

7. 3. 2019

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

# Právní změny v oblasti e-commerce: přísnější pravidla pro objednávková „tlačítka“ v e-shopech

V prostředí internetových obchodů (e-shopů) zákazník obvykle projeví svou vůli zakoupit zboží či objednat službu kliknutím na určité tlačítko - zpravidla s nápisem „potvrdit“, „objednat“ či „koupit“. Ministerstvo spravedlnosti (dále jen „Ministerstvo“) nyní navrhuje tento způsob nakupování upravit tak, že příslušné tlačítko bude muset obsahovat text „objednávka zavazující k platbě“ nebo jinou odpovídající jednoznačnou formulaci. Jak bude blíže popsáno v tomto příspěvku, připravovaná úprava v „tlačítkovém nakupování“ může mít zásadní právní dopad na proces uzavírání smluv se spotřebiteli na internetu.

K tomu je třeba dodat, že připravovaná novela[1] občanského zákoníku[2] vychází ze směrnice Evropského parlamentu a Rady,[3] jejíž lhůta pro zapracování (implementaci) do českého právního řádu již uplynula.[4] Vzhledem k tomu lze očekávat, že zákonodárce nebude s přijetím tohoto pravidla otálet, neboť by tím zvyšoval riziko sankce pro Českou republiku za nesoulad českého práva s příslušnou Směrnicí.[5] Z tohoto důvodu by měli zbystřit hlavně podnikatelé provozující e-shopy (dále jen „**provozovatelé e-shopů**“), aby se na tuto právní změnu mohli včas připravit.

## RANDA HAVEL ■ LEGAL

### Obecně k uzavírání smluv v prostředí e-shopů

Úvodem považujeme za vhodné připomenout, kdy a jakým způsobem dochází k uzavření smlouvy v rámci nakupování v e-shopu.

Obecně platí, že vystavení zboží v e-shopu společně s určením jeho ceny představuje závaznou nabídku provozovatele e-shopu na uzavření kupní smlouvy.[6] Tato nabídka je přijata tím, že kupující odešle provozovateli e-shopu závaznou objednávku tohoto zboží. K uzavření smlouvy v tomto právním režimu dojde v okamžiku, kdy přijetí nabídky nabude účinnosti - tzn. ve chvíli, kdy objednávka zboží dojde provozovateli e-shopu.[7]

Od tohoto zákonného režimu je nicméně možné se odchýlit například tím, že provozovatel e-shopu ve svých obchodních podmínkách označí vystavení zboží v e-shopu „pouze“ za výzvu k podávání nabídek, přičemž návrh na uzavření kupní smlouvy bude představovat až objednávka zboží ze strany spotřebitele. Tento pozměněný proces uzavírání smluv je pro provozovatele e-shopu výhodný mimo jiné proto, že kliknutí spotřebitele na příslušné tlačítko ještě nevede automaticky ke vzniku povinnosti provozovatele e-shopu dodat předmětné zboží.[8] Tato povinnost mu vznikne až v okamžiku, kdy nabídku spotřebitele (tj. jeho objednávku) akceptuje, což provozovateli e-shopu dává větší kontrolu nad tím, aby se nezavázal dodat zboží, které třeba již nemá k dispozici.

### Uzavírání smluv v e-shopu ve světle „tlačítkové novely“

Připravovaná „tlačítková novela“ zohledňuje existenci těchto rozdílných režimů uzavírání smluv v e-shopech pouze částečně. Navržené ustanovení § 1826a odst. 3 občanského zákoníku totiž stanoví, že nebude-li příslušné tlačítko obsahovat text „objednávka zavazující k platbě“ nebo jinou odpovídající jednoznačnou formulaci, pak není spotřebitel objednávkou nebo smlouvou vázán. Použitím slovního spojení „objednávkou nebo smlouvou“ tedy text novely zřejmě reflektuje skutečnost, že kliknutí na tlačítko v prostředí e-shopu může být z hlediska spotřebitele buď (i) akceptací návrhu provozovatele e-shopu na uzavření kupní smlouvy (zákonný režim) nebo (ii) návrhem (objednávkou) spotřebitele vůči provozovateli e-shopu na uzavření kupní smlouvy (smluvní režim).

