

Vezměte, prosíme, na vědomí, že text článku odpovídá platné právní úpravě ke dni publikace.

Distanční smlouvy a smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory s operátory - 1. díl

Zákonodárce pamatoval zvláštní právní úpravou na specifické okolnosti, ke kterým může dojít při uzavírání smlouvy mezi operátorem a spotřebitelem, a to na případy uzavírání smluv distančním způsobem a na závazky ze smluv uzavíraných mimo obchodní prostory. V praxi se lze setkat s případy, kdy operátoři uzavírají se spotřebiteli smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací pomocí podomního prodeje, nebo s případy uzavírání smluv pomocí telefonu či internetu.

Na zvláštnosti uzavírání smluv pomocí telefonu myslí § 1825 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“), který bude nově upraven tak, že podnikatel bude muset sdělit obchodní účel hovoru a údaje o své totožnosti a učiněnou nabídku bude muset následně potvrdit v textové podobě.[1]

U podomního prodeje nelze nezmínit velmi zajímavý judikát NSS ČR, který obcím deklaratorně zakázal regulovat podomní prodej dle § 18 odst. 3 ŽZ ve vztahu k obchodním zástupcům operátorů nabízejících služby podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZEK“).[2]

Následující řádky jsou věnovány právním dopadům takto uzavřených smluv, které vyplývají z ustanovení § 1820 až § 1851 OZ, která implementují příslušné směrnice EU.[3] Připravovaná novela OZ[4] má v plánu změnit některé části týkající se distančních smluv a smluv uzavíraných mimo obchodní prostory, jelikož má za cíl implementovat směrnici o prodeji zboží.

Směřuje-li jednání stran k uzavření smlouvy a používá-li při něm podnikatel výhradně alespoň jeden komunikační prostředek, který umožňuje uzavřít smlouvu bez současné fyzické přítomnosti stran (dále jen „prostředek komunikace na dálku“) nebo směřuje-li takové jednání k uzavření smlouvy mimo prostor obvyklý pro podnikatelské podnikání, je operátor povinen sdělit dlouhý výčet informací, které stanovuje § 1820 odst. 1 OZ. Jedná se zejména o zvýšenou informační povinnost a nezaměnitelnost předmluvních informací, o sdělení minimálního obsah údajů, a postup předcházející uzavření smlouvy.

I přesto, že název příslušného pododdílu zní „uzavírání smluv distančním způsobem a závazky ze smluv uzavíraných mimo obchodní prostory“, není v tomto pododdílu nikterak upraven samotný proces uzavírání smlouvy a použije se pro něj obecná ustanovení druhého dílu čtvrté části občanského zákoníku. Účelem tohoto pododdílu je tedy zejména modifikace obecnější informační povinnosti dle § 1811 OZ ve jménu ochrany spotřebitele, stanovení práva odstoupit od smlouvy i bez udání důvodu a další.[5]

Definice distančních smluv

Za distanční smlouvu (smlouvu sjednávanou prostřednictvím prostředku komunikace na dálku) současná právní úprava považuje smlouvu, která je uzavřena výhradně s použitím alespoň jednoho prostředku komunikace na dálku bez současné fyzické přítomnosti podnikatele a spotřebitele. Prostředkem komunikace na dálku má zákonodárce na mysli takové prostředky, které umožňují

uzavřít smlouvu bez současné fyzické přítomnosti kontrahentů. Předchozí právní úprava občanského zákoníku v § 53 odst. 1 obsahovala příkladný výčet takových prostředků, současný občanský zákoník jej již neobsahuje, ale i tak je zřejmé, že se jedná zejména o tisk, adresovaný tisk, katalog, rozhlas, televizi, telefon (s lidskou obsluhou/bez lidské obsluhy), fax, poštu, elektronickou poštu či internet.[\[6\]](#)

