem, je **předchozí výslovný souhlas spotřebitele** s plněním před uplynutím lhůty pro odstoupení od distanční smlouvy. Pokud by tedy spotřebitel nesouhlasil s tím, že mu budou služby plně poskytnuty před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, jeho právo odstoupit od smlouvy nezanikne (služby mu však nebudou poskytnuty dříve, než marně uplyne lhůta pro odstoupení od smlouvy). Výslovný souhlas spotřebitele je nutné vykládat v tom smyslu, že spotřebitel **musí ze své vůle**

⁶⁷ Například Rozsudek SDEU C-481/99 ve věci Heinger ECLI:EU:C:2001:684 (bod 31), dále též Rozsudek SDEU C-203/99 ve věci Veedfald ECLI: EU:C:2001:258 (bod 15).

⁶⁸ Komentář k § 312g BGB, Rn. 13 dostupný v publikaci SACKER, Franz Jürgen; RIXECKER, Roland; OETKER, Hartmut; LIMPERG, Bettina; SCHUBERT, Claudia et al. Münchener Kommentar zum Bürgerlichen Gesetzbuch. 9. Auflage. München: C.H. Beck, 2022.

⁶⁹ Tamtéž.

učinit určité pozitivní kroky⁷⁰, kterými souhlas projeví, např. tím, že zaškrtně políčko na internetových stránkách podnikatele⁷¹. Pokud by ale políčko na internetových stránkách podnikatele bylo zaškrtnuto automaticky a spotřebitel by musel k projevu nesouhlasu zaškrtnutí zrušit, nelze automatické zaškrtnutí považovat za výslovný souhlas spotřebitele⁷². Souhlas spotřebitele nemá být pouze výslovný, ale rovněž „předchozí“. Předchozí výslovný souhlas znamená, že jej **spotřebitel musí vyslovit dříve, než je zahájeno plnění**⁷³, a může být tedy dán před, během i po uzavření⁷⁴ distanční smlouvy s podnikatelem, kdy rozhodným okamžikem je zahájení plnění dle smlouvy.

Třetí podmínkou je **poskytnutí služeb spotřebiteli v plném rozsahu**. Pokud by nastala situace, že bylo započato s plněním před uplynutím lhůty pro odstoupení s výslovným souhlasem spotřebitele, avšak plnění ještě nebylo poskytnuto v plném rozsahu, má spotřebitel stále právo odstoupit od smlouvy. Je však nutné upozornit na to, že pokud se spotřebitel v takovém případě rozhodne odstoupit od smlouvy, bude povinen uhradit podnikateli poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od smlouvy podle ust. § 1834 OZ, pokud jej o této povinnosti podnikatel předem informoval ve smyslu ust. § 1820 písm. k) OZ.

3.6.2. Dodávka zboží nebo služby, jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu

Další výjimka z práva odstoupit od smlouvy se vztahuje k distančním smlouvám, jejichž předmětem je dodání zboží nebo služby, jejichž **cena není fixně daná, nýbrž kolísá v závislosti na změnách na finančním trhu**, které jsou **zcela mimo kontrolu podnikatele** a které mohou nastat i během lhůty pro odstoupení od smlouvy (§ 1837 písm. b) OZ). Spotřebitelé hledí na takovéto smlouvy jako na způsob investování svých financí, láká je vidina možných výnosů, ale již před uzavřením takovýchto smluv si jsou však vědomi rizika, že jim tyto smlouvy mohou přinést i velkou finanční ztrátu. Vzhledem k tomu, že se již během prvních čtrnácti dnů ode dne uzavření smlouvy může projevit, jaká bude výnosnost (resp. ztrátovost) investice, nebylo by

⁷⁰ Sdělení komise ze dne 29. 12. 2021, 2021/C 525/01. Pokyny k výkladu a uplatňování směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU o právech spotřebitelů – s. 59, bod 5.6.1.

⁷¹ Tamtéž.

⁷² Rozsudek SDEU C-673/17 ve věci Planet49 GmbH ECLI:EU:C:2019:801 (bod 65).

⁷³ Sdělení komise ze dne 29. 12. 2021, 2021/C 525/01. Pokyny k výkladu a uplatňování směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU o právech spotřebitelů – s. 59, bod 5.6.1.

⁷⁴ Tamtéž.

rozumné, aby bylo spotřebitelům umožněno od smlouvy s podnikatelem, který nemá kontrolu nad vývojem cen na finančním trhu, ve čtrnáctidenní lhůtě odstoupit. S obdobnými smlouvami je již před jejich uzavřením spojeno riziko ztráty a s tím musejí být spotřebitelé od počátku srozuměni.

Finanční trh je nutno chápat v širokém smyslu⁷⁵, může se tedy jednat jak o regulované trhy či mnohostranné obchodní systémy podle zákona o podnikání na kapitálovém trhu⁷⁶, tak i o komoditní trhy, trhy s drahými kovy či o trhy s jinými surovinami⁷⁷. Jako příklad distanční smlouvy, od které nelze po jejím uzavření odstoupit, lze uvést smlouvu o koupi investičního zlata. Pokud by však spotřebitel uzavřel distanční smlouvu o koupi zlatého prstenu, právo odstoupit od distanční smlouvy mu náleží a podnikatel mu nemůže bránit v uplatnění tohoto práva s odůvodněním, že cena zlata, ze kterého byl prsten vyroben, podléhá výkyvům na finančním trhu, jak uvádí Mnichovský komentář k BGB⁷⁸.

3.6.3. Dodání alkoholických nápojů, jejichž skutečná hodnota závisí na výchylnkách trhu

Rozhodne-li se spotřebitel investovat své prostředky do nákupu alkoholických nápojů, jejichž hodnota bude závislá na budoucích výchylnkách trhu, a uzavře-li o tom s podnikatelem smlouvu, obdobně jako v předchozím oddílu mu nebude umožněno od smlouvy odstoupit (ust. § 1837 písm. c) OZ). Povaha takovéto smlouvy je spekulativní⁷⁹, neboť je **cena alkoholických nápojů sjednána již v době uzavření smlouvy, zatímco jejich skutečná hodnota bude záviset na výchylnkách trhu nezávislých na vůli podnikatele** a spotřebiteli bude známa až ve chvíli,

⁷⁵ VONDRÁČEK, Ondřej. § 1837 [Výjimky z práva odstoupit od smlouvy]. In: PETROV, Jan, VÝTISK, Michal, BERAN, Vladimír a kol. *Občanský zákoník*. 2. vydání (3. aktualizace). Praha: C. H. Beck, 2024, marg. č. 3.

⁷⁶ Tamtéž.

⁷⁷ HULMÁK, Milan. § 1837 [Nemožnost odstoupit od smlouvy]. In: HULMÁK, Milan a kol. *Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054)*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, s. 576, marg. č. 9.

⁷⁸ Komentář k § 312g BGB, Rn. 41 dostupný v publikaci SACKER, Franz Jürgen; RIXECKER, Roland; OETKER, Hartmut; LIMPERG, Bettina; SCHUBERT, Claudia et al. *Münchener Kommentar zum Bürgerlichen Gesetzbuch*. 9. Auflage. München: C.H. Beck, 2022.

⁷⁹ Důvodová zpráva k zákonu č. 374/2022 Sb., č. 374/2022 Dz, II. Zvláštní část - K části druhé, článku III – 55. až 65. bod (společně k § 1837 písm. a) až písm. l)), obdobně též Komentář k § 312g BGB, Rn. 32 dostupný v publikaci SACKER, Franz Jürgen; RIXECKER, Roland; OETKER, Hartmut; LIMPERG, Bettina; SCHUBERT, Claudia et al. *Münchener Kommentar zum Bürgerlichen Gesetzbuch*. 9. Auflage. München: C.H. Beck, 2022.

kdy mu budou nápoje dodány, což může být nejdříve po uplynutí 30 dnů ode dne uzavření smlouvy (ust. § 1837 písm. c) OZ). Může tedy nastat jak situace, kdy spotřebitel předem zakoupí levné alkoholické nápoje, které budou mít následně několikanásobně vyšší cenu, tak i situace, kdy spotřebitel předem zaplatí vysokou cenu za alkoholické nápoje, které budou v budoucnu na trhu mnohem levnější. Jako příklad smlouvy, kterou lze uzavřít distančně, lze uvést nákup „*vin en primeur*“⁸⁰. Jedná se o víno, které je nabídnuto k prodeji dříve, než dojde k jeho závěrečnému scelování a lahvování⁸¹, přičemž spotřebitel v očekávání budoucích zisků, které se může za příznivých okolností naplnit, podstupuje v okamžiku uzavření smlouvy poměrně vysoké riziko, že bude víno naopak na trhu v budoucnu neúspěšné a jeho prodejní cena klesne pod původní cenu kupní.

3.6.4. Dodávka zboží vyrobeného podle požadavků spotřebitele nebo přizpůsobeného jeho osobním potřebám

Dalším příkladem smlouvy, od které nemá spotřebitel právo odstoupit, je smlouva o dodávce zboží, které má být **vyrobené podle požadavků spotřebitele nebo přizpůsobené jeho osobním potřebám** (ust. § 1837 písm. d) OZ). Důvodem pro vytvoření této výjimky z obecného práva odstoupit od smlouvy je skutečnost, že pokud by měl spotřebitel právo od smlouvy s podnikatelem odstoupit, pro podnikatele by mohl být opětovný prodej individualizovaného zboží velmi složitý či zcela nemožný⁸².

Podle právní úpravy existují dva druhy individualizovaného zboží, od jejichž koupě nelze odstoupit. V prvním případě se jedná o zboží, které bylo podnikatelem vyrobené podle požadavků spotřebitele, tj. zboží bylo vytvořeno z iniciativy spotřebitele a podnikatel pouze nabízí jeho zhotovení. Jako příklad takovéto distanční smlouvy lze uvést zhotovení nábytku podle návrhu, který si vytvoří sám spotřebitel a následně jej zašle podnikateli prostřednictvím elektronického formuláře ke zhotovení. Ve druhém případě se jedná o zboží, které je zařazené do běžného sortimentu, který podnikatel nabízí k prodeji, přičemž podnikatel umožňuje spotřebiteli, aby si zboží přizpůsobil svým osobním potřebám. Jako příklad lze uvést nákup záclon šitých na

⁸⁰ Tamtéž.

⁸¹ Slovník vinařských pojmů. *EN primeur*. Dostupné z <https://www.global-wines.cz/en-primeur>. [cit. 2024-09-16].

⁸² MARKOU, Christiana [Chapter 5: Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October]. In: LODDER, Arno; MURRAY Andrew. *EU Regulation of E-Commerce: A Commentary*. Cheltenham, UK: Edward Elgar Publishing, 2022, s. 213, bod 5.132.

míru⁸³ anebo nákup adresních štítků s kontaktními údaji⁸⁴. Dále velmi často dochází k distanční koupi oblečení, nádobí či jiných dárkových předmětů prostřednictvím internetových stránek podnikatele, na kterých je spotřebiteli umožněno vytvořit si individuální potisk těchto předmětů (např. spotřebitel si nechá na hrneček vytisknout rodinnou fotografii). Ve všech vyjmenovaných případech nelze předpokládat, že by byl opětovný prodej individualizovaného zboží v případě odstoupení spotřebitele od distanční smlouvy pro podnikatele realizovatelný.

Výše uvedená výjimka se však nevztahuje na koupi zboží, které bylo sestaveno ze standardních možností, které podnikatel nabízí, jako např. v případě objednávky automobilu⁸⁵, kdy je spotřebiteli umožněno zvolit barvu karoserie, výbavu interiéru, zatmavení skel atp.

3.6.5. Dodávka zboží podléhajícího rychlé zkáze, zboží s krátkou dobou spotřeby a zboží nenávratně smíšeného s jiným zbožím

Od distanční smlouvy není spotřebiteli umožněno odstoupit ani v případě, kdy je předmětem smlouvy s podnikatelem takové zboží, jehož opětovný prodej by byl v případě jeho vrácení zcela nemožný. Zprv se jedná o **zboží, které podléhá rychlé zkáze anebo má krátkou dobu spotřeby**, jako např. čerstvé potraviny, jídlo z restaurace dovezené kurýrní službou nebo čerstvě řezané květiny⁸⁶. U takovýchto předmětů si lze jen těžko představit, že by je spotřebitel mohl vrátit zpět podnikateli a ten by je vzápětí opětovně prodal. Dále se jedná o **zboží, které bylo nenávratně smíšeno s jiným zbožím**. Zcela typickým příkladem takového zboží je palivo prodávané spotřebitelům na čerpacích stanicích⁸⁷, které se po načerpání do nádrže vozidla smísí s dosavadním palivem v nádrži a jeho oddělení a následné vrácení je vyloučeno.

⁸³ Bod 49 preambule směrnice 2011/83/EU.

⁸⁴ Komentář k § 312g BGB, Rn. 15 dostupný v publikaci SACKER, Franz Jürgen; RIXECKER, Roland; OETKER, Hartmut; LIMPERG, Bettina; SCHUBERT, Claudia et al. Münchener Kommentar zum Bürgerlichen Gesetzbuch. 9. Auflage. München: C.H. Beck, 2022.

⁸⁵ Tamtéž – Rn. 17.

⁸⁶ Sdělení komise ze dne 29. 12. 2021, 2021/C 525/01. Pokyny k výkladu a uplatňování směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU o právech spotřebitelů – s. 67, bod 5.11.3.

⁸⁷ Bod 49 preambule směrnice 2011/83/EU.

Jako obdobný příklad lze uvést koupi topného oleje, který spotřebitel nenávratně po jeho zakoupení smísí s olejem v nádrži svého domu⁸⁸.

Co se týče příkladů distančních smluv o dodávce zboží podléhajícího rychlé zkáze anebo zboží s krátkou dobou spotřeby, je možné potraviny a nápoje zakoupit online, stejně tak lze objednat a zaplatit jídlo z restaurace prostřednictvím mobilní aplikace a obdobně lze také uzavřít smlouvu o koupi čerstvě řezaných květin. V případě koupě zboží nenávratně smíšeného s jiným zbožím lze jako příklad distanční smlouvy uvést koupi kávové směsi, kdy je na internetových stránkách některých prodejců kávy umožněna spotřebitelům tvorba „individualizované“ kávy, kdy má spotřebitel možnost zvolit několik druhů kávy, určit poměr jejich smíchání, jemnost namletí, výslednou váhu a způsob zabalení. Pokud by se spotřebitel po uzavření kupní smlouvy rozhodl, že o individuální kávovou směs nemá nadále zájem, právo odstoupit od smlouvy by mu nenáleželo.

3.6.6. Neodkladná oprava nebo údržba provedená na výslovnou žádost spotřebitele v místě jím určeném

Uzavře-li spotřebitel s podnikatelem distanční smlouvu, ve které **výslovně požádá** o to, aby podnikatel na **místě jím určeném provedl neodkladnou opravu nebo údržbu**, nebude mít spotřebitel v takovém případě podle ust. § 1837 písm. f) OZ právo odstoupit od smlouvy. Právo odstoupit od smlouvy však bude spotřebiteli náležet, pokud by došlo k situaci, kdy podnikatel během své návštěvy poskytne spotřebiteli další služby či náhradní díly, které nejsou potřebné k provedení nezbytné opravy či údržby.

Pojem „neodkladná“ oprava či údržba lze vykládat rovněž ve smyslu „nezbytná“⁸⁹, jedná se o opravu či údržbu, kterou vyvolala nenadálá situace⁹⁰. Jako příklad si lze představit situaci, kdy spotřebiteli náhle začne vytékat voda z pračky na podlahu a spotřebitel si okamžitě objedná telefonicky opravu pračky v nedalekém servisu. Od smlouvy o provedení neodkladné opravy nebude mít spotřebitel právo odstoupit. Pokud by však kromě neodkladné opravy provedl

⁸⁸ Komentář k § 312g BGB, Rn. 28 dostupný v publikaci SACKER, Franz Jürgen; RIXECKER, Roland; OETKER, Hartmut; LIMPERG, Bettina; SCHUBERT, Claudia et al. Münchener Kommentar zum Bürgerlichen Gesetzbuch. 9. Auflage. München: C.H. Beck, 2022.

⁸⁹ Čl. 16 písm. h) směrnice 2011/83/EU.

⁹⁰ Důvodová zpráva k zákonu č. 374/2022 Sb., č. 374/2022 Dz, II. Zvláštní část - K části druhé, článku III – 55. až 65. bod (společně k § 1837 písm. a) až písm. l)).

podnikatel i údržbu jiného elektrického spotřebiče, kterou spotřebitel nepožadoval, na takovouto údržbu se výjimka z práva odstoupit od smlouvy vztahovat nebude a spotřebiteli poběží čtrnáctidenní lhůta pro odstoupení.

3.6.7. Dodávka zboží v zapečetěném obalu nevhodného k vrácení po porušení obalu spotřebitelem z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů

Další výjimka z práva odstoupit od smlouvy nastává v případě, kdy spotřebitel zakoupí zboží, které po porušení zapečetěného obalu přestane splňovat kritéria pro ochranu zdraví nebo hygienické požadavky (ust. § 1837 písm. g) OZ) pro to, aby byl možný jeho opětovný prodej v případě, že by spotřebitel od distanční smlouvy odstoupil a vrátil jej podnikateli. Takovýmto zbožím mohou být například léčivé a kosmetické přípravky⁹¹ nebo předměty osobní hygieny⁹². Podle Mnichovského komentáře k BGB je nutné, aby byl obal navržen tak, aby jeho otevření představovalo proces konečného přivlastnění, tj. musí na něm být viditelná pečeť, například v podobě speciálního lepicího proužku⁹³. Samotná existence zapečetěného obalu na zboží však sama o sobě nemůže vést k závěru, že od jeho koupě nelze odstoupit, **rozhodnou skutečností pro nemožnost odstoupení jsou hygienické či zdravotní důvody, které vedly k zapečetění obalu na zboží**⁹⁴. Zatímco tedy od koupě zubního kartáčku po jeho vyjmutí z obalu nebude možné z hygienických důvodů odstoupit, od koupě parfému, který byl originálně rovněž zabalen v zapečetěném obalu, odstoupit lze⁹⁵. Podle SDEU lze dále odstoupit například od distanční

⁹¹ MARKOU, Christiana [Chapter 5: Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October]. In: LODDER, Arno; MURRAY Andrew. *EU Regulation of E-Commerce: A Commentary*. Cheltenham, UK: Edward Elgar Publishing, 2022, s. 214, bod 5.133.

⁹² Sdělení komise ze dne 29. 12. 2021, 2021/C 525/01. Pokyny k výkladu a uplatňování směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU o právech spotřebitelů – s. 67, bod 5.11.4.

⁹³ Komentář k § 312g BGB, Rn. 26 dostupný v publikaci SACKER, Franz Jürgen; RIXECKER, Roland; OETKER, Hartmut; LIMPERG, Bettina; SCHUBERT, Claudia et al. *Münchener Kommentar zum Bürgerlichen Gesetzbuch*. 9. Auflage. München: C.H. Beck, 2022.

⁹⁴ HULMÁK, Milan. § 1837 [Nemožnost odstoupit od smlouvy]. In: HULMÁK, Milan a kol. *Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054)*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, s. 579, marg. č. 33.

⁹⁵ MARKOU, Christiana [Chapter 5: Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October]. In: LODDER, Arno; MURRAY Andrew. *EU Regulation of E-Commerce: A Commentary*. Cheltenham, UK: Edward Elgar Publishing, 2022, s. 214, bod 5.133.

smlouvy o koupi matrace, přestože z ní byla spotřebitelem odstraněna ochranná fólie⁹⁶ (blíže viz kapitola 5, oddíl 5.1.2.).

3.6.8. Dodávka zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu v zapečetěném obalu

Další situace, kdy nebude spotřebiteli umožněno odstoupit od smlouvy, nastane v případě, kdy bude předmětem smlouvy dodávka zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu v zapečetěném obalu, který spotřebitel poruší (ust. § 1837 písm. h) OZ). Důvodem existence této výjimky je **ochrana vybraných děl duševního vlastnictví** (filmy, záznamy koncertů, počítačové hry atp.), které jsou spotřebiteli dodány na hmotném nosiči (např. CD, DVD či USB disk) a u kterých hrozí, že by po narušení zapečetěného obalu mohlo dojít k jejich užití⁹⁷ (např. rozmnožování díla podle ust. § 12 odst. 4 písm. a) autorského zákona⁹⁸). Pokud by právní úprava umožňovala spotřebiteli odstoupit od smlouvy i v případě porušení zapečetěného obalu, hrozilo by, že si spotřebitel nejdříve zkopíruje obsah hmotného nosiče na některé ze svých zařízení a po odstoupení od smlouvy a vrácení hmotného nosiče podnikateli bude obsah nadále bezúplatně užívat, popř. šířit.⁹⁹

V případě, kdy spotřebitel zapečetěný obal neporušil, nýbrž jen lehce poškodil (např. ušpinil, poškrábal či nařízl během odstraňování dárkového anebo jiného ochranného obalu), se výše uvedená výjimka neuplatní a spotřebiteli bude náležet právo odstoupit od smlouvy¹⁰⁰. Spotřebitel však bude povinen k náhradě podle ust. § 1833 OZ¹⁰¹, pokud se rozhodne od smlouvy odstoupit.

⁹⁶ Rozsudek SDEU C-681/17 ve věci slewo – schlafen leben wohnen GmbH ECLI:EU:C:2019:255 (bod 40).

⁹⁷ VONDRÁČEK, Ondřej. § 1837 [Výjimky z práva odstoupit od smlouvy]. In: PETROV, Jan, VÝTISK, Michal, BERAN, Vladimír a kol. *Občanský zákoník*. 2. vydání (3. aktualizace). Praha: C. H. Beck, 2024, marg. č. 9.

⁹⁸ Zákon č. 121/2000 Sb., autorský zákon.

⁹⁹ HULMÁK, Milan. § 1837 [Nemožnost odstoupit od smlouvy]. In: HULMÁK, Milan a kol. *Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054)*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, s. 579, marg. č. 35.

¹⁰⁰ Důvodová zpráva k zákonu č. 374/2022 Sb., č. 374/2022 Dz, II. Zvláštní část - K části druhé, článku III – 55. až 65. bod (společně k § 1837 písm. a) až písm. l)).

¹⁰¹ Tamtéž.

3.6.9. Dodávka novin, periodik nebo časopisů

Dalším případem výjimky z práva odstoupit od distanční smlouvy je nákup novin, periodik a časopisů, vyjma smluv o předplatném na jejich dodávání (ust. § 1837 písm. i) OZ). Důvodem nemožnosti odstoupení od smlouvy je skutečnost, že **obsah těchto výrobků velmi rychle zastarává**¹⁰² a možnost jejich **užití spočívá pouze v jejich přečtení, resp. prohlédnutí**. Pokud by bylo spotřebitelům umožněno od koupě časopisů či obdobných tiskovin odstoupit, pro podnikatele, kteří tiskoviny prodávají, by to znamenalo nadměrnou zátěž, neboť by v zásadě každý spotřebitel ihned po přečtení odstoupil od kupní smlouvy a vrátil přečtené a použité tiskoviny zpět prodávajícímu, který by mohl mít problémy s jejich opětovným prodejem.

