

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

Vrátit spotřebiteli po odstoupení všechny peníze?

Dnes a denně ve sdělovacích prostředcích, odborné literatuře a dalších zdrojích slycháme, jak moc jsou spotřebitelé možností odstoupení od smlouvy chráněni, ne vždy jsou však zmíněny slabiny snižující účinnost tohoto právního institutu. Problémy nastávají typicky u smluv uzavřených při použití prostředků komunikace na dálku (§ 53 OZ) nebo u smluv uzavíraných mimo provozovnu (§57 OZ), kdy spotřebitel zaplatí za určité zboží a po odstoupení od dané smlouvy ho zase vrátí, samozřejmě nikoliv přesně v tom stavu, v jakém ho dostal. Na základě toho potom prodávající nechtějí vracet spotřebiteli celou zaplacenou částku, nýbrž ji v souladu s obchodními podmínkami různě ponižují a zadržují. Spotřebitel v takovou chvíli nemusí mít ani zboží, ani všechny své peníze a dostává se do poměrně nevýhodné pozice. Tímto příspěvkem by autor rád krátce osvětlil situaci z pohledu platného práva a nastínil možnosti, jak takové případy řešit.

S mírnou nadsázkou bychom mohli tvrdit, že průměrný spotřebitel již dnes možná ví o § 53 odst. 7 a odst. 10 OZ, podle nichž platí, že *„byla-li smlouva uzavřena při použití prostředků komunikace na dálku, má spotřebitel právo od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce do 14 dnů od převzetí plnění“*, přičemž *„uplatní-li spotřebitel právo na odstoupení od smlouvy podle odstavce 7, má dodavatel právo pouze na náhradu skutečně vynaložených nákladů spojených s vrácením zboží. Dodavatel je zároveň povinen vrátit spotřebiteli zaplacené finanční částky nejpozději do 30 dnů od odstoupení.“* Stejně tak se dá u mnohých očekávat vědomí o § 57 odst. 1 OZ, podle něhož spotřebitel od smlouvy uzavřené mimo provozovnu též může odstoupit bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce, když i zde platí, že *„dodavatel je zároveň povinen vrátit spotřebiteli zaplacené finanční částky do 30 dnů od odstoupení od smlouvy.“* Co se týče vyrovnanosti práv spotřebitele a práv prodejce, nutno podotknout, že na obou stranách lze najít nemalé procento nepoctivců. Spotřebitelé tak institut odstoupení mnohdy chápou jako možnost si něco „bezplatně vypůjčit“, dodavatelé zase často nevracejí spotřebiteli všechny peníze na základě toho, že spotřebitel zboží údajně opotřeboval, poničil, případně rozbil apod., kterážto varianta bude i předmětem dalšího výkladu.

Jak stanoví § 48 odst. 2 OZ, *„odstoupením od smlouvy se smlouva od počátku ruší, není-li právním předpisem stanoveno nebo účastníky dohodnuto jinak.“* Na základě této právní skutečnosti potom vzniká na obou stranách spotřebitelské smlouvy bezdůvodné obohacení, neboť zde bylo plněno z právního důvodu, který později odpadl, srov. § 451 a násl. OZ. Spotřebitel by tedy měl dle § 458 odst. 1 OZ vrátit vše, co bezdůvodným obohacením nabyt, prodávající by měl zase dle § 53 odst. 10 a § 57 odst. 1 OZ vrátit do 30 dnů *„zaplacené finanční částky“*. V této části jsou tedy dvě posledně jmenovaná ustanovení jistou konkretizací obecné úpravy bezdůvodného obohacení, což se dotýká jen dodavatele.

V této úpravě shledává autor příspěvku především dva základní problémy, totiž to, že nemusí být zcela jasné, co všechno se rozumí onou sankcí, kterou nesmí být právo spotřebitele oslabováno, případně co se rozumí náklady spojenými s vráceným zbožím, když jasné nemusí být ani pořadí, v jakém si smluvní strany plnění vrátí. Jednou otázkou je tedy to, že dodavatel akceptuje spotřebitelovo

odstoupení a sdělí mu částku, kterou si hodlá z různých důvodů odečíst, druhou a snad i důležitější otázkou potom to, zda tak může učinit rovnou nebo nejdříve musí spotřebiteli všechny peníze vrátit a zpětně se po něm domáhat svých nároků. Rozdíl mezi těmito variantami je zcela zásadní, neboť pokud si dodavatel předmětné částky rovnou odečte, spotřebitel nemá v takovou chvíli ani zboží, ani všechny peníze a svých práv se musí jako slabší strana domáhat soudně, nehledě na související rizika. Z tohoto pohledu se potom už jen z podstaty spotřebitelského práva jeví méně nespravedlivou situace, kdy spotřebiteli jsou nejdříve vráceny všechny zaplacené finanční částky a ponechá se tak na dodavateli, aby relevantní skutečnosti ohledně výše odečítané částky tvrdil a dokazoval.