Rozhodujícím faktorem pro posouzení, zda se jedná, resp. nejedná o smlouvu uzavřenou distančním způsobem, je (skutečnost), že spotřebitel nemá reálnou možnost před uzavřením smlouvy získat podrobnější informace o zboží. Jelikož např. poštovní doručovatel neposkytuje informace o obsahu smlouvy ani plnění. Tři definiční znaky distančních smluv lze charakterizovat jako: (i) *fyzickou vzdálenost*, (ii) *organizovaný systém prodeje či poskytování služeb na dálku* a (iii) *výhradní použití prostředků komunikace na dálku při uzavření smlouvy*.[\[7\]](#)

U *fyzické vzdálenosti* se zkoumá, zda v době okamžiku, kdy je spotřebitel smlouvou vázán, byl fyzicky nepřítomen. Je tedy vyžadována fyzická vzdálenost kontrahentů. Ale pozor, o distanční smlouvu se nebude jednat v případě, kdy je kontrahent při osobním jednání právně zastoupen. O distanční smlouvu se nebude jednat ani v případě, pokud jednání o smlouvě zahájí strany přes internet a dokončí je v provozovně operátora.

Současná úprava občanského zákoníku nevyžaduje, aby operátor uzavíral distanční smlouvy v rámci *organizovaného systému prodeje či poskytování služeb na dálku*, jak o tom hovoří čl. 2 odst. 7 směrnice 2011/83/EU.

Co se týká výhradnosti použití prostředků komunikace na dálku při uzavření smlouvy, platí, že nemusí být dodrženy prostředky komunikace na dálku v celém kontraktačním procesu, ale právě v momentě, kdy začne být spotřebitel smlouvou vázán. Pokud by tedy došlo k návštěvě podnikatelovy provozovny za účelem získání informací o službě či zboží, ale k uzavření smlouvy by došlo až následně (např. pomocí telefonu), (tak) i v takovém případě by se jednalo o distanční smlouvu. Legitimním důvodem existence této zvláštní právní úpravy je poskytnout spotřebiteli možnost si zboží, resp. službu, lidově řečeno „osahat“ a „nekupovat zajíce v pytli“.

Definice smluv uzavíraných mimo obchodní prostory

Legální definici smluv uzavíraných mimo obchodní prostory nenalezneme ani v OZ, ani v jiném českém právním předpisu. Dle čl. 2 odst. 8 směrnice 2011/83/EU je smlouvou uzavřenou mimo obchodní prostory „jakákoli smlouva uzavřená mezi obchodníkem a spotřebitelem, která je uzavřena za současné fyzické přítomnosti obchodníka a spotřebitele v místě, které není obchodními prostory obchodníka“. Výchozím pojmem pro definování těchto smluv proto bude pojem obchodní prostory a je nutné zjistit, co se skrývá pod tímto pojmem.

Pojem obchodní prostory nebo prostory obvyklé pro podnikatelské podnikání může být rovněž nesnadné definovat, jelikož zákonná definice opět chybí. Příslušná směrnice hovoří o obchodních prostorech jako o prostorech, kde podnikatel obvykle nebo trvale provozuje svou činnost (jedná se tedy o provozovnu podnikatele). Provozovna podnikatele je vodítkem k české právní úpravě, jelikož její definice nalezneme v zákoně č. [455/1991](#) Sb., o živnostenském podnikání, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „*ŽZ*“). Provozovnou se rozumí prostor, v němž je provozována živnost podnikatele. Za provozovnu se považuje i automat a mobilní provozovna (§ 17 odst. 1 a 2 *ŽZ*). Zákon ukládá podnikateli ohlašovací povinnost k provozovně a povinnost jejího řádného označení, čímž je zajišťována právní jistota a možnost dostatečné identifikace.[\[8\]](#)

