

# Modul 2

**Právo na  
odstoupení  
od smlouvy**

January 2018

[consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu)

## Obsah

Úvod.....	4
Co je právo na odstoupení od smlouvy? .....	7
Kdy má spotřebitel právo odstoupit od smlouvy? .....	7
Co je spotřebitelská smlouva o prodeji na dálku? .....	7
Co je smlouva uzavřená mimo obchodní prostory? .....	8
Jaká jsou specifická práva platná pro tyto dva typy smluv? .....	9
Jaké jsou výjimky z práva na odstoupení od smlouvy? .....	9
Musím informovat spotřebitele o právu na odstoupení? .....	11
Co je vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy? .....	11
Jak se počítá lhůta na odstoupení? .....	12
Je možné vyloučit právo na odstoupení? .....	12
Jaké jsou dopady, když nebudete informovat spotřebitele o právu na odstoupení od smlouvy? .....	13
Jakým způsobem může spotřebitel odstoupit od smlouvy? .....	14
Má spotřebitel právo použít výrobek před odstoupením? .....	14
Kdo musí prokázat sníženou hodnotu výrobku? .....	15
Dopady odstoupení od smlouvy .....	15
Jaké jsou sankce pro obchodníka při nedodržení pravidel upravujících právo na odstoupení od smlouvy? .....	16
Přeshraniční prodej: co se stane, když nabízím zboží a služby osobám mimo svůj domovský stát? .....	16
Zvláštní povinnosti při prodeji zahraničním spotřebitelům .....	17
Kdy jste považováni za subjekty výslovně zaměřující obchodní činnost do jiného státu? .....	17
Co to pro vás v praxi znamená? .....	17
Když dojde ke sporu v souvislosti s přeshraniční smlouvou, pod který soud případ spadá? .....	18
Kontrolní seznam pro obchodníky .....	19

“Cítím se při nákupu na internetu mnohem bezpečněji, když vím, že mohu výrobek vrátit do 14 dnů.”

**Spotřebitel**

“Spotřebitelé se cítí díky právu na odstoupení od smlouvy bezpečněji a nakupují online více a častěji. To mi umožnilo rozšířit podnikání.”

**Obchodník**

“Mám 14 dnů na důkladnou prohlídku výrobku, který jsem si zakoupil online; to je více než potřeba na to dobře se rozhodnout. Vrácení výrobku je velmi snadné.”

**Spotřebitel**

## Úvod

Vážená podnikatelko a vážený podnikateli,

tato příručka je součástí projektu ConsumerLaw Ready, který se zabývá mikro, malými a středními podniky, které přicházejí do kontaktu se spotřebiteli.

Projekt ConsumerLaw Ready je celoevropský projekt řízený evropskou spotřebitelskou organizací BEUC ve spolupráci s organizací UEAPME (Hlas SME podniků v Evropě) a Eurochambres (Asociace evropských hospodářských a průmyslových komor). Projekt financuje Evropská unie za podpory Evropského parlamentu a Evropské komise.

Cílem projektu je pomoci vám při plnění požadavků týkajících se evropského spotřebitelského práva.

Evropské spotřebitelské právo je tvořeno různou legislativou přijatou EU za posledních 25 let a zavedenou jednotlivými členskými státy EU do jejich vnitrostátního práva. V roce 2017 provedla Evropská komise kontrolu, zda pravidla odpovídají svému účelu. Výsledek byl obecně kladný<sup>1</sup>. Hlavním zjištěním bylo, že orgány musejí stávající pravidla lépe vymáhat a že je musejí podniky i spotřebitelé lépe znát. Projekt ConsumerLaw Ready si klade za cíl rozšířit znalosti obchodníků, především SME podniků, v oblasti práv spotřebitelů a také znalosti o jejich zákonných povinnostech.

Příručka se skládá z pěti modulů. Každý z modulů řeší specifické téma evropského spotřebitelského práva:

- Modul 1 se zabývá požadavky na předsmulovní informace,
- Modul 2 představuje pravidla upravující právo spotřebitelů na odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku nebo mimo obchodní prostory,
- Modul 3 se zaměřuje na opravné prostředky, které musejí obchodníci poskytovat při porušení smlouvy,
- Modul 4 se zaměřuje na nekalé obchodní praktiky a nepřiměřené smluvní podmínky,
- Modul 5 představuje platformu alternativního řešení sporů a řešení sporů online, úřední webovou stránku spravovanou Evropskou komisí, která se věnuje pomoci spotřebitelům a obchodníkům při mimosoudním řešení sporů.

Tato příručka je jedním z výukových materiálů vzniklých v rámci projektu ConsumerLaw Ready. Webová stránka **consumerlawready.eu** obsahuje i ostatní výukové nástroje, jako jsou videa, kvízy a e-testy, po jejichž absolvování získáte certifikát. Také se můžete spojit přes fórum s odborníky a dalšími SME podniky.

Modul 2 příručky řeší právo na odstoupení od smluv uzavřených na dálku a mimo obchodní prostory. Popisuje právo na odstoupení, jak se používá v členských státech EU, a dává vám tipy, jak si ulehčit splnění zákonných požadavků.