3.6.10. Ubytování, přeprava zboží, nájem dopravního prostředku, stravování nebo využití volného času k určitému datu nebo v určitém období

Další výjimka z práva odstoupit od distanční smlouvy se vztahuje na případy, kdy má být spotřebiteli poskytnuta určitá služba, u které je **předem určeno datum anebo období jejího poskytnutí** (ust. § 1837 písm. j) OZ), podnikatel má pro její poskytnutí **vyhrazenou určitou kapacitu** a v případě odstoupení spotřebitele by podnikateli hrozilo, že **opětovné naplnění této kapacity nebude možné**¹⁰³. Výjimka se konkrétně uplatní v případě poskytnutí ubytování, přepravy zboží, nájmu dopravního prostředku, poskytnutí stravování anebo služby, která slouží k využití spotřebitelova volného času (ust. § 1837 písm. j) OZ).

První smlouvou, na kterou se výjimka vztahuje, je **smlouva o poskytování ubytování k jiným než obytným účelům**¹⁰⁴, kdy je spotřebiteli poskytnuto ubytování například za účelem rekreace či služební cesty¹⁰⁵. Aby byla takováto smlouva odlišena od smlouvy o nájmu nemovitosti k obytným účelům, na kterou se výjimka nevztahuje, je nutné se zaměřit na to, zda

¹⁰² VONDRÁČEK, Ondřej. § 1837 [Výjimky z práva odstoupit od smlouvy]. In: PETROV, Jan, VÝTISK, Michal, BERAN, Vladimír a kol. *Občanský zákoník*. 2. vydání (3. aktualizace). Praha: C. H. Beck, 2024, marg. č. 10.

¹⁰³ Bod 49 preambule směrnice 2011/83/EU.

¹⁰⁴ Čl. 16 písm. l) směrnice 2011/83/EU.

¹⁰⁵ HULMÁK, Milan. § 1837 [Nemožnost odstoupit od smlouvy]. In: HULMÁK, Milan a kol. *Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054)*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, s. 580, marg. č. 42.

má smlouva uzavřená mezi podnikatelem a spotřebitelem **turistický charakter**¹⁰⁶. Klíčovým ukazatelem je přitom skutečnost, zda je spotřebiteli ubytování **poskytnuto i na dobu jeho delší nepřítomnosti či nikoli**¹⁰⁷.

Druhou smlouvou, od které není spotřebiteli umožněno odstoupit, je **smlouva o přepravě zboží**. Pojem „přeprava“ podle SDEU „*neznamená pouze činnost přemísťování osob nebo zboží z jednoho místa na druhé, ale také druhy přepravy a prostředky použité k přemístění osob a zboží*“¹⁰⁸. Výjimka se tedy může vztahovat jak na uzavření smlouvy o přepravě věci (ust. § 2555 a násl. OZ), tak i na uzavření smlouvy o provozu dopravního prostředku (ust. § 2582 a násl. OZ). Podle komentářové literatury k BGB by se tato výjimka měla rovněž vztahovat na smlouvy uzavřené mezi spotřebitelem a stěhovacími firmami¹⁰⁹.

Další smlouva, na kterou se vztahuje výjimka z práva odstoupit od smlouvy, je **smlouva o nájmu dopravního prostředku** (ust. § 2321 a násl. OZ). Nájem dopravního prostředku může zahrnovat jak krátkodobý pronájem motorových vozidel, tak i sdílení motorových vozidel (např. carsharing), nezahrnuje však leasing motorových vozidel¹¹⁰.

Spotřebiteli dále nebude umožněno odstoupit od **smlouvy o stravování**, ke kterému má dojít k určitému datu, jako příklad lze uvést catering na narozeninové nebo svatební oslavě¹¹¹.

Poslední smlouva, která spadá pod výše vysvětlenou výjimku z práva odstoupit od smlouvy, je **smlouva o využití volného času**. Prostřednictvím těchto smluv mohou být spotřebitelům poskytnuty služby související volnočasovými aktivitami spotřebitelů, může se tedy

¹⁰⁶ Komentář k § 312g BGB, Rn. 45 dostupný v publikaci SACKER, Franz Jürgen; RIXECKER, Roland; OETKER, Hartmut; LIMPERG, Bettina; SCHUBERT, Claudia et al. Münchener Kommentar zum Bürgerlichen Gesetzbuch. 9. Auflage. München: C.H. Beck, 2022.

¹⁰⁷ Tamtéž.

¹⁰⁸ Rozsudek SDEU C-336/03 ve věci easyCar ECLI:EU:C:2005:150 (bod 26).

¹⁰⁹ Komentář k § 312g BGB, Rn. 45 dostupný v publikaci SACKER, Franz Jürgen; RIXECKER, Roland; OETKER, Hartmut; LIMPERG, Bettina; SCHUBERT, Claudia et al. Münchener Kommentar zum Bürgerlichen Gesetzbuch. 9. Auflage. München: C.H. Beck, 2022.

¹¹⁰ Tamtéž.

¹¹¹ Sdělení komise ze dne 29. 12. 2021, 2021/C 525/01. Pokyny k výkladu a uplatňování směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU o právech spotřebitelů – s. 68, bod 5.11.6.

jednat např. o zajištění účasti na hudebním koncertu nebo o pořádání sportovních či jiných volnočasových aktivit¹¹².

3.6.11. Smlouvy uzavírané na základě veřejné dražby

Spotřebiteli není dále umožněno odstoupit od smlouvy, která byla **uzavřena na základě veřejné dražby** a u které mohl být spotřebitel fyzicky přítomen (ust. § 1837 písm. k) OZ). Veřejné dražby v současné době upravuje zákon č. 26/2000 Sb., o veřejných dražbách, od 1. ledna 2025 nabude účinnosti nový zákon o veřejných dražbách¹¹³. S přihlédnutím k oběma definicím obsažených v obou zákonech (tj. jak v aktuálně účinném, tak i v budoucnu účinném zákonu) a definici obsažené ve směrnici o právech spotřebitelů, lze konstatovat, že veřejná dražba, které se výjimka z práva odstoupit od smlouvy týká, je **zvláštní způsob prodeje**, kdy podnikatel nabízí spotřebitelům koupi zboží či služeb **prostřednictvím průhledného konkurenčního aukčního prodeje**¹¹⁴, přičemž spotřebitel, který v rámci určených podmínek podá nejlepší nabídku (vydražitel podle § 1 odst. 2 nového zákona o veřejných dražbách) je povinen podnikatelem nabízenou službu či zboží zakoupit¹¹⁵.

3.6.12. Digitální obsah, který není dodán na hmotném nosiči

Poslední distanční smlouvou, na kterou se vztahuje výjimka z práva odstoupit od smlouvy, je smlouva o poskytnutí digitálního obsahu, pokud dojde k současnému splnění několika podmínek. První podmínkou je skutečnost, že se jedná o digitální obsah (např. počítačové programy, aplikace, hry, hudba, videa¹¹⁶), který **není dodán na hmotném nosiči** (ust. § 1837 písm. l) OZ), tj. spotřebiteli je tento digitální obsah zpřístupněn například prostřednictvím přihlášení do uživatelského účtu na internetových stránkách podnikatele. Druhou podmínkou je skutečnost, že podnikatel vydal spotřebiteli **potvrzení o uzavřené smlouvě, ve kterém spotřebitele poučil** o tom, že pokud bude s výslovným souhlasem spotřebitele započato

¹¹² Komentář k § 312g BGB, Rn. 45 dostupný v publikaci SACKER, Franz Jürgen; RIXECKER, Roland; OETKER, Hartmut; LIMPERG, Bettina; SCHUBERT, Claudia et al. Münchener Kommentar zum Bürgerlichen Gesetzbuch. 9. Auflage. München: C.H. Beck, 2022.

¹¹³ Zákon č. 250/2023 Sb., o veřejných dražbách.

¹¹⁴ Čl. 2 odst. 13 směrnice 2011/83/EU.

¹¹⁵ Tamtéž.

¹¹⁶ Bod 19 preambule směrnice 2011/83/EU.

s plněním před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, zanikne jeho právo odstoupit od smlouvy (ust. § 1824a odst. 1, 2 ve spojení s ust. § 1837 písm. l) OZ). Třetí podmínka spočívá ve skutečnosti, že spotřebitel udělil podnikateli **výslovný souhlas s plněním před uplynutím lhůty pro odstoupení** od smlouvy. Nebude-li některá z výše uvedených podmínek splněna, spotřebiteli bude náležet právo odstoupit od smlouvy¹¹⁷.

3.7. Smlouvy vyloučené z použití obecných ustanovení o distančních smlouvách

Občanský zákoník upravuje dva případy, kdy spotřebiteli nevzniká právo odstoupit od spotřebitelské smlouvy uzavřené distančně¹¹⁸. Prvním případem se zabývala předchozí podkapitola, která vyjmenovala veškeré distanční smlouvy, od nichž je odstoupení vyloučeno. Druhým případem jsou smlouvy, na které se **ustanovení § 1820 až 1840 OZ**, která tvoří pododdíl obecných ustanovení o distančních smlouvách a smlouvách uzavíraných mimo obchodní prostory („dále jen obecná ustanovení o distančních smlouvách“), **nepoužijí** (ust. § 1840 OZ). **Jedná se o výjimky, které byly do občanského zákoníku zařazeny za účelem jeho souladu se směrnicí o právech spotřebitelů**¹¹⁹. Obdobně jako v případě výjimek z práva odstoupit od smlouvy je i zde nutné **výjimky vykládat restriktivně**¹²⁰.

Důvody existence těchto výjimek jsou různé, na některé z vyjmenovaných smluv by bylo například nevhodné vzhledem k jejich povaze aplikovat úpravu týkající se distančních smluv či smluv uzavřených mimo obchodní prostory, na jiné z vyjmenovaných smluv se vztahuje zvláštní úprava obsažená v občanském zákoníku anebo v jiných právních předpisech a proto jsou z úpravy obecných ustanovení o distančních smlouvách vyloučeny.

Zatímco předchozí podkapitola se zabývala smlouvami, na které se obecná ustanovení o distančních smlouvách aplikují, avšak právo odstoupit od nich je vyloučeno, v rámci této podkapitoly bude věnována pozornost smlouvám, které jsou **zcela vyloučeny z této právní úpravy**. Vzhledem k zaměření mé diplomové práce na problematiku smluv uzavíraných

¹¹⁷ HULMÁK, Milan. § 1837 [Nemožnost odstoupit od smlouvy]. In: HULMÁK, Milan a kol. *Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054)*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, s. 582, marg. č. 57.

¹¹⁸ HULMÁK, Milan. § 1829 [Lhůty pro odstoupení]. In: HULMÁK, Milan a kol. *Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054)*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, s. 546, marg. č. 1.

¹¹⁹ Čl. 3 odst. 3 směrnice 2011/83/EU.

¹²⁰ Například Rozsudek SDEU C-481/99 ve věci Heininger ECLI:EU:C:2001:684 (bod 31), dále též Rozsudek SDEU C-203/99 ve věci Veedfald ECLI: EU:C:2001:258 (bod 15).

distančně se dále v textu nebudu zabývat smlouvami uzavíranými mimo obchodní prostory, je však nutné vést v patrnosti, že se výjimky vztahují i na tyto smlouvy.

3.7.1. Poskytování sociálních služeb, sociálního bydlení, péče o děti a podpora osob nacházejících se v nouzi

První výjimka se týká smluv uvedených v ust. § 1840 písm. a) OZ, jejichž předmětem je „*poskytování sociálních služeb, sociálního bydlení, péče o děti a podpora osob, které se trvale nebo dočasně nacházejí v nouzové situaci.*“ Pojem „sociální služby“ je nutné podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (dále jen „ZSS“), chápat jako činnost, resp. soubor činností, jejichž cílem je **zajistit sociální začlenění určitých osob a předcházet jejich sociálnímu vyloučení** (ust. § 3 písm. a) ZSS). Sociální služby lze podle ust. § 32 ZSS rozdělit na tři druhy – sociální poradenství, které zahrnuje základní a odborné poradenství (ust. § 37 odst. 1 ZSS), dále služby sociální péče (např. pečovatelská služba, domovy pro seniory, denní a týdenní stacionáře) a služby sociální prevence (např. raná péče, noclehárny, azylová centra). Sociální služby mohou být podle ust. § 33 ZSS spojené jak s ubytováním v zařízeních sociálních služeb (služby pobytové), rovněž se však může jednat o služby, za kterými osoba dochází, resp. za kterými je doprovázena či dopravována (služby ambulantní) a v poslední řadě mohou být sociální služby poskytovány v přirozeném sociálním prostředí osob (služby terénní).

Podle směrnice o právech spotřebitelů je však pojem sociálních služeb, které jsou vyloučeny z úpravy distančních smluv a smluv uzavřených mimo obchodní prostory, mnohem širší. Kromě výše uvedených služeb sem lze dále zahrnout například **pomoc osobám či rodinám, které potřebují pomoc s prováděním každodenních činností, pomoc rodičům samoživitelům a pomoc dětem či starším osobám**¹²¹. Směrnice dále připomíná, že sociální služby může poskytovat jak členský stát, tak i členským státem pověřený poskytovatel, charitativní organizace a soukromé subjekty¹²².

3.7.2. Poskytování zdravotní péče

Z úpravy obecných ustanovení o distančních smlouvách je dále vyjmuto poskytování zdravotní péče (ust. § 1840 písm. b) OZ), a to z důvodu, že se jedná o **službu obecného zájmu**,

¹²¹ Bod 29 preambule směrnice 2011/83/EU.

¹²² Tamtéž.

kteřá je zajiřtřována veřejným financováním¹²³. Tato vřymka se dle Mnichovskřeho komentře k BGB vztahuje vřlučně na poskytování zdravotnř pēce a nikoli na dodávku lēcivřch přřpravkř ťi na prodej zdravotnickřch přřpravkř¹²⁴.

Podle obēanskřho zřkonřku je zdravotnř pēce poskytována na zřkladě uzavřenř **smlouvy o pēci o zdravř** (ust. ř 2636 odst. 1 OZ) a zahrnuje vřechny sluřby, kterē slouři ke **zlepřenř anebo zachovnř stavu ořetřovanřho** (ust. ř 2637 OZ). Pēci o zdravř je vřak nutnē vykladat v řirřim smyslu, neř jakř urēuje obēanskř zřkonřk, pēce o zdravř by totiř mēla zahrnovat rovnēř ťkony, kterē sice nezlepřujř ani nezachovvavajř stav ořetřovanřho, ale mohou mu břt poskytnuty, jako např. vyhotovenř posudku třkajřcřho se zdravotnřho stavu ořetřovanřho, poskytnutř specifickřch zdravotnřch sluřeb (asistovanř reprodukce, transplantace, atd.) ťi sluřeb estetickē chirurgie¹²⁵. řirřř definici zdravotnřch sluřeb a zdravotnř pēce lze nalēzt v zřkonē ř. 372/2011 Sb., o zdravotnřch sluřbřch (dále jen „ZZS“), kterř pod zdravotnř sluřby kromē poskytovnř zdravotnř pēce zařazuje napřřklad konzultaēnř sluřby, naklādnnř s tēlem zemřelřho, zdravotnickou zřchrannou sluřbu a zdravotnickou dopravnř sluřbu (ust. ř 2 odst. 2 ZZS).

3.7.3. Hazardnř hry

Dalřř smlouvy, kterē jsou vyňaty z ťpravy obecnřch ustanovenř o distanēnřch smlouvřch, jsou smlouvy, jejichř předmētem je **sřzka, hra nebo los** (ust. ř 1840 přsm. c) OZ), resp. smlouvy, kterē **zahrnujř sřzenř penēžitřch ēastek**¹²⁶. Obēanskř zřkonřk tyto smlouvy zařazuje mezi **smlouvy odvřžnē**, a to z toho dřvodu, že prospēch anebo neprospēch jednē ze stran zavisř na nejistē udalosti (ust. ř 2756 OZ). V přřpadē sřzky je podstatou smlouvy zřvazek jednē strany zaplatit druhē stranē vřhru v přřpadē, kdy se prokřže urēitē tvrzenř prvnř strany o urēitē skuteēnosti jako nespravnē a tvrzenř druhē strany spravnē (ust. ř 2873 odst. 1 OZ). Hru a los obēanskř zřkonřk nedefinuje, avřak uvádř, že v obou přřpadech platř ustanovenř třkajřcř se sřzky obdobnē (ust. ř 2881 a ř 2882 OZ). Smērnice o prřvech spotřebitelř pouřivř pro tyto rizikovē

¹²³ Bod 30 preambule smērnice 2011/83/EU.

¹²⁴ Komentřř k ř 312 BGB, Rn. 85 dostupnř v publikaci SACKER, Franz Jřrgen; RIXECKER, Roland; OETKER, Hartmut; LIMPERG, Bettina; SCHUBERT, Claudia et al. Mřnchener Kommentar zum Břrgerlichen Gesetzbuch. 9. Auflage. Mřnchen: C. H. Beck, 2022.

¹²⁵ POVOLNř, Michaela. ř 2637 [Vymezenř pojmu pēce o zdravř]. In: PETROV, Jan, VřTISK, Michal, BERAN, Vladimřř a kol. *Obēanskř zřkonřk*. 2. vydnnř (3. aktualizace). Praha: C. H. Beck, 2024, marg. ř. 4.

¹²⁶ řl. 3 odst. 3 přsm. c) smērnice 2011/83/EU.

aktivity zaštiťující termín „**hazardní hry**“¹²⁷, jako příklad hazardních her lze uvést sázkové hry, loterie anebo hry v kasinu¹²⁸, které mohou probíhat nejen v hernách, ale rovněž i v online prostředí. Vzhledem k tomu, že je přístup k těmto hrám velmi snadný a účast na nich může spotřebitelům přinést jak značnou výhru, tak i prohru, vztahují se na ně přísnější pravidla obsažená v zákoně č. 186/2016 Sb., o hazardních hrách, a použití ustanovení občanského zákoníku o distančních smlouvách je vyloučeno.

3.7.4. Vznik, převod či zánik práva k nemovité věci a nájem bytu a domu

Další výjimka se podle ust. § 1840 písm. d) OZ týká smluv, jejichž „*předmětem je vznik, převod či zánik práva k nemovité věci a nájem bytu a domu*“. První případ, na který se tato výjimka vztahuje, se týká **vzniku, převodu a zániku práva k nemovité věci**. Vzhledem k použití termínu „nemovité věci“ se výjimka vztahuje na **široký okruh smluv**, podle ust. § 498 odst. 1 OZ se může jednat o smlouvy týkající se pozemků, podzemních staveb se samostatným účelovým určením (např. podzemní garáž), věcných práv s nimi spojených (např. zástavní právo), práv, která zákon prohlásil za nemovité věci (právo stavby) a dále věcí, které sice nejsou součástí pozemku, ale nelze s nimi manipulovat bez porušení jejich podstaty (např. dočasné stavby).

Výjimka se dále uplatní v případě **smluv o nájmu bytu či domu**, na které se vztahuje zvláštní úprava v ust. § 2235 a násl. OZ, a proto jsou tyto smlouvy z úpravy obecných ustanovení o distančních smlouvách vyloučeny. Vyloučeny však nejsou smlouvy o pronájmu bytových prostor, které slouží k jiným, než obytným účelům¹²⁹, jako je např. pronájem parkovacího místa či pronájem prostoru pro uspořádání společenské akce¹³⁰.

3.7.5. Výstavba nové budovy a podstatná přestavba budovy

Z úpravy obecných ustanovení o distančních smlouvách jsou dále vyloučeny smlouvy týkající se **výstavby nové budovy anebo podstatné přestavby budovy** (ust. § 1840 písm. e) OZ). Budovou se podle ust. § 2 písm. l) zákona č. 256/2013 Sb., o katastru nemovitostí, rozumí

¹²⁷ Tamtéž.

¹²⁸ Bod 31 preambule směrnice 2011/83/EU.

¹²⁹ Bod 26 preambule směrnice 2011/83/EU.

¹³⁰ Sdělení komise ze dne 29. 12. 2021, 2021/C 525/01. Pokyny k výkladu a uplatňování směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU o právech spotřebitelů – s. 15, bod 1.7.1.

„*nadzemní stavba spojená se zemí pevným základem, která je prostorově soustředěna a navenek převážně uzavřena obvodovými stěnami a střešní konstrukcí*“. Z této definice vyplývá, že pod pojem budovy nelze zařadit přístavbu¹³¹ (např. přístavba garáže či zimní zahrady¹³²), neboť se nejedná o samostatnou a uzavřenou stavbu, nýbrž jen o rozšíření stavby již existující. Co se týče podstatné přestavby, jedná se o přestavbu, která je „*srovnatelná s výstavbou nové budovy*“¹³³, jako praktický příklad si lze představit realizaci přestavby budovy, ze které byly zachovány jen její základy a základová deska, popř. její průčelí¹³⁴.

Výše uvedená výjimka se nevztahuje na smlouvy, které s výstavbou či podstatnou přestavbou souvisejí, avšak z povahy věci „*představují samostatný proces s nezávislým plněním*“¹³⁵. Může se jednat například o smlouvu o dílo na zhotovení interiéru nebo smlouvu o dílo na zhotovení geometrického plánu. Obdobně se výjimka nevztahuje ani na smlouvu uzavřenou mezi spotřebitelem a architektem, jejímž předmětem je vytvoření projektu nového domu¹³⁶. Mnichovský komentář k BGB uvádí, že se výjimka dále nevztahuje na stavbu podružné funkce a velikosti, jakou je například zahradní kůlna či přístřešek¹³⁷, anebo na koupi montovaných domů¹³⁸.

3.7.6. Finanční služby

Další výjimka, kdy se obecná ustanovení o distančních smlouvách neuplatní, se vztahuje na **smlouvy týkající se finančních služeb** (ust. § 1840 písm. f) OZ). Na tyto smlouvy se vztahuje zvláštní úprava obsažená v ust. § 1841 až 1851 OZ, je však nutné zdůraznit, že se tato

¹³¹ Toto potvrzuje i bod 26 preambule směrnice 2011/83/EU.

¹³² Komentář k § 312 BGB, Rn. 81 dostupný v publikaci SACKER, Franz Jürgen; RIXECKER, Roland; OETKER, Hartmut; LIMPERG, Bettina; SCHUBERT, Claudia et al. Münchener Kommentar zum Bürgerlichen Gesetzbuch. 9. Auflage. München: C. H. Beck, 2022.

¹³³ Bod 26 preambule směrnice 2011/83/EU.

¹³⁴ Tamtéž.

¹³⁵ Sdělení komise ze dne 29. 12. 2021, 2021/C 525/01. Pokyny k výkladu a uplatňování směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU o právech spotřebitelů – s. 15, bod 1.7.1.

¹³⁶ Rozsudek SDEU C-208/19 ve věci NK ECLI:EU:C:2020:382 (bod 43).

¹³⁷ Komentář k § 312 BGB, Rn. 81 dostupný v publikaci SACKER, Franz Jürgen; RIXECKER, Roland; OETKER, Hartmut; LIMPERG, Bettina; SCHUBERT, Claudia et al. Münchener Kommentar zum Bürgerlichen Gesetzbuch. 9. Auflage. München: C. H. Beck, 2022.