Hulmák vymezuje pojem obchodní prostor jinak než Pelikánová a Pelikán, jelikož stanoví, že rozhodným kritériem je zejména pohled spotřebitele. Provozovna tedy bude zpravidla vždy i

obchodním prostorem, ale naopak tomu již být nemusí, jelikož jde o to, kde může spotřebitel podnikání určitého podnikatele očekávat.[\[9\]](#)

Za smlouvu uzavřenou mimo prostor obvyklý pro podnikatelovo podnikání je považována i situace, kdy došlo k uzavření smlouvy v prostoru obvyklém pro podnikatelovo podnikání **bezprostředně** poté, co podnikatel oslovil spotřebitele mimo tyto prostory. Eurokonformním výkladem v souladu s čl. 2 odst. 8 písm. c) směrnice 2011/83/EU se dojde k závěru, že oslovení musí být individualizované, nejedná se tedy např. o billboard či reklamní poutač ve výloze provozovny. Podobné platí i o propagačním zájezdu organizovaném podnikatelem za účelem propagace a prodeje zboží či poskytování služeb [§ 1828 odst. 2 písm. a) a b) OZ].[\[10\]](#)

Připravovaná novela OZ plánuje přidání písm. c), které stanoví, že za smlouvu uzavřenou mimo obchodní prostory podnikatele se bude považovat také „smlouva uzavřená na základě nabídky učiněné spotřebitelem mimo obchodní prostory podnikatele za současné fyzické přítomnosti podnikatele a spotřebitele“.[\[11\]](#) Zamýšlený účel je zřejmý, jedná se o ochranu již tak slabšího spotřebitele, který však je navíc překvapen a nepřipraven na rozdíl od podnikatele. Zároveň ze strany podnikatele dochází někdy, např. v případě již zmíněných šmejdů, k psychickému a někdy i fyzickému nátlaku na uzavření smlouvy. Zároveň si podnikatelé vybírají i snáze zranitelné spotřebitele, např. kvůli jejich věku či duševnímu stavu.

Ze své praxe mohu zmínit jeden příklad hovořící za všechny, kdy si osmdesátiletá důchodkyně od obchodního prodejce jednoho nejmenovaného operátora, který nabízel služby tzv. door to door, objednala nejvyšší možnou rychlost internetového připojení a přitom nevlastnila jediné zařízení, které by umožňovalo přístup do sítě internetu. Dokonce se následně ukázalo, že ani nevěděla, co to vlastně internet je. De lege ferenda by bylo vhodné přijmout zákon, který by toto jednání zakazoval, jelikož obecnou úpravu regulace podomního prodeje dle § 18 odst. 3 ŽZ na tyto případy nelze aplikovat.[\[12\]](#) Lze sledovat změnu trendu, který říká, že z důvodu velké negativní medializace se lze méně setkávat s případy výjezdních zájezdů, ale naopak více s případy distančních smluv obecně.

Obecná ustanovení

Obecná ustanovení (§ 1820 až § 1840 OZ) pro smlouvy uzavírané distančním způsobem a prostředky komunikace na dálku obsahují zvláštní požadavky na **proces** uzavírání spotřebitelských smluv a zvláštní požadavky na **obsah** závazků z nich vyplývajících, což platí i o změnách smlouvy, jsou-li učiněny tímto způsobem.

Tato stať nemá ambici věnovat se veškerým zvláštnostem, a proto autor vybral ty, které jsou pro tuto práci nejrelevantnější, nebo ty, které budou novelizovány. Zásadní odlišností je existence zvláštní informační povinnosti pro podnikatele (§ 1820 OZ), která jde nad rámec obecné informační povinnosti dle § 1811 odst. 2 OZ. Tuto informační povinnost je podnikatel povinen plnit v dostatečném předstihu. Zpravidla tak podnikatel bude činit pomocí uvedení požadovaných informací v nabídce nebo ve výzvě k podání nabídek. Jako vhodný nástroj k tomu slouží např. obchodní podmínky.[\[13\]](#)

