

## IV

(Informace)

## INFORMACE ORGÁNŮ, INSTITUCÍ A JINÝCH SUBJEKTŮ EVROPSKÉ UNIE

## EVROPSKÁ KOMISE

## SDĚLENÍ KOMISE

## Pokyny k výkladu a uplatňování směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU o právech spotřebitelů

(Text s významem pro EHP)

(2021/C 525/01)

## OBSAH

	<i>Strana</i>
ÚVOD .....	5
1. Oblast působnosti .....	6
1.1 Pojmy „obchodník“ a „spotřebitel“ .....	6
1.2 Pojem „smlouva“ .....	7
1.3 Smlouvy, na které se směrnice vztahuje .....	8
1.4 Smlouvy se smíšeným účelem .....	9
1.5 Rozdíl mezi digitálními službami a online digitálním obsahem .....	10
1.6 Smlouvy za úplatu a smlouvy, v nichž spotřebitel poskytuje osobní údaje .....	12
1.6.1 Smlouvy za úplatu .....	12
1.6.2 Smlouvy, v jejichž rámci spotřebitel poskytuje osobní údaje .....	13
1.7 Smlouvy, na které se směrnice nevztahuje .....	14
1.7.1 Nájemní smlouvy a stavební smlouvy .....	14
1.7.2 Souborné cestovní služby .....	15
1.7.3 Smlouvy uzavírané za spoluúčasti státního úředníka .....	16
1.7.4 Smlouvy týkající se zboží, které je určeno pro běžnou spotřebu .....	16
1.7.5 Přeprava cestujících .....	16
1.7.6 Automatizovaný prodej .....	17
1.7.7 Některé smlouvy týkající se elektronických komunikací .....	17
1.8 Možná výjimka pro smlouvy o nízké hodnotě uzavřené mimo obchodní prostory .....	18
1.9 Pravidla veřejných dražeb .....	19

2.	Smlouvy uzavírané mimo obchodní prostory .....	19
2.1	Smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory obchodníka .....	19
2.2	Smlouvy uzavřené po oslovení spotřebitele mimo obchodní prostory .....	20
2.3	Smlouvy uzavřené během zájezdu organizovaného obchodníkem .....	21
3.	Informace pro spotřebitele .....	22
3.1	Obecné požadavky .....	22
3.1.1	Úvod .....	22
3.1.2	Jasnost informací a odkaz na směrnici o nekalých obchodních praktikách .....	22
3.1.3	Informace „již patrné ze souvislostí“ .....	23
3.1.4	Požadavky na informace v jiných právních předpisech EU .....	23
3.1.5	Uložení dalších požadavků na informace .....	24
3.1.6	Výjimka pro „běžné“ transakce .....	25
3.1.7	Závazná povaha informací poskytovaných před uzavřením smlouvy .....	25
3.1.8	Dodatečné jazykové požadavky .....	25
3.1.9	Důkazní břemeno .....	26
3.2	Společné požadavky v případě smluv uzavřených v obchodních prostorách a smluv uzavřených na dálku / smluv uzavřených mimo obchodní prostory .....	26
3.2.1	Hlavní vlastnosti .....	26
3.2.2	Totožnost a kontaktní údaje obchodníka .....	27
3.2.3	Cena .....	30
3.2.4	Dodání a plnění smlouvy .....	31
3.2.5	Podmínky platby .....	32
3.2.6	Záruky a poprodejní služby .....	32
3.2.7	Doba platnosti a ukončení smlouvy .....	34
3.2.8	Funkčnost, kompatibilita a interoperabilita .....	34
3.3	Dodatečné požadavky na smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory a smlouvy uzavřené na dálku .....	36
3.3.1	Přizpůsobená cena .....	36
3.3.2	Náklady na prostředky komunikace na dálku .....	36
3.3.3	Zálohy a finanční záruky .....	37
3.3.4	Mechanismy mimosoudních prostředků nápravy .....	37
3.4	Další požadavky na online tržiště .....	38
3.4.1	Kritéria určující pořadí .....	38
3.4.2	Postavení druhé smluvní strany .....	40
3.4.3	Informace o nepoužitelnosti spotřebitelského práva EU .....	40
3.4.4	Rozdělení odpovědností souvisejících se smlouvou .....	41
3.4.5	Možnost uložit další požadavky na informace .....	41

4.	Zvláštní požadavky na smlouvy uzavřené na dálku .....	42
4.1	Definice smlouvy uzavřené na dálku .....	42
4.2	Předsmluvní informace .....	43
4.2.1	Informace, které je třeba sdělit přímo před učiněním objednávky .....	43
4.2.2	Tlačítko pro potvrzení objednávky .....	44
4.2.3	Informace o omezeních pro dodání a způsobech platby .....	44
4.2.4	Smlouvy uzavřené pomocí prostředků komunikace na dálku, které poskytují jen omezený prostor nebo čas .....	45
4.3	Smlouvy uzavřené po telefonu .....	46
4.4	Potvrzení smlouvy .....	47
5.	Právo odstoupit od smlouvy .....	49
5.1	Výpočet lhůty pro odstoupení od smlouvy .....	49
5.1.1	Úvod .....	49
5.1.2	Okamžik, od kterého začíná běžet lhůta pro odstoupení od smlouvy .....	50
5.2	Informace o právu odstoupit od smlouvy .....	51
5.3	Uplatnění práva odstoupit od smlouvy .....	52
5.4	Důsledky odstoupení od smlouvy týkající se údajů .....	53
5.5	Právo odstoupit od smlouvy v souvislosti se zbožím .....	54
5.5.1	Několik druhů zboží nebo vadné zboží .....	54
5.5.2	Vrácení zboží .....	54
5.5.3	Vrácení plateb obdržených od spotřebitele .....	55
5.5.4	Odpovědnost spotřebitele za nesprávné nakládání se zbožím .....	56
5.5.5	Riziko při navrácení zboží obchodníkovi .....	58
5.6	Právo na odstoupení od smluv o poskytování služeb a smluv na dodávky veřejných služeb .....	58
5.6.1	Souhlas spotřebitele s okamžitým plněním .....	58
5.6.2	Povinnost odškodnění spotřebitele .....	60
5.7	Právo na odstoupení od smluv týkajících se online digitálního obsahu .....	61
5.8	Důsledky neinformování o právu na odstoupení .....	62
5.8.1	Důsledky týkající se zboží .....	63
5.8.2	Důsledky týkající se služeb a dodávek veřejných služeb .....	63
5.8.3	Důsledky týkající se online digitálního obsahu .....	64
5.9	Ukončení smlouvy po uplatnění práva odstoupit od smlouvy .....	64
5.10	Doplňkové smlouvy .....	65

5.11	Výjimky z práva odstoupit od smlouvy .....	65
5.11.1	Zboží nebo služby, jejichž cena závisí na kolísání cen na finančním trhu .....	65
5.11.2	Zboží vyrobené podle požadavků spotřebitele nebo zboží přizpůsobené osobním potřebám .....	66
5.11.3	Zboží, které snadno podléhá zkáze nebo má krátkou dobu spotřeby .....	67
5.11.4	Zboží umístěné v uzavřeném obalu z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů .....	67
5.11.5	Zboží, které je neoddělitelně smícháno s jinými předměty .....	68
5.11.6	Smlouvy s konkrétním datem nebo lhůtou plnění .....	68
5.11.7	Opravy požadované spotřebitelem .....	69
5.12	Možnost regulace v případě nevyžádaných návštěv nebo zájezdů .....	69
5.12.1	Úvod .....	69
5.12.2	Prodloužení lhůty pro odstoupení od smlouvy .....	70
5.12.3	Odchyly od výjimek z práva odstoupit od smlouvy .....	71
6.	Doručení .....	71
7.	Přechod rizika .....	72
8.	Poplatky za používání způsobu platby .....	73
8.1	Úvod .....	73
8.2	Definice „poplatků“ .....	73
8.3	Definice „nákladů“, které nese obchodník .....	74
8.3.1	Poplatky účtované obchodníkům a ostatní přímé náklady .....	74
8.3.2	Obecné náklady na podnikání .....	74
8.3.3	Způsobitelné náklady odůvodňující poplatek za používání způsobu platby .....	74
8.4	Hotovostní platby v cizí měně .....	75
9.	Komunikace po telefonu .....	76
10.	Dodatečné platby .....	77
11.	Prosazování práva .....	77
11.1	Veřejné a soukromé prostředky prosazování práva .....	77
11.2	Použití na obchodníky ze třetích zemí .....	78
11.3	Sankce .....	79
11.3.1	Kritéria pro ukládání sankcí .....	79
11.3.2	Sankce v souvislosti s koordinovaným donucovacím postupem podle nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele .....	80
PŘÍLOHA	.....	82

## ÚVOD

Účelem směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU <sup>(1)</sup> o právech spotřebitelů (dále „směrnice o právech spotřebitelů“ nebo jen „směrnice“) je dosáhnout vysoké úrovně ochrany spotřebitele v celé EU a přispět k řádnému fungování vnitřního trhu sblížením určitých právních a správních předpisů členských států týkajících se smluv uzavíraných mezi spotřebiteli a obchodníky <sup>(2)</sup>.

Účelem těchto pokynů (dále jen „sdělení“) je usnadnit účinné uplatňování směrnice. Sdělení se rovněž zaměřuje na zvýšení informovanosti o směrnici u všech zúčastněných stran, tedy u spotřebitelů, podniků, orgánů členských států, včetně vnitrostátních soudů, a právníků z celé EU. Pokrývá změny zavedené směrnicí Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/2161 <sup>(3)</sup>, pokud jde o lepší vymáhání a modernizaci právních předpisů Unie na ochranu spotřebitele, které se uplatní ode dne 28. května 2022. Část těchto pokynů proto odráží a rozebírá pravidla, která k datu vydání tohoto sdělení dosud nenabyla účinnosti. Příslušné oddíly a body jsou jasně označeny.

Toto sdělení odráží judikaturu Soudního dvora Evropské unie (dále jen „Soudní dvůr“) týkající se směrnice od okamžiku nabytí účinnosti dne 13. června 2014. Ode dne účinnosti tato směrnice nahradila směrnicí Rady 85/577/EHS o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory <sup>(4)</sup> a směrnicí Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku <sup>(5)</sup>. Směrnice o právech spotřebitelů některá ustanovení předchozích směrnic 85/577/EHS a 97/7/ES zachovává. Proto tento dokument všude tam, kde je to vhodné, odkazuje na příslušnou judikaturu Soudního dvora týkající se výkladu těchto původních směrnic.

Toto sdělení neanalyzuje uplatňování směrnice v jednotlivých členských státech, včetně rozhodnutí vnitrostátních soudů a dalších příslušných orgánů. Vedle různých informačních zdrojů, které jsou dostupné v členských státech, jsou v databázi spotřebitelského práva, která je přístupná prostřednictvím portálu e-justice, k dispozici informace o vnitrostátních prováděcích předpisech, judikatuře a právní literatuře <sup>(6)</sup>.

Toto sdělení je určeno členskými státy EU a Islandu, Lichtenštejnsku a Norsku jakožto signatářům Dohody o Evropském hospodářském prostoru (EHP) <sup>(7)</sup>. Odkazy na EU, Unii nebo jednotný trh by proto měly být chápány jako odkazy na EHP nebo trh EHP.

Toto sdělení má sloužit čistě jako vodítko – právně závazné je pouze znění samotných právních předpisů EU. Autoritativní výklad právních norem musí být odvozen z textu směrnice a přímo z rozhodnutí Soudního dvora. Toto sdělení zohledňuje rozhodnutí Soudního dvora, která byla zveřejněna do října 2021, a nepředjímá další vývoj judikatury Soudního dvora.

Názory vyjádřené v tomto sdělení nepředjímají postoj, který Evropská komise může zaujmout u Soudního dvora. Informace obsažené v tomto sdělení jsou obecné povahy a nezabývají se konkrétně určitými osobami nebo subjekty. Evropská komise ani osoby jednající jejím jménem nenesou odpovědnost za jakékoli použití níže uvedených informací.

Jelikož toto sdělení odráží stav v době jeho sepsání, je možné, že nabízené pokyny budou později změněny.

<sup>(1)</sup> 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 (Úř. věst. L 304, 22.11.2011, s. 64).

<sup>(2)</sup> Viz článek 1 směrnice.

<sup>(3)</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/2161 ze dne 27. listopadu 2019, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 98/6/ES, 2005/29/ES a 2011/83/EU, pokud jde o lepší vymáhání a modernizaci právních předpisů Unie na ochranu spotřebitele (Úř. věst. L 328, 18.12.2019, s. 7).

<sup>(4)</sup> Směrnice Rady 85/577/EHS ze dne 20. prosince 1985 o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory (Úř. věst. L 372, 31.12.1985, s. 31).

<sup>(5)</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES ze dne 20. května 1997 o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku – prohlášení Rady a Parlamentu ve věci čl. 6 odst. 1 – prohlášení Komise ve věci čl. 3 odst. 1 první odrážky (Úř. věst. L 144, 4.6.1997, s. 19).

<sup>(6)</sup> [https://e-justice.europa.eu/591/CS/consumer\\_law\\_database](https://e-justice.europa.eu/591/CS/consumer_law_database)

<sup>(7)</sup> Úř. věst. L 1, 3.1.1994, s. 3

## 1. Oblast působnosti

### 1.1 Pojmy „obchodník“ a „spotřebitel“

Jak stanoví článek 1, směrnice se vztahuje na „smlouvy uzavřené mezi spotřebiteli a obchodníky“. Aby se směrnice na určitou smlouvu vztahovala, je nutné, aby jedna smluvní strana byla obchodníkem ve smyslu čl. 2 bodu 2 a druhá strana spotřebitelem ve smyslu čl. 2 bodu 1.

Podle čl. 2 bodu 1 je „spotřebitelem“ fyzická osoba, která ve smlouvách, na které se směrnice vztahuje, jedná za účelem, který nelze považovat za její obchodní činnost, podnikání, řemeslo nebo povolání. Z tohoto ustanovení vyplývá, že k tomu, aby osoba spadala do působnosti tohoto pojmu, musí být splněny **dvě kumulativní podmínky**: i) daná osoba je fyzickou osobou a ii) nejedná v rámci profesionální činnosti.

Jak je vysvětleno v 13. bodě odůvodnění, členské státy mohou ponechat v platnosti nebo přijmout vnitrostátní právní předpisy odpovídající ustanovením směrnice, pokud jde o smlouvy, které nespádají do oblasti působnosti směrnice, například rozšířením uplatňování vnitrostátních pravidel také na fyzické osoby, které nejsou spotřebiteli ve smyslu čl. 2 bodu 1, nebo právnické osoby, jako jsou nevládní organizace, začínající podniky nebo malé a střední podniky.

V tomto ohledu Soudní dvůr ve věci C-329/19 *Condominio di Milano* <sup>(8)</sup> potvrdil, že pojem „spotřebitel“ lze ve vnitrostátní judikatuře rozšířit takovým způsobem, že se ochranná pravidla vztahují také na smlouvu mezi obchodníkem a právním subjektem, který není fyzickou osobou, jako například „condominio“ (sdružení spoluvlastníků) podle italského práva.

Soudní dvůr dále rozhodl, že pojem „spotřebitel“ se vztahuje na jednotlivce, který nejedná v rámci obchodní nebo podnikatelské činnosti <sup>(9)</sup>. Toto druhé kritérium je třeba vykládat v kontextu 17. bodu odůvodnění, který zavádí kvalifikaci „převažujícího účelu“: „[...] v případě smluv majících dvojí účel smlouva uzavřena za účelem částečně spadajícím do rámce a částečně mimo rámec obchodní činnosti dané osoby a **obchodní účel této činnosti je natolik okrajový, že nepřevažuje v celkovém kontextu dotčené transakce, tato osoba by rovněž měla být považována za spotřebitele.**“

Fyzická osoba, která ve smlouvách, na které se vztahuje tato směrnice, jedná *primárně* za účelem, který nelze považovat za její obchodní činnost, podnikání, řemeslo nebo povolání, by tedy rovněž byla považována za spotřebitele. Tato klasifikace by měla být posuzována případ od případu <sup>(10)</sup>.

„**Obchodník**“ je v čl. 2 bodě 2 definován jako fyzická nebo právnická osoba, která jedná „i prostřednictvím jiné osoby jednajících jejím jménem nebo v jejím zastoupení, za účelem, který lze považovat za její obchodní činnost, podnikání, řemeslo nebo povolání“. Jako obchodník mohou být kvalifikovány nejen osoby v soukromém vlastnictví, ale také osoby ve veřejném vlastnictví.

Ve věci C-105/17 *Kamenova* <sup>(11)</sup> Soudní dvůr poznamenal, že pojem „obchodník“ je ve směrnici o právech spotřebitelů i ve směrnici Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu <sup>(12)</sup> (dále jen „směrnice o nekalých obchodních praktikách“) definován téměř identicky, a proto musí být vykládán jednotně. Soudní dvůr vycházel z judikatury vycházející ze směrnice o nekalých obchodních praktikách a pojem „obchodník“ vložil široce, přičemž měl za to, že je třeba jej určit ve vztahu k souvisejícímu, ale diametrálně odlišnému pojmu „spotřebitel“. Ve vztahu k obchodníkovi je spotřebitel ve slabší pozici a v porovnání s druhou smluvní stranou je třeba jej považovat za méně informovaného, ekonomicky slabšího a právně méně zkušeného. Klasifikaci „obchodníka“ je třeba posuzovat případ od případu s přihlédnutím k těmto orientačním kritériím:

- i) zda se prodej uskutečnil organizovaným způsobem;
- ii) zda bylo účelem prodeje dosažení zisku;
- iii) zda prodávající disponoval ohledně výrobků nabízených k prodeji technickými informacemi a kompetencemi, které spotřebitel nutně neměl, což mělo za následek, že prodávající byl ve výhodnější pozici než spotřebitel;
- iv) zda měl prodávající právní postavení, které mu umožňovalo vykonávat obchodní činnost;

<sup>(8)</sup> Rozsudek ve věci *Condominio di Milano*, C-329/19, ECLI:EU:C:2020:263, bod 34.

<sup>(9)</sup> Rozsudek ve věci *Kamenova*, C-105/17, ECLI:EU:C:2018:808, bod 33.

<sup>(10)</sup> Analogicky viz rozsudek ve věci *Kamenova*, C-105/17, body 36–37.

<sup>(11)</sup> Rozsudek ve věci *Kamenova*, C-105/17, ECLI:EU:C:2018:808, body 27–29 a 34.

<sup>(12)</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a o změně směrnice Rady 84/450/EHS, směrnic Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 (směrnice o nekalých obchodních praktikách) (Úř. věst. L 149, 11.6.2005, s. 22).

- v) v jakém rozsahu byl prodej spojen s obchodní nebo podnikatelskou činností prodávajícího;
- vi) zda byl prodávající osobou povinnou k DPH;
- vii) zda prodávající, který jedná jménem určitého obchodníka nebo v jeho zastoupení, nebo prostřednictvím jiné osoby jednající jeho jménem nebo v jeho zastoupení, získal odměnu nebo jinou výhodu;
- viii) zda prodávající nakoupil nové nebo použité zboží za účelem jeho dalšího prodeje, a došlo tak k pravidelnosti, opakovanosti a/nebo souběžnosti této činnosti s jeho obvyklou obchodní činností;
- ix) zda bylo prodávané zboží stejného druhu nebo stejné hodnoty a
- x) zda se nabídka týkala malého množství zboží.

Soudní dvůr Evropské unie zdůraznil, že tato kritéria nejsou ani vyčerpávající, ani výlučná a že k zařazení dané osoby mezi „obchodníky“ v zásadě nestačí splnění jednoho nebo více z těchto kritérií samo o sobě. Pouhá skutečnost, že je prodejem sledováno dosažení zisku nebo že fyzická osoba zveřejňuje na internetovém portálu řadu inzerátů nabízejících k prodeji nové či použité zboží, sama o sobě ke kvalifikaci této osoby jako „obchodníka“ nepostačuje <sup>(13)</sup>.

V situacích, kdy je zapojen zprostředkovatel (například online tržiště) nebo obchodník zastupující jiného obchodníka, by tito různí obchodníci měli spotřebiteli jasně sdělit, **který obchodník je pro spotřebitele smluvní stranou** a jaké jsou příslušné role a odpovědnosti různých obchodníků. Tato otázka je dále řešena v oddíle 3.2.2.1.

V tomto ohledu směrnice (EU) 2019/2161 novelizovala směrnici o právech spotřebitelů a zavedla požadavek, aby poskytovatelé online tržišť informovali spotřebitele, zda externí dodavatel jedná jako „obchodník“ nebo „jiná osoba“ (jiný spotřebitel), a to na základě prohlášení třetí strany, která jedná jako dodavatel, vůči poskytovateli online tržiště. Informační požadavky na online tržiště jsou řešeny v oddíle 3.4.2.

## 1.2 Pojem „smlouva“

Faktorem, který vede k uplatnění směrnice, je nabídka k uzavření smlouvy mezi obchodníkem a spotřebitelem. Směrnice nedefinuje pojem „smlouva“ a neurčuje okolnosti, za nichž je smlouva, na kterou se směrnice vztahuje, považována za uzavřenou. Je na vnitrostátních soudech a donucovacích orgánech v dotčeném členském státě, aby posoudily, zda určitý právní vztah **představuje „smlouvu“**. Jak stanoví čl. 3 odst. 5 směrnice:

### Článek 3

5. *Touto směrnici není dotčeno obecné smluvní právo jednotlivých států, například pravidla týkající se platnosti, sestavení nebo účinku smluv, pokud tyto aspekty obecného smluvního práva nejsou upraveny touto směrnici.*

Směrnici například nejsou dotčena vnitrostátní pravidla smluvního práva týkající se **převodu smluvních práv a povinností** z jednoho spotřebitele na druhého.

Je třeba poznamenat, že **jedna smlouva může pokrývat více položek**, a to jak zboží, tak i položek digitálního obsahu. Například jedna smlouva o předplatném může v závislosti na smluvních podmínkách zahrnovat dodání určitého rozsahu digitálního obsahu. V souladu s touto skutečností by každá dodávka jednotlivého digitálního obsahu podle této smlouvy nepředstavovala novou smlouvu pro účely této směrnice, pokud by se na ni vztahovala smlouva o předplatném.

Ve věci C-922/19 Stichting Waternet <sup>(14)</sup> se Soudní dvůr zabýval otázkou, zda pokračující dodávka vody do obydlí v případě změny obyvatele bez výslovného požadavku nového obyvatele představuje „setrvačný prodej“ ve smyslu bodu 29 přílohy I směrnice o nekalých obchodních praktikách („černá listina“), což by mělo za následek právo spotřebitele za takové dodávky v souladu s článkem 27 směrnice o právech spotřebitelů neplatit. Případ mimo jiné vyžadoval určení toho, zda lze smlouvu mezi vodárenskou společností a spotřebitelem považovat za uzavřenou při absenci výslovného souhlasu spotřebitele.

<sup>(13)</sup> Rozsudek ve věci Kamenova, C-105/17, ECLI:EU:C:2018:808, body 27–29, 34–40 a 45.

<sup>(14)</sup> Rozsudek ve věci Stichting Waternet, C-922/19, ECLI:EU:C:2021:91.

Soudní dvůr uznal, že dodávka vody **nemusí vždy vyžadovat existenci smlouvy**. Je rovněž možné, aby se právní vztah mezi příslušným dodavatelem a spotřebitelem **řídil v plném rozsahu vnitrostátními právními předpisy, pokud jde jak o dodávku vody uskutečněnou dodavatelem, tak o náklady spojené s touto dodávkou, které nese spotřebitel** <sup>(15)</sup>.

V takovém případě, kdy žádná smlouva neexistuje, by se na vztah mezi dodavatelem a spotřebitelem směrnice nevztahovala. V každém případě je rozhodující, zda je příslušný vztah podle použitelného vnitrostátního práva považován za „smlouvu“.

### 1.3 Smlouvy, na které se směrnice vztahuje

Směrnice upravuje některé aspekty smluv uzavíraných mezi obchodníky a spotřebiteli. Za prvé rozlišuje mezi různými smlouvami podle okolností jejich uzavření:

- 1) smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory obchodníka (**smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory**);
- 2) smlouvy uzavřené pomocí komunikačních prostředků na dálku – přes internet, a to i na online tržištích, telefonicky atd. (**smlouvy uzavřené na dálku**), a
- 3) smlouvy jiné než smlouvy uzavřené na dálku nebo smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory (obvykle se jedná o smlouvy uzavřené v běžných kamenných obchodech, dále jen „**smlouvy uzavřené v obchodních prostorách**“).

Směrnice dále rozlišuje na základě předmětu mezi těmito typy smluv:

- 1) **kupní smlouvy**;
- 2) **smlouvy o poskytování služeb**, včetně **smluv o poskytování digitálních služeb**;
- 3) smlouvy na dodání digitálního obsahu, který není poskytován na hmotném nosiči („**smlouvy týkající se online digitálního obsahu**“), a
- 4) smlouvy týkající se dodávek vody, plynu nebo elektřiny, které nejsou prodávány v omezeném objemu nebo ve stanoveném množství, nebo tepla z dálkového vytápění („**smlouvy na dodávky veřejných služeb**“).

Kupní smlouvy a smlouvy o poskytování služeb jsou definovány v čl. 2 bodech 5 a 6 směrnice. Smlouvy týkající se online digitálního obsahu a smlouvy na dodávky veřejných služeb nejsou definovány výslovně, ale 19. bod odůvodnění vysvětluje, že pro účely této směrnice **nejsou klasifikovány jako kupní smlouvy ani jako smlouvy o poskytování služeb**.

Přestože řada ustanovení směrnice se vztahuje obecně na všechny čtyři typy smluv, některá z pravidel se vztahují pouze na konkrétní typ smlouvy. Jednotlivé smlouvy (viz článek 9) mají zejména odlišná pravidla výpočtu lhůty, během níž lze uplatnit právo odstoupit od smlouvy (viz rovněž oddíl 5 o právu odstoupit od smlouvy).

19. bod odůvodnění rovněž objasňuje, že **směrnice považuje digitální obsah poskytnutý na hmotném nosiči za „zboží“**. Příkladem je digitální obsah dodávaný na disku CD nebo DVD, ale stejný přístup platí také pro digitální obsah dodávaný na jiných nosičích nebo na chytrých zařízeních, jako je herní konzole s předinstalovanými hrami. Bez ohledu na typ hmotného nosiče <sup>(16)</sup> se na **smlouvu o takovém digitálním obsahu vztahují pravidla směrnice o právech spotřebitelů týkající se práva odstoupit od smlouvy v případě kupní smlouvy** <sup>(17)</sup>.

Vzhledem k tomu, že definice kupní smlouvy (viz níže) se týká převodu vlastnictví zboží z obchodníka na spotřebitele (tj. smluv mezi podnikateli a spotřebiteli), se směrnice nevztahuje na smlouvy, podle kterých **spotřebitel převádí zboží na obchodníka**, jako je tomu například u ojetých vozů nebo u šperků.

<sup>(15)</sup> Tamtéž, bod 39.

<sup>(16)</sup> Naproti tomu je typ média důležitý pro uplatnění směrnice (EU) 2019/770 o digitálním obsahu a směrnice (EU) 2019/771 o prodeji zboží, protože první se vztahuje na digitální obsah dodávaný na hmotném nosiči, jako jsou DVD, CD, USB flash disky a paměťové karty, jakož i na hmotný nosič samotný za předpokladu, že *hmotný nosič slouží výhradně jako nosič digitálního obsahu* (viz 20. bod odůvodnění směrnice o digitálním obsahu).

<sup>(17)</sup> Uplatní se rovněž příslušná omezení, jako je výjimka z práva odstoupit od smlouvy podle čl. 16 prvního pododstavce písm. i), pokud jde o dodání audiozáznamů nebo videozáznamů či počítačových programů v originálních obalech, které byly po doručení porušeny.

#### 1.4 Smlouvy se smíšeným účelem

##### Článek 2

- 5) „kupní smlouvou“ [se rozumí] smlouva, na jejímž základě obchodník převádí vlastnictví zboží spotřebiteli nebo se zavazuje k převedení tohoto vlastnictví, včetně smluv majících za předmět zboží i služby;
- 6) „smlouvou o poskytování služeb“ jakákoli smlouva jiná než kupní smlouva, na jejímž základě obchodník poskytuje službu, včetně digitální služby, spotřebiteli nebo se zavazuje k jejímu poskytnutí;

V praxi obsahuje řada smluv uzavřených mezi obchodníky a spotřebiteli, na které se směrnice vztahuje, jak prvky služeb, tak prvky zboží. Na tyto případy se vztahuje poslední část definice v čl. 2 bodě 5, jelikož kupní smlouvu definuje rovněž jako „smlouvu mající za předmět zboží i služby“.

Podle definice v čl. 2 bodě 5 je kritériem pro klasifikaci smlouvy jako „kupní smlouvy“ **převod vlastnictví zboží** na spotřebitele. Je-li proto hlavním účelem smlouvy převod vlastnictví určitého zboží, měla by být klasifikována jako kupní smlouva, i když se vztahuje také na související služby poskytované prodávajícím, jako je instalace, údržba nebo jakékoli jiné zpracování, a to bez ohledu na relativní hodnotu zboží a služeb.

Příklady smluv, které zahrnují zboží i služby a měly by být vzhledem k jejich hlavnímu účelu obvykle považovány za smlouvy kupní:

- nákup nové kuchyňské linky včetně její montáže v bytě spotřebitele,
- nákup specifických stavebních prvků, jako jsou okna a dveře, včetně jejich montáže v domě spotřebitele,
- nákup mobilního chytrého telefonu dodávaného s předplatným služby elektronických komunikací.

Naproti tomu v případech, že hlavním cílem této smlouvy se smíšeným účelem není převod konkrétního zboží, neměla by být daná smlouva považována za smlouvu kupní.

Příklady smluv, které zahrnují služby i zboží a které by vzhledem k jejich hlavnímu účelu měly obvykle být považovány za smlouvy o poskytování služeb:

- smlouva na opravu, rekonstrukci a přístavbu k budově (viz 26. bod odůvodnění),
- smlouva o návštěvě přednášky včetně dodávky per a desek pro účastníky,
- smlouva o školení včetně dodávky učebnice pro každého účastníka.

Tento výklad podporuje ustálená judikatura Soudního dvora týkající se volného pohybu zboží a svobody poskytování služeb, která je relevantní i v kontextu této směrnice.

Například ve věci C-20/03 Marcel Burmanjer Soudní dvůr uvedl, že ekonomická činnost by měla být zkoumána **buď** s ohledem na volný pohyb zboží, **nebo** na svobodu poskytování služeb, pokud jedna z uvedených svobod **„je zcela druhotná ve vztahu k druhé a může být do ní zahrnuta“** <sup>(18)</sup>.

To rovněž znamená, že smlouva se smíšeným účelem by měla být považována za kupní smlouvu, pokud ze skutečností vyplývá, že jejím skutečným účelem je převod vlastnictví zboží:

- Pokud například prodej učebnice zaujímal obzvláště významné místo v nabídce školení daného obchodníka i při komunikaci mezi smluvními stranami a pokud tato učebnice měla významnou relativní hodnotu v porovnání s celkovou cenou školení, lze smlouvu pro účely této směrnice klasifikovat spíše jako smlouvu kupní než jako smlouvu o poskytování služeb.

<sup>(18)</sup> Rozsudek ve věci Marcel Burmanjer, C-20/03, ECLI:EU:C:2005:307, body 24–35. Stejný přístup potvrdil Soudní dvůr ve věci Ker-Optika bt, C-108/09, ECLI:EU:C:2010:725 (viz bod 43).

Naproti tomu i když smlouva se smíšeným účelem vede k výrobě něčeho ve hmatatelné formě, měla by být považována za smlouvu o poskytování služeb, pokud je **předmětem smlouvy duševní plnění nebo kvalifikovaná služba** a následně dodání má pouze doplňkovou funkci <sup>(19)</sup>:

- *Například smlouva s architektem na vytvoření návrhu domu a smlouva s právníkem na přípravu a podání žaloby jsou smlouvami o poskytování služeb, ačkoliv je na konci hmatatelný výsledek (např. stavební plány, žaloba nebo podání). Podobně i smlouva s umělcem na namalování obrazu a smlouva s fotografem na pořízení svatebních fotografií jsou smlouvami o poskytování služeb.*

Stručně řečeno, každá smlouva se smíšeným účelem by měla být klasifikována na základě svého skutečného hlavního účelu. Skutečnost, že smlouva může zahrnovat možnost uzavírat následně dohody, by sama o sobě neměla měnit její vlastnosti. Například:

- *Pokud smlouva o pronájmu zboží obsahuje pouze možnost, avšak nikoli povinnost převodu vlastnictví, měla by být pro účely této směrnice klasifikována jako smlouva o poskytování služeb.*

Klasifikace smlouvy buď jako kupní smlouvy, nebo jako smlouvy o poskytování služeb určuje způsob výpočtu lhůty pro odstoupení od smlouvy (článek 9). U **smlouvy o poskytování služeb** začíná čtrnáctidenní lhůta pro odstoupení od smlouvy běžet ode dne uzavření smlouvy. U **kupní smlouvy** začíná lhůta pro odstoupení od smlouvy běžet až po obdržení zboží. Některá ustanovení směrnice, jako jsou například články 18 a 20 týkající se dodání a přechodu rizika, se navíc vztahují pouze na kupní smlouvy.

Stejně kupní smlouvy nebo smlouvy o poskytování služeb se mohou týkat rovněž služeb, které směrnice neupravuje. Kupní smlouva nebo smlouva o poskytování služeb může například umožňovat hrazení ceny ve splátkách s využitím určité úrokové sazby. Na takovou smlouvu by se rovněž vztahovala zvláštní pravidla, jimiž se řídí finanční služby pro spotřebitele <sup>(20)</sup>. Analogicky by se na takové smlouvy vztahovala i pravidla o doplňkových smlouvách podle článku 15 směrnice (viz oddíl 5.10).

### 1.5 Rozdíl mezi digitálními službami a online digitálním obsahem

Směrnice (EU) 2019/2161 upřesnila definici „smlouvy o poskytování služeb“ obsaženou ve směrnici o právech spotřebitelů tak, že zahrnuje také smlouvy o poskytování „digitálních služeb“ (viz definice v předchozím oddíle). Kromě toho směrnice (EU) 2019/2161 v čl. 2 bodě 16 zavedla **definici „digitální služby“**, která odkazuje na její definici v čl. 2 bodě 2 směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/770 o digitálním obsahu <sup>(21)</sup>.

Článek 2 směrnice o digitálním obsahu stanoví:

#### Článek 2

- 1) „digitálním obsahem“ [se rozumí] data, která jsou vytvořena a dodána v digitální podobě;
- 2) „digitální službou“:
  - a) služba, která umožňuje spotřebiteli vytvářet, zpracovávat nebo uchovávat data v digitální podobě nebo k nim mít přístup, nebo
  - b) služba, která umožňuje sdílení dat v digitální podobě nahraných nebo vytvořených spotřebitelem či jinými uživateli této služby nebo jakoukoli jinou interakci s těmito daty;

19. bod odůvodnění směrnice o digitálním obsahu objasňuje, že „[s] cílem zohlednit rychlý technologický vývoj a zachovat odolnost pojmu digitálního obsahu nebo digitálních služeb vůči budoucím změnám by se tato směrnice měla vztahovat mimo jiné na počítačové programy, aplikace, videosoubory, audiosoubory, hudební soubory, digitální hry, e-knihy a ostatní elektronické publikace, a rovněž na digitální služby [...] včetně **technologie software-as-a-service**, jako je sdílení videa a audiozáznamů a jiných souborů, zpracování textu nebo her nabízených v prostředí cloud computingu a sociálních médií.“ Je třeba poznamenat, že zatímco druhý soubor příkladů jasně spadá do kategorie digitálních služeb, klasifikace prvního souboru příkladů jako digitálního obsahu nebo služby závisí na způsobu přenosu nebo přístupu, jakož i na dalších specifikách podnikatelského modelu.

<sup>(19)</sup> V tomto ohledu viz rozsudek ve věci NK, C-208/19, body 58–59.

<sup>(20)</sup> Zejména směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/65/ES ze dne 23. září 2002 o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku a o změně směrnice Rady 90/619/EHS a směrnic 97/7/ES a 98/27/ES (Úř. věst. L 271, 9.10.2002, s. 16) a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES ze dne 23. dubna 2008 o smlouvách o spotřebitelském úvěru a o zrušení směrnice Rady 87/102/EHS (Úř. věst. L 133, 22.5.2008, s. 66).

<sup>(21)</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/770 ze dne 20. května 2019 o některých aspektech smluv o poskytování digitálního obsahu a digitálních služeb (Úř. věst. L 136, 22.5.2019, s. 1).

