

22. 5. 2014

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

# Ochrana spotřebitele - náhrady podnikatele při odstoupení od smluv uzavíraných distančním způsobem

Právní úprava týkající se ochrany spotřebitele v našem právním řádu je do jisté míry úpravou implementující příslušné směrnice, nikoli úpravou původní. Přes diskutabilnost otázky vhodnosti současné míry ochrany spotřebitele nejsou v našem právním prostředí jednoznačné ani některé dílčí otázky výkladové a aplikační, a to zejména s ohledem na ustanovení Zákona č. [89/2012](#) Sb., občanského zákoníku (dále jen „NOZ“).

NOZ úpravu ochrany spotřebitele v rámci „ustanovení o závazcích ze smluv uzavíraných se spotřebitelem“ sice co do základu přebírá z původního občanského zákoníku, v mnohém ji však rozšiřuje a přináší zejména pro spotřebitele širší rozsah práv.

U smluv uzavíraných mezi spotřebitelem a podnikatelem distančním způsobem je primárním prostředkem ochrany spotřebitele ustanovení o jeho právu na odstoupení od takto uzavřené smlouvy do 14-ti dní, a to bez udání důvodu. Toto zákonem zakotvené právo bylo hojně využíváno již za účinnosti původního občanského zákoníku.

Ve vztahu k právu spotřebitele na odstoupení se do úpravy NOZ se dostalo ustanovení § 1833 dle kterého *„spotřebitel odpovídá podnikateli pouze za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti. To neplatí, pokud podnikatel nesdělil spotřebiteli informace podle ustanovení § 1820 odst. 1 písm. f)“*.

Dále ustanovení § 1837 NOZ obsahuje taxativní výčet specifických plnění, pro která v této souvislosti od smlouvy odstoupit nelze. Jedná se například o zboží podléhající rychlé zkáze či o zboží, u kterých porušením obalu dochází k hygienickému znehodnocení a další..

Pokud se však jedná o dodávku zboží, jež nespadá ani pod jednu z výjimek uvedených v ustanovení § 1837 NOZ, je spotřebitel s ohledem na větu první ustanovení § 1833 NOZ zproštěn jakékoli odpovědnosti za snížení hodnoty tohoto zboží za předpokladu, že s tímto zbožím nakládal s ohledem na jeho povahu a vlastnosti? Pokud by tomu tak opravdu bez dalšího bylo, je možné připustit takový prostor pro možné zneužívání práv ze strany spotřebitelů?

Příkladem by mohla být situace, kdy spotřebitel potřebuje pouze po krátký časový úsek užívat určitou věc, například vrtačku, jejíž pořizovací cena není zanedbatelná a výhodnější by pro něj tedy byla forma krátkodobého nájmu této věci. Pokud bychom připustili nejužší výklad ustanovení § 1833, pak by tento spotřebitel na místo nájmu mohl tuto vrtačku koupit prostřednictvím internetového obchodu, provést s ní potřebné práce a po 14- ti dnech odstoupit od smlouvy. Spotřebitel by tak dostal zpět kupní cenu v plné výši, tedy stejnou hodnotu pomineme-li minimální vliv inflace, ovšem podnikatel by zpět dostal předmět vzhledem k opotřebení hodnoty nižší, avšak bez možnosti náhrady.

Vedle skutečnosti, že bychom tento případ mohli kvalifikovat jako zneužití práva, obcházení zákona

či výkon práv v rozporu s dobrými mravy a podobně, právě s ohledem na reálnou nemožnost unést takové důkazní břemeno, existuje pro podnikatele schůdnější cesta právní obrany?

Vzhledem k vlivu práva Evropské unie a prozatímní absenci vnitrostátní judikatury k ustanovením NOZ je nasnadě hledat řešení též v nadnárodní právní rovině.

Právo spotřebitele na odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku tak upravuje směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES ze dne 20. května 1997, o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku. Relevantní pro výše uvedený případ je pak zejména čl. 6 odst. 2 ve spojení s odst. 1 druhou větou, dle kterého jedinou platbou, která může být v důsledku takového odstoupení po spotřebiteli požadována, jsou skutečně vynaložené náklady spojené s vrácením zboží.

Evropský soudní dvůr poté řešil předběžnou otázku ve vztahu ke skutkově obdobnému případu, tedy zda lze v souladu s předmětnými ustanoveními směrnice požadovat náhradu hodnoty za užívání dodaného zboží, jež bylo spotřebitelem vráceno v důsledku využití jeho zákonného práva na odstoupení od smlouvy bez uvedení důvodu.

