31. 5. 2022

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

# Distanční smlouvy a smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory s operátory – 2. díl

Odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory

Z důvodu omezeného rozsahu této minisérie bude poslední zvláštností, které se budeme věnovat, právo na odstoupení od smlouvy. Právo na odstoupení od smlouvy náleží spotřebiteli v případě uzavření smlouvy distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory. Spotřebitel má ve čtrnáctidenní lhůtě právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodů a bez jakékoli sankce.

Příslušnou úpravu zakotvil zákonodárce do § 1829 až § 1837 OZ a § 1818 OZ. Operátor má informační povinnost poučit spotřebitele o jeho právu odstoupit od smlouvy v obecné lhůtě 14 dní. Počátek běhu lhůty závisí na konkrétním charakteru smlouvy – současná právní úprava vyjmenovává 3 typy smluv (§ 1829 odst. 1 OZ), ale připravovaná vládní novela definuje 4 možné případy u koupě, od kterých se odvíjí počátek běhu lhůty, a dále též výslovně ostatní případy (dodávka vody, plynu nebo elektřiny, tepla z dálkového vytápění nebo poskytnutí digitálního obsahu).[1]

Obecná čtrnáctidenní lhůta se aplikuje pouze v případě, že je spotřebitel řádně poučen o svém právu (břemeno tvrzení a důkazní nese dle obecné právní zásady podnikatel).[2] V případě opožděného poučení počíná běžet lhůta od řádného splnění podnikatelovi povinnosti, a pokud není spotřebitel poučen vůbec, je lhůta dlouhá jeden rok a čtrnáct dní (§ 1829 OZ). Uplynutím této lhůty spotřebitelovo právo prekluduje. Naštěstí pro něj se od 1. 1. 2014 jedná o lhůtu procesněprávní na rozdíl od předchozí právní úpravy, která používala lhůtu hmotněprávní. To má pro spotřebitele příznivý právní následek v tom, že lhůta je zachována i v případě, kdy spotřebitel v jejím průběhu stihne odeslat oznámení o odstoupení od smlouvy. Není tedy nezbytné, aby bylo podnikateli v rámci 14denní lhůty odesláno a také doručeno. Následně je spotřebitel povinen do 14 dní od odstoupení od smlouvy vrátit poskytnuté plnění. V téže lhůtě je podnikatel povinen vrátit spotřebiteli peníze za vrácení zboží.[3]

U služeb, které si spotřebitel objedná distančním způsobem či mimo prostor obvyklý pro podnikatelovo podnikání, je navíc nezbytné, aby spotřebitel sám **výslovně požádal**, zda by podnikatel nezačal s plněním svých povinností již ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy (§ 1823 OZ). Neučiní-li tak, začne podnikatel poskytovat službu až po uplynutí 14denní lhůty, případně po uplynutí lhůt náhradních. Pokud by podnikatel začal poskytovat bez výslovné žádosti spotřebitele, jednalo by se o naturální nevymahatelnou pohledávku. V případě, že by spotřebitel uhradil cenu za takto poskytnutou službu, nejednalo by se o bezdůvodné obohacení.[4]

Dle názoru autora je § 1823 OZ nejen v případě služeb o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací nelogický. Nedojde-li k ujednání, že poskytování služeb má začít již ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy, nemá spotřebitel reálnou šanci si službu v této lhůtě vyzkoušet či službu případně porovnat s jinou. Přitom účelem této právní úpravy by měla být možnost si služby vyzkoušet a teprve na základě této zkušenosti by se spotřebitel měl rozhodnout, zda chce s poskytováním služeb pokračovat, či nikoliv. Spotřebitel se tak fakticky seznámí s kvalitou služby až po uplynutí lhůty pro právo odstoupit od smlouvy, tedy v momentě, kdy již případně od smlouvy odstoupit nemůže. Lze se důvodně domnívat, že spotřebitel, jelikož není znalý právní úpravy, by

nikdy tuto skutečnost a priori nepředpokládal, a tedy o ní ani výslovně nepožádá. Proto se lze v praxi setkávat s tím, že poskytovatel to za spotřebitele udělá sám. Operátor tedy předpokládá, že spotřebitel bude mít zájem o poskytování služby již ve lhůtě pro odstoupení, a inkorporuje tuto „výslovnou žádost" přímo do těla smlouvy, nebo obchodních podmínek. V takovém případě je vhodné provádět test přiměřenosti, zda se nejedná o nepřiměřené ustanovení. Respektive, zda se nejedná o překvapivé ustanovení dle § 1753 OZ.

