

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

Reklamační chargeback aneb vrácení kupní ceny bankou

Popularita nakupování na internetu dlouhodobě roste a pandemie COVID-19 tento trend ještě zvýraznila.[1] Vzhledem k tomu má čím dál větší význam, jakými nástroji je možné řešit situace, kdy objednané zboží nemá požadovanou kvalitu, je poškozené či neúplné, dorazí později nebo nedorazí vůbec. V českém právním prostředí se v těchto případech většinou využívá právo odstoupit od smlouvy ve 14 dnech ode dne převzetí zboží[2] nebo právo reklamovat zboží u prodejce.[3] Kromě toho však kupující mohou obdobným způsobem využít i platební operaci nazývanou „chargeback“.

Co je chargeback?

Chargeback (neboli „zpětná platba“ či „zpětné zaúčtování“) představuje zjednodušeně řečeno vrácení peněz bankou. Chargebacků existuje celá řada. Část z nich je regulována českých právním řádem,[4] některé jsou však upraveny pouze v pravidlech karetních asociací (např. MasterCard nebo Visa)[5] anebo v obchodních podmínkách bank. Přitom je třeba zmínit, že podle nálezu finančního arbitra mají zákonná pravidla pro chargeback přednost před pravidly karetních asociací.[6]

Jaké jsou druhy chargebacků?

Obecně se v praxi rozlišují 4 základní skupiny chargebacků:[7]

1. **Chargebacky spojené s autorizovanými platbami** („*authorization-related chargeback*“).[8] Jedná se např. o vrácení peněz v situaci, kdy plátce dá souhlas s platební transakcí, ale platební transakce z nějakých důvodů neproběhne, nebo v situaci, kdy by se platební transakce měla uskutečnit ve prospěch čísla účtu, které neexistuje.
2. **Chargebacky spojené s podvodným jednáním** („*fraud-related chargeback*“).[9] Jako příklad lze uvést vrácení peněz za situace, kdy plátce nedá s platební transakcí souhlas nebo kdy došlo k platbě odcizenou či ztracenou platební kartou.
3. **Chargebacky spojené s nesprávně provedenými platbami** („*point-of-interaction error*“).[10] Příkladem je vrácení peněz, jestliže došlo k odečtení částky z účtu držitele karty vícekrát za stejnou transakci, nebo když bankomat řádně nevydal požadovanou hotovost.
4. **Chargebacky spojené se spory mezi plátcem a příjemcem platby** („*cardholder dispute chargeback*“). Příkladem je vrácení peněz za situace, kdy zaplacené zboží nebylo vůbec poskytnuto nebo bylo poskytnuto pozdě (např. opožděné vánoční dárky), dodané zboží neodpovídá popisu, je vadné, jedná se o padělané zboží apod.[11] Právě tomuto druhu chargebacků se budeme podrobněji věnovat v tomto článku, přičemž jej budeme dále zjednodušeně označovat jako „reklamační chargeback“.

Specifika reklamačního chargebacku

Podstata reklamačních chargebacků spočívá v tom, že se zákazník, který není spokojen se zbožím nebo službou, za které již zaplatil, snaží prostřednictvím své banky získat zaplacené peníze zpět. Pokud se mu takto zaplacenou částku nebo její část podaří na základě chargebacku získat, z hlediska

zákazníka se jedná o podobný výsledek, jako kdyby od smlouvy odstoupil nebo kdyby v rámci reklamačního řízení získal slevu z kupní ceny. Pro zákazníka tedy takový chargeback může plnit obdobný účel jako reklamace.[\[12\]](#)

Oproti reklamačnímu řízení, které provádí prodejce či poskytovatel služby, má chargeback celou řadu specifik:

1. **Reklamační chargebacky nejsou upraveny českými právními předpisy.** Vyplývají z pravidel karetních asociací,[\[13\]](#) která jsou však závazná pouze pro banky (resp. subjekty, které vystavily platební kartu) a nikoliv pro jejich zákazníky. Práva a povinnosti zákazníka z tohoto druhu chargebacku tedy budou vycházet z obchodních podmínek banky či jiných smluvních dokumentů mezi zákazníkem a bankou.[\[14\]](#) Z tohoto důvodu **se konkrétní podmínky chargebacku mohou lišit podle toho, jaká karetní asociace a jaká banka danou kartu vydala.**
2. Reklamační chargebacky představují vrácení peněz držiteli platební karty, který zaplatil touto kartou v rámci určité platební operace.[\[15\]](#) Jde tedy o nástroj, který **lze využít pouze v případě platby kartou**, a nikoliv např. v situaci převodu peněžních prostředků z jednoho bankovního účtu na jiný bankovní účet.
3. **Žádost o chargeback zákazník neuplatňuje u toho, kdo mu zboží nebo službu poskytl (resp. měl poskytnout), ale u své banky** (popř. ve specifických případech u platebních portálů jako PayPal, GoPay, PayU atd.). To může být výhodou zejména v situaci, kdy zboží nebo službu poskytoval zahraniční obchodník, zejména jednalo-li se o obchodníka ze země mimo EU.
4. Právo dožadovat se reklamačního chargebacku je navázáno na platební kartu, přičemž není rozhodné, zda je držitelem platební karty spotřebitel nebo podnikatel. Zatímco např. zákonná záruka na zboží svědčí pouze spotřebitelům, **totoho druhu chargebacku se mohou domáhat i podnikatelé, kteří za zboží či službu zaplatili platební kartou.**

Jak lze reklamační chargeback uplatnit?

Smluvní úprava reklamačního chargebacku může být obsažena ve všeobecných či produktových podmínkách dané banky. Mnohé banky mají také zpracovány tzv. reklamační řády, podle nichž budou v těchto případech postupovat. V těchto dokumentech zákazník zpravidla nalezne, za jakých podmínek a v jaké lhůtě lze chargeback uplatnit, na koho se v bance obrátit a jaké dokumenty předložit. Jelikož se podmínky pro reklamační chargeback mohou u jednotlivých bank lišit, je potřeba každý případ posuzovat individuálně. Obecně však lze doporučit, aby držitelé karet kontaktovali banku s žádostí o chargeback co nejdříve a snažili se jí poskytnout maximum informací a podkladů.

Zpravidla bude banka v souvislosti s reklamačním chargebackem vyžadovat informace a podklady o tom:

- jaké zboží nebo službu si držitel platební karty objednal, u jakého obchodníka si je objednal a kdy provedl platbu za toto zboží nebo službu;
- že zboží nebo služba neodpovídají objednávce nebo nedošlo k řádnému dodání zboží nebo služby;
- že držitel karty kontaktoval či se aspoň pokusil kontaktovat obchodníka za účelem vyřešení sporu, který může spočívat např. v tom, že objednané zboží neodpovídá popisu, je vadné, poškozené nebo nevhodné pro zamýšlený účel nebo že objednaná služba nebyla vůbec poskytnuta;
- že obchodník odmítl vytknutý nedostatek napravit nebo odmítl vrátit kupní cenu, popř. že obchodník vůbec nereaguje.

Banka držitele karty se následně obrátí na banku obchodníka, která vyzve obchodníka k vyjádření. Pokud se následně žádost o chargeback ukáže být oprávněnou (tzn. banka shledá, že plnění nebylo obchodníkem poskytnuto řádně), pak banka obchodníka vrátí zaplacenou částku či její část na účet držitele karty. Takto vrácenou částku si banka obchodníka zároveň strhne z účtu tohoto obchodníka.

V zásadě se tedy jedná o určitou formu mezibankovní reklamace. Z hlediska držitele platební karty je přitom výhodou, že peněžní prostředky mu vrací přímo banka obchodníka (nikoliv obchodník samotný). Tímto způsobem se lze vyhnout vedení soudních sporů s obchodníkem, které mohou být zdoluhavé, finančně nákladné a někdy též vedené podle zahraničních právních předpisů (což může být pro mnohé zákazníky důvodem, který by je jinak odradil od uplatňování jejich práv). Skutečnost, že reklamační chargeback řeší banka obchodníka (nikoliv obchodník samotný), může držiteli platební karty za určitých okolností umožnit vrácení peněz i v případě, kdy je obchodník insolventní.^[16] Je pak záležitostí banky obchodníka (nikoliv zákazníka), zda si takto vyplacenou částku přihlásí či jinak uplatní do insolvenčního řízení vedeného s obchodníkem.