Modul představuje právo na odstoupení od smlouvy tak, jak je stanoveno ve směrnici 2011/83/EU o právech spotřebitelů, podle níž mají spotřebitelé právo na odstoupení od smluv uzavřených na dálku

---

<sup>1</sup> Více informací o kontrole a jejích zjištěních i následných krocích naleznete na webu Evropské komise:  
[http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332)

a mimo obchodní prostory. Pro podrobnější informace o směrnici o právech spotřebitelů nahlédněte do [Dokumentu s pokyny Evropské komise](#)<sup>2</sup>, který je k dispozici ve všech úředních jazycích EU<sup>3</sup>.

Kromě horizontálních požadavků mohou platit i ostatní požadavky na informace, především požadavky specifické pro jednotlivá odvětví, a to samostatně nebo v kombinaci s požadavky na informace dle směrnice o právech spotřebitelů v závislosti na druhu smlouvy (např. spotřebitelský úvěr, souborné služby pro cesty). Tyto další požadavky se nacházejí mimo tuto příručku, ale doporučujeme vám se s nimi seznámit a zohlednit je při vašem podnikání. [Dokument s pokyny Evropské komise](#)<sup>4</sup> a portál [Your Europe Business Portal](#)<sup>5</sup> vám pomohou získat potřebné informace.

Doufáme, že informace v této příručce shledáte zajímavými.

---

<sup>2</sup> Viz [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm)

<sup>3</sup> Viz [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm)

<sup>4</sup> Viz [https://e-justice.europa.eu/content\\_consumer\\_law-505-en.do](https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law-505-en.do)

<sup>5</sup> Viz <http://europa.eu/youreurope/business/>

# Modul 2



## Co je právo na odstoupení od smlouvy?

Právo na odstoupení od smlouvy je mocný nástroj, který poskytuje spotřebitelům evropské právo.

Umožňuje spotřebiteli zrušit bez udání důvodu spotřebitelskou smlouvu do 14 dnů po obdržení zboží nebo po uzavření smlouvy na poskytnutí digitálního obsahu.

Spotřebitelská smlouva je jakákoli smlouva, kterou obchodník uzavře se spotřebitelem bez ohledu na to, zda se smlouva týká zboží, služby nebo digitálního obsahu. Například smlouva o prodeji knihy uzavřená se spotřebitelem online<sup>6</sup>.

## Kdy má spotřebitel právo odstoupit od smlouvy?

Dle směrnice o právech spotřebitelů mají spotřebitelé **právo na odstoupení od spotřebitelských smluv uzavřených na dálku a mimo obchodní prostory**. U těchto dvou typů smluv je toto právo garantováno, protože se má za to, že „oslabení“ spotřebitele v těchto zvláštních případech je důležitější než u jiných smluv. V případě smluv uzavřených na dálku nemá spotřebitel možnost se ujistit o vlastnostech výrobku a v případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory se může nacházet v situaci, kdy je méně odolný tlaku, který je na něj vyvíjen.

Právo na odstoupení existuje bez ohledu na to, zda se jedná o smlouvu na dodávku zboží, poskytování služeb nebo poskytování digitálního obsahu.

## Co je spotřebitelská smlouva o prodeji na dálku?

**Smlouvy o prodeji na dálku** jsou spotřebitelské smlouvy, kdy se obchodník a spotřebitel fyzicky nenacházejí najednou na stejném místě v okamžiku uzavírání smlouvy pomocí prostředků komunikace na dálku. Příkladem smlouvy na dálku je smlouva uzavřená objednávkou zaslanou dopisem, online, přes telefon nebo fax.

Smlouvy na dálku také zahrnují situace, kdy spotřebitel navštíví obchodní prostory pouze pro účely sběru informací o zboží a službách, ale pak smlouvy vyjedná a uzavře na dálku. Například situace, kdy spotřebitel navštíví prodejnu a podívá se na několik kabelek, pak jde domů a jednu z kabelek si objedná přes telefon, se považuje za smlouvu uzavřenou na dálku. Avšak smlouvy uzavřené na základě kontaktu navázaného přes vzdálenou komunikaci (např. e-mailem nebo telefonicky, kdy se sjedná schůzka nebo udělá rezervace), které jsou pak uzavřené v prodejně obchodníka, se za smlouvy uzavřené na dálku nepovažují.

Pak ani smlouva iniciovaná prostředky komunikace na dálku (např. e-mailem), ale nakonec uzavřená v prodejně obchodníka, se nepovažuje za smlouvu uzavřenou na dálku. Obdobně úprava smluv uzavíraných na dálku se nevztahuje na rezervace učiněné spotřebitelem prostřednictvím komunikace na dálku, jak je tomu v případě, kdy si spotřebitel udělá rezervaci v restauraci.

<sup>6</sup> Viz Modul 1 o povinnosti poskytnout předmluvní informace

## Co je smlouva uzavřená mimo obchodní prostory?

**Smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory** jsou smlouvy, kdy se obchodník a spotřebitel fyzicky nacházejí najednou v okamžiku uzavírání smlouvy na stejném místě, ale nikoli v obchodních prostorech obchodníka. Obchodními prostory se rozumí jakékoli prostory (např. obchod, nákladní vůz, stánek), které slouží jako trvalé nebo obvyklé obchodní prostory obchodníka. Obchodní prostory dále zahrnují místo, které obchodník využívá v sezóně (např. stánek se zmrzlinou na pláži v létě). Za smlouvu uzavřenou mimo obchodní prostory se považuje také smlouva uzavřená v obchodních prostorech, pokud k jejímu uzavření došlo bezprostředně poté, co podnikatel oslovil spotřebitele mimo tyto prostory, například před obchodem.