¹³⁸ Tamtéž – Rn. 82.

ustanovení vztahují pouze na ty smlouvy o finančních službách, které byly **uzavřeny výhradně prostřednictvím prostředku komunikace na dálku** (ust. § 1842 odst. 1 OZ). Pod pojem finančních služeb se řadí služby bankovní, úvěrové, platební či pojistné a dále se sem řadí smlouvy o penzijním připojištění, smlouvy týkající se směnářenské činnosti, smlouvy o vydávání elektronických peněz a smlouvy týkající se poskytování investičních služeb nebo obchodu na trhu s investičními nástroji (ust. § 1841 OZ).

3.7.7. Časté a pravidelné dodávky potravin, nápojů nebo jiného zboží běžné spotřeby

Další výjimka se týká smluv, jejichž předmětem je podle ust. § 1840 písm. g) OZ dodávka „*potravin, nápojů nebo jiného zboží běžné spotřeby*“ za splnění tří kumulativních podmínek. První podmínkou je, že musejí být dodávky zboží **z objektivního hlediska časté a pravidelné**, jedná se tedy o zboží, které je často a pravidelně poptáváno průměrným spotřebitelem¹³⁹, přičemž zvyklosti konkrétního spotřebitele, který může zboží objednávat jednorázově či příležitostně (respektive poprvé a naposledy), jsou pro posouzení častosti a pravidelnosti irelevantní¹⁴⁰. Druhou podmínkou je skutečnost, že je dodávka zboží určena „*pro běžnou spotřebu v domácnosti*“¹⁴¹, tj. jedná se **dodávku zboží, které je uživatelné anebo zboží, které se používáním opotřebovává**¹⁴². Zatímco potraviny a nápoje jsou zbožím určeným ke konzumaci, pod zbožím běžné spotřeby si lze představit například toaletní potřeby, oblečení a obuv, psací potřeby¹⁴³ atd. Třetí podmínkou je skutečnost, že je **zboží fyzicky dodáváno podnikatelem** do domácnosti spotřebitele, do jeho bydliště anebo do místa jeho pracoviště, skutečná spotřeba zakoupeného zboží tedy nemusí vždy probíhat pouze v domácnosti spotřebitele¹⁴⁴.

¹³⁹ Komentář k § 312 BGB, Rn. 87 dostupný v publikaci SACKER, Franz Jürgen; RIXECKER, Roland; OETKER, Hartmut; LIMPERG, Bettina; SCHUBERT, Claudia et al. Münchener Kommentar zum Bürgerlichen Gesetzbuch. 9. Auflage. München: C. H. Beck, 2022.

¹⁴⁰ Tamtéž – Rn. 88.

¹⁴¹ Čl. 3 odst. 3 písm. j) směrnice 2011/83/EU.

¹⁴² HULMÁK, Milan. § 1840 [Výjimky]. In: HULMÁK, Milan a kol. *Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054)*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, s. 591, marg. č. 26.

¹⁴³ Tamtéž – s. 591, marg. č. 27.

¹⁴⁴ Sdělení komise ze dne 29. 12. 2021, 2021/C 525/01. Pokyny k výkladu a uplatňování směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU o právech spotřebitelů – s. 16, bod 1.7.4.

3.7.8. Přeprava cestujících

Dalším případem smluv, kdy se obecná ustanovení o distančních smlouvách neuplatní (vyjma případů, které uvádím v následujícím odstavci), jsou **smlouvy spojené s přepravou cestujících**. Zatímco směrnice o této výjimce hovoří v souvislosti se smlouvami, které se týkají služeb v oblasti přepravy cestujících¹⁴⁵, český zákonodárce spojuje výjimku se smlouvami o přepravě osoby (ust. § 1840 písm. h) OZ). Smlouva o přepravě osoby spočívá v přepravě cestujícího dopravcem do určeného místa – závazkem dopravce je tedy přeprava cestujícího a závazkem cestujícího je zaplacení jízdného. Pojem smluv, které se týkají služeb spojených s přepravou cestujících, je však širší a zahrnuje v sobě nejen smlouvu o přepravě osoby, ale rovněž i smlouvy související s přepravou osoby. Rozpor mezi zněním směrnice a zněním občanského zákoníku byl potvrzen Nejvyšším soudem ČR, který konstatoval, že je příslušné ustanovení občanského zákoníku nutné vykládat eurokonformně, tedy tak, že „*smlouvou o přepravě osoby se rozumí i smlouvy s přepravou osoby související*“¹⁴⁶ (blíže viz kapitola 5, oddíl 5.2.2.).

Výše uvedená výjimka se nevztahuje na zákaz požadovat další platbu podle ust. § 1817 OZ (tj. nemá-li dopravce předchozí souhlas cestujícího, nesmí po něm požadovat žádnou další platbu, než kterou je cestující povinen uhradit podle hlavního závazku) a pokud byly k uzavření smlouvy o přepravě osoby použity elektronické prostředky, dopravce je povinen upozornit cestujícího na zákonem stanovené údaje (ust. § 1826a odst. 1 OZ), a dále musí zajistit, aby vzal cestující výslovně na vědomí, že se objednávkou zavazuje k zaplacení (ust. § 1826a odst. 2 OZ).

3.7.9. Použití prodejních automatů nebo automatizovaných obchodních prostor

Obecná ustanovení o distančních smlouvách se dále neuplatní na smlouvy, které jsou **uzavírány při použití prodejních automatů nebo automatizovaných obchodních prostor** (ust. § 1840 písm. i) OZ). Jedná se o smlouvy, které jsou uzavírány za fyzické přítomnosti spotřebitele¹⁴⁷, svou povahou je tedy nelze zařadit mezi smlouvy distanční a rovněž ani mezi smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory, neboť lze z právní úpravy usuzovat, že se jedná o

¹⁴⁵ Čl. 3 odst. 3 písm. k) směrnice 2011/83/EU.

¹⁴⁶ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 27. 1. 2021, sp. zn. 33 Cdo 1217/2020.

¹⁴⁷ Sdělení komise ze dne 29. 12. 2021, 2021/C 525/01. Pokyny k výkladu a uplatňování směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU o právech spotřebitelů – s. 17, bod 1.7.6.

obchodní prostory podnikatele¹⁴⁸. Jako důvod vyloučení těchto smluv z úpravy obecných ustanovení o distančních smlouvách uvádí Mnichovský komentář k BGB skutečnost, že na spotřebitele není vyvíjen jakýkoli psychický nátlak k uzavření smlouvy, zboží i služby jsou obvykle jasně viditelné a obě strany plní okamžitě, proto by právo spotřebitele odstoupit od této smlouvy nedávalo smysl¹⁴⁹. Jako příklad automatizovaného prodeje či poskytování služeb lze uvést například prodejní automaty s potravinami, nápoji či lékárenskými produkty, dále čerpací stanice, které umožňují nákup i čerpání pohonných hmot prostřednictvím automatu bez obsluhy, samoobslužné prádelny či samoobslužné tiskárny. Výjimka se však dle Mnichovského komentáře k BGB neuplatní například v situaci, kdy spotřebitel uzavře s podnikatelem distanční smlouvu o koupi žetonů k budoucímu použití samoobslužné prádelny či tiskárny¹⁵⁰.

3.7.10. Smlouvy uzavřené prostřednictvím telefonního automatu

Obecná ustanovení o distančních smlouvách se dále nepoužijí v případě dvou typů smluv, které spotřebitel může uzavřít prostřednictvím telefonního automatu (ust. § 1840 písm. j) OZ). Prvním typem smlouvy je smlouva, kterou spotřebitel uzavírá s poskytovatelem veřejně dostupné služby elektronických komunikací za účelem použití telefonního automatu k „uskutečnění hlasového hovoru nebo získání přístupu k telefonnímu seznamu či jiné referenční službě nabízené stejným operátorem“¹⁵¹, a to za úplatu. Druhý typ smlouvy uzavírá spotřebitel s blíže nespecifikovanou smluvní stranou¹⁵², a to za účelem jediného spojení telefonem, faxem či

¹⁴⁸ HULMÁK, Milan. § 1840 [Výjimky]. In: HULMÁK, Milan a kol. *Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054)*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, s. 593, marg. č. 40.

¹⁴⁹ Komentář k § 312 BGB, Rn. 90 dostupný v publikaci SACKER, Franz Jürgen; RIXECKER, Roland; OETKER, Hartmut; LIMPERG, Bettina; SCHUBERT, Claudia et al. *Münchener Kommentar zum Bürgerlichen Gesetzbuch*. 9. Auflage. München: C. H. Beck, 2022.

¹⁵⁰ Tamtéž – Rn. 91.

¹⁵¹ Sdělení komise ze dne 29. 12. 2021, 2021/C 525/01. Pokyny k výkladu a uplatňování směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU o právech spotřebitelů – s. 17, bod 1.7.7.

¹⁵² Tamtéž.

internetem, jako příklad lze uvést telefonní hovor za účelem hlasování v televizní soutěži¹⁵³ anebo krátkodobé zřízení internetového připojení na letišti, nádraží či v hotelu¹⁵⁴.

3.7.11. Dočasné užívání ubytovacího zařízení a jiné rekreační služby

Další výjimka se podle ust. § 1840 písm. k) OZ vztahuje na tzv. **timesharingové smlouvy**, které slouží k opakovanému využití ubytovacích zařízení za účelem rekreace¹⁵⁵. Celkem se jedná o čtyři typy smluv (*smlouva o dočasném užívání ubytovacího zařízení, smlouva o dlouhodobém rekreačním produktu, smlouva o účastenství ve výměnném systému a smlouva, jejímž předmětem je právo na pomoc podnikatele při úplatném nabytí nebo úplatném převodu práva*¹⁵⁶), na které se vztahuje zvláštní úprava v občanském zákoníku (ust. § 1852 a násl. OZ) a proto je použití obecných ustanovení o distančních smlouvách vyloučeno.

3.7.12. Zájezd

Smlouva o zájezdu je předposlední smlouvou, na kterou se, vyjma dvou vybraných ustanovení, nepoužije úprava obecných ustanovení o distančních smlouvách (ust. § 1840 písm. l) OZ). Jedná se o smlouvu uzavřenou mezi zákazníkem a pořadatelem zájezdu, ve které se podle ust. § 2521 odst. 1 OZ „*pořadatel zavazuje obstarat pro zákazníka zájezd a zákazník se zavazuje zaplatit celkovou cenu*“. Ustanovení o distančních smlouvách se při uzavření této smlouvy nepoužijí, vyjma ustanovení o uzavírání smluv telefonicky (ust. § 1825 OZ) a ustanovení o uzavírání smluv elektronickými prostředky (ust. § 1826a OZ). Pokud tedy bude smlouva o zájezdu uzavírána telefonicky anebo za použití elektronických prostředků, uplatní se jak zvláštní úprava obsažená v občanském zákoníku (ust. § 2521 a násl. OZ), tak i ust. § 1825 OZ nebo ust. § 1826a OZ.

¹⁵³ Tamtéž – s. 18, bod 1.7.7.

¹⁵⁴ Komentář k § 312 BGB, Rn. 93 dostupný v publikaci SACKER, Franz Jürgen; RIXECKER, Roland; OETKER, Hartmut; LIMPERG, Bettina; SCHUBERT, Claudia et al. Münchener Kommentar zum Bürgerlichen Gesetzbuch. 9. Auflage. München: C. H. Beck, 2022.

¹⁵⁵ VONDRÁČEK, Ondřej. § 1852 [Timesharingové smlouvy. Základní ustanovení]. In: PETROV, Jan, VÝTISK, Michal, BERAN, Vladimír a kol. *Občanský zákoník*. 2. vydání (3. aktualizace). Praha: C. H. Beck, 2024, marg. č. 2.

¹⁵⁶ Tamtéž – marg. č. 5, 10, 12, 14.

3.7.13. Koupě zboží na základě výkonu rozhodnutí nebo jiného soudního opatření

Poslední výjimka se vztahuje ke **smlouvě o koupi zboží na základě výkonu rozhodnutí nebo jiného soudního opatření** (ust. § 1840 písm. m) OZ). V tomto případě se při koupi zboží bude postupovat podle zvláštních právních předpisů¹⁵⁷ a obecná ustanovení o distančních smlouvách se na kupní smlouvu neuplatní.

¹⁵⁷ Například zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád nebo zákon č. 26/2000 Sb., o veřejných dražbách (resp. od 1.1.2025 nově účinný zákon č. 250/2023 Sb., o veřejných dražbách).

4. Následky odstoupení spotřebitele od smlouvy uzavřené tzv. distančním způsobem

Uplatní-li spotřebitel své právo odstoupit od distanční smlouvy, dojde tím ke zrušení závazku mezi ním a podnikatelem a v rozsahu účinků odstoupení zaniknou i práva a povinnosti, které byly obsahem původního závazku. Občanský zákoník i směrnice o právech spotřebitelů upravují řadu povinností, které musí jak podnikatel, tak i spotřebitel po odstoupení od distanční smlouvy splnit. Jedná se například o povinnost podnikatele vrátit spotřebiteli veškeré peněžní prostředky, které od něj obdržel (ust. 1832 odst. 1 OZ, obdobně též čl. 13 odst. 1 směrnice) anebo povinnost spotřebitele vrátit podnikateli zakoupené zboží (ust. § 1831 odst. 1 OZ, obdobně též čl. 14 odst. 1 směrnice). Přestože oba právní předpisy hovoří výslovně jen o povinnostech obou stran, lze z nich dovodit i řadu práv, která jim náležejí. V případě podnikatele se jedná například o právo na vrácení zboží, spotřebiteli poté náleží například právo na vrácení všech peněžních prostředků.

Výklad o právech a povinnostech podnikatele a spotřebitele po odstoupení od smlouvy jsem pro vyšší přehlednost rozdělila do dvou podkapitol (4.2. a 4.3.), je však vhodné upozornit na to, že se jedná o rozdělení, které je inspirováno právní úpravou obsaženou ve směrnici o právech spotřebitelů, která od sebe výslovně odděluje závazky podnikatele a závazky spotřebitele¹⁵⁸. Občanský zákoník se této problematice věnuje v rámci výkladu o odstoupení od smlouvy, narozdíl od právní úpravy obsažené ve směrnici však ustanovení občanského zákoníku, která se týkají povinností podnikatele či spotřebitele, nejsou ani zvláště oddělena od ostatních a ani nejsou zvláště označena (např. zvláštním nadpisem). Kromě toho tato ustanovení výslovně neobsahují úpravu týkající se smluv o digitálním obsahu, nýbrž odkazují na ustanovení § 2389o a § 2389n OZ, která se nacházejí mimo úpravu distančních smluv. Pro adresáty právních norem tedy může být úprava obsažená v občanském zákoníku velmi nepřehledná. Za přehlednější může být považována úprava v německém BGB, který promítnul příslušnou úpravu směrnice (vyjma zvláštních případů) do jednoho ustanovení (§ 357 BGB), které má svůj vlastní nadpis a tvoří jej osm odstavců.

¹⁵⁸ Závazky podnikatele jsou upraveny v čl. 13 a závazky spotřebitele v čl. 14 směrnice 2011/83/EU.

Pro srozumitelnost výkladu se tedy, obdobně jako v předchozích kapitolách této diplomové práce, zaměřím na právní úpravu obsaženou v občanském zákoníku, kterou budu doplňovat úpravou ze směrnice o právech spotřebitelů.

4.1. Zánik závazku

Odstoupení od distanční smlouvy je jednostranným adresovaným právním jednáním¹⁵⁹, jehož uplatněním se podle ust. § 2004 odst. 1 OZ **závazek mezi spotřebitelem a podnikatelem zrušuje od počátku (*ex tunc*)**. Podle ust. § 1836a OZ spolu se zánikem závazku ze smlouvy hlavní **zaniká i závazek ze smlouvy vedlejší** (např. smlouva o zápůjčce uzavřená s podnikatelem anebo s třetí osobou za účelem získání finančních prostředků k úhradě kupní ceny zboží, jehož koupě je předmětem hlavního závazku). **Účinky odstoupení se vztahují i na práva a povinnosti třetích osob**¹⁶⁰.

Klíčovým okamžikem pro zánik závazku je **okamžik účinnosti odstoupení** od smlouvy, kterým dochází ke zrušení závazku (ust. § 2004 odst. 1 OZ), přičemž práva a povinnosti v rozsahu účinků odstoupení zanikají (ust. § 2005 odst. 1 OZ). Pokud je odstoupení od smlouvy oznámeno spotřebitelem podnikateli v rámci bezprostřední komunikace, je **účinné okamžitě** (např. osobní jednání, telefonní hovor, chat a sociální síti)¹⁶¹, jinak je podle ust. § 570 odst. 1 OZ **účinné od okamžiku, kdy podnikateli odstoupení došlo** (např. e-mail, pošta), přičemž pro účinnost odstoupení není nutné, aby podnikatel s odstoupením souhlasil anebo se k němu jakkoli vyjadřoval¹⁶².

V případě zániku závazku obecně platí, že je původní závazek po svém zániku nahrazen novým závazkem stran, a to sice závazkem **vrátit si vše, co bylo na základě původního závazku plněno** (ust. § 2993 OZ). V případě distanční smlouvy uzavřené se spotřebitelem je

¹⁵⁹ VÝTISK, Michal. § 2001 [Předpoklady odstoupení]. In: PETROV, Jan, VÝTISK, Michal, BERAN, Vladimír a kol. *Občanský zákoník*. 2. vydání (3. aktualizace). Praha: C. H. Beck, 2024, marg. č. 1.

¹⁶⁰ VONDRÁČEK, Ondřej. § 1836a [Zánik závazků z vedlejších smluv]. In: PETROV, Jan, VÝTISK, Michal, BERAN, Vladimír a kol. *Občanský zákoník*. 2. vydání (3. aktualizace). Praha: C. H. Beck, 2024.

¹⁶¹ DOBROVOLNÁ, Eva. § 570 [Právní jednání vůči nepřítomné osobě]. In: LAVICKÝ, Petr a kol. *Občanský zákoník I. Obecná část (§ 1–654)*. 2. vydání. Praha: C. H. Beck, 2022, s. 1825, marg. č. 3.

¹⁶² VÝTISK, Michal. § 2001 [Předpoklady odstoupení]. In: PETROV, Jan, VÝTISK, Michal, BERAN, Vladimír a kol. *Občanský zákoník*. 2. vydání (3. aktualizace). Praha: C. H. Beck, 2024, marg. č. 7.

tento závazek upřesněn prostřednictvím úpravy **vzájemných práv a povinností spotřebitele i podnikatele**.

4.2. Povinnosti a práva podnikatele v případě odstoupení od distanční smlouvy

Přestože občanský zákoník hovoří výslovně jen o povinnostech podnikatele, které je povinen splnit po odstoupení spotřebitele od distanční smlouvy, jako například o povinnosti vrátit spotřebiteli veškeré peněžní prostředky, je nutné si uvědomit, že mu rovněž náleží i některá práva, která sice nejsou v občanském zákoníku výslovně uvedena, jejich existenci je však možné odvodit z povinností spotřebitele po odstoupení od smlouvy, jako například právo podnikatele na vrácení zboží.

4.2.1. Povinnosti související s vrácením peněžních prostředků spotřebiteli

Podnikatel je povinen vrátit spotřebiteli všechny peněžní prostředky, které od něj na základě distanční smlouvy přijal, a to **bez zbytečného odkladu, resp. nejpozději do čtrnácti dnů** od okamžiku odstoupení od smlouvy (ust. § 1832 odst. 1 OZ). Pojem „všechny peněžní prostředky“ v sobě dle občanského zákoníku zahrnuje i náklady na dodání zboží či služby, blíže však pojem vysvětlen není. Lze se domnívat, že se kromě nákladů na dodání jedná o **vrácení celkové ceny zboží či služby**, tj. ceny včetně daní, dalších poplatků či jiných peněžitých plnění (ust. § 1811 odst. 2 písm. c) OZ).

Podnikatel je dále povinen vrátit peněžní prostředky **stejným způsobem, jakým je od spotřebitele přijal** (ust. § 1832 odst. 1 OZ), tj. pokud spotřebitel například uhradil platbu bankovním převodem, bude mu vrácena platba zpět na jeho bankovní účet. Vrácení peněžních prostředků jiným způsobem je podle ust. § 1832 odst. 1 OZ možné za předpokladu, že by s tím spotřebitel souhlasil a že mu tím nevzniknou další náklady. Jiný způsob vrácení je možný také v případě, kdy o to spotřebitel výslovně požádá¹⁶³. Rovněž musí být zachována i **měna, ve které spotřebitel platbu uhradil**¹⁶⁴, tj. pokud například spotřebitel zakoupí distančně zboží za 30 liber, musí mu podnikatel v případě odstoupení od smlouvy vrátit 30 Euro a nikoli ekvivalentní částku v české koruně či jiné měně.

¹⁶³ HULMÁK, Milan. § 1832 [Vrácení peněžních prostředků]. In: HULMÁK, Milan a kol. *Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054)*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, s. 558, marg. č. 3.

¹⁶⁴ Sdělení komise ze dne 29. 12. 2021, 2021/C 525/01. Pokyny k výkladu a uplatňování směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU o právech spotřebitelů – s. 56, bod 5.5.3.

Jak bylo uvedeno výše, podnikatel je povinen, spolu s celkovou cenou zboží či služby, vrátit spotřebiteli náklady na dodání zboží. Jeho povinnost se však nevztahuje na všechny nabízené způsoby dodání zboží, nýbrž jen na **nejlevnější nabízený způsob dodání zboží** (ust. § 1832 odst. 2 OZ). Pokud tedy podnikatel na svých internetových stránkách nabízí několik možných způsobů dodání zboží a spotřebitel zvolí jiný, než nejlevnější způsob, bude podnikatel v případě odstoupení spotřebitele od smlouvy povinen k vrácení částky za nejlevnější způsob dodání zboží (blíže viz oddíl 4.3.6.).

Situace bude odlišná v případě nákladů na vrácení zboží, které je podle ust. § 1820 odst. 1 písm. j) OZ povinen nést spotřebitel. Podnikatel je však **povinen informovat spotřebitele o nutnosti úhrady nákladů na vrácení zboží**, a to v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy anebo předtím, než spotřebitel učiní závaznou nabídku (ust. § 1820 odst. 1 písm. j) OZ). Pokud by podnikatel svou povinnost zanedbal a spotřebitele na nutnost úhrady nákladů na vrácení zboží neupozornil, bude k úhradě těchto nákladů povinen podnikatel (ust. § 1832 odst. 3 OZ).