30. bod odůvodnění směrnice (EU) 2019/2161 poskytuje další vodítka pro rozlišení smluv týkajících se online digitálního obsahu od smluv o poskytování digitálních služeb. Konkrétně uvádí, že „[m]ezi **příklady digitálních služeb** patří sdílení videa a audiozáznamů a jiné sdílení souborů, zpracování textu nebo hry nabízené v cloudu, ukládání dat v cloudu, internetový e-mail, sociální média a cloudové aplikace“. Naproti tomu „[s]mlouvy o poskytování **[online] digitálního obsahu** [...] se často vyznačují **jediným úkonem poskytnutí** spotřebiteli konkrétní položky nebo položek digitálního obsahu, například konkrétních hudebních nebo video souborů.“

V souladu s tím je digitální službou například:

- předplatné internetového úložiště snímků vytvořených spotřebitelem, využívání sociálních sítí nebo internetových hlasových/video telefonních služeb,
- předplatné online předpovědi počasí nebo informací o dopravě,
- předplatné online novin / informačních bulletinů (viz také výjimka z práva odstoupit od smlouvy podle čl. 16 prvního pododstavce písm. j), která se vztahuje na dodání novin, avšak nikoli na předplatné novin).

30. bod odůvodnění směrnice (EU) 2019/2161 připouští, že i přesto je mezi určitými druhy online digitálního obsahu a digitálních služeb obtížné rozlišovat. Proto „[e]xistují-li **pochybnosti** ohledně toho, zda se jedná o smlouvu o poskytování služeb nebo o smlouvu o poskytování digitálního obsahu, který není poskytnut na hmotném nosiči, **měla by se uplatnit ustanovení o odstoupení od smlouvy pro smlouvy o poskytování služeb**.“

**Rozdíl mezi smlouvami týkajícími se online digitálního obsahu a smlouvami o poskytování digitálních služeb** je důležitý z důvodu odlišného režimu práva odstoupit od smlouvy. Úprava **práva odstoupit od smlouvy o poskytování služeb spotřebiteli umožňuje službu účinně otestovat** a během čtrnáctidenní lhůty od uzavření smlouvy se rozhodnout, zda si ji ponechá, nebo nikoli.

Naproti tomu podle čl. 16 prvního pododstavce písm. m) **právo odstoupit od smlouvy o poskytování online digitálního obsahu** s výhradou několika podmínek **neexistuje**. V souladu se změnami zavedenými směrnicí (EU) 2019/2161 těmito podmínkami je, že plnění smlouvy začalo s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele a uznáním, že spotřebitel tím ztrácí právo odstoupit od smlouvy, a s tím, že obchodník poskytl potvrzení o uzavření smlouvy (viz také oddíl 5.7).

Soudní dvůr ve věci C-641/19 PE Digital objasnil, že výjimka z práva odstoupit od smlouvy podle čl. 16 písm. m) směrnice o právech spotřebitelů vztahující se na smlouvy o poskytování online digitálního obsahu by měla být vykládána restriktivně <sup>(22)</sup>. Příklad se týkal odstoupení od smlouvy o prémiovém předplatném seznamovací internetové stránky poté, co spotřebitel absolvoval osobnostní test, který na základě proprietárního algoritmu poskytl výběr doporučených partnerů.

Soudní dvůr uvedl, že čl. 16 písm. m) ve spojení s čl. 2 odst. 11 směrnice o právech spotřebitelů je třeba vykládat v tom smyslu, že vytvoření takového osobnostního posudku nepředstavuje dodání „digitálního obsahu“. Soudní dvůr také v obecné rovině poznamenal, že s ohledem na 19. bod odůvodnění směrnice **webovou službu, která umožňuje spotřebiteli vytvořit, zpracovávat nebo uchovávat data v digitální podobě nebo přístup k nim a která umožňuje sdílení či jakoukoliv jinou interakci s daty v digitální podobě, která jsou spotřebitelem nebo jinými uživateli této služby nahrána nebo vytvořena, nelze jako takovou považovat za dodání „digitálního obsahu“** ve smyslu čl. 16 písm. m) <sup>(23)</sup>.

Například poskytování **videoher** může zahrnovat jak smlouvy týkající se online digitálního obsahu, tak smlouvy o poskytování digitálních služeb. **Hry ke stažení** by se obvykle kvalifikovaly jako online digitální obsah, nezávisí-li jejich použití na nepřetržitém zapojení dodavatele her. Naproti tomu **online hry poskytované v cloudovém prostředí** by byly kvalifikovány jako digitální služby.

**Mikro transakce ve hře (nákupy v aplikacích)** v takových hrách, které **zlepšují uživatelský herní zážitek**, jako jsou virtuální položky, by obvykle byly považovány za smlouvy týkající se online digitálního obsahu. Také nákupy **obsahu v aplikaci, který může být použit mimo hru** (např. záznam z herní relace, který lze stáhnout nebo sdílet na platformě pro sdílení videa), by obvykle představovaly smlouvu týkající se online digitálního obsahu. Naproti tomu nákup prémiového obsahu, který **rozšiřuje online herní prostředí**, by představoval novou digitální službu, která tu původně doplňuje.

<sup>(22)</sup> Rozsudek ve věci PE Digital, C-641/19, ECLI:EU:C:2020:808, body 41–46.

<sup>(23)</sup> Tamtéž, bod 44.

### 1.6 Smlouvy za úplatu a smlouvy, v nichž spotřebitel poskytuje osobní údaje

Článek 3 směrnice o právech spotřebitelů, který definuje její oblast působnosti, byl novelizován směrnicí (EU) 2019/2161. Novelizovaný odstavec 1 nyní odkazuje na „**zaplacení ceny**“ jako na podmínku pro použití směrnice.

Současně byl přidán nový odstavec 1a, který **rozšiřuje oblast působnosti směrnice na smlouvy týkající se online digitálního obsahu a na smlouvy o poskytování digitálních služeb, kde spotřebitel poskytuje obchodníkovi osobní údaje** (s výhradou některých výjimek).

#### Článek 3

1. **Tato směrnice se použije za podmínky a v rozsahu uvedeném v jejích ustanoveních na smlouvy uzavírané mezi obchodníkem a spotřebitelem v případech, kdy spotřebitel platí nebo se zavazuje platit cenu.** Vztahuje se na smlouvy týkající se dodávek vody, plynu, elektřiny nebo tepla z dálkového vytápění, též zajišťovaných veřejnými poskytovateli, v rozsahu, ve kterém jsou tyto komodity poskytovány na smluvním základě.

1a. **Tato směrnice se použije rovněž v případech, kdy obchodník poskytuje nebo se zavazuje poskytovat digitální obsah, který není poskytnut na hmotném nosiči, nebo digitální službu spotřebiteli a spotřebitel poskytne nebo se zavazuje poskytnout obchodníkovi své osobní údaje, s výjimkou případů, v nichž obchodník osobní údaje poskytnuté spotřebitelem zpracovává výlučně pro účely poskytování digitálního obsahu, který není poskytnut na hmotném nosiči, nebo digitální služby v souladu s touto směrnicí nebo pro účely toho, aby dodržel zákonné požadavky, jež se na něho vztahují, přičemž obchodník tyto údaje nepracovává k žádným jiným účelům.**

#### 1.6.1 Smlouvy za úplatu

Směrnice (EU) 2019/2161 novelizovala **definice kupních smluv a smluv o poskytování služeb** uvedené v čl. 2 bodech 5 a 6 směrnice o právech spotřebitelů tak, že nyní neuvádějí, že spotřebitel platí „cenu“. S ohledem na změny v článku 3 se však **na tyto smlouvy směrnice vztahuje pouze v případě, že spotřebitel musí zaplatit určitou cenu** (není-li předmětem smlouvy o poskytování služeb digitální služba – viz níže).

Pojem „**úplata**“ by měl být chápán široce a měl by pokrývat také nástroje s určitou konvertibilní nebo peněžní hodnotou (která se může v čase měnit), jako jsou poukázky<sup>(24)</sup>, dárkové karty, věrnostní body a také digitální vyjádření takové hodnoty<sup>(25)</sup>, jako jsou elektronické poukázky, elektronické kupóny a virtuální měny.

Směrnice se uplatní bez ohledu na hodnotu transakce, takže jsou zahrnuty i služby předplatného nízké hodnoty (např. 5 EUR měsíčně nebo ročně za účelem získání přístupu k prémiovému zboží nebo nabídkám). Směrnice se rovněž vztahuje na smlouvy o poskytování služeb, včetně smluv o poskytování digitálních služeb, které zahrnují **bezplatné zkušební období**, po jehož skončení jsou automaticky převedeny na smlouvy placené (pokud spotřebitel nevyhoví smlouvu před skončením zkušebního období).

Pokud je digitální služba (popř. její omezená verze) k dispozici zdarma a spotřebitel se následně může rozhodnout pro placenou (plnou) službu, jsou uzavřeny dvě po sobě jdoucí samostatné smlouvy. Směrnice se v tomto případě uplatní na placenou smlouvu, zatímco její použitelnost na první smlouvu na poskytnutí bezplatné (omezené) verze digitální služby bude záviset na tom, zda spotřebitel poskytne osobní údaje za podmínek stanovených v čl. 3 odst. 1a.

<sup>(24)</sup> Viz 46. bod odůvodnění, který při objasňování čl. 13 odst. 1 týkajícího se vracení částek obdržených od spotřebitele rovněž výslovně odkazuje na případy, kdy spotřebitel platí s použitím poukazu. Na samotnou smlouvu o pořízení poukazu se budou vztahovat požadavky směrnice o právech spotřebitelů, zejména pokud jde o poskytování předšmluvních informací o době platnosti, podmínkách výměny zboží a služeb a převoditelnosti.

<sup>(25)</sup> Pojem „digitální vyjádření hodnoty“ je v 23. bodě odůvodnění směrnice (EU) 2019/770 o digitálním obsahu objasněn s odkazem na příklady elektronických poukázek, elektronických kupónů a virtuálních měn, pokud jsou tyto uznávány vnitrostátním právem.

Směrnice se proto **neuplatní** na dary nebo služby, které obchodník poskytuje bezplatně <sup>(26)</sup>.

### 1.6.2 Smlouvy, v jejichž rámci spotřebitel poskytuje osobní údaje

Směrnice se vztahuje na smlouvy týkající se online digitálního obsahu a smlouvy o poskytování digitálních služeb, na jejichž základě spotřebitel poskytuje obchodníkovi osobní údaje <sup>(27)</sup>. V tomto ohledu se směrnice o právech spotřebitelů řídí stejným přístupem jako směrnice o digitálním obsahu.

— Směrnice o právech spotřebitelů se například bude vztahovat na smlouvy, na jejichž základě je poskytován bezplatný přístup k online digitálnímu obsahu nebo digitálním službám a kdy spotřebitel souhlasí se zpracováním osobních údajů také pro marketingové účely.

Stejně jako směrnice o digitálním obsahu se však směrnice o právech spotřebitelů **nevztahuje na smlouvy** týkající se online digitálního obsahu a smlouvy o poskytování digitálních služeb, **v jejichž rámci jsou osobní údaje zpracovávány pouze za účelem plnění smlouvy a dodržování zákonných požadavků**. 34. bod odůvodnění směrnice (EU) 2019/2161 objasňuje, že takové právní požadavky mohou zahrnovat například **registraci spotřebitele za účelem zajištění bezpečnosti a identifikace**, pokud je to konkrétně stanoveno platnými právními předpisy.

Kromě toho, jak je vysvětleno ve 35. bodě odůvodnění směrnice (EU) 2019/2161, se směrnice nevztahuje na situace, kdy je spotřebitel **vystaven reklamním sdělením** výlučně za účelem získání přístupu k digitálnímu obsahu nebo digitálním službám, aniž by s obchodníkem uzavřel smlouvu <sup>(28)</sup>.

Rovněž objasňuje, že se směrnice nevztahuje na situace, kdy obchodník **pouze shromažďuje metadata**, jako jsou informace týkající se zařízení spotřebitele nebo použitého prohlížeče („otisky prstů zařízení“ nebo „otisky prstů prohlížeče“) nebo historie prohlížení, s výjimkou případů, kdy je tato situace podle vnitrostátního práva považována za smlouvu <sup>(29)</sup>.

Zahrnuje-li smlouva zpracování osobních údajů, musí obchodník plnit své povinnosti vyplývající ze spotřebitelského práva a – z pozice správce – také povinnosti podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů, GDPR) <sup>(30)</sup>. **Oba tyto právní rámce platí pro vztah mezi obchodníkem a spotřebitelem souběžně a navzájem se doplňují.**

U všech smluv, v jejichž rámci spotřebitel poskytuje osobní údaje (bez ohledu na to, zda dochází k úhradě či nikoliv), je **obchodník povinen spotřebitele informovat o účelech zpracování** v okamžiku získání osobních údajů. Správce musí dále prokázat, že je zpracování osobních údajů založeno na jednom z právních důvodů stanovených v čl. 6 odst. 1 nařízení GDPR. „Smlouva“ (podle čl. 6 odst. 1 písm. b) nařízení GDPR) je jedním z uznaných právních základů. Platí však pouze pro zpracování „**nezbytné pro plnění smlouvy**“, což je vykládáno restriktivně <sup>(31)</sup>.

<sup>(26)</sup> Odvětvové právní předpisy EU však mohou (některá ustanovení) směrnice o právech spotřebitelů uplatnit i na tyto „bezplatné“ smlouvy. Článek 102 směrnice (EU) 2018/1972, kterou se stanoví evropský kodex pro elektronické komunikace („evropský kodex pro elektronické komunikace“), totiž vyžaduje, aby informace uvedené v člancích 5 a 6 směrnice o právech spotřebitelů byly poskytovány rovněž s ohledem na služby elektronických komunikací, které jsou poskytovány bez přímé peněžní platby, ale které uživatelům ukládají další povinnosti. V těchto případech prováděcí nařízení Komise (EU) 2019/2243, kterým se stanoví šablona shrnutí smlouvy, kterou mají použít poskytovatelé veřejně dostupných služeb elektronických komunikací podle směrnice (EU) 2018/1972, požaduje, aby obchodníci v oddílu „cena“ uvedli, že služba je poskytována pod podmínkou, že uživatelé přijmou určité povinnosti.

<sup>(27)</sup> Aby se předešlo pochybnostem, smlouva za úplatu může rovněž zahrnovat poskytnutí osobních údajů spotřebitelem, ale pro účely klasifikace se považuje za smlouvu za úplatu.

<sup>(28)</sup> V těchto situacích je obchodník povinen zpracovávat osobní údaje v souladu s nařízením GDPR.

<sup>(29)</sup> Toto sledování lze využít k úplné nebo částečné identifikaci jednotlivých uživatelů nebo zařízení, a to i tehdy, jsou-li vypnuty soubory cookies. V každém případě jakékoli shromažďování informací (ať už osobních údajů, jako jsou údaje o poloze nebo údaje účastníka, nebo jiných údajů, jako jsou informace o typu a verzi prohlížeče, operačním systému, aktivních doplňcích, časovém pásmu, jazyku atd.) z koncového zařízení uživatele musí být v souladu se směrnicí o soukromí a elektronických komunikacích, zejména s jejím čl. 5 odst. 3.

<sup>(30)</sup> Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (Úř. věst. L 119, 4.5.2016, s. 1). V čl. 4 odst. 7 je uvedena definice „správce“.

<sup>(31)</sup> Pokyny Evropského sboru pro ochranu osobních údajů (říjen 2019) k použití čl. 6 odst. 1 písm. b) nařízení GDPR potvrzují dřívější postoj pracovní skupiny WP29 ohledně bývalé směrnice 95/46/ES, že „nezbytnost pro plnění smlouvy se subjektem údajů“: [...] musí být vykládána restriktivně a nevztahuje se na situace, kdy zpracování není pro plnění smlouvy skutečně nezbytné, ale spíše správcem jednostranně subjektu údajů uloženo. Také skutečnost, že je některé zpracování kryto smlouvou, automaticky neznamená, že se jedná o zpracování nezbytné pro plnění smlouvy.

V důsledku toho se u operací zpracování, které pro plnění smlouvy nejsou nezbytné, obchodník musí dále spoléhat na jiný uznávaný právní základ pro zpracování podle nařízení GDPR, například na svobodný a informovaný souhlas spotřebitele (čl. 6 odst. 1 písm. a) <sup>(32)</sup>. V souladu s nařízením GDPR je souhlas spotřebitele platný pouze tehdy, je-li učiněn svobodně, konkrétně, informovaně a jednoznačně. V kontextu smluvního vztahu může být souhlas udělen svobodně pouze tehdy, není-li jím plnění smlouvy podmíněno (čl. 7 odst. 4 nařízení GDPR). Možnost souhlas bez újmy odvolat je proto zásadním požadavkem platnosti souhlasu (42. bod odůvodnění nařízení GDPR). Po odvolání souhlasu již obchodník nemůže zákonně zpracovávat osobní údaje, jejichž zpracování bylo na tomto souhlasu založeno.

V důsledku toho u operací zpracování, které nejsou pro plnění smlouvy nezbytné, musí obchodník-správce zajistit, aby pro zpracování podle nařízení GDPR existoval další právní základ. Naproti tomu „**smlouva**“ **ve smyslu směrnice o právech spotřebitelů zahrnuje všechna práva a povinnosti stran** bez ohledu na rozlišení právního základu pro zpracování osobních údajů podle nařízení GDPR.

Identifikace činností zpracování v kontextu smluv se spotřebiteli a správný právní základ podle nařízení GDPR může obchodníkovi pomoci pochopit, zda „smlouva“, kterou se spotřebitelem uzavírá, směrnicí o právech spotřebitelů podléhá. **Pokud se v praxi obchodník musí při zpracování osobních údajů spotřebitelů spoléhat na samostatný souhlas spotřebitele nebo jiný právní základ podle nařízení GDPR (kromě zákonné povinnosti), podléhá smlouva, v jejímž rámci toto zpracování probíhá, požadavkům směrnice o právech spotřebitelů.**

### 1.7 Smlouvy, na které se směrnice nevztahuje

Jak je vysvětleno v předchozím oddíle, podle změny, kterou směrnice (EU) 2019/2161 přinesla do článku 3 směrnice o právech spotřebitelů, se směrnice nevztahuje na smlouvy, u nichž spotřebitel neplatí cenu, nebo, v případě smluv týkajících se online digitálního obsahu nebo smluv o poskytování digitálních služeb, kdy spotřebitel obchodníkovi neplatí cenu ani neposkytuje osobní údaje.

Kromě toho čl. 3 odst. 3 uvádí konkrétní kategorie smluv vyloučených z oblasti působnosti směrnice. Směrnice se například nevztahuje na smlouvy o finančních službách včetně pojištění a investic. Nevztahuje se ani na sociální služby a služby zdravotní péče, hazardní hry, smlouvy o dočasném užívání ubytovacího zařízení (timeshare) a související rekreační služby. Služby osobní dopravy a smlouvy o souborných cestovních službách <sup>(33)</sup> jsou v zásadě vyloučeny, ačkoliv se uplatní zvláštní ustanovení.

Další vysvětlení jsou uvedena níže. Všechny výjimky je zpravidla nutno vykládat restriktivně <sup>(34)</sup>.

#### 1.7.1 Nájemní smlouvy a stavební smlouvy

##### Článek 3

3. Tato směrnice se nevztahuje na smlouvy:

- e) týkající se vzniku, nabytí či převodu nemovitého majetku nebo práv k němu;
- f) týkající se výstavby nových budov, podstatné přestavby stávajících budov a nájmu bytových prostor pro obytné účely;

Výjimka podle písmene e) se týká obecné kategorie nemovitostí včetně pozemků, zatímco písmeno f) se týká budov.

Zatímco pronájem prostor pro obytné účely je z oblasti působnosti této směrnice vyloučen, **pronájem bytových prostor k jiným než obytným účelům** je do ní zahrnut. To je vysvětleno rovněž ve 26. bodě odůvodnění: „[...] **Do oblasti působnosti této směrnice by měly být zahrnuty smlouvy o poskytování služeb týkající se zejména výstavby přístavby**

<sup>(32)</sup> Kromě souhlasu poskytuje článek 6 nařízení GDPR pro zpracování údajů řadu dalších právních základů, které lze použít v závislosti na okolnostech konkrétního případu.

<sup>(33)</sup> Viz čl. 27 odst. 2 směrnice (EU) 2015/2302 o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách.

<sup>(34)</sup> Viz například rozsudek ve věci E. Friz GmbH, C-215/08, ECLI:EU:C:2010:186, bod 32: „V tomto ohledu je třeba bez dalšího připomenout, že podle ustálené judikatury odchylky od pravidel práva Unie, která mají za cíl ochranu spotřebitelů, musí být vykládány restriktivně (viz zejména rozsudek ze dne 13. prosince 2001, Heinger, C-481/99, Recueil, s. I-9945, bod 31).“

k budovám (například garáž nebo veranda) a oprav a renovace budov v případech, kdy se nejedná o podstatnou přestavbu, jakož i smlouvy týkající se služeb realitního makléře a smlouvy týkající se pronájmu bytových prostor k jiným než obytným účelům.“

— Směrnice se vztahuje například na pronájem parkovacího místa nebo sálu pro pořádání oslavy.

Je třeba rozlišovat mezi smlouvami, jejichž předmětem je výstavba, a smlouvami o poskytování služeb souvisejících s danou stavbou. Ve věci C-208/19 NK Soudní dvůr poznamenal, že výjimka podle čl. 3 odst. 3 písm. f) se nevztahuje na smlouvu mezi architektem a spotřebitelem, podle níž je architekt povinen připravit návrhy stavby nové budovy. Přestože návrh předchází stavebním pracím, jedná se o samostatný proces a ve skutečnosti neexistuje žádná jistota, že stavba vůbec bude postavena <sup>(35)</sup>.

Kromě toho na základě čl. 2 bodů 3 a 4 a čl. 16 prvního pododstavce písm. c) nelze takovou smlouvu považovat za dodávku zboží vyrobeného podle požadavků spotřebitele nebo zřetelně přizpůsobeného osobním potřebám. Ačkoli návrhy mohou být poskytnuty v hmatatelné formě na papíře nebo jako digitální obsah, předmětem smlouvy je duševní plnění – architektonický návrh – a následná dodávka má pouze doplňkovou funkci <sup>(36)</sup>.

Podle výše uvedené logiky by se směrnice o právech spotřebitelů měla vztahovat na smlouvy o poskytování služeb, které mohou souviset s výstavbou, ale představují samostatný proces s nezávislým plněním, jako jsou smlouvy uzavřené s geodety, smlouvy na návrh interiéru, krajinné plánování atd.

#### 1.7.2 Souborné cestovní služby

##### Článek 3

3. Tato směrnice se nevztahuje na smlouvy:

g) o souborných službách, jak jsou definovány v čl. 3 bodě 2 směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302.

Ustanovení čl. 6 odst. 7, čl. 8 odst. 2 a 6 a článků 19, 21 a 22 této směrnice se přiměřeně použijí na souborné služby ve smyslu čl. 3 bodu 2 směrnice (EU) 2015/2302, pokud jde o cestující ve smyslu čl. 3 bodu 6 uvedené směrnice;

Některá ustanovení směrnice se vztahují na **smlouvy o souborných službách pro cesty**, jak jsou definovány ve směrnici Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 o souborných cestovních službách <sup>(37)</sup>, konkrétně možnost regulace, kterou členské státy mají ohledně stanovení jazykových požadavků na smluvní informace (čl. 6 odst. 7); informace, které musí obchodníci poskytnout spotřebitelům přímo před uzavřením smlouvy elektronickými prostředky, včetně informací o platební povinnosti spotřebitele (čl. 8 odst. 2); možnost regulace, kterou členské státy mají ohledně potvrzení nabídky v případě smluv uzavřených po telefonu (čl. 8 odst. 6); zákaz poplatků za používání způsobů platby (článek 19); zákaz používání telefonních čísel zpoplatněných vyšší částkou, než je běžná sazba (článek 21), a požadavek na výslovný souhlas spotřebitelů s dodatečnými platbami (článek 22).

Je třeba poznamenat, že směrnice o souborných cestovních službách také upravuje takzvané „**spojené cestovní služby**“ <sup>(38)</sup>, které zahrnují nejméně dva různé druhy cestovních služeb zakoupených pro účely stejné cesty nebo dovolené, ale nepředstavují soubornou službu (ve smyslu uvedené směrnice) a vyplývají z uzavření samostatných smluv s jednotlivými poskytovateli cestovních služeb. Směrnice o právech spotřebitelů stanoví požadavky na předmluvní informace a vztahuje se na jednotlivé smlouvy o poskytování služeb, které zahrnují spojené cestovní služby, s výhradou

<sup>(35)</sup> Rozsudek ve věci NK (Plánování výstavby nového rodinného domu), C-208/19, ECLI:EU:C:2020:382, bod 43.

<sup>(36)</sup> Tamtéž, body 58–59.

<sup>(37)</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 ze dne 25. listopadu 2015 o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách, o změně nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU a o zrušení směrnice Rady 90/314/EHS (Úř. věst. L 326, 11.12.2015, s. 1).

<sup>(38)</sup> Definované v čl. 3 bodě 5 směrnice o souborných cestovních službách.

omezení stanovených v čl. 3 odst. 3 a čl. 16 prvním pododstavci písm. l). Například pokud jde o smlouvy na poskytování služeb osobní dopravy, budou platit pouze požadavky podle čl. 8 odst. 2 a článků 19, 21 a 22 (další informace viz oddíl 1.7.5 níže).

### 1.7.3 Smlouvy uzavírané za spoluúčasti státního úředníka

#### Článek 3

3. Tato směrnice se nevztahuje na smlouvy:

- i) jež jsou podle právních předpisů členských států uzavírány za spoluúčasti státního úředníka, který musí být ze zákona nezávislý a nestranný a musí prostřednictvím vyčerpávajícího právního prohlášení zajistit, že spotřebitel smlouvu uzavírá výhradně po zralé úvaze a s vědomím jejího právního dosahu;

Tato směrnice nespecifikuje, na které státní úředníky se toto ustanovení vztahuje. Stanoví však kritéria, která musí být splněna, aby smlouva spadala mimo oblast působnosti této směrnice. Tato výjimka se vztahuje pouze na smlouvy uzavírané za spoluúčasti státního úředníka (např. notáře), na kterého se podle vnitrostátních právních předpisů vztahují všechny podmínky uvedené v čl. 3 odst. 3 písm. i).

— Tato výjimka by se například nevztahovala na smlouvy, u nichž státní úředník, který má ze zákona povinnost být nezávislý a nestranný, pouze ověřil totožnost smluvních stran.

Zdá se, že pro uplatnění této výjimky není nutné, aby vnitrostátní právní předpisy **vyžadovaly**, že dotčená smlouva musí být uzavřena prostřednictvím služeb státního úředníka. Tato výjimka by se měla uplatnit také v případě, že jedna nebo obě smluvní strany **dobrovolně požádají** o to, aby jejich smlouvu vypracoval státní úředník <sup>(39)</sup>.

### 1.7.4 Smlouvy týkající se zboží, které je určeno pro běžnou spotřebu

#### Článek 3

3. Tato směrnice se nevztahuje na smlouvy:

- j) týkající se dodávek potravin, nápojů nebo jiného zboží, které je určeno pro běžnou spotřebu v domácnosti a které obchodník fyzicky doručuje spotřebiteli domů, do místa jeho bydliště nebo na jeho pracoviště formou častých a pravidelných dodávek;

Tato výjimka vyžaduje splnění dvou podmínek:

- obchodník musí doručovat zboží „formou častých a pravidelných dodávek“ a
- toto zboží musí být určeno „pro běžnou spotřebu v domácnosti“.

Výslovný odkaz na dodání na „pracoviště“ spotřebitele v tomto ustanovení naznačuje, že skutečná spotřeba zboží nemusí nutně probíhat doma.

### 1.7.5 Přeprava cestujících

#### Článek 3

3. Tato směrnice se nevztahuje na smlouvy:

- k) týkající se služeb v oblasti přepravy cestujících, s výjimkou čl. 8 odst. 2 a článků 19, 21 a 22;

<sup>(39)</sup> Viz odlišný přístup ve směrnici 2008/48/ES o smlouvách o spotřebitelském úvěru, která v článku 14 o právu odstoupit od smlouvy odkazuje na smlouvy, u nichž „právní úprava vyžaduje, aby byly uzavřeny“ prostřednictvím notáře: „6. Členské státy mohou stanovit, že se odstavce 1 až 4 tohoto článku nepoužijí na úvěrové smlouvy, u nichž **právní úprava vyžaduje, aby byly uzavřeny prostřednictvím notáře**, potvrdí-li notář, že spotřebiteli jsou zaručena práva stanovená články 5 a 10.“

Směrnice (EU) 2019/2161 tuto výjimku novelizovala a stanovila, že článek 21 o požadavku na použití „běžné sazby“ na telefonickou komunikaci po uzavření smlouvy platí také pro přepravu cestujících (pro další informace viz oddíl 9).

Ve věci C-583/18 DB Vertrieb Soudní dvůr rozhodl, že tato výjimka se nevztahuje na prodej **slevových karet na dopravu**, které tedy do oblasti působnosti směrnice spadají.

Soudní dvůr je kvalifikoval jako druh „smlouvy o poskytování služeb“ se zvláštním předmětem, který sám o sobě **přímo nesouvisí s umožněním přepravy cestujících**. Namísto toho smlouva, jejímž předmětem je poskytnutí slevy z ceny spotřebiteli při pozdějším uzavření smluv o přepravě cestujících, a smlouva o nabytí jízdenky jsou dvěma právně odlišnými smlouvami, takže jedna z nich nemůže být považována za neoddělitelně spojenou s druhou. Nabytí karty umožňující jejímu držiteli mít nárok na slevy z ceny při koupi přepravních dokladů totiž s sebou nutně nenese pozdější uzavření smlouvy, jejímž předmětem je přeprava cestujících jako taková <sup>(40)</sup>.

#### 1.7.6 Automatizovaný prodej

##### Článek 3

##### 3. Tato směrnice se nevztahuje na smlouvy:

- l) uzavřené při použití prodejních automatů nebo automatizovaných obchodních prostor;

Tato výjimka se vztahuje na smlouvy uzavřené za fyzické přítomnosti spotřebitele a v místě, kde je zboží prodáváno nebo služba poskytována automatizovanými prostředky, jako jsou prodejní automaty, automatizované čerpací stanice nebo parkovací zařízení.

#### 1.7.7 Některé smlouvy týkající se elektronických komunikací

##### Článek 3

##### 3. Tato směrnice se nevztahuje na smlouvy:

- m) uzavřené s provozovateli v odvětví telekomunikací prostřednictvím veřejných telefonních automatů za účelem jejich využívání nebo za účelem využívání pouze jednoho připojení spotřebitele pomocí telefonu, internetu nebo faxu.

Toto ustanovení vyjímá z oblasti působnosti této směrnice dva typy smluv.

Prvním typem uvedeným ve směrnici o právech spotřebitelů jsou **smlouvy uzavřené s poskytovateli služeb elektronických komunikací prostřednictvím veřejných telefonních automatů za účelem jejich využívání**. Pojmem „veřejný telefonní automat“ se rozumí veřejnosti přístupný telefonní přístroj, k jehož použití mohou být používány jako platební prostředky mimo jiné mince, nebo kreditní/debetní karty nebo předplacené karty, včetně karet s kódy volby <sup>(41)</sup>.

— Protože se tato výjimka vztahuje na smlouvy uzavřené „prostřednictvím“ veřejných telefonních automatů, měla by zahrnovat i případy, ve kterých je smlouva uzavřena například vložením mincí do veřejného telefonního automatu nebo protažením kreditní karty tímto automatem za účelem uskutečnění hlasového hovoru nebo získání přístupu k telefonnímu seznamu či jiné referenční službě nabízené stejným operátorem.

— Tato výjimka by se neměla vztahovat na smlouvy uzavřené s provozovateli veřejných telefonních automatů například na základě předchozího zakoupení předplacené telefonní karty.

Druhá část čl. 3 odst. 3 písm. m) týkající se **smluv uzavřených za účelem využívání „pouze jednoho připojení“ spotřebitele** má širší oblast působnosti. Na rozdíl od smluv o využívání veřejných telefonních automatů není specifikována žádná smluvní strana tohoto typu smlouvy, což naznačuje, že se netýká jen smluv s poskytovateli služeb elektronických komunikací. Kromě toho zde není nijak specifikován účel nebo obsah tohoto druhu smlouvy.

<sup>(40)</sup> Rozsudek ve věci DB Vertrieb, C-583/18, ECLI:EU:C:2020:199, bod 35.

<sup>(41)</sup> „Veřejný telefonní automat“ byl definován v článku 2 směrnice 2002/22/ES o univerzální službě, která byla zrušena evropským kodexem pro elektronické komunikace (směrnice (EU) 2018/1972). Evropský kodex pro elektronické komunikace neobsahuje samostatnou definici „veřejného telefonního automatu“, ale 235. bod odůvodnění používá znění článku 2 směrnice o univerzální službě.

Tato výjimka tedy zahrnuje například:

- smlouvu o používání *bezdrátového přístupového bodu* (WAP) pro jednu internetovou relaci.

Výjimka by se naproti tomu neměla vztahovat na **smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací** <sup>(43)</sup>, které se týkají určitého období a/nebo objemu využití, například:

- *smlouvy uzavřené prostřednictvím předchozího nákupu předplacené SIM karty pro mobilní služby nebo přístupového kódu pro opakované nebo dlouhodobé užití služeb přístupu k Wi-Fi.*

Tato výjimka se rovněž použije na smlouvy uzavřené s poskytovateli služeb se zvýšenou sazbou, tj. služeb placených přes telefonní účet spotřebitele <sup>(43)</sup> v případech, kdy je smlouva **uzavřena a zároveň v plném rozsahu splněna jednotlivým voláním nebo zasláním SMS zprávy spotřebitelem na číslo služby se zvýšenou sazbou**, například:

- *volání za účelem dotazování na telefonické adresáře nebo telefonického hlasování v určitém pořadu.*

Naopak se směrnice o právech spotřebitelů uplatní na smlouvy, kde je hlasový hovor nebo SMS na číslo se zvýšenou sazbou **prostředkem k uzavření a následném uhrazení smlouvy**:

- *například smlouvy uzavřené prostřednictvím SMS zasláné poskytovateli parkovacích služeb.*

V těchto případech musí obchodník informovat spotřebitele o nákladech na hlasový hovor nebo zaslání SMS na číslo se zvýšenou sazbou, protože tyto náklady budou představovat „cenu“ příslušné smlouvy ve smyslu čl. 6 odst. 1 písm. e). Podle čl. 6 odst. 1 písm. f) směrnice jsou navíc vyžadovány informace o nákladech na prostředky komunikace na dálku použité pro uzavření smlouvy, pokud se liší od základní sazby. Výklad pojmu „běžná/základní sazba“ je diskutován dále v oddíle 8.

Skutečnost, že se směrnice nevztahuje na některé smlouvy zahrnující služby se zvýšenou sazbou podle čl. 3 odst. 3 písm. m), neznamená, že nepodléhají pravidlům ochrany spotřebitele. Regulační rámec EU pro elektronické komunikace, zejména kodex pro elektronické komunikace (směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1972 <sup>(44)</sup>) umožňuje členským státům a příslušným vnitrostátním regulačním orgánům, aby ve vztahu ke službám se zvýšenou sazbou přijaly zvláštní opatření na ochranu spotřebitelů. V důsledku toho řada členských států zavedla v této oblasti dodatečná ochranná opatření, včetně například limitů čerpání, povinnosti oznamovat cenu na začátku hovoru atd.

## 1.8 Možná výjimka pro smlouvy o nízké hodnotě uzavřené mimo obchodní prostory

Ustanovení čl. 3 odst. 4 umožňuje členským státům nepoužít tuto směrnici na smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory, u nichž platba učiněná spotřebitelem nepřesahuje částku 50 EUR nebo nižší hodnotu stanovenou ve vnitrostátních právních předpisech. Pokud se členský stát rozhodne využít tuto možnost regulace, je zde riziko, že směrnici budou obcházet obchodníci, kteří se mohou rozhodnout, že jedinou smlouvu převyšující stanovenou prahovou hodnotu uměle rozdělí do několika smluv. Jak je vysvětleno v 28. bodě odůvodnění: „[...] Pokud spotřebitel současně uzavírá dvě nebo více souvisejících smluv, měla by být pro uplatnění této prahové hodnoty zohledněna celková cena.“ Tato zásada by se uplatnila na:

- *například prodej jednotlivých svazků trilogie podle tří samostatných smluv nebo prodej páru náušnic v rámci dvou samostatných smluv uzavřených současně.*

U dlouhodobých smluv (předplatné) je příslušnou částkou pro uplatnění této výjimky celková částka, kterou se spotřebitel při uzavření smlouvy zavazuje zaplatit, tj. celková částka měsíčních splátek nebo poplatků za sjednané smluvní období, včetně jakýchkoli „bezplatných“ období.