Většinou jsou smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory uzavírány doma, na pracovišti u spotřebitele nebo během zájezdu organizovaného obchodníkem, na tzv. předváděcí akci.

### 1. spotřebitel kupující šaty online,



### 2. spotřebitel akceptující poskytování zvláštní mobilní telekomunikační služby (např. Volání do USA za 1 eur/min),



### 3. spotřebitel objednávací knihu poštou,



### 4. spotřebitel kupující vysavač při podomním prodeji,





## 5. spotřebitel kupující na svém pracovišti permanentku do posilovny,



## 6. spotřebitel kupující polštář a přikrývku během exkurze organizované obchodníkem.



## Jaká jsou specifická práva platná pro tyto dva typy smluv?

Ať je smlouva uzavřena na dálku nebo mimo obchodní prostory, spotřebitel má 14 kalendářních dnů na zvážení rozhodnutí, zda zachovat smlouvu uzavřenou s obchodníkem.

Během této doby může spotřebitel odstoupit od smlouvy a nemusí uvádět žádné důvody ani vysvětlení svého rozhodnutí. Navíc spotřebitel nesmí nést jiné náklady,

než ty na zaslání zboží zpět nebo sníženou hodnotu výrobku při nesprávném zacházení.

Právo na odstoupení je plně harmonizované v EU. To znamená, že stejná pravidla platí ve všech členských státech. Ať již nabízíte zboží a služby spotřebitelům z jiných členských států EU, je lhůta na odstoupení od smlouvy stejná, a nemusíte tak zkoumat, zda existují rozdíly v úrovni ochrany.

## Jaké jsou výjimky z práva na odstoupení od smlouvy?

V některých případech nemá spotřebitel právo na odstoupení. Toto právo se nevztahuje na následující smlouvy:

- a) na poskytování služeb po jejich kompletním poskytnutí za předpokladu, že plnění dle smlouvy započalo s výslovným souhlasem spotřebitele uděleným předem a při vědomí toho, že přijde o právo na odstoupení, jakmile obchodník dodá kompletní plnění dle smlouvy;

**Příklad:** spotřebitel, který sjednal online smlouvu s posilovnou o poskytnutí tří lekcí osobního cvičení, které začne využívat druhý den a skončí před uplynutím 14 denní lhůty, souhlasí s tím, že přijde o právo na odstoupení, jakmile byly všechny tři lekce poskytnuty.

- b) na dodání zboží nebo služeb, jejichž cena je odvislá od výkyvů na finančních trzích, které nemůže obchodník ovlivnit a ke kterým může dojít během lhůty na odstoupení od smlouvy;

**Příklad:** cena zboží závislá na kurzu cizí měny.

- c) na dodávku zboží vyrobeného dle specifikace spotřebitele nebo přímo na míru;

**Příklad:** oblek ušitý na míru.

- d) na dodávku zboží, které je náchylné ke zkažení nebo na uplynutí data spotřeby;

**Příklad:** rychle se kazící zboží jako například čerstvá zelenina.

- e) na dodávku v obalu uzavřených výrobků, které nejsou vhodné k vracení z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů a které byly po dodání rozbaleny;

**Příklad:** jehly pro lékařské použití; určité kosmetické výrobky jak například rtěnka.

- f) na dodávku zboží, které je po dodání na základě své povahy neoddělitelně smícháno s jinými materiály;

**Příklad:** písek smíchaný s jinými materiály.

- g) na dodávku alkoholických nápojů, jejichž cena byla dojednána v okamžiku uzavírání smlouvy o prodeji, které je možné dodat pouze po 30 dnech a jejichž cena je odvislá od výkyvů na finančních trzích, které nemůže obchodník ovlivnit;

**Příklad:** nákup vína před vyrobením.

- h) když spotřebitel výslovně požaduje návštěvu obchodníka za účelem provedení urgentních oprav nebo prací údržby. Když obchodník poskytne během návštěvy další služby, kromě těch výslovně požadovaných spotřebitelem (např. oprava nebo údržba), pak se právo na odstoupení vztahuje na tyto dodatečné služby nebo zboží. Obdobně když během návštěvy dodá obchodník zboží vyjma náhradních dílů potřebných k provedení opravy nebo údržby, pak se právo na odstoupení vztahuje na toto dodatečné zboží;

**Příklad:** požadovaná oprava střechy po poškození (například po bouřce). Když se kromě opravy střechy spotřebitel rozhodne nakoupit cihly od stejného obchodníka, pak se lhůta na odstoupení

vztahuje na tyto cihly. Obdobně, když se spotřebitel rozhodne nechat střechu odizolovat, právo na odstoupení se vztahuje na tuto službu.

- i) na dodávku zatavených audio nebo video nahrávek nebo zataveného software, které byly po dodávce rozbaleny;

**Příklad:** DVD prodávané v plastovém obalu, které bylo rozbaleno.

- j) na dodávku novin, periodik nebo časopisů vyjma smluv o předplatném na dodávku takových publikací;

**Příklad:** denní tisk.

- k) uzavřené na veřejné aukci;

**Příklad:** veřejné aukce obrazů, to se však nevztahuje na aukční platformy, jako je třeba e-bay.

- l) na poskytování ubytování pro jiné než rezidenční účely, přepravu zboží, půjčovnu aut, catering nebo služby související s volnočasovými aktivitami, když smlouva stanovuje určité datum poskytnutí služby;

**Příklad:** rezervace pokoje v hotelu na určitý víkend.

- m) na dodávku digitálního obsahu, který není dodáván na hmotném nosiči, když plnění začalo s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele a při vědomí toho, že přijde o právo na odstoupení.