4.2.2. Povinnosti v případě odstoupení od smlouvy o poskytování digitálního obsahu

Jak již bylo uvedeno v oddílu 3.6.12. kapitoly 3 této diplomové práce, spotřebiteli nenáleží právo odstoupit od smlouvy o poskytování digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu, který není dodán na hmotném nosiči, v případě, kdy jej o tom podnikatel poučil, vydal mu potvrzení o uzavření distanční smlouvy a kdy spotřebitel výslovně souhlasil s plněním před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy (ust. § 1837 písm. l) OZ). Pokud některá z těchto tří skutečností nenastala, spotřebiteli náleží právo odstoupit od smlouvy a podnikatel je povinen splnit **povinnosti spojené s vrácením všech peněžních prostředků** spotřebiteli uvedené v oddílu 4.2.1. Kromě těchto povinností je podnikatel dále **povinen zdržet se užívání obsahu**, který spotřebitel při používání digitálního obsahu vytvořil a který je odlišný od osobních údajů (ust. § 1832 odst. 5 OZ ve spojení s ust. § 2389n odst. 1 OZ), přičemž občanský zákoník upravuje výjimky (ust. § 1832 odst. 5 OZ ve spojení s ust. § 2389n odst. 1 písm. a) b) c) d) OZ), kdy je podnikateli výslovně dovoleno tyto údaje užívat. Podnikateli je rovněž uložena **povinnost tento obsah spotřebiteli na jeho žádost zpřístupnit**, a to „*bezplatně, v přiměřené době a v běžně používaném strojově čitelném formátu*“ (ust. § 1832 odst. 5 OZ ve spojení s ust. § 2389n odst. 2 OZ).

4.2.3. Povinnost dodržovat ochranu osobních údajů

Na podnikatele se dále vztahují **povinnosti týkající se ochrany osobních údajů spotřebitele**¹⁶⁵ vyplývající z nařízení GDPR¹⁶⁶, na které navazuje zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů. Podnikatel je tedy podle čl. 5 odst. 1 písm. a) až f) nařízení zejména povinen zpracovávat osobní údaje spotřebitele „*korektně a zákonným a transparentním způsobem*“, jen v nezbytném rozsahu pro účely související s uzavřenou distanční smlouvou, v přesné a aktualizované formě, zabezpečeným způsobem a po dobu nezbytně nutnou. Po odstoupení spotřebitele od distanční smlouvy bude podnikatel povinen osobní údaje bez zbytečného odkladu vymazat¹⁶⁷.

4.2.4. Právo na vrácení zboží spotřebitelem

Odstoupí-li spotřebitel od kupní smlouvy uzavřené distančně, náleží podnikateli **právo na vrácení zboží spotřebitelem**. Jedná se o právo, které, jak bylo uvedeno výše, není v občanském zákoníku uvedeno výslovně, jednoznačně však vyplývá z povinnosti spotřebitele zaslat či předat zboží, které bylo předmětem distanční smlouvy, zpět podnikateli. Podnikatel má tedy právo na to, aby mu bylo zboží zasláno či předáno bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě čtrnácti dnů (ust. § 1831 odst. 1 OZ), která začne běžet dnem následujícím po dni, kdy spotřebitel informoval podnikatele o svém záměru odstoupit od smlouvy (ust. § 605 odst. 1 OZ). Blíže se problematice vrácení zboží budu věnovat v podkapitole věnované povinnostem a právům spotřebitele (viz oddíl 4.3.1.).

4.2.5. Práva související s vrácením zboží spotřebitelem

S právem na vrácení zboží souvisí několik dalších práv, která může podnikatel vůči spotřebiteli uplatnit. Prvním z nich je **právo ponechat si přijaté peněžní prostředky** až do chvíle, kdy mu spotřebitel prokáže, že vrácené zboží již odeslal podnikateli anebo kdy podnikatel obdrží vrácené zboží. Rozhodný okamžik pro vrácení peněžních prostředků je ten, který nastane jako první (ust. § 1832 odst. 4 OZ). Jako důkaz o odeslání zboží může sloužit **písemné**

¹⁶⁵ Čl. 13 odst. 4 směrnice 2011/83/EU.

¹⁶⁶ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

¹⁶⁷ V případě odstoupení od smlouvy se uplatní čl. 17 odst. 1 písm. a) nařízení GDPR.

potvrzení přepravních, kurýrních či poštovních služeb, na kterém bude uveden spotřebitel jakožto odesílatel a podnikatel jakožto příjemce zásilky¹⁶⁸. Součástí potvrzení nemusí být záruka třetích stran ohledně stavu vráceného zboží, neboť její zajištění by mohlo představovat nadměrnou finanční zátěž pro spotřebitele¹⁶⁹.

Dalším právem, které náleží podnikateli, je **právo na náhradu odpovídající snížené hodnotě zboží** za předpokladu, že spotřebitel nakládal se zbožím jinak, než je nutné k seznámení se s jeho povahou, vlastnostmi a funkcí (ust. § 1833 OZ). Náhrada bude odpovídat rozdílu mezi původní cenou plnění a mezi obvyklou cenou vráceného plnění¹⁷⁰. Podnikateli však podle ust. § 1833 OZ právo na náhradu náležet nebude, pokud nesplní svou informační povinnost vůči spotřebiteli dle ust. § 1820 odst. 1 písm. i) OZ. Více se odpovědnosti spotřebitele za snížení hodnoty zboží budu věnovat v oddílu 4.3.2.

4.2.6. Právo na úhradu poměrné části ceny

Podnikatel má dále **právo na úhradu poměrné části ceny** za služby nebo za dodávku vody, plynu, elektřiny či tepla z dálkového vytápění (dále jen „služby“) v situaci, kdy spotřebitel výslovně požádá podnikatele o plnění před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy (ust. § 1834 OZ). Poměrná část ceny by přitom měla reflektovat délku používání služeb, která běží od počátku plnění až do okamžiku odstoupení spotřebitele. Pokud tedy bude měsíční cena služby například 1000 Kč a spotřebitel odstoupí týden od počátku jejího používání, poměrná část ceny bude činit 250 Kč. Právo na úhradu poměrné části ceny podnikateli nenáleží, pokud spotřebitele nepoučí ve smyslu ust. § 1820 odst. 1 písm. i) a k) OZ anebo v případě, kdy o plnění před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy spotřebitel výslovně nepožádal (ust. § 1836 písm. a) OZ).

¹⁶⁸ Sdělení komise ze dne 29. 12. 2021, 2021/C 525/01. Pokyny k výkladu a uplatňování směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU o právech spotřebitelů – s. 55, bod 5.5.3.

¹⁶⁹ Tamtéž.

¹⁷⁰ HULMÁK, Milan. § 1833 [Odpovědnost spotřebitele]. In: HULMÁK, Milan a kol. *Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054)*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, s. 561, marg. č. 5.

4.2.7. Práva podnikatele v případě odstoupení od smlouvy o poskytování digitálního obsahu

V případě odstoupení od smlouvy, jejímž předmětem je poskytnutí digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu, který není dodán na hmotném nosiči, náleží podnikateli **právo zabránit spotřebiteli, aby nadále digitální obsah používal** (ust. § 2389n odst. 3 OZ), např. tím, že deaktivuje spotřebitelovy přihlašovací údaje k digitálnímu obsahu. Bude-li se jednat o obsah, který byl dodán na hmotném nosiči, je právem podnikatele, aby mu byl **hmotný nosič na jeho žádost vydán**, a to bez zbytečného odkladu. Podnikatel je v takovém případě povinen požádat o vydání hmotného nosiče do čtrnácti dnů od ukončení závazku a uhradit spotřebiteli náklady na vydání.

4.3. Povinnosti a práva spotřebitele v případě odstoupení od distanční smlouvy

Obdobně jako v případě podnikatele vyjmenovává občanský zákoník řadu povinností, které je spotřebitel povinen splnit po odstoupení od distanční smlouvy. Práva spotřebitele, vyjma práva nenést náklady související s odstoupením od smlouvy, zde opět nejsou výslovně uvedena a jejich výčet lze, obdobně jako v případě práv podnikatele, odvodit z povinností podnikatele, kterým byla věnována pozornost v předchozí podkapitole.

4.3.1. Povinnost vrátit zboží podnikateli

Odstoupí-li spotřebitel od distanční smlouvy s podnikatelem, je jeho povinností **zaslat anebo předat podnikateli zboží**, které od něj obdržel (ust. § 1831 odst. 1 OZ). Jak bylo uvedeno výše, tato povinnost musí být splněna bez zbytečného odkladu, nejpozději však do čtrnácti dnů od okamžiku odstoupení od smlouvy (k běhu lhůty viz oddíl 4.2.4.). Tato lhůta je zachována i v případě, kdy spotřebitel odešle zboží před jejím uplynutím podnikateli (ust. § 1831 odst. 1 OZ), není tedy nutné, aby v rámci běhu lhůty došlo k doručení zboží podnikateli. Vzhledem k tomu, že během čtrnáctidenní lhůty spotřebitel odpovídá za případné snížení hodnoty zboží (viz oddíl 4.3.2.), je vhodné zboží zaslat či předat podnikateli co nejdříve po okamžiku odstoupení od smlouvy a neodkládat splnění této povinnosti až na poslední den lhůty.

Vrácení zboží může proběhnout jak v sídle, tak i v provozovně podnikatele¹⁷¹ anebo prostřednictvím osoby, která byla podnikatelem pověřena k převzetí zboží¹⁷².

Co se týče vráceného zboží, může jej spotřebitel vrátit bez původního obalu¹⁷³, nikoli však v případech, kdy bylo zboží z důvodu ochrany zdraví, hygienických důvodů či z jiných důvodů dodáno spotřebiteli v zapečetěném obalu (ust. § 1837 písm. g), h) OZ).

4.3.2. Povinnosti související s vrácením zboží podnikateli

První povinnost, která souvisí s vrácením zboží podnikateli, se na spotřebitele vztahuje za předpokladu, že spotřebitel zvolil jiný, než nejlevnější způsob dodání zboží. Přestože je podnikatel, jak bylo uvedeno v předchozí podkapitole, povinen nést náklady na dodání zboží (ust. § 1832 odst. 1 OZ), vztahuje se tato povinnost výlučně na nejlevnější způsob dodání zboží (ust. § 1832 odst. 2 OZ). Pokud tedy při uzavření distanční smlouvy s podnikatelem zvolil spotřebitel jiný, než nejlevnější způsob dodání zboží, bude po odstoupení od smlouvy **povinen nést rozdíl mezi nejlevnějším a jím zvoleným způsobem dodání.**

Další povinností spotřebitele je **povinnost nést náklady na vrácení zboží**, které v sobě zahrnují náklady na řádné zabalení zboží, náklady na demontáž zboží¹⁷⁴ a dále poplatek účtovaný přepravcem za vyzvednutí či převzetí zboží od spotřebitele, jeho přepravu na místo určení a předání podnikateli. Pokud by však spotřebitel nebyl podnikatelem před uzavřením distanční smlouvy nebo před učiněním závazné nabídky upozorněn na to, že je povinen nést náklady na vrácení zboží, ponese tyto náklady namísto spotřebitele podnikatel (viz oddíl 4.2.1.). Mnichovský komentář k BGB dále uvádí, že spotřebitel nebude povinen nést náklady na vrácení zboží, pokud vlastnosti zboží neodpovídají uzavřené smlouvě anebo pokud je zboží vadné¹⁷⁵.

¹⁷¹ HULMÁK, Milan. § 1831 [Vrácení zboží]. In: HULMÁK, Milan a kol. *Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054)*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, s. 554, marg. č. 11.

¹⁷² Čl. 14 odst. 1 směrnice 2011/83/EU.

¹⁷³ VONDRÁČEK, Ondřej. § 1831 [Vrácení zboží]. In: PETROV, Jan, VÝTISK, Michal, BERAN, Vladimír a kol. *Občanský zákoník*. 2. vydání (3. aktualizace). Praha: C. H. Beck, 2024, marg. č. 3.

¹⁷⁴ Komentář k § 357 BGB, Rn. 16 dostupný v publikaci SACKER, Franz Jürgen; RIXECKER, Roland; OETKER, Hartmut; LIMPERG, Bettina; SCHUBERT, Claudia et al. *Münchener Kommentar zum Bürgerlichen Gesetzbuch*. 9. Auflage. München: C.H. Beck, 2022.

¹⁷⁵ Tamtéž – Rn. 17.

S vrácením zboží podnikateli kromě výše uvedených povinností souvisí i **odpovědnost spotřebitele za případné snížení hodnoty vráceného zboží**. Poměrně často totiž dochází k situacím, kdy spotřebitelé nakládají se zbožím během lhůty pro odstoupení jinak, než je nutné k seznámení se s jeho povahou, vlastnostmi či funkčností (ust. § 1833 OZ), a když se následně rozhodnou vrátit zboží podnikateli, hodnota vráceného zboží nedosahuje hodnoty, kterou mělo v době dodání spotřebiteli. Ke snížení hodnoty zboží dochází například z důvodu, že bylo spotřebitelem poškrábáno, v případě oblečení je patrné, že nebylo pouze vyzkoušeno, ale bylo nošeno, v případě obuvi je patrné zašpinění podrážky atp. Přestože zboží vykazuje vyšší míru používání, právo spotřebitele odstoupit od smlouvy je zachováno, bude však odpovědný za snížení hodnoty zboží¹⁷⁶.

Posouzení, zda došlo ke snížení hodnoty zboží, vykonává podnikatel, přičemž klíčovým faktorem, který ovlivňuje hodnotu vráceného zboží, je skutečnost, zda je možné vrácené zboží opětovně prodat dalším spotřebitelům anebo zda je pro opětovný prodej nutné, aby podnikatel nejprve vynaložil náklady na uvedení zboží do původního stavu (např. náklady na opravu či vyčištění)¹⁷⁷. Rovněž však může dojít k situaci, kdy vrácené zboží vykazuje vady, které není možné opravit, a podnikatel bude nucen zboží prodat jako použité a za sníženou cenu¹⁷⁸. Spotřebitel tedy bude povinen podnikateli **nahradit rozdíl mezi původní cenou zboží a obvyklou cenou vráceného zboží**¹⁷⁹, pokud došlo ke snížení hodnoty zboží například z některého z výše uvedených důvodů.

Pokud by mezi podnikatelem a spotřebitelem došlo ke sporu o to, zda došlo ke snížení hodnoty vráceného zboží, pak hlavním kritériem pro posouzení bude skutečnost, zda spotřebitel se zbožím zacházel v takové míře, aby ověřil jeho povahu, vlastnosti či funkčnost, anebo zda tuto míru překročil¹⁸⁰. V případě zakoupení zboží prostřednictvím distančních smluv lze předpokládat, že pokud se ještě spotřebitel nerozhodl, zda od smlouvy odstoupí či nikoli, měl by

¹⁷⁶ Bod 47 preambule směrnice 2011/83/EU.

¹⁷⁷ Sdělení komise ze dne 29. 12. 2021, 2021/C 525/01. Pokyny k výkladu a uplatňování směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU o právech spotřebitelů – s. 56, bod 5.5.4.

¹⁷⁸ Tamtéž.

¹⁷⁹ HULMÁK, Milan. § 1833 [Odpovědnost spotřebitele]. In: HULMÁK, Milan a kol. *Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054)*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, s. 561, marg. č. 5.

¹⁸⁰ Sdělení komise ze dne 29. 12. 2021, 2021/C 525/01. Pokyny k výkladu a uplatňování směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU o právech spotřebitelů – s. 56, bod 5.5.4.

se zbožím zacházet obdobně jako v kamenném obchodě, tj. oblečení či obuv by si měl jen vyzkoušet a neodstraňovat visačky, u elektroniky by měl ověřit její funkčnost, ale neměl by odstraňovat ochrannou fólii na displeji či na jiné části zařízení atp¹⁸¹.

Spotřebitel nebude odpovědný za snížení hodnoty vráceného zboží, pokud mu podnikatel před uzavřením smlouvy či před učiněním závazné nabídky nesdělí podmínky, lhůtu a postup pro uplatnění práva na odstoupení od smlouvy anebo mu neposkytne vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, pokud je možné tohoto práva využít (ust. § 1833 OZ ve spojení s ust. § 1820 odst. 1 písm. i) OZ).

S odpovědností spotřebitele za případné snížení hodnoty vráceného zboží úzce souvisí **povinnost nést nebezpečí škody na vráceném zboží**. Nebezpečí škody je širší pojem, který v sobě zahrnuje „riziko ztráty, zničení, poškození nebo znehodnocení věci“¹⁸². Zatímco podnikatel odpovídá za to, že zboží při převzetí spotřebitelem nemá vady (ust. § 2161 odst. 1 OZ) a je povinen nést nebezpečí škody na dodávaném zboží (ust. § 2121 odst. 1 OZ), v okamžiku převzetí věci spotřebitelem přechází tato povinnost na spotřebitele (ust. § 2121 odst. 1 OZ). Spotřebitel tedy neodpovídá jen za případné snížení hodnoty vráceného zboží, pokud s ním zacházel jinak, než je nutné k seznámení se s jeho povahou, vlastnostmi či funkčností (ust. § 1833 OZ), nýbrž je i povinen nést nebezpečí škody na zboží, a to až do okamžiku jeho předání podnikateli, tj. i během jeho přepravy třetí osobou¹⁸³. Je tedy více než vhodné, aby spotřebitel před odesláním zboží zpět podnikateli učinil vše potřebné pro to, aby během přepravy zboží nedošlo k jeho poškození, např. je pečlivě zabalil, v případě vrácení křehkého zboží umístil na balík samolepku „křehké“, vyplnil volný prostor v balíku molitanem či bublinkovou fólií atp.

4.3.3. Povinnost uhradit poměrnou část ceny za služby

Jak již bylo uvedeno v oddílu 4.2.6., podnikatel má právo na úhradu poměrné části ceny za služby, které spotřebitel využíval před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy od počátku plnění až do okamžiku odstoupení. Tomuto právu odpovídá **povinnost spotřebitele uhradit**

¹⁸¹ Tamtéž – s. 56 a 57, bod 5.5.4.

¹⁸² ZAPLETAL, Jiří. § 2121 [Přechod nebezpečí škody na věci při převzetí věci]. In: PETROV, Jan, VÝTISK, Michal, BERAN, Vladimír a kol. *Občanský zákoník*. 2. vydání (3. aktualizace). Praha: C. H. Beck, 2024, marg. č. 1.

¹⁸³ VONDRÁČEK, Ondřej. § 1831 [Vrácení zboží]. In: PETROV, Jan, VÝTISK, Michal, BERAN, Vladimír a kol. *Občanský zákoník*. 2. vydání (3. aktualizace). Praha: C. H. Beck, 2024, marg. č. 3.

podnikateli poměrnou část ceny za jím poskytnuté služby. Tato povinnost vzniká za splnění tří následujících podmínek¹⁸⁴.

Zprv je nutné, aby spotřebitel uplatnil své právo odstoupit od smlouvy. Druhou podmínkou je skutečnost, že podnikatel zahájil plnění před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy na základě výslovné žádosti spotřebitele (ust. § 1834 OZ). Zatřetí je nezbytné, aby spotřebitel před uzavřením smlouvy nebo před učiněním závazné nabídky podle ust. § 1820 odst. 1 písm. i) OZ byl poučen podnikatelem o podmínkách, lhůtě a postupu pro uplatnění práva na odstoupení od smlouvy, byl mu poskytnut vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy a rovněž byl podle ust. § 1820 odst. 1 písm. k) OZ podnikatelem informován o povinnosti uhradit poměrnou část ceny za služby po předložení žádosti podnikatele o započetí plnění.

Povinnost úhrady se vztahuje na **cenu přiměřenou**, pokud by byla sjednaná cena nepřiměřeně vysoká, bude spotřebitel povinen k úhradě obvyklé ceny za plnění, které mu bylo podnikatelem poskytnuto (ust. § 1834 OZ). Výpočet obvyklé ceny služeb bude vycházet z tržní hodnoty poskytnutých služeb, přičemž k této hodnotě lze dospět na základě srovnání cen jiných podnikatelů za srovnatelné služby v době, kdy byla distanční smlouva uzavřena¹⁸⁵. Je rovněž nutné upozornit na to, že aby mohlo být aplikováno kritérium obvyklé ceny, musí spotřebitel nejprve prokázat nepřiměřenost sjednané ceny¹⁸⁶.

4.3.4. Povinnosti související s odstoupením od smlouvy o poskytování digitálního obsahu

Povinnosti spotřebitele po odstoupení od smlouvy o poskytování digitálního obsahu nebo digitální služby odpovídají právům podnikatele, kterým byl věnován oddíl 4.2.7. předchozí podkapitoly. První povinností spotřebitele je **zdržet se užívání digitálního obsahu či digitální služby** (ust. § 1831 odst. 3 OZ ve spojení s ust. § 2389o odst. 2 OZ), kterou spotřebitel splní například tím, že se po odstoupení od smlouvy nebude pokoušet přihlašovat ke svému uživatelskému účtu a obnovovat svůj přístup k digitálnímu obsahu. Další povinností, která je úzce spojená s předchozí povinností, je povinnost **zdržet se poskytování digitálního obsahu či služeb třetím osobám** (ust. § 2389o odst. 2 OZ). Pro splnění této povinnosti by spotřebitel neměl sdělovat jiným osobám například své přístupové údaje do svého uživatelského účtu anebo

¹⁸⁴ VONDRÁČEK, Ondřej. § 1834 [Důsledky odstoupení od smlouvy]. In: PETROV, Jan, VÝTISK, Michal, BERAN, Vladimír a kol. Občanský zákoník. 2. vydání (3. aktualizace). Praha: C. H. Beck, 2024, marg. č. 2.

¹⁸⁵ Bod 50 preambule směrnice 2011/83/EU.

¹⁸⁶ Tamtéž.

jim poskytnout unikátní přístupový klíč k digitálnímu obsahu, který bývá součástí balení společně s hmotným nosičem. Pokud byl spotřebiteli digitální obsah poskytnut na hmotném nosiči, bude kromě výše uvedených povinností **povinen vrátit hmotný nosič zpět podnikateli**, pokud o to podnikatel do čtrnácti dnů od ukončení závazku požádal, a to na náklady podnikatele (ust. § 2389o odst. 1 OZ).

4.3.5. Právo na vrácení všech peněžních prostředků

Jedním z významných práv spotřebitele po odstoupení od smlouvy s podnikatelem je **právo na to, aby mu podnikatel vrátil všechny peněžní prostředky**, které od spotřebitele na základě smlouvy přijal (ust. § 1832 odst. 1 OZ). Toto právo může spotřebitel uplatnit od okamžiku, kdy podnikateli prokáže, že vrácené zboží odeslal zpět anebo od okamžiku, kdy podnikatel vrácené zboží obdrží, pro uplatnění práva je rozhodný ten okamžik, který nastane dříve (ust. § 1832 odst. 4 OZ). Podrobněji se problematikou vrácení peněžních prostředků spotřebiteli zabývá oddíl 4.2.1. předchozí podkapitoly, na který tímto odkazují.

4.3.6. Právo na vrácení nákladů na dodání a vrácení zboží

Odstoupí-li spotřebitel od distanční smlouvy s podnikatelem, náleží mu **právo na vrácení nákladů na dodání zboží**. Toto právo spotřebitele je však značně omezené, a to tím způsobem, že má spotřebitel právo na vrácení nákladů ve výši odpovídající nejlevnějšímu způsobu dodání zboží, který podnikatel spotřebiteli nabízí (ust. § 1832 odst. 2 OZ). Přestože by se na první pohled mohlo zdát, že „nejlevnější způsob dodání zboží“ je zcela srozumitelným pojmem, opak je pravdou a jeho interpretace mohou být zcela odlišné, jak bude vysvětleno níže.