<sup>(43)</sup> Viz také odpovědná legislativa, zejména evropský kodex pro elektronické komunikace, který obsahuje ustanovení o smlouvách o poskytování služeb elektronických komunikací, např. články 102–107.

<sup>(43)</sup> Mohou to být určité „služby s přidanou hodnotou“ nebo „služby se zvláštními sazbami“. Podle návrhu Komise ze dne 24. února 2021 na nařízení o roamingu (návrh nařízení Evropského parlamentu a Rady o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii, COM(2011) 402 final – 2011/0187 (COD)) se službami s přidanou hodnotou rozumí služby poskytované s využitím například čísel se zvýšenou sazbou, čísla bezplatného volání nebo čísla se sdílenými náklady a podléhají zvláštním cenovým podmínkám na vnitrostátní úrovni (viz 36. bod odůvodnění uvedeného návrhu). Proto jsou čísla se zvýšenou sazbou jen jednou kategorií služeb s přidanou hodnotou, což je širší koncept pokrývající také volání na horké linky / asistenční linky, které jsou pro spotřebitele zdarma.

<sup>(44)</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1972 ze dne 11. prosince 2018, kterou se stanoví evropský kodex pro elektronické komunikace (Úř. věst. L 321, 17.12.2018, s. 36).

## 1.9 Pravidla veřejných dražeb

Směrnice se vztahuje na dražby, pro něž se uplatní zvláštní pravidla týkající se „veřejné dražby“, která je v čl. 2 bodě 13 definována jako „způsob prodeje, kdy obchodník nabízí zboží nebo služby spotřebitelům, **kteří se dražby osobně účastní nebo je jim dána možnost se jí osobně účastnit**, prostřednictvím průhledného konkurenčního aukčního prodeje prováděného dražitelem a kdy vydražitel je povinen toto zboží nebo služby zakoupit“.

U veřejných dražeb umožňuje čl. 6 odst. 3 nahradit totožnost, kontaktní údaje a zeměpisnou adresu provozovny a místa podnikání obchodníka, který prodává zboží nebo služby, odpovídajícími informacemi dražitele. Navíc u smluv uzavřených při veřejné dražbě neexistuje právo odstoupit od smlouvy na základě výjimky stanovené v čl. 16 prvním pododstavci písm. k).

U veřejné dražby by měla být spotřebitelům dána možnost účastnit se jí osobně, i když je možno nabídky podávat i online nebo telefonicky. Naproti tomu dražby online bez možnosti osobní účasti by neměly být považovány za veřejné dražby.

24. bod odůvodnění uvádí, že „[...] [v]yužití platforme on-line k dražebním účelům, které mají spotřebitelé a obchodníci k dispozici, by nemělo být považováno za veřejnou dražbu ve smyslu této směrnice“. Proto by se na online dražby měla tato směrnice vztahovat v plném rozsahu s ohledem např. na informace poskytované před uzavřením smlouvy, které jsou poskytnuty předtím, než bude spotřebitel zavázán smlouvou (vydražením), a na právo odstoupit od smlouvy.

— Příkladem hranic výše uvedené výjimky je online platforma, která spotřebitelům nabízí k prodeji různé položky, jako jsou automobilové součásti, malé stroje, nástroje, elektronika a nábytek. Ačkoliv transakce mohou být uzavírány formou dražby, ve které je prodejní cena zboží stanovena na základě nabídek podaných nad počáteční cenu, nelze to považovat za „veřejnou dražbu“. Spotřebitelé by si tak zachovali právo stáhnout nabídku, pokud byla učiněna v souladu s podmínkami předepsanými směrnici o právech spotřebitelů.

## 2. Smlouvy uzavírané mimo obchodní prostory

### 2.1 Smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory obchodníka

Smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory jsou v čl. 2 bodě 8 definovány takto:

#### Článek 2

8) „smlouvou uzavřenou mimo obchodní prostory“ [se rozumí] jakákoli smlouva uzavřená mezi obchodníkem a spotřebitelem, která je:

- a) uzavřena za současné fyzické přítomnosti obchodníka a spotřebitele v místě, které není obchodními prostorami obchodníka;
- b) pro kterou byla předložena nabídka spotřebitelem za stejných okolností, které stanoví písmeno a); [...]

Obchodní prostory jsou definovány v čl. 2 bodě 9 takto:

#### Článek 2

9) „obchodními prostorami“ [se rozumí]:

- c) veškeré nemovité maloobchodní prostory, kde obchodník trvale provozuje svou činnost, nebo
- d) veškeré movité maloobchodní prostory, kde obchodník obvykle provozuje svou činnost;

22. bod odůvodnění uvádí několik příkladů toho, co by mělo být považováno za „obchodní prostory“. Na jedné straně by tento pojem zahrnoval „**prodejny, stánky nebo nákladní automobily, stejně jako stánky na trhu a veletržní stánky**, pokud **obchodníkovi slouží jako trvalé či obvyklé místo jeho obchodování**“.

Obdobně **maloobchodní prostory**, kde obchodník svou **činnost provozuje na sezónním základě**, například během turistické sezóny v lyžařském středisku či přímořském letovisku, by za obchodní prostory považovány být měly, neboť v nich obchodník svou činnost provozuje obvykle.

Na druhou stranu obchodními prostorami nejsou **veřejně přístupná místa**, jako jsou ulice, nákupní střediska, pláže, sportovní zařízení a veřejná doprava, **kteří obchodník pro své podnikání používá pouze výjimečně**. **Soukromá obydlí nebo pracoviště (spotřebitelů)** by také neměla být považována za obchodní prostory.

Smlouvy uzavřené během návštěvy obchodníka v obydlí nebo na pracovišti spotřebitele jsou smlouvami uzavřenými mimo obchodní prostory **bez ohledu na to, zda byla návštěva spotřebitelem požadována nebo ne**. Této smlouvě uzavřené mimo obchodní prostory mohou předcházet přípravné kroky:

- Například návštěva zástupce obchodníka (technika) v místě bydliště spotřebitele za účelem současného prodeje a instalace zařízení bude smlouvou o poskytování služeb mimo obchodní prostory bez ohledu na skutečnost, že spotřebitel dříve o takovou návštěvu požádal (zarezoval si ji) po osobní návštěvě v obchodních prostorách obchodníka.
- Pokud by naproti tomu smlouva skutečně byla uzavřena během návštěvy zákazníka v obchodních prostorách nebo prostřednictvím komunikačních prostředků na dálku, následná návštěva technika za účelem instalace potřebného vybavení v místě bydliště spotřebitele by kvalifikaci smlouvy na smlouvu uzavřenou mimo obchodní prostory nezměnila.

Ve věci C-485/17 Verbraucherzentrale Berlin <sup>(45)</sup> Soudní dvůr potvrdil, že výraz „obvykle“ ve smyslu čl. 2 bodu 9 písm. b) je třeba chápat tak, že odkazuje na „běžnou povahu“ této činnosti provozované v dotčených prostorách. Uplatňování tohoto konceptu vyžaduje posouzení případ od případu, přičemž se zohlední zejména druh prodávaného zboží nebo služeb a obchodní praxe konkrétního obchodníka.

Soud se konkrétně zabýval situací stánku provozovaného obchodníkem na veletrhu, na kterém vykonává svou činnost každý rok několik dní. Rozhodl, že takový stánek **představuje „obchodní prostory“**, pokud s ohledem na všechny faktické okolnosti, za kterých obchodník tyto činnosti provozuje, a zejména s ohledem na vzhled tohoto stánku a informace uváděné v prostorách samotného veletrhu, může běžně informovaný a přiměřeně pozorný a obezřetný **spotřebitel rozumně očekávat, že obchodník v uvedených prostorách provozuje svou činnost a že jej osloví s nabídkou k uzavření smlouvy** <sup>(46)</sup>.

Soud dále uznal trvalou relevanci svých dřívějších závěrů ve věci C-423/97 Travel-Vac, S.L. o výkladu bývalé směrnice Rady 85/577/EHS. V uvedeném rozsudku Soudní dvůr konkrétně uvedl, že:

„Pokud jde o otázku, zda byla smlouva uzavřena mimo obchodní prostory obchodníka, je třeba poznamenat, že tento pojem odkazuje na prostory, ve kterých obchodník obvykle vykonává svou činnost a **které jsou jasně označeny jako prostory určené pro veřejný prodej.**“ <sup>(47)</sup>

Pokud proto obchodník pro prodej zboží a služeb využívá prostory, které pro tyto účely nejsou „běžně užívány“ a které nejsou jasně označeny jako prostory určené pro veřejný prodej, pravděpodobně se jedná o smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory.

- Například prodej zboží během akcí (kongresů, seminářů, večírků atd.) pořádaných v restauracích, kavárnách nebo hotelech pronajatých za účelem příslušné akce pravděpodobně bude představovat smlouvu uzavřenou mimo obchodní prostory.

Klasifikace smlouvy jako smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory závisí na okolnostech uzavření smlouvy. Obchodníkovi bude povaha jeho činnosti známa a měl by jednat v souladu s pravidly, kterými se řídí buď smlouvy uzavřené v obchodních prostorách, nebo smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory. Případné spory, zda se například mělo uplatnit právo odstoupit od smlouvy, protože smlouva měla být považována za smlouvu uzavřenou mimo obchodní prostory, bude nutno posuzovat případ od případu.

## 2.2 Smlouvy uzavřené po oslovení spotřebitele mimo obchodní prostory

### Článek 2

- 8) „smlouvou uzavřenou mimo obchodní prostory“ [se rozumí] jakákoli smlouva uzavřená mezi obchodníkem a spotřebitelem, která je: [...]
- c) uzavřena v obchodních prostorách obchodníka nebo s použitím prostředků komunikace na dálku bezprostředně po osobním a individuálním oslovení spotřebitele na místě, které není obchodními prostorami obchodníka, za současné fyzické přítomnosti obchodníka a spotřebitele, nebo [...]

<sup>(45)</sup> Rozsudek ve věci Verbraucherzentrale Berlin, C-485/17, ECLI:EU:C:2018:642.

<sup>(46)</sup> Tamtéž, bod 46.

<sup>(47)</sup> Rozsudek ve věci Travel-Vac S.L., C-423/97, ECLI:EU:C:1999:197, bod 37.

Ustanovení čl. 2 bodu 8 písm. c) je dalším příkladem smluv uzavřených mimo obchodní prostory. Pojmy „osobní a individuální oslovení“ v tomto ustanovení by se měly vztahovat na nabídky a obdobná obchodní sdělení (bez ohledu na jejich právní kvalifikaci), která jsou v podobě smlouvy formálně uzavřena bezprostředně poté v obchodních prostorách obchodníka nebo s využitím jednoho z prostředků komunikace na dálku.

Aby se toto ustanovení uplatnilo, měla by být nabídka obchodníka určena konkrétnímu spotřebiteli, například:

- *Zástupce obchodníka osloví konkrétního spotřebitele na ulici s nabídkou předplatného měsíčníku a smlouva je okamžitě podepsána v blízkých obchodních prostorách obchodníka.*
- *Naproti tomu pouhá distribuce reklamních letáků na ulici v blízkosti prostor obchodníka, která není individuálně zaměřena na jednotlivé spotřebitele, by pro účely tohoto ustanovení za „osobní a individuální“ oslovení spotřebitele považována nebyla.*

Aby bylo možno toto ustanovení uplatnit, měla by být smlouva navíc uzavřena bezprostředně. Smlouva by nebyla uzavřena bezprostředně, jestliže by spotřebitel opustil prostory obchodníka poté, co do nich byl pozván, a vrátil se tam později z vlastní iniciativy, například následující den, poté, co nabídku zvážil.

Ve věci C-465/19 B & L Elektrogeräte GmbH Soudní dvůr rozhodl, že **uličku společnou pro různé stánky umístěné ve výstavní hale veletrhu**, ve které se nachází stánek obchodníka (který sám byl jako „obchodní prostory“ uznán), **nelze považovat za „obchodní prostory“**, jelikož tato ulička umožňovala přístup ke všem stánkům obchodníků v této hale. Pokud tedy obchodník osloví zákazníka v takovém společném prostoru veletrhu, v důsledku čehož je bezprostředně poté uzavřena smlouva na stánku provozovaném obchodníkem, jedná se o „smlouvu uzavřenou mimo obchodní prostory“ ve smyslu čl. 2 bodu 8 směrnice o právech spotřebitelů <sup>(48)</sup>.

### 2.3 Smlouvy uzavřené během zájezdu organizovaného obchodníkem

#### Článek 2

8) „smlouvou uzavřenou mimo obchodní prostory“ [se rozumí] jakákoli smlouva uzavřená mezi obchodníkem a spotřebitelem, která je: [...]

- d) uzavřena během zájezdu organizovaného obchodníkem za účelem nebo s účinkem propagace a prodeje zboží či služeb spotřebiteli;

Ustanovení čl. 2 bodu 8 písm. d) směrnice definuje smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory jako smlouvy uzavřené během zájezdu organizovaného obchodníkem **bez ohledu na to, zda tyto smlouvy byly uzavřeny v obchodních prostorách obchodníka nebo mimo ně**.

Směrnice dále navíc stanoví, že se to vztahuje na zájezdy za „účelem“ i s „účinkem“ propagace a prodeje zboží spotřebiteli; tj. **nemělo by záležet na tom, zda je spotřebitel o zamýšleném prodeji výrobků během zájezdu informován předem**.

Pojem „zájezd“ zahrnuje cesty, které zahrnují prohlídky památek nebo jiné volnočasové aktivity, nebo cesty do míst, jako jsou restaurace, kavárny nebo hotely, kde je organizována prodejní akce mimo obchodní prostory. Při uplatňování tohoto pojmu by nemělo záležet na tom, zda obchodník, který v průběhu zájezdu prodává výrobky, organizuje přepravu sám, nebo ji zajistil na základě ujednání s přepravní společností:

- *Pokud se například obchodník s organizátorem zájezdu dohodl na tom, že turisty během zájezdu zaveze také do jeho obchodu, budou smlouvy uzavřené v tomto obchodě pravděpodobně smlouvami uzavřenými mimo obchodní prostory bez ohledu na skutečnost, že předmětný obchod je obchodním prostorem daného obchodníka.*
- *Naproti tomu kyvadlová autobusová doprava organizovaná nákupním centrem, jejímž jediným cílem je vozit do nákupního centra potenciální zákazníky, je pouhým doplňkem hlavního účelu činnosti (tj. prodej zboží a služeb) a neměla by být považována za „zájezd“ pro účely čl. 2 bodu 8.*

<sup>(48)</sup> Rozsudek ve věci B & L Elektrogeräte GmbH, C-465/19, ECLI:EU:C:2019:1091, body 29 a 34.

### 3. Informace pro spotřebitele

#### 3.1 Obecné požadavky

##### 3.1.1 Úvod

Požadavky na informace poskytované před uzavřením smluv jsou uvedeny v člancích 5 až 8 směrnice. Jsou definovány zvláště pro smlouvy uzavřené v obchodních prostorách (čl. 5 odst. 1) a pro smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory a smlouvy uzavřené na dálku (čl. 6 odst. 1). Požadavky na smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory a na smlouvy uzavřené na dálku jsou rozsáhlejší a navazují na požadavky na smlouvy uzavřené v obchodních prostorách. Další specifické požadavky na informace u smluv uzavřených na online tržištích pro jsou stanoveny v článku 6a, který byl do směrnice o právech spotřebitelů doplněn směrnicí (EU) 2019/2161.

Požadavky na informace týkající se **práva odstoupit od smlouvy** podle čl. 6 odst. 1 písm. h) až k) jsou řešeny samostatně v oddíle 5.

##### 3.1.2 Jasnost informací a odkaz na směrnici o nekalých obchodních praktikách

Článek 7 směrnice o nekalých obchodních praktikách zakazuje klamavá opomenutí, tj. obchodní praktiky, které opomíjejí nebo poskytují nejasným, nesrozumitelným, dvojnásobným způsobem nebo v nevhodný čas „**závažné informace**, které průměrný spotřebitel potřebuje pro rozhodnutí o obchodní transakci“, čímž způsobí, že průměrný spotřebitel učiní rozhodnutí o obchodní transakci, které by jinak neučinil. Ustanovení čl. 7 odst. 4 stanoví požadavky na informace v případě „výzvy ke koupi“, což je obchodní sdělení, které obsahuje informace o vlastnostech a ceně produktu, a vztahuje se tedy i na předmluvní fázi transakce.

Směrnice o právech spotřebitelů upravuje předmluvní fázi podrobněji než směrnice o nekalých obchodních praktikách. Články 5 a 6 směrnice o právech spotřebitelů pokrývají všechny požadavky na informace stanovené v čl. 7 odst. 4 směrnice o nekalých obchodních praktikách<sup>(49)</sup>. Proto při poskytování informací před uzavřením smlouvy v souladu se směrnicí o právech spotřebitelů je obchodník povinen splnit rovněž specifické požadavky na informace v souvislosti s výzvou ke koupi podle čl. 7 odst. 4 směrnice o nekalých obchodních praktikách. Tím není dotčeno uplatňování dalších požadavků na transparentnost a spravedlnost podle směrnice o nekalých obchodních praktikách.

Jak čl. 5 odst. 1, tak čl. 6 odst. 1 směrnice o právech spotřebitelů vyžadují, aby informace byly poskytovány „jasným a srozumitelným způsobem“. Ve 34. bodě odůvodnění se uvádí, že při poskytování předmluvních informací „[...] by měl obchodník přihlídnout ke specifickým potřebám spotřebitelů, kteří jsou vzhledem ke svému duševnímu nebo tělesnému postižení, psychické labilitě, věku či důvěřivosti obzvláště ohroženi způsobem, který může obchodník v rozumné míře předvídat. Přihlížení k těmto specifickým potřebám by však nemělo vést k různé míře ochrany spotřebitele.“

Kromě toho podle obecných pravidel stanovených v čl. 7 odst. 2 směrnice o nekalých obchodních praktikách musí obchodníci zajistit, aby informace byly srozumitelné a poskytnuté ve vhodný čas, tj. způsob a načasování poskytnutí příslušných předmluvních informací musí průměrnému spotřebiteli umožnit přijmout o transakci informované rozhodnutí.

U **smluv uzavřených mimo obchodní prostory** čl. 7 odst. 1 směrnice o právech spotřebitelů navíc vyžaduje, aby informace poskytované před uzavřením smlouvy byly „**čitelné a zformulované jasným a srozumitelným jazykem**“, a u **smluv uzavřených na dálku** čl. 8 odst. 1 směrnice o právech spotřebitelů vyžaduje, aby informace byly spotřebiteli zpřístupněny „**způsobem odpovídajícím použitému prostředku komunikace na dálku, a to jasným a srozumitelným jazykem. Jsou-li tyto informace poskytnuty na trvalém nosiči, musí být čitelné.**“

**Povinné předmluvní informace nestačí poskytnout pouze jako součást všeobecných obchodních podmínek**, které spotřebitel případně musí přijmout, než může pokračovat v transakčním procesu<sup>(50)</sup>. Požadavek, aby informace byly poskytovány „jasným a srozumitelným způsobem“ znamená, že spotřebitel musí být upozorněn na jednotlivé prvky povinných informací.

V on-line kontextu musí obchodníci zajistit, aby povinné informace byly pro spotřebitele snadno dostupné a dobře viditelné. S ohledem na objem nemusí být možné poskytnout povinné informace spotřebiteli „jasným a srozumitelným“ způsobem na jediné stránce. Je třeba vyhnout se příliš dlouhým stránkám, na kterých se spotřebitelé musí zdlouhavě posouvat dolů, aby si mohli přečíst veškerý obsah.

<sup>(49)</sup> Podle čl. 7 odst. 4 směrnice o nekalých obchodních praktikách musí výzva ke koupi, není-li to zřejmé již z kontextu, obsahovat tyto informace: hlavní znaky produktu v rozsahu odpovídajícím danému sdělovacímu prostředku a produktu; adresu a totožnost obchodníka; cenu včetně daní; ujednání o platebních podmínkách, dodání a plnění, pokud se odchylují od požadavků náležité profesionální péče, a tam, kde je to relevantní, existenci práva odstoupit od smlouvy.

<sup>(50)</sup> Věc C-536/20, Tiketa, v níž v době zveřejnění nebylo vydáno pravomocné rozhodnutí, se zabývá tím, zda lze požadavky směrnice o právech spotřebitelů v případě smlouvy uzavřené na platformě pro prodej vstupenek (tj. online tržišti) splnit přijetím všeobecných obchodních podmínek.

Místo toho by měly být různé prvky předsmulvních informací poskytnuty ve chvíli, **kdy jsou v rámci procesu uzavírání smlouvy důležité**, souběžně s tím, jak se spotřebitel přesouvá z jedné stránky online rozhraní na jinou. V případě potřeby by informace o konkrétních tématech měly být vrstveny, přičemž přední strana by obsahovala výrazný odkaz vedoucí na stránku, která o příslušném tématu poskytuje veškeré podrobnosti <sup>(51)</sup>.

Další požadavky na prezentaci smluv uzavřených elektronickou cestou jsou stanoveny v čl. 8 odst. 2 směrnice, o čemž je dále pojednáno v oddíle 4.2.4.

### 3.1.3 Informace „již patrné ze souvislostí“

U **smluv uzavřených v obchodních prostorách** umožňuje článek 5 obchodníkům neposkytovat informace, které jsou „*již patrné ze souvislostí*“.

Pojem informací, které jsou „*již patrné ze souvislostí*“, užívá rovněž čl. 7 odst. 2 směrnice o nekalých obchodních praktikách <sup>(52)</sup>. Například adresu a totožnost obchodníka lze považovat za „zřejmou nebo patrnou ze souvislostí“, jelikož spotřebitelé obvykle znají adresu prodejny nebo restaurace, v níž se nacházejí.

### 3.1.4 Požadavky na informace v jiných právních předpisech EU

Směrnice má průřezový charakter. Doplnuje pravidla na ochranu spotřebitele specifická pro konkrétní produkty a odvětví, zejména pokud jde o požadavky na informace.

Podle čl. 3 odst. 2 směrnice o právech spotřebitelů <sup>(53)</sup> nemá uvedená směrnice vliv na uplatňování požadavků na informace podle jiných odvětvových právních předpisů EU. To zahrnuje obecné nařízení o ochraně osobních údajů (EU) 2016/679 a směrnici Evropského parlamentu a Rady 2002/58/ES o soukromí a elektronických komunikacích <sup>(54)</sup>, které jsou relevantní zejména při online prodeji v oblastech, jako jsou informace o zpracování údajů a souhlas subjektů údajů se zpracováním jejich osobních údajů, je-li požadován.

Kromě toho jsou další požadavky na informace pro služby elektronických komunikací stanoveny v evropském kodexu pro elektronické komunikace (směrnice (EU) 2018/1972) a v prováděcím nařízení Komise (EU) 2019/2243 <sup>(55)</sup>, kterým se stanoví šablona shrnutí smlouvy.

Ustanovení čl. 102 odst. 1 evropského kodexu pro elektronické komunikace s odkazem na články 5 a 6 směrnice o právech spotřebitelů a přílohu VIII evropského kodexu pro elektronické komunikace stanoví informace, které by poskytovatelé veřejně dostupných služeb elektronických komunikací měli poskytnout předtím, než je spotřebitel vázán smlouvou nebo odpovídající nabídkou. Poskytovatelé veřejně dostupných elektronických komunikací jsou rovněž povinni poskytnout spotřebitelům stručné a snadno čitelné shrnutí smlouvy (čl. 102 odst. 3 evropského kodexu pro elektronické komunikace a prováděcí nařízení (EU) 2019/2243). Pouhé **poskytnutí shrnutí smlouvy však plně nesplňuje všechny předsmulvně informační povinnosti** stanovené v čl. 102 odst. 1 a příloze VIII evropského kodexu pro elektronické komunikace.

<sup>(51)</sup> V červenci 2019 zveřejnily obchodní organizace EU samoregulační iniciativu „Doporučení pro lepší prezentaci informací spotřebitelům“. Zabývá se prezentací povinných informací pro spotřebitele a obchodních podmínek obchodníka. Zejména navrhuje model („cesta spotřebitele“) poskytování informací spotřebitelům v různých fázích transakce, a to i prostřednictvím grafických prvků. K dispozici na adrese: [https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/sr\\_information\\_presentation.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/sr_information_presentation.pdf).

<sup>(52)</sup> Viz část 2.9 pokynů ke směrnici o nekalých obchodních praktikách.

<sup>(53)</sup> Ustanovení čl. 3 odst. 2 zní: „Pokud je ustanovení této směrnice v rozporu s ustanovením jiného právního předpisu Unie, který upravuje zvláštní odvětví, ustanovení tohoto jiného právního předpisu Unie se upřednostní a použije se na uvedená zvláštní odvětví.“

<sup>(54)</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/58/ES ze dne 12. července 2002 o zpracování osobních údajů a ochraně soukromí v odvětví elektronických komunikací (směrnice o soukromí a elektronických komunikacích) (Úř. věst. L 201, 31.7.2002, s. 37).

<sup>(55)</sup> Prováděcí nařízení Komise (EU) 2019/2243 ze dne 17. prosince 2019, kterým se stanoví šablona shrnutí smlouvy, kterou mají použít poskytovatelé veřejně dostupných služeb elektronických komunikací podle směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1972 (Úř. věst. L 336, 30.12.2019, s. 274).

Další požadavky na informace jsou stanoveny také ve směrnici Evropského parlamentu a Rady 2010/13/EU o audiovizuálních mediálních službách <sup>(56)</sup>, směrnici Evropského parlamentu a Rady 2009/72/ES týkající se elektřiny <sup>(57)</sup>, směrnici Evropského parlamentu a Rady 2009/73/ES týkající se zemního plynu <sup>(58)</sup> a v jiných právních předpisech <sup>(59)</sup>.

Ustanovení čl. 6 odst. 8 směrnice o právech spotřebitelů se zabývá vztahem mezi požadavky na informace stanovenými v této směrnici a **požadavky na informace obsaženými ve směrnici Evropského parlamentu a Rady 2006/123/ES o službách** <sup>(60)</sup> a **ve směrnici Evropského parlamentu a Rady 2000/31/ES o elektronickém obchodu** <sup>(61)</sup>. **Zaprvé stanoví, že se požadavky na informace v těchto třech nástrojích doplňují. Zadruhé objasňuje, že je-li některé ustanovení těchto dvou směrnic „týkající se obsahu informací a způsobu jejich poskytování“ v rozporu s ustanoveními směrnice o právech spotřebitelů, má přednost ustanovení směrnice o právech spotřebitelů** <sup>(62)</sup>.

### 3.1.5 Uložení dalších požadavků na informace

Podle článku 4 směrnice o právech spotřebitelů: „Členské státy nesmějí ve svém vnitrostátním právu ponechat v platnosti nebo zavádět ustanovení odchylná od ustanovení této směrnice, včetně přísnějších nebo méně přísných ustanovení pro zajištění odlišné úrovně ochrany spotřebitele, pokud není v této směrnici stanoveno jinak.“

Jednou z výjimek z tohoto přístupu úplné harmonizace je čl. 5 odst. 4, který umožňuje členským státům přijmout nebo ponechat v platnosti dodatečné požadavky na informace poskytované před uzavřením smluv pro **smlouvy uzavřené v obchodních prostorách**.

Ačkoli jsou požadavky na informace pro smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory a smlouvy uzavřené na dálku v zásadě vyčerpávající, zároveň v souladu s čl. 6 odst. 8 a s 12. bodem odůvodnění směrnice **mohou členské státy stanovit další požadavky na informace v souladu se směrnicí 2006/123/ES o službách a směrnicí 2000/31/ES o elektronickém obchodu**.

Príslušným ustanovením směrnice o elektronickém obchodu je v tomto ohledu článek 5, který požaduje, aby členské státy zajistily, aby poskytovatel služeb umožnil příjemcům služby a příslušným orgánům snadný, přímý a trvalý přístup přinejmenším k informacím stanoveným v uvedeném článku. Článek 10 směrnice o elektronickém obchodu stanoví další požadavky na informace týkající se postupu při uzavírání smlouvy.

Pokud jde o směrnici o službách, čl. 22 odst. 1 až 4 této směrnice stanoví konkrétní požadavky na informace, které musí poskytovatelé poskytovat příjemcům služeb, a rovněž požadavek na sdělování těchto informací jasným a jednoznačným způsobem a včas. Ustanovení čl. 22 odst. 5 dále stanoví, že „*nebrání členským státům ve stanovení dodatečných požadavků na informace, které se vztahují na poskytovatele usazené na jejich území*“.

Stanovení dodatečných požadavků na informace v souladu s čl. 6 odst. 8 směrnice o právech spotřebitelů je jednou z možností regulace, o které členské státy musí uvědomit Komisi v souladu s článkem 29. Komise tyto informace zveřejňuje online <sup>(63)</sup>.

<sup>(56)</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2010/13/EU ze dne 10. března 2010 o koordinaci některých právních a správních předpisů členských států upravujících poskytování audiovizuálních mediálních služeb (směrnice o audiovizuálních mediálních službách) (Úř. věst. L 95, 15.4.2010, s. 1).

<sup>(57)</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/72/ES ze dne 13. července 2009 o společných pravidlech pro vnitřní trh s elektřinou a o zrušení směrnice 2003/54/ES (Úř. věst. L 211, 14.8.2009, s. 55).

<sup>(58)</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/73/ES ze dne 13. července 2009 o společných pravidlech pro vnitřní trh se zemním plynem a o zrušení směrnice 2003/55/ES (Úř. věst. L 211, 14.8.2009, s. 94).

<sup>(59)</sup> Úplnější seznam právních předpisů týkajících se konkrétních produktů a odvětví najdete v oddíle 1.2 pokynů ke směrnici o nekalých obchodních praktikách.

<sup>(60)</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2006/123/ES ze dne 12. prosince 2006 o službách na vnitřním trhu (Úř. věst. L 376, 27.12.2006, s. 36).

<sup>(61)</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2000/31/ES ze dne 8. června 2000 o některých právních aspektech služeb informační společnosti, zejména elektronického obchodu, na vnitřním trhu (směrnice o elektronickém obchodu) (Úř. věst. L 178, 17.7.2000, s. 1).

<sup>(62)</sup> Viz články 5 a 10 směrnice o elektronickém obchodu. Návrh nařízení o jednotném trhu digitálních služeb (akt o digitálních službách, COM(2020) 825 ze dne 15. prosince 2020) z pera Komise počítá s nahrazením některých ustanovení směrnice o elektronickém obchodu (články 12–15), aniž je navržena změna článku 5 o požadavcích na informace.

<sup>(63)</sup> [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-cr\\_d\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-cr_d_en)

### 3.1.6 Výjimka pro „běžné“ transakce

Ustanovení čl. 5 odst. 3 členským státem umožňuje, aby požadavky na předšmluvní informace podle čl. 5 odst. 1 neuplatňovaly na smlouvy uzavřené v obchodních prostorách, **„které zahrnují běžné transakce a které jsou plněny bezprostředně po okamžiku jejich uzavření.“**

Ze své podstaty tyto transakce pravděpodobně budou určeny pro levné položky. Jedním zjevným příkladem je nákup potravin a nápojů určených k okamžité spotřebě – např. občerstvení, jídlo s sebou atd.

Kromě toho se čl. 5 odst. 3 může vztahovat také na určité služby, nejen na zboží. V této souvislosti má zvláštní význam druhé kritérium uvedené v čl. 5 odst. 3, tj. požadavek na to, aby smlouva byla plněna bezprostředně po okamžiku jejího uzavření.

— *Příkladem takových možných běžných služeb jsou: služby čištění obuvi poskytované na ulici a služby v oblasti kinematografie, kdy je vstupenka zakoupena (tj. je uzavřena smlouva) bezprostředně před zhlédnutím filmu.*

### 3.1.7 Závazná povaha informací poskytovaných před uzavřením smlouvy

Ustanovení čl. 6 odst. 5 uvádí ohledně závazné povahy informací poskytovaných před uzavřením smlouvy podle čl. 6 odst. 1 toto: „5. *Informace uvedené v odstavci 1 tvoří nedílnou součást smlouvy uzavřené na dálku nebo smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory a bez výslovného souhlasu smluvních stran je nelze měnit.*“

Informace uvedené na internetových stránkách obchodníka by tedy měly být závazné pro všechny strany, a pokud si obchodník přeje změnit některý z jejich prvků, měl by k tomu získat výslovný souhlas spotřebitele:

— *Strany by se například mohly výslovně dohodnout na základě výměny e-mailů na jiném okamžiku dodání zboží, než jak je uvedeno na internetových stránkách obchodníka.*

— *Ustanovení všeobecných podmínek, že se obchodník může odchýlit od informací uvedených na internetových stránkách, by však nebylo v souladu s požadavkem na výslovný souhlas smluvních stran.*

Ustanovení čl. 6 odst. 5 se nevztahuje na změny podmínek smlouvy po jejím uzavření. Jsou-li takové změny založeny na podmínkách smlouvy, bude relevantní směrnice o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách <sup>(64)</sup>.

### 3.1.8 Dodatečné jazykové požadavky

Podle čl. 6 odst. 7 členské státy mohou ukládat jazykové požadavky týkající se **smluvních informací** u smluv uzavřených mimo obchodní prostory / u smluv uzavřených na dálku <sup>(65)</sup>.

Pokud byla využita tato možnost regulace, pak by se příslušné požadavky, například poskytování informací v úředním jazyce příslušného členského státu, uplatňovaly na přeshraniční obchodníky, na něž se vztahují ustanovení nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008 <sup>(66)</sup> o právu rozhodném pro smluvní závazkové vztahy (nařízení Řím I). Článek 6 uvedeného nařízení stanoví, že pokud obchodník provozuje svou činnost v zemi obvyklého bydliště spotřebitele nebo v případě, že **takovou činnost** na tuto zemi nebo na několik zemí včetně této země **zaměřuje**, je právem rozhodným pro tuto smlouvu právo země, ve které má spotřebitel obvyklé bydliště.

Pokud si strany zvolí jiné rozhodné právo, nemůže tato volba zbavit spotřebitele ochrany, kterou poskytují imperativní ustanovení země, v níž má spotřebitel bydliště. Proto také v této situaci, směřuje-li obchodník svou činnost na spotřebitele v členském státě, který stanovil jazykové požadavky podle čl. 6 odst. 7 směrnice o právech spotřebitelů, musí obchodník poskytnout spotřebitelům smluvní informace v jazyce požadovaném tímto členským státem, je-li tato jazyková povinnost považována za povinnou „smluvní povinnost“ v souladu s vnitrostátním právem.

<sup>(64)</sup> Směrnice Rady 93/13/EHS ze dne 5. dubna 1993 o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách (Úř. věst. L 95, 21.4.1993, s. 29).

<sup>(65)</sup> Oznámení členských států týkající se této možnosti regulace jsou k dispozici na adrese: [https://ec.europa.eu/info/files/cs-regulatory-choices-crd\\_cs](https://ec.europa.eu/info/files/cs-regulatory-choices-crd_cs)

<sup>(66)</sup> Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008 ze dne 17. června 2008 o právu rozhodném pro smluvní závazkové vztahy (Řím I) (Úř. věst. L 177, 4.7.2008, s. 6).

Pojem „zaměřování“ profesionální nebo podnikatelské činnosti na zemi spotřebitele řešil Soudní dvůr ve spojených věcech C-585/08 a C-144/09 Peter Pammer a Hotel Alpenhof GmbH. Tento rozsudek za účelem určení, zda jsou internetové stránky „zaměřeny“ na konkrétní členský stát, stanoví řadu kritérií, jako je použití různých jazyků a měn na internetových stránkách<sup>(67)</sup>.

Je třeba poznamenat, že tato možnost regulace podle směrnice o právech spotřebitelů doplňuje právní předpisy Unie specifické pro určitá odvětví a produkty, které členskými státy umožňují stanovit jazykové požadavky týkající se varování nebo pokynů například u hraček<sup>(68)</sup> nebo rádiových zařízení<sup>(69)</sup>. Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/771<sup>(70)</sup> navíc umožňuje stanovit jazykové požadavky týkající se obchodních záruk na zboží.

### 3.1.9 Důkazní břemeno

Vzhledem k tomu, že pokud obchodník neposkytne konkrétní informace požadované touto směrnicí, má to za následek různé sankce stanovené v této směrnici (vedle sankcí, které mohou být požadovány na základě vnitrostátních právních předpisů), čl. 6 odst. 9 obsahuje velmi důležité ustanovení, které stanoví, že ve vztahu ke smlouvám uzavřeným na dálku a smlouvám uzavřeným mimo obchodní prostory „[nese] důkazní břemeno ohledně plnění požadavků na informace uvedených v této kapitole obchodník“.