**Příklad:** stáhnutí aplikace do mobilního telefonu, když stahování již začalo a spotřebitel souhlasil s tím, že přijde o právo na odstoupení<sup>7</sup>.

Chcete-li si být jistí, že spotřebitel udělí souhlas v souladu se zákonem, že přijde o právo na odstoupení, můžete jej požádat, aby souhlas udělil následující formou: „Tímto souhlasím s okamžitým poskytnutím

<sup>7</sup> Viz bod a): spotřebitel s tím musí výslovně souhlasit a také být si vědom toho, že přijde o právo na odstoupení, jakmile obchodník poskytne kompletní plnění

plnění dle smlouvy a jsem si vědom toho, že přicházím o právo na odstoupení, jakmile začne stahování nebo streaming digitálního obsahu."

Jak již bylo vysvětleno v Modulu 1, na některé typy smluv se směrnice o právech spotřebitelů nevztahuje (např. smlouvy o poskytování zdravotnických nebo finančních služeb, o nákupu nemovitosti). V těchto případech platí právo na odstoupení pouze v souladu s ustanoveními obsaženými v legislativě specifické pro dané odvětví (např. směrnice 2008/48/ES o spotřebitelském úvěru).

## Musím informovat spotřebitele o právu na odstoupení?

Ano; jestliže takové právo existuje, pak je obchodník povinen informovat spotřebitele jak o existenci tohoto práva, tak o možnostech odstoupení od smlouvy, aby bylo právo účinné<sup>8</sup>. Informace, které se musejí poskytnout spotřebiteli v souvislosti s právem na odstoupení, musejí obsahovat:

- podmínky,
- časovou lhůtu,
- postupy uplatnění práva na odstoupení,
- skutečnost, že spotřebitel nese náklady na vrácení zboží (+ když není možné zboží vrátit poštou, pak skutečné náklady),
- skutečnost, že když spotřebitel odstoupí od smlouvy poté, co požádal o zahájení poskytování služby, musí uhradit odpovídající část nákladů spojených se službou vzniklých do okamžiku odstoupení,
- případně skutečnost, že spotřebitel nemá právo na odstoupení (viz výjimky výše), nebo okolnosti, za kterých o právo přichází,

- vzorový formulář pro odstoupení (viz níže v příloze 1)

Obchodník může spotřebiteli poskytnout práva nad rámec právních předpisů, například delší lhůtu, ale vždy musí zajistit, aby spotřebitel obdržel alespoň veškeré informace o právu na odstoupení stanovené zákonem.

Jak u smlouvy na dálku, tak i u smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory musí obchodník poskytnout spotřebiteli vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy na trvalém nosiči (papír, USB disk atd.).

V případě smlouvy uzavřené online to může být např. e-mail obsahující uvedený formulář. Internetová stránka se nepovažuje za poskytnutí informací na trvalém nosiči, protože se nejedná o stálé, ale měnitelné médium. Proto tedy nestačí, když obchodník nasměruje spotřebitele na určitou webovou stránku.

## Co je vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy?

Celoevropský vzorový formulář pro odstoupení je stanoven právním předpisem<sup>9</sup>. Jedná se o stručný vzorový formulář, který je k dispozici v příloze 1 a který musí obsahovat:

- Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy (vyplňte tento formulář a pošlete jej zpět pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy),
- Adresát [zde obchodník vloží jméno/název, adresu a případně telefonní číslo a e-mailovou adresu obchodníka],
- Oznamuji/oznamujeme (\*), že tímto odstupuji/odstupujeme (\*) od smlouvy o nákupu tohoto zboží (\*)/o poskytnutí těchto služeb (\*),
- Datum objednání (\*)/datum obdržení (\*),

<sup>8</sup> Viz Modul 1 o požadavcích na předsmísluvní informace

<sup>9</sup> Příloha IB směrnice o právech spotřebitelů

- Jméno spotřebitele/spotřebitelů,
  - Adresa spotřebitele/spotřebitelů,
  - Podpis spotřebitele/spotřebitelů (pouze pokud je tento formulář zasílán v papírové podobě),
  - Datum,
- (\*) Nehodící se škrtněte.

Je velice důležité informovat spotřebitele jasným a srozumitelným způsobem o právu na odstoupení a poskytnout mu vzorový formulář. To umožní spotřebiteli uplatnit své právo účinným způsobem a vy se vyvarujete nepříjemným dopadům (včetně případných pokut za nesplnění tohoto požadavku (viz otázka týkající se dopadů neinformování spotřebitele o právu na odstoupení od smlouvy).

Pamatujte, že kromě e-mailu a dalších komunikačních způsobů může obchodník dát spotřebiteli možnost vyplnit a zaslat vzorový formulář pro odstoupení online nebo učinit odpovídající prohlášení na svých webových stránkách. V těchto případech musí spotřebiteli bezodkladně zaslat potvrzení o přijetí odstoupení od smlouvy na trvalém nosiči.

