

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

Internetové obchody a některé výjimky z práva odstoupit od smlouvy

Již mnohokrát jsem se během své praxe ve spotřebitelském světě setkal s případy, kdy bylo nutno rozhodnout, zda to které konkrétní zboží zakoupené na internetu podléhá některé ze zákonných výjimek či nikoliv. Poměrně jasná je situace například u jogurtů, počítačových programů, filmů či třeba časopisů, daleko složitější se však situace jeví například u spodního prádla, erotických pomůcek, sluchátek do uší či třeba, světe div se, zvířecích výkalů, které taktéž mohou být předmětem kupní smlouvy.

Pokud se jedná o internetové obchody a jiné formy dálkového prodeje, rozhodující roli zde sehrávají především ust. § 53 a § 54 občanského zákoníku (dále jen „OZ“), v nichž najdeme nejen základní pravidla pro dálkový prodej, ale též i mnohé výjimky, na základě kterých nemá kupující právo dotčené zboží vrátit. Když jsem výše zmiňoval, že u některých věcí je výklad poměrně jasný, hovořil jsem v zásadě o těch, které jsou spolu s dalšími uvedeny přímo v § 53 odst. 8 OZ, případně v § 54 téhož právního předpisu. U tohoto zboží platí, že pokud ho spotřebitel v internetovém obchodě koupí, nemůže od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodů a bez jakékoliv sankce do 14 dnů od převzetí plnění, jak předpokládá § 53 odst. 7 OZ. V tomto směru je potom nejvíce výkladového problému s ust. § 53 odst. 8 písm. c) OZ, dle něhož *„kromě případů, kdy je odstoupení od smlouvy výslovně ujednáno, nemůže spotřebitel odstoupit podle odst. 7 od smluv na dodávku zboží upraveného podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu, jakož i zboží, které podléhá rychlé zkáze, opotřebením nebo zastarání.“* Zde snad ještě ani tolik nečiní potíže zboží upravené spotřebitelům „na míru“, když spotřebitelé si nechají například vytisknout fotku své drahé polovičky na kupovaný hrníček apod., ale jedná se právě o to, co vše *„podléhá rychlé zkáze, opotřebením nebo zastarání.“* Můžeme sem zařadit výše zmiňované spodní prádlo, erotické pomůcky, sluchátka do uší či třeba zvířecí výkaly, které se prodávají pod rouškou „přírodního hnojiva“? Podívejme se ještě na další relevantní ustanovení.

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES ze dne 20. května 1997 o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku, tedy předpis, z něhož současná a účinná česká právní úprava vychází (dále jen „stará směrnice“), ve svém čl. 6 odst. 3 odrážka č. 3 uvádí, že *„nedohodnou-li se smluvní strany jinak, nesmí spotřebitel uplatnit právo odstoupit od smlouvy stanovené v odstavci 1 u následujících smluv: o dodávce zboží upraveného podle požadavků spotřebitele nebo zboží přizpůsobené osobním požadavkům nebo zboží, které nemůže být pro svůj charakter vráceno nebo které snadno podléhá zkáze nebo které má prošlou dobu spotřeby.“* Jak vidno, český OZ zdaleka ne přesně převzal znění staré směrnice, když ze zboží, které nemůže být vráceno pro svůj charakter, udělal zboží, které podléhá rychlému opotřebením nebo zastarání (zkáza je zmiňována odděleně). Ačkoliv bychom potom jen těžko mohli hovořit o vyzkoušení si trenýrek či vibrátoru zakoupených přes internet jako o jakési rychlé zkáze, opotřebením či zastaráním v duchu gramatického znění účinného OZ, lze eurokonformním výkladem s přihlédnutím ke staré směrnici dojít i k závěru, že uvedené výrobky by pod výjimku z práva odstoupit spadat mohly. Tato směrnice totiž hovoří o charakteru zboží a je tak vcelku dobře ospravedlnitelné, aby se takové zboží vracet nesmělo, především z důvodů hygienických a zdravotních. Ostatně jak by se asi tvářili spotřebitelé, kteří by si výrobek později koupili s vědomím, že ony trenýrky či vibrátor již někdo před nimi měl? Konec konců, nebyl by zde problém také například s § 3 OZ a dobrými mravy?

Na druhou stranu, předpokládá stará směrnice, že prodejce bude vrácené zboží před dalším prodejem nějak upravovat, dezinfikovat apod.? Pokud nikoliv, potom bychom měli výjimky vykládat co nejextenzivněji, aby se skutečně nestalo, že použité spodní prádlo či erotická pomůcka se dostanou bez dalšího rovnou k jinému spotřebiteli. Pokud ano, potom si lze dovedeno ad absurdum představit, že prodávající by mohli spodní prádlo po vyzkoušení vyprat, případně erotickou pomůcku vydezinfikovat, a tudíž by „nic“ odstoupení od smlouvy nebránilo ani z hygienických a zdravotních důvodů. Stejně by nemusel být výklad tak striktní ani u sluchátek, neboť na trhu jsou jak sluchátka, která se strkají přímo do uší, tak sluchátka, která se na uši z vnějšku pouze nasazují. V těchto souvislostech jsem se setkal s různou argumentací ve prospěch spotřebitele i prodávajícího, když u mnohých sluchátek zaváděných do uší jsou údajně různé a snadno vyměnitelné molitanové povrchy (a z tohoto důvodu by měl mít spotřebitel právo od smlouvy odstoupit) či naopak, že i u sluchátek, která se na uši pouze nasazují, je problém s mastnými vlasy apod. (z tohoto důvodu by pak spotřebitel neměl mít právo odstoupit od smlouvy).

Aniž by se tak tudíž mohlo na první pohled jevit, není věc zrovna jednoduchá, když pro prodávajícího je potom ještě daleko složitější, neboť tento se musí rozhodnout, co s vrácenými a často již použitými věcmi udělá, nehledě na náklady s tím spojené (viz například rozhodnutí Soudního dvora ve věci C-489/07 Pia Messner v. firma Stefan Krüger). Přestože to není hlavním tématem tohoto příspěvku, v krátkosti jen zmíním, že takové zboží lze nepochybně klasifikovat jako použité, z čehož prodávajícímu pro další nakládání s výrobkem vznikají různé povinnosti, například dle § 10 odst. 6 zákona o ochraně spotřebitele (dále jen „ZOS“), podle kterého musí být spotřebitel na tuto skutečnost upozorněn. Nakonec jsem pro ukázkou zmiňoval i zvířecí výkaly prodávané jako přírodní hnojivo, v poslední době velká legrace ve světě internetu. Zde jsem spíše názoru, že kupující smí od takovéto kupní smlouvy odstoupit, když předmět koupě zde nepovažuji ani za zboží „*dělané na míru zákazníka*“, ani za zboží podléhající rychlé zkáze – zde bych byl opravdu zvědav na znalecký posudek, jak takové „*přírodní hnojivo*“ podlehne po doručení spotřebiteli rychlé zkáze a například tak ztratí své hnojivé vlastnosti (jako laik v oblasti hnojiv to však samozřejmě nemohu vyloučit). Pro úplnost dodávám, že hygienické důvody zde nevidím, neboť když takové zboží může poslat prodávající kupujícímu, nevidím důvod, proč by tomu nemohlo býti i naopak, obzvláště když ani další spotřebitelé zakoupivší si toto vrácené zboží pravděpodobně nijak neutrpí.

Pozornému čtenáři výše neuniklo, že jsem prozatím mluvil pouze o účinné české právní úpravě, nebude tak na škodu podívat se krátce ještě na nový občanský zákoník (dále jen „NOZ“). Z nových ustanovení dopadajících na výše uvedené zboží stojí za zmínku především § 1837 písm. e) o rychlé zkáze, ale zcela nově i § 1837 písm. g), dle něhož nelze odstoupit od smlouvy „*o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit.*“ Tato ustanovení mají svůj základ ve směrnici Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, konkrétně v jejím čl. 16 písm. d) a e), dle nichž nelze odstoupit od smlouvy pokud jde o „*dodání zboží, které snadno podléhá zkáze nebo má krátkou dobu spotřeby*“ nebo o „*dodání zboží v uzavřeném obalu, které není možné vrátit z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů a které spotřebitel z tohoto obalu vyňal.*“

Vrátíme-li se potom ke všem výrobkům výše, zjistíme, že ani nová ustanovení nám do věci zcela jasno nevnáší, když nejen opakují pojem rychlé zkázy nebo hovoří o zboží s krátkou dobou spotřeby (toto směřuje spíše k potravinám apod.), ale když není ani zcela jasné, které výrobky jsou zde myšleny v souvislosti se zdravím a hygienou. Ačkoliv nová směrnice počítá výslovně s otázkou hygieny, dle mého názoru možná poněkud nešťastně klade důraz na jakési „*vynětí z uzavřeného obalu*“ (blíže neidentifikovaného) než na to, zda výrobek byl použit apod. Jinými slovy, spotřebitel může teoreticky snadno zakoupené spodní prádlo, erotickou pomůcku či třeba sluchátka rozbalit a přitom je vůbec

nepoužít, přičemž tehdy by se nejspíše zdálo logické, že spotřebitel by odstoupit od smlouvy mohl. Zde je však možné, že evropský zákonodárce chtěl vše zjednodušit (zejména dokazování) a předpokládal, že pokud bude takový výrobek rozbalen, bude i použit, resp. jinak znehodnocen. Stejně tak si ale osobně dokážu představit, a minimálně z gramatického výkladu to vyplývá, že tímto ustanovením se má na mysli zcela jiná skupina výrobků, totiž skupina výrobků, které po rozbalení a okamžitém nepoužití ztrácí svůj účel, resp. nesplní ho na 100%, nebo mohou s větší pravděpodobností ohrozit zdraví. Sem by mohly patřit například sterilní obvazy, kondomy, bonbony, různé drogistické a kosmetické zboží atd.

Jak tedy vše shrnout? V první řadě je nepochybné, že veškerá hodnocená kritéria podléhají subjektivnímu pohledu každého z nás, když to, co pro jednoho je z hygienického hlediska únosné, může být pro druhého zcela nepřijatelné (například dát si do uší sluchátka z druhé ruky). Osobně se domnívám, že současná právní úprava včetně staré směrnice dává prodejcům trochu větší prostor pro uplatnění námi řešených výjimek z práva odstoupit od smlouvy, neboť se mohou odvolávat jak na pojmy rychlé zkázy, opotřebení či zastarání, tak i na dosti nejasný „charakter zboží“ (v něm mohou být v podstatě skryty i důvody zdravotní a hygienické), což nová směrnice ani NOZ takto neuvádějí. Pokud jsem potom výše nastínil, že si nejprve musíme odpovědět na otázku, jak velkou aktivitu prodejce právní úprava předpokládá, potom se přikláním spíše k variantě první. Dle mého názoru nelze chtít po prodávajících, aby spodní prádlo prali, erotické pomůcky dezinfikovali a případně měnili jakési nástavce do uší, když tyto úkony by často mohly nejen být pro spotřebitele dosti drahé (viz § 53 odst. 10 OZ – náklady spojené s vrácením zboží) a pro prodávajícího neúměrně zatěžující, ale když by zde došlo i k neodůvodněným rozdílům od prodeje v kamenných obchodech. V nich má sice prodávající v souladu s § 15 odst. 1 ZOS nebo § 616 odst. 2 OZ povinnost výrobek předvést, to však pouze tehdy, pokud to umožňuje povaha výrobku (běžně bychom se tak u mnohého zboží ani netroufli zeptat). Jistým měřítkem (jedním z mnoha a stále dosti obecným) pro aplikaci výjimek by tedy mohla být za současného stavu OZ odpověď na otázku, zda vrácené zboží lze bez jakýchkoliv dalších úprav (nepočítaje případné znovuzabalení) a bez větších obav o hygienu a zdraví prodat dalším spotřebitelům. Zatímco u spodního prádla a erotických pomůcek si toto nelze po rozbalení zrovna dobře představit, minimálně u sluchátek nasazovaných na uši (nikoliv do uší) o tom můžeme přemýšlet. Co se týče právní úpravy budoucí, zmínka o „vynětí z uzavřeného obalu“ přináší nepochybně i jedno zlepšení, neboť pokud spotřebitel zakoupí jakkoliv na hygienu a zdraví citlivé zboží a nerozbalí jej, bude moci od smlouvy jistě odstoupit. Přes všechny tyto skutečnosti by však od věci nebyla ani větší snaha o jistý základní výčet zboží spadajícího pod výjimku vždy, například rozšířením příslušného nařízení vlády, v němž dnes najdeme i výčet drobných oprav bytu či nákladů spojených s údržbou bytu.



JUDr. Martin Hout,
právník

Další články:

- [Nový zákon o veřejných dražbách, aukce a obálkové metody](#)
- [Pohled přes hranice - natáčení pornografických klipů jako důvod výpovědi z nájmu bytu](#)
- [Nařízení EU o umělé inteligenci a jeho dopady na využití jazykových modelů v advokátní praxi](#)
- [Revize zájezdové směrnice: co přináší, co hrozilo a co to znamená pro praxi](#)
- [Kupní smlouva o převodu nemovitosti bez uvedení výše kupní ceny](#)
- [Druhá „tlačítková novela“: povinné tlačítko pro odstoupení od smlouvy](#)
- [Souhlas s veřejným užíváním pozemku jako překážka nároku na bezdůvodné obohacení - nález Ústavního soudu sp. zn. I. ÚS 2541/25](#)
- [Kupní smlouva bez přesného určení kupní ceny](#)
- [Byznys a paragrafy, díl 36.: Doložka o mlčenlivosti](#)
- [Detekce podezřelého obchodu v kontextu hazardních her](#)
- [AI omnibus](#)