Aniž by byla vyloučena možnost prokázat skutečnosti jinými prostředky, pozice obchodníka by byla evidentně oslabena v případě, že by požadovaná informace chyběla v potvrzení o smlouvě na trvalém nosiči, který v souladu s čl. 7 odst. 1 a 2 nebo čl. 8 odst. 7 (jimiž se zabývá oddíl 4.4) musí vždy obsahovat informace stanovené v čl. 6 odst. 1, pokud nebyly na trvalém nosiči již poskytnuty.

## 3.2 Společné požadavky v případě smluv uzavřených v obchodních prostorách a smluv uzavřených na dálku / smluv uzavřených mimo obchodní prostory

### 3.2.1 Hlavní vlastnosti

Čl. 5 odst. 1 písm. a) a čl. 6 odst. 1 písm. a)

„hlavní vlastnosti zboží nebo služeb v rozsahu odpovídajícím danému nosiči a zboží či službám“

Přestože tento požadavek na informace výslovně odkazuje na „zboží a služby“, na základě čl. 5 odst. 2 a čl. 6 odst. 2 se vztahuje také na dodávky veřejných služeb a online digitální obsah.

Stejnou povinnost ukládá čl. 7 odst. 4 směrnice o nekalých obchodních praktikách, který stanoví požadavky na informace pro „výzvu ke koupi“. V souladu s tím by obchodníci při výběru hlavních vlastností, které mají být spotřebiteli sděleny, měli používat stejný přístup jako pro účely směrnice o nekalých obchodních praktikách, tj. informovat o těch vlastnostech, které spotřebitelé k informovanému rozhodnutí o koupi potřebují. Informace o hlavních vlastnostech zboží mohou být uvedeny na obalu nebo etiketě, přičemž spotřebitel má možnost tyto informace konzultovat. V případě složitějšího zboží může být pro stanovení hlavních vlastností nezbytné sdělení dalších informací.

<sup>(67)</sup> Viz rozsudek ve spojených věcech Peter Pammer a Hotel Alpenhof GmbH, C-585/08 a C-144/09, ECLI:EU:C:2010:740, zejména body 92 a 93.

<sup>(68)</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/48/ES ze dne 18. června 2009 o bezpečnosti hraček (Úř. věst. L 170, 30.6.2009, s. 1) požaduje, aby výrobci a dovozci zajistili, aby **k hračkám byly přiloženy instrukce a bezpečnostní informace** v jazyce nebo jazycích, kterým spotřebitelé snadno rozumějí, jak stanoví dotčený členský stát.

<sup>(69)</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/53/EU ze dne 16. dubna 2014 o harmonizaci právních předpisů členských států týkajících se dodávání rádiových zařízení na trh a zrušení směrnice 1999/5/ES (Úř. věst. L 153, 22.5.2014, s. 62). Ta požaduje, aby **k rádiovému zařízení byly přiloženy instrukce a bezpečnostní informace v jazyce, který určil dotčený členský stát a kterému spotřebitelé a ostatní koncoví uživatelé snadno rozumějí**. Kromě toho požaduje, aby k rádiovému zařízení bylo přiloženo EU prohlášení o shodě nebo zjednodušené EU prohlášení o shodě, přičemž obě musí být přeložena do jazyka nebo jazyků požadovaných členskými státy, ve kterém je rádiové zařízení uvedeno nebo dodáno na trh.

<sup>(70)</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/771 ze dne 20. května 2019 o některých aspektech smluv o prodeji zboží, o změně nařízení (EU) 2017/2394 a směrnice 2009/22/ES a o zrušení směrnice 1999/44/ES (Úř. věst. L 136, 22.5.2019, s. 28). Umožňuje členskými státy stanovit pravidla pro jazyk nebo jazyky, ve kterých má být prohlášení o obchodní záruce spotřebiteli poskytnuto.

Zejména musí být spotřebitelům sděleny všechny **vlastnosti výrobku a omezující podmínky, které průměrný spotřebitel obvykle** od dané kategorie nebo druhu zboží nebo služby **neočekává**, protože ty mohou obzvláště ovlivnit jeho rozhodnutí o koupi <sup>(71)</sup>.

U všech smluv, kde spotřebitel poskytuje osobní údaje, bez ohledu na to, zda dochází k úhradě či nikoliv, je **obchodník povinen informovat spotřebitele o účelech zpracování** v okamžiku získání osobních údajů.

### 3.2.2 Totožnost a kontaktní údaje obchodníka

Čl. 5 odst. 1

b) *totožnost obchodníka, například jeho obchodní název, zeměpisnou adresu, na níž je usazen, a jeho telefonní číslo;*

Čl. 6 odst. 1

b) *totožnost obchodníka, například jeho obchodní jméno;*

c) *zeměpisnou adresu, na níž je obchodník usazen, a jeho telefonní číslo a e-mailovou adresu. Kromě toho v případě, že obchodník poskytuje jiné prostředky online komunikace, které zaručují, že si spotřebitel může uchovat veškerou písemnou korespondenci s obchodníkem, včetně data a času této korespondence, na trvalém nosiči, tyto informace zahrnují také podrobnosti o těchto jiných prostředcích. Všechny tyto prostředky komunikace poskytované obchodníkem umožňují spotřebiteli urychleně obchodníka kontaktovat a efektivně s ním komunikovat. Obchodník případně uvede také zeměpisnou adresu a totožnost obchodníka, v jehož zastoupení jedná;*

d) *zeměpisnou adresu místa podnikání obchodníka, pokud se liší od adresy poskytnuté v souladu s písmenem c), a případně zeměpisnou adresu obchodníka, v jehož zastoupení jedná, na kterou může spotřebitel zaslat případné stížnosti;*

#### 3.2.2.1 Totožnost obchodníka

Kromě ustanovení směrnice o právech spotřebitelů čl. 7 odst. 4 písm. b) směrnice o nekalých obchodních praktikách stanoví, že informace o zeměpisné adrese a totožnosti obchodníka jsou v případě výzvy ke koupi považovány za podstatné informace. Pokud jde o **smlouvy uzavřené v obchodních prostorách**, takové informace mohou být zřejmé z kontextu (viz také oddíl 3.1.3).

U smluv uzavřených mimo obchodní prostory / smluv uzavřených na dálku vyžaduje směrnice o právech spotřebitelů, aby **obchodník, který jedná v zastoupení jiného obchodníka**, uváděl rovněž totožnost a zeměpisnou adresu druhého obchodníka. Také online tržiště, i když jsou pouhými zprostředkovateli a nejednají v zastoupení jiného obchodníka, musí podniknout kroky k zajištění **řádného informování spotřebitele o totožnosti skutečného obchodníka nabízejícího dotčené zboží nebo služby**, a to na základě informací poskytnutých samotným obchodníkem. Pokud skutečnost, že tržiště neinformuje o totožnosti skutečného obchodníka, vytváří dojem, že skutečným obchodníkem je tržiště, může to mít za následek vznik odpovědnosti tržiště za závazky obchodníka.

Ve věci C-149/15 Wathelet <sup>(72)</sup> se Soudní dvůr zabýval odpovědností offline prostředníka (autosalonu) za shodu zboží prodávaného spotřebitelům podle bývalé směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES o prodeji spotřebního zboží <sup>(73)</sup>. Soudní dvůr uvedl, že ačkoli směrnice 1999/44/ES neřeší otázku odpovědnosti prostředníků vůči spotřebitelům, „samo o sobě nevylučuje, aby **pojem „prodávající“ ve smyslu čl. 1 odst. 2 písm. c) směrnice 1999/44/ES mohl být vykládán v tom smyslu, že zahrnuje i podnikatele jednajících na účet soukromé osoby, pokud z pohledu spotřebitele vystupuje jako prodávající spotřebního zboží na základě smlouvy v rámci své profesní nebo obchodní činnosti. Tento podnikatel tím totiž může u spotřebitele vyvolat zmatení, když jej ponechá v přesvědčení, že jedná v postavení prodávajícího, který je vlastníkem zboží.**“ <sup>(74)</sup>

<sup>(71)</sup> Viz také oddíl 2.9.5 pokynů ke směrnici o nekalých obchodních praktikách, pojednávající o „podstatných informacích“ ve výzvách ke koupi – čl. 7 odst. 4.

<sup>(72)</sup> Rozsudek ve věci Wathelet, C-149/15, ECLI:EU:C:2016:840.

<sup>(73)</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES ze dne 25. května 1999 o některých aspektech prodeje spotřebního zboží a záruk na toto zboží (Úř. věst. L 171, 7.7.1999, s. 12).

<sup>(74)</sup> Tamtéž, body 33–34.

Soudní dvůr rovněž uvedl, že „[v] tomto ohledu může být relevantní zejména míra účasti a úsilí prostředníka při prodeji, okolnosti, za nichž bylo zboží prezentováno spotřebiteli, jakož i jednání posledně uvedeného, z čehož může být možné určit, zda tento spotřebitel mohl porozumět tomu, že prostředník jednal na účet soukromé osoby.“<sup>(75)</sup>

Závěry Soudního dvora týkající se odpovědnosti offline prostředníka za shodu zboží by mohly být relevantní i pro **další prostředníky a další povinnosti obchodníků podle práva Unie**, a to i v online kontextu. Zejména online tržiště by mohla být shledána **odpovědnými za závazky obchodníka** týkající se předšmluvních informací nebo smluvního plnění podle směrnice o právech spotřebitelů, **jestliže se v rámci (navrhované) smlouvy z hlediska spotřebitele prezentují jako obchodníci**.

Ve věci C-149/15 Wathélet Soudní dvůr zdůraznil, že „[p]ovědomí spotřebitele o identitě prodávajícího, a zejména o jeho postavení soukromé osoby, nebo podnikatele, je tedy nutné k tomu, aby mu umožnilo využít ochrany, kterou mu poskytuje směrnice.“<sup>(76)</sup> I když je však skutečný dodavatel rovněž obchodníkem a spotřebitel by nebyl zbaven svých práv, spotřebitel by možná smlouvu neuzavřel, pokud by mu byla známa totožnost skutečného obchodníka. Spotřebitel by mohl mít obavy například ze spolehlivosti takového obchodníka a možnosti vymáhat vůči němu spotřebitelská práva.

Neposkytnutí informací o totožnosti obchodníka nebo poskytnutí nesprávných údajů by představovalo porušení směrnice o právech spotřebitelů. V případě, že to ovlivní rozhodnutí spotřebitele o koupi, mohlo by to také představovat klamavou praxi podle směrnice o nekalých obchodních praktikách. V právu Unie jsou také odvětvová ustanovení, která tento požadavek posilují. Například v případě online prodeje léčivých přípravků<sup>(77)</sup> je přísně zakázáno stírat rozdíl mezi tržištěm a maloobchodníkem. Tržiště nabízející léčivé přípravky na unijním trhu by mělo zajistit, aby si spotřebitelé mohli ověřit, že obchodník má příslušná oprávnění a funguje v souladu se zákony<sup>(78)</sup>.

Způsob plnění smlouvy, který zahrnuje externího obchodníka (třetí stranu), nemá vliv na práva a povinnosti týkající se smlouvy vyplývající ze směrnice o právech spotřebitelů. Například v obchodním modelu „dropshipping“ nemá obchodník na skladě určité zboží, které prodává, ale místo toho je na objednávku spotřebitele nakoupí od třetí strany a nechá je odeslat přímo zákazníkovi.

Pokud však obchodník objednávku zpracuje pouze jako zprostředkovatel a poté ji přepoše jinému obchodníkovi za účelem plnění jménem tohoto druhého obchodníka, pak by podle věci Wathélet mohl být první obchodník odpovědný vůči spotřebiteli, kde se z pohledu spotřebitele tento obchodník v rámci smlouvy prezentuje jako prodejce spotřebního zboží. Aby se takové odpovědnosti vyhnul, musí obchodník spotřebitele jasně informovat, že jedná jako prostředník, a zřetelným způsobem poskytnout informace o totožnosti skutečného prodávajícího<sup>(79)</sup>.

V tomto ohledu je třeba poznamenat, že čl. 6a písm. b) zavedený směrnicí (EU) 2019/2161 obsahuje zvláštní dodatečný požadavek na poskytovatele online tržišť informovat spotřebitele na základě informací poskytnutých třetí stranou (viz oddíl 3.4.2) o **postavení třetí strany**, která zboží, služby nebo digitální obsah nabízí.

### 3.2.2.2 Komunikační prostředky

Pokud jde o smlouvy uzavřené na dálku a mimo obchodní prostory, čl. 6 odst. 1 písm. c), ve znění směrnice (EU) 2019/2161, požaduje, aby obchodník v rámci předšmluvních informací poskytl spotřebiteli informace o těchto komunikačních prostředcích:

— zeměpisné adrese obchodníka, jeho telefonním čísle a e-mailové adrese, a

<sup>(75)</sup> Tamtéž, bod 44.

<sup>(76)</sup> Tamtéž, bod 37.

<sup>(77)</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2001/83/ES ze dne 6. listopadu 2001 o kodexu Společenství týkajícím se humánních léčivých přípravků (Úř. věst. L 311, 28.11.2001, s. 67) vyžaduje, aby prodávající online mohla pouze autorizovaná (nebo oprávněná na základě vnitrostátního práva) maloobchodní lékárna. Maloobchodník musí na své internetové stránce zobrazit logo EU, které umožňuje ověřit, že subjekt je provozován legálně.

<sup>(78)</sup> Viz článek 85c směrnice 2001/83/ES.

<sup>(79)</sup> Tato zásada je rovněž výslovně uvedena s ohledem na online prostředníky v čl. 5 odst. 3 návrhu aktu o digitálních službách. Další vodítka k pojmu „obchodník“ lze očekávat v projednávané věci C-536/20, Tiketa, která se zabývá otázkou, zda může online prostředník (platforma pro prodej lístků) nést společnou odpovědnost s obchodníkem, který službu skutečně poskytuje, zvláště pokud prostředník neposkytl jasné informace o tom, že jedná pouze jako prostředník.

— jsou-li k dispozici, dalších online prostředcích písemné komunikace, které umožňují uchovávat obsah a datum a čas korespondence na trvalém nosiči.

„Trvalý nosič“ je definován v čl. 2 bodě 10 směrnice o právech spotřebitelů jako „jakýkoli nástroj, který umožňuje spotřebiteli nebo obchodníkovi ukládat informace určené jemu osobně, a to způsobem vhodným pro jejich budoucí použití, po dobu přiměřenou jejich účelu, a který umožňuje reprodukci uložených informací v nezměněném stavu“ (viz rovněž oddíl 4.4).

Například pokud jde o aplikace pro zaslání zpráv, některé z nich umožňují odesílateli, jako je například obchodník v kontextu vztahu mezi podnikatelem a spotřebitelem, odstranit také ze zařízení příjemce, ve výchozím nastavení nebo ručně, zprávy, které odeslal v rámci určitého (krátkého) časového období po jejich doručení. V důsledku toho tyto komunikační prostředky účinně neumožňují spotřebiteli přijatou zprávu uložit. Příjemce může být schopen své zprávy ukládat nebo zálohovat, ale vyžaduje to další technické dovednosti a znalosti, které od průměrného spotřebitele nelze očekávat. Pro každou aplikaci pro zaslání zpráv bude tedy pro zjištění, zda vyhovuje stanoveným kritériím, nutné provést individuální posouzení, a to také s přihlédnutím k neustálému vývoji těchto aplikací.

Soudní dvůr konkrétně ve věci C-649/17 Amazon EU poznamenal, že možnost spotřebitele urychleně kontaktovat obchodníka a efektivně s ním komunikovat má zásadní význam pro zachování a účinné prosazování práv spotřebitele<sup>(80)</sup>. Jakýkoliv komunikační prostředek, který obchodník používá, tak musí být schopen splnit kritéria přímé a efektivní komunikace.

V tomto rozhodnutí Soudní dvůr potvrdil, že čl. 6 odst. 1 písm. c) **nebrání tomu, aby obchodník používal** vedle prostředků vyjmenovaných v tomto ustanovení **i jiné komunikační prostředky, které zajišťují přímou a efektivní komunikaci**<sup>(81)</sup>.

Tento výklad je relevantní i po změnách zavedených směrnicí (EU) 2019/2161. Zatímco obchodník musí před uzavřením smlouvy informovat spotřebitele o komunikačních prostředcích uvedených a splňujících kritéria stanovená v čl. 6 odst. 1 písm. c), **obchodníkovi není bráněno v tom, aby používal také alternativní způsoby komunikace**. Jedná se například o prostředky jako automatizovaní hlasoví asistenti nebo prostředky online písemné komunikace (chatboti), které nemají funkce uvedené v čl. 6 odst. 1 písm. c). Na tyto dodatečné prostředky se vztahují obecná pravidla směrnice o nekalých obchodních praktikách. Obchodníci by zejména měli spotřebitele jasně a včas informovat, zda tyto alternativní prostředky umožňují spotřebitelům písemnou korespondenci uchovávat, včetně data a času.

Obchodník musí také zajistit, aby veškeré online komunikační prostředky, o nichž byl spotřebitel před uzavřením smlouvy (a v potvrzení smlouvy) v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. c) informován, byly na rozhraní obchodníka snadno dostupné. Dodatečné komunikační prostředky by neměly být prezentovány a propagovány způsobem, který spotřebitelům ztěžuje přístup ke komunikačním prostředkům poskytovaným v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. c) a jejich použití.

Cílem poskytování komunikačních prostředků je umožnit spotřebiteli urychleně a efektivně kontaktovat obchodníka. To znamená, že je třeba učinit opatření zajišťující například to, že telefonní hovory budou vyřizovány během pracovní doby a že na e-mailové zprávy bude odpovídáno neprodleně.

### 3.2.2.3 Místo usazení

Pojem „usazení“ v tomto požadavku na informace je totožný s pojmem, který byl použit například ve směrnici 2006/123/ES o službách, kde je definován (v článku 4) jako „skutečné provozování výdělečné činnosti podle článku 43 Smlouvy poskytovatelem po neurčitou dobu a prostřednictvím stále infrastruktury, v níž je činnost poskytování služby skutečně vykonávána“. 37. bod odůvodnění uvedené směrnice vysvětluje, že „[...] Pokud je poskytovatel usazen na více místech, je důležité určit místo usazení, z něhož je daná služba poskytována [...]“.

Stejný postup lze použít k určení místa, jehož zeměpisná adresa by měla být na základě této směrnice poskytnuta. Vzhledem k tomu, že je vyžadována informace o „zeměpisné“ adrese, mělo by se jednat o fyzické umístění:

— *Není například dostačující uvést jako adresu obchodníka pouze číslo poštovní příhrádky.*

<sup>(80)</sup> Rozsudek ve věci Amazon EU, C-649/17, ECLI:EU:C:2019:576, bod 41.

<sup>(81)</sup> Tamtéž, bod 52.

### 3.2.2.4 Sídlo hospodářské činnosti

„Sídlo hospodářské činnosti“ by mělo znamenat místo, kde jsou přijímána zásadní rozhodnutí týkající se obecného vedení obchodníka a kde jsou vykonávány funkce jeho ústřední správy. Tento závěr vyplývá například z rozsudku Soudního dvora ve věci C-73/06 Planzer:

„Určení místa sídla hospodářské činnosti implikuje zohlednění souboru činitelů, mezi nimiž se v první řadě nachází sídlo společnosti, místo ústřední správy, místo setkávání řídicích osob společnosti a místo, obvykle totožné, kde se rozhoduje o obecné politice společnosti. Další prvky, jako je bydliště hlavních řídicích osob, místo konání valných hromad, místo uložení správních a účetních dokumentů a místo hlavního chodu finančních činností, zejména bankovních činností, mohou rovněž být zohledněny.“<sup>(82)</sup>

### 3.2.3 Cena

#### Čl. 5 odst. 1

c) celkovou cenu zboží nebo služeb včetně daní, nebo pokud z povahy zboží nebo služeb vyplývá, že cenu nelze rozumně stanovit předem, způsob jejího výpočtu a případně i veškeré další poplatky za dopravu, dodání nebo poštovné, nebo pokud tyto poplatky nelze rozumně stanovit předem, skutečnost, že k ceně mohou být účtovány takové dodatečné poplatky;

#### Čl. 6 odst. 1

e) celkovou cenu včetně daní, nebo pokud z povahy zboží či služby vyplývá, že cenu nelze rozumně stanovit předem, způsob jejího výpočtu a případně i veškeré další poplatky za dopravu, dodání nebo poštovné a jakékoliv další náklady, nebo pokud tyto poplatky nelze rozumně stanovit předem, skutečnost, že k ceně mohou být účtovány takové dodatečné poplatky. **V případě smlouvy s platností na dobu neurčitou nebo smlouvy obsahující předplatné zahrnuje cena celkové náklady za jedno zúčtovací období. Pokud takové smlouvy stanoví pevnou sazbu, obsahuje celková cena také celkové měsíční náklady. Pokud celkové náklady nelze rozumně stanovit předem, musí být určen způsob výpočtu ceny;**

Podtržené části čl. 6 odst. 1 písm. e) představují dodatečné požadavky na informace o cenách, které platí jen pro smlouvy uzavřené na dálku / smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory v porovnání s požadavky uvedenými v čl. 5 odst. 1 písm. c) pro smlouvy uzavřené v obchodních prostorách. Zejména u smluv uzavřených na dálku / smluv uzavřených mimo obchodní prostory jsou vyžadovány zvláštní informace o **předplatného a smluv uzavřených na dobu neurčitou**.

Pokud je produkt (nebo jeden z produktů) poskytovaný na základě smlouvy s platností na dobu neurčitou nebo smlouvy obsahující předplatné účtované za pevnou sazbu, měly by být uvedeny informace o celkových nákladech za jedno zúčtovací období a o celkových měsíčních nákladech.

— Například předplatné internetu nebo audiovizuálních mediálních služeb je obvykle účtováno pevnou sazbou za měsíc / dva měsíce / čtvrtletí bez ohledu na míru využití. Proto musí být spotřebitelé, který si přeje uzavřít smlouvu obsahující předplatné online nebo mimo obchodní prostory, poskytnuty informace o měsíčních nákladech, případně náklady za jedno zúčtovací období, pokud je toto období jiné.

Pokud smlouva zahrnuje nebo obsahuje produkt, jehož celkové náklady nelze vypočítat předem, měl by obchodník informovat spotřebitele o způsobu výpočtu těchto variabilních nákladů:

— Například u hlasových telefonních služeb, jejichž cena závisí na skutečném využívání, by měl obchodník spotřebitele odkázat na podrobný ceník telefonních hovorů<sup>(83)</sup>.

<sup>(82)</sup> Rozsudek ve věci Planzer, C-73/06, ECLI:EU:C:2007:397, bod 61.

<sup>(83)</sup> Pro služby elektronických komunikací viz rovněž čl. 102 odst. 1 a příloha VIII směrnice (EU) 2018/1972 (evropský kodex pro elektronické komunikace), jakož i šablona shrnutí smlouvy a podrobnosti o ceně za služby elektronických komunikací, jak stanoví prováděcí nařízení (EU) 2019/2243.

Podle čl. 6 odst. 6 nejsou spotřebitelé u smluv uzavřených mimo obchodní prostory a smluv uzavřených na dálku povinni hradit dodatečné poplatky či náklady, o nichž nebyli obchodníkem informováni. To odráží povinnost obchodníka informovat spotřebitele o plné ceně, včetně všech příslušných daní, cel a dodatečných poplatků, zejména dovozního DPH, cla, celního odbavení atd., které se na nákupy od obchodníků ze zemí mimo EU vztahují <sup>(84)</sup>.

V případě, že digitální obsah nebo služba obsahuje **volitelné možnosti dodatečného a integrovaného nákupu**, měl by být spotřebitel náležitě informován o tom, že mu takové dodatečné možnosti nákupu mohou být před získáním tohoto digitálního produktu nabídnuty. Tento požadavek by se mohl vztahovat např. na:

- aplikace pro chytré telefony, které zahrnují nákupy v rámci dané aplikace (tzv. in-app nákupy), jako jsou například doplňky nebo další úrovně videohry,
- předplatné služeb audiovizuálního obsahu, které obsahují volitelný obsah pay-per-view (filmy) nabízené za dodatečný příplatek.

### 3.2.4 Dodání a plnění smlouvy

Čl. 5 odst. 1

d) případně podmínky platby, dodání a plnění, lhůtu, do níž se obchodník zavazuje dodat zboží nebo poskytnout službu, a obchodníkovy podmínky vyřizování reklamací a stížností;

Čl. 6 odst. 1

g) podmínky platby, dodání a plnění, lhůtu, do níž se obchodník zavazuje dodat zboží nebo poskytnout službu, a případně obchodníkovy podmínky vyřizování reklamací a stížností;

Tento požadavek na poskytnutí informací je podobný u smluv uzavřených v obchodních prostorách i u smluv uzavřených mimo obchodní prostory / smluv uzavřených na dálku s tou výjimkou, že u **smluv uzavřených v obchodních prostorách** by měly být všechny příslušné informace poskytovány pouze „případně“, zatímco u **smluv uzavřených mimo obchodní prostory / smluv uzavřených na dálku** by měly být poskytovány vždy s výjimkou informací o obchodníkových podmínkách vyřizování reklamací a stížností, které jsou vyžadovány pouze „případně“.

Tento požadavek na informace je obdobný jako požadavek uvedený v čl. 7 odst. 4 písm. d) směrnice o nekalých obchodních praktikách. Podle směrnice o nekalých obchodních praktikách však informace o platebních podmínkách, dodání a plnění musí být ve výzvě ke koupi uvedeny pouze v případě, že je to pro spotřebitele ve srovnání s tržními praktikami náležitě péče nevýhodné.

Obchodník by požadavky stanovené v čl. 5 odst. 1 písm. d) nebo čl. 6 odst. 1 písm. g) na dobu dodání nebo plnění splnil rovněž v případě, že by uvedl **období (např. „10 dnů“ nebo „dva týdny“) po uzavření smlouvy** (podání objednávky ze strany spotřebitele). Obchodník nemusí nutně uvést konkrétní datum, protože to nemusí být vždy prakticky proveditelné.

**Smluv uzavřených v obchodních prostorách** se povinnost informovat o lhůtě, ve které se obchodník zavazuje dodat zboží nebo poskytnout službu, netýká, **uskuteční-li se toto dodání nebo plnění bezprostředně**.

U **kupních smluv uzavřených v obchodních prostorách** je třeba požadavek na „případně“ uvedení doby dodání vykládat rovněž v kontextu článku 18. Konkrétně by obchodník neměl mít povinnost informovat o době dodání zboží, pokud má v úmyslu dodat je v **předem stanovené lhůtě 30 dnů uvedené v článku 18**. To samozřejmě nebrání tomu, aby obchodník spotřebitele informoval o jiné době dodání nebo aby se obchodník a spotřebitel dohodli na jiném termínu. Takto dohodnutý termín by pak představoval „dohodnutou“ dobu dodání, která je uvedena v článku 18 (viz též oddíl 6 o dodání).

Článek 7 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/644 <sup>(85)</sup> o službách **přeshraničního doručování balíků** požaduje, aby všichni obchodníci, kteří se spotřebiteli uzavřou kupní smlouvu zahrnující zaslání přeshraničních balíků, zpřístupní v předmluvní fázi tam, kde je to možné a relevantní, informace o tom, jaké možnosti přeshraničního doručení jsou u dané kupní smlouvy nabízeny, dále informace o cenách za přeshraniční doručování balíku hrazených spotřebiteli a případně informace o svých postupech pro řešení stížností.

<sup>(84)</sup> Informace o online nákupu zboží pocházejícího ze země mimo Evropskou unii naleznete na: [https://ec.europa.eu/taxation\\_customs/buying-goods-online-coming-non-european-union-country\\_en](https://ec.europa.eu/taxation_customs/buying-goods-online-coming-non-european-union-country_en).

<sup>(85)</sup> Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/644 ze dne 18. dubna 2018 o službách přeshraničního dodávání balíků (Úř. věst. L 112, 2.5.2018, s. 19).

Pokud jde o **online digitální obsah a služby**, je třeba poznamenat, že podle čl. 5 odst. 1 směrnice o digitálním obsahu je obchodník povinen je spotřebiteli dodat **bez zbytečného odkladu** po uzavření smlouvy, není-li dohodnuto jinak. V souladu s čl. 7 odst. 3 a čl. 8 odst. 8 směrnice o právech spotřebitelů, které se týkají smluv o poskytování (digitálních) služeb (viz oddíl 5.6) a s čl. 16 prvním pododstavcem písm. m) směrnice o právech spotřebitelů, který se týká smluv o poskytování digitálního obsahu (viz oddíl 5.7), by měl dodavatel před uplynutím práva odstoupit od smlouvy získat **předchozí výslovný požadavek spotřebitele** na poskytnutí digitální služby nebo online digitálního obsahu **nebo jeho souhlas** s takovým poskytnutím. V opačném případě by spotřebitel mohl i nadále od příslušných smluv odstoupit a měl by právo neplatit (nebo požadovat náhradu) za digitální službu nebo online digitální obsah poskytnutý v souladu s čl. 14 odst. 4 směrnice o právech spotřebitelů (viz oddíl 5.8).

Kromě toho čl. 5 odst. 2 směrnice o digitálním obsahu objasňuje, že obchodník povinnost k poskytnutí splnil, pokud:

- a) je digitální obsah nebo jakýkoli prostředek vhodný k přístupu či stažení digitálního obsahu učiněn dostupným či přístupným spotřebiteli nebo fyzickému či virtuálnímu zařízení, které si spotřebitel pro tento účel zvolil;
- b) je digitální služba zpřístupněna spotřebiteli nebo fyzickému či virtuálnímu zařízení, které si spotřebitel pro tento účel zvolil.

### 3.2.5 Podmínky platby

Příklady **podmínek platby**, které by měly být spotřebiteli obzvláště jasně vysvětleny, jsou:

- platba přes telefonní účet spotřebitele,
- u smluv o předplatném, jako jsou například online videohry, ujednání, kdy obchodník využívá informace o platebních prostředcích (například údaje z kreditní karty) poskytnuté spotřebitelem v době původního zadávání předplatného rovněž pro fakturaci následných nákupů, aniž by zákazníka vyzýval k opětovnému zadávání těchto informací.

Na platby se vztahuje směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2366 o platebních službách <sup>(86)</sup> (viz také oddíl 8 týkající se článku 19 o poplatcích za používání způsobu platby). Ustanovení čl. 64 odst. 1 této směrnice stanoví, že „Členské státy zajistí, aby se platební transakce považovala za autorizovanou pouze v případě, že plátce dal k provedení platební transakce souhlas. Platební transakce může být plátcem autorizována před tím, než je provedena, nebo až poté, co je provedena, pokud se tak plátce a poskytovatel platebních služeb dohodnou.“

Spotřebitelé by měli navíc být předem jasným a výrazným způsobem informováni o **platebních podmínkách** u těchto dodatečných nákupů dříve, než se zavážou ke koupi hlavního digitálního produktu, v jehož rámci jsou tyto nákupy nabízeny.

Standardní nastavení plateb by nemělo umožňovat provedení dodatečných nákupů, aniž by k tomu spotřebitel dal výslovný souhlas (např. prostřednictvím hesla nebo jiným vhodným způsobem). Pokud jde o nákupy v rámci aplikace (in-app), kdy systém poskytuje určitý časový prostor pro ověření platnosti (např. 15 minut), neměli by obchodníci automaticky použít standardní nastavení, ale vyžádat si výslovný souhlas spotřebitele také ve vztahu k použitelnému trvání doby platnosti <sup>(87)</sup>.

### 3.2.6 Záruky a poprodejní služby

Čl. 5 odst. 1

- e) kromě připomenutí existence zákonné záruky za soulad zboží, digitálního obsahu a digitálních služeb se smlouvou i existenci a podmínky případného poprodejního servisu a obchodních záruk;

Čl. 6 odst. 1

- l) připomenutí existence zákonné záruky za soulad zboží, digitálního obsahu a digitálních služeb se smlouvou;  
m) případně existenci a podmínky poprodejní asistenční služby pro zákazníky, poprodejních služeb a obchodních záruk;

<sup>(86)</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2366 ze dne 25. listopadu 2015 o platebních službách na vnitřním trhu, kterou se mění směrnice 2002/65/ES, 2009/110/ES a 2013/36/EU a nařízení (EU) č. 1093/2010 a zrušuje směrnice 2007/64/ES (Úř. věst. L 337, 23.12.2015, s. 35).

<sup>(87)</sup> Viz IP/14/187 ze dne 27. února 2014 a dokument Common position of the national consumer enforcement authorities on consumer protection in relation to 'in-app purchases' for on-line games (Společný postoj vnitrostátních orgánů pro ochranu spotřebitele, pokud jde o nákupy online her v aplikacích), dostupný na adrese: [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/cs/IP\\_14\\_187](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/cs/IP_14_187) a [https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/common-position\\_of\\_national\\_authorities\\_within\\_cpc\\_2013\\_en\\_0.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/common-position_of_national_authorities_within_cpc_2013_en_0.pdf).

I když jsou formulovány mírně odlišně, vztahují se na smlouvy uzavřené v obchodních prostorách a na smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory / smlouvy uzavřené na dálku prakticky totožné požadavky týkající se informací o **zákonné záruce a o případných poprodejních službách**.

Věcná pravidla týkající se **zákonné záruky** jsou stanovena v článku 10 směrnice o prodeji zboží a článku 11 směrnice o digitálním obsahu. Tato pravidla stanoví:

- v případě **zboží** odpovědnost prodávajícího za nesoulad (vadu), který existuje v době dodání a projeví se do dvou let od dodání (nebo delší doba odpovědnosti podle příslušných vnitrostátních právních předpisů);
- v případě **digitálního obsahu nebo digitální služby** odpovědnost dodavatele za nesoulad, který existoval v době poskytnutí a který se projevil do dvou let od poskytnutí (nebo delší doba odpovědnosti podle příslušných vnitrostátních právních předpisů), když jsou poskytnuty v rámci jediného aktu poskytnutí, nebo v rámci smluvního období poskytování v případě digitálního obsahu nebo digitální služby poskytovaných nepřetržitě.

Ustanovení čl. 6 odst. 1 písm. l) směrnice o právech spotřebitelů používá pojem „připomenutí existence“, není proto nutné poskytovat podrobné informace o zákonné záruce. Aby však obchodník splnil požadavky na informace, musí spotřebitele alespoň informovat o existenci zákonné záruky a uvést její trvání.

Směrnice o prodeji zboží a směrnice o digitálním obsahu v zásadě pravidla v rámci své působnosti plně harmonizují. Pouze v některých aspektech mohou členské státy stanovit silnější ochranu spotřebitele, konkrétně delší dobu odpovědnosti <sup>(88)</sup>.

Obchodníci, zejména přeshraniční online obchodníci, se mohou svými nabídkami zaměřovat na trhy několika členských států, aniž by informace přizpůsobovali pro každý trh, na který cílí. Pro zohlednění potenciálních rozdílů ve vnitrostátních právních požadavcích by tito obchodníci měli rovněž uznávat případná přísnější pravidla, která mohou v různých členských státech, na které se zaměřují, existovat. Konkrétně by měli uvést skutečnost, že **minimální doba trvání zákonné záruky jsou dva roky a že vnitrostátní právo země bydliště spotřebitele může stanovit pro spotřebitele příznivější úpravu**.

Kromě připomenutí zákonné záruky musí obchodník dodávající zboží nebo služby uvést také informace o případných **poprodejních výhodách** dobrovolně poskytovaných dodavatelem zboží nebo služeb nebo jinými dotčenými obchodníky, například výrobcem zboží.

Informace o existenci a podmínkách **poprodejní zákaznické péče, poprodejních služeb a/nebo obchodních záruk** smí být poskytnuty pouze tehdy, jsou-li takové doplňkové výhody skutečně nabízeny.

**Obchodní záruka** je v čl. 2 bodě 14 směrnice široce definována jako závazek vrátit zaplacenou cenu nebo vyměnit nebo opravit zboží nebo zařídit jeho servis, pokud zboží není v souladu se smlouvou nebo nespĺňuje jiné požadavky. Ostatní formy výhod nejsou definovány. V praxi by stejný typ výhod mohl být různými obchodníky nabízen pod různými názvy.

Směrnice o prodeji zboží činí obchodní záruku, kterou může poskytnout prodávající nebo jiná strana, například výrobce, pro vydavatele záruky právně závaznou. Bez ohledu na to jsou spotřebitelská práva v rámci obchodní záruky stanovena smluvně, a proto se budou obchodník od obchodníka nebo dokonce pro různé zboží nabízené stejným obchodníkem lišit <sup>(89)</sup>. Pokud v souladu s článkem 17 směrnice o prodeji zboží vydá výrobce „**obchodní záruku na trvanlivost**“ na určité časové období, má spotřebitel právo na opravu a výměnu, jak je stanoveno ve směrnici o prodeji zboží.