Pochybnosti v tomto ohledu nicméně vyvolává navržené znění první věty § 1826a odst. 2 občanského zákoníku, která stanoví následující: „*Podnikatel zajistí, aby spotřebitel při učinění objednávky výslovně vzal na vědomí, že se objednávkou zavazuje k zaplacení.*“ Tato textace naopak vyvolává dojem, že podle novely by již samotná objednávka měla vždy vést ke vzniku povinnosti zaplatit kupní cenu.

Jsme si vědomi toho, že navržená textace je doslovně převzata z čl. 8 odst. 2 Směrnice, což je pro zákonodárce ideální způsob, jak toto pravidlo začlenit do českého právního prostředí. Na druhou stranu v případě, kdy kliknutí na tlačítko ze strany spotřebitele představuje teprve návrh na uzavření smlouvy vůči provozovateli e-shopu, žádná povinnost k zaplacení kupní ceny sama o sobě ještě nevzniká.

Výše uvedenou formulaci první věty § 1826a odst. 2 občanského zákoníku proto nelze vykládat izolovaně jen podle jejího jazykového vyjádření. Smyslem a účelem příslušného pravidla je podle našeho názoru především to, aby spotřebitel vzal výslovně na vědomí, (i) že ho již samotná objednávka zavazuje k placení (zákonný režim) nebo (ii) že mu tato povinnost vznikne akceptací jeho nabídky ze strany provozovatele e-shopu (smluvní režim). Tímto způsobem je tedy třeba ustanovení první věty § 1826a odst. 2 občanského zákoníku vykládat.

**To ve svém důsledku znamená, že na základě „tlačítkové novely“ vznikne všem provozovatelům e-shopů nová informační povinnost vůči spotřebitelům, a to bez ohledu na způsob uzavírání smluv v daném internetovém obchodě.**[9] Pro vznik této informační povinnosti dokonce nebude rozhodné ani to, zda bude smlouva uzavřena prostředky komunikace na dálku (tzv. distančním způsobem) či nikoliv. Podstatné bude pouze to, že k objednání zboží dojde kliknutím na tlačítko v e-shopu.

### **Možné důsledky porušení informační povinnosti podle „tlačítkové novely“**

Z navrženého ustanovení § 1826a občanského zákoníku vyplývá, že v důsledku nesplnění informační povinnosti provozovatele e-shopu podle „tlačítkové novely“ nebude spotřebitel smlouvou nebo objednávkou vázán.[10] Připravovaná novela ani Směrnice nicméně blíže nevysvětlují, co v daném kontextu znamená (resp. jaké právní důsledky vyplývají z toho), že spotřebitel není smlouvou nebo objednávkou vázán.

Domníváme se, že jsou v zásadě možné tři následující výklady tohoto ustanovení.

#### **1. Objednávka nebyla učiněna**

Skutečnost, že spotřebitel není smlouvou nebo objednávkou vázán, je podle jednoho výkladu možné považovat za situaci srovnatelnou s tím, jako by spotřebitel žádnou objednávku neučinil. V takovém případě by se na zboží, které provozovatel e-shopu dodal spotřebiteli na základě objednávky, kterou spotřebitel není vázán, uplatnila právní úprava pro neobjednané plnění.[11] V důsledku tohoto

výkladu by si spotřebitel mohl dodané zboží ponechat, aniž by za něj musel zaplatit.[12] Spotřebitel by tedy nemusel dodané zboží vrátit, a dokonce by ani nemusel provozovatele e-shopu jakkoli kontaktovat.[13]

Je nepochybné, že takový výklad je pro spotřebitele velmi výhodný. Zároveň by však vedl k absurdním závěrům. Smlouvou nebo objednávkou by totiž nebyl vázán pouze spotřebitel. Z pohledu provozovatele e-shopu by se nicméně jednalo o závaznou objednávku nebo smlouvou, podle níž by musel plnit. Jinými slovy, provozovatel e-shopu by v takové situaci byl povinen dodat zboží spotřebiteli, ačkoliv by za něj následně nedostal zaplacení. Takový důsledek nastíněného výkladu považujeme za těžko slučitelný se základními zásadami občanského práva.[14] Pokud je nesporné, že provozovatel e-shopu dodal zboží na základě objednávky (byť by se jednalo o objednávku jednostranně nezávaznou), pak je podle našeho názoru proti smyslu a účelu navrhované právní úpravy, aby se za daných okolností pohlíželo na dodané zboží jako na neobjednané plnění.[15]

Vzhledem k tomu jsme toho názoru, že důsledkem porušení informační povinnosti podle „tlačítkové novely“ by mělo být pouze to, že spotřebiteli nevznikne povinnost objednané zboží převzít.[16] Pokud se však spotřebitel i přesto rozhodne jej převzít, pak by mu nemělo svědčit právo ponechat si toto zboží, aniž by za něj zaplatil.

## **2. Smlouva je sice uzavřena, avšak ne vždy distančním způsobem**

Podle druhého výkladu nebude objednávka provedená kliknutím na nesprávně označené tlačítko představovat ani návrh na uzavření smlouvy (ofertu) ani přijetí návrhu provozovatele e-shopu na uzavření smlouvy (akceptaci). Vzhledem k tomu, že by se ze strany spotřebitele jednalo o právně nezávazné jednání, bylo by možné kliknutí na tlačítko „potvrdit“, „objednat“ či „koupit“ chápat jako výzvu vůči provozovateli e-shopu k podání jeho nabídky na prodej daného zboží.[17] Návrhem na uzavření kupní smlouvy by v takovém případě bylo „až“ to, že provozovatel e-shopu doručí zboží spotřebiteli nebo mu jej předá ve své kamenné prodejně a bude zároveň po spotřebiteli požadovat zaplacení konkrétní kupní ceny.

Způsob, jakým bude takový návrh ze strany provozovatele e-shopu učiněn, by podle našeho názoru byl podstatný pro posouzení, zda k uzavření smlouvy došlo distančním způsobem či nikoliv. Skutečnost, zda se jedná o distanční smlouvu či nikoliv, má přitom zásadní vliv na rozsah práv spotřebitele vyplývajících z takové kupní smlouvy.[18]

Odborná literatura dovodila, že smlouva je uzavřena distančním způsobem i v případě, že zboží bude doručeno spotřebiteli prostřednictvím doručovatele. Tento právní názor je založen na argumentaci, že spotřebitel nemá před převzetím zboží možnost se s ním seznámit.[19] Naproti tomu o smlouvu uzavřenou distančním způsobem se nebude jednat, jestliže provozovatel e-shopu předá zboží spotřebiteli v kamenné prodejně a jestliže se spotřebitel s tímto zbožím může před uzavřením smlouvy seznámit. V tomto případě sice proces uzavírání smlouvy započal v prostředí internetu, nicméně k přijetí návrhu (a tedy k uzavření smlouvy) nakonec došlo v kamenné prodejně (tj. nikoliv distančním způsobem).

Na základě shora nastíněného výkladu ustanovení § 1826a občanského zákoníku by neplnění informační povinnosti dle „tlačítkové novely“ mohlo vést k tomu, že by se provozovatel e-shopu vyhnul povinností vyplývajícím z právní úpravy smluv uzavíraných distančním způsobem v případě, že by objednané zboží předal spotřebiteli ve své kamenné prodejně (za předpokladu, že by spotřebiteli umožnil se s ním seznámit). To by ve svém důsledku znamenalo nepřijatelné snížení ochrany spotřebitele.[20] Navíc by to umožňovalo provozovateli e-shopu mít prospěch ze svého protiprávního jednání, což občanský zákoník nepřipouští.[21] Takový výklad § 1826a občanského

zákoníku by tedy vedl k závěrům rozporným s občanským právem, a proto je třeba jej také odmítnout.

### **3. Právní jednání je stíženo vadou, která může být následně zhojena**

Domníváme se, že třetí možný výklad navrhovaného ustanovení § 1826a občanského zákoníku může spočívat v tom, že jednostrannou nezávaznost objednávky nebo smlouvy (způsobenou porušením informační povinnosti na tlačítku v e-shopu) lze do určité míry považovat za situaci srovnatelnou s tím, když právní jednání není provedeno v zákonem vyžadované formě[22] nebo když se k určitému ujednání spotřebitelské smlouvy jednostranně nepřihlíží z důvodu jeho nepřiměřenosti.[23]

Jak již bylo zmíněno výše, důsledkem této jednostranné nezávaznosti objednávky nebo smlouvy je skutečnost, že spotřebiteli nevzniká povinnost objednané zboží převzít. Vadu právního jednání spočívající v porušení informační povinnosti na tlačítku v e-shopu je však podle našeho názoru možné zhojit tím, že spotřebitel následně projeví vůli být svou původní objednávkou vázán – tzn. rozhodne se zboží převzít a zaplatit za něj kupní cenu. V soukromoprávních vztazích platí zásada smluvní volnosti,[24] a proto je vůli smluvních stran třeba respektovat. Skutečná vůle spotřebitele být vázán svojí objednávkou by proto měla zhojit (překonat) jednostrannou nezávaznost dle „tlačítkové novely“.[25]

Domníváme se přitom, že ke zhojení vady by mělo dojít od počátku (tj. s účinky ex tunc).[26] Smluvní vztah mezi provozovatelem e-shopu a spotřebitelem by tak byl od počátku založen smlouvou uzavřenou prostředky komunikace na dálku, a to se všemi právy a povinnostmi z toho vyplývajícími. To by mohlo vyloučit, aby provozovatel e-shopu měl prospěch ze svého protiprávního jednání spočívajícího v nesplnění požadavků „tlačítkové novely“ (viz výše).

Na druhou stranu, rozhodne-li se spotřebitel naopak zboží nepřevzít a/nebo nezaplatit (tzn. neprojeví vůli být původní objednávkou vázán), bude mít povinnost takové zboží vrátit provozovateli e-shopu.[27]

#### **Závěrem**

Cílem „tlačítkové novely“ je zakotvit v občanském zákoníku novou informační povinnost podnikatele vůči spotřebiteli směřující k tomu, aby spotřebitel vzal výslovně na vědomí, že použití příslušného tlačítka nebo obdobné funkce v e-shopu jej zavazuje k placení. Od této informační povinnosti se provozovatelé e-shopů nebudou moci smluvně odchýlit.[28] Navíc se tato informační povinnost bude vztahovat na všechny provozovatele e-shopů bez ohledu na to, jak mají nastaven proces uzavírání kupních smluv ve svém e-shopu.

Pokud provozovatel e-shopu tuto informační povinnost nesplní, pak nebude spotřebitel objednávkou nebo smlouvou vázán. Konkrétní důsledky této nezávaznosti však nejsou v připravované novele výslovně upraveny. Podle našeho názoru by důsledkem jednostranné nezávaznosti objednávky nebo smlouvy měla být skutečnost, že spotřebiteli nevznikne povinnost objednané zboží převzít. Tento stav může z pohledu provozovatele e-shopu vést (i) ke vzniku ztrát z důvodu nerealizovaných obchodů, dále (ii) k vynakládání prostředků na vrácení zboží odeslaného spotřebiteli a (iii) v krajním případě také k soudním sporům o vlastnické právo ke zboží, které bylo poskytnuto spotřebiteli na základě objednávky, kterou není spotřebitel v důsledku „tlačítkové novely“ vázán.

Hrozba sankcí pro Českou republiku za prodlení se zapracováním nové informační povinnosti (včetně sankce v podobě jednostranné nezávaznosti smlouvy nebo objednávky) dle Směrnice do českého právního řádu může vést k tomu, že lhůta pro přizpůsobení se novému pravidlu dle „tlačítkové

novely“ bude pro řadu provozovatelů e-shopů relativně krátká. **Provozovatelům e-shopů proto doporučujeme pečlivě sledovat legislativní proces týkající se „tlačítkové novely“ a s dostatečným předstihem přizpůsobit prostředí svého e-shopu i své obchodní podmínky těmto novým pravidlům. A to tím spíše, že nová informační povinnost týkající se tlačítek v e-shopech je pouze jednou z mnoha změn, které má připravovaná novela přinést.**



**JUDr. Jan Ožana,**  
advokát



**Mgr. Jakub Adámek,**  
advokátní koncipient

[ŘANDA HAVEL LEGAL advokátní kancelář s.r.o.](#)

Truhlářská 13-15  
110 00 Praha 1

Tel.: +420 222 537 500 - 501

Fax: +420 222 537 510

e-mail: [office.prague@randalegal.com](mailto:office.prague@randalegal.com)

---

[1] K dispozici >>> [zde](#).

[2] Zákon č. [89/2012](#) Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“).

[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 (dále jen „Směrnice“).

[4] K tomu srov. ustanovení čl. 28 odst. 1 Směrnice, který stanoví: „Členské státy do 13. prosince 2013 přijmou a zveřejní právní a správní předpisy nezbytné pro dosažení souladu s touto směrnicí. [...] Budou tyto předpisy používat od 13. června 2014.“

[5] Předkládací zpráva k tomuto návrhu uvádí: „Stran transpozice této směrnice je s Českou republikou veden ze strany Evropské komise tzv. EU-pilot č. 7592/15/JUST. Přestože se některé z vytýkaných bodů podařilo vysvětlit, u řady ustanovení je vysoce pravděpodobné, že vysvětlení podané Českou republikou nebude Komisí akceptováno. S ohledem na pokročilou fázi tohoto dialogu, jenž probíhá od roku 2014, hrozí České republice žaloba pro porušení povinností vyplývajících ze

Smlouvy o fungování Evropské unie.“

[6] K tomu srov. § 1732 odst. 2 občanského zákoníku.

[7] Více k uzavírání smluv v e-shopech viz: OŽANA, Jan a Jakub ADÁMEK. K uzavírání kupní smlouvy v prostředí internetových obchodů (e-shopů). © EPRAVO.CZ – Sběrka zákonů, judikatura, právo [online]. Praha: 2017 [cit. 2018-09-13]. K dispozici >>> [zde](#).

OŽANA, Jan a Jakub ADÁMEK. Vybrané právní aspekty „vrácení“ zboží koupeného spotřebitelem v internetovém obchodě (e-shopu). © EPRAVO.CZ Magazine 4/2018. Praha: 2018 [cit. 2018-09-13]. K dispozici >>> [zde](#).

[8] Tamtéž.

[9] Způsobem uzavírání smluv v tomto kontextu myslíme rozlišení na zákonný nebo smluvní režim procesu uzavírání distančních smluv.

[10] K tomu srov. navržené znění § 1826a odst. 3 občanského zákoníku.

[11] Srov. § 1838 občanského zákoníku, resp. § 1816 občanského zákoníku ve znění „tlačítkové novely“.

[12] PELIKÁNOVÁ, Irena a Robert PELIKÁN. Komentář k § 1838 Neobjednané plnění. In: ŠVESTKA, Jiří, Jan DVOŘÁK, Josef FIALA aj. Občanský zákoník: Komentář, Svazek V, (§ 1721-2520) [Systém ASPI]. Wolters Kluwer [cit. 2019-3-4]. Dostupné v Systému ASPI. ISSN: 2336-517X.

[13] Srov. § 1838 občanského zákoníku, resp. § 1816 občanského zákoníku ve znění „tlačítkové novely“.

[14] Srov. § 2 odst. 3 a § 3 občanského zákoníku.