## Jak se počítá lhůta na odstoupení?

Lhůta na odstoupení od smlouvy činí čtrnáct kalendářních dnů ve všech členských státech EU. V případě smluv o koupi zboží začíná běžet tato 14 denní lhůta okamžikem, kdy spotřebitel nabude fyzické vlastnictví ke zboží (nebo poslední část nebo kus, když se zboží skládá z několika objednaných částí nebo kusů). Třeba v případě šatů zakoupených online má spotřebitel právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů od obdržení šatů a pak má 14 dnů od informování obchodníka o odstoupení na zaslání šatů zpět.

U smluv o poskytování **služeb** a smluv o poskytování **digitálního obsahu** začíná lhůta běžet v okamžiku uzavření smlouvy. V případě, že se spotřebitel zapsal online na kurz francouzštiny, má právo odstoupit od této smlouvy do 14 dnů od uzavření smlouvy. V případě smluv se **smíšeným účelem** začíná lhůta běžet v závislosti na hlavním účelu dané smlouvy, tedy rozhoduje, zda se jedná především o smlouvu o koupi zboží nebo o smlouvu o poskytování služeb, a podle toho se použije pravidlo buď pro prodejní smlouvu, nebo smlouvu o poskytování služeb. Např. u smlouvy o prodeji autorádia, která zahrnuje i relativně jednoduchou instalaci, začíná běžet lhůta v okamžiku dodání rádia, zatímco u online smlouvy na organizaci semináře, která obsahuje rozdání bloků a tužek účastníkům, začíná lhůta běžet okamžikem uzavření této smlouvy, protože se jedná primárně o smlouvu o poskytování služeb.

Neděle a svátky jsou součástí 14 denní lhůty. Když konec lhůty připadne na neděli nebo svátek, končí lhůta na konci následujícího pracovního dne.

Spotřebitel uplatní právo na odstoupení včas, pokud odešle korespondenci, ve které odstupuje od smlouvy, během předepsané 14 denní lhůty. Spotřebitel musí prokázat, že rozhodnutí o odstoupení bylo učiněno během 14 denní lhůty. Po odstoupení od smlouvy má spotřebitel dalších 14 dnů na zaslání zboží zpět.

## Je možné vyloučit právo na odstoupení?

Právo na odstoupení od smlouvy je zaručeno právními předpisy. Nesmí být nikdy vyloučeno ani omezeno.

Vyloučení nebo omezení práva na odstoupení od smlouvy je porušením zákona a pravděpodobně by bylo

klasifikováno jako porušení pravidel o nepřiměřených podmínkách smlouvy a nekalých obchodních praktikách<sup>10</sup>.

Pamatujte, že existují zákonné výjimky z práva na odstoupení od smlouvy v některých případech, které byly vysvětleny výše.

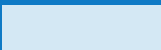
## Jaké jsou dopady, když nebudete informovat spotřebitele o právu na odstoupení od smlouvy?

Je velice důležité, abyste informovali spotřebitele o právu na odstoupení od smlouvy před uzavřením spotřebitelské smlouvy<sup>11</sup>.

**Datum nákupu:** 1. června 2018



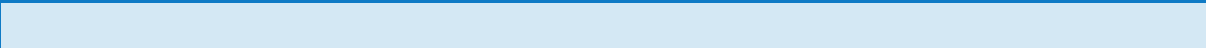
**Obecná lhůta pro odstoupení:** 14 dnů - 1. června 2018 – 15. června 2018



**Vrácení zboží:** do 14 dnů od okamžiku doručení informace o odstoupení od smlouvy



**Maximální doba:** 14 dnů + jeden rok - 1. června 2018 – 15. června 2019



<sup>10</sup> Viz Modul 4 o nekalých obchodních praktikách a nepřiměřených smluvních podmínkách

<sup>11</sup> Viz Modul 1 o požadavcích na předsmmluvní informace



Když spotřebitele nebudete informovat o právu na odstoupení od smlouvy, prodlužuje se lhůta na odstoupení o 12 měsíců. To znamená, že spotřebitel, který nebyl správně informován o svém právu na odstoupení od smlouvy, má 12 měsíců a 14 dní na odstoupení od dané smlouvy.

Zapomenete-li poskytnout informace o právu na odstoupení od smlouvy před jejím uzavřením, doporučujeme vám informovat spotřebitele o jeho právu co nejdříve (každopádně během 12 měsíců), a pak má spotřebitel 14 dnů od data dodatečného poskytnutí informací na odstoupení od smlouvy.

## Jakým způsobem může spotřebitel odstoupit od smlouvy?

Spotřebitelé si mohou vybrat způsob, kterým vás budou informovat o svém rozhodnutí odstoupit od smlouvy. Prohlášení obsahující rozhodnutí odstoupit od smlouvy musí být však jednoznačné. Prosté vrácení zboží bez dalších informací o odstoupení od smlouvy není dostatečné. Spotřebitelé mohou, ale nemusí použít vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, který obdrží od vás jako obchodníka před uzavřením smlouvy. Vzhledem k tomu, že prokázání odstoupení od smlouvy v 14 denní lhůtě je na spotřebiteli, je v jeho vlastním zájmu použít trvalý nosič. Nabízí-li obchodník spotřebiteli možnost informovat o odstoupení od smlouvy elektronicky přes webovou stránku a využije-li spotřebitel tuto možnost, musí mu obchodník zaslat potvrzení (na trvalém nosiči).

Obchodník nemůže bránit využití práva na odstoupení od smlouvy během předepsané zákonné lhůty.

Spotřebitel není povinen uvést důvody odstoupení od smlouvy a nemusí hradit žádné náklady vyjma nákladů na vrácení zboží, jestliže jej obchodník informoval, že tyto náklady musí nést.

## Má spotřebitel právo použít výrobek před odstoupením?

Chce-li spotřebitel využít právo na odstoupení od smlouvy, měl by se podle toho chovat. Zboží si může prohlédnout a vyzkoušet v rozsahu, který je nezbytný ke zjištění povahy, vlastností a fungování zakoupeného zboží. To v praxi znamená, že spotřebitelé mohou s výrobkem zacházet a prohlédnout si jej stejným způsobem, kterým by to učinili v klasickém obchodě. Například si spotřebitel může vyzkoušet nový oblek v obchodě bez odtržení štítků. Není však oprávněn se zakoupeným holítkem oholit<sup>12</sup>.

Když spotřebitel zachází s výrobkem nebo jej použije v rozsahu, který je nad rámec zjištění povahy, vlastností a fungování zakoupeného zboží, nepřichází o právo na odstoupení od smlouvy, ale musí obchodníkovi kompenzovat sníženou hodnotu zboží.

Například spotřebitel nemá právo koupit si šaty přes internet, aby je nosil na nějaké celodenní či celovečerní akci (třeba na svatební hostině), a pak odstoupil od smlouvy a vrátil je. V tomto případě mu může obchodník náúčtovat sníženou hodnotu zboží.

<sup>12</sup> Více praktických příkladů naleznete v pokynech týkajících se směrnice o právech spotřebitelů:

[http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd\\_guidance\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_en.pdf)

## Kdo musí prokázat sníženou hodnotu výrobku?

V případě, že spotřebitel odstoupí od smlouvy poté, co již výrobek používal, pak je důkazní břemeno snížené hodnoty výrobku na straně obchodníka.

Proto, uzavíráte-li smlouvy na dálku nebo mimo obchodní prostory, doporučujeme vám, abyste měli systém, který vám umožní zkontrolovat, zda spotřebitel nakládal s výrobkem přiměřeně.

Nastavení mechanismu pro ověření, zda byl určitý výrobek používán, vám pomůže v případě sporu se spotřebitelem. Ve zvláštních případech můžete třeba použít specificky vytvořený nástroj nebo postup pro kontrolu použití. Například aktuální inventarizační systém, přes který zboží přichází, umožňuje provést okamžitou kontrolu, zda něco chybí, nebo zda výrobek nese známky opotřebení. Musíte však nést náklady na takové ověření.

Pamatujte, že v případě, kdy obchodník zanedbá povinnost informovat spotřebitele o právu na odstoupení od smlouvy a lhůta se prodlužuje až o 12 měsíců, může spotřebitel odstoupit i po delší době, během níž používal zboží, aniž by musel nést odpovědnost za vniklé opotřebení.

Evropské právo neupravuje vymáhání odpovědnosti spotřebitele za sníženou hodnotu zboží. Smluvní a procesní právo členských států má tak přednost. Náhrada se poskytuje ve výši, kterou je rozdíl mezi cenou plnění a obvyklou cenou vráceného zboží.

## Dopady odstoupení od smlouvy

Když vám spotřebitel sdělí, že odstupuje od smlouvy, je zbaven všech závazků stanovených smlouvou.

Spotřebitel nese náklady na vrácení zboží vyjma případů, kdy bylo dohodnuto, že tyto náklady ponese obchodník. Ten však musí informovat spotřebitele jasně a před uzavřením smlouvy o skutečnosti, že by právě spotřebitel měl hradit náklady na vrácení zboží. Neučiní-li tak obchodník, ponese náklady na vrácení zboží sám.

Když se spotřebitel rozhodne odstoupit od smlouvy, musíte mu vrátit veškeré platby, které jste od něho přijali. Refundace musí být učiněna stejným způsobem, kterým byl výrobek zakoupen (třeba není možné provést refundaci pomocí voucheru). Když se spotřebitel například rozhodne vrátit knihu, kterou si u vás zakoupil online platbou platební kartou, musíte mu vrátit plnou cenu knihy včetně všech daní a také nákladů na doručení na jeho bankovní účet, ke kterému byla karta použita k uhrazení ceny vydána.

Obchodník musí refundovat celou částku, kterou přijal od spotřebitele, a to do 14 dnů ode dne, kdy byl informován o spotřebitelově rozhodnutí odstoupit od smlouvy.

Refundaci je však možné odložit až do té doby, než:


- obchodník obdrží zboží, nebo
  - obchodník obdrží doklad, že bylo zboží zasláno zpět,
- a to podle toho, která z možností nastane jako první.