Informace o těchto poprodejních výhodách by měly objasnit zejména to, kde bude příslušná služba provedena a kdo ponese náklady na dopravu (pokud je to relevantní). Chybné nebo klamavé informace o poprodejních výhodách mohou představovat klamavou praxi podle směrnice o nekalých obchodních praktikách. Směrnice o nekalých obchodních praktikách zakazuje „uvádění práv, která spotřebitelům vyplývají ze zákona, jako přednosti obchodníkovy nabídky“ (viz čl. 6 odst. 1 písm. g) a bod 10 přílohy I <sup>(90)</sup>.

<sup>(88)</sup> Viz například čl. 11 odst. 2 druhý pododstavec směrnice o prodeji zboží.

<sup>(89)</sup> Podle čl. 17 odst. 1 směrnice o prodeji zboží jakákoli obchodní záruka je pro poskytovatele záruky závazná podle podmínek stanovených v prohlášení o obchodní záruce a související reklamě, jež jsou dostupné v době před uzavřením smlouvy nebo během jejího uzavírání.

<sup>(90)</sup> Rozsah, v jakém musí obchodník informovat spotřebitele o obchodní záruce poskytnuté třetí stranou (výrobcem), je předmětem projednávané věci C-179/21, Victorinox.

### 3.2.7 Doba platnosti a ukončení smlouvy

Čl. 5 odst. 1 písm. f) a čl. 6 odst. 1 písm. o)

případně dobu platnosti smlouvy, nebo je-li smlouva uzavřena na dobu neurčitou nebo automaticky obnovována, podmínky ukončení smlouvy;

Čl. 6 odst. 1

p) případně minimální dobu trvání závazků spotřebitele vyplývajících ze smlouvy;

Informace o podmínkách ukončení smlouvy, která je uzavřena na dobu neurčitou, nebo smlouvy, která je automaticky obnovována (vyžadované jak u smluv uzavřených v obchodních prostorách, tak u smluv uzavřených mimo obchodní prostory / smluv uzavřených na dálku), by měly zahrnovat zejména informace o:

- případných poplatcích,
- postupech při ukončení smlouvy, zejména o výpovědní lhůtě a o prostředcích, jimiž by mělo být ukončení oznámeno (např. e-mailová nebo poštovní adresa).

U **smluv uzavřených na dálku a smluv uzavřených mimo obchodní prostory** čl. 6 odst. 1 písm. p) navíc vyžaduje informace o minimální době trvání závazků spotřebitele, tj. o minimální době, kterou má spotřebitel dle předpokladu uhradit na základě podmínek nabídnutých obchodníkem:

- *Například smlouva na poskytování mobilních telefonních služeb na 24 měsíců může zahrnovat minimální dobu 6 měsíců, kterou je nutno uhradit v případě předčasného ukončení smlouvy* <sup>(91)</sup>.

Jakákoli taková minimální doba, během níž není povoleno ukončení smlouvy, by měla být považována rovněž za jednu z **hlavních podmínek pro ukončení smlouvy** uzavřené na dobu neurčitou nebo automaticky obnovované ve smyslu čl. 5 odst. 1 písm. f). Proto by informace o minimální době trvání měly být poskytovány rovněž u smluv uzavřených na dobu neurčitou nebo automaticky obnovovaných, které jsou uzavírány v obchodních prostorách a na něž se vztahuje čl. 5 odst. 1 písm. f).

Směrnice stanoví pouze požadavky na informace týkající se ukončení a prodloužení platnosti smluv. Posouzení spravedlnosti příslušných smluvních ustanovení podléhá směrnici 93/13/EHS o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách <sup>(92)</sup>. Zvláštní pravidla pro dobu trvání, prodloužení a ukončení platnosti smluv mohou být stanovena v příslušných odvětvových právních předpisech EU <sup>(93)</sup>.

### 3.2.8 Funkčnost, kompatibilita a interoperabilita

V souladu se změnami zavedenými směrnicí (EU) 2019/2161 musí obchodníci nabízející zboží s digitálními prvky („chytrá“ zařízení), digitální obsah a digitální služby informovat spotřebitele také o jejich **funkčnosti, kompatibilitě a interoperabilitě**. Příslušné požadavky jsou stanoveny shodnými pojmy v čl. 6 odst. 1 písm. r) a s) pro smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory a smlouvy uzavřené na dálku a v čl. 5 odst. 1 písm. g) a h) pro smlouvy uzavřené v obchodních prostorách.

Čl. 5 odst. 1 písm. g) a čl. 6 odst. 1 písm. r)

případně funkčnost zboží s digitálními prvky, digitálního obsahu a digitálních služeb, včetně příslušných technických ochranných opatření;

Čl. 5 odst. 1 písm. h) a čl. 6 odst. 1 písm. s)

případně informace o jakékoli příslušné kompatibilitě a interoperabilitě zboží s digitálními prvky, digitálního obsahu a digitálních služeb, které jsou obchodníkovi známy nebo u nichž lze rozumně očekávat, že by mu měly být známy;

Pojmy funkčnost, kompatibilita a interoperabilita jsou definovány v článku 2 směrnice o digitálním obsahu.

<sup>(91)</sup> Viz čl. 105 odst. 1 a článek 107 evropského kodexu pro elektronické komunikace.

<sup>(92)</sup> Viz také oznámení Komise „Pokyny k výkladu a uplatňování směrnice Rady 93/13/EHS o zneužívajících ujednáních ve spotřebitelských smlouvách“ (Úř. věst. C 323, 27.9.2019, s. 4).

<sup>(93)</sup> Například články 105 a 107 směrnice (EU) 2018/1972 (evropský kodex pro elektronické komunikace), pokud jde o služby elektronických komunikací.

„Zboží s digitálními prvky“ (tj. „chytrá“ zařízení) tvoří podkategorii v aktualizované definici pojmu „zboží“ ve směrnici o prodeji zboží, která platí také v kontextu směrnice o právech spotřebitelů. 14. bod odůvodnění směrnice o prodeji zboží objasňuje, že „zboží s digitálními prvky“ obsahuje digitální obsah nebo digitální službu nebo je s nimi propojeno takovým způsobem, že by nepřítomnost tohoto digitálního obsahu nebo digitální služby bránila tomu, aby dané zboží plnilo své funkce. Digitálním obsahem, který je ve zboží obsažen nebo s ním propojen, mohou být jakákoli data, která jsou vytvořena a dodána v digitální podobě, například operační systémy, aplikace nebo jakýkoli jiný software. Digitální obsah může být v okamžiku uzavření kupní smlouvy již předem nainstalován nebo nainstalován dodatečně, pokud je to tak ve smlouvě stanoveno. Digitální služby propojené se zbožím mohou zahrnovat služby, jež umožňují vytváření, zpracovávání či uchovávání dat v digitální podobě nebo přístup k nim, například software jako služba nabízená v prostředí cloud computingu, průběžné poskytování dat o dopravě v navigačním systému nebo průběžné poskytování individuálně uzpůsobených tréninkových plánů u chytrých hodinek.

Obchodník by měl posoudit potřebu poskytnout informace o vlastnostech zboží s digitálními prvky, digitálního obsahu nebo digitální služby podle jejich konkrétních rysů. Níže uvedený demonstrativní a neúplný seznam prvků, pokrývající také **aspekty funkčnosti, kompatibility a interoperability**, je možné použít jako kontrolní seznam při rozhodování o tom, jaké informace mají být o konkrétním zboží s digitálními prvky, digitálním obsahem nebo digitální službě poskytnuty (viz také oddíl 3.2.1 týkající se informací o hlavních vlastnostech):

- 1) jazyk (jazyky) rozhraní zboží s digitálními prvky, digitálního obsahu nebo služby, a pokud se liší, jazyk (jazyky) uživatelských pokynů k jejich provozu;
- 2) způsob poskytování digitálního obsahu nebo služby: např. streaming, online, jednorázové stažení, přístup ke stažení po určitou dobu;
- 3) u video- nebo audiosouborů: doba přehrávání obsahu;
- 4) u souborů ke stažení: typ a velikost souboru;
- 5) to, zda se obchodník nebo třetí strana zavázali, že budou zboží s digitálními prvky, digitální obsah nebo službu udržovat nebo aktualizovat;
- 6) podmínky používání, které přímo nesouvisí s interoperabilitou, jako například:
  - a) sledování nebo personalizace;
  - b) nezbytnost internetového připojení a technické požadavky na toto připojení (např. minimální rychlost stahování a odesílání dat);
  - c) potřeba, aby měli ostatní uživatelé nainstalován konkrétní software (např. u komunikačního softwaru);
- 7) omezení použití, například:
  - a) omezení toho, kolikrát nebo jak dlouho lze digitální obsah nebo službu sledovat, číst nebo používat;
  - b) omezení opětovného použití, například pro účely vytvoření soukromých kopií;
  - c) omezení vyplývající z umístění zařízení spotřebitele;
  - d) veškeré funkce, které jsou podmíněny dalšími nákupy, jako je například placený obsah, klubové členství či další hardware nebo software;
- 8) zařízení, která lze s digitálním obsahem nebo službou používat, a případně potřebný operační systém a další software včetně čísla verze a hardware, jako je například rychlost procesoru a vlastnosti grafické karty;
- 9) případná specifika související s funkcemi „internetu věcí“ zboží s digitálními prvky.

### 3.3 *Dodatečné požadavky na smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory a smlouvy uzavřené na dálku*

#### 3.3.1 *Prizpůsobená cena*

Čl. 6 odst. 1

*ea) případně informaci, že cena byla přizpůsobena na základě automatizovaného rozhodování;*

Tento požadavek na informace zavedený směrnicí (EU) 2019/2161 platí pro smlouvy uzavřené na dálku a mimo obchodní prostory. V praxi je to relevantní pouze pro smlouvy uzavřené online, které umožňují použití automatizovaného rozhodování a profilování chování spotřebitelů za účelem přizpůsobení ceny konkrétním spotřebitelům nebo konkrétním kategoriím spotřebitelů.

Jsou-li použity takové techniky k přizpůsobení ceny, spotřebitelé by měli být jasně a zřetelně informováni, aby mohli při rozhodování o nákupu zohlednit potenciální rizika.

Jak je vysvětleno v 45. bodě odůvodnění směrnice (EU) 2019/2161, „*tento požadavek na informace by se neměl vztahovat na metody, jako je „dynamické stanovení ceny nebo stanovení ceny „v reálném čase“, které zahrnují velmi flexibilní a rychlé změny cen v reakci na poptávku na trhu, pokud jejich součástí není přizpůsobení na základě automatizovaného rozhodování.*“

Dynamické stanovení ceny se týká změn ceny v důsledku proměnných, které nesouvisejí se zákazníky, jako je denní doba, dostupná nabídka, ceny konkurence. Pokud se dynamické stanovení ceny používá bez přizpůsobení ceny, měli by různí spotřebitelé nebo skupiny spotřebitelů vidět stejnou cenu, pokud nakupují stejný produkt ve stejnou dobu, bez ohledu na svůj profil a individuální vlastnosti.

Cenové rozdíly způsobené rozdíly v daních nebo příslušných poplatcích (např. rozdíly v sazbách DPH mezi členskými státy) také nepředstavují přizpůsobení ceny. Podobně slevy, které se uplatňují obecně a nezaměřují se na konkrétní osobu nebo skupinu vybranou automatizovaným profilováním, rovněž nespadají do kategorie přizpůsobených cen.

Přizpůsobení ceny je založeno na personalizaci. Obchodníci shromažďují údaje o jednotlivých spotřebitelích za pomoci automatizovaného rozhodování za účelem profilování chování spotřebitelů. K určení profilu spotřebitele lze použít například data o historii vyhledávání nebo výpočetním zařízením.

Online obchodník by například mohl jako formu dynamického stanovení ceny zvýšit cenu, když zaznamená zvýšený provoz na internetových stránkách. „Počet kliknutí“ spotřebitele na konkrétní webové stránce však může být algoritmem také použit k profilování chování tohoto spotřebitele a přizpůsobení ceny danému spotřebiteli.

Požadavek směrnice o právech spotřebitelů je omezen na informaci o skutečnosti, že dochází k přizpůsobení. Toto je dodatečný požadavek na informace, který by měl být splněn v době nabídky personalizované ceny. Není jím „*dotčeno nařízení (EU) 2016/679, které mimo jiné stanoví právo jednotlivce nebyt předmětem automatizovaného individuálního rozhodování, včetně profilování*“ (45. bod odůvodnění směrnice (EU) 2019/2161). Přizpůsobené ceny mohou spadat pod zvláštní pravidla pro automatizované rozhodování uvedená v článku 22 nařízení GDPR<sup>(94)</sup>. Mezi další požadavky nařízení GDPR, které jsou v této souvislosti relevantní, patří požadavek na právní základ podle článku 6, jakož i informační povinnosti podle článků 12 až 14.

Poskytnutí informací o automatizovaném rozhodování v zásadách ochrany osobních údajů obchodníka nebude pro splnění požadavků na předmluvní informace o přizpůsobení ceny podle směrnice o právech spotřebitelů dostatečné. Informace o přizpůsobení ceny by měly být poskytovány před každou transakcí, nikoli pouze jako součást obecných informací o zpracování osobních údajů obchodníkem.

#### 3.3.2 *Náklady na prostředky komunikace na dálku*

Čl. 6 odst. 1

*f) náklady na prostředky komunikace na dálku použité pro uzavření smlouvy, pokud se liší od základní sazby;*

<sup>(94)</sup> Další pokyny viz pracovní skupina pro ochranu údajů zřízená podle článku 29: Pokyny k automatizovanému individuálnímu rozhodování a profilování pro účely nařízení (EU) 2016/679.

Tento požadavek na informace by platil zejména v případech, kdy obchodník inseruje číslo pro služby se zvýšenou sazbou, na které spotřebitel musí zatelefonovat, aby uzavřel smlouvu na nabízené zboží nebo služby.

### 3.3.3 Zálohy a finanční záruky

Čl. 6 odst. 1

q) *případně existenci záloh nebo jiných finančních záruk, které musí spotřebitel na žádost obchodníka zaplatit nebo poskytnout, a podmínky, které se na ně vztahují.*

Zálohy a finanční záruky jsou typické pro nájemní smlouvy, jejichž součástí je poskytnutí cenného předmětu k dispozici spotřebiteli, například u pronájmu auta. Jak je vysvětleno v 33. bodě odůvodnění: „Obchodník by měl mít povinnost informovat spotřebitele předem o jakýchkoli podmínkách, na základě nichž spotřebitel platí obchodníkovi zálohu, včetně podmínky, kdy je zablokována určitá částka na kreditní či debetní kartě spotřebitele.“

— *Například informace o podmínkách záruky by měly především objasnit, zda bude dotčená částka zablokována nebo odečtena z účtu spotřebitele a kdy a za jakých podmínek bude odblokována nebo vrácena spotřebiteli.*

### 3.3.4 Mechanismy mimosoudních prostředků nápravy

Čl. 6 odst. 1

t) *případně možnost přístupu k mechanismu mimosoudního urovnávání stížností a prostředků nápravy, který se na obchodníka vztahuje, a způsob přístupu k tomuto mechanismu.*

Výše uvedený požadavek na informace se vztahuje na jakékoliv mechanismy mimosoudního urovnávání stížností a prostředků nápravy, které se obchodníka týkají, včetně mechanismů, které spadají do oblasti působnosti směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU o alternativním řešení spotřebitelských sporů <sup>(95)</sup>.

Směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů zajišťuje, aby obyvatelé EU měli pro řešení svých sporů s obchodníky usazenými v EU přístup k mechanismům mimosoudního řešení sporů. Stanovuje specifické požadavky na kvalitu subjektů a postupů alternativního řešení sporů. Podle směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů jsou jako „subjekty alternativního řešení sporů“ uznávány pouze orgány alternativního řešení sporů, které byly členskými státy posouzeny podle těchto požadavků a byly sděleny Komisi.

Směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů se vztahuje na domácí a přeshraniční spory týkající se smluvních závazků vyplývajících z kupních smluv nebo smluv o poskytování služeb, bez ohledu na to, jaký produkt nebo službu si spotřebitel koupil (vyloučeny jsou pouze spory týkající se zdraví a vysokoškolského vzdělávání <sup>(96)</sup>), ať už byly výrobek nebo služba zakoupeny online, nebo offline a ať už je obchodník usazen v členském státě spotřebitele, nebo v jiném členském státě.

Pokud je tedy mimosoudní mechanismus, o kterém obchodník informuje spotřebitele podle čl. 6 odst. 1 písm. t) směrnice o právech spotřebitelů, „subjektem alternativního řešení sporů“ ve smyslu čl. 4 odst. 1 písm. h) směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů, musí obchodník rovněž splnit požadavky stanovené v článku 13 uvedené směrnice. Ten vyžaduje, aby obchodníci informovali o příslušném subjektu či subjektech alternativního řešení sporů, pokud se tyto obchodníci zavázali nebo jsou povinni využívat uvedené subjekty k řešení sporů se spotřebiteli. Informace musí obsahovat adresu internetových stránek příslušných subjektů alternativního řešení sporů. Podle čl. 13 odst. 2 směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů musí být informace poskytnuty jasným, srozumitelným a snadno dostupným způsobem na internetových stránkách obchodníka, pokud tyto internetové stránky existují, a případně ve všeobecných obchodních podmínkách kupních smluv nebo smluv o poskytování služeb uzavřených mezi obchodníkem a spotřebitelem.

<sup>(95)</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů) (Úř. věst. L 165, 18.6.2013, s. 63).

<sup>(96)</sup> Výjimky z oblasti působnosti směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů viz její čl. 2 odst. 2.

Soudní dvůr v tomto ohledu vysvětlil, že podle čl. 13 odst. 2 směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů a čl. 6 odst. 1 písm. t) směrnice o právech spotřebitelů není dostačující, aby spotřebitel obdržel informace o alternativním řešení sporů uvedené v těchto ustanoveních až v okamžiku uzavření smlouvy s obchodníkem, a to ať již v rámci všeobecných obchodních podmínek smluv, nebo v samostatném dokumentu mimo všeobecné obchodní podmínky. Namísto toho musí spotřebitel tyto informace obdržet včas před uzavřením smlouvy, a nikoli ve fázi uzavírání smlouvy <sup>(97)</sup>.

Kromě toho ustanovení čl. 14 odst. 1 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line <sup>(98)</sup> požaduje, aby obchodníci usazení v Unii, kteří uzavírají kupní smlouvy nebo smlouvy o poskytování služeb online, a internetová tržiště usazená v Unii na svých internetových stránkách uvedly elektronický odkaz na platformu pro řešení sporů online <sup>(99)</sup>.

### 3.4 Další požadavky na online tržiště

Směrnice (EU) 2019/2161 mění směrnici o právech spotřebitelů i směrnici o nekalých obchodních praktikách zavedením informačních povinností pro „**online tržiště**“. Online tržiště jsou definována v čl. 2 bodě 17 směrnice o právech spotřebitelů <sup>(100)</sup>.

#### Článek 2

17) „online tržištěm“ [se rozumí] služba využívající software, včetně internetových stránek, části internetových stránek nebo aplikace, který je provozován obchodníkem nebo jeho jménem, a umožňující spotřebitelům uzavírat na dálku smlouvy s jinými obchodníky nebo spotřebiteli;

Směrnice (EU) 2019/2161 do směrnice o právech spotřebitelů doplnila nový článek 6a „Další zvláštní požadavky na informace v případě smluv uzavřených na online tržištích“.

Článek 6a začíná obecným ustanovením o požadavcích na přístupnost informací poskytovaných online tržištěm – tyto formální požadavky odpovídají stávajícím požadavkům stanoveným v čl. 6 odst. 1 a čl. 8 odst. 1 pro všechny smlouvy uzavřené na dálku:

#### Článek 6a

1. Předtím, než je spotřebitel vázán smlouvou uzavřenou na dálku nebo jakoukoli odpovídající nabídkou na online tržišti, poskytne poskytovatel online tržiště, aniž je dotčena směrnice 2005/29/ES, spotřebiteli jasným a srozumitelným způsobem, který je vhodný pro prostředky komunikace na dálku, tyto informace:

Konkrétní informační povinnosti jsou uvedeny v čl. 6a odst. 1. Písmeno a) vyžaduje transparentnost parametrů určujících pořadí, zatímco povinnosti uvedené v písmenech b), c) a d) vyžadují informace o postavení druhé smluvní strany, použitelnosti práv spotřebitele a o tom, kdo je za plnění smlouvy odpovědný.

#### 3.4.1 Kritéria určující pořadí

##### Čl. 6a odst. 1

a) obecné informace zpřístupněné v konkrétním oddílu online rozhraní, které jsou přímo a snadno dostupné ze stránky, na níž jsou předloženy nabídky, o hlavních parametrech určujících pořadí nabídek předkládaných spotřebiteli, jak je vymezeno v čl. 2 odst. 1 písm. m) směrnice 2005/29/ES, jako výsledek dotazu při vyhledávání a o jejich relativní váze oproti ostatním parametrům;

<sup>(97)</sup> Rozsudek ve věci Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände, C-380/19, ECLI:EU:C:2020:498, body 34–35.

<sup>(98)</sup> Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line) (Úř. věst. L 165, 18.6.2013, s. 1).

<sup>(99)</sup> <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=EN>

<sup>(100)</sup> Návrh nařízení Evropského parlamentu a Rady, který předložila Komise, o spravedlivých trzích otevřených hospodářské soutěži v digitálním odvětví, COM(2020) 842 final ze dne 15. prosince 2020, 2020/0374 (COD) (akt o digitálních trzích) stanoví další závazky na určitých tržištích, která jsou provozována takzvanými strážci.

Směrnice (EU) 2019/2161 doplnila podobnou informační povinnost také do směrnice o nekalých obchodních praktikách, jako například nový čl. 7 odst. 4a o klamavých opomenutích. Rovněž byl do „černé listiny“ v příloze I směrnice o nekalých obchodních praktikách doplněn nový bod 11a zakazující nepřiznanou reklamu a placenou propagaci ve výsledcích vyhledávání.

Povinnost ve směrnici o právech spotřebitelů se vztahuje na online tržiště, která umožňují přímé uzavírání spotřebitelských smluv s třetími stranami (jak smlouvy uzavírané mezi podnikateli a spotřebiteli, tak smlouvy uzavírané mezi spotřebiteli). Naproti tomu se nevztahuje na nástroje pro srovnávání cen a online vyhledávače, pokud nepůsobí jako online tržiště – na tyto zprostředkovatele se vztahují pouze požadavky směrnice o nekalých obchodních praktikách.

Pořadí je v čl. 2 písm. m) směrnice o nekalých obchodních praktikách definováno jako „relativní důležitost připisovaná produktům, jak je obchodník prezentuje, uspořádává nebo oznamuje, bez ohledu na technologické prostředky používané pro tuto prezentaci, uspořádání nebo oznámení“. Stejná definice platí také v kontextu směrnice o právech spotřebitelů.

19. bod odůvodnění směrnice (EU) 2019/2161 dále objasňuje „[...] včetně výsledků uplatnění algoritmického řazení, mechanismů hodnocení či recenzí, vizuálních označení či jiných nástrojů pro zvýraznění nebo jejich kombinace“.

Povinnost informovat o parametrech pro určení pořadí vzniká, když tržiště na základě vyhledávacího dotazu spotřebitele poskytne výsledky vyhledávání odkazující na produkty nabízené různými obchodníky nebo spotřebiteli hostovanými na tržišti. Naproti tomu **se nevztahuje na výchozí organizaci online rozhraní, které se spotřebiteli zobrazuje a které není výsledkem konkrétního vyhledávacího dotazu v tomto online rozhraní.**

Pokud jde o obsah informací, tržiště musí poskytovat „obecné“ informace o hlavních parametrech určujících pořadí produktů a o „relativní důležitosti“ těchto parametrů oproti jiným parametrům.

Podle 22. bodu odůvodnění směrnice (EU) 2019/2161 „Parametry určujícími pořadí se rozumí jakákoli obecná kritéria, procesy, zvláštní signály začleněné do algoritmů nebo jiné úpravy či mechanismy degradace používané v souvislosti s pořadím.“

Informací o pořadí není dotčena směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/943 o obchodním tajemství<sup>(101)</sup>. Jak je vysvětleno v paralelní povinnosti transparentnosti určování pořadí pro všechny online platformy a online vyhledávače stanovené v článku 5 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/1150 o podpoře spravedlnosti a transparentnosti pro podnikatelské uživatele online zprostředkovatelských služeb<sup>(102)</sup>, znamená to, že zvážení obchodních zájmů příslušných poskytovatelů by nikdy nemělo vést k odmítnutí zveřejnit hlavní parametry určující pořadí. Směrnice (EU) 2016/943 ani nařízení o podpoře spravedlnosti a transparentnosti pro podnikatelské uživatele online zprostředkovatelských služeb přitom nepožadují zveřejnění podrobného fungování mechanismů pro určování pořadí příslušných poskytovatelů, včetně jejich algoritmů<sup>(103)</sup>. Stejný přístup platí pro informační požadavek podle směrnice o právech spotřebitelů.

Popis výchozích parametrů pro určování pořadí může být obecný a nemusí být předkládán pro každý jednotlivý vyhledávací dotaz přizpůsobeným způsobem<sup>(104)</sup>. Kromě obecných požadavků na přístupnost musí být v konkrétním oddílu online rozhraní přímo a snadno dostupné ze stránky, kde jsou prezentovány nabídky, k dispozici informace o parametrech určování pořadí<sup>(105)</sup>.

Informační povinnost platí také v případě, že obchodník umožňuje vyhledávat v online rozhraní pomocí **hlasových povelů** (prostřednictvím „digitálních asistentů“) místo zadávání textu. Také v tomto případě musí být informace zpřístupněny ke konzultaci na internetových stránkách / aplikaci obchodníka, a to v „konkrétním oddílu online rozhraní“.

Pravidla transparentnosti vůči spotřebitelům ohledně určování pořadí (ve směrnici o právech spotřebitelů a směrnici o nekalých obchodních praktikách) definují „určování pořadí“ ve věcně podobných pojmech jako nařízení o podpoře spravedlnosti a transparentnosti pro podnikatelské uživatele online zprostředkovatelských služeb. Nařízení o podpoře spravedlnosti a transparentnosti pro podnikatelské uživatele online zprostředkovatelských služeb požaduje, aby platformy informovaly své podnikatelské uživatele prostřednictvím informací v obchodních podmínkách platformy pro vztahy mezi podnikateli nebo aby informace zpřístupnily ve fázi před uzavřením smlouvy.

<sup>(101)</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/943 ze dne 8. června 2016 o ochraně nezveřejněného know-how a obchodních informací (obchodního tajemství) před jejich neoprávněným získáním, využitím a zpřístupněním (Úř. věst. L 157, 15.6.2016, s. 1).

<sup>(102)</sup> Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/1150 ze dne 20. června 2019 o podpoře spravedlnosti a transparentnosti pro podnikatelské uživatele online zprostředkovatelských služeb (Úř. věst. L 186, 11.7.2019, s. 57).

<sup>(103)</sup> Viz 23. bod odůvodnění směrnice (EU) 2019/2161 a 27. bod odůvodnění nařízení o podpoře spravedlnosti a transparentnosti pro podnikatelské uživatele online zprostředkovatelských služeb.

<sup>(104)</sup> Viz 23. bod odůvodnění směrnice (EU) 2019/2161.

<sup>(105)</sup> Viz čl. 7 odst. 4a směrnice o nekalých obchodních praktikách.

Ačkoli jsou příslušné požadavky na informace podobné, liší se jejich cílové skupiny. Z tohoto důvodu směrnice o právech spotřebitelů (jakož i směrnice o nekalých obchodních praktikách) vyžaduje pouze „obecné“ informace o hlavních parametrech určujících pořadí a jejich relativní váze. Tato odlišnost od nařízení o podpoře spravedlnosti a transparentnosti pro podnikatelské uživatele online zprostředkovatelských služeb odráží informační potřeby **spotřebitelů, kteří vyžadují stručné a snadno srozumitelné informace**. Ze stejného důvodu pravidla směrnice o právech spotřebitelů (a směrnice o nekalých obchodních praktikách) také nevyžadují vysvětlení „důvodů“ relativní důležitosti hlavních parametrů určujících pořadí, které vyžaduje nařízení o podpoře spravedlnosti a transparentnosti pro podnikatelské uživatele online zprostředkovatelských služeb.

Prakticky řečeno, poskytovatelé online zprostředkovatelských služeb budou moci používat podrobnější informace, které svým obchodním uživatelům poskytují podle nařízení o podpoře spravedlnosti a transparentnosti pro podnikatelské uživatele online zprostředkovatelských služeb, jako základ pro vysvětlení parametrů určujících pořadí orientované na spotřebitele. Komise k transparentnosti určování pořadí podle nařízení o podpoře spravedlnosti a transparentnosti pro podnikatelské uživatele online zprostředkovatelských služeb vydala pokyny<sup>(106)</sup>. Tyto pokyny se zabývají několika otázkami, které jsou nepřímou relevantní také při uplatňování pravidel směrnice o právech spotřebitelů a směrnice o nekalých obchodních praktikách na transparentnost určování pořadí, jako je koncept „hlavních parametrů“, „relativní váhy“ a „přímé a nepřímé úplaty“.

#### 3.4.2 Postavení druhé smluvní strany

Čl. 6a odst. 1

b) *zda je třetí strana nabízející zboží, služby nebo digitální obsah obchodníkem či nikoliv, a to na základě prohlášení této třetí strany určeného poskytovateli online tržiště;*

Podobný požadavek týkající se postavení externího dodavatele je stanoven v novém ustanovení čl. 7 odst. 4 písm. f) směrnice o nekalých obchodních praktikách, který se týká výzvy ke koupi.

Účelem tohoto požadavku na informace specificky ve vztahu k online tržištím je zajistit, aby spotřebitelé vždy věděli, od koho zboží nebo službu na online tržišti kupují – zda od obchodníka nebo jiného spotřebitele. Nesprávný předpoklad, že externí dodavatel je obchodníkem, může spotřebiteli způsobit problémy, pokud při online nákupu dojde k potížím (např. zboží neodpovídající smlouvě) a pokud se poté ukáže, že se pravidla ochrany spotřebitele, jako je právo do 14 dnů odstoupit od smlouvy nebo zákonná záruka, na smlouvu ve skutečnosti nevztahují.

Podle ustanovení obou směrnic, směrnice o právech spotřebitelů a směrnice o nekalých obchodních praktikách, by informace o postavení externího dodavatele měly být založeny na prohlášení tohoto dodavatele, které online tržiště následně předá spotřebiteli. Online tržiště se proto může spoléhat především na prohlášení poskytnuté externím dodavatelem. Tento přístup je v souladu se zákazem ukládat online zprostředkovatelům podle směrnice o elektronickém obchodu<sup>(107)</sup> obecné povinnosti monitorování, a to do té míry, v jaké se na online tržiště příslušná ustanovení směrnice o elektronickém obchodu vztahují. Současně nejsou dotčeny povinnosti tržiště týkající se nezákonného obsahu, jako je jednání na základě oznámení, kdy je na konkrétní podvodné nabídky obchodníků platforma upozorněna<sup>(108)</sup>.

Je třeba zdůraznit, že čl. 6a odst. 1 písm. b) stanoví požadavek na informace na podporu srozumitelnosti pro spotřebitele nakupující na online tržištích. Vlastní prohlášení je dobrým indikátorem právního postavení dodavatele, ovšem nenahrazuje definici „obchodníka“, která musí být nadále uplatňována v souladu se stanovenými kritérii. V tomto ohledu je třeba odkázat na bod 22 „černé listiny“ v příloze I směrnice o nekalých obchodních praktikách, který obchodníkům zakazuje předstírat, že nejsou obchodníky. Tento zákaz se podle tohoto nového informačního pravidla vztahuje na jakékoli nesprávné nebo nepřesné prohlášení, že není obchodníkem.

#### 3.4.3 Informace o nepoužitelnosti spotřebitelského práva EU

Ustanovení čl. 6a odst. 1 písm. c) má za cíl podnítit obchodníky, aby správně uvedli, zda jsou, či nejsou obchodníky. Vyžaduje, aby poskytovatel online tržiště varoval spotřebitele, že nemohou využít spotřebitelských práv, pokud externí dodavatel prohlásil, že není v postavení obchodníka.

<sup>(106)</sup> Sdělení Komise – Pokyny týkající se transparentnosti určování pořadí podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/1150 (Úř. věst. C 424, 8.12.2020, s. 1).

<sup>(107)</sup> Stejně pravidlo je uvedeno v návrhu aktu o digitálních službách z pera Komise, viz: [https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/digital-services-act-ensuring-safe-and-accountable-online-environment\\_cs](https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/digital-services-act-ensuring-safe-and-accountable-online-environment_cs)

<sup>(108)</sup> Viz čl. 14 odst. 2 směrnice o elektronickém obchodu.

Čl. 6a odst. 1

c) *pokud třetí strana nabízející zboží, služby nebo digitální obsah není obchodníkem, skutečnost, že se na smlouvu neuplatní práva spotřebitele vyplývající z právních předpisů Unie na ochranu spotřebitele;*

Informace, že práva spotřebitelů EU se na smlouvu nevztahují, musí stručně a co nejdůležitěji doprovázet informaci, že externí dodavatel prohlásil, že není v postavení obchodníka. Hlavním účelem tohoto oznámení je upozornit spotřebitele, že se nemohou spoléhat na právní ochranu, kterou by obvykle očekávali, např. právo odstoupit od smlouvy nebo zákonná záruka, a aby smlouvu uzavírali s plnou znalostí těchto omezení.

#### 3.4.4 Rozdělení odpovědností souvisejících se smlouvou

Čl. 6a odst. 1

d) *případně skutečnost, jak jsou povinnosti související se smlouvou rozděleny mezi třetí stranu nabízející zboží, služby nebo digitální obsah a poskytovatele online tržiště. Těmito informacemi není dotčena jakákoli odpovědnost, kterou poskytovatel online tržiště nebo externí obchodník nese v souvislosti se smlouvou podle ostatních unijních nebo vnitrostátních právních předpisů.*

Spotřebitelé využívající online tržiště uzavírají smlouvy o dodávce konkrétních produktů nabízených na tržišti buď s poskytovatelem tržiště, nebo externím dodavatelem. Kromě toho má spotřebitel také (rámcovou) smlouvu s poskytovatelem online tržiště a ten má zase smlouvy s dodavateli na tržišti. Tyto smlouvy upravují podmínky používání služby tržiště pro uživatele, včetně služeb, které tržiště nabízí spotřebiteli v souvislosti s jejich smlouvami s dodavateli na konkrétní produkty.

Ustanovení čl. 6a odst. 1 písm. d) cílí na zajištění povědomí spotřebitelů o tom, „jak jsou povinnosti související se smlouvou rozděleny“ mezi externího dodavatele a poskytovatele tržiště při uzavírání smluv s třetími stranami jako dodavateli na tržišti. Vyžaduje, aby tržiště spotřebiteli připomnělo veškerou odpovědnost, kterou na sebe v souvislosti s takovými smlouvami vůči spotřebiteli mohlo převzít.

Tyto informace o rozdělení odpovědnosti mezi poskytovatele online tržiště a externího dodavatele mají být poskytovány jen „případně“. Tento požadavek se totiž uplatní pouze tam, kde jsou odpovědnosti vůči spotřebitelům mezi online tržištěm a externím dodavatelem sdílené. Online tržiště by například mohlo převzít odpovědnost za dodání zboží, zatímco externí dodavatel zůstává odpovědný za soulad zboží se smlouvou.

Směrnice o právech spotřebitelů neupravuje způsob rozdělení odpovědnosti mezi strany. Je na online tržišti a externím obchodníkovi, aby se na svých příslušných povinnostech týkajících se smluv uzavřených na tržišti v souladu s platnými vnitrostátními právními předpisy dohodli, a o tom musí tržiště spotřebitele informovat.

27. bod odůvodnění směrnice (EU) 2019/2161 ilustruje, jak by online tržiště mohlo tuto novou informační povinnost provést: „Poskytovatel online tržiště by mohl uvést, že je externí obchodník výlučně odpovědný za zajištění práv spotřebitelů, nebo popsat své konkrétní povinnosti, pokud nese odpovědnost za určité aspekty smlouvy, například za dodávku nebo uplatnění práva odstoupit od smlouvy.“ 27. bod odůvodnění rovněž uvádí, že informace by měly být poskytovány jasným a srozumitelným způsobem, a nikoli pouze jako odkaz ve všeobecných obchodních podmínkách či podobných smluvních dokumentech.

#### 3.4.5 Možnost uložit další požadavky na informace

Ustanovení čl. 6a odst. 2 umožňuje členským státům stanovit online tržištěm dodatečné požadavky na informace, přičemž mají zohlednit pravidla směrnice 2000/31/ES o elektronickém obchodu.