Následně Soudní dvůr rozhodl tímto výrokem[1]:

*„Ustanovení čl. 6 odst. 1 druhé věty a odst. 2 směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES ze dne 20. května 1997 o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku je nutno vykládat v tom smyslu, že brání tomu, aby vnitrostátní právní úprava obecně stanovila, že prodávající může požadovat od spotřebitele kompenzační náhradu za užívání zboží nabytého na základě smlouvy uzavřené na dálku v případě, že spotřebitel ve stanovené lhůtě uplatní své právo odstoupit od smlouvy.“*

*„Tato ustanovení nicméně nebrání tomu, aby byla spotřebiteli uložena povinnost zaplatit kompenzační náhradu za užívání tohoto zboží, pokud užíval uvedené zboží způsobem neslučitelným se zásadami občanského práva, jako jsou zásady dobré víry nebo bezdůvodného obohacení, za podmínky, že nebude ohrožen cíl uvedené směrnice a zejména účinnost a efektivita práva odstoupit od smlouvy; je věcí vnitrostátního soudu určit, zda tomu tak je.“*

S ohledem na povahu distančních smluv, kdy podnikatel se spotřebitelem nejsou v žádném osobním kontaktu se již tak obtížné důkazní postavení podnikatele za účelem prokázání případné absence dobré víry spotřebitele apod. ztěžuje a v praxi se tak mnohé nároky podnikatelů stávají prakticky nevyhledatelnými.

Ať už stojíme na straně spotřebitelů či hájíme práva podnikatelů, existují dle mého názoru jisté objektivní hranice, mezi nimiž se tyto společenské názorové proudy mohou uplatňovat a mezi kterými lze připustit i kolísání právní úpravy. Lze však za úpravu pohybující se uvnitř těchto hranic považovat takovou, která za účelem ochrany jednoho klade na druhého nejen zvýšené požadavky v podobě povinností, ovšem neumožní mu ani za předpokladu splnění všech jeho povinností a při právní bdělosti předejít zásahu do jeho práv v podobě snížení hodnoty zboží vráceného na základě uplatnění zákonného práva spotřebitele na odstoupení?

Právní úprava by se nakláněním ve prospěch spotřebitele jako slabší strany na úrok podnikatele jako strany silnější neměla dostat do takové úrovně, kde podnikateli není dán reálně prostor pro uplatnění jeho práv.

Nebylo by tak spravedlivější nevylučovat možnost kompenzačních náhrad způsobem uvedeným v ustanovení § 1833 NOZ či příslušné směrnice, nýbrž vyloučit pouze ty náhrady spotřebitele, jež by ve svém důsledku měly vůči spotřebiteli sankční povahu a popřípadě též náhrady paušální, aby tak byla

spotřebiteli ponechána soudní ochrana co se týče stanovení jejich výše a aby tato nemohla prostřednictvím smluvních ujednání překračovat výši, o kterou se v důsledku užívání spotřebitelem snížila hodnota vráceného zboží, byť by s ním spotřebitel nakládal s ohledem na jeho povahu a vlastnosti?

Vždyť obecným účelem liberálně právní regulace je tak spíše chránit svobody jednotlivců, ať už se jedná o spotřebitele či podnikatele, a nikoli "preventivně" zasahovat do svobod, byť pouze jednotlivců potenciálně silnějších, tedy podnikatelů.



**Mgr. Tereza Nováková,**  
advokátní koncipientka

-----  
[1] Rozsudek Soudního dvora ze dne 3. září 2009, Pia Messner proti Firma Stefan Krüger, Věc C-489/07

© EPRAVO.CZ - Sběrka zákonů, judikatura, právo | [www.epravo.cz](http://www.epravo.cz)

## Další články:

- [Postoupení pohledávky na výživné jako novinka právní úpravy účinné od 1. 1. 2026](#)
- [Jak zahájit provoz mezinárodní letecké linky do České republiky \(EU\): právní požadavky pro aerolinky ze třetích zemí](#)
- [Mimořádné vydržení a vývoj judikatury Nejvyššího soudu](#)
- [Preventivně-sankční funkce náhrady nemajetkové újmy za porušení osobnostních práv pohledem Ústavního soudu](#)
- [Odštěpný závod zahraniční společnosti optikou NIS2: Jak správně určit velikost podniku?](#)
- [Zápis ochranné známky bez komplikací. Klíčem k úspěchu je kvalitní předběžná rešerše](#)
- [Zneužití práva na přístup podle GDPR](#)
- [Byznys a paragrafy, díl 31. - létající pořizovatel ve světle nového stavebního zákona](#)
- [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 \(2. díl\)](#)