Kromě již zmíněných povinností informovat o právu na odstoupení, jeho lhůtách, postupu a dalších, je poskytovatel povinen poskytnout spotřebiteli **vzorový formulář** pro odstoupení od smlouvy ve znění předepsaném nařízením vlády.[5] Tuto povinnost nelze hodnotit než jako zatěžující podnikatele a životní prostředí.[6] Přitom se nejedná o důležitější institut, než jakým je např. uplatnění práva z vadného plnění, ale ani u něj takto specifická povinnost poskytovat formulář spotřebiteli na uplatnění práva neexistuje. Důvod existence formuláře nepodporuje ani skutečnost, že zákon nestanoví žádnou zvláštní formu ani zvláštní náležitosti pro řádné odstoupení od smlouvy.

Problematickou se může jevit i situace, odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb, a podnikatel s plněním na základě výslovné žádosti spotřebitele začal před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, spotřebitel v takovém případě uhradí podnikateli poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od smlouvy. Je-li sjednaná cena nepřiměřeně vysoká, uhradí spotřebitel podnikateli poměrnou část ceny odpovídající tržní hodnotě poskytovaného plnění (§ 1834 OZ). Pokud dojde k odstoupení od smlouvy ve 14denní lhůtě a spotřebitel písemně požádal podnikatele, aby poskytoval služby, vyúčtuje mu podnikatel cenu za službu poměrnou částkou – tedy za uplynulé dny, během nichž byly služby poskytovány.

Zajímavým úkazem, na který by dle autorova názoru měla zareagovat právní úprava de lege ferenda, je, že spotřebitelé jsou velmi dobře informováni o svém právu na odstoupení od smlouvy z důvodu uzavření smlouvy distančním způsobem či mimo prostor obvyklý pro podnikatelovo podnikání, ale o právní úpravě poskytující spotřebiteli právo k uplatnění vad z vadného plnění dostatečné právní povědomí nemají. Osobně se autor domnívá, že je to díky menší přehlednosti této úpravy, která na laika může působit až zmatečným dojmem, což vyúsťuje v již zmíněnou neznalost.

**Závěr**

Ve výše uvedených právních normách lze dle autorova hodnocení nalézt dostatečné množství přehledných, jasných a srozumitelných norem, které uspokojivě definují základní pojmy nezbytné k předcházení sporných situací. Mají ale (i) samotní spotřebitelé pocit, že zákonodárce byl dostatečně přehledný a srozumitelný?

Autor práce má na základě svých zkušeností z praxe, kdy se věnuje problematice spotřebitelský sporů s mobilními operátory, jistou obavu, že pro spotřebitele – právního laika je platná právní úprava nejednoduchá a poměrně nejasná, jelikož v právním řádu je úprava roztříštěna. To může mít ve společnosti nepříjemné důsledky, mimo jiné v podobě rostoucí nedůvěry v zákonodárce, justici, právní stát a v krajním případě dokonce až v nedůvěru v EU. Rovněž lze polemizovat, zda právní lajk vůbec vnímá, že právní úprava je dílem zákonodárce, a proto někdy ztrátu důvěry může odnést i poskytovatel služeb elektronických komunikací.

**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. 39 [online]. [cit. 2021-02-01]. Dostupné zde.

[2] HULMÁK, Milan a kol. Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). Komentář. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, s. 586.

[3] KOZÁKOVÁ, Dominika. Obchodní smlouvy uzavírané se spotřebitelem. Praha, 2016. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze. Právnická fakulta, s. 49.

[4] HULMÁK, Milan a kol. Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). Komentář. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, s. 522.

[5] Nařízení vlády č. 363/2013 Sb., ze dne 30. října 2013, o vzorovém poučení o právu na odstoupení od smluv uzavřených distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory a vzorovém formuláři pro odstoupení od těchto smluv.

[6] V případě uzavření smlouvy mimo obchodí prostory je povinnost poskytnou vzorový formulář na odstoupení od smlouvy v písemné formě, přičemž této povinnosti se podnikatel nezprostí ani uveřejněním formuláře na svých internetových stránkách (§ 1828 a § 1830 OZ).

© EPRAVO.CZ – Sbírka zákonů, judikatura, právo | www.epravo.cz

## Další články:


- Jak nastavit smlouvy s dodavateli podle nové právní úpravy kybernetické bezpečnosti?
- Vada koupené věci – kdy zjištěné nedostatky zakládají kupujícímu práva z vadného plnění a kdy nikoliv?
- Smluvní autonomie vs. ochrana slabší strany v moderním kontraktačním právu
- Reklamace vad stavby
- Konec „severních ateliérů“? Nový stavební zákon otevírá dveře k rekolaudaci ubytovacích jednotek na plnohodnotné byty
- Oceňování nemovitosti a přiměřená náhrada při zrušení spoluvlastnictví

- Byznys a paragrafy, díl 33.: Prevence střetu zájmů (jednatel × společnost)
- Úročení jistoty (kauce), kterou skládá podnájemce nájemci - II. díl
- Když obecní pozemky již nemusí být obecní – institut mimořádného vydržení v obecním právu
- Střet zájmů členů volených orgánů obchodních korporací: pravidla, proces a následky
- Dvě kiwi denně: EU schválila první zdravotní tvrzení pro čerstvé ovoce