## Článek 6a

2. Aniž je dotčena směrnice 2000/31/ES, tento článek nebrání členským státům v tom, aby poskytovatelům online tržišť uložily další požadavky na informace. Tyto právní předpisy musí být přiměřené, nediskriminační a odůvodněny ochranou spotřebitele.

Tato regulační možnost je tedy podobná obecnější možnosti v čl. 6 odst. 8, která členským státům umožňuje uložit dodatečné požadavky na informace (jak je uvedeno v oddíle 3.1.5 výše).

#### 4. Zvláštní požadavky na smlouvy uzavřené na dálku

##### 4.1 Definice smlouvy uzavřené na dálku

Článek 2 definuje smlouvy uzavřené na dálku takto: „7) ‚smlouvou uzavřenou na dálku‘ [se rozumí] jakákoli smlouva uzavřená mezi obchodníkem a spotřebitelem v rámci organizovaného systému prodeje či poskytování služeb na dálku bez současné fyzické přítomnosti obchodníka a spotřebitele s výhradním použitím jednoho nebo více prostředků komunikace na dálku až do okamžiku uzavření smlouvy, včetně tohoto okamžiku“.

20. bod odůvodnění poskytuje další vysvětlení tohoto konceptu, včetně příkladů prostředků komunikace na dálku: „Definice smlouvy uzavřené na dálku by měla zahrnovat všechny případy, kdy je smlouva uzavírána mezi obchodníkem a spotřebitelem v rámci organizovaného systému prodeje či poskytování služeb na dálku s výhradním využitím jednoho nebo několika dálkových komunikačních prostředků (např. objednávka poštou, přes Internet, telefon nebo fax), a to až do okamžiku uzavření smlouvy, včetně tohoto okamžiku. Tato definice by také měla zahrnovat situace, kdy spotřebitel navštíví obchodní prostory za účelem pouhého získání informací o zboží či službách a následně sjedná a uzavře smlouvu na dálku. Naopak smlouva, která je sjednána v obchodních prostorách obchodníka a která je nakonec uzavřena prostřednictvím komunikace na dálku, by neměla být považována za smlouvu uzavřenou na dálku. Za smlouvu uzavřenou na dálku by neměla být považována ani smlouva, jejíž uzavírání je zahájeno prostřednictvím komunikace na dálku, ale která je nakonec uzavřena v obchodních prostorách obchodníka. Stejně tak by pojem smlouva uzavřená na dálku neměl zahrnovat rezervace, které provede spotřebitel s využitím jednoho z prostředků komunikace na dálku s cílem objednat si u odborníka poskytnutí služby, jako například v případě, kdy se spotřebitel telefonicky objednává u kadeřníka. [...]“

Při uzavírání smlouvy na dálku mohou strany rovněž použít **kombinaci několika různých prostředků komunikace na dálku** (např. webové stránky, mobilní aplikace nebo telefonní hovor). Skutečnost, že se strany v době po uzavření smlouvy na dálku setkají, obvykle v době dodání nebo platby, by neměla klasifikaci smlouvy jako smlouvy uzavřené na dálku změnit. Pokud spotřebitel pouze navštívil obchodní prostory, aby získal informace o zboží nebo službách, měla by být smlouva, kterou následně sjedná a uzavře s obchodníkem na dálku, považována za smlouvu uzavřenou na dálku. Ačkoli pouhé sjednání schůzky s obchodníkem se za smlouvu uzavřenou na dálku nepovažuje, závazná rezervace zboží, které má být odebráno, nebo služeb, které mají být obdrženy v určitou dobu, učiněná například telefonicky, pravděpodobně pro účely směrnice smlouvu uzavřenou na dálku představuje.

Tato směrnice se vztahuje pouze na smlouvy uzavřené na dálku v rámci **organizovaného systému prodeje či poskytování služeb na dálku**. Pokud například obchodník jen výjimečně uzavře smlouvu se spotřebitelem prostřednictvím e-mailu nebo telefonu poté, co byl spotřebitelem kontaktován, neměla by taková smlouva být považována za smlouvu uzavřenou na dálku podle této směrnice. Není však nutné, aby obchodník pro prodej na dálku zavedl složitou organizaci, jako online rozhraní. I jednodušší opatření, jako podpora používání e-mailu nebo telefonu k uzavírání smluv se spotřebiteli, by vedla k uplatňování požadavků směrnice o právech spotřebitelů.

Obchodník může pro uzavírání smluv, na něž se vztahuje tato směrnice, použít online tržiště. Jak je vysvětleno v 20. bodě odůvodnění: „[...] Pojem organizovaný systém prodeje či poskytování služeb na dálku by měl zahrnovat systémy nabízené třetí stranou, kterou není obchodník sám, nýbrž kterou obchodník využívá, jako je například online platforma. Nezahrnuje však případy, kdy internetové stránky pouze nabízejí informace o obchodníkovi, zboží nebo službách, které nabízí, a kontaktní údaje obchodníka.“

Použití směrnice o právech spotřebitelů nezávisí na technologii, kterou obchodník používá. Není relevantní, zda spotřebitel uzavře „běžnou“ smlouvu na dálku přes internet nebo použije technologii blockchainu <sup>(109)</sup>.

## 4.2 Předmluvní informace

### 4.2.1 Informace, které je třeba sdělit přímo před učiněním objednávky

#### Článek 8

2. Pokud smlouva uzavíraná na dálku elektronickými prostředky zavazuje spotřebitele k zaplacení, upozorní obchodník spotřebitele jasným a výrazným způsobem a bezprostředně před tím, než spotřebitel učiní objednávku, na informace uvedené v čl. 6 odst. 1 písm. a), e), o) a p).

Ustanovení čl. 8 odst. 2 odkazuje na informace, které musí být spotřebitelům poskytnuty přímo před uzavřením smlouvy elektronickými prostředky a zaplacením ceny.

Směrnice „elektronické prostředky“ nedefinuje, ale s ohledem na vysvětlení uvedené v 39. bodě odůvodnění by tento pojem měl být vykládán tak, že odkazuje na **smlouvy uzavřené prostřednictvím internetových stránek a jiných online rozhraní**: „Je důležité zajistit, aby měl spotřebitel v případě smluv uzavíraných na dálku prostřednictvím internetových stránek možnost přečíst si hlavní části smlouvy a plně jim porozumět předtím, než podá svou objednávku. Za tímto účelem by mělo být v této směrnici stanoveno, že tyto části smlouvy mají být zobrazeny v těsné blízkosti potvrzení, které je vyžadováno pro podání objednávky [...]“. Kromě toho se čl. 8 odst. 2 s ohledem na definici „elektronických prostředků“ ve směrnici Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/1535 <sup>(110)</sup> může vztahovat rovněž na další technologie, jako je například digitální obsah poskytovaný prostřednictvím televizních set-top boxů.

Ustanovení čl. 8 odst. 2 směrnice o právech spotřebitelů je třeba vnímat v kontextu vnitrostátních právních předpisů provádějících ustanovení směrnice 2000/31/ES o elektronickém obchodu týkající se vytváření smluv, které platí v případě, že smlouva spadá pod definici „služeb informační společnosti“, tj. všechny služby běžně poskytované na dálku za úhradu na individuální žádost příjemce služeb prostřednictvím elektronických přístrojů.

Ustanovení čl. 8 odst. 9 směrnice o právech spotřebitelů výslovně potvrzuje, že jím nejsou dotčena ustanovení uvedená v článcích 9 a 11 směrnice 2000/31/ES, která vyžadují, aby obchodník **umožnil spotřebiteli, aby si elektronickou objednávku před podáním ověřil**.

Ustanovení čl. 8 odst. 2 směrnice o právech spotřebitelů by se proto v praxi uplatnilo v okamžiku, kdy by byl spotřebitel požádán o ověření objednávky v souladu se směrnicí o elektronickém obchodu, tj. o kontrolu obsahu nákupního košíku dříve, než klikne na tlačítko „koupit“ <sup>(111)</sup>.

<sup>(109)</sup> Tato zásada platí také pro transakce, při nichž se používají takzvané „inteligentní smlouvy“. Pojem „inteligentní smlouva“ popisuje počítačový program nebo transakční protokol, který je určen k automatickému provádění, kontrole nebo dokumentaci právně relevantních skutečností a jednání. Konsensuální definice „inteligentních smluv“ je třeba teprve dosáhnout. Podle zprávy o právním a regulatorním rámci blockchainu a inteligentních smluv, kterou sepsala společnost ConsenSys AG jménem European Union Blockchain Observatory & Forum, tento pojem obecně označuje počítačový kód, který je uložen v blockchainu a ke kterému má přístup jedna nebo více stran ([https://www.eublockchainforum.eu/sites/default/files/reports/report\\_legal\\_v1.0.pdf](https://www.eublockchainforum.eu/sites/default/files/reports/report_legal_v1.0.pdf)). Tyto programy se často provádějí samy a využívají vlastnosti blockchainu, jako jsou odolnost proti neoprávněné manipulaci, decentralizované zpracování a podobně. Zatímco „inteligentní smlouva“ funguje podle podmínek konkrétní smlouvy, kterou vykonává, tento pojem by neměl být používán jako synonymum samotné smlouvy.

<sup>(110)</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/1535 ze dne 9. září 2015 o postupu při poskytování informací v oblasti technických předpisů a předpisů pro služby informační společnosti (Úř. věst. L 241, 17.9.2015, s. 1). Ustanovení čl. 1 písm. b) bodu ii): „**službou poskytovanou elektronicky**“ [se rozumí] služba odeslaná z výchozího místa a přijatá v místě jejího určení prostřednictvím elektronického zařízení pro zpracování (včetně digitální komprese) a uchování dat a jako celek odeslaná, přenesená nebo přijatá drátově, rádiově, opticky nebo jinými elektromagnetickými prostředky.

<sup>(111)</sup> Někteří obchodníci v konečné fázi objednávkového procesu nabízejí další produkty, které by se spotřebiteli „mohly líbit“, což spotřebiteli může ztížit kontrolu své objednávky a ověření, zda je vše v pořádku. Pokud by tato nabídka mohla spotřebitele zmást a zabránit mu v řádném pochopení hlavních prvků smlouvy před zadáním objednávky, mohla by taková praxe být kvalifikována jako klamavá podle článku 6 nebo 7 směrnice o nekalých obchodních praktikách.

Pojem „bezprostředně před tím“ v čl. 8 odst. 2 by se měl týkat v první řadě **časového hlediska** a měl by být vykládán ve smyslu „těsně před“. Dále z pojmů „výrazný způsob“ v čl. 8 odst. 2 a „těsná blízkost“ v 39. bodě odůvodnění vyplývají přísnější požadavky na **předkládání informací** v porovnání s obecnými požadavky podle čl. 6 odst. 1 a čl. 8 odst. 1. Tyto informace by měly být předkládány takovým způsobem, aby je spotřebitel mohl skutečně vidět a přečíst před podáním objednávky, aniž by musel odejít ze stránky, která k podání objednávky slouží.

Zvláštní požadavky na informace poskytované před uzavřením smlouvy uvedené v čl. 8 odst. 2 jsou:

- 1) hlavní vlastnosti (čl. 6 odst. 1 písm. a));
- 2) celková cena (čl. 6 odst. 1 písm. e));
- 3) doba platnosti smlouvy a podmínky jejího ukončení (čl. 6 odst. 1 písm. o));
- 4) případně minimální doba trvání smlouvy (čl. 6 odst. 1 písm. p)).

#### 4.2.2 Tlačítko pro potvrzení objednávky

##### Článek 8

##### 2. [...]

*Obchodník zajistí, aby spotřebitel při učinění objednávky výslovně vzal na vědomí, že si je vědom toho, že se objednávkou zavazuje k zaplacení. Pokud je objednávka činěna kliknutím na tlačítko nebo podobnou funkcí, musí být toto tlačítko či podobná funkce snadno čitelným způsobem označeny „objednávka zavazující k platbě“ nebo jinou odpovídající a jednoznačnou formulací, která upozorní na skutečnost, že podáním objednávky vzniká povinnost zaplatit obchodníkovi. Nedodrží-li obchodník ustanovení tohoto pododstavce, není spotřebitel smlouvou nebo objednávkou vázán.*

Ustanovení čl. 8 odst. 2 druhého pododstavce vyžaduje, aby bylo tlačítko, jímž je činěna objednávka na internetových stránkách, jasně označeno. Příslušné označení (štítek) musí být umístěno na samotném tlačítku nebo bezprostředně vedle něj. Toto označení může mít různou podobu, poskytuje-li jasnou informaci o povinnosti zaplatit <sup>(112)</sup>:

- Informaci vyžadovanou v tomto ustanovení by poskytly například výrazy jako „kupte nyní“, „zaplatte nyní“ nebo „potvrďte nákup“.
- Je naopak méně pravděpodobné, že tento požadavek splní spojení jako „zaregistrujte se“, „potvrďte“ nebo „objednejte nyní“, stejně jako zbytečně dlouhé fráze, které mohou účinně zakrývat informaci o povinnosti zaplatit.

Tento požadavek se rovněž vztahuje na případy, kdy obchodník navrhne prezentaci předmluvních informací spotřebiteli v souladu s čl. 8 odst. 4.

#### 4.2.3 Informace o omezeních pro dodání a způsobech platby

##### Článek 8

3. *Internetové stránky elektronického obchodu musí nejpozději na počátku objednávkového procesu jasně a čitelně uvést, zda platí nějaká omezení pro dodání zboží a jaké způsoby platby jsou přijímány.*

Podle čl. 8 odst. 3 internetové stránky obchodu musí spotřebitele informovat, zda pro dodání zboží platí omezení, včetně zeměpisných, a to tak, že jasně viditelným způsobem poskytnou snadno srozumitelné informace. Tyto informace by například neměly být uvedeny pouze ve všeobecných obchodních podmínkách obchodníka nebo pouze na samostatných internetových stránkách, které nejsou jasně označeny a ke kterým se tedy spotřebitelé během svého nákupu pravděpodobně nedostanou.

Informace o „omezeních pro dodání“ podle čl. 8 odst. 3 musí odpovídat informacím o podmínkách dodání poskytovaným v souladu s čl. 6 písm. g) směrnice o právech spotřebitelů.

<sup>(112)</sup> Další vodítka k výkladu pojmu „odpovídající a jednoznačná formulace“ lze očekávat v projednávané věci C-249/21 Fuhrmann-2, která se zabývá otázkou, zda je třeba takovou formulaci posoudit s přihlédnutím ke všem okolnostem spojeným s procesem objednávky nebo rezervace, zejména ke způsobu, jakým je proces objednávky strukturován, nebo pouze k jazyku použitému k označení tlačítka nebo podobné funkce.

Omezení pro dodání a omezení plateb se řídí nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/302 o zeměpisném blokování<sup>(113)</sup>. Zejména automatická úprava informací o omezeních pro dodání na základě zeměpisné lokalizace uživatele by mohla mít za následek porušení článku 4 nařízení o zeměpisném blokování, zejména pokud brání v přístupu ke zboží v oblasti obchodníkem běžně obsluhované.

— *Například obchodník, který nabízí dodání v daném členském státě podle příslušných všeobecných obchodních podmínek na svém mezinárodním webu „.com“, nesmí možnost doručení automaticky vyloučit, pokud zjistí, že se spotřebitel, kterému je také k dispozici vyhrazená národní webová stránka, připojuje z tohoto členského státu.*

Pokud jde o způsoby platby, článek 5 nařízení o zeměpisném blokování obchodníkům zakazuje omezit jejich přijímání na základě státní příslušnosti zákazníka, místa jeho bydliště nebo místa usazení v EU, jako je například místo vydání platební karty.

#### 4.2.4 Smlouvy uzavřené pomocí prostředků komunikace na dálku, které poskytují jen omezený prostor nebo čas

Ustanovení čl. 8 odst. 4 se zabývá prostředky komunikace na dálku, které pro uvedení informací poskytují jen omezený čas nebo prostor:

##### Článek 8

4. Pokud se smlouva uzavírá prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, který poskytuje jen omezený prostor nebo čas pro uvedení informací, obchodník před uzavřením takové smlouvy v daném prostředku nebo jeho prostřednictvím uvede alespoň předšmluvní informace o hlavních znacích zboží nebo služeb, svou totožnost, celkovou cenu, informace o právu odstoupit od smlouvy a době platnosti smlouvy a v případě smlouvy na dobu neurčitou podmínky ukončení smlouvy podle čl. 6 odst. 1 písm. a), b), e), h) a o), s výjimkou vzorového formuláře pro odstoupení od smlouvy podle části B přílohy I, který je uveden v písmenu h). Ostatní informace podle čl. 6 odst. 1, včetně vzorového formuláře pro odstoupení od smlouvy, poskytne obchodník spotřebiteli vhodným způsobem v souladu s odstavcem 1 tohoto článku.

Ustanovení čl. 8 odst. 4 tak obsahuje stejné požadavky na informace jako čl. 8 odst. 2, a navíc ještě informace o:

- 1) totožnosti obchodníka, jak je uvedeno v čl. 6 odst. 1 písm. b);
- 2) právu odstoupit od smlouvy, jak je uvedeno v čl. 6 odst. 1 písm. h), tj. informace o podmínkách, lhůtě a postupech pro uplatnění tohoto práva.

Ustanovení čl. 8 odst. 4 nezahrnuje požadavek podle čl. 6 odst. 1 písm. p) na poskytování informací o „*minimální době trvání závazků spotřebitele vyplývajících ze smlouvy*“. Nicméně, jak bylo vysvětleno výše v oddíle 3.2.7, každá taková minimální doba je také jednou z hlavních podmínek pro ukončení smlouvy uzavřené na dobu neurčitou nebo automaticky obnovované podle čl. 6 odst. 1 písm. o). Proto by se v praxi na tuto informaci měl vztahovat rovněž čl. 8 odst. 4.

Ustanovení čl. 8 odst. 4 se vztahuje na smlouvy uzavřené pomocí technologií, jako jsou **telefon, hlasové nákupní asistenti, textové zprávy SMS** nebo jiné prostředky komunikace na dálku, kde existují technické limity pro množství informací, jaké lze spotřebiteli předložit<sup>(114)</sup>. V takových situacích směrnice umožňuje obchodníkovi poskytnout spotřebiteli před uzavřením smlouvy na dálku omezenou škálu informačních prvků, přičemž ostatní informace požadované podle čl. 6 odst. 1 musí být poskytnuty v jasném a srozumitelném jazyce z jiného zdroje (viz také 36. bod odůvodnění, který zmiňuje možnost „*uvést číslo na bezplatnou telefonní linku nebo hypertextový odkaz na internetové stránky obchodníka*“).

Směrnice (EU) 2019/2161 novelizovala čl. 8 odst. 4 směrnice o právech spotřebitelů, přičemž z informačních povinností byla vyloučena povinnost poskytnout vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy stanovený v části B přílohy I. V souladu s tím stačí sdělení tohoto formuláře prostřednictvím jiného zdroje, v jasném a srozumitelném jazyce<sup>(115)</sup>. Po uzavření smlouvy by měla být úplná informace zahrnuta do potvrzení o uzavřené smlouvě poskytnutého na trvalém nosiči v souladu s čl. 8 odst. 7.

<sup>(113)</sup> Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/302 ze dne 28. února 2018 o řešení neoprávněného zeměpisného blokování a dalších forem diskriminace založených na státní příslušnosti, místě bydliště či místě usazení zákazníků v rámci vnitřního trhu a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a (EU) 2017/2394 a směrnice 2009/22/ES (Úř. věst. L 60I, 2.3.2018, s. 1).

<sup>(114)</sup> Viz rovněž 41. bod odůvodnění směrnice (EU) 2019/2161.

<sup>(115)</sup> Rozsudek ve věci Walbusch Walter Busch, C-430/17, ECLI:EU:C:2019:47, bod 46.

Soudní dvůr se zabýval použitím čl. 8 odst. 4 ve věci C-430/17 Walbusch Walter Busch, která se týkala prodeje na dálku prostřednictvím zásilkového prodeje (objednávkový kupón distribuovaný prostřednictvím novin a časopisů).

Soud rozhodl, že „[p]osouzení toho, zda prostředek komunikace v konkrétním případě poskytuje jen omezený prostor nebo čas pro uvedení informací ve smyslu čl. 8 odst. 4 směrnice 2011/83, je třeba provést s **přihlédnutím ke všem technickým vlastnostem obchodní komunikace obchodníka**.“ V tomto ohledu je třeba ověřit, zda s ohledem na prostor a čas, který sdělení zaujímá, a minimální velikost písma, která je vhodná pro průměrného spotřebitele, na kterého se toto sdělení zaměřuje, je možné **všechny informace stanovené v čl. 6 odst. 1 směrnice o právech spotřebitelů v rámci této komunikace objektivně zobrazit**.

Naproti tomu „pro účely tohoto posouzení naproti tomu nejsou relevantní **rozhodnutí dotčeného obchodníka** týkající se uspořádání a využití prostoru a času, který má v rámci daného prostředku komunikace, jehož se rozhodl využít“ <sup>(116)</sup>.

V praxi jsou „prostředky komunikace na dálku, které poskytují jen omezený prostor nebo čas“ uvedené v čl. 8 odst. 4 takové, **kteří neumožňují vrstvené poskytování informací** (například pomocí rozbalitelných nadpisů nebo hypertextových odkazů, které spotřebitele odkáží na podrobnější sdělení příslušných informací) – v tomto ohledu viz oddíl 3.1.1 týkající se poskytování informací spotřebitelům jasným a srozumitelným způsobem.

**Chytré telefony** nelze kvalifikovat jako „prostředky komunikace na dálku, které poskytují jen omezený prostor nebo čas pro uvedení informace“, protože je vždy možné dodatečné informace poskytnout také jejich uživatelům prostřednictvím rozbalovacích stromů obsahu nebo dalších stránek. Pokud obchodník takovým zařízením přizpůsobil obsah a prezentaci online rozhraní, může jako vodítko pro výběr informací, které by měly být poskytovány nejvýrazněji, použít čl. 8 odst. 4 a související judikaturu. V těchto případech se obchodník může zaměřit na informace požadované podle čl. 8 odst. 4, a to případně ve formátu umožňujícím rozbalení <sup>(117)</sup>, a další povinné informace poskytnout prostřednictvím dalších stránek.

#### 4.3 Smlouvy uzavřené po telefonu

##### Článek 8

5. Aniž je dotčen odstavec 4, jestliže obchodník spotřebiteli telefonuje za účelem uzavření smlouvy na dálku, sdělí spotřebiteli na začátku hovoru svou totožnost, případně totožnost osoby, v jejímž zastoupení telefonuje, a obchodní účel hovoru.

Ustanovení čl. 8 odst. 5 obsahuje zvláštní pravidlo pro smlouvy uzavřené po telefonu vyžadující, aby na začátku hovoru byla sdělena totožnost obchodníka a obchodní účel hovoru. Vzhledem k tomu, že toto pravidlo platí, „aniž je dotčen odstavec 4“, **mohou obchodníci informace poskytované v průběhu telefonního hovoru v souladu s čl. 8 odst. 4 omezit**.

##### Článek 8

6. V případě, že se smlouva uzavírá na dálku po telefonu, mohou členské státy stanovit, že obchodník musí spotřebiteli nabídku potvrdit a že spotřebitel začne být nabídkou vázán až po jejím podpisu nebo po odeslání svého písemného souhlasu. Dále mohou stanovit, že toto potvrzení musí být doručeno na trvalém nosiči.

Ustanovení čl. 8 odst. 6 obsahuje další možnost regulace, kterou mají členské státy k dispozici. Některé členské státy využívají tuto možnost regulace v omezenější míře, tj. uplatňují příslušné dodatečné požadavky pouze na smlouvy uzavřené na základě telefonního hovoru **zahájeného** obchodníkem.

<sup>(116)</sup> Tamtéž, bod 39.

<sup>(117)</sup> Obchodníci mohou použít přístup založený na „obsahu“ tvořeného rozbalitelnými nadpisy. Na nejvyšší úrovni by spotřebitelé mohli najít hlavní témata, z nichž každé je možné kliknutím rozbalit, a být přesměrováni na podrobnější sdělení příslušných informací. Tímto způsobem mají spotřebitelé k dispozici všechny požadované informace na jednom místě, přičemž si zachovávají kontrolu nad tím, co a kdy si mají zkontrolovat.

„Trvalý nosič“ v tomto ustanovení označuje papír a jiné trvalé nosiče, jak je vysvětleno v 23. bodě odůvodnění: „Trvalý nosič by měl umožnit spotřebiteli uchovávat informace tak dlouho, jak je to pro něj nutné z hlediska ochrany jeho zájmů plynoucích z jeho vztahu s obchodníkem. Mezi tyto nosiče by měl patřit zejména papír, zařízení USB, CD-ROMy, DVD, paměťové karty nebo pevné disky počítačů a elektronická pošta.“ Z tohoto důvodu mohou členské státy požadovat, aby se jak potvrzení obchodníka o nabídce, tak souhlas spotřebitele nacházely na trvalém nosiči, přičemž se nemusí nutně jednat o papír, ale například o výměnu e-mailů.

#### 4.4 Potvrzení smlouvy

##### Článek 8

7. Obchodník poskytne spotřebiteli potvrzení o uzavřené smlouvě na trvalém nosiči v přiměřené lhůtě po uzavření smlouvy uzavírané na dálku, a nejpozději v okamžiku dodání zboží nebo před tím, než začne plnění služby. Toto potvrzení zahrnuje:

- a) veškeré informace uvedené v čl. 6 odst. 1, pokud obchodník tyto informace spotřebiteli neposkytl na trvalém nosiči již před uzavřením smlouvy uzavírané na dálku, a
- b) případně potvrzení o předchozím výslovném souhlasu spotřebitele a o seznámení se s podmínkami v souladu s čl. 16 písm. m).

Obchodník by měl spotřebiteli poskytnout potvrzení o uzavřené smlouvě včetně veškerých informací požadovaných podle čl. 6 odst. 1, pokud již tyto informace neposkytl na trvalém nosiči, jako je například katalog zásilkového prodeje, SMS nebo e-mail již před uzavřením smlouvy.

Definici „trvalého nosiče“ přezkoumával Soudní dvůr ve věci C-49/11 Content Services, týkající se směrnice 97/7/ES o smlouvách uzavřených na dálku, která rovněž vyžadovala potvrzení smlouvy uzavřené na dálku na trvalém nosiči podle čl. 5 odst. 1. Podle rozhodnutí Soudního dvora pouhé poskytování informací na internetových stránkách nepředstavuje trvalý nosič: „[...] čl. 5 odst. 1 směrnice 97/7/ES musí být vykládán v tom smyslu, že **obchodní počínání, které spočívá ve zpřístupnění informací uvedených v tomto ustanovení pouze prostřednictvím hypertextového odkazu na internetové stránky dotyčného podniku, nesplňuje požadavky stanovené v uvedeném ustanovení, neboť tyto informace nejsou ani tímto podnikem poskytnuty, ani spotřebitelem obdrženy ve smyslu téhož ustanovení, a že takové internetové stránky, jako jsou stránky dotčené v původním řízení, nelze považovat za ‚stálý komunikační prostředek‘ ve smyslu uvedeného čl. 5 odst. 1.**“<sup>(118)</sup>

Současně Soudní dvůr nevyloučil možnost, že některé internetové stránky mohou být považovány za trvalé nosiče, pokud tyto požadavky splní: „Ze spisu však nevyplývá, že by internetové stránky prodávajících, na které odkazuje hypertextový odkaz, který je spotřebiteli zaslán, umožňovaly spotřebiteli uložit informace určené jemu osobně, a to takovým způsobem, že k nim může mít přístup po přiměřenou dobu a je mu umožněna jejich reprodukce v nezměněném stavu bez jakékoli možnosti jednostranně změnit jejich obsah prodávajícím.“<sup>(119)</sup>

Pojem „trvalý nosič“ byl dále analyzován ve věci C-375/15 BAWAG ve vztahu ke směrnici Evropského parlamentu a Rady 2007/64/ES o platebních službách<sup>(120)</sup>, která obsahovala podobnou definici „trvalého nosiče“. Soud rozhodl, že určité internetové stránky lze za určitých podmínek jako „trvalé nosiče“ klasifikovat:

- uvedené internetové stránky dotčenému uživateli umožňují uchovávat informace určené jemu osobně, a to způsobem vhodným pro přístup k nim a jejich kopírování beze změny po přiměřenou dobu, **aniž je možná jakákoli jednostranná změna jejich obsahu ze strany uvedeného poskytovatele či jiného profesionála, a**
- pokud uživatel platebních služeb musí kontrolovat uvedené internetové stránky, aby se o uvedených informacích dozvěděl, poskytovatel zároveň se **zasláním uvedených informací aktivně oznámí uživateli** existenci a dostupnost uvedených informací na uvedených internetových stránkách<sup>(121)</sup>.

<sup>(118)</sup> Rozsudek ve věci Content Services Ltd, C-49/11, ECLI:EU:C:2012:419, bod 51.

<sup>(119)</sup> Tamtéž, bod 46.

<sup>(120)</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2007/64/ES ze dne 13. listopadu 2007 o platebních službách na vnitřním trhu, kterou se mění směrnice 97/7/ES, 2002/65/ES, 2005/60/ES a 2006/48/ES a zrušuje směrnice 97/5/ES (Úř. věst. L 319, 5.12.2007, s. 1).

<sup>(121)</sup> Rozsudek ve věci BAWAG, C-375/15, ECLI:EU:C:2017:38, body 43–45.

Soukromý online účet zákazníka u obchodníka, kam obchodník nahrává informace určené spotřebiteli a nemůže je jednostranně odstranit a měnit, by tedy bylo možné považovat za trvalý nosič pro účely této směrnice. Pokud je takový účet jediným způsobem, jakým obchodník poskytuje potvrzení o smlouvě, měla by být zajištěna jeho **trvalá dostupnost spotřebiteli** po přiměřenou dobu rovněž po ukončení platnosti smlouvy mezi spotřebitelem a obchodníkem.

Pokud jde o „aktivní oznámení“ existence a dostupnosti uvedených informací, Soudní dvůr ve věci BAWAG potvrdil, že zaslání e-mailu do osobní schránky spotřebitele může být dostačující, za podmínky, že: i) spotřebitel příslušnou e-mailovou adresu obvykle používá pro účely komunikace s jinými osobami a ii) strany se na jejím používání ve smlouvě o poskytování služeb uzavřené mezi obchodníkem a spotřebitelem dohodly. Takto zvolená adresa však nemusí být e-mailovou adresou přiřazenou spotřebiteli na webových stránkách spravovaných obchodníkem <sup>(122)</sup>.

Na obchodníka by se měla i nadále vztahovat povinnost poskytnout potvrzení o uzavřené smlouvě na trvalém nosiči podle čl. 8 odst. 7 i v případě, že spotřebiteli byly poskytnuty předšmluvní informace v souladu s čl. 8 odst. 4. Tuto povinnost lze považovat za řádně splněnou mimo jiné tehdy, když obchodník se souhlasem spotřebitele odešle potvrzení smlouvy e-mailem.

Pokud jde o to, **kdy má být toto potvrzení poskytnuto**, čl. 8 odst. 7 vyžaduje, aby bylo zasláno „v přiměřené lhůtě po uzavření smlouvy uzavírané na dálku“. Potvrzení musí být navíc poskytnuto nejpozději v okamžiku dodání zboží nebo před tím, než začne plnění služby.

U **služeb** neexistuje žádný požadavek na potvrzení před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy (v případě, že plnění smlouvy začíná po uplynutí této lhůty). Požadavek na odeslání potvrzení v „přiměřené lhůtě“ však předpokládá, že by mělo být zasláno s dostatečným předstihem, aby mohl spotřebitel uplatnit právo odstoupit od smlouvy. To, zda považovat opožděné potvrzení za nepřiměřené ve smyslu čl. 8 odst. 7, je nutno rozhodnout případ od případu.

Neexistuje žádná výslovná absolutní lhůta pro potvrzení smluv na **dodávky veřejných služeb a smluv na online digitální obsah**. Analogicky by se na tyto smlouvy měla vztahovat pravidla týkající se smluv o poskytování služeb, tj. potvrzení by mělo být poskytnuto nejpozději před tím, než začne plnění služby. Tuto analogii ještě posilují společná pravidla vyplývající z této směrnice, která se týkají výpočtu lhůty pro odstoupení od smlouvy pro tyto smlouvy v souladu s čl. 9 odst. 2 písm. a) a c).

Smlouvy **na online digitální obsah** se obvykle plní bezprostředně, tj. před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, a nejčastější způsob potvrzení představuje e-mail. V této souvislosti je důležité položit otázku, zda dotčení obchodníci musí zajistit, aby spotřebitel před zahájením stahování nebo streamingu digitálního obsahu potvrzení e-mailem skutečně obdržel, nebo zda je dostačující, že obchodník tento e-mail odešle před zahájením plnění smlouvy.

Je třeba poznamenat, že čl. 8 odst. 7 neodkazuje na „obdržení“ potvrzení spotřebitelem, avšak vyžaduje, aby ho obchodník „poskytl“. Význam pojmů „poskytnout“ a „obdržet“ v souvislosti se směrnicí 97/7/ES o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku („směrnice o smlouvách uzavřených na dálku“) posuzoval Soudní dvůr ve věci C-49/11 Content Services. Ustanovení čl. 5 odst. 1 směrnice o smlouvách uzavřených na dálku stanoví, že „spotřebitel musí v průběhu plnění smlouvy včas **obdržet** potvrzení, a to písemně nebo jiným stálým, jemu dosažitelným a přístupným komunikačním prostředkem, nebyly-li již tyto informace spotřebiteli písemně nebo jiným stálým komunikačním prostředkem **poskytnuty** před uzavřením smlouvy“.

Soudní dvůr ve svém rozsudku konstatoval, že pojmy „poskytnuté“ a „obdržené“ se liší od pojmu „přístupné“, který je používán v jiných ustanoveních směrnice a který Soudní dvůr považoval za „neutrální“ formulaci: „*K tomuto je rovněž třeba uvést, že zatímco unijní zákonodárce zvolil v článku 4 odst. 1 směrnice 97/7/ES v převážné většině jazykových znění neutrální formulaci, podle které musejí být spotřebiteli relevantní informace „přístupné“, v případě obchodníka oproti tomu použil více omezující výraz v čl. 5 odst. 1 této směrnice, podle kterého spotřebitel musí „obdržet“ potvrzení uvedených informací. [...]“* <sup>(123)</sup>.

<sup>(122)</sup> Tamtéž, body 51 a 53.

<sup>(123)</sup> Rozsudek ve věci Content Services Ltd, C-49/11, ECLI:EU:C:2012:419, bod 35.

Je třeba rovněž vzít na vědomí, že obchodník nemá možnost kontroly nad procesem přenosu potvrzovací elektronické zprávy. S ohledem na výše uvedené informace jsou požadavky čl. 8 odst. 7 splněny, jestliže je potvrzovací elektronická zpráva odeslána **bezprostředně před** poskytnutím digitálního obsahu, tedy před zahájením streamingu či stahování.

## 5. Právo odstoupit od smlouvy

### 5.1 Výpočet lhůty pro odstoupení od smlouvy

#### 5.1.1 Úvod

##### Článek 9

1. S výhradou výjimek uvedených v článku 16 je spotřebiteli poskytnuta lhůta 14 dnů pro odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku nebo smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory bez uvedení důvodu a bez vzniku jiných nákladů než těch, které jsou uvedeny v čl. 13 odst. 2 a článku 14.

1a. Členské státy mohou [...] přijmout právní předpisy, na jejichž základě bude čtrnáctidenní lhůta pro odstoupení od smlouvy uvedená v odstavci 1 prodloužena na 30 dnů v případě smluv uzavřených v souvislosti s nevyžádanými návštěvami obchodníka u spotřebitele doma nebo se zájezdy organizovanými obchodníkem s cílem a s účinkem propagace a prodeje produktů spotřebitelům.

Článek 9 poskytuje spotřebiteli **14 dnů na odstoupení od smlouvy** uzavřené na dálku nebo od smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory bez uvedení důvodu. U smluv uzavřených v souvislosti s nevyžádanými návštěvami obchodníka u spotřebitele doma nebo zájezdy organizovanými obchodníkem s cílem nebo účinkem propagace nebo prodeje produktů spotřebitelům mohou členské státy prodloužit lhůtu pro odstoupení od smlouvy ze 14 až na 30 dní. Použití možnosti regulace v případě nevyžádaných návštěv nebo zájezdů je popsáno v oddíle 5.9.