Dostatečným předstihem se rozumí dříve, než je spotřebitel vázán svou nabídkou. Dokonce ani skutečnost odvolatelnosti nabídky na tom nic nemění (§ 1736 a § 1738 OZ). Výjimku z informační povinnosti představuje nemožnost poskytnutí údajů s ohledem na použité prostředky komunikace na dálku (§ 1824 odst. 2 OZ).[\[14\]](#)

Současné znění zákona uvádí výčet deseti položek. Připravovaná novela tento výčet zpřesňuje a rozšiřuje na celkem osmnáct položek, čímž bude norma přehlednější. Zároveň novela plánuje velmi vhodně odstranit současnou kumulaci informačních povinností – tedy jak obecné informační

povinnosti (§ 1811 OZ), tak zvláštní informační povinnosti (§ 1820 OZ).[\[15\]](#) Tuto změnu autor hodnotí jako přínosnou, neboť doposud podnikatelé museli porovnávat dvě ustanovení, nově by stačilo užít § 1820 OZ, neboť § 1811 OZ se díky aplikaci speciálního ustanovení nepoužije.

Podnikatel nemusí nutně poskytovat údaje dle všech bodů výčtu, ale vždy jen ty relevantní k té konkrétní smlouvě, která se bude uzavírat, neboť jen v některých případech bude vyžadována např. záloha. Notifikační povinnosti lze v zásadě rozdělit na informace: (i) o platbách spotřebitele (ii) o minimální závaznosti smlouvy (iii) o odstoupení od smlouvy (iv) o řešení sporů a dohledu (v) a nově od nabytí účinnosti novely budou obsaženy i obecné a identifikační údaje doposud spadající pod § 1811 OZ. Zákon obecně neukládá, jakou formou mají být tyto informace poskytnuty. V případě distanční smlouvy hovoří pouze o písemné formě v případě, kdy je informace poskytována dodatečně (§ 1824 odst. 2 OZ). Pro smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory je vyžadována písemná forma (§ 561 a § 1828 odst. 1 OZ), v jiné podobě jen tehdy, pokud s tím spotřebitel souhlasí. Důkazní břemeno splnění informační povinnosti nese podnikatel.[\[16\]](#)

V případě smlouvy uzavřené po internetu se proto jeví jako nejvhodnější použít metodu tzv. click wrap a click-through, neboť browse-wrap by nebyla formou dostatečně vhodnou pro splnění důkazního břemene v případě budoucího sporu smluvních stran. Metody click wrap a click-through jsou vhodnější pro splnění důkazního břemene, a to díky své aktivní formě projevu vůle, že se spotřebitel opravdu s obsahem smlouvy seznámil, či to o sobě minimálně prohlašuje, a činí tak právní jednání s absolutní informovaností ohledně obsahu závazku.[\[17\]](#)

Právní následky nesplnění informační povinnosti lze dělit jednak na obecné právní následky a jednak na zvláštní právní následky předpokládané úpravou spotřebitelských smluv uzavíraných distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory. Záleží, v čem spočívalo porušení notifikační povinnosti. Nebyly informace poskytnuty vůbec? Nebo nebyl splněn požadavek jasnosti a srozumitelnosti? Byly nepravdivé? Nedošlo k poskytnutí včas?[\[18\]](#)

Z důvodu porušení zákona může dojít ke vzniku povinnosti nahradit způsobenou újmu podle § 2910 OZ. Pro důvod omylu o rozhodujících skutečnostech se spotřebitel může dovolat relativní neplatnosti dle § 583 OZ. V některých případech může dojít dokonce k absolutní neplatnosti podle § 588 OZ. Absence jasnosti a srozumitelnosti poskytnutých informací před uzavřením smlouvy (§ 1811 odst. 1 OZ) může mít za následek sankci v podobě nepřiměřenosti konkrétního ujednání podle § 1813 OZ, viz kapitola 1.5.1 této práce. Za zvláštní právní následky může být považována rovněž odpovědnost za správní delikty podle zvláštních předpisů (např. § 24 v souvislosti s § 5 a § 9 zákona č. [634/1992](#) Sb., o ochraně spotřebitele (dále jen „OchSpotř“)). Další zvláštní sankcí je nezávaznost takto sdělených informací pro spotřebitele (§ 1822 OZ), nebo ne/vzniknutí povinnosti či práv.[\[19\]](#) Nesplnění informační povinnosti může být hodnoceno a následně sankcionováno veřejným právem z titulu klamavé obchodní praktiky dle zákona o ochraně spotřebitele.

Například při neposkytnutí informací podle § 1820 odst. 1 písm. g) OZ nevznikne spotřebiteli povinnost tyto náklady hradit. Nebo nebyl-li spotřebitel řádně poučen o právu odstoupit od smlouvy, může spotřebitel odstoupit do 1 roku a 14 dnů.

Sektorová právní úprava pro distanční smlouvy stanovuje vedle obecné povinnosti dle § 1827 OZ povinnost podnikatele bezodkladně po uzavření smlouvy nebo její změny **poskytnout spotřebiteli informace** podle § 63 odst. 1 ZEK písemně, a to v elektronické nebo listinné formě. Operátor je tedy povinen vystavit sdělení, tzv. konfirmaci, ve kterém zašle spotřebiteli veškeré požadované informace. Teprve splněním výše uvedeného započne běžet lhůta pro odstoupení od smlouvy dle § 1829 OZ.[\[20\]](#)

V druhém dílu této minisérie bude věnován prostor spotřebitelovu právu na odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory.



Mgr. Daniel Martiška,

Legal Counsel

[1] VLÁDA. Vládní návrh zákona, kterým se mění zákon č. [89/2012](#) Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Praha: Poslanecká sněmovna, 2020. Sněmovní tisk 994/0, 8. volební období. čl. I odst. 32 [online]. [cit. 2021-02-01]. Dostupné >>> [zde](#).

[2] Viz judikát NSS ČR, sp. zn. 9 As 174/2016-23 ze dne 3. srpna 2017, který stanovil, že tržní řád vydaný formou nařízení obce dle § 18 ŽZ, může na území obce upravovat pouze prodej zboží a poskytování služeb, na které se vztahuje ŽZ. Nemůže tak upravovat zejména činnosti vyjmenované v § 3 stejného zákona, které nejsou živností. Jelikož poskytování služeb elektronických komunikací není živností (viz ustanovení § 3 odst. 3 písm. i) ŽZ), ale podnikatelským oprávněním podle ustanovení § 7 odst. 1 písm. b) zákona o elektronických komunikacích, pročež není obec oprávněna komunikační činnost, která je činností podle výše uvedeného zvláštního právního předpisu, regulovat na základě zmocnění vyplývajících z ŽZ a nemá tak žádnou právní páku, jak podomní prodej v souvislosti s poskytováním a nabízením veřejně dostupných služeb elektronických komunikací regulovat.

[3] 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.

[4] VLÁDA. Vládní návrh zákona, kterým se mění zákon č. [89/2012](#) Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Praha: Poslanecká sněmovna, 2020. Sněmovní tisk 994/0, 8. volební období. Čl. I odst. 127 [online]. [cit. 2021-02-01]. Dostupné >>> [zde](#).

[5] BOROVIČKA, Miloš. Vybrané aspekty spotřebitelských smluv. Praha, 2016. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze. Právnická fakulta, s. 61.

[6] HULMÁK, Milan a kol. Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). Komentář. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, s. 524.

[7] HULMÁK, Milan a kol. Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). Komentář. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, s. 524–525.

[8] K § 1828 ŠVESTKA, Jiří, DVOŘÁK, Jan, FIALA, Josef a kol. Občanský zákoník. Komentář. Svazek V. 1. Vydání. Praha: Wolters Kluwer, a.s., 2014.

[9] Srov. s HULMÁK, Milan a kol. Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721-2054). Komentář. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, s. 542.

[10] HULMÁK, Milan a kol. Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721-2054). Komentář. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, s. 543.

[11] VLÁDA. Vládní návrh zákona, kterým se mění zákon č. [89/2012](#) Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Praha: Poslanecká sněmovna, 2020. Sněmovní tisk 994/0, 8. volební období. čl. I odst. 39 [online]. [cit. 2021-02-01]. Dostupné >>> [zde](#).

[12] Viz judikát NSS ČR, sp. zn. 9 As 174/2016-23 ze dne 3. srpna 2017, který stanovil, že tržní řád vydaný formou nařízení obce dle § 18 ŽZ, může na území obce upravovat pouze prodej zboží a poskytování služeb, na které se vztahuje ŽZ. Nemůže tak upravovat zejména činnosti vyjmenované v § 3 stejného zákona, které nejsou živností. Jelikož poskytování služeb elektronických komunikací není živností (viz ustanovení § 3 odst. 3 písm. i) ŽZ), ale podnikatelským oprávněním podle ustanovení § 7 odst. 1 písm. b) zákona o elektronických komunikacích, protože není obec oprávněna komunikační činnost, která je činností podle výše uvedeného zvláštního právního předpisu, regulovat na základě zmocnění vyplývajících z ŽZ a nemá tak žádnou právní páku, jak podomní prodej v souvislosti s poskytováním a nabízením veřejně dostupných služeb elektronických komunikací regulovat.

[13] HULMÁK, Milan a kol. Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721-2054). Komentář. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, s. 505.

[14] HULMÁK, Milan a kol. Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721-2054). Komentář. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, s. 506.

[15] VLÁDA. Vládní návrh zákona, kterým se mění zákon č. [89/2012](#) Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Praha: Poslanecká sněmovna, 2020. Sněmovní tisk 994/0, 8. volební období. čl. I odst. 24 [online]. [cit. 2021-02-01]. Dostupné >>> [zde](#).

[16] HULMÁK, Milan a kol. Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721-2054). Komentář. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, s. 507-510.

[17] FOHLEROVÁ, Martina, Bc. Analýza elektronické kontraktace v praxi. Ostrava, 2012. Diplomová práce. Vysoká škola báňská - technická univerzita Ostrava, Katedra práva, s. 25-29.

[18] HULMÁK, Milan a kol. Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721-2054). Komentář. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, s. 507-511.

[19] Ibid.

[20] VEVERKOVÁ, Svatava. In: SELUCKÁ, Markéta, VEVERKOVÁ, Svatava a kol. Obchodní

podmínky ve vztazích B2C. 1. vydání. Praha: Leges, 2018. s. 53.

© EPRAVO.CZ - Sběrka zákonů, judikatura, právo | www.epravo.cz

Další články:

- [Právní povaha sítě elektronických komunikací - režim náhrady škody](#)
- [Náhrada ušlého nájemného při předčasném ukončení nájemní smlouvy na nebytové prostory](#)
- [Jak fungují plánovací smlouvy v reálných situacích \(2. díl\)](#)
- [Nejvyšší soud a forma smlouvy o smlouvě budoucí: krok zpět v ochraně právní jistoty?](#)
- [„Za každou kauzou je živý příběh“](#)
- [Přehnaná, nebo důvodná prevence? Zajištění a utvrzení závazků v praxi](#)
- [Spoluvlastnictví a správa společné věci](#)
- [Doručování soudních písemností ze zahraničí do ČR](#)
- [Návrh nového zákona o digitální ekonomice](#)
- [Byznys a paragrafy, díl 30.: Jednání za s.r.o. - zápis jednatelského oprávnění do obchodního rejstříku](#)
- [Předběžné opatření a další instituty k ochraně věřitelů při přeměnách](#)