### Čtyři hlavní pravidla lze shrnout takto:

1. Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů po dodání zboží nebo po uzavření smlouvy na poskytování služeb vyjma digitálního obsahu, který není poskytnut na hmotném nosiči, kdy plnění započalo (tj. spotřebitel začal již obsah stahovat) a spotřebitel **a)** udělil souhlas předem a **b)** zároveň souhlasil s tím, že přijde o své právo na odstoupení od smlouvy;
2. Právo na odstoupení od smlouvy se prodlužuje až o rok, pokud obchodník opomene informovat spotřebitele o existenci práva na odstoupení od smlouvy;
3. Obchodník musí vrátit peněžní prostředky spotřebiteli do 14 dnů od dne, kdy byl informován o odstoupení, ale může zadržet kompenzaci až do okamžiku, kdy obdrží zboží zpět, nebo obdrží doklad o zaslání zboží zpět, a to podle toho, která z možností nastane jako první;
4. Spotřebitel musí vrátit zboží do 14 dnů od okamžiku, kdy informoval obchodníka o svém rozhodnutí odstoupit od smlouvy.

## Jaké jsou sankce pro obchodníka při nedodržení pravidel upravujících právo na odstoupení od smlouvy?

Jak již bylo uvedeno výše, když opominete poskytnout spotřebiteli informace o právu na odstoupení od smlouvy, pak se toto právo rozšiřuje až o dobu jednoho roku.

Dále když obchodník nedodrží pravidla související s právem na odstoupení od smlouvy, považuje se to za porušení vnitrostátních předpisů implementujících směrnici o právech spotřebitelů, za které musejí členské státy zavést pokuty<sup>13</sup>. V České republice je toto nedodržení sankcionováno jako klamavé opomenutí v zákoně o ochraně spotřebitele se sankcí až 5 000 000 Kč. 


## Přeshraniční prodej: co se stane, když nabízím zboží a služby osobám mimo svůj domovský stát?

Ustanovení o právu na odstoupení od smlouvy jsou plně harmonizovaná v celé EU. To znamená, že mezi jednotlivými členskými státy neexistují rozdíly a vaše práva a povinnosti jsou stejná po celé EU. Jediným

(u právnické osoby). Na Kypru se trestá porušení směrnice o právech spotřebitelů pokutou až do výše 5 % ročního obrátu nebo pokutou v maximální výši 200 000 eur. V Lotyšsku je to pak až 10 % ročního obrátu s maximální výší 100 000 eur a v Nizozemí až do 1 % ročního obrátu nebo až do výše 900 000 eur. Viz tabulka s pokutami v příloze č. 2 Modulu 1.

<sup>13</sup> Např. v Itálii stanoví článek 27 spotřebitelského řádu minimální pokutu ve výši 5000 eur a maximální ve výši 5 000 000 eur. Tyto částky platí při porušení ustanovení jak směrnice o nekalých obchodních praktikách, tak směrnice o právech spotřebitelů, nebo obou současně. V případě opakovaného porušení může orgán uložit obchodníkovi zákaz činnosti na dobu, která nepřesahuje třicet dní. Ve Francii stanoví novelizovaný spotřebitelský řád pokutu ve výši 3000 eur (v případě fyzické osoby) nebo 15 000 eur

rozdílem, jak je uvedeno výše, mohou být sankce uvalené členskými státy.

Abyste věděli, jak jsou sankce v jednotlivých státech upravené, přečtěte si následující část. Rovněž je důležité pozorně si přečíst odstavec o příslušnosti soudu, který je důležitý při řešení sporu souvisejícího s právem na odstoupení od smlouvy. 

## Zvláštní povinnosti při prodeji zahraničním spotřebitelům

Dle evropského práva <sup>14</sup> se většinou na obchodní činnost poskytovanou spotřebitelům v členském státě odlišném od státu domovského vztahuje právo státu, kde žije spotřebitel. To platí i pro smlouvy se zahraničními spotřebiteli. Když si zvolíte jiné právo, tak tato volba nemůže připravit zahraničního spotřebitele o práva, která mu zaručují zákonná ustanovení v zemi jeho bydliště.

Například když se vaše webová stránka zaměřuje na spotřebitele v jiném členském státě, který zavedl požadavky na jazyk v souladu s možností dle článku 6 (7) směrnice o právech spotřebitelů, musíte poskytnout spotřebiteli smluvní informace v jazyce, který daný členský stát vyžaduje (viz příloha č. 1 Modulu 1). Obecně tedy kdykoli děláte reklamu nebo nabízíte zboží a služby v členském státě EU, musíte respektovat standardy zákonné ochrany spotřebitelů platné v cílové zemi.

## Kdy jste považováni za subjekty výslovně zaměřující obchodní činnost do jiného státu?

Soudní dvůr Evropské unie stanovil několik kritérií pro posouzení, zda se vaše obchodní činnosti zaměřují na určitý členský stát. Tato kritéria zahrnují například používání jazyka nebo měny odlišné od jazyka a měny obvyklé v členském státě, kde se nachází sídlo vaší společnosti, uvádění telefonních čísel s mezinárodní předvolbou, používání názvu nejvyšší domény odlišného od domény členského státu, kde je společnost založena<sup>15</sup>.

Když svou činnost necílíte do jiného členského státu, ale spotřebitel z jiného členského státu vás osloví z vlastní iniciativy, pak platí vaše vnitrostátní zákony.

## Co to pro vás v praxi znamená?

### Které právo se použije na přeshraniční smlouvy?

Na první pohled se může zdát těžké pro obchodníka dodržet veškeré zákony všech zemí, ze kterých pocházejí jeho zákazníci. To by mohlo bránit některým obchodníkům, aby nabízeli své zboží a služby i za hranicemi. V praxi však:

1. Evropská legislativa, tak jak to popisujeme v jednotlivých modulech projektu, zajišťuje významné množství harmonizovaných ustanovení o ochraně spotřebitelů. Tato pravidla tak platí v celé EU.

<sup>14</sup> Tzv. Nařízení 593/2008 "Řím I"

<sup>15</sup> Více informací naleznete ve spojených věcech C 585/08 a C 144/09 Peter Pammer a Hotel Alpenhof GesmbH

2. I když existují u některých aspektů rozdíly mezi členskými státy, neznamena to, že byste nesměli mít smlouvy se spotřebiteli sepsané dle vlastní legislativy: jak je vysvětleno výše, můžete se se spotřebitelem domluvit, že bude platit jiné právo, ale pak musíte dodržovat právní předpisy na ochranu spotřebitele státu, kde spotřebitel žije.
3. V praxi spotřebitelská legislativa jiného členského státu bude relevantní pouze tehdy, když tato pravidla poskytují vyšší ochranu než pravidla vašeho právního řádu nebo právního řádu, na kterém jste se se spotřebitelem dohodli. To může být případ zákonných záručních lhůt, kdy dle zákonů státu spotřebitele je záruční doba delší než dle vašich zákonů.
4. Díky modulům školení ConsumerLaw Ready budete předem vědět, které další požadavky se na vás mohou vztahovat v jednotlivých členských státech, kam zvažujete zacílit své obchodní aktivity.
5. Otázka použitelného práva je často relevantní pouze tehdy, pokud dojde k neshodě se spotřebitelem. Mnoho neshod je možné řešit smírnou cestou nebo pomocí vaší reklamační služby.

## Když dojde ke sporu v souvislosti s přeshraniční smlouvou, pod který soud případ spadá?

Když svými nabídkami cílíte na spotřebitele v jiném státě EU a dojde-li ke sporu se spotřebitelem z jiné země EU, tak pamatujte, že příslušným soudem pro rozhodnutí ve věci sporu vždy bude podle evropského práva soud v zemi, kde žije spotřebitel. Nemůžete žalovat spotřebitele před soudy jiné země, a kdyby takovou možnost obsahovaly obchodní podmínky, vystavujete se riziku vysoké pokuty. Spotřebitel však má možnost vás zažalovat i u soudu vašeho domovského soudu. U přeshraničních případů vytvořila EU pro zjednodušení řešení sporů platformu řešení sporů online, která umožňuje úzkou spolupráci mezi systémy alternativního řešení sporů.

**Příklad:** Jste-li francouzský obchodník sídlící v Lille, který prodává výrobky belgickým spotřebitelům, nemůžete do svých obchodních podmínek dát ustanovení, že v případě sporu je příslušným soudem soud v Lille.



## Kontrolní seznam pro obchodníky

**Abyste si byli jistí, že jste nic neporušili, vždy zkontrolujte:**

1. zda právo na odstoupení od smlouvy existuje pro daný druh spotřebitelské smlouvy, kterou uzavíráte; ☐
2. že jste spotřebitele informovali včas a jasně o jeho právu na odstoupení od smlouvy; ☐
3. že jste spotřebitele informovali včas a jasně o tom, že v případě, že odstoupí od smlouvy, musí nést náklady na navrácení výrobku zpět obchodníkovi; ☐
4. že jste spotřebiteli předali vzorový formulář na odstoupení od smlouvy; ☐
5. že v případě, kdy spotřebitel odstoupí od smlouvy, dodržíte veškeré závazky, především ty, které souvisí s úplnou refundací spotřebiteli. ☐

# Přílohy

## Příloha č. 1 – Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy stanovený v příloze IB směrnice o právech spotřebitelů

*(vyplňte tento formulář a pošlete jej zpět pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy)*

- Adresát [zde obchodník vloží jméno/název, adresu a případně telefonní číslo a e-mailovou adresu]:
- Oznamuji/oznamujeme (\*), že tímto odstupuji/odstupujeme (\*) od smlouvy o nákupu tohoto zboží (\*)/o poskytnutí těchto služeb (\*).
- Datum objednání (\*)/datum obdržení (\*)
- Jméno spotřebitele/spotřebitelů
- Adresa spotřebitele/spotřebitelů
- Podpis spotřebitele/spotřebitelů (pouze pokud je tento formulář zasílán v papírové podobě)
- Datum

*(\*) Nehodící se škrtněte.*

### PROHLÁŠENÍ:

Tento dokument byl připraven Evropskou komisí, ale obsahuje pouze názory autorů, a Komise ani autoři neodpovídají za jakékoli použití informací obsažených v tomto dokumentu.

Tento dokument není právně závazný a nejedná se o formální interpretaci evropského nebo vnitrostátního práva a ani neposkytuje ucelené a úplné právní poradenství. Účelem dokumentu není nahradit odborné právní poradenství o daných tématech. Čtenáři by si měli uvědomit, že legislativní návrhy jsou v tuto chvíli diskutovány na úrovni EU a vnitrostátní úrovni. Tj. tištěnou verzi modulů je třeba vždy porovnat s aktualizacemi dostupnými na webové stránce [www.consumerlawready.eu](http://www.consumerlawready.eu).









Consumer Law Training for European SMEs

[consumerlawready.eu](https://consumerlawready.eu)