41. bod odůvodnění uvádí, že „[...] všechny lhůty obsažené v této směrnici měly být chápány jako lhůty vyjádřené v **kalendářních dnech**. Je-li pro stanovení lhůty vyjádřené ve dnech rozhodující okamžik, kdy nastala určitá událost nebo kdy byl proveden určitý úkon, pak by den, během něž tato událost nastala nebo tento úkon byl proveden, neměl spadat do dotyčné lhůty.“

Proto by „14 dnů“ / „30 dnů“ v tomto ustanovení mělo znamenat 14 nebo 30 kalendářních dnů, počínaje dnem následujícím po dni, kdy nastala předmětná událost (tj. uzavření smlouvy nebo dodání zboží):

— *Například pokud k dodání zboží nebo k uzavření smlouvy o poskytování služeb dojde 1. března, posledním dnem, kdy lze uplatnit právo odstoupit od smlouvy, by měl být 15. březen, nebo v případech podle odstavce 1a 31. březen.*

41. bod odůvodnění poukazuje na to, že se na tuto směrnici vztahuje nařízení Rady (EHS, Euratom) č. 1182/71 <sup>(124)</sup>. Podle tohoto nařízení (čl. 3 odst. 3): „Lhůty zahrnují svátky, neděle a soboty, pokud nejsou výslovně vyloučeny nebo pokud nejsou vyjádřeny v pracovních dnech.“

Svátky, neděle a soboty jsou tedy do těchto 14/30 dnů **zahrnuty**.

Pokud však lhůta pro odstoupení **skončí** v jednom z těchto dnů, měla by být prodloužena do následujícího pracovního dne, protože čl. 3 odst. 4 nařízení č. 1182/71 stanoví, že: „Případně-li poslední den lhůty určené jinak než podle hodin na svátek, neděle nebo sobotu, **skončí tato lhůta uplynutím poslední hodiny následujícího pracovního dne**.“

Seznamy dnů označených jako svátky členskými státy pro účely nařízení č. 1182/71 jsou zveřejňovány v Úředním věstníku <sup>(125)</sup>.

— *Pokud například čtrnáctidenní lhůta pro odstoupení od smlouvy uzavřené s rumunským spotřebitelem končí dne 25. prosince 2021, měla by být prodloužena do 27. prosince, protože dny 25. a 26. prosince 2021 jsou v Rumunsku označeny jako státní svátky.*

Ačkoli by obchodníci měli přijmout právo spotřebitele odstoupit od smlouvy během prodloužené lhůty pro odstoupení, nemají žádnou výslovnou povinnost informovat spotřebitele o tom, že je takové prodloužení možné (viz rovněž „vzorové poučení o odstoupení od smlouvy“ v příloze směrnice).

<sup>(124)</sup> Nařízení Rady (EHS, Euratom) č. 1182/71 ze dne 3. června 1971, kterým se určují pravidla pro lhůty, data a termíny (Úř. věst. L 124, 8.6.1971, s. 1).

<sup>(125)</sup> Například seznam pro rok 2021 je k dispozici na adrese: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/cs/TXT/?uri=CELEX%3AC2020%2F451%2F02&qid=1617356863154>.

## 5.1.2 Okamžik, od kterého začíná běžet lhůta pro odstoupení od smlouvy

## Článek 9

2. Aniž je dotčen článek 10, lhůta pro odstoupení od smlouvy uvedená v odstavci 1 tohoto článku končí uplynutím 14 dnů, nebo, pokud členské státy přijaly právní předpisy v souladu s odstavcem 1a tohoto článku, uplynutím 30 dnů:

- a) v případě smluv o poskytování služeb ode dne uzavření smlouvy;
- b) v případě kupních smluv ode dne, kdy spotřebitel nebo jím určená třetí strana (jiná než dopravce) získá zboží do fyzického držení nebo:
  - i) v případě, že spotřebitel objedná v rámci jedné objednávky několik druhů zboží, které je však dodáváno samostatně, ode dne, kdy spotřebitel nebo jím určená třetí strana (jiná než dopravce) získá do fyzického držení poslední zboží,
  - ii) v případě dodávky zboží sestávajícího z několika položek nebo částí ode dne, kdy spotřebitel nebo jím určená třetí strana (jiná než dopravce) získá do fyzického držení poslední položku nebo část;
  - iii) v případě smluv o pravidelné dodávce zboží po stanovenou dobu ode dne, kdy spotřebitel nebo jím určená třetí strana (jiná než dopravce) získá do fyzického držení první zboží;
- c) v případě smluv týkajících se dodávek vody, plynu nebo elektřiny, pokud nejsou prodávány v omezeném objemu nebo ve stanoveném množství, tepla z dálkového vytápění nebo digitálního obsahu, který není poskytnut na hmotném nosiči, ode dne, kdy byla uzavřena smlouva.

Den, od kterého se počítá čtrnáctidenní/třicetidenní lhůta pro odstoupení od smlouvy, závisí na tom, zda se jedná o kupní smlouvu, smlouvu o poskytování služeb, smlouvu týkající se online digitálního obsahu nebo o smlouvu na dodávky veřejných služeb. Směrnice stanoví dva okamžiky, od kterých tato lhůta začíná běžet:

- **den uzavření smlouvy** – pro smlouvy o poskytování služeb, smlouvy na dodávky veřejných služeb a smlouvy týkající se online digitálního obsahu,
- **den získání zboží do fyzického držení (dodání)** – pro kupní smlouvy, na které se však vztahují některá zvláštní pravidla pro: 1) několik druhů zboží objednaného v rámci jedné objednávky, které je však dodáváno samostatně; 2) zboží sestávající z několika položek nebo částí dodávaných samostatně a 3) smlouvy o pravidelné dodávce zboží po stanovenou dobu.

U zboží, které je dodáváno, začíná lhůta pro odstoupení od smlouvy den poté, co dojde do fyzického držení spotřebitele nebo jím určené třetí strany (jiné než dopravce) (čl. 9 odst. 2 písm. b)). To se liší od článku 20, který stanoví, že riziko přechází na spotřebitele, jakmile je zboží předáno dopravci, kterého pověřil přepravou zboží spotřebitel, aniž by mu to obchodník nabídl.

Pokud proběhne více než jedna dodávka, začíná lhůta pro odstoupení od smlouvy den po dodání **posledního zboží objednaného v rámci jedné objednávky, ale dodávaného samostatně** (čl. 9 odst. 2 písm. b) bod i)). Toto pravidlo je odůvodněno oprávněným zájmem spotřebitele na obdržení všech částí jedné objednávky dříve, než se rozhodne odstoupit od smlouvy, například u:

- hlavního zboží a příslušenství, jako je například kamera a objektiv, nebo
- oděvu, jako je například sako a kalhoty, které byly objednány zároveň a jsou určeny k nošení zároveň.

V takových případech by měla platit jediná lhůta pro odstoupení od smlouvy ode dne následujícího po dodání poslední položky.

Jak je uvedeno ve 40. bodě odůvodnění: „[...] **před získáním zboží do fyzického držení** by měl mít spotřebitel možnost uplatnit právo odstoupit od smlouvy“. Kromě toho spotřebiteli nic nebrání odmítnout převzetí zboží například v následujícím případě:

- Po objednání určitého předmětu od obchodníka X najde spotřebitel lepší nabídku stejného předmětu u obchodníka Y; spotřebitel proto oznámí obchodníku X, že uplatní právo odstoupit od smlouvy, a daný předmět si nevyzvedne na poště.

## 5.2 Informace o právu odstoupit od smlouvy

Ustanovení čl. 6 odst. 1 vyžaduje, aby obchodník poskytl některé informace o právu odstoupit od smluv uzavřených mimo obchodní prostory a smluv uzavřených na dálku.

Čl. 6 odst. 1

- h) pokud lze využít práva odstoupit od smlouvy, pak podmínky, lhůtu a postupy pro uplatnění tohoto práva v souladu s čl. 11 odst. 1, jakož i vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy uvedený v části B přílohy I;
- i) případně skutečnost, že v případě odstoupení od smlouvy ponese spotřebitel náklady spojené s navrácením zboží a v případě smluv uzavřených na dálku náklady za navrácení zboží, jestliže toto zboží ze své podstaty nemůže být navráceno obvyklou poštovní cestou;
- j) skutečnost, že v případě uplatnění práva odstoupit od smlouvy po předložení žádosti podle čl. 7 odst. 3 nebo čl. 8 odst. 8 je spotřebitel povinen uhradit obchodníkovi přiměřené náklady v souladu s čl. 14 odst. 3;
- k) pokud v souladu s článkem 16 není poskytnuto právo odstoupit od smlouvy, informaci, že spotřebitel nebude moci tohoto práva využít, nebo případně informaci, za jakých okolností spotřebitel své právo odstoupit ztrácí; [...]

Podle čl. 6 odst. 1 musí být tyto informace jasné a srozumitelné. Podle čl. 6 odst. 4 může obchodník použít vzorové poučení o odstoupení od smlouvy uvedené v **části A přílohy I** této směrnice k poskytnutí informací uvedených v písm. h), i) a j). Pokud jsou tyto informace správně vyplněny a poskytnuty spotřebiteli, splnil obchodník tyto informační požadavky.

Toto **vzorové poučení o odstoupení od smlouvy** v části A přílohy I však **není povinné** a obchodník může upravit jeho znění, například pomocí výrazu „já/mne“ místo „my/nás“, pokud je obchodník fyzická osoba, nebo uvedením totožnosti a kontaktních údajů obchodníka v záhlaví formuláře a odkazem na tyto informace v textu.

Naproti tomu pokud se uplatní právo odstoupit od smlouvy podle čl. 6 odst. 1 písm. h), měl by obchodník spotřebiteli vždy poskytnout **vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy**, který je uveden v části B přílohy I, a to i v případě, že obchodník dává spotřebiteli **rovněž** možnost na svých **internetových stránkách** vyplnit a odeslat formulář o právu na odstoupení od smlouvy v souladu s čl. 11 odst. 3. Pokud jde o poskytnutí vzorového formuláře pro odstoupení od smlouvy, platí jiná pravidla, pokud jsou smlouvy uzavírány prostřednictvím prostředků komunikace na dálku, které poskytují jen omezený prostor a čas v souladu s čl. 8 odst. 4 – viz oddíl 4.2.4.

Doplňkový formulář pro odstoupení od smlouvy, který se obchodník může rozhodnout zpřístupnit na svých internetových stránkách v souladu s čl. 11 odst. 3, se může **lišit od vzorového formuláře pro odstoupení od smlouvy** uvedeného v části B přílohy I směrnice o právech spotřebitelů. Avšak v případě, že obchodník hodlá takový online formulář použít, aby od spotřebitele získal více informací, jako jsou například důvody odstoupení od smlouvy, měly by být jakékoli další otázky tohoto druhu předloženy samostatně a mělo by být možné formulář odeslat bez odpovědi na tyto otázky.

Při poskytování informací o lhůtách podle čl. 6 odst. 1 písm. h) pro odstoupení od kupních smluv podle článku 9 (s výjimkou smluv o pravidelné dodávce zboží) v případě, že není předem znám přesný způsob dodání (jedna nebo více dodávek), může obchodník informovat spotřebitele, že lhůta pro odstoupení od smlouvy skončí 14/30 dnů ode dne následujícího po dni, kdy spotřebitel či třetí strana jiná než dopravce, která byla určena spotřebitelem, získá **do fyzického držení poslední zboží nebo část objednávky**.

V případě, že platí jedna z **výjimek z práva odstoupit od smlouvy** stanovená v článku 16, spotřebitel by měl být o této výjimce informován podle čl. 6 odst. 1 písm. k).

Pokud se **uplatní jedna z bezpodmínečných výjimek**, měly by být poskytnuty pouze informace požadované podle čl. 6 odst. 1 písm. k), a nikoli informace o právu odstoupit od smlouvy podle čl. 6 odst. 1 písm. h) a i):

— Například pro zboží, jako jsou květiny, na které se vztahuje výjimka podle čl. 16 prvního pododstavce písm. d), jsou relevantní pouze informace požadované podle čl. 6 odst. 1 písm. k), tj. obchodník by měl informovat spotřebitele, že není poskytováno právo odstoupit od smlouvy, protože se jedná o zboží, které snadno podléhá zkáze nebo má krátkou dobu spotřeby.

Naopak v případě **výjimek, které platí pouze za určitých okolností**, by měly být informace požadované podle čl. 6 odst. 1 písm. k) poskytnuty **navíc** k informacím požadovaným podle čl. 6 odst. 1 písm. h) a j):

- *Například při nabídce kontaktních čoček nebo zubního kartáčku v uzavřeném obalu ve smyslu čl. 16 prvního pododstavce písm. e) by měl obchodník informovat spotřebitele o podmínkách, lhůtách atd. pro odstoupení podle čl. 6 odst. 1 písm. h). Obchodník by měl spotřebitele rovněž informovat, že v případě, že bylo zboží z obalu vyňato, ztrácí spotřebitel právo odstoupit od smlouvy z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů.*

Ustanovení čl. 6 odst. 1 písm. i) vyžaduje, aby obchodník uvedl **náklady za navrácení zboží**, které nemůže být navrženo obvyklou poštovní cestou:

- *To platí například pro rozměrné zboží, jako je nábytek a velké přístroje (ledničky, pračky atd.), které jsou obvykle dodávány přímo do domu, a nikoli předávány k odeslání poště.*

36. bod odůvodnění vysvětluje, že tento požadavek je splněn například tehdy, pokud obchodník určí jednoho přepravce (například stejného přepravce, kterého určil pro dodání zboží) a jednu cenu za navrácení zboží.

36. bod odůvodnění rovněž stanoví, že „pokud obchodník nemůže náklady na vrácení zboží přiměřeně vypočítat předem, například protože nenabídne, že sám vrácení zboží zařídí, měl by poskytnout prohlášení o tom, že tyto náklady budou splatné a že mohou být vysoké, přičemž poskytne **rozmumný odhad maximální výše nákladů, který by se mohl zakládat na výši nákladů na dodání zboží spotřebiteli**“.

V případě, že obchodník nabízí odlišné způsoby dodání, lze náklady na vrácení zboží stanovit odhadem na základě nákladů na konkrétní způsob dodání, který si spotřebitel zvolil:

- *Například v případě, že je zajištěno dodání na adresu spotřebitele, pak i náklady na vrácení zboží mohou vycházet z nákladů na vyzvednutí zboží na této adrese.*

Povinnost uvést náklady na vrácení zboží nebo poskytnout jejich odhad by neměla vyžadovat, aby obchodník tyto informace uváděl pro různé potenciální scénáře vrácení zboží (např. vrácení nábytku, který byl dodán nesmontovaný v balíku, ve smontovaném stavu).

### 5.3 Uplatnění práva odstoupit od smlouvy

Článek 11 směrnice stanoví, že spotřebitel může odstoupit od smlouvy buď tak, že použije vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, nebo učiní jakékoli jiné jednoznačné prohlášení. Příslušný 44. bod odůvodnění se zmiňuje o „navrácení zboží spolu s podáním jednoznačného prohlášení“: „[...] Spotřebitel by však měl mít i nadále možnost odstoupit od smlouvy na základě prohlášení formulovaného **vlastními slovy** za předpokladu, že je toto prohlášení určené obchodníkovi, v němž spotřebitel uvádí svoje rozhodnutí odstoupit od smlouvy, jednoznačné. Dopis, telefonní hovor nebo navrácení zboží spolu s podáním jednoznačného prohlášení by tomuto požadavku mohly vyhovovat, avšak důkazní břemeno ohledně skutečnosti, že odstoupil od smlouvy v časově lhůtě stanovené směrnicí, by měl nést spotřebitel. Je proto v zájmu spotřebitele, aby obchodníka o svém odstoupení od smlouvy informoval prostřednictvím trvalého nosiče.“

Proto by nemělo být možné od smlouvy odstoupit pouhým vrácením zboží, bez výslovného prohlášení. Odmítnutí dodávky zboží nebo jeho nevyzvednutí na poště jako takové by nebylo považováno za platné vyjádření odstoupení od smlouvy. Směrnice tímto způsobem zajišťuje, že obchodník nebude mylně považovat vrácení balíčku za odstoupení od smlouvy v případě, že nebyl zákazníkovi dodán z technických důvodů.

Na druhé straně prohlášení, které spotřebitel učiní za účelem odstoupení od smlouvy, nemusí nutně odkazovat na „právo odstoupit od smlouvy“ právníkou terminologií:

- *Například i prohlášení o „ukončení“ nebo „zrušení“ smlouvy nebo užití obdobných výrazů by mělo být považováno za dostatečně „jednoznačné“, pokud lze identifikovat dotčeného spotřebitele i dotčenou smlouvu.*

Vzhledem k tomu, že spotřebitel nese důkazní břemeno ohledně uplatnění práva odstoupit od smlouvy, vyzdvihuje 44. bod odůvodnění směrnice o právech spotřebitelů výhody použití trvalého nosiče v případě jakéhokoli sporu. Další ochranu umožňující spotřebiteli dokázat, že je v právu, by kromě toho představoval doklad o zaslání oznámení:

- *Spotřebitel by si mohl například uschovat kopii zaslání e-mailu nebo podací lístek na doporučený dopis.*

#### 5.4 Důsledky odstoupení od smlouvy týkající se údajů

Článek 13 směrnice o právech spotřebitelů stanoví závazky obchodníka v případě odstoupení od smlouvy. Směrnice (EU) 2019/2161 tento článek novelizovala vložením ustanovení o důsledcích práva odstoupit od smlouvy, pokud jde o nakládání s osobními údaji.

##### Článek 13

4. Pokud jde o osobní údaje spotřebitele, dodržuje obchodník povinnosti vyplývající z nařízení (EU) 2016/679.
5. Obchodník se zdrží používání jakéhokoli jiného obsahu než osobních údajů, který poskytl nebo vytvořil spotřebitel při používání digitálního obsahu nebo digitální služby poskytnuté obchodníkem, s výjimkou případů, kdy tento obsah:
  - a) nelze využít mimo rámec digitálního obsahu nebo digitální služby poskytnutých obchodníkem;
  - b) souvisí pouze s činností spotřebitele při používání digitálního obsahu nebo digitální služby poskytnutých obchodníkem;
  - c) byl obchodníkem sloučen s jinými daty a nemůže být, nebo jen s vynaložením nepřiměřeného úsilí, oddělen; nebo
  - d) vytvořil spotřebitel společně s dalšími osobami a jiní spotřebitelé tento obsah mohou i nadále používat.
6. S výjimkou situací uvedených v odst. 5 písm. a), b) nebo c) zajistí obchodník spotřebiteli na jeho vlastní žádost dostupnost jakéhokoli jiného obsahu než osobních údajů, který poskytl nebo vytvořil spotřebitel při používání digitálního obsahu nebo digitální služby poskytnuté obchodníkem.
7. Spotřebitel má nárok na opětovné získání uvedeného digitálního obsahu bezplatně, bez překážek ze strany obchodníka, v přiměřené době a v běžně používaném strojově čitelném formátu. [...]

Tato ustanovení jsou shodná s čl. 16 odst. 2 až 4 směrnice o digitálním obsahu. Obě řeší důsledky ukončení smlouvy – směrnice o právech spotřebitelů řeší ukončení smlouvy na základě práva odstoupit od smlouvy, zatímco směrnice o digitálním obsahu řeší ukončení smlouvy z důvodu nesouladu.

Obecné nařízení o ochraně osobních údajů (nařízení GDPR) upravuje **důsledky ukončení smlouvy, pokud jde o osobní údaje**. Nová ustanovení článku 13 směrnice o právech spotřebitelů (a článku 16 směrnice o digitálním obsahu) se týkají údajů, které spotřebitel prostřednictvím digitální služby nahrál nebo vytvořil a **které nejsou osobními údaji**.

Podle čl. 13 odst. 6 směrnice o právech spotřebitelů má obchodník zejména povinnost na žádost spotřebitele po uplatnění práva odstoupit od smlouvy poskytnout údaje ve strojově čitelném formátu, který se běžně používá v době ukončení smlouvy.

Pokud spotřebitelé uplatňují právo odstoupit od smlouvy podle směrnice o právech spotřebitelů (nebo prostředek nápravy při ukončení smlouvy podle směrnice o digitálním obsahu), **je věcí nařízení GDPR posoudit, zda odstoupení od smlouvy představuje také odstoupení od právního základu pro zpracování osobních údajů**. V mnoha situacích je velmi pravděpodobné, že prohlášení spotřebitele o uplatnění práva odstoupit od smlouvy a o ukončení smlouvy lze vykládat tak, že **zahrnuje odvolání právního základu**, včetně odvolání souhlasu s jiným zpracováním osobních údajů, které nebylo nezbytné pro plnění smlouvy ve smyslu nařízení GDPR. V této situaci musí obchodník/správce posoudit, zda pro další zpracování těchto osobních údajů stále existuje platný právní základ, jako je například dodržování zákonné povinnosti. Pokud platný právní základ neexistuje, mělo by být zpracování ukončeno.

Směrnice (EU) 2019/2161 navíc do směrnice o právech spotřebitelů doplnila zvláštní pravidla o **právech obchodníka a povinnostech spotřebitele v případě odstoupení od smlouvy**. Tato ustanovení v čl. 13 odst. 8 a čl. 14 odst. 2a jsou shodná s čl. 16 odst. 5 a čl. 17 odst. 1 směrnice o digitálním obsahu.

## Článek 13

8. V případě odstoupení od smlouvy může obchodník zabránit jakémukoli dalšímu používání digitálního obsahu nebo digitální služby ze strany spotřebitele, zejména tím, že digitální obsah nebo digitální službu spotřebiteli znepřístupní nebo deaktivuje uživatelský účet spotřebitele, aniž je tím dotčen odstavec 6.

## Článek 14

2a. V případě odstoupení od smlouvy se spotřebitel zdrží používání digitálního obsahu nebo digitální služby a jejich poskytování třetím stranám.

## 5.5 Právo odstoupit od smlouvy v souvislosti se zbožím

### 5.5.1 Několik druhů zboží nebo vadné zboží

Spotřebitel může mít zájem o **částečné odstoupení** od smlouvy týkající se více druhů zboží, pokud si přeje zrušit nákup pouze jednoho nebo několika z nich.

Přestože směrnice takové právo výslovně nestanoví, nabráni ani tomu, aby se obchodník a spotřebitel dohodli na **částečném odstoupení** od smlouvy vrácením pouze jednotlivého zboží nebo různého zboží prodaného v rámci jedné objednávky. V situaci, kdy zboží dodávané v rámci téže zakázky zahrnuje reklamní předměty, obchodník by neměl být nucen k tomu, aby souhlasil s vrácením pouze těch položek, které byly prodány za plnou cenu.

Situace by byla jiná v případě, že by spotřebitel nesouhlasil s přijetím dárku, který by mu obchodník přesto poskytl. Takový dárek může být považován za nevyžádaný, a tudíž se na něj vztahují pravidla o setrvačném prodeji. Článek 27 směrnice o právech spotřebitelů a bod 29 přílohy I směrnice 2005/29/ES o nekalých obchodních praktikách zakazují „požadování okamžité nebo odložené **platby za produkty** dodané obchodníkem, avšak nevyžádané spotřebitelem, **nebo vrácení nebo uschování takových produktů** [...]“.

Pokud bylo spotřebiteli dodáno vadné zboží, které není v souladu se smlouvou podle směrnice o prodeji zboží, měl by mít spotřebitel možnost ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy zvolit buď možnost zjednání nápravy podle uvedené směrnice, nebo odstoupení od smlouvy.

### 5.5.2 Vrácení zboží

## Článek 14

1. Spotřebitel zašle zboží zpět nebo je předá obchodníkovi či osobě obchodníkem pověřené k jeho převzetí bez zbytečné prodlevy, nejpozději však do čtrnácti dnů ode dne, kdy obchodníkovi sdělil v souladu s článkem 11 své rozhodnutí od smlouvy odstoupit, pokud mu obchodník nenabídl, že si zboží sám vyzvedne. Lhůta se považuje za dodrženu, pokud spotřebitel zašle zboží zpět před uplynutím 14 dnů.

Spotřebitel nese pouze přímé náklady na vrácení zboží, ledaže obchodník souhlasil s jejich převzetím nebo neinformoval spotřebitele o tom, že je nese spotřebitel sám.

V případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory, kdy zboží bylo doručeno spotřebiteli domů v době uzavření smlouvy, vyzvedne obchodník zboží na své náklady, pokud povaha zboží obvykle neumožňuje odeslat je zpět poštou.

Ustanovení čl. 14 odst. 1 vyžaduje, aby spotřebitel vrátil zboží obchodníkovi tak, že je zašle zpět do čtrnácti dnů ode dne, kdy spotřebitel sdělil obchodníkovi, že od smlouvy odstoupuje. Protože však spotřebitel ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy odpovídá za nakládání se zbožím a snížení jeho hodnoty (viz rovněž oddíl 5.5.4), mělo by být v přirozeném zájmu spotřebitele vrátit zboží co nejdříve a nečekat, až tato lhůta vyprší.

Pro **smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory** existuje výjimka. Pokud bylo zboží v době uzavření smlouvy dodáno spotřebiteli domů, **musí obchodník vyzvednout** na vlastní náklady takové zboží, které „nemůže být navraceno obvyklou poštovní cestou“.

Tento požadavek je tedy výjimkou z obecného pravidla stanoveného v čl. 6 odst. 1 písm. i), které vyžaduje, aby obchodník **informoval spotřebitele** o nákladech spojených s navrácením zboží, které „nemůže být navrženo obvyklou poštovní cestou“ (viz oddíl 5.2).

**Přímé náklady na navrácení zboží** hradí spotřebitel s výjimkou případů, kdy obchodník neinformoval spotřebitele o tomto požadavku podle čl. 6 odst. 1 písm. i), nebo souhlasil s převzetím nákladů. Tyto dvě informace jsou zahrnuty také do vzorového poučení o odstoupení od smlouvy uvedeného v části A přílohy I, které obchodníci mohou využít ke splnění své povinnosti informovat spotřebitele. Do pojmu „přímé náklady“ by neměly být zahrnuty žádné administrativní, manipulační nebo „doplňovací“ náklady, které nese obchodník v souvislosti s navrácením zboží.

Nabídka obchodníka, že „**si zboží osobně vyzvedne**“, by měla spotřebitele vázat pouze v případě, že obchodník nabídl, že **ponese i náklady**. Pokud tomu tak není a spotřebitel najde nákladově efektivnější, a přesto i nadále spolehlivý způsob vrácení zboží zajišťovaný uznávaným poskytovatelem služeb, neměl by mít spotřebitel podle směrnice povinnost přijmout nabídku obchodníka na vyzvednutí zboží.

### 5.5.3 Vrácení plateb obdržných od spotřebitele

#### Článek 13

1. *Obchodník vrátí veškeré platby, které obdržel od spotřebitele, případně včetně nákladů na dodání, bez zbytečné prodlevy, a v každém případě nejpozději do čtrnácti dnů ode dne, kdy byl informován o rozhodnutí spotřebitele odstoupit od smlouvy v souladu s článkem 11.*

*Obchodník použije k vrácení plateb uvedených v prvním pododstavci stejný platební prostředek jako spotřebitel při provedení počáteční transakce, s výjimkou případů, kdy spotřebitel výslovně souhlasil s jiným způsobem vrácení platby a za předpokladu, že spotřebiteli tím nevzniknou žádné další poplatky.*

2. *Aniž je dotčen odstavec 1, obchodník není povinen uhradit dodatečné náklady související s dodáním, pokud spotřebitel výslovně zvolil jiný než nejlevnější způsob standardního dodání, které obchodník nabízí.*

3. *Pokud obchodník nenabídl, že zboží osobně vyzvedne, může v případě kupních smluv s vrácením plateb počkat do té doby, než zboží obdrží nebo než spotřebitel prokáže, že zboží odeslal zpět, podle toho, co nastane dříve.*

Ustanovení čl. 13 odst. 1 požaduje, aby obchodník vrátil platby bez zbytečné prodlevy, a v každém případě **nejpozději do 14 dnů** ode dne, kdy spotřebitel informoval obchodníka o rozhodnutí odstoupit od smlouvy.

U kupních smluv podle čl. 13 odst. 3 může obchodník **s vrácením plateb počkat** do té doby, než zboží obdrží nebo spotřebitel prokáže, že zboží odeslal zpět.

Pokud je zboží nebo důkaz obdrženo po uplynutí čtrnáctidenní lhůty, měl by obchodník spotřebiteli vrátit peníze bez zbytečného odkladu. Co představuje „zbytečnou prodlevu“ je třeba posuzovat případ od případu; za normálních okolností by však vrácení peněz nemělo trvat déle než několik pracovních dnů.

Pojem „**prokáže, že zboží odeslal zpět**“ je pro použití čl. 13 odst. 3 důležitý. V zásadě by tento „důkaz“ měl být chápán jako písemné prohlášení zavedeného poskytovatele přepravních nebo poštovních služeb s uvedením odesílatele a příjemce.

V zásadě by tento důkaz neměl nutně zahrnovat záruky třetích stran, že předmětné zboží bylo zkontrolováno a ověřeno. Tyto zvláštní služby budou pravděpodobně drahé a mohly by spotřebitele od uplatnění práva odstoupit od smlouvy odradit, což směrnice výslovně vylučuje (viz 47. bod odůvodnění: „[...] Povinnosti spotřebitele v případě odstoupení od smlouvy by ho neměly odradit od využití jeho práva odstoupit od smlouvy“).

Přestože čl. 14 odst. 2 opravňuje obchodníka, aby činil spotřebitele odpovědným za případné snížení hodnoty zboží v důsledku nesprávného nakládání s tímto zbožím v průběhu lhůty pro odstoupení od smlouvy, obchodník musí podle čl. 13 odst. 3 spotřebiteli vrátit platby poté, co mu spotřebitel prokáže, že zboží bylo odesláno zpět.

Pokud spotřebitel přijme nabídku obchodníka, že vyzvedne zboží, nebo pokud obchodník nabídl, že je vyzvedne na své náklady, nebude se obchodník moci dovolávat práva počkat s vrácením plateb podle čl. 13 odst. 3. To by mělo být pro obchodníka další motivací k tomu, aby zajistil vrácení zboží co nejdříve.

Ustanovení čl. 13 odst. 1 výslovně vyžaduje, aby obchodník použil k vrácení plateb **stejný platební prostředek** jako spotřebitel při provedení počáteční transakce. Obchodník by měl zejména vrátit celou částku, kterou spotřebitel uhradil, v méně této platby:

- Například v případě, že spotřebitel uhradil převodem 50 EUR na bankovní účet obchodníka, měl by obchodník vrátit spotřebiteli převodem stejnou částku zpět včetně všech případných poplatků, který za tento druhý převod bude účtovat banka spotřebitele.
- Obchodník by však neměl mít povinnost hradit případné bankovní poplatky uhrazené spotřebitelem za původní platbu.
- Pokud je bankovní účet spotřebitele veden v jedné měně, ale platby a vrácení plateb proběhnou v jiné měně, neměl by obchodník odpovídat za jakékoli ztráty vyplývající z převodu měn, který provede banka spotřebitele při vrácení platby.

Ustanovení čl. 13 odst. 1 rovněž umožňuje obchodníkovi a spotřebiteli, aby se výslovně dohodli **na jiném způsobu**, jako je například vrácení platby bankovním šekem namísto převodem nebo v jiné měně, než ve které byla provedena platba, za předpokladu, že spotřebiteli použitím tohoto způsobu nevzniknou žádné další poplatky:

- Pokud například obchodník získá souhlas spotřebitele s tím, že přijme vrácení platby bankovním šekem místo bankovním převodem, měl by obchodník nést veškeré dodatečné náklady, které spotřebiteli vzniknou, například náklady za převod měny nebo bankovní náklady, které vyplynou z toho, že obchodník použil jiný způsob platby.

Ohledně použití **poukazů** 46. bod odůvodnění stanoví: „Vrácení platby by nemělo být prováděno prostřednictvím poukazu, ledaže by spotřebitel použil poukaz pro výchozí transakci nebo s použitím poukazu výslovně souhlasil.“

#### 5.5.4 Odpovědnost spotřebitele za nesprávné nakládání se zbožím

##### Článek 14

2. Spotřebitel odpovídá pouze za případné snížení hodnoty zboží v důsledku nakládání s tímto zbožím jiným způsobem, než je nutné k tomu, aby se obeznámil s povahou, vlastnostmi a funkčností zboží. Spotřebitel není v žádném případě odpovědný za případné snížení hodnoty zboží, pokud obchodník neposkytl informace o právu odstoupit od smlouvy podle čl. 6 odst. 1 písm. h). [...]

5. Není-li v čl. 13 odst. 2 a v tomto článku stanoveno jinak, nenese spotřebitel v důsledku využití svého práva odstoupit od smlouvy žádnou odpovědnost.

Jak je vysvětleno ve 47. bodě odůvodnění, spotřebitelé mohou odstoupit od smlouvy bez ohledu na to, jak bylo se zbožím zacházeno v průběhu lhůty pro odstoupení od smlouvy: „Někteří spotřebitelé uplatňují své právo odstoupit od smlouvy poté, co zboží používali v míře vyšší, než je míra nutná k tomu, aby se obeznámili s povahou, vlastnostmi a funkčností zboží. **V tomto případě by spotřebitel neměl pozbýt právo odstoupit od smlouvy, měl by však odpovídat za případné snížení hodnoty zboží.** [...].“

V těchto případech však podle čl. 14 odst. 2 „spotřebitel odpovídá pouze za **případné snížení hodnoty** zboží v důsledku nakládání s tímto zbožím jiným způsobem, než je nutné k tomu, aby se obeznámil s povahou, vlastnostmi a funkčností zboží“. 47. bod odůvodnění tuto povinnost dále vysvětluje: „[...] Aby se spotřebitel obeznámil s povahou, vlastnostmi a funkčností zboží, **měl by s ním nakládat a zkontrolovat je jen takovým způsobem, jaký by mu byl umožněn v prodejně.** Například oděv by si měl spotřebitel jen vyzkoušet a nesměl by jej nosit. Během lhůty pro odstoupení od smlouvy by proto spotřebitel měl se zbožím náležitě zacházet a zkontrolovat jej náležitým způsobem.“

Snížení hodnoty zboží může spočívat zejména v nákladech na vyčištění a opravu a v případě, že zboží již nelze prodat jako nové, v objektivně zdůvodněné ztrátě příjmů obchodníka vyplývající z nakládání s vráceným zbožím jako s použitým zbožím.

V případě sporu bude nutno posuzovat to, zda spotřebitel při vyzkoušení zboží překročil rámec nezbytného k tomu, aby se obeznámil s jeho povahou, vlastnostmi a funkčností, případ od případu. Pro orientaci může dobře posloužit porovnání s tím, co je spotřebiteli za obvyklých okolností umožněno v kamenném obchodě, například:

- Před nákupem audio/video zařízení a záznamového zařízení by spotřebitel za obvyklých okolností mohl vyzkoušet kvalitu obrazu nebo zvuku.

- Zkoušení oděvu v obchodě by nezahrnovalo odstranění visaček výrobce.
- Spotřebitel by za obvyklých okolností nemohl prakticky vyzkoušet domácí spotřebiče, jako jsou například kuchyňské spotřebiče, jejichž skutečné použití nevyhnutelně zanechává stopy.
- Spotřebitel by nemohl konfigurovat software na počítači; proto by přiměřené náklady na resetování takového zařízení rovněž představovaly snížení hodnoty.
- Spotřebitel by mohl parfémy a podobné kosmetické výrobky, které lze běžně v obchodech testovat, vyzkoušet prostřednictvím bezplatného testeru, který obchodník mohl k výrobku přiložit. Takto spotřebitelé nebudou nuceni otevírat obal produktu, aby mohli uplatnit své právo obeznámit se s povahou a vlastnostmi tohoto produktu (některé kosmetické výrobky mohou být z důvodu ochrany zdraví nebo hygienických důvodů umístěny v uzavřeném obalu – viz oddíl 5.11.4).

Je třeba mít na paměti, že „obeznámení se s funkcí“ zboží v této souvislosti nepředstavuje kontrolu toho, že je zboží ve všech ohledech bez vady. Pokud se u zboží projeví vada při pozdějším použití, je spotřebitel chráněn směrnicí (EU) 2019/771 o prodeji zboží.

V zásadě platí, že by spotřebitel měl mít možnost **otevřít obal** za účelem přístupu k obsahu, pokud je podobné zboží obvykle vystavováno v obchodech v rozbaleném stavu. Z tohoto důvodu nejsou škody na obalu způsobené pouhým jeho otevřením důvodem k odškodnění. **Jakékoli ochranné fólie, do nichž je daný předmět zabalen, by však měly být odstraněny pouze v případě, že je to nezbytně nutné k jeho vyzkoušení.**

Vrácení zboží bez původního obalu <sup>(126)</sup> (např. krabice od elektronického zařízení) nebo s neobvykle znehodnoceným obalem by mohlo být považováno za znehodnocení zboží.