Co se týče otázky skutečně vynaložených nákladů spojených s vrácením zboží ve smyslu § 53 odst. 10 OZ (§ 57 OZ toto výslovně nezmiňuje), často v odborné literatuře zaznívá názor, že nelze tyto paušalizovat. Dohodnou-li se totiž spotřebitel s dodavatelem na tom, že při odstoupení od smlouvy zaplatí spotřebitel určitou předem danou částku jako paušalizovanou náhradu výše zmíněných nákladů, lze v tomto opravdu vidět spíše jakousi náhradu za smluvní pokutu, popř. jinou sankci. Obecně tedy platí, že tyto paušály by ve spotřebitelských smlouvách být obsaženy neměly, neboť těžko budou vyjadřovat „skutečné“ náklady, na druhou stranu má však i tento přístup své trhliny, např. když by tyto paušální náklady byly menší než náklady skutečné. Velké nejasnosti však může stejně tak vyvolávat i to, jaké že konkrétní náklady jsou ty, které jsou spojeny s „vrácením zboží.“ Běžně slýcháme, že se jedná například o náklady spotřebitele na znovuzabalení výrobku a jeho odeslání dodavateli, což však nedává smysl, neboť toto platí rovnou spotřebitel a dodavatel zde nemá co požadovat nazpět. Na druhou stranu se běžně celý tento problém vykládá v tom smyslu, že spotřebiteli musí být vráceny všechny zaplacené finanční částky, tedy i poštovné ve směru dodavatel-spotřebitel (viz níže), které taktéž platí většinou spotřebitel. Jaké konkrétní náklady tedy může dodavatel vlastně účtovat? Dle našeho názoru lze uvažovat například o posouzení bezvadnosti vráceného zboží, o jeho znovuzabalení, naskladnění či třeba administrativě spojené s jeho příjmem. Pokud bychom si potom v souhrnu takovou částku představili, nemusí se mnohé paušální náklady dodavatelů zdát vůbec vysoké a je tak možná v neprospěch spotřebitele je vždy zakazovat. Dosti diskutabilní se zde jeví otázka, zda by měl dodavatel opravdu vrátit i poštovné ve směru dodavatel-spotřebitel, když spotřebitel má sice právo na vrácení „zaplacených finančních částek“ (tedy včetně poštovného), nicméně pro prodávajícího to jsou zase náklady spojené s vrácením zboží, neboť kdyby spotřebitel zboží nevrátil, tyto náklady by dodavatel většinou nenesl (vyskytují se však i případy, kdy prodávající při určitém objemu zakoupeného zboží uhradí poštovné sám).

Na tuto otázku najdeme poměrně jasnou odpověď v rozsudku ESD ze dne 15.4.2010 ve věci C-511/08 *Handelsgesellschaft Heinrich Heine GmbH v. Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen eV*, podle něhož *„článek 6 odst. 1 první pododstavec druhá věta a čl. 6 odst. 2 směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES ze dne 20. května 1997 o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku musí být vykládán v tom smyslu, že brání vnitrostátní právní úpravě, která dodavateli umožňuje, aby ve smlouvě uzavřené na dálku požadoval po spotřebiteli náklady na dopravu zboží v případě, že tento spotřebitel uplatní své právo odstoupit od smlouvy.“* Dle ESD by povinnost hradit náklady za dopravu zboží nejen odrazovala spotřebitele od jeho práva odstoupit, nýbrž by *„mohla zpochybnit vyvážené rozdělení rizik mezi účastníky smluv uzavřených na dálku, jelikož by spotřebitel musel nést veškeré náklady spojené s dopravou zboží.“* Co se týče oné kompenzace za užívání vráceného zboží, ESD se k tomuto problému vyjádřil například v rozhodnutí ze dne 3.9.2009 ve věci C-489/07 *Pia Messner v. Firma Stefan Krüger*: *„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. Toto rozhodnutí ESD nepovažuje autor příspěvku za zcela vyčerpávající, nicméně z něj vyplývá, že dodavatel si skutečně mnohdy určité náklady odečítat může, přičemž zbývá zodpovědět ještě naši druhou zásadní otázku, tj. v jakém pořadí k majetkovému vypořádání dojde.

Zde nastávají v podstatě dvě základní varianty, když podle jedné spotřebitel od smlouvy odstoupí a zboží si hodlá do vrácení peněz ponechat jako jistou záruku, přičemž dodavatel začne vrácení peněz podmiňovat například na základě § 560 OZ, podle něhož *„mají-li si ze smlouvy plnit účastníci navzájem, může se domáhat splnění závazku jen ten, kdo sám splnil svůj závazek dříve anebo je připraven jej splnit. I ten, kdo je povinen plnit předem, může své plnění odeprít až do té doby, kdy bude poskytnuto nebo zabezpečeno plnění vzájemné, je-li plnění druhého účastníka ohroženo skutečnostmi, které nastaly u druhého účastníka a které mu nebyly známy, když smlouvu uzavřel.“* V takovém případě potom spotřebitel poměrně snadno může dokázat, že je připraven zboží vrátit a požadovat tak své peníze zpět, srov. např. rozhodnutí NS ČR ze dne 15.9.2009, sp.zn. 33 Cdo 2373/2007. Poněkud složitější jsou však situace, kdy spotřebitel pošle zboží zpět, dodavatel si vyčíslí své ztráty spojené s vrácením zboží či například s jeho údajným poškozením a spotřebiteli zašle zlomek původní částky ve lhůtě 30 dnů, což se tomuto pochopitelně nelíbí, obzvláště když zboží vracel zcela nepoškozené. Spotřebitel tedy již zboží vrátil a dodavatel z titulu bezdůvodného obohacení či náhrady škody hodlá ze zaplacené kupní ceny odečíst určitou finanční částku, která je navíc mezi stranami sporná. Na jedné straně tak spotřebitel přesně ví, kolik peněz chce vrátit, tj. celou kupní cenu + poštovné, na straně druhé dodavatel začne tvrdit určitou sumu, o níž chce spotřebitele zkrátit. Dle našeho názoru zde můžeme § 560 OZ jen těžko aplikovat, neboť dodavatel zde může požadovat v podstatě libovolnou částku, o jejíž oprávněnosti může spotřebitel pochybovat, přičemž spotřebitel by zde vlastně nemusel dostat své peníze, dokud by sám nesplnil či nebyl ochoten splnit třeba i nepřiměřené a nevýhodné požadavky dodavatele.

Vrátíme-li se potom k výše citovanému rozhodnutí ESD ve věci Pia Messner, podle něhož lze po spotřebiteli požadovat některé finanční částky za podmínky, že nebude ohrožen cíl uvedené směrnice a zejména účinnost a efektivita práva odstoupit od smlouvy a uvědomíme-li si, že nespravedlivé mohou být za různých okolností v podstatě obě varianty (tedy i když si dodavatel tyto částky odečte nebo je zpětně vymáhá), přičemž spotřebitelské právo má chránit slabšího, je třeba předmětná ustanovení vykládat tak, že spotřebiteli nemohou být bez jeho souhlasu peníze automaticky odečítány a prvotně mu musí být vždy vyplaceny všechny *„zaplacené finanční částky.“*

Mgr. Martin Hout,

právník a spolupracovník SOS – Sdružení obrany spotřebitelů, o.s.

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

Další články:

- [Byznys a paragrafy, díl 35: Ručení za dluhy z podnikání u OSVČ a s.r.o.](#)
- [Bezpečnostní systémy vlastní konstrukce v kategorii Specific: regulatorní požadavky a praktické aspekty](#)

- [Nefungující rozsah péče o dítě. Cesta přes využití terapie a dalších opatření podle ustanovení § 503 zákona o zvláštních řízeních soudních](#)
- [De iure traktor, de facto nákladní vozidlo, už ne tolik výhodná dualita](#)
- [Digitální důkazy z webu v soudním řízení: jak doložit, co bylo online zveřejněno?](#)
- [Pokuta 32 mil. EUR pro Dacia/Renault - evropské soutěžní úřady tvrdě došlapují na no-poaching. Měla by Vaše společnost být na pozoru?](#)
- [Rozdělení společného jmění manželů v případech výdělečné činnosti pouze jednoho z manželů](#)
- [Oběť znásilnění má nárok na peněžitou satisfakci](#)
- [Digitalizace AML povinností: jak technologie mění plnění povinností pro tisíce povinných osob](#)
- [\(Ne\)vypořádání předmětu řízení u soudního smíru](#)
- [Nové limity opatrovnického rozhodování v judikatuře ESLP a Ústavního soudu](#)