Pro ukázkou toho, v čem se pojem „nejlevnější způsob dodání zboží“ jeví jako problematický, uvádím následující příklad. Podnikatel na svých internetových stránkách nabízí spotřebiteli několik způsobů dodání zboží. Prvním možným způsobem dodání je standardní dodání na adresu spotřebitele do 3 pracovních dnů za cenu 79 Kč. Druhý způsob, který podnikatel nabízí, je expresní dodání na adresu spotřebitele do dvou hodin za cenu 299 Kč. Jako poslední možný způsob je uvedeno vyzvednutí v provozovně podnikatele zdarma. Nyní je nutné rozhodnout, který způsob dodání je nejlevnější.

Uplatníme-li jazykový výklad slova „nejlevnější“, je nutné dospět k názoru, že nejlevnější znamená „za nejnižší možnou cenu“, popř. „za nejméně peněz“, nejlevnější je tedy varianta vyzvednutí v provozovně zdarma, neboť představuje variantu, která stojí 0 Kč. Pokud bychom u tohoto výkladu setrvali, znamenalo by to, že všichni podnikatelé, kteří budou nabízet spotřebitelům možnost vyzvednutí zdarma ve své provozovně anebo na jiném místě, nebudou

nikdy povinni k náhradě nákladů na dodání zboží. Takovýto výklad se zdá jako velmi nespravedlivý vůči spotřebiteli, přesto se k němu některé komentáře k občanskému zákoníku přiklánějí¹⁸⁷.

Pokusíme-li se o teleologický výklad, účelem normy převzaté ze směrnice o právech spotřebitelů je chránit jak spotřebitele, který uhradil náklady na dodání zboží a po odstoupení od smlouvy by mu měly být vráceny zpět, tak i podnikatele, jehož povinnost by neměla spočívat ve vrácení takových nákladů na dodání, které svou výší zcela zjevně přesahují výši běžných nákladů za dodání (např. expresní dodání během několika hodin). Z hlediska teleologického výkladu by tedy bylo rozumné zvolit jako nejlevnější způsob dodání standardní dodání za 79 Kč. Tím bude zaručeno, že budou spotřebiteli vráceny náklady na dodání zboží v případě, kdy z jakéhokoli důvodu nezvolil možnost bezplatného vyzvednutí v provozovně zdarma, a současně nebude podnikatel povinen k náhradě nákladů za výrazně dražší variantu expresního dodání¹⁸⁸.

Pro ucelený výklad pojmu „nejlevnější způsob dodání zboží“ je vhodné se zaměřit i na pojem „dodání“ zboží. Ani tento pojem však není vykládán jednoznačně, neboť někteří autoři se přiklání k variantě, že dodáním může být i vyzvednutí zboží¹⁸⁹ a jiní autoři se přiklánějí k variantě, že dodání zboží spočívá v aktivní činnosti podnikatele, kdy podnikatel zasílá zboží na místo určené spotřebitelem a proto pod tento pojem nelze zařadit vyzvednutí zboží v provozovně¹⁹⁰.

¹⁸⁷ Například publikace HULMÁK, Milan. § 1832 [Vrácení peněžních prostředků]. In: HULMÁK, Milan a kol. *Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054)*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, s. 558, marg. č. 6.; obdobně též komentář k § 1832 v publikaci GAŇO, Jiří, JIRSA, Jaromír, ZOUBEK, Hynek a kol. *Občanský zákoník - Komentář s judikaturou. Svazek XI - Závazky - obecná část (§ 1721 - 2054)*. [online]. CODEXIS publishing, 2018. [cit. 04.10.2024] dostupné z www.codexis.cz.

¹⁸⁸ S tímto souhlasí i Mnichovský komentář k BGB, blíže viz: Komentář k § 357 BGB, Rn. 6 dostupný v publikaci SACKER, Franz Jürgen; RIXECKER, Roland; OETKER, Hartmut; LIMPERG, Bettina; SCHUBERT, Claudia et al. *Münchener Kommentar zum Bürgerlichen Gesetzbuch*. 9. Auflage. München: C.H. Beck, 2022.

¹⁸⁹ Například publikace GAŇO, Jiří, JIRSA, Jaromír, ZOUBEK, Hynek a kol. *Občanský zákoník - Komentář s judikaturou. Svazek XI - Závazky - obecná část (§ 1721 - 2054)*. [online]. CODEXIS publishing, 2018. [cit. 04.10.2024] dostupné z www.codexis.cz.

¹⁹⁰ ŠVESTKA, Jiří, DVOŘÁK, Jan, FIALA, Josef a kol. *Občanský zákoník: Komentář, Svazek V, (§ 1721-2520)*. [online]. Wolters Kluwer – systém ASPI [cit. 2024-10-11] dostupné z: www.aspi.cz. komentář k § 1832.

K získání odpovědi na to, jak výše uvedené pojmy správně interpretovat, lze využít metodu komparace několika jazykových verzí směrnice o právech spotřebitelů¹⁹¹, odkud byla norma převzata do občanského zákoníku. Česká verze směrnice hovoří ve spojitosti s právem na vrácení nákladů na dodání zboží o *nejlevnějším způsobu* standardního dodání zboží. Anglická verze pracuje s termínem „least expensive type of standard delivery“, tedy s *nejméně nákladným typem* standardního dodání. V německé verzi nalezneme pojem „günstigste Standardlieferung“, který lze přeložit jako *nejvýhodnější* standardní dodání. Italská verze uvádí „tipo meno costoso di consegna standard offerto“, v překladu tedy pracuje s termínem *nejlevnější typ* standardní dodávky a francouzská verze hovoří o „mode moins coûteux de livraison standard“, tedy o *nejlevnějším způsobu* standardního doručení. Slovenská verze, obdobně jako česká, italská a francouzská, spojuje právo na vrácení nákladů na dodání opět s *nejlevnějším typem* standardního dodání. Směrnice o právech spotřebitelů však blíže onen nejlevnější, nejvýhodnější či nejméně nákladný způsob dodání zboží blíže nespecifikuje. Je však patrné, že směrnice ve všech jazykových verzích, na rozdíl od občanského zákoníku, pracuje s termínem „standardní“ dodání zboží. Vzhledem k tomu, že termín „standardní dodání“ není nikde definován, bude podle ustálené judikatury Soudního dvora Evropské unie nutné tento termín **vykládat v souladu s jeho obvyklým smyslem v běžném jazyce, a to s přihlédnutím ke kontextu, ve kterém je použit, a cílům, které sleduje právní úprava, jehož je součástí**¹⁹². V běžném jazyce se pod standardním dodáním zboží rozumí přeprava zboží na místo určené spotřebitelem, a nikoliv cesta spotřebitele, např. přes celou republiku, do provozovny podnikatele za účelem převzetí zboží. Cílem směrnice o právech spotřebitelů je dle jejího článku 1 dosáhnout vysoké úrovně ochrany spotřebitele a termín „standardní dodání“ byl použit v kontextu povinnosti podnikatele vrátit spotřebiteli náklady na dodání zboží. Lze se tedy domnívat, že k tomu, aby bylo dosaženo vysoké úrovně ochrany spotřebitele, který má právo na vrácení nákladů na dodání zboží, nelze pod pojem „standardní dodání“ zahrnovat bezplatné vyzvednutí v provozovně podnikatele.

Po zohlednění všech možných interpretací, které byly uvedeny výše, se přikláním k názoru, že dodání zboží představuje aktivní činnost podnikatele a v případě odstoupení

¹⁹¹ Článek 13 odst. 2 směrnice 2011/83/EU.

¹⁹² Rozsudek SDEU C-336/03 ve věci easyCar ECLI:EU:C:2005:150 (bod 21), obdobně též Rozsudek SDEU C-578/19 ve věci X v. Kuoni Travel Ltd. ECLI:EU:C:2021:213 (bod 37) nebo Rozsudek C-407/21 ve věci UFC – Que choisir a CLCV ECLI:EU:C:2023:449 (bod 24).

spotřebitele od distanční smlouvy by mu měla být vrácena částka odpovídající nejméně nákladnému standardnímu způsobu dodání zboží, do kterého by neměla být zahrnována varianta „vyzvednutí zboží v provozovně zdarma“. V současnosti totiž existuje mnoho podnikatelů, kteří mají provozovny umístěné mimo větší města a pokud by se všichni tito podnikatelé vyvázali z povinnosti vrátit spotřebiteli náklady na dodání zboží tím, že by jako jeden z možných způsobů standardního dodání uvedli možnost vyzvednutí v provozovně zdarma, spotřebitelé by byli v zásadě zbaveni svého práva na vrácení nákladů na dodání zboží, což je z hlediska principu ochrany spotřebitele nepřijatelné.

Další právo spotřebitele, které se týká nákladů spojených s přepravou zboží, je **právo na vrácení nákladů na vrácení zboží**. Toto právo bude podle ust. § 1832 odst. 3 OZ náležet spotřebiteli jen za předpokladu, že jej podnikatel neupozornil na povinnost nést tyto náklady (více viz oddíl 4.2.1.).

4.3.7. Práva související s odstoupením od smlouvy o poskytování digitálního obsahu

V situaci, kdy se podle ust. § 1837 písm. l) OZ neuplatní výjimka z práva odstoupit od distanční smlouvy o poskytování digitálního obsahu, který nebyl poskytnut na hmotném nosiči (např. pokud spotřebitel nesouhlasil s plněním před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy), a spotřebitel odstoupí od smlouvy s podnikatelem, budou spotřebiteli náležet práva, která vyplývají z povinností podnikatele uvedených v oddílu 4.2.2. předchozí podkapitoly. Kromě práva na vrácení všech peněžních prostředků (viz oddíl 4.3.5.) se bude jednat o **právo, aby se podnikatel zdržel užívání digitálního obsahu**, který spotřebitel před odstoupením od smlouvy vytvořil (ust. § 1832 odst. 5 OZ ve spojení s § 2389n odst. 1 OZ) a o **právo na zpřístupnění digitálního obsahu**, který spotřebitel při používání digitálního obsahu vytvořil nebo uchovával (ust. § 2389n odst. 2 OZ). Pokud tedy spotřebitel před odstoupením od smlouvy vytvořil při užívání digitálního obsahu svůj vlastní obsah, jako například hudbu, text, design atp., má právo na to, aby se podnikatel zdržel užívání tohoto vytvořeného obsahu (kromě výjimek uvedených v ust. § 2389n odst. 1 písm. a) b) c) d) OZ), a dále může po podnikateli požadovat, aby mu vytvořený obsah „*bezplatně, v přiměřené době a v běžně používaném strojově čitelném formátu*“ zpřístupnil (ust. § 2389n odst. 2 OZ).

4.3.8. Právo nenést náklady související s odstoupením od smlouvy

Posledním právem, které náleží spotřebiteli v situaci, kdy podnikatel zanedbá některou ze zákonem vyjmenovaných povinností (ust. § 1836 OZ), je **právo nenést náklady související s odstoupením od smlouvy**. Toto právo se podle ust. § 1836 písm. a) OZ vztahuje na smlouvy,

jejichž předmětem je „*poskytování služeb nebo dodávky vody, plynu nebo elektřiny, které nejsou prodávány v omezeném objemu nebo v určitém množství nebo tepla z dálkového vytápění*“ (pro účely tohoto oddílu dále jen „smlouvy o poskytování služeb“) a dále na smlouvy o dodání digitálního obsahu, který spotřebiteli nebyl dodán na hmotném nosiči (ust. § 1836 písm. b) OZ).

V případě smluv o poskytování služeb je podnikatel povinen spotřebitele poučit o podmínkách, lhůtě a postupu pro uplatnění práva na odstoupení od smlouvy, a dále je povinen mu poskytnout vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, pokud je možné práva odstoupit od smlouvy využít (ust. § 1820 odst. 1 písm. i) OZ). Bylo-li započato s plněním před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, je podnikatel rovněž povinen upozornit spotřebitele na nutnost úhrady poměrné části sjednané ceny za poskytnuté služby (ust. § 1820 odst. 1 písm. k) OZ). Nesplní-li podnikatel některou z vyjmenovaných povinností anebo začne-li s plněním před uplynutím lhůty pro odstoupení bez výslovné žádosti spotřebitele (ust. § 1824a odst. 3 OZ), bude spotřebiteli náležet právo nenést náklady související s odstoupením od smlouvy o poskytování služeb.

Co se týče smluv o dodání digitálního obsahu, který nebyl dodán na hmotném nosiči, bude podnikatel povinen splnit tři povinnosti, aby spotřebiteli v případě odstoupení od smlouvy nevzniklo právo nenést náklady související s odstoupením. První dvě povinnosti se vztahují k poskytování digitálního obsahu před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, ke kterému je podle ust. § 1836 písm. b) OZ zaprvé nutná výslovná žádost spotřebitele a zadruhé je nutné výslovné vyjádření spotřebitele o tom, že si je vědom toho, že jeho právo na odstoupení při plnění před uplynutím lhůty pro odstoupení zanikne. Poslední povinnost podnikatele spočívá v poskytnutí potvrzení o uzavřené distanční smlouvě (ust. § 1824a odst. 1 a 2 OZ). Splní-li podnikatel všechny uvedené povinnosti, spotřebiteli nebude náležet právo nenést náklady související s odstoupením od smlouvy.

5. Judikatura ve věci odstoupení spotřebitele od smlouvy uzavřené tzv. distančním způsobem

V předchozích kapitolách této diplomové práce byl vysvětlen pojem distančních smluv, dále zde byly představeny prameny právní úpravy odstoupení od distančních smluv, pozornost byla rovněž věnována uplatnění práva na odstoupení od distančních smluv a případům, kdy od distančních smluv odstoupit nelze nebo kdy se na smlouvy uzavřené prostřednictvím prostředku komunikace na dálku obecná ustanovení o distančních smlouvách nepoužijí. V neposlední řadě se diplomová práce také zabývala následky odstoupení spotřebitele od distančních smluv. Přestože se právní úprava jak na úrovni Evropské unie, tak i na úrovni České republiky jeví jako komplexní a ucelený soubor norem, v souvislosti s aplikací těchto norem v konkrétních případech mohou vyvstat některé otázky, na které je nutné nalézt odpověď prostřednictvím interpretace příslušných norem. Mezi takové otázky se řadí např. otázka, zda podnikatel splní svou povinnost informovat spotřebitele o právu odstoupit od smlouvy, pokud tyto informace poskytne spotřebiteli prostřednictvím hypertextového odkazu anebo otázka, zda se např. matrace řadí do kategorie zboží, od jehož koupě nelze po odstranění ochranného obalu z hygienických důvodů odstoupit. Těmito a několika dalšími otázkami se v minulosti zabýval jak Soudní dvůr Evropské unie, tak i Ústavní a Nejvyšší soud České republiky, proto bude poslední kapitola této diplomové práce věnována vybrané judikatuře, která se vztahuje k problematice odstoupení spotřebitele od distanční smlouvy.

5.1. Soudní dvůr Evropské unie

Jednou z významných pravomocí Soudního dvora Evropské unie (dále jen „SDEU“) je vykládat právo Evropské unie na základě žádosti o rozhodnutí o předběžné otázce¹⁹³, kterou v případě pochybností o výkladu či platnosti některého z právních předpisů Evropské unie mohou podat soudy členských států¹⁹⁴. Díky této pravomoci vytváří SDEU jednotný výklad

¹⁹³ Čl. 267 SFEU.

¹⁹⁴ EVROPSKÁ UNIE. *Soudní dvůr Evropské unie*. Dostupné z: https://european-union.europa.eu/institutions-law-budget/institutions-and-bodies/search-all-eu-institutions-and-bodies/court-justice-european-union-cjeu_cs. [cit. 2024-10-13].

práva Evropské unie, čímž napomáhá tomu, aby všechny členské státy aplikovaly právní předpisy Evropské unie stejným způsobem a bez větších rozdílů¹⁹⁵.

V rámci řízení o předběžné otázce se SDEU poměrně často zabývá problematikou ochrany spotřebitele, totéž však nelze konstatovat o problematice odstoupení spotřebitele od distanční smlouvy, která se objevuje jen v malé části rozhodnutí SDEU. Vybraná rozhodnutí, kterými se bude zabývat tato podkapitola, slouží zejména k rozšíření, vysvětlení či upřesnění informací o odstoupení od distančních smluv, které byly uvedeny v předchozích kapitolách této diplomové práce.

5.1.1. Výklad SDEU týkající se povinnosti podnikatele poskytnout spotřebiteli informace nutné pro uplatnění práva odstoupit od smlouvy

V dostatečném předstihu před uzavřením distanční smlouvy se spotřebitelem anebo před tím, než spotřebitel učiní závaznou nabídku, je podnikatel povinen spotřebiteli sdělit soubor vyjmenovaných informací (dále též „povinné informace“), mezi které patří např. údaje o hlavních vlastnostech zboží, údaje o totožnosti podnikatele, adresa jeho sídla a telefonní číslo, celková cena zboží, náklady na dodání, veškeré informace nutné pro uplatnění práva na odstoupení od smlouvy anebo údaj o nemožnosti odstoupit od smlouvy¹⁹⁶ (k povinným informacím blíže viz podkapitola 1.2.). Je tedy v zájmu podnikatele, aby spotřebiteli sdělil všechny povinné informace, neboť nesplnění této povinnosti může vést k obecným právním následkům (např. neplatnost spotřebitelova jednání z důvodu rozporu podnikatelova jednání s dobrými mravy) či zvláštním právním následkům (např. povinnost podnikatele nést náklady na vrácení zboží, pokud spotřebiteli nesdělí údaj, že v případě odstoupení od smlouvy nese náklady na vrácení zboží spotřebitel)¹⁹⁷. Neposkytnutí povinných informací může rovněž vést k naplnění znaků přestupku podle ZOS (viz oddíl 2.2.2.).

Při aplikaci norem Evropské unie týkajících se výše uvedené informační povinnosti podnikatele (směrnice používá termín obchodník, nicméně pro větší přehlednost budu i nadále v textu pracovat s termínem podnikatel) vznikla řada nejasností ze strany soudů členských států a proto se obrátily na SDEU s žádostmi o rozhodnutí o předběžné otázce ve věci výkladu

¹⁹⁵ Tamtéž.

¹⁹⁶ Blíže viz ust. § 1820 OZ, obdobně též čl. 6 směrnice 2011/83/EU.

¹⁹⁷ VONDRÁČEK, Ondřej. § 1820 [Sdělení před uzavřením smlouvy]. In: PETROV, Jan, VÝTISK, Michal, BERAN, Vladimír a kol. Občanský zákoník. 2. vydání (3. aktualizace). Praha: C. H. Beck, 2024, marg. č. 21.

příslušných norem. Vybraným rozhodnutím, která tento výklad obsahují, se budu věnovat v následujících odstavcích.

V prvním z vybraných rozhodnutí¹⁹⁸ se SDEU zabýval předběžnou otázkou rakouského soudu, zda podnikatel splní svou povinnost informovat spotřebitele o právu odstoupit od smlouvy, pokud před uzavřením smlouvy zpřístupní tyto informace prostřednictvím hypertextového odkazu na svých internetových stránkách, který bude součástí textu, který spotřebitel musí označit jako přečtený¹⁹⁹. Přestože se toto rozhodnutí vztahuje k již zrušené směrnici 97/7 ES²⁰⁰, výklad lze aplikovat i na směrnici o právech spotřebitelů a proto jej zde uvádím.

Směrnice o právech spotřebitelů stanoví, že je podnikatel povinen poskytnout spotřebiteli jasným a srozumitelným způsobem povinné informace, a to před tím, než je spotřebitel vázán distanční smlouvou anebo odpovídající smluvní nabídkou²⁰¹. V případě, kterým se rakouský soud zabýval, nabízel podnikatel prostřednictvím svých internetových stránek bezplatnou i placenou verzi softwaru²⁰², k jehož použití byli spotřebitelé povinni vyplnit přihlašovací formulář a zaškrtnout políčko, že souhlasí s všeobecnými obchodními podmínkami a že se vzdávají práva odstoupit od distanční smlouvy²⁰³. Povinné informace, především informace týkající se práva odstoupit od smlouvy, zde nebyly uvedeny a spotřebitelům bylo umožněno je zhlédnout jen prostřednictvím kliknutí na hypertextový odkaz²⁰⁴.

V předložené věci se SDEU zabýval několika aspekty informační povinnosti podnikatele, vzhledem ke změně právní úpravy je v současnosti relevantní část rozhodnutí týkající se toho, zda je možné považovat hypertextový odkaz odkazující na stránky s povinnými informacemi za „poskytnutí“ informací ve smyslu směrnice o právech spotřebitelů. V rozhodnutí SDEU konstatoval, že informační povinnost je takovým postupem předání informací, kdy jedna strana informace poskytuje (podnikatel) a druhá strana je obdrží (spotřebitel), aniž by musela cokoli

¹⁹⁸ Rozsudek SDEU C-49/11 ve věci Content Services Ltd ECLI:EU:C:2012:419.

¹⁹⁹ Bod 25 Rozsudku C-49/11.

²⁰⁰ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES ze dne 20. května 1997 o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku.

²⁰¹ Čl. 6 odst. 1 směrnice 2011/83/EU.

²⁰² Bod 17 Rozsudku C-49/11.

²⁰³ Bod 18 Rozsudku C-49/11.

²⁰⁴ Tamtéž.

činit²⁰⁵. V případě zpřístupnění anebo zaslání hypertextového odkazu podnikatelem je však spotřebitel nucen k aktivitě, a to tím postupem, že aby se mohl seznámit s povinnými informacemi, musí na hypertextový odkaz kliknout²⁰⁶. Takovýto postup podnikatele neodpovídá účelu směrnice o právech spotřebitelů²⁰⁷, jehož podstatou je ochrana spotřebitelů, která spočívá mimo jiné v tom, že zamezuje případům, kdy v důsledku použití prostředků komunikace na dálku dochází k omezení informací, které jsou spotřebiteli poskytovány²⁰⁸.

Na základě výše uvedených informací SDEU rozhodl, že **zpřístupnění povinných informací prostřednictvím hypertextového odkazu nelze považovat za „poskytnutí“ informací spotřebiteli**. Z rozhodnutí tedy vyplývá, že pokud podnikatel povinné informace zpřístupní spotřebiteli pouze prostřednictvím hypertextového odkazu, nesplní svou informační povinnost, což může vést například k tomu, že bude spotřebitel oprávněn odstoupit od distanční smlouvy i v situaci, na kterou by se jinak vztahovala výjimka z práva odstoupit od smlouvy nebo k tomu, že nebude muset hradit náklady na vrácení zboží atd.

Další vybrané rozhodnutí SDEU²⁰⁹ se zabývalo předběžnou otázkou německého soudu týkající se poskytnutí povinných informací na reklamním letáku. V případě, kterým se německý soud zabýval, došlo k tomu, že německá společnost distribuovala v novinách a časopisech reklamní leták, jehož součástí byl oddělitelný objednávkový kupón, leták však neobsahoval ani povinné informace o podmínkách, lhůtě a postupech pro uplatnění práva odstoupit od smlouvy a ani vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, pouze spotřebitele informoval o existenci práva odstoupit od smlouvy²¹⁰. Německý soud tedy požádal SDEU, aby vyložil příslušnou právní úpravu²¹¹ týkající se informační povinnosti podnikatele v rámci prostředku komunikace na dálku, který poskytuje omezený prostor pro uvedení informací²¹².

²⁰⁵ Body 33 a 35 Rozsudku C-49/11.