Ve věci C-681/17 slewo Soudní dvůr rozhodl o tom, že na **matrace** potažené ochrannou fólií se nevztahuje výjimka z práva na odstoupení od smlouvy stanovená v čl. 16 písm. e), pokud jde o zboží, které bylo umístěno v uzavřeném obalu z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů a které spotřebitel vybalil. Soud dospěl k názoru, že matrace lze přirovnávat k oděvům, u nichž je právo na vyzkoušení výslovně povoleno. Proto byly matrace s odstraněnou ochrannou fólií, které byly spotřebitelem případně použity, považovány za vhodné k dalšímu prodeji a použití novým kupujícím, **pokud je obchodník schopen matrace (nebo oděvy) upravit tak, aby byly vhodné k novému použití třetí osobou, aniž jsou dotčeny požadavky na ochranu zdraví nebo hygienu**, a to prostřednictvím ošetření, jako je čištění nebo dezinfekce <sup>(127)</sup>.

Soudní dvůr současně konkrétně zmínil existenci trhu s použitými matracemi <sup>(128)</sup>. Ještě důležitější je, že Soudní dvůr rovněž poukázal na **odpovědnost spotřebitele za jakékoliv snížení hodnoty zboží** vyplývající z jiného zacházení, než jaké je nezbytné k určení jeho povahy, vlastností a fungování v souladu s čl. 14 odst. 2.

S ohledem na tato zjištění může taková odpovědnost odpovídajícím způsobem vzniknout, **pokud je z důvodu ochrany zdraví nebo hygieny nutné matraci (nebo oděv a srovnatelné zboží) vyčistit**, aby bylo možné ji znovu prodat novému kupujícímu. Může se také stát, že **takto vyčištěné zboží nelze prodávat jako zboží nové, ale pouze jako zboží použité** za (výrazně) nižší cenu. V tomto ohledu nesmí obchodník uvádět v omyl nového kupujícího vyčištěného zboží, pokud jde o jeho specifikaci (nové nebo „použité“), protože to je důležitá součást charakteristik produktů, a to i v kontextu směrnice o nekalých obchodních praktikách.

Pokud jde o právo odstoupit od smlouvy podle nahrazené směrnice 97/7/ES o smlouvách uzavřených na dálku, rozhodl Soudní dvůr ve věci C-489/07 Pia Messner <sup>(129)</sup>, že vnitrostátní právní úprava **ukládající spotřebiteli důkazní břemeno**, že toto zboží během lhůty pro odstoupení od smlouvy nepoužíval způsobem, který by šel nad rámec toho, co bylo nezbytné k tomu, aby mu bylo umožněno užitečně uplatnit jeho právo odstoupit od smlouvy, by ohrozila účinnost a efektivitu práva odstoupit od smlouvy.

Podle čl. 14 odst. 5 spotřebitel v důsledku využití svého práva odstoupit od smlouvy nenese žádnou odpovědnost, není-li ve směrnici stanoveno jinak. V tomto ohledu rozsudek ve věci Messner rovněž potvrdil, že prodávající nemůže požadovat náhradu hodnoty užívání zboží spotřebitelem v mezidobí před jeho vrácením obchodníkovi <sup>(130)</sup>.

<sup>(126)</sup> To se týká obalu výrobku, který je součástí jeho marketingové prezentace. Spotřebitelům by mělo být umožněno vyměnit jakékoli běžné obaly poskytnuté výhradně za účelem ochrany zboží při přepravě.

<sup>(127)</sup> Rozsudek ve věci slewo, C-681/17, ECLI:EU:C:2019:255, body 43–46.

<sup>(128)</sup> Tamtéž, bod 42.

<sup>(129)</sup> Rozsudek ve věci Messner, C-489/07, ECLI:EU:C:2009:502, bod 27.

<sup>(130)</sup> Tamtéž, body 22–24.

Směrnice o právech spotřebitelů neupravuje **vymáhání odpovědnosti spotřebitele** za snížení hodnoty zboží. Zejména nestanoví, zda z této odpovědnosti vyplývá pouze to, že obchodník může zahájit soudní řízení proti spotřebiteli, nebo že obchodník může jednostranně účtovat spotřebiteli náhradu škody nebo snížit částku jakékoli náhrady, která má být spotřebiteli uhrazena, s cílem kompenzovat údajné snížení hodnoty zboží.

Tyto otázky tedy upravuje obecné smluvní a procesní právo členských států, jak je uvedeno v čl. 3 odst. 5. Členské státy mohou například obchodníkům povolit takové snížení částky vrácené za zboží, které by pokrylo snížení hodnoty zboží v důsledku nesprávného zacházení během lhůty pro odstoupení od smlouvy.

Podle čl. 14 odst. 2 „[s]potřebitel není v žádném případě odpovědný za případné snížení hodnoty zboží, pokud obchodník neposkytl informace o právu odstoupit od smlouvy podle čl. 6 odst. 1 písm. h).“

Dalším důsledkem neposkytnutí informací podle článku 10 směrnice je **prodloužení lhůty pro odstoupení od smlouvy až na 12 měsíců**. To znamená, že spotřebitel může od smlouvy odstoupit po uplynutí značné doby, během které zboží účinně využíval, aniž nese odpovědnost za vzniklé opotřebení (viz také oddíl 5.3 o důsledcích neinformování spotřebitelů o právu na odstoupení od smlouvy).

Ustanovení čl. 6 odst. 1 písm. h) neobsahuje žádný konkrétní požadavek informovat spotřebitele o odpovědnosti za snížení hodnoty zboží při uplatnění práva na vrácení. Informace o snížené hodnotě zboží jsou však obsaženy ve vzorovém poučení o odstoupení od smlouvy uvedeném v části A přílohy I. Poskytnutí těchto informací by mohlo být pro spotřebitele i obchodníky užitečné i v případě, že obchodník toto vzorové poučení neuplatňuje.

#### 5.5.5 Riziko při navrácení zboží obchodníkovi

Směrnice nestanoví, kdo nese riziko **náhodného poškození nebo ztráty při vrácení zboží** v případě, že spotřebitel odstoupí od smlouvy. Proto tuto otázku rovněž upravují vnitrostátní právní předpisy, které například mohou stanovit, že riziko při vrácení zboží nese spotřebitel, jakmile je na něj převedeno při předání v souladu s článkem 20.

Při vrácení zboží by spotřebitel měl v zásadě vynaložit přiměřenou péči například výběrem zavedeného poskytovatele dopravních nebo poštovních služeb s cílem zajistit, že zboží bude doručeno obchodníkovi, aniž je cestou poškozeno.

V případě, že by spotřebitel **nikdy nezískal zboží do fyzického držení** například proto, že by je odmítl převzít, a to buď bez výslovného prohlášení, nebo na základě prohlášení vůči obchodníkovi o odstoupení od smlouvy, nesl by obchodník i nadále riziko ztráty nebo poškození, neboť by nedošlo k přechodu rizika na spotřebitele v souladu s článkem 20.

## 5.6 Právo na odstoupení od smluv o poskytování služeb a smluv na dodávky veřejných služeb

### 5.6.1 Souhlas spotřebitele s okamžitým plněním

Ustanovení čl. 7 odst. 3 a čl. 8 odst. 8 směrnice o právech spotřebitelů stanoví formální požadavky použitelné v případě, že si spotřebitelé přejí zahájit plnění smluv o poskytování služeb mimo obchodní prostory a na dálku nebo smluv na dodávky veřejných služeb před uplynutím práva na odstoupení od smlouvy. Tato dvě ustanovení jsou formulována stejně kromě toho, že čl. 7 odst. 3 požaduje, aby obchodník obdržel žádost spotřebitele o okamžité plnění na trvalém nosiči:

Čl. 7 odst. 3 a čl. 8 odst. 8

*Pokud si spotřebitel přeje, aby poskytování služeb nebo dodávka vody, plynu nebo elektřiny, které nejsou prodávány v omezeném objemu nebo ve stanoveném množství, či tepla z dálkového vytápění začaly během lhůty pro odstoupení od smlouvy stanovené v čl. 9 odst. 2, a smlouva stanoví povinnost spotřebitele zaplatit, obchodník požádá spotřebitele, aby podal **výslovnou žádost** na [trvalém nosiči] (\*) a aby vzal na vědomí, že jakmile obchodník své závazky ze smlouvy zcela splní, zaniká spotřebiteli právo odstoupit od smlouvy.*

(\*) značí dodatečné prvky v čl. 7 odst. 3

Tato ustanovení se proto použijí v případě, že si spotřebitel přeje, aby bylo poskytování služby nebo dodávky veřejných služeb zahájeno v průběhu lhůty pro odstoupení od smlouvy. Tato pravidla by však neměla bránit obchodníkovi v tom, aby spotřebiteli vznesení takové žádosti aktivně navrhl. Zároveň obchodník není povinen tuto možnost nabízet, ani žádosti spotřebitele vyhovět.

Ustanovení čl. 14 odst. 3 umožňuje spotřebiteli odstoupit od poskytování služeb nebo dodávek veřejných služeb **i po vznesení výslovné žádosti**. To potvrzuje rovněž 50. bod odůvodnění: „[...] spotřebitel by měl mít možnost využít svého práva odstoupit od smlouvy i v případě, že o poskytnutí služeb požádal před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy.“

V případě **smluv o poskytování služeb** však podle čl. 16 prvního pododstavce písm. a) spotřebitel za určitých podmínek právo odstoupit od smlouvy ztrácí, jakmile je služba v plném rozsahu poskytnuta:

#### Článek 16

„Členské státy nestanoví právo odstoupit od smlouvy vymezené v člácích 9 až 15 v případě smluv uzavřených na dálku a smluv uzavřených mimo obchodní prostory, pokud jde o:

- a) smlouvy o poskytování služeb poté, co tyto služby byly v plném rozsahu poskytnuty, avšak jestliže smlouva stanoví povinnost spotřebitele zaplatit, pouze **pokud plnění těchto smluv začalo s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele a s jeho vědomím, že jakmile obchodník své závazky ze smlouvy zcela splní, zaniká jeho právo odstoupit od smlouvy;**“

Ustanovení čl. 7 odst. 3 a čl. 8 odst. 8 směrnice o právech spotřebitelů byla novelizována směrnicí (EU) 2019/2161. Tato novelizace zajistila soulad s čl. 16 prvním pododstavcem písm. a). Ustanovení čl. 7 odst. 3 a čl. 8 odst. 8 nyní obsahují stejné dva požadavky jako čl. 16 první pododstavec písm. a): 1) žádost spotřebitele o okamžité plnění a 2) uznání spotřebitele, že jakmile obchodník smlouvu zcela splní, právo spotřebitele odstoupit od smlouvy zaniká.

Novelizace rovněž objasnila, že tyto požadavky se vztahují pouze na placené služby. Tato změna byla nezbytná v souvislosti s rozšířením působnosti směrnice o právech spotřebitelů do oblasti digitálních služeb podle čl. 3 odst. 1a <sup>(131)</sup>.

Nedodržení požadavku na získání žádosti spotřebitele na okamžité plnění ze strany obchodníka má důsledky stanovené v čl. 14 odst. 4 písm. a), tj. právo spotřebitele nést náklady na poskytování služby nebo dodávky veřejných služeb – viz dále oddíl 5.8.

„Výslovný souhlas“ spotřebitele podle čl. 16 prvního pododstavce písm. a) je třeba vykládat stejně jako „výslovnou žádost“, kterou požaduje čl. 7 odst. 3 a čl. 8 odst. 8.

Analogicky jako v případě pravidel poskytování dodatečných plateb podle článku 22 by výrazy „výslovná žádost/výslovný souhlas“ v této souvislosti měly být vykládány tak, že předpokládají **pozitivní kroky ze strany spotřebitele**, jako je například zaškrtnutí políčka na internetových stránkách. Použití předem zaškrtnutého políčka nebo ustanovení ve všeobecných obchodních podmínkách pravděpodobně tyto požadavky splňovat nebude <sup>(132)</sup>.

Výslovný souhlas a potvrzení spotřebitele **lze získat před, během nebo po uzavření smlouvy**, dojde-li k tomu před zahájením plnění. Žádost spotřebitele a potvrzení toho, že si je vědom ztráty práva na odstoupení od smlouvy, mohou být vyjádřeny jediným úkonem. Požadavky čl. 7 odst. 3 a čl. 8 odst. 8 a čl. 16 prvního pododstavce písm. a) by mohly být splněny například pomocí následující formulace:

— [...] *Žádám tímto o [okamžité splnění smlouvy o poskytování služeb nebo plnění v určitý den nebo od určitého dne během lhůty pro odstoupení od smlouvy] a jsem si vědom toho, že ztrácím právo od smlouvy odstoupit, jakmile budou závazky ze smlouvy o poskytování služeb zcela splněny.*

U smluv uzavřených mimo obchodní prostory podle čl. 7 odst. 3 by byl požadavek uvedení na „trvalém nosiči“ splněn, pokud by žádost a potvrzení spotřebitele bylo zaznamenáno na nástroji, který stranám umožňuje uchovávat informace způsobem umožňujícím budoucí použití a který umožňuje nezměněnou reprodukci (další informace viz oddíl 4.4). Zaškrtnutí políčka v objednávce ze strany spotřebitele obecně postačuje, pokud je žádost a potvrzení adekvátně reprodukováno v kopii poskytnuté spotřebiteli.

<sup>(131)</sup> Pokud jde o potřebu souladu, viz 42. bod odůvodnění směrnice (EU) 2019/2161.

<sup>(132)</sup> Například viz rozsudek ve věci Planet49, C-673/17, ECLI:EU:C:2019:801, bod 65, týkající se zpracování osobních údajů: Soudní dvůr rozhodl, že požadavky na souhlas nebudou splněny, pokud příslušné políčko bylo zaškrtnuto předem.

## 5.6.2 Povinnost odškodnění spotřebitele

## Článek 14

3. Pokud spotřebitel uplatní právo odstoupit od smlouvy po předložení žádosti podle čl. 7 odst. 3 nebo čl. 8 odst. 8, zaplatí obchodníkovi částku úměrnou rozsahu služeb poskytnutých do doby, kdy spotřebitel informoval obchodníka o uplatnění práva odstoupit od smlouvy, a to v porovnání s celkovým rozsahem smlouvy. Úměrná částka, kterou má spotřebitel zaplatit obchodníkovi, se vypočítá na základě celkové ceny dohodnuté ve smlouvě. Je-li celková cena nepřiměřeně vysoká, úměrná částka se vypočítá na základě tržní hodnoty dodaného zboží nebo poskytnuté služby.

Pokud spotřebitel odstoupí od smlouvy v průběhu lhůty pro odstoupení od smlouvy poté, co si vyžádal její bezprostřední plnění, vyžaduje čl. 14 odst. 3, aby spotřebitel zaplatil obchodníkovi **částku úměrnou** rozsahu služeb poskytnutých na základě celkové dohodnuté ceny:

— Například spotřebitel, který by odstoupil od smlouvy o poskytování mobilních telefonních služeb poté, co tuto službu po dobu 10 dnů využíval, by byl povinen obchodníkovi uhradit třetinu měsíčního předplatného <sup>(133)</sup>, a navíc cenu jakýchkoliv doplňkových služeb, které mu byly během daného období poskytnuty.

V případě, že poskytování služeb zahrnuje jednorázové náklady, které musí obchodník vynaložit, aby službu pro spotřebitele zpřístupnil, může je obchodník zahrnout do výpočtu kompenzace:

— Obchodník může například zahrnout náklady na instalační práce v místě bydliště spotřebitele, které byly provedeny v rámci smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací pomocí pevné linky dříve, než spotřebitel odstoupil od smlouvy.

V případě, že je celková cena příliš vysoká, by však tato kompenzace měla vycházet z **tržní hodnoty** rozsahu již poskytnutých služeb. Užitečné vysvětlení o způsobu určení tržní hodnoty je uvedeno v 50. bodě odůvodnění, který stanoví: „[...] Výpočet přiměřené částky by se měl zakládat na ceně stanovené ve smlouvě, ledaže by spotřebitel prokázal, že tato celková cena je sama o sobě nepřiměřená, a v takovém případě se výše částky, která by měla být zaplacená, vypočítá na základě tržní hodnoty poskytnuté služby. Tržní hodnota by měla být stanovena srovnáním cen za srovnatelné služby poskytované jinými obchodníky v době uzavření smlouvy. [...]“

14. bod odůvodnění odkazuje na použití pravidel členských států ohledně „nepřiměřených či přemrštěných cen“, která mohou být při uplatňování čl. 14 odst. 3 relevantní.

Ve věci C-641/19 PE Digital Soudní dvůr objasnil, že při použití čl. 14 odst. 3 pro určení poměrné částky, která má být zaplacená spotřebitelem obchodníkovi, pokud spotřebitel výslovně požádal, aby plnění uzavřené smlouvy začalo během lhůty pro odstoupení od smlouvy, a odstoupil od této smlouvy, je v zásadě třeba zohlednit cenu dohodnutou v uvedené smlouvě za všechna plnění, která jsou předmětem téže smlouvy, a **vypočítat dlužnou částku prorata temporis**.

Pouze v případě, kdy smlouva výslovně upraví: i) že jedno nebo více plnění je **poskytnuto v plném rozsahu od počátku** plnění smlouvy ii) za cenu, která musí být **zaplacená odděleně**, je třeba při výpočtu částky, která má být zaplacená obchodníkovi podle čl. 14 odst. 3, zohlednit plnou cenu sjednanou za takové plnění <sup>(134)</sup>.

Soudní dvůr ve věci PE Digital dále objasnil, že **test nepřiměřenosti kompenzace, kterou obchodník požaduje, je tržní**. Podle čl. 14 odst. 3 směrnice o právech spotřebitelů ve spojení s 50. bodem odůvodnění uvedené směrnice je třeba při posouzení zohlednit cenu služby nabízené dotyčným obchodníkem jiným spotřebitelům za stejných podmínek, jakož i cenu za srovnatelnou službu poskytovanou jinými obchodníky v okamžiku uzavření smlouvy <sup>(135)</sup>.

<sup>(133)</sup> Viz také čl. 3 odst. 2 písm. d) nařízení (EHS, Euratom) č. 1182/71, které stanoví, že „zahrnuje-li lhůta části měsíce, použije se pro výpočet těchto částí měsíc dlouhý **třicet dnů**.“

<sup>(134)</sup> Rozsudek ve věci PE Digital, C-641/19, ECLI:EU:C:2020:808, body 29 a 32.

<sup>(135)</sup> Tamtéž, bod 37.

Pokud jsou služby **poskytovány na základě kupní smlouvy**, 50. bod odůvodnění uvádí: „[...] V případě smluv, jejichž předmětem jsou zboží i služby, by se na aspekty týkající se zboží měla vztahovat pravidla o vrácení zboží stanovená touto směrnicí a **na aspekty týkající se služeb by se měl vztahovat režim kompenzace za služby.**“

Režim kompenzace za služby poskytnuté během lhůty pro odstoupení od smlouvy je stanoven v čl. 14 odst. 3 a odst. 4 písm. a) – viz také oddíl 5.8.2. Pokud v situaci, kdy je služba poskytována v průběhu lhůty pro odstoupení od kupní smlouvy (např. je provedena instalace bezprostředně po dodání zboží), měl by obchodník **od spotřebitele rovněž získat výslovnou žádost o poskytnutí této služby** v průběhu lhůty pro odstoupení od smlouvy, pokud má zájem o kompenzaci za tuto službu v případě, že spotřebitel od kupní smlouvy odstoupí:

— *Kupní smlouva uzavřená na dálku nebo mimo obchodní prostory může například stanovit dodávku a instalaci domácího spotřebiče. Pokud spotřebitel výslovně požádá obchodníka o instalaci spotřebiče bezprostředně po jeho dodání, ale poté se ve lhůtě pro odstoupení (14 dnů od dodání) rozhodne od smlouvy odstoupit, měl by obchodník nárok na náhradu nákladů na instalaci (vedle případné kompenzace za sníženou hodnotu spotřebiče).*

**Povinnost obchodníka požádat spotřebitele, aby potvrdil**, že jakmile obchodník smlouvu zcela splní, právo spotřebitele odstoupit od smlouvy zaniká, která byla do čl. 7 odst. 3 a čl. 8 odst. 8 doplněna směrnicí (EU) 2019/2161, **není v případě služeb poskytovaných na základě kupních smluv relevantní**. Tato povinnost se týká pouze smluv o poskytování služeb, jelikož pouze smlouvy o poskytování služeb podléhají výjimce z práva na odstoupení od smlouvy stanovené v čl. 16 prvním pododstavci písm. a).

#### 5.7 Právo na odstoupení od smluv týkajících se online digitálního obsahu

O právu na odstoupení od smluv o poskytování digitálních služeb je pojednáno v předchozím oddíle 5.6, který se zabývá smlouvami o poskytování služeb obecně.

Konkrétní omezení práva na odstoupení od **smluv týkajících se online digitálního obsahu** jsou stanovena v čl. 16 prvním pododstavci písm. m).

Směrnice (EU) 2019/2161 toto ustanovení novelizovala přidáním třetí podmínky, kterou obchodník musí splnit, aby spotřebitelé právo odstoupit od smlouvy ztratili. To je v souladu s podmínkami v čl. 14 odst. 4 písm. b), v němž jsou uvedeny důsledky nedodržování informačních/formálních požadavků.

#### Článek 16

Členské státy nestanoví právo odstoupit od smlouvy vymezené v článcích 9 až 15 v případě smluv uzavřených na dálku a smluv uzavřených mimo obchodní prostory, pokud jde o:

[...] m) smlouvy o poskytování digitálního obsahu, který není poskytnut na hmotném nosiči, pokud plnění již začalo a, jestliže smlouva stanoví povinnost spotřebitele zaplatit, pokud:

- i) spotřebitel poskytl svůj předchozí výslovný souhlas k zahájení plnění během lhůty pro odstoupení od smlouvy;
- ii) spotřebitel vzal na vědomí, že tím jeho právo odstoupit od smlouvy zaniká, a
- iii) obchodník poskytl potvrzení podle čl. 7 odst. 2 nebo čl. 8 odst. 7.

Ustanovení čl. 16 prvního pododstavce písm. m) sleduje obdobný cíl jako pravidlo v čl. 16 prvním pododstavci písm. i), které stanoví pro hmotné nosiče dat v originálních obalech (CD, DVD atd.) výjimku z práva odstoupit od smlouvy, pokud spotřebitel tyto obaly poruší. To znamená, že v obou těchto případech na rozdíl od odstoupení od poskytování služeb (viz oddíl 5.6) **nená spotřebitel právo „otestovat“ digitální obsah** ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy.

V souladu s touto skutečností spotřebitel ztrácí právo odstoupit od smlouvy, jakmile začalo plnění této smlouvy s jeho výslovným souhlasem a s vědomím, že toto právo ztrácí, pokud obchodník poskytl potvrzení o smlouvě. Jak stanoví čl. 7 odst. 2 týkající se smluv uzavřených mimo obchodní prostory a čl. 8 odst. 7 týkající se smluv uzavřených na dálku, toto potvrzení musí rovněž zahrnovat potvrzení předchozího výslovného souhlasu a potvrzení spotřebitele, že si je vědom ztráty práva na odstoupení (viz také oddíl 4.4 o potvrzení smlouvy).

Plnění začíná stažením nebo streamováním video- nebo audiosouboru. Pokud obchodník poskytuje internetový odkaz umožňující zahájit streaming nebo stahování, ztrácí spotřebitel právo odstoupit od smlouvy až po aktivaci tohoto odkazu.

Výslovný souhlas a potvrzení spotřebitele lze získat před, během nebo po uzavření smlouvy, dojde-li k tomu před zahájením plnění. Ustanovení čl. 7 odst. 2 a čl. 8 odst. 7 směrnice o právech spotřebitelů výslovně vyžadují, aby potvrzení smlouvy obsahovalo potvrzení o předchozím výslovném souhlasu spotřebitele a potvrzení v souladu s čl. 16 prvním pododstavcem písm. m). Pokud tedy spotřebitel souhlas s okamžitým plněním a potvrzení poskytne poté, co již obchodník zaslal potvrzení o smlouvě, musí obchodník před zahájením plnění poskytnout spotřebiteli samostatné dodatečné potvrzení tohoto souhlasu a potvrzení.

„Výslovný“ souhlas a potvrzení pro účely čl. 16 prvního pododstavce písm. m) by měly být vykládány analogicky podle pravidel o výslovném souhlasu stanovených v článku 22 o dodatečných platbách za dodatečné služby. To znamená, že spotřebitel musí provést **aktivní úkon**, jako je například zaškrtnutím políčka na internetových stránkách obchodníka. Vyjádření souhlasu a potvrzení povědomí o ztrátě práva na odstoupení prostřednictvím předem zaškrtnutého políčka nebo přijetím všeobecných obchodních podmínek požadavky stanovené v čl. 16 prvním pododstavci písm. m) pravděpodobně splňovat nebude.

Výslovný souhlas a potvrzení spotřebitele mohou být uvedeny v jednom prohlášení, které rovněž uvádí informace o výjimce z práva na odstoupení od smlouvy podle čl. 6 odst. 1 písm. k), například:

— [...] *Tímto souhlasím s okamžitým plněním smlouvy a beru na vědomí, že ztrácím právo odstoupit od smlouvy, jakmile bude zahájeno stahování nebo streaming digitálního obsahu.*

Obchodník musí splnit informační povinnosti týkající se práva na odstoupení od smlouvy podle čl. 6 odst. 1 písm. h). Pouze v případě smluv týkajících se online digitálního obsahu, které jsou **plněny okamžitě**, jakmile spotřebitel poskytne souhlas a potvrzení, čímž **zahájí plnění** smlouvy, nemusí obchodník informace podle čl. 6 odst. 1 písm. h), včetně vzorového formuláře pro odstoupení od smlouvy stanoveného v části B přílohy I, poskytovat.

## 5.8 Důsledky neinformování o právu na odstoupení

Podle čl. 6 odst. 1 musí obchodník poskytnout spotřebiteli předmluvní informace jasným a srozumitelným způsobem. Zejména v případě, že existuje právo na odstoupení od smlouvy, vyžaduje čl. 6 odst. 1 písm. h), aby obchodník spotřebitele seznámil s podmínkami, lhůtou a postupy pro uplatnění tohoto práva a se vzorovým formulářem pro odstoupení od smlouvy uvedeným v části B přílohy I<sup>(136)</sup>. Nedodržení těchto povinností je spojeno s důsledky uvedenými v čl. 10 odst. 1, který u všech smluv stanoví **prodloužení práva na odstoupení od smlouvy**. Pokud obchodník tyto informace neposkytne, lhůta pro odstoupení se prodlužuje o 12 měsíců.

### Článek 10

1. Pokud obchodník neposkytl spotřebiteli informace o právu odstoupit od smlouvy, jak vyžaduje čl. 6 odst. 1 písm. h), uplyne lhůta pro odstoupení od smlouvy 12 měsíců od uplynutí původní lhůty pro odstoupení od smlouvy stanovené v souladu s čl. 9 odst. 2.

Ustanovení čl. 10 odst. 2 řeší situaci, kdy obchodník poskytne informace požadované v čl. 6 odst. 1 písm. h) se zpožděním **do 12 měsíců** od konce počáteční lhůty pro odstoupení stanovené podle čl. 9 odst. 2. V takovém případě lhůta pro odstoupení **uplyne 14 dní po dni, kdy spotřebitel tyto informace obdrží**.

### Článek 10

2. Pokud obchodník poskytl spotřebiteli informace podle odstavce 1 tohoto článku do 12 měsíců ode dne uvedeného v čl. 9 odst. 2, končí lhůta pro odstoupení od smlouvy uplynutím 14 dnů nebo v případě, kdy členské státy přijaly právní předpisy v souladu s čl. 9 odst. 1a, uplynutím 30 dnů ode dne, kdy spotřebitel tyto informace obdrží.

<sup>(136)</sup> S výhradou zvláštních pravidel čl. 8 odst. 4 – viz oddíl 5.2.3.

### 5.8.1 Důsledky týkající se zboží

Kromě výše uvedeného prodloužení lhůty pro odstoupení od smlouvy **v případě zboží** čl. 14 odst. 2 rovněž stanoví, že spotřebitelé **neodpovídají za žádné snížení hodnoty zboží**, pokud jim obchodník neposkytl informace o právu odstoupit od smlouvy v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. h).

#### Článek 14

2. Spotřebitel odpovídá pouze za případné snížení hodnoty zboží v důsledku nakládání s tímto zbožím jiným způsobem, než je nutné k tomu, aby se obeznámil s povahou, vlastnostmi a funkcí zboží. Spotřebitel není v žádném případě odpovědný za případné snížení hodnoty zboží, pokud obchodník neposkytl informace o právu odstoupit od smlouvy podle čl. 6 odst. 1 písm. h).

Pokud jde o zboží vyrobené na míru nebo zboží podléhající rychlé zkáze (viz oddíly 5.11.2 a 5.11.3), které je **z práva na odstoupení od smlouvy podle čl. 16 prvního pododstavce písm. c) a d) bezpodmínečně vyňato**, směrnice o právech spotřebitelů důsledky nedodržení požadavku na informování o neexistenci práva odstoupit od smlouvy v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. k) ze strany obchodníka nestanoví. Neinformování spotřebitele o neexistenci práva odstoupit od smlouvy v takové situaci by však mohlo představovat nekalou obchodní praktiku (klamavé opomenutí) zakázanou směrnicí 2005/29/ES o nekalých obchodních praktikách, pokud by spotřebitele vedlo k tomu, že učiní rozhodnutí o obchodní transakci, které by jinak neučinil.

### 5.8.2 Důsledky týkající se služeb a dodávek veřejných služeb

**V případě služeb (včetně digitálních služeb) a dodávek veřejných služeb** čl. 14 odst. 4 písm. a) stanoví, že spotřebitel nenese žádné náklady, tj. spotřebitel má nárok buď na vrácení uhrazené částky, nebo nemá povinnost úhradu vůbec provést, **pokud mu obchodník neposkytl informace o právu odstoupit od smlouvy vyžadované podle čl. 6 odst. 1 písm. h) nebo j), nebo pokud spotřebitel výslovně nepožádal o to, aby tato služba začala být poskytována během lhůty pro odstoupení od smlouvy v souladu s čl. 7 odst. 3 a čl. 8 odst. 8.**

#### Článek 14

4. Spotřebitel nenese žádné náklady na:

- a) poskytování služeb nebo dodávky vody, plynu nebo elektřiny, které nejsou prodávány v omezeném objemu nebo ve stanoveném množství, či tepla z dálkového vytápění, provedené zcela nebo částečně během lhůty pro odstoupení od smlouvy, pokud
  - i) obchodník neposkytl informace podle čl. 6 odst. 1 písm. h) nebo j) nebo
  - ii) spotřebitel výslovně nepožádal o to, aby služby začaly být poskytovány během lhůty pro odstoupení od smlouvy v souladu s čl. 7 odst. 3 a čl. 8 odst. 8, [...]

V těchto případech tedy spotřebitel může odstoupit od smlouvy o poskytování služeb nebo smlouvy na dodávky veřejných služeb, jejichž **plnění započalo a stále probíhá**, během prodloužené lhůty **12 měsíců** od konce počáteční lhůty pro odstoupení vypočítané podle čl. 9 odst. 2 a **nenese žádné náklady** na poskytnuté služby.

Pokud **obchodník informuje spotřebitele o právu na odstoupení od smlouvy do 12 měsíců** od konce původní lhůty pro odstoupení od smlouvy počítané podle čl. 9 odst. 2, může spotřebitel odstoupit od smlouvy do 14 dnů ode dne, kdy informaci obdržel, **aniž nese jakékoli náklady na služby poskytnuté do okamžiku, kdy byl o právu na odstoupení od smlouvy informován.**

Spotřebitel nenese žádné náklady na poskytnuté služby také v případech, kdy bylo poskytování služeb nebo dodávky veřejných služeb před uplatněním práva na odstoupení od smlouvy **dokončeno (zcela splněno)**, a to i během prodlouženého období podle článku 10, s výjimkou případů, kdy obchodník splnil formální požadavky čl. 7 odst. 3 nebo čl. 8 odst. 8, v důsledku čehož spotřebitel právo odstoupit od smlouvy v souladu s čl. 16 prvním pododstavcem písm. a) ztratil (další informace viz oddíl 5.6.1).

### 5.8.3 Důsledky týkající se online digitálního obsahu

Pokud jde o smlouvy týkající se online digitálního obsahu, pokud není splněna některá ze tří podmínek stanovených v čl. 16 prvním pododstavci písm. m) (viz oddíl 5.7) a spotřebitel uplatní právo odstoupit od smlouvy, uplatní se čl. 14 odst. 4 písm. b), který spotřebitele opravňuje buď aby za přijatý obsah nezaplatil, anebo aby mu byly uhrazené částky vráceny:

#### Článek 14

4. Spotřebitel nenesé žádné náklady na:

[...]

b) plné nebo částečné dodání digitálního obsahu, který není poskytnut na hmotném nosiči, pokud

- i) spotřebitel nedal předchozí výslovný souhlas k zahájení jeho dodávek před uplynutím čtrnáctidenní lhůty uvedené v článku 9 nebo
- ii) spotřebitel nevzal na vědomí, že poskytnutím souhlasu ztrácí své právo odstoupit od smlouvy nebo
- iii) obchodník neposkytl potvrzení podle čl. 7 odst. 2 nebo čl. 8 odst. 7.

### 5.9 Ukončení smlouvy po uplatnění práva odstoupit od smlouvy

#### Článek 12

Uplatněním práva odstoupit od smlouvy jsou ukončeny závazky stran, pokud jde o:

- a) plnění smlouvy uzavřené na dálku nebo smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory, nebo
- b) uzavření smlouvy na dálku nebo smlouvy mimo obchodní prostory v případech, kdy spotřebitel učinil nabídku.

Článek 12 stanoví, že uplatněním práva odstoupit od smlouvy jsou ukončeny závazky stran, pokud jde o plnění smlouvy, zejména povinnost spotřebitele provést úhradu nebo uzavřít smlouvu v případech, kdy nabídku učinil spotřebitel.

Podle čl. 3 odst. 2 se však toto pravidlo nedotýká jiných odvětvových pravidel EU upravujících ukončování smluv.

— Například směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/944 o vnitřním trhu s elektřinou <sup>(137)</sup> a směrnice 2009/73/ES o vnitřním trhu se zemním plynem <sup>(138)</sup> stanoví, že pokud si zákazník při dodržení smluvních podmínek přeje změnit dodavatele, musí příslušný provozovatel (provozovatelé) tuto změnu provést do tří týdnů.

Pokud se tedy spotřebitel rozhodne odstoupit od smlouvy na dodávky elektřiny nebo plynu a přejít k novému poskytovateli, mohou být jak předchozí dodavatel, tak spotřebitel i nadále vázáni smlouvou, kterou uzavřeli, po dobu až tří týdnů odchýlně od pravidel uvedených v čl. 14 odst. 3 o kompenzaci rozsahu služeb poskytnutých do doby odstoupení od smlouvy.

<sup>(137)</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/944 ze dne 5. června 2019 o společných pravidlech pro vnitřní trh s elektřinou a o změně směrnice 2012/27/EU (Úř. věst. L 158, 14.6.2019, s. 125), čl. 12 odst. 1: „Změna dodavatele nebo účastníka trhu vykonávajícího služby agregace musí být provedena v co nejkratší lhůtě. Členské státy zajistí, aby zákazník, který si přeje změnit dodavatele nebo účastníka trhu vykonávajícího služby agregace a dodrží přitom smluvní podmínky, měl na tuto změnu nárok ve lhůtě nejvýše tří týdnů ode dne, kdy o to požádá. [...]“

<sup>(138)</sup> Směrnice 2009/73/ES, čl. 3 odst. 6: „Členské státy zajistí, aby:

- a) v případě, že si zákazník přeje změnit dodavatele a dodrží přitom podmínky smlouvy, byla tato změna provedena dotčeným dodavatelem, případně dotčenými dodavateli, ve lhůtě tří týdnů, a
- b) zákazníci byli oprávněni obdržet veškeré příslušné údaje o spotřebě.“

## 5.10 **Doplňkové smlouvy**

### Článek 15

1. Aniž je dotčen článek 15 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES ze dne 23. dubna 2008 o smlouvách o spotřebitelském úvěru, jestliže spotřebitel uplatní své právo odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku nebo smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory v souladu s články 9 až 14 této směrnice, jsou veškeré související smlouvy automaticky ukončeny bez jakýchkoli jiných nákladů pro spotřebitele, než jsou náklady stanovené v čl. 13 odst. 2 a v článku 14 této směrnice.
2. Členské státy stanoví podrobná pravidla pro ukončení těchto smluv.

Ustanovení čl. 2 bodu 15 definuje doplňkovou smlouvu jako: „smlouv[*u*], na základě níž získává spotřebitel zboží nebo služby, které souvisejí se smlouvou uzavřenou na dálku nebo smlouvou uzavřenou mimo obchodní prostory, a toto zboží nebo služby jsou poskytovány obchodníkem nebo třetí stranou na základě ujednání mezi uvedenou třetí stranou a obchodníkem“, například:

- smlouva o dodání, údržbě nebo instalaci,
- pojistná a úvěrová smlouva, jejímž cílem je tento nákup financovat,
- dodatečná obchodní záