

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

Textová podoba sdělení vůči spotřebiteli a jak ji zachovat

Zákon klade v oblasti ochrany spotřebitele na podnikatele mnoho povinností, přičemž jednou z těchto základních je informační povinnost vůči spotřebiteli.[1] U významné části těchto informací, zejména u smluv uzavíraných distančním způsobem, pak zákon ukládá podnikateli povinnost poskytnout je v „textové podobě.“ Plnění informační povinnosti může být samo o sobě pro podnikatele, a to zejména ty drobné, náročným úkolem, který se ve spojení s povinností poskytnout informace v textové podobě může jevit jako skoro nemožný. V tomto článku se tak budu věnovat tomu, co vlastně textová podoba znamená, a jakým způsobem ji lze v případě smluv uzavíraných se spotřebiteli distančním způsobem zachovat.

O textové podobě obecně

Dle ustanovení § 1819 zákona č. [89/2012](#) Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále také jako „OZ“) je textová podoba zachována „*jsou-li údaje poskytnuty na listině nebo na jiném trvalém nosiči dat, který umožňuje adresátovi uchovat jemu určené údaje tak, aby (i) mohly být využívány po dobu přiměřenou jejich účelu, a (ii) který umožňuje jejich nezměněnou reprodukci.*“ Textová podoba byla uvedeným paragrafem OZ definována již dříve, přičemž současná (zpřesněná) definice byla do OZ přijata tzv. Tříkrálovou novelou.[2]

Za trvalý nosič dat lze považovat např. datové nosiče jako CD, USB, ale také e-mailové zprávy zaslané spotřebiteli. Dle důvodové zprávy však jako trvalý nosič dat zásadně neobstojí webové stránky, neboť nesplní uvedený požadavek nezměněné reprodukce.[3] Tento závěr zákonodárce uvedený v předmětné důvodové zprávě pak vychází z judikatury Soudního dvora EU.[4]

Povinnost poskytování informací v textové podobě je pak nejčastěji uložena právě v případě smluv uzavíraných distančním způsobem ve smyslu ustanovení § 1824 a násl. OZ.

Zachování textové podoby sdělení spotřebiteli

Zachování textové podoby sdělení spotřebiteli u distančních smluv může být v některých případech problematické zejména s ohledem na požadavek možnosti nezměněné reprodukce sdělení, která komplikuje využití webových stránek jakožto trvalého nosiče dat.

Za nejjistější považuji v tomto ohledu postup, kdy jsou veškeré informace, které musí být poskytnuty v textové podobě, **zaslány spotřebiteli do e-mailové schránky**, a to např. společně s potvrzením o uzavření smlouvy ve smyslu ustanovení § 1824a odst. 1 OZ (které musí být rovněž poskytnuto v textové podobě). V takovém případě mohou být tyto informace zahrnuty v samostatném dokumentu, přičemž není vyloučeno, aby byly obsaženy i v obchodních podmínkách. E-mail lze totiž považovat za trvalý nosič dat, kdy po jeho doručení do e-mailové schránky adresáta nemůže již podnikatel žádným způsobem do obsahu zaslaných dokumentů zasahovat.

Navzdory uvedeným pochybám o možnosti využití webových stránek bych přesto možnost jejich využití úplně nezavrhoval. V případě jejich využití je největším problémem nezměněná reprodukce sdělení po potřebnou dobu. Z tohoto důvodu by tak dle mého názoru bylo nezbytné tyto informace

poskytnout v **rámci samostatného dokumentu**, který (i) **bude „uzamčený“ proti následným změnám**, a tedy nebude možná jeho další editace, a (ii) opatřený **časovým údajem**, který označí datum takového „uzamčení“. Ideálním prostředkem by v tomto ohledu byl elektronický podpis (alespoň však zaručený elektronický podpis) od samotného podnikatele (či statutárního orgánu v případě obchodních společností), kterým by byly příslušné dokumenty umístěné na webových stránkách opatřeny. Tyto dokumenty je nezbytné ponechat na webových stránkách i v případě, že by došlo ke změně údajů či informací (např. u obchodních podmínek), aby byla splněna podmínka možnosti reprodukce po dobu přiměřenou jejich účelu.

Alternativou zveřejnění na webových stránkách je pak poskytnutí těchto informací **v rámci uzavřeného uživatelského prostředí e-shopu**, kdy toto může fungovat podobným způsobem jako e-mailová schránka, a tím pádem rovněž umožňovat nezměněnou reprodukci sdělení po potřebnou dobu. V této variantě však rovněž vyvstává otázka toho, zda bude prostředí e-shopu, do kterého může podnikatel teoreticky zasahovat a měnit zaslané dokumenty či sdělení, skutečně podmínky nezměněné reprodukce sdělení po potřebnou dobu splňovat. Bylo by tak rovněž vhodné tyto dokumenty opatřit elektronickým podpisem.

Jak již však bylo uvedeno, z výše nastíněných řešení považuji za nejjistější **zaslání veškerých informací, které mají být poskytnuty v textové podobě, na e-mail spotřebitele**. V případě obou dalších řešení totiž není splnění podmínek pro zachování textové podoby zcela jisté, a vzhledem k absenci rozhodovací praxe tak nelze s jistotou říct, zda by tato řešení vyhodnotily správní orgány jako dostačující.

Následky nezachování textové podoby sdělení spotřebiteli

Nezachování sdělení v textové podobě je sankcionováno např. zákonem č. [634/1992 Sb.](#), o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále také jako „**ZoOS**“), kdy v některých případech porušení této povinnosti se podnikatel vystavuje riziku uložení pokuty až do výše 5 000 000,- Kč.[\[5\]](#)

Závěr

Zachování textové podoby sdělení spotřebiteli se může pro podnikatele stát nečekaným oříškem, a to zejména pro ty drobné. Ačkoliv se nabízí několik variant, za nejjistější lze považovat zaslání těchto informací na e-mail spotřebitele, kdy je zajištěna nezměněná reprodukce sdělení po potřebnou dobu. I z tohoto důvodu je tak nezbytné, aby podnikatelé předem prověřili veškeré povinnosti kladené na ně zákony tak, aby v případě kontroly ze strany správních orgánů nedošlo k žádným nepříjemným překvapením.

Mgr. Jakub Filipek,
advokátní koncipient



[Doležal & Partners s.r.o., advokátní kancelář](#)

Koliště 1912/13
602 00 Brno

Růžová 1416/17

110 00 Praha

tel.: +420 543 217 520

e-mail: office@dolezalpartners.com

[1] Např. dle ustanovení § 1820 OZ

[2] Zákon č. [374/2022](#) Sb., kterým se mění zákon č. [634/1992](#) Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. [89/2012](#) Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

[3] Důvodová zpráva k zákonu č. [374/2022](#) Sb.

[4] Rozsudek Soudního dvora ze dne 25. ledna 2017. - BAWAG PSK Bank für Arbeit und Wirtschaft und Österreichische Postsparkasse AG v. Verein für Konsumenteninformation. - Věc C-375/15

[5] Např. dle ustanovení § 24 odst. 17 písm. f) ZoOS ve spojení s ustanovením § 24 odst. 19 písm. e) ZoOS

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

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](#)