²⁰⁶ Bod 33 Rozsudku C-49/11.

²⁰⁷ SDEU zde hovořil o směrnici 97/7/ES, nicméně i cílem směrnice 2011/83/EU je ochrana spotřebitelů.

²⁰⁸ Bod 36 Rozsudku C-49/11.

²⁰⁹ Rozsudek SDEU C-430/17 ve věci Walbusch Walter Busch GmbH & Co. KG ECLI:EU:C:2018:759.

²¹⁰ Body 18 a 23 Rozsudku C-430/17.

²¹¹ Čl. 8 odst. 4 ve spojení s čl. 6 odst. 1 písm. h) směrnice 2011/83/EU.

²¹² Bod 29 rozsudku C-430/17.

Směrnice o právech spotřebitelů výslovně vyjmenovává část povinných informací²¹³, které musejí být spotřebiteli v rámci omezeného prostoru, který prostředek komunikace na dálku využívá, uvedeny. Mezi těmito povinnými informacemi jsou uvedeny i povinné informace týkající se práva odstoupit od smlouvy, avšak vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy v rámci omezeného prostoru nemusí být uveden²¹⁴. Podnikatel však bude povinen všechny zbývající povinné informace a rovněž i vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, které v rámci omezeného prostoru neuvedl, poskytnout vhodným způsobem spotřebitelům²¹⁵ (např. na svých internetových stránkách).

V rozhodnutí SDEU konstatoval, že informace poskytnuté před uzavřením smlouvy jsou pro spotřebitele zásadní, je však rovněž nutné přihlídnout k technickým omezením určitých médií (leták, televizní reklama), které podnikatel v rámci distanční komunikace se spotřebitelem využil²¹⁶. Pro zjištění, zda zvolená komunikace skutečně představuje omezený prostor, je nutné posoudit všechny její technické vlastnosti a to neohledně na rozhodnutí podnikatele, jak se prostředek komunikace se spotřebitelem rozhodne využít²¹⁷. Jinými slovy, podle SDEU je pro posouzení, zda se jedná o omezený prostor, rozhodná například velikost letáku a minimální velikost písma, která je na něm pro průměrného spotřebitele čitelná, není však důležité, jak se tento prostor podnikatel ve skutečnosti rozhodl využít²¹⁸. Pokud tedy bude zjištěno, že podnikatelem zvolený prostředek komunikace představuje omezený prostor ve smyslu směrnice o právech spotřebitelů, bude podnikatel povinen v rámci tohoto prostoru uvést vyjmenované povinné informace, mezi které patří i informace o uplatnění práva odstoupit od smlouvy²¹⁹. Ostatní povinné informace a vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy poskytne podnikatel prostřednictvím jiného zdroje²²⁰.

Z rozhodnutí SDEU tedy vyplývá, že i kdyby podnikatel využil ke komunikaci se spotřebitelem omezený prostor, je povinen jej informovat o podmínkách, lhůtě a postupech

²¹³ Čl. 8 odst. 4 směrnice 2011/83/EU.

²¹⁴ Tamtéž.

²¹⁵ Tamtéž.

²¹⁶ Body 36 a 37 Rozsudku C-430/17.

²¹⁷ Bod 39 Rozsudku C-430/17.

²¹⁸ Tamtéž.

²¹⁹ Čl. 8 odst. 4 ve spojení s čl. 6 odst. 1 písm. h) směrnice 2011/83/EU.

²²⁰ Zejména čl. 43 a 46 Rozsudku C-430/17.

pro uplatnění práva odstoupit od smlouvy. V případě, kdy se podnikatel v rámci omezeného prostoru pouze zmíní o tom, že právo odstoupit od smlouvy existuje, a nic dalšího v souvislosti s právem odstoupit od smlouvy neuvede, informační povinnost podnikatele nebude splněna.

Poslední vybrané rozhodnutí²²¹ podalo výklad k předběžné otázce německého soudu ve věci povinně poskytovaných informací týkajících se uplatnění práva odstoupit od distanční smlouvy. Německý soud rozhodoval spor mezi dvěma konkurenčními společnostmi, kdy žalující společnost požadovala po žalované společnosti, aby ukončila svou obchodní praktiku spočívající v tom, že v rámci informací o podmínkách, lhůtě a postupech pro uplatnění práva odstoupit od smlouvy neuváděla své telefonní číslo, přestože bylo toto číslo zveřejněno na jejích internetových stránkách²²². Žalovaná společnost se bránila tím, že telefonní číslo sice používá pro svou obchodní činnost, nikoli však pro uzavírání smluv po telefonu, a proto jej neuvedla v rámci vzorového poučení o odstoupení od smlouvy. Německý soud tedy požádal SDEU, aby podal výklad k příslušné úpravě obsažené ve směrnici o právech spotřebitelů²²³.

V tomto rozhodnutí SDEU odkázal na svou předchozí judikaturu a shledal, že pokud podnikatel používá své telefonní číslo výhradně ke správě některých aspektů své činnosti a nepoužívá jej v komunikaci se spotřebitelem, není povinen toto číslo v rámci povinných informací sdělovat²²⁴. Pokud je však telefonní číslo podnikatele uvedeno na jeho internetových stránkách, podnikatel tím naznačuje, že je číslo používáno pro účely kontaktů se spotřebiteli (byť tomu tak ve skutečnost nemusí být) a proto musí být toto telefonní číslo uvedeno rovněž v rámci povinně poskytovaných informací²²⁵. Pokud se podnikatel rozhodne, že využije vzorové poučení o právu odstoupit od smlouvy, musí telefonní číslo uvést i v tomto poučení²²⁶.

Výše uvedené informace z rozhodnutí SDEU lze shrnout tak, že pokud **podnikatel používá ke své činnosti telefonní číslo, které uvede na svých internetových stránkách, bude povinen toto číslo uvést i v rámci povinných informací poskytovaných spotřebiteli**, popř. ve vzorovém poučení o právu odstoupit od smlouvy. Pokud podnikatel telefonní číslo nepoužívá ke

²²¹ Rozsudek SDEU C-266/19 ve věci EIS GmbH ECLI:EU:C:2020:384.

²²² Bod 2 Rozsudku C-266/19.

²²³ Čl. 6 odst. 1 písm. c) a odst. 4 ve spojení s částí A přílohy I směrnice 2011/83/EU.

²²⁴ Bod 36 Rozsudku C-266/19.

²²⁵ Bod 37 Rozsudku C-266/19.

²²⁶ Bod 38 Rozsudku C-266/19.

komunikaci se spotřebiteli a neuvádí jej ani na svých internetových stránkách, není povinen toto číslo uvádět v rámci povinně poskytovaných informací.

5.1.2. Výklad SDEU týkající se některých výjimek z práva odstoupit od smlouvy

Jak již bylo uvedeno v podkapitole 3.6., právní úprava²²⁷ obsahuje několik výjimek, kdy spotřebitel nemůže uplatnit své právo odstoupit od distanční smlouvy. Jedná se například o nemožnost odstoupit od smlouvy v případě dodání zboží vyrobeného na základě požadavků spotřebitele²²⁸ anebo v případě zboží, které bylo spotřebiteli dodáno v uzavřeném obalu, a po jeho vybalení jej nelze z hygienických důvodů či z důvodu ochrany zdraví vrátit²²⁹. Přestože se právní úprava může jevit jako zcela srozumitelná, v průběhu soudní praxe došlo k několika momentům, kdy soudům členských států nebylo jasné, zda určitou výjimku aplikovat na konkrétní případ či nikoli a proto se obrátily s žádostí o rozhodnutí o předběžné otázce na SDEU.

První vybrané rozhodnutí²³⁰ bylo vydáno v návaznosti na předběžnou otázku německého soudu a zabývalo se výkladem pojmu „zboží v uzavřeném obalu, které není možné vrátit z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů a které spotřebitel z tohoto obalu vyňal“²³¹.

Ve věci, o které německý soud rozhodoval, došlo k situaci, kdy spotřebitel zakoupil prostřednictvím internetových stránek podnikatele matraci k soukromým účelům. Součástí obecných prodejních podmínek podnikatele bylo poučení o možnosti uplatnění práva odstoupit od smlouvy, které obsahovalo informaci o tom, že právo spotřebitele odstoupit od smlouvy zaniká (mimo jiné) v případě, kdy je mu dodáno takové zboží, které po vyjmutí z ochranného obalu nelze z důvodu ochrany zdraví anebo z hygienických důvodů vrátit. Obecné prodejní podmínky dále informovaly o tom, že náklady na vrácení zboží ponese podnikatel. Matrace byla spotřebiteli dodána v ochranném obalu, který spotřebitel před jejím použitím odstranil. Po několika dnech používání matrace se spotřebitel rozhodl odstoupit od kupní smlouvy, o čemž informoval podnikatele e-mailem a požádal jej o zabezpečení přepravy. Když podnikatel přepravu vráceného zboží nezajistil, učinil tak sám spotřebitel a následně požadoval po podnikateli vrácení kupní ceny matrace a nákladů na přepravu vráceného zboží, podnikatel to

²²⁷ Čl. 16 směrnice 2011/83/EU a obdobně ust. § 1837 OZ.

²²⁸ Čl. 16 písm. c) směrnice 2011/83/EU a obdobně ust. § 1837 písm. d) OZ.

²²⁹ Čl. 16 písm. e) směrnice 2011/83/EU a obdobně ust. § 1837 písm. g) OZ.

²³⁰ Rozsudek SDEU C-681/17 ve věci slewo – schlafen leben wohnen GmbH ECLI:EU:C:2019:255.

²³¹ Čl. 16 písm. e) směrnice 2011/83/EU.

však odmítl. Pro rozhodnutí ve sporu, který mezi spotřebitelem a podnikatelem následně vznikl, byla klíčová informace, zda je matrace zbožím, které není možné vrátit z důvodu ochrany zdraví či z hygienických důvodů.

Ve svém rozhodnutí SDEU konstatoval, že cílem směrnice o právech spotřebitelů je dosáhnout vysoké ochrany spotřebitelů²³², která se projevuje například v právu odstoupit od distanční smlouvy, kdy spotřebitel nemá možnost si zboží prohlédnout ve skutečnosti a kdy je tedy nutné, aby si zboží v přiměřené době mohl vyzkoušet a prozkoumat jej²³³. Dle SDEU je z důvodu ochrany spotřebitele zapotřebí, aby byly jakékoli výjimky z práva odstoupit od smlouvy vykládány restriktivně²³⁴. Výjimka, o jejíž výklad německý soud požádal, se podle SDEU týká zboží, u kterého hrozí, že z důvodu ochrany zdraví anebo z hygienických důvodů nebude možné jeho opětovné použití třetí osobou a podnikatel proto takové zboží nebude moci uvést zpět na trh²³⁵. Pokud jde však o právo odstoupit od smlouvy, přirovnává SDEU koupi matrace ke koupi oděvu²³⁶. Matraci je, stejně jako oděv, možné vyzkoušet, čímž se dostane do kontaktu s lidským tělem, to však neznamená, že by po čištění či dezinfekci matrace nebylo možné ji v případě vrácení spotřebitelem opětovně prodat dalšímu zákazníkovi²³⁷. SDEU dále uvádí, že důkazem toho, že se matrace může po důkladném vyčištění opětovně používat, jsou například matrace v hotelových pokojích anebo matrace prodávané na trhu s použitými matracemi²³⁸. SDEU však připomíná, že spotřebitel odpovídá za případné snížení hodnoty vrácené matrace²³⁹, pokud by tedy například byla matrace zašpiněna tak, že by ani po důkladném vyčištění skvrny nezmizely, může podnikatel po spotřebiteli požadovat náhradu odpovídající snížené hodnotě zboží (viz oddíl 4.2.5.).

Z rozhodnutí SDEU tedy vyplývá, že je matrace zbožím, od jehož koupě lze i po odstranění ochranného obalu spotřebitelem odstoupit. Výjimka z práva odstoupit od

²³² Bod 32 Rozsudku C-681/17.

²³³ Bod 33 Rozsudku C-681/17.

²³⁴ Bod 34 Rozsudku C-681/17.

²³⁵ Body 38 a 40 Rozsudku C-681/17.

²³⁶ Bod 43 Rozsudku C-681/17.

²³⁷ Body 45 a 46 Rozsudku C-681/17.

²³⁸ Bod 42 Rozsudku C-681/17.

²³⁹ Bod 47 Rozsudku C-681/17.

smlouvy se na koupi matrace neuplatní, neboť po jejím vyčištění či dezinfekci je možný její opětovný prodej.

Další vybrané rozhodnutí SDEU²⁴⁰, vydané na základě předběžných otázek německého soudu, obsahuje výklad týkající se výpočtu částky, kterou je spotřebitel povinen uhradit za služby poskytnuté od zahájení plnění až do okamžiku odstoupení od smlouvy, a dále se zabývá výjimkou z práva odstoupit od smlouvy o dodání digitálního obsahu²⁴¹.

Ve věci, kterou se zabýval německý soud, spotřebitelka uzavřela s podnikatelem distančně smlouvu o prémiovém členství na internetové stránce „Parship“, prostřednictvím které byly uživatelům poskytovány „seznamovací“ služby, jako např. návrhy možných partnerů, seznámení s ostatními uživateli, zprostředkování konverzace mezi uživateli, včetně možnosti zasílání fotografií. Prémiové členství garantovalo prémiovým uživatelům určitý počet seznámení a zahrnovalo i vyhotovení osobnostního posudku, který byl ostatním uživatelům, kteří využívali seznamovací služby v rámci bezplatného členství, k dispozici za samostatný poplatek. Spotřebitelka zakoupila prémiové členství na 12 měsíců a souhlasila s plněním před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, ale po pěti dnech od uzavření smlouvy se rozhodla od smlouvy s podnikatelem odstoupit. Podnikatel jí za několik dní používání prémiových služeb vyúčtoval částku rovnající se dvěma třetinám ceny prémiového členství za rok a zbývající částku jí vrátil, spotřebitelka se tomuto postupu bránila podáním žaloby k soudu, ve které po podnikateli požadovala vrácení všech plateb, které v jeho prospěch uskutečnila.

Vzhledem k tomu, že součástí poskytnutí služeb bylo rovněž poskytnutí osobnostního posudku, jedna z otázek předkládajícího soudu se týkala toho, zda má být osobnostní posudek ohodnocen samostatně anebo jako součást poskytnutých služeb²⁴². Pokud by byl posudek posuzován samostatně, jednalo by se o plnění, které bylo poskytnuto v plném rozsahu, a spotřebitel by tedy byl povinen nahradit podnikateli plnou cenu posudku a poměrnou část ceny zbývajících služeb. Pokud by byl posudek posuzován jako součást všech poskytnutých služeb, nahrazoval by spotřebitel pouze poměrnou část ceny všech poskytnutých služeb. K této otázce se SDEU vyjádřil tak, že pokud podnikatel ve smlouvě o prémiovém členství výslovně neupravil, že některá plnění budou poskytnuta spotřebiteli za samostatnou cenu v plném rozsahu od

²⁴⁰ Rozsudek SDEU C-641/19 ve věci EU ECLI:EU:C:2020:808.

²⁴¹ Čl. 16 písm. m) směrnice 2011/83/EU.

²⁴² Bod 26 Rozsudku C-641/19.

počátku plnění smlouvy, nelze tuto samostatnou cenu zohlednit při výpočtu poměrné části ceny poskytnutých služeb²⁴³. V daném případě podnikatel ve smlouvě se spotřebitelkou nijak neoddělil osobnostní posudek od zbývajících plnění a z tohoto důvodu není možné za něj účtovat samostatnou cenu²⁴⁴. Poměrná část ceny poskytnutých služeb se vypočítá „prorata temporis“, tedy dle skutečné délky poskytování služeb²⁴⁵.

Další z relevantních otázek ve věci odstoupení od distanční smlouvy, se týkala toho, zda může být osobnostní posudek považován za digitální obsah, a pokud ano, zda lze uplatnit výjimku z práva odstoupit od smlouvy o poskytnutí digitálního obsahu. Podle směrnice o právech spotřebitelů jsou digitálním obsahem „*data, která jsou vytvořena a poskytována v digitální podobě*“²⁴⁶, jako např. počítačový program nebo počítačové hry²⁴⁷. V návaznosti na tuto definici se SDEU k předběžné otázce vyjádřil tak, že výjimka z práva odstoupit od smlouvy musí být vykládána restriktivně²⁴⁸, a proto nelze službu týkající se seznamování uživatelů anebo osobnostní posudek, který je v rámci této služby poskytován, považovat za digitální obsah, na který by se výjimka z práva odstoupit od smlouvy mohla vztahovat.

Z rozhodnutí SDEU tedy vyplývá, že **pokud má být v rámci smlouvy o poskytování služeb poskytnuto i samostatné plnění, za které má být spotřebiteli účtována samostatná cena, je nutné to výslovně uvést v distanční smlouvě se spotřebitelem**. Poměrná část ceny za poskytnuté plnění od počátku plnění až do okamžiku odstoupení se vypočítává „pro rata temporis“, tedy podle skutečné délky poskytování služeb. Výjimky z práva odstoupit od smlouvy je nutné vykládat restriktivně, a proto pod ně nelze zařadit smlouvu o poskytnutí „seznamovacích“ služeb ani osobnostní posudek vyhotovený na základě této smlouvy.

Další vybrané rozhodnutí SDEU²⁴⁹ se vztahuje k výjimce z práva odstoupit od smlouvy o „*dodání zboží vyrobeného podle požadavků spotřebitele nebo zboží přizpůsobeného osobním potřebám*“²⁵⁰ (dále jen „individualizované zboží“). Spor, který předcházel řízení o předběžné

²⁴³ Bod 29 Rozsudku C-641/19.

²⁴⁴ Bod 31 Rozsudku C-641/19.

²⁴⁵ Bod 32 Rozsudku C-641/19.

²⁴⁶ Čl. 2 odst. 11 směrnice 2011/83/EU ve spojení s článkem 2 odst. 1 směrnice 2019/770.

²⁴⁷ Bod 19 odůvodnění směrnice 2019/770.

²⁴⁸ Bod 43 Rozsudku C-641/19.

²⁴⁹ Rozsudek SDEU C-529/19 ve věci Möbel Kraft GmbH & Co. KG ECLI:EU:C:2020:846.

²⁵⁰ Čl. 16 písm. c) směrnice 2011/83/EU.

otázce u SDEU, se sice vztahoval ke smlouvě uzavřené mimo obchodní prostory, výjimky z práva odstoupit od smlouvy se však vztahují jak na smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory, tak i na distanční smlouvy, a proto zde rozhodnutí uvádím. Ve sporu, kterým se zabýval německý soud, došlo k situaci, kdy podnikatel uzavřel se spotřebitelkou smlouvu o koupi vestavěné kuchyňské linky, která měla být vyrobena na základě individuálních požadavků spotřebitelky, spotřebitelka však následně uplatnila právo odstoupit od smlouvy a odmítla linku převzít. Podnikatel tedy podal žalobu na náhradu škody z důvodu nesplnění závazků spotřebitelky k německému soudu.

Německý soud přezkoumal veškeré skutečnosti případu a dospěl ke zjištění, že podnikatel v době, kdy spotřebitelka odstoupila od smlouvy, ještě nezačal výrobu dílů kuchyňské linky a i kdyby tak učinil, jednalo by se o prefabrikované prvky, k jejichž individualizaci by došlo až při montáži kuchyňské linky v domácnosti spotřebitelky. Soud dále zjistil, že i kdyby byla linka spotřebitelce nainstalována v domácnosti a následně by došlo k odstoupení od smlouvy, podnikatel by 95 % dílů mohl opětovně použít, individuální přizpůsobení tedy odpovídalo pouze 5 % hodnoty zboží. V návaznosti na tato zjištění položil německý soud SDEU předběžnou otázku, zda se uplatní výjimka z práva odstoupit od koupě individualizovaného zboží i v případě, kdy ještě nebyla výroba tohoto zboží zahájena a kdy je možné individualizované zboží vrátit do původního stavu s nízkými náklady na demontáž ve výši 5 % hodnoty zboží.

SDEU ve svém rozhodnutí upozornil na to, že zatímco některé případy výjimek z práva odstoupit od smlouvy spojují nemožnost odstoupit od smlouvy s plně poskytnutým²⁵¹ anebo alespoň zahájeným plněním²⁵² ze strany podnikatele, výjimka z práva odstoupit od smlouvy o dodání individualizovaného zboží nic takového neuvádí²⁵³. Ze znění směrnice o právech spotřebitelů naopak vyplývá, že může být tato výjimka uplatněna vůči spotřebiteli bez ohledu na to, zda podnikatel ještě nezačal plnění anebo zda je smlouva naopak již splněna²⁵⁴. K tomu, aby si spotřebitel rozmyslel, zda chce smlouvu o dodání individualizovaného zboží uzavřít či nikoli, slouží povinnost podnikatele informovat spotřebitele o tom, že mu v případě uzavření smlouvy

²⁵¹ Např. čl. 16 písm. a) směrnice 2011/83/EU.

²⁵² Např. čl. 16 písm. m) směrnice 2011/83/EU.

²⁵³ Body 23 a 24 Rozsudku C-529/19.

²⁵⁴ Bod 24 Rozsudku C-529/19.

nebude náležet právo odstoupit od smlouvy²⁵⁵. Nadto SDEU dodává, že spotřebitel zpravidla neví, zda již podnikatel zahájil plnění podle smlouvy či nikoli, a proto není vhodné, aby „*existence nebo neexistence práva spotřebitele odstoupit od smlouvy závisela na stavu postupu v plnění této smlouvy*“²⁵⁶.

Výklad obsažený ve výše uvedeném rozhodnutí SDEU lze tedy shrnout tak, že **výjimku z práva odstoupit od smlouvy o dodání individualizovaného zboží lze vůči spotřebiteli uplatnit vždy a bez ohledu na to, zda podnikatel již zahájil plnění podle smlouvy či nikoli.** Na nemožnost uplatnit právo odstoupit od smlouvy nemá vliv ani skutečnost, že by individualizované prvky zboží mohly být odstraněny za zcela minimální náklady.

Poslední vybrané rozhodnutí SDEU²⁵⁷ se zabývalo výjimkou z práva odstoupit od distanční smlouvy o koupi vstupenek na koncert. Žádost o rozhodnutí o předběžné otázce byla podána německým soudem v rámci sporu mezi spotřebitelkou a poskytovatelem služeb prodeje vstupenek (dále jen „zprostředkovatel“), kdy spotřebitelka distančně zakoupila od zprostředkovatele vstupenky na koncert organizovaný pořadatelem koncertu, který byl následně z důvodu pandemie onemocnění Covid-19 zrušen. Spotřebitelka požádala zprostředkovatele o vrácení kupní ceny vstupenek, namísto toho jí zprostředkovatel vystavil poukaz odpovídající ceně vstupenek. Spotřebitelka s postupem zprostředkovatele nesouhlasila a obrátila se na příslušný soud s žalobou, ve které od zprostředkovatele požadovala vrácení kupní ceny vstupenek a souvisejících nákladů.