[15] Navíc, objednání zboží v e-shopu zpravidla předchází shrnutí objednávky (srov. § 1826 odst. 3 občanského zákoníku), ve kterém je obsažena informace o tom, jaké zboží a za jakou cenu si spotřebitel objednává. V takové situaci by podle našeho názoru mělo být osobě průměrného rozumu (srov. § 4 odst. 1 občanského zákoníku) zřejmé, že kliknutím na tlačítko „objednat“ činí objednávku. A to i navzdory tomu, že by na příslušném tlačítku (jako tomu je v současnosti) chyběla informace o tom, že se jedná o objednávku zavazující k platbě. Domníváme se tedy, že spotřebitel by v takové situaci nemohl v dobré víře argumentovat tím, že obdržel neobjednané plnění, neboť objednávku (byť jednostranně nezávaznou) učinil. Výjimku by mohly tvořit např. situace, kdy by spotřebitel byl uveden v omyl již ohledně toho, že vůbec činí nějakou objednávku.

[16] Pro úplnost dodáváme, že kupní smlouva je tzv. konsenzuálním smluvním typem. K uzavření kupní smlouvy v e-shopu proto může dojít ještě před tím, než je zboží dodáno a zapláceno. Za těchto okolností tedy spotřebiteli vznikne na základě uzavřené smlouvy povinnost objednané zboží převzít a zaplatit. Vzhledem k tomu je sankci uvedenou v navrhovaném ustanovení § 1826a odst. 3 občanského zákoníku třeba vnímat jako výjimku z tohoto pravidla.

[17] Srov. § 1780 odst. 2 občanského zákoníku.

[18] Srov. § 1824 a násl. občanského zákoníku.

[19] HULMÁK, Milan. Komentář k § 1824. In: HULMÁK, Milan, PETROV, Jan, LAVICKÝ, Petr, DVOŘÁK, Bohumil, ŠILHÁN, Josef, DÁVID, Radovan, RICHTER, Tomáš, LASÁK, Jan. Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). 1. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014, s. 523.

[20] Srov. § 1812 občanského zákoníku.

[21] Srov. § 6 odst. 2 občanského zákoníku.

[22] Srov. § 582 odst. 1 občanského zákoníku.

[23] Srov. § 1815 občanského zákoníku.

[24] Srov. § 1 odst. 2 občanského zákoníku.

[25] Za použití analogie k ustanovení § 582 odst. 1 a § 1815 občanského zákoníku.

[26] Za použití analogie k ustanovení § 553 odst. 2, § 582 odst. 1 a § 1815 občanského zákoníku.

[27] Závěr o povinnosti spotřebitele vrátit takto dodané zboží je postaven především na argumentaci, že se v daném případě nejedná o neobjednané plnění (jak bylo vysvětleno výše v bodě 1. tohoto článku) a zároveň se jedná o předmět vlastnictví jiné osoby. Připravovaná novela však již neříká, která ze smluvních stran by hradila náklady spojené s vrácením tohoto zboží. Jsme toho názoru, že v

dané situaci by měl takové náklady hradit provozovatel e-shopu (resp. měl by je spotřebiteli nahradit). V situaci, kdy spotřebitel není takovou objednávkou vázán, totiž podle našeho názoru nelze (při zohlednění výkladového pravidla uvedeného v § 1812 občanského zákoníku) po spotřebiteli spravedlivě požadovat, aby náklady na vrácení takového zboží nesl ze svého.

[28] Srov. § 1812 občanského zákoníku.

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

## Další články:

- [Návrh nového zákona o digitální ekonomice](#)
- [Byznys a paragrafy, díl 30.: Jednání za s.r.o. - zápis jednatelského oprávnění do obchodního rejstříku](#)
- [Prověřování zahraničních investic a kybernetická regulace: řízená služba jako nová transakční proměnná](#)
- [Předběžné opatření a další instituty k ochraně věřitelů při přeměnách](#)
- [Silná koruna: jaké dopady má posilující koruna na české firmy](#)
- [Problematické aspekty změn v úpravě odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku](#)
- [Byznys a paragrafy, díl 29.: Jednání za s.r.o. - jednatelé](#)
- [K \(ne\)způsobilosti notářského zápisu jako exekučního titulu pro nařízení exekuce prodejem zástavy](#)
- [Když korporátní neshody nestačí: soudní zásah do účasti společníka jako krajní řešení](#)
- [Do 5 milionů EUR bez prospektu cenných papírů - novela ZPKT!](#)
- [Význam doplacení úvěru při přezkumu posouzení úvěruschopnosti](#)