Jak se může obchodník bránit proti neoprávněnému reklamačnímu chargebacku?

Skutečnost, že zákazník žádá o vrácení zaplacené kupní ceny, ještě automaticky neznamená, že má na takové vrácení peněz nárok. Jak již bylo zmíněno výše, v rámci posuzování žádosti o reklamační chargeback má obchodník možnost se k této žádosti vyjádřit. V této souvislosti nezbývá než doporučit, aby si obchodníci uschovali maximum dokumentů, které jim umožní prokázat, že své plnění poskytli řádně (např. komunikaci se zákazníkem, dokumenty o přepravě, fotodokumentaci zboží). Banky totiž budou oprávněnost žádosti o chargeback posuzovat primárně na základě podkladů, které obdrží od zákazníka (držitele karty) a od obchodníka.

Mohou nastat i situace, kdy obchodník bude požadavek zákazníka považovat za neoprávněný a předloží pro toto své tvrzení podklady. Banka nicméně i přesto žádost o chargeback uzná, vrátí držiteli karty peníze a z účtu obchodníka si strhne příslušnou částku. V takovém případě obchodníkovi nezbývá než zahájit spor se svou bankou o to, zda byla v daném případě oprávněna žádost o chargeback uznat (resp. zda byla oprávněna si příslušnou částku strhnout z účtu obchodníka). V této souvislosti upozorňujeme, že ve smluvních podmínkách bank a karetních asociací mohou být stanovena speciální pravidla pro vedení těchto sporů, a proto před zahájením takového sporu doporučujeme tyto podmínky důkladně prostudovat.

Závěr

Reklamační chargeback může být alternativou k jiným nástrojům, kterými se zákazníci domáhají nápravy v situaci, kdy nejsou spokojeni s poskytnutým zbožím nebo službou. Užitečný může být zpravidla v případě nákupu na internetu, a to zejména u zahraničních obchodníků. Reklamační chargeback má nicméně určitá omezení, kterými jsou zejména následující skutečnosti:

- reklamační chargebacky nejsou upraveny českými právními předpisy, ale vyplývají z pravidel karetních asociací a obchodních podmínek bank;
- reklamační chargebacky lze využít pouze v případě platby kartou; a
- o reklamační chargeback je možné požádat banku zpravidla až poté, co se zákazník neúspěšně domáhal reklamace přímo u obchodníka.

Navzdory výše uvedeným omezením může reklamační chargeback představovat pro zákazníky řadu výhod. Vzhledem k tomu je možné, že reklamační chargebacky budou i českými zákazníky využívány čím dál častěji. Obchodníci by proto neměli na existenci reklamačních chargebacků zapomínat a měli by si tedy uchovávat příslušnou dokumentaci pro případ, že vůči nim bude reklamační chargeback

uplatněn.



Mgr. Jakub Adámek,
advokát



Mgr. Jan Forejt,
advokátní koncipient

RANDA HAVEL ■ LEGAL

[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



[1] Srov. Koronavirus podpořil razantní růst e-commerce v celé Evropě. APEK | Asociace pro elektronickou komerci [online]. 24. dubna 2020 [cit. 2020-12-29]. K dispozici >>> [zde](#).

[2] Srov. § 1829 odst. 1 zákona č. [89/2012](#) Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“).

Tématu vrácení zboží ve lhůtě 14 dnů od dodání jsme se podrobněji věnovali v článku - 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. 2020-12-29]. K dispozici >>> [zde](#).

[3] Srov. § 2161 a násl. občanského zákoníku a § 19 zákona č. [634/1992](#) Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

Tématu reklamace zboží jsme se podrobněji věnovali v článku - OŽANA, Jan a Jakub ADÁMEK. K postavení spotřebitele ve sporech o nárocích z reklamace. © EPRAVO.CZ – Sběrka zákonů, judikatura, právo [online]. Praha: 2016 [cit. 2020-12-29]. K dispozici >>> [zde](#).