Německý soud posoudil všechny okolnosti případu, nebyl však schopen dojít k jednoznačnému názoru, zda se výjimka z práva odstoupit od smlouvy související s volnočasovou činností²⁵⁸, ke které má dojít v konkrétní den, vztahuje pouze na poskytovatele těchto volnočasových služeb, tj. v tomto případě na pořadatele koncertu, anebo i na podnikatele, který spotřebiteli pouze zprostředkovává právo přístupu k volnočasové službě, tj. na zprostředkovatele.

Ve svém rozhodnutí SDEU nejprve odkázal na svou předchozí judikaturu, ve které dospěl k závěru, že pojem podnikatel (podle směrnice o právech spotřebitelů obchodník) zahrnuje i

²⁵⁵ Bod 25 Rozsudku C-529/19.

²⁵⁶ Bod 29 Rozsudku C-529/19.

²⁵⁷ Rozsudek SDEU C-96/21 ve věci DM ECLI:EU:C:2022:238.

²⁵⁸ Čl. 16 písm. l) směrnice 2011/83/EU.

fyzickou či právnickou osobu, která jedná jako zprostředkovatel jménem anebo na účet jiného podnikatele²⁵⁹. Pokud tedy zprostředkovatel jedná jménem anebo na účet pořadatele, bude na smlouvu s ním možné, dojde-li k naplnění dalších podmínek, uplatnit výjimku z práva odstoupit od smlouvy.

Dále se SDEU zabýval otázkou, zda lze poskytnutí služby prodeje vstupenek zařadit pod pojem „služby související s volnočasovou činností“, na který se vztahuje výjimka z práva odstoupit od smlouvy. V rámci služby prodeje vstupenek dochází k postoupení práva na přístup k volnočasové aktivitě ze zprostředkovatele na spotřebitele, takovouto službu je tedy dle SDEU možné zařadit pod pojem „smlouvy o poskytování služeb“²⁶⁰. Následně SDEU na základě informací z překládacího rozhodnutí zjistil, že mezi pořadatelem koncertu a zprostředkovatelem existuje smluvní vztah, ze kterého vyplývá, že zprostředkovatel prodává vstupenky svým jménem a na účet pořadatele koncertu²⁶¹. Aby služba prodeje vstupenek mohla představovat službu související s volnočasovou činností, musel by pořadatel koncertu nést riziko spojené s prodejem vstupenek za zprostředkovatele²⁶². Ze spisu, který měl SDEU k dispozici, bylo patrné, že pořadatel koncertu je povinen sejmout ze zprostředkovatele veškerou odpovědnost v případě vrácení ceny vstupenek kupujícím, SDEU tedy dospěl k názoru, že v tomto konkrétním případě spadá služba prodeje vstupenek pod služby související s volnočasovou činností²⁶³.

Na základě výše uvedených skutečností SDEU rozhodl, že se v tomto konkrétním případě uplatní výjimka z práva odstoupit od smlouvy, spotřebitelce tedy právo odstoupit od smlouvy nenáleželo.

Výklad SDEU lze shrnout tak, že **v případě, kdy spotřebitel uzavírá distančně smlouvu o koupi vstupenek na volnočasovou či rekreační aktivitu konanou v konkrétní den nebo v konkrétní době, nebude mu náležet právo odstoupit od smlouvy, pokud smlouvu uzavírá se zprostředkovatelem, který jedná vlastním jménem, ale na účet pořadatele volnočasové činnosti a tento pořadatel nese veškeré riziko spojené s ukončením závazku prostřednictvím odstoupení od smlouvy. Pokud by některá z těchto podmínek nebyla splněna, spotřebiteli bude náležet právo odstoupit od smlouvy.**

²⁵⁹ Bod 23 Rozsudku C-96/21.

²⁶⁰ Bod 34 Rozsudku C-96/21.

²⁶¹ Bod 22 Rozsudku C-96/21.

²⁶² Bod 47 Rozsudku C-96/21.

²⁶³ Body 49 a 50 Rozsudku C-96/21.

V souvislosti s posledně jmenovaným rozhodnutím SDEU si dovoluji poukázat na jeho nesprávnou interpretaci, která se objevila před dvěma lety v článku na internetových stránkách Advokátní deník²⁶⁴, který je přímo navázán na Českou advokátní komoru a slouží jako „internetové odborně – zpravodajské médium“²⁶⁵. V době vydání rozhodnutí SDEU se jednalo v zásadě o jediné české médium, které o rozhodnutí informovalo širokou veřejnost. Přestože článek parafrázuje klíčové části rozhodnutí, v závěru vše uzavírá konstatováním, že SDEU rozhodl ve prospěch spotřebitelky a přiznal jí právo odstoupit od smlouvy. Jakýkoli čtenář tohoto článku se tedy mohl mylně domnívat, že v případě distanční koupě vstupenek na koncert prostřednictvím zprostředkovatele bude spotřebiteli náležet právo od této distanční smlouvy odstoupit. Zcela odlišně však hovoří zahraniční zdroje informací²⁶⁶ a tisková zpráva SDEU²⁶⁷, které potvrzují, že právo odstoupit od smlouvy spotřebiteli ve výše uvedené situaci nenáleží.

5.2. Soudy České republiky

V porovnání s judikaturou SDEU, o které bylo pojednáno výše, je nutné konstatovat, že judikaturu Nejvyššího soudu ČR a Ústavního soudu ČR tvoří velmi malé množství rozhodnutí týkajících se problematiky odstoupení spotřebitele od distanční smlouvy. Důvodem může být jak skutečnost, že se většina spotřebitelských sporů vyřeší v rámci řízení u soudu prvního stupně, popř. v rámci odvolacího řízení, tak i skutečnost, že málokterý spotřebitel se v případě konfliktu s podnikatelem obrací na soud, např. z důvodu nízké ceny zboží či služby anebo z důvodu obavy z dlouhého a finančně náročného soudního řízení. V následujících odstavcích se tedy budu věnovat několika rozhodnutím Nejvyššího a Ústavního soudu, která se v posledních letech zabývala výkladem práva v oblasti odstoupení spotřebitele od distanční smlouvy.

²⁶⁴ ADVOKÁTNÍ DENÍK. *SD EU: Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy na nákup vstupenek*. In: Advokátní deník, 7.4.2022 [online]. Dostupné z: <https://advokatnidenik.cz/2022/04/07/sd-eu-spotrebitel-ma-pravo-odstoupit-od-smlouvy-na-nakup-vstupenek/>. [cit. 2024-10-18].

²⁶⁵ ČESKÁ ADVOKÁTNÍ KOMORA. *Informace o advokátním deníku*. In: Česká advokátní komora [online]. Dostupné z: <https://www.cak.cz/informace-o-advokatnim-deniku>. [cit. 2024-10-18].

²⁶⁶ Např. článek SCHRÖDER-RINGE Philipp. *ECJ: No right of withdrawal for online purchases of tickets for cultural and sporting events via ticket retailers (EN)*. In: HÄRTING [online]. Dostupné z: <https://haerting.de/en/insights/ecj-no-right-of-withdrawal-for-online-purchases-of-tickets-for-cultural-and-sporting-events-via-ticket-retailers-en/>.

²⁶⁷ Tisková zpráva SDEU č. 56/22 ze dne 31. března 2022, dostupná z: <https://curia.europa.eu/jcms/upload/docs/application/pdf/2022-03/cp220056en.pdf>.

5.2.1. Výklad Ústavního soudu týkající se ochrany spotřebitele u distančních smluv

Problematikou ochrany spotřebitele v souvislosti s uplatněním práva odstoupit od distanční smlouvy se Ústavní soud zabýval na základě dvou velmi podobných ústavních stížností, ve kterých stěžovatelé namítali, že v důsledku nezohlednění právní úpravy v oblasti ochrany spotřebitele došlo postupem okresních soudů k porušení jejich základních práv. Přestože se v obou případech z kvantitativního hlediska jednalo o bagatelní spory (v obou případech se jednalo o necelých 3000 Kč), Ústavní soud aplikoval i kvalitativní hledisko a dospěl k názoru, že se obě ústavní stížnosti týkají ústavněprávního rozměru ochrany spotřebitele a je tedy nutné o nich meritorně rozhodnout.

První nález²⁶⁸ Ústavního soudu se zabýval případem, kdy stěžovatelka (spotřebitel) uzavřela s vedlejší účastnicí (podnikatel) e-mailem kupní smlouvu o koupi stolu. Při převzetí stolu si stěžovatelka všimla toho, že je dodán v rozbaleném ochranném obalu, nic proti tomu však nenamítla a převzala jej, aniž by v dodacím listu vytkla jakoukoli vadu. Teprve další den stěžovatelka zjistila, že je jedna z nohou stolu odřená a kratší, než ostatní, a uplatnila u vedlejší účastnice reklamaci. Reklamacie byla vedlejší účastnicí zamítnuta z důvodu, že při dodání zboží stěžovatelka nenamítla žádnou vadu zboží. Stěžovatelka se tedy rozhodla odstoupit od kupní smlouvy, vedlejší účastnice jí však nevrátila plnou kupní cenu, nýbrž odečetla 10% z kupní ceny stolu jakožto náhradu škody za poškození stolu. Stěžovatelka s postupem vedlejší účastnice nesouhlasila a podala proti ní žalobu, kterou Obvodní soud pro Prahu 3 rozsudkem zamítl s odůvodněním, že stěžovatelka neprovedla včas prohlídku zboží, čímž neodhalila zjevnou vadu, kterou zboží mělo již při převzetí, a tudíž nemá nárok na vrácení zbývajících částí kupní ceny. Stěžovatelka se tedy obrátila prostřednictvím ústavní stížnosti na Ústavní soud, ve které se domáhala zrušení rozsudku obvodního soudu, jehož postupem došlo podle stěžovatelky k porušení jejího základního práva na spravedlivý proces, práva na ochranu vlastnictví a současně došlo k porušení čl. 1 odst. 1, čl. 90 a čl. 95 Ústavy České republiky.

Ústavní soud se ve svém nálezu nejprve zabýval ochranou spotřebitele, která sice „není v ústavním pořádku České republiky zakotvena v podobě samostatného ústavně zaručeného práva“²⁶⁹, jedná se však o jeden „z projevů zásady ochrany slabší strany, která je součástí

²⁶⁸ Nález Ústavního soudu ze dne 5. 11. 2019, sp. zn. II. ÚS 2778/19-1.

²⁶⁹ Bod 14 Nálezu II. ÚS 2778/19-1.

*ústavního principu rovnosti dle čl. 1 Listiny, a to v materiálním pojetí*²⁷⁰. Ochrana spotřebitele je na úrovni Evropské unie obsažena v Listině základních práv Evropské unie²⁷¹, která je součástí primárního práva Evropské unie, a vzhledem k povinnosti „*moci soudní interpretovat a aplikovat vnitrostátní právo eurokonformním způsobem*“²⁷² je nutné konstatovat, že **pokud obecný soud ochranu spotřebitele při svém rozhodování nezohlední, porušuje tím právo účastníků řízení na soudní ochranu podle čl. 36 odst. 1 Listiny základních práv a svobod.**

Následně se Ústavní soud věnoval postupu obvodního soudu, který v projednávaném případě rozhodl ve věci, aniž by na případ aplikoval úpravu obsaženou v ust. § 1820 a násl. OZ, která provádí směrnici o právech spotřebitelů. Na základě skutečností, které byly Ústavnímu soudu známy, uzavřela stěžovatelka s vedlejší účastnicí distanční smlouvu o koupi zboží prostřednictvím e-mailu, **vedlejší účastnice však nepoučila stěžovatelku o právu odstoupit od smlouvy a ani o podmínkách, lhůtě a postupu pro jeho uplatnění**²⁷³, **a proto nemohla po stěžovatelce požadovat náhradu za snížení hodnoty vráceného zboží**²⁷⁴.

Na základě výše uvedených skutečností Ústavní soud zrušil rozhodnutí Obvodního soudu pro Prahu 3, které neaplikovalo příslušnou právní úpravu týkající se ochrany spotřebitele, čímž došlo k porušení práva stěžovatelky na soudní ochranu.

Druhý nálezn²⁷⁵ Ústavního soudu byl vydán ve věci stěžovatele (spotřebitel), který uzavřel prostřednictvím e-mailové konverzace smlouvu s vedlejší účastnicí (podnikatel), jejímž předmětem bylo vyhotovení jazykové korektury stěžovatelovy diplomové práce.

Dle stěžovatele nebyla korektura provedena řádně, což dokládal tvrzením vedoucího diplomové práce o jazykových nedostatcích práce, z tohoto důvodu tedy nezaplatil vedlejší účastnici sjednanou cenu a vady, které v korektuře spatřoval, reklamoval. Vedlejší účastnice poskytla stěžovateli slevu, ten však od smlouvy nakonec odstoupil a sjednanou cenu neuhradil. Vedlejší účastnice podala proti stěžovateli žalobu o zaplacení ceny korektury k Okresnímu soudu v Kladně, který žalobě vyhověl s odůvodněním, že stěžovatel a vedlejší účastnice spolu uzavřeli

²⁷⁰ Tamtéž.

²⁷¹ Čl. 38 Listiny základních práv Evropské unie.

²⁷² Bod 18 Nálezu II. ÚS 2778/19-1.

²⁷³ Tato povinnost vyplývá z ust. § 1820 odst. 1 písm. i) OZ, obdobně též čl. 6 odst. 1 písm. h) směrnice 2011/83/EU.

²⁷⁴ Toto vyplývá z ust. § 1833 OZ, obdobně též čl. 14 odst. 2 směrnice 2011/83/EU.

²⁷⁵ Nález Ústavního soudu ze dne 24. 1. 2020, sp. zn. II. ÚS 78/19-1.

smlouvu o dílo, které stěžovatel převzal a neuhradil jeho cenu, přestože mu nenáleželo právo odstoupit od smlouvy. Stěžovatel tedy podal ústavní stížnost k Ústavnímu soudu, kterou se domáhal zrušení rozhodnutí okresního soudu z důvodu, že okresní soud nepřihlédl k platné právní úpravě v oblasti ochrany spotřebitele, čímž došlo k porušení jeho práva na ochranu spotřebitele podle Listiny základních práv Evropské unie a práva na spravedlivý proces podle Listiny základních práv a svobod. Stěžovatel dále uvedl, že podle právní úpravy v oblasti ochrany spotřebitele mu náleželo právo odstoupit od smlouvy, a to ve lhůtě prodloužené o 1 rok, neboť ho vedlejší účastnice o tomto právu nepoučila.

Ústavní soud se v tomto nálezu opět nejprve zabýval problematikou ochrany spotřebitele, nutností eurokonformního výkladu vnitrostátního práva a odkázal na své závěry z předchozího nálezu, od kterých neměl v projednávané věci důvod se odchýlit, a ve shodě s výše uvedeným nálezem uzavřel, že pokud obecný soud nezohlední při svém rozhodování ochranu spotřebitele, postupuje v rozporu s Ústavou České republiky a porušuje tím právo účastníků na soudní ochranu.

Následně Ústavní soud aplikoval své závěry na případ stěžovatele. Na základě informací, které byly Ústavnímu soudu k dispozici, bylo patrné, že mezi stěžovatelem a vedlejší účastnicí došlo k uzavření distanční smlouvy. Ústavní soud uvedl, že na uzavřenou smlouvu by bylo možné nahlížet buďto jako na smlouvu o poskytnutí služby anebo jako na smlouvu o dodání digitálního obsahu, přesná kvalifikace smlouvy je dle Ústavního soudu „*otázkou výkladu práva Evropské unie, kterou Ústavnímu soudu nepřísluší posuzovat, a navíc ani není nezbytná pro řešení projednávané věci*“²⁷⁶. Obě možné kvalifikace smlouvy však, při splnění všech podmínek, umožňují aplikaci výjimky z práva odstoupit od smlouvy²⁷⁷. Těmito podmínkami jsou souhlas spotřebitele s plněním před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a poučení spotřebitele o nemožnosti odstoupit od smlouvy²⁷⁸. **V projednávané věci však vedlejší účastnice nesplnila svou informační povinnost vůči stěžovateli, a proto měl stěžovatel právo od distanční smlouvy odstoupit.**

²⁷⁶ Bod 18 Nálezu II. ÚS 78/19-1.

²⁷⁷ Viz ust. § 1837 písm. a), l) OZ, obdobně též čl. 16 písm. a), m) směrnice 2011/83/EU.

²⁷⁸ Tamtéž.

Na základě výše uvedených skutečností Ústavní soud rozhodnutí okresního soudu zrušil, a to z důvodu porušení práva stěžovatele na soudní ochranu tím, že okresní soud při svém rozhodování neaplikoval právní úpravu týkající se ochrany spotřebitele.

5.2.2. Výklad Nejvyššího soudu týkající se pojmu „smlouva o přepravě“ jakožto smlouvy vyloučené z úpravy distančních smluv

Již v podkapitole 3.7. této diplomové práce jsou vyjmenovány případy smluv, na které se obecná ustanovení o distančních smlouvách nepoužijí. Mezi tyto případy spadají i smlouvy spojené s přepravou cestujících, kterým byl věnován oddíl 3.7.8., který se mimo jiné zmiňoval o rozsudku Nejvyššího soudu²⁷⁹, o kterém bude pojednáno v následujících odstavcích.

Spor, ve kterém Nejvyšší soud v rámci dovolacího řízení rozhodoval, spočíval v posouzení toho, zda lze nepojmenovanou spotřebitelskou smlouvu, jejímž předmětem bylo zprostředkování letecké přepravy, zařadit pod pojem „smlouva o přepravě“, na níž se nevztahují obecná ustanovení o distančních smlouvách. Z informací, které měl Nejvyšší soud na základě rozsudků soudu prvního stupně a odvolacího soudu k dispozici, vyplynulo, že spotřebitel uzavřel s podnikatelem nepojmenovanou distanční smlouvu dne 31. 8. 2014, ve které se podnikatel zavázal zprostředkovat možnost uzavřít smlouvu o letecké přepravě s dopravcem a spotřebitel se zavázal uhradit cenu letenky včetně poplatku za zprostředkování. Dne 24. 9. 2014, tedy více než tři týdny po uzavření smlouvy, oznámil podnikatel spotřebiteli, že dopravce změnil čas letu. Dne 20. 10. 2014, tedy téměř dva měsíce od uzavření smlouvy, spotřebitel odstoupil od smlouvy s podnikatelem a požadoval po něm vrácení všech peněžních prostředků. Podnikatel toto odmítl s tvrzením, že podle všeobecných obchodních podmínek je k vrácení ceny letenky nutné potvrzení dopravce, že je možná plná refundace letenky a dopravce takovéto potvrzení nevystavil. Spotřebitel tedy podal proti podnikateli žalobu k Městskému soudu v Brně, v níž požadoval po žalovaném vrácení všech peněžních prostředků v návaznosti na odstoupení od smlouvy.

Městský soud v Brně, jakožto soud prvního stupně, a následně i Krajský soud v Brně, jakožto soud odvolací, dospěly k názoru, že smlouvu, která byla uzavřena mezi podnikatelem a spotřebitelem, nelze zařadit pod pojem smlouvy o přepravě osoby a na případ se tedy aplikuje úprava obecných ustanovení o distančních smlouvách obsažená v občanském zákoníku. Oba

²⁷⁹ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 27. 1. 2021, sp. zn. 33 Cdo 1217/2020.

soudy dále konstatovaly, že podnikatel nesplnil svou informační povinnost, neboť nezaslal spotřebiteli e-mailem anebo do jeho datové schránky všeobecné obchodní podmínky, spotřebitel tedy nebyl náležitě informován o možnosti uplatnění práva odstoupit od smlouvy. V důsledku porušení informační povinnosti ze strany podnikatele dospěly oba soudy k názoru, že spotřebitel mohl odstoupit od distanční smlouvy ve lhůtě do jednoho roku a čtrnácti dní ode dne uzavření smlouvy, jeho odstoupení tedy bylo oprávněné a má nárok na vrácení všech peněžních prostředků.

Podnikatel napadl rozhodnutí odvolacího soudu dovoláním, ve kterém tvrdil, že se na smlouvu o zprostředkování letecké přepravy sice obecná ustanovení o distančních smlouvách mohla uplatnit, avšak spotřebitel své právo odstoupit od zprostředkovatelské smlouvy včas, tj. v rámci čtrnáctidenní lhůty, neuplatnil. Zaplacením ceny letenky došlo dle podnikatele ke vzniku nového právního vztahu mezi spotřebitelem a dopravcem na základě smlouvy o přepravě, od které spotřebiteli právo odstoupit od smlouvy již nenáleželo.

Nejvyšší soud se ve svém rozsudku zabýval definicí pojmu „smlouva o přepravě osoby“, která je dle ust. § 1840 písm. h) OZ občanského zákoníku vyloučena z obecných ustanovení o distančních smlouvách. Nejprve soud zdůraznil, že příslušná ustanovení občanského zákoníku vznikla transpozicí směrnice o právech spotřebitelů, která však, na rozdíl od občanského zákoníku, pracuje s pojmem „smlouva týkající se služeb v oblasti přepravy cestujících“²⁸⁰, který je pojmem podstatně širším, než pojem „smlouva o přepravě osoby“. Vzhledem k tomu, že nepřímý účinek směrnice spočívá v povinnosti vykládat vnitrostátní právo v souladu se zněním a účelem směrnice, není možné, aby byl v důsledku nepřesné transpozice směrnice pojem „smlouva o přepravě osoby“ vykládán v úzkém smyslu²⁸¹. Naopak je nutné respektovat požadavek eurokonformního výkladu a vykládat tento pojem široce podle směrnice o právech spotřebitelů. Pojem „smlouva o přepravě osoby“ je tedy dle Nejvyššího soudu nutné vykládat ve smyslu „smlouva týkající se služeb v oblasti přepravy cestujících“, pod kterou nespadá pouze přeprava cestujících a zboží, ale i celý soubor smluv, jejichž předmětem jsou služby v oblasti přepravy, jako například služby, jejichž záměrem je umožnit spotřebiteli uskutečnění určitého typu přepravy²⁸².

²⁸⁰ Čl. 3 odst. 3 písm. k) směrnice 2011/83/EU.

²⁸¹ Viz 18. odstavce odůvodnění Rozsudku 33 Cdo 1217/2020.

²⁸² Viz 22. odstavce odůvodnění Rozsudku 33 Cdo 1217/2020.

Nejvyšší soud tak dospěl k závěru, že **nepojmenovaná distanční spotřebitelská smlouva, jejímž předmětem je zprostředkování letecké přepravy, spadá pod pojem „smlouva o přepravě osoby“, obecná ustanovení o distančních smlouvách se na ni nepoužijí** a právo odstoupit od smlouvy se posuzuje dle obecných ustanovení o odstoupení od smlouvy (ust. § 2001 a násl. OZ).

Závěr

Cílem této diplomové práce bylo analyzovat právní prostředí v oblasti odstoupení spotřebitele od smlouvy uzavřené prostřednictvím prostředku komunikace na dálku (dále jen „distanční smlouva“), a to se zaměřením na právní úpravu obsaženou v občanském zákoníku, a na základě toho poskytnout ucelený výklad k této problematice. K dosažení tohoto cíle jsem svou práci rozdělila na pět samostatných kapitol tak, aby každá z kapitol obsahovala ty nejdůležitější informace k danému podtématu v rámci problematiky odstoupení od distanční smlouvy.

Záměrem úvodní kapitoly bylo uvést čtenáře do dané problematiky, tj. poskytnout mu komplexní definici smluv uzavíraných distančně, uvést některé jejich příklady a stručně nastínit informační povinnost podnikatele v rozsahu, který se týká problematiky odstoupení od distanční smlouvy. Občanský zákoník i směrnice o právech spotřebitelů sice uvádějí, že distanční smlouvou je taková smlouva, kterou uzavírá spotřebitel prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, ale ani jeden z těchto předpisů blíže ony prostředky komunikace na dálku nespecifikuje. Nejprve jsem tedy s pomocí důvodové zprávy k občanskému zákoníku a Mnichovského komentáře k BGB vysvětlila pojem „prostředky komunikace na dálku“ a následně jsem vyjmenovala základní definiční znaky distančních smluv, kterými jsou fyzická nepřítomnost obou stran a použití prostředků komunikace na dálku po celou dobu kontraktačního procesu. V dalším oddílu jsem uvedla příklady smluv, které bývají často uzavírány prostřednictvím prostředku komunikace na dálku a kapitolu jsem zakončila povinně sdělovanými informacemi, které se vztahují k problematice odstoupení od distanční smlouvy.

Navazující kapitola sloužila k seznámení čtenáře s prameny právní úpravy, která se vztahuje k problematice odstoupení od distanční smlouvy. V rámci předpisů České republiky zde byla věnována pozornost nejen občanskému zákoníku, který představuje soukromoprávní ochranu spotřebitele, ale rovněž i zákonu o ochraně spotřebitele, který, jakožto veřejnoprávní předpis, obsahuje řadu sankcí, které mohou být podnikateli v případě nesplnění některé z jeho povinností uloženy, a rovněž obsahuje ustanovení umožňující prodloužení lhůty pro odstoupení spotřebitele od distanční smlouvy. V rámci předpisů Evropské unie zde byla uvedena směrnice o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách a rovněž i směrnice o právech spotřebitelů, kterou jsem v následujících kapitolách diplomové práce používala k upřesnění anebo k rozšíření výkladu občanského zákoníku. Ve spojitosti se směrnicí o právech spotřebitelů jsem rovněž informovala o budoucích změnách směrnice, které se v následujících letech projeví i

v rámci předpisů členských států, zejména o možnosti odstoupit od smlouvy prostřednictvím online rozhraní, např. prostřednictvím funkce/tlačítka označeného „zde odstoupit od smlouvy“.

Účelem třetí a současně nejobsáhlejší kapitoly diplomové práce bylo shrnout veškeré klíčové informace spojené s právem spotřebitele odstoupit od smlouvy. Bylo zde uvedeno, že spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu a jakýmkoli jednoznačným prohlášením vůči podnikateli (popřípadě prostřednictvím vzorového formuláře pro odstoupení od smlouvy), přičemž zde bylo zdůrazněno, že důkazní břemeno ohledně uplatnění práva odstoupit od smlouvy nese spotřebitel. Následující tři podkapitoly byly věnovány lhůtě pro odstoupení od distanční smlouvy. Byla zde věnována pozornost jak obecnému, tak i zvláštnímu určení lhůty pro odstoupení, prodloužení lhůty podle občanského zákoníku (tj. v situaci, kdy podnikatel nesplní svou informační povinnost podle ust. § 1820 odst. 1 písm. i) a i podle zákona o ochraně spotřebitele a jejímu zachování (tj. v situaci, kdy podnikatel uplatnil vůči spotřebiteli nekalou obchodní praktiku anebo pokud marně uplyne lhůta pro vyřízení reklamace). V další podkapitole byly uvedeny případy distančních smluv, od nichž není spotřebiteli umožněno odstoupit, jako např. v případě smlouvy o dodání zboží vyrobeného podle požadavků spotřebitele nebo smlouvy o poskytnutí digitálního obsahu, který nebyl dodán na hmotném nosiči. Poslední podkapitola byla věnována smlouvám, které sice mohou být uzavřeny prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, obecná ustanovení o distančních smlouvách se na ně však, například z důvodu existence zvláštní právní úpravy, nepoužijí.

Předposlední kapitola se zabývala následky uplatnění práva odstoupit od smlouvy. První podkapitola byla věnována problematice zániku závazku, ke kterému dochází okamžikem účinnosti odstoupení od smlouvy, rovněž zde bylo připomenuto, že zánikem závazku hlavního dochází i k zániku závazku vedlejšího (např. pokud společně se smlouvou o koupi zboží uzavře spotřebitel i smlouvu o zápůjčce, která slouží k úhradě kupní ceny zboží, a následně od smlouvy o koupi zboží odstoupí). Nejdůležitější částí této kapitoly byly druhá a třetí podkapitola, které detailně vyjmenovávají práva a povinnosti podnikatele a spotřebitele po odstoupení od smlouvy. Přestože občanský zákoník výslovně vyjmenovává pouze povinnosti obou stran po odstoupení od smlouvy, lze z nich dovodit i existenci řady práv, která jim náleží. Příkladem povinnosti podnikatele je povinnost vrátit spotřebiteli veškeré peněžní prostředky, této povinnosti odpovídá právo spotřebitele na vrácení těchto prostředků. Povinností spotřebitele je například vrátit zboží podnikateli, té odpovídá právo podnikatele na vrácení zboží. V poslední podkapitole jsem se rovněž, nad rámec běžného výkladu, zabývala pojmem „nejlevnější způsob dodání zboží“, který

komentářová literatura k občanskému zákoníku nevykládá jednotně a jehož použití v praxi může být problematické.

Účelem závěrečné kapitoly bylo analyzovat judikaturu Soudního dvora Evropské unie a Nejvyššího a Ústavního soudu ČR a následně prostřednictvím této judikatury upřesnit či rozšířit výklad uvedený v předchozích kapitolách diplomové práce. Ve vybrané judikatuře dospěl Soudní dvůr Evropské unie například k závěru, že povinné informace týkající se práva odstoupit od smlouvy nelze spotřebiteli zpřístupnit pouze prostřednictvím hypertextového odkazu anebo k závěru, že pokud podnikatel uvádí na svých internetových stránkách své telefonní číslo, musí jej uvést i v rámci povinných informací poskytovaných spotřebiteli. Za klíčové lze dále považovat rozhodnutí, kdy Soudní dvůr Evropské unie rozhodl, že výjimku z práva odstoupit od smlouvy o dodání individualizovaného zboží lze vůči spotřebiteli uplatnit vždy a bez ohledu na to, zda podnikatel zahájil plnění podle smlouvy či nikoli. Dalším významným rozhodnutím je například rozhodnutí, ve kterém Soudní dvůr Evropské unie konstatoval, že odstoupení od koupě matrace lze přirovnat k odstoupení od koupě oděvu, kdy při vyzkoušení oděvu běžně dochází ke kontaktu s lidským tělem a proto by mělo být rovněž možné vyzkoušet i matraci bez ochranného obalu, kterou lze v případě jejího vrácení podnikateli po vyčištění či dezinfekci opětovně prodat. Co se týče vybraných nálezů Ústavního soudu, v obou dospěl k závěru, že pokud obecný soud při svém rozhodování nezohlední ochranu spotřebitele, porušuje tím právo účastníků řízení na soudní ochranu podle čl. 36 odst. 1 Listiny základních práv a svobod. Přínosem vybraného rozsudku Nejvyššího soudu byl eurokonformní výklad pojmu „smlouva o přepravě osoby“, u kterého došlo k nepřesné transpozici směrnice o právech spotřebitelů do občanského zákoníku.

Na základě výše uvedeného jsem toho názoru, že tato diplomová práce splňuje cíl vytknutý v jejím úvodu, když dostatečně podrobně analyzuje právní prostředí v oblasti odstoupení spotřebitele od smlouvy uzavřené prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, a to za použití právních předpisů, výkladových dokumentů, komentářové a odborné literatury a vybrané judikatury, v důsledku čehož v rámci předepsaného rozsahu diplomových prací poskytuje ucelený výklad k této problematice.

Seznam použitých zkratek

OZ nebo občanský zákoník	zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
ZOS nebo zákon o ochraně spotřebitele	zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele
ZSS nebo zákon o sociálních službách	zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
ZZS nebo zákon o zdravotních službách	zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách
nařízení GDPR	Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů)
směrnice o právech spotřebitelů	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 o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách	Směrnice Rady 93/13/EHS ze dne 5. dubna 1993 o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách
směrnice 2019/2161	Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/2161 ze dne 27. listopadu 2019, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 98/6/ES, 2005/29/ES a 2011/83/EU, pokud jde o lepší vymáhání a modernizaci právních předpisů Unie na ochranu spotřebitele

směrnice 2023/2673

Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2023/2673 ze dne 22. listopadu 2023, kterou se mění směrnice 2011/83/EU, pokud jde o smlouvy o finančních službách uzavřené na dálku, a zrušuje směrnice 2002/65/ES

směrnice 2024/825

Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2024/825 ze dne 28. února 2024, kterou se mění směrnice 2005/29/ES a 2011/83/EU, pokud jde o posílení postavení spotřebitelů v rámci zelené transformace prostřednictvím lepší ochrany před nekalými praktikami a prostřednictvím poskytování lepších informací

BGB nebo německý občanský zákoník

Bürgerliches Gesetzbuch

SFEU

Smlouva o fungování Evropské unie

SDEU

Soudní dvůr Evropské unie

Seznam použitých zdrojů

1. Seznam použité literatury

GAŇO, Jiří, JIRSA, Jaromír, ZOUBEK, Hynek a kol. Občanský zákoník - Komentář s judikaturou. Svazek XI - Závazky - obecná část (§ 1721 - 2054). [online]. CODEXIS publishing, 2018. [cit. 04.10.2024], dostupné z www.codexis.cz.

HENDRYCH, Dušan a kol. Právní slovník. 3. vydání. Praha: C. H. Beck, 2009, 1481 s. ISBN 978-80-7400-059-1.

HULMÁK, Milan a kol. Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, 1344 s. ISBN 978-80-7400-535-0

HURDÍK, Jan. Právo ochrany spotřebitele v systému soukromého práva. In: Acta Universitatis Carolinae Iuridica. 2022. Vol. LXVIII. číslo 2. s. 35 - 45.

LAVICKÝ, Petr a kol. Občanský zákoník I. Obecná část (§ 1–654). 2. vydání. Praha: C. H. Beck, 2022, 2296 s. ISBN 978-80-7400-852-8

LODDER, Arno; MURRAY Andrew. EU Regulation of E-Commerce: A Commentary. Cheltenham, UK: Edward Elgar Publishing, 2022. 564 s. eISBN 9781800372092, dostupné z <https://doi-org.ezproxy.is.cuni.cz/10.4337/9781800372092>.

ONDŘEJ, J. a kolektiv. Spotřebitelské smlouvy a ochrana spotřebitele. Ekonomické, právní a sociální aspekty. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2013, 381 s. ISBN 978-80-7400-446-9.

PETROV, Jan, VÝTISK, Michal, BERAN, Vladimír a kol. Občanský zákoník. 2. vydání (3. aktualizace). Praha: C. H. Beck, 2024, 3352 s. ISBN 978-80-7400-747-7

SACKER, Franz Jürgen; RIXECKER, Roland; OETKER, Hartmut; LIMPERG, Bettina; SCHUBERT, Claudia et al. Münchener Kommentar zum Bürgerlichen Gesetzbuch. 9. Auflage. München: C.H. Beck, 2022. ISBN 978-3-406-76673-2.

SELUCKÁ, M. Ochrana spotřebitele v soukromém právu. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2008, 149 s. ISBN 978-80-7400-037-9.

ŠVESTKA, Jiří, DVOŘÁK, Jan, FIALA, Josef a kol. Občanský zákoník: Komentář, Svazek V, (§ 1721-2520). [online]. Wolters Kluwer – systém ASPI [cit. 2024-10-11], dostupné z www.aspi.cz.

2. Seznam použitých internetových zdrojů

ADVOKÁTNÍ DENÍK. *SD EU: Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy na nákup vstupenek*. In: Advokátní deník, 7.4.2022 [online]. Dostupné z: <https://advokatnidenik.cz/2022/04/07/sd-eu-spotrebitel-ma-pravo-odstoupit-od-smlouvy-na-nakup-vstupenek/>. [cit. 2024-10-18].

ČESKÁ ADVOKÁTNÍ KOMORA. *Informace o advokátním deníku*. In: Česká advokátní komora [online]. Dostupné z: <https://www.cak.cz/informace-o-advokatnim-deniku>. [cit. 2024-10-18].

EVROPSKÁ UNIE. *Soudní dvůr Evropské unie*. Dostupné z: https://european-union.europa.eu/institutions-law-budget/institutions-and-bodies/search-all-eu-institutions-and-bodies/court-justice-european-union-cjeu_cs. [cit. 2024-10-13].

POSLANECKÁ SNĚMOVNA PARLAMENTU ČESKÉ REPUBLIKY. *FAQ - Evropská unie*. In Psp.cz [online]. Dostupné z: <https://www.psp.cz/sqw/hp.sqw?k=2506>. [cit. 2024-08-06].

ÚŘAD PRO PUBLIKACE EVROPSKÉ UNIE. *Distance contracts*. In EUR-lex [právní informační systém]. Dostupné z <https://eur-lex.europa.eu/EN/legal-content/summary/distance-contracts.html>. [cit. 2024-08-06].

ÚŘAD PRO PUBLIKACE EVROPSKÉ UNIE. *Division of competences within the European Union*. In EUR-lex [právní informační systém]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/EN/legal-content/summary/division-of-competences-within-the-european-union.html>. [cit. 2024-08-06].

ÚŘAD PRO PUBLIKACE EVROPSKÉ UNIE. *European Union directives*. In EUR-lex [právní informační systém]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/EN/legal-content/summary/european-union-directives.html>. [cit. 2024-08-06].

SCHRÖDER-RINGE Philipp. *ECJ: No right of withdrawal for online purchases of tickets for cultural and sporting events via ticket retailers (EN)*. In: HÄRTING [online]. Dostupné z: <https://haerting.de/en/insights/ecj-no-right-of-withdrawal-for-online-purchases-of-tickets-for-cultural-and-sporting-events-via-ticket-retailers-en/> [cit. 2024-10-18].

Slovník vinařských pojmů. *EN primeur*. Dostupné z <https://www.global-wines.cz/en/primeur>. [cit. 2024-09-16].

3. Seznam použitých právních předpisů

Právní předpisy České republiky

Ústavní zákon č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky, ve znění pozdějších předpisů.

Usnesení předsednictva České národní rady č. 2/1993 Sb. o vyhlášení Listiny základních práv a svobod jako součásti ústavního pořádku České republiky, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 374/2022 Sb., kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 26/2000 Sb., o veřejných dražbách, účinný do 31. 12. 2024, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 250/2023 Sb., o veřejných dražbách, účinný od 1. 1. 2025, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 186/2016 Sb., o hazardních hrách, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 256/2013 Sb., o katastru nemovitostí, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

Nařízení vlády č. 29/2023 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, ve znění pozdějších předpisů.

Právní předpisy Evropské unie

Smlouva o fungování Evropské unie

Listina základních práv Evropské unie

Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů)

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 Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/2161 ze dne 27. listopadu 2019, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 98/6/ES, 2005/29/ES a 2011/83/EU, pokud jde o lepší vymáhání a modernizaci právních předpisů Unie na ochranu spotřebitele

Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/770 ze dne 20. května 2019 o některých aspektech smluv o poskytování digitálního obsahu a digitálních služeb

Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/771 ze dne 20. května 2019 o některých aspektech smluv o prodeji zboží, o změně nařízení (EU) 2017/2394 a směrnice 2009/22/ES a o zrušení směrnice 1999/44/ES

Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2023/2673 ze dne 22. listopadu 2023, kterou se mění směrnice 2011/83/EU, pokud jde o smlouvy o finančních službách uzavřené na dálku, a zrušuje směrnice 2002/65/ES

Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2024/825 ze dne 28. února 2024, kterou se mění směrnice 2005/29/ES a 2011/83/EU, pokud jde o posílení postavení spotřebitelů v rámci zelené transformace prostřednictvím lepší ochrany před nekalými praktikami a prostřednictvím poskytování lepších informací

Směrnice Rady 93/13/EHS ze dne 5. dubna 1993 o zneužívajících ujednáních ve spotřebitelských smlouvách

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES ze dne 20. května 1997 o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku

Další právní předpisy

Bürgerliches Gesetzbuch, dostupný z <https://www.gesetze-im-internet.de/bgb/>.

4. Seznam použité judikatury

Judikatura soudů České republiky

Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 10. 12. 2013 , sp. zn. 32 Cdo 2484/2012

Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 27. 1. 2021 , sp. zn. 33 Cdo 1217/2020

Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 23. 11. 2022, sp. zn. 33 Cdo 1589/2022

Nález Ústavního soudu ze dne 5. 11. 2019, sp. zn. II. ÚS 2778/19-1

Nález Ústavního soudu ze dne 24. 1. 2020, sp. zn. II. ÚS 78/19-1

Judikatura Soudního dvora Evropské unie

Rozsudek SDEU C-203/99 ve věci Veedfald ECLI: EU:C:2001:258

Rozsudek SDEU C-481/99 ve věci Heininger ECLI:EU:C:2001:684

Rozsudek SDEU C-336/03 ve věci easyCar ECLI:EU:C:2005:150

Rozsudek SDEU C-49/11 ve věci Content Services Ltd ECLI:EU:C:2012:419

Rozsudek SDEU C-430/17 ve věci Walbusch Walter Busch GmbH & Co. KG ECLI:EU:C:2018:759

Rozsudek SDEU C-681/17 ve věci slewo – schlafen leben wohnen GmbH ECLI:EU:C:2019:255

Rozsudek SDEU C-673/17 ve věci Planet49 GmbH ECLI:EU:C:2019:801

Rozsudek SDEU C-208/19 ve věci NK ECLI:EU:C:2020:382

Rozsudek SDEU C-266/19 ve věci EIS GmbH ECLI:EU:C:2020:384

Rozsudek SDEU C-641/19 ve věci EU ECLI:EU:C:2020:808

Rozsudek SDEU C-529/19 ve věci Möbel Kraft GmbH & Co. KG ECLI:EU:C:2020:846

Rozsudek SDEU C-578/19 ve věci X v. Kuoni Travel Ltd. ECLI:EU:C:2021:213

Rozsudek SDEU C-96/21 ve věci DM ECLI:EU:C:2022:238

Rozsudek C-407/21 ve věci UFC – Que choisir a CLCV ECLI:EU:C:2023:449

5. Seznam ostatních zdrojů

Důvodová zpráva k zákonu č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, č. 89/2012 Dz

Důvodová zpráva k zákonu č. 374/2022 Sb., č. 374/2022 Dz

Sdělení komise ze dne 29. 12. 2021, 2021/C 525/01. Pokyny k výkladu a uplatňování směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU o právech spotřebitelů

Tisková zpráva SDEU č. 56/22 ze dne 31. března 2022, dostupná z:
<https://curia.europa.eu/jcms/upload/docs/application/pdf/2022-03/cp220056en.pdf>

Abstrakt

Název diplomové práce: Odstoupení spotřebitele od smlouvy uzavřené prostřednictvím prostředku komunikace na dálku

Cílem této diplomové práce je analyzovat právní prostředí v oblasti odstoupení spotřebitele od smlouvy uzavřené prostřednictvím prostředku komunikace na dálku (dále jen „distanční smlouva“), a to se zaměřením na právní úpravu obsaženou v občanském zákoníku, a na základě toho poskytnout ucelený výklad k této problematice. Jako zdroje budou použity zejména české právní předpisy, směrnice o právech spotřebitelů, česká a zahraniční odborná literatura a judikatura Soudního dvora EU i Ústavního a Nejvyššího soudu ČR. Vzhledem k tomu, že je odstoupení od smlouvy poměrně častým právním jednáním spotřebitelů, zaměřuje se diplomová práce nejen na právní normy, které tuto problematiku upravují, ale rovněž i na praktickou interpretaci těchto norem a jejich použití v situacích, které mohou během či po uplatnění práva odstoupit od smlouvy nastat.

Diplomová práce je rozdělena do pěti samostatných kapitol, které jsou řazeny takovým způsobem, aby navazující kapitoly určitým způsobem rozšířily výklad uvedený v kapitolách předchozích. Úvodní kapitoly této práce seznamují čtenáře s definicí distančních smluv, dále vysvětlují, jakými prostředky lze tyto smlouvy uzavírat a rovněž vyjmenovávají předpisy České republiky i Evropské unie v této oblasti. Navazující kapitoly se poté zabývají odstoupením spotřebitele od distanční smlouvy a to jak z hlediska uplatnění tohoto práva spotřebitelem a formy odstoupení, tak i z hlediska lhůty pro odstoupení od distanční smlouvy a jejího prodloužení či zachování. Rovněž je zde věnována pozornost distančním smlouvám, od kterých odstoupit nelze a smlouvám, které sice byly uzavřeny prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, ale právní úprava distančních smluv se na ně nepoužije. Předposlední kapitola se zabývá následky odstoupení od distanční smlouvy, zejména se zaměřením na jednotlivá práva a povinnosti podnikatele a spotřebitele. Závěrečná kapitola rozšiřuje výklad předchozích kapitol o judikaturu Soudního dvora EU, Ústavního soudu ČR a Nejvyššího soudu ČR.

Klíčová slova: právo odstoupit od smlouvy, spotřebitel, smlouva uzavíraná distančním způsobem

Abstract

Thesis title: Consumer's withdrawal from a contract concluded by remote communication means

This thesis aims to analyse the legal environment in the field of consumer withdrawal from a contract concluded by remote communication means (hereinafter referred to as "distance contract"), with a focus on the legal regulation contained in the Civil Code, and to provide a comprehensive interpretation of this issue. The sources to be used are mainly Czech legislation, the Consumer Rights Directive, Czech and foreign literature, and case law of the Court of Justice of the EU and the Constitutional and Supreme Court of the Czech Republic. Given that withdrawing from a contract is a relatively frequent legal act of consumers, the interpretation focuses not only on the legal norms that regulate this issue but also on the practical interpretation of these norms and their use in situations that may arise during or after the exercise of the right to withdraw from a contract.

The thesis is divided into five separate chapters, which are arranged in such a way that the subsequent chapters, in a certain way, expand on the interpretation given in the preceding chapters. The introductory chapters of this thesis introduce the reader to the definition of distance contracts, explain the means by which such contracts can be concluded, and also list the Czech and European Union legal regulations in this area. Subsequent chapters deal with the consumer's withdrawal from a distance contract, both in terms of the consumer's exercise of this right and the way of withdrawal, as well as in terms of the withdrawal period from a distance contract and its extension or time-limit compliance. Attention is also paid to distance contracts with no right of withdrawal and contracts concluded by remote communication means, but the legal regulation of distance contracts does not apply to them. The penultimate chapter deals with the consequences of withdrawal from a distance contract, focusing in particular on the individual rights and obligations of the entrepreneur and the consumer. The final chapter expands the interpretation of the previous chapters on the case law of the Court of Justice of the EU, the Constitutional Court of the Czech Republic, and the Supreme Court of the Czech Republic.

Keywords: right of withdrawal, consumer, distance contract