[4] Jedná se zejména o zákon č. [370/2017](#) Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o platebním styku“).

[5] Tato pravidla karetních asociací mohou být značně podrobná a rozsáhlá - např. pravidla označená jako „Chargeback Guide“ od karetní asociace MasterCard mají přes 700 stránek.

[6] V případě chargebacků upravených např. v zákoně o platebním styku je tak nutné postupovat primárně podle tohoto zákona a teprve sekundárně (v záležitostech neodporujících zákonu) podle pravidel karetních asociací - srov. nález finančního arbitra č. j. FA/SR/PS/1081/2017 - 19 ze dne 15. 8. 2018.

[7] Jedná se o rozlišení vycházející z pravidel karetní asociace MasterCard, která jsou dostupná např. >>> [zde](#):

[8] Dle § 156 a násl. zákona o platebním styku.

[9] Dle § 181 a násl. zákona o platebním styku.

[10] Dle § 183 a násl. zákona o platebním styku.

[11] Pravidla karetní asociace MasterCard upravují také další případy, kdy je možné chargeback využít - např. chargeback v situaci neposkytnutí cestovního zájezdu či v některých případech spojených s nákupem digitálního zboží v hodnotě do 25 \$ (jako jsou např. elektronické noviny, hudba, hry, software).

[12] V praxi se může jednat jak o reklamaci ve smyslu uplatnění práv z vadného plnění, tak i uplatnění záručních práv.

[13] „Toto právo má zpravidla smluvní základ (...), jen v některých anglosaských zemích vyplývá v určitém rozsahu přímo z právních předpisů.“ - NÝDRLE, Tomáš. § 160 Odvolání platebního příkazu. In: BERAN, Jiří, Tomáš NÝDRLE a Dalibor STRNADEL. Zákon o platebním styku: Komentář [Systém ASPI]. Wolters Kluwer [cit. 2020-12-1]. Dostupné v Systému ASPI. ISSN: 2336-517X.

[14] Jak vyplývá z nálezu finančního arbitra č. j. FA/SR/PS/1081/2017 - 19 ze dne 15. 8. 2018.

[15] Odborná literatura tento pojem vysvětluje jako „právo plátce na vrácení částky karetní transakce z přesně stanovených důvodů, které mají většinou původ v podkladovém právním vztahu mezi plátcem a příjemcem (např. nedodání zboží nebo služby, dodání zboží nebo služby s vadami, jiný spor mezi plátcem a příjemcem).“ – Viz NÝDRLE, Tomáš. § 160 Odvolání platebního příkazu. In: BERAN, Jiří, Tomáš NÝDRLE a Dalibor STRNADEL. Zákon o platebním styku: Komentář [Systém ASPI]. Wolters Kluwer [cit. 2020-12-1]. Dostupné v Systému ASPI. ISSN: 2336-517X.

[16] Výslovně tuto možnost upravují např. pravidla karetní asociace MasterCard ve vztahu k úpadku dopravců a cestovních kanceláří - viz str. 65 a násl. pravidel dostupných >>> [zde](#).

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

Další články:

- [Jak zahájit provoz mezinárodní letecké linky do České republiky \(EU\): právní požadavky pro aerolinky ze třetích zemí](#)
- [TOP 5 judikátů z korporátního práva za rok 2025](#)
- [Odštěpný závod zahraniční společnosti optikou NIS2: Jak správně určit velikost podniku?](#)
- [Byznys a paragrafy, díl 31. - létající pořizovatel ve světle nového stavebního zákona](#)
- [SCHEJBAL& PARTNERS stáli u získání jedné z prvních licencí dle MiCA v ČR](#)
- [Proč dnes více než polovina M&A transakcí ve střední Evropě nekončí podpisem](#)
- [Přehnaná, nebo důvodná prevence? Zajištění a utvrzení závazků v praxi](#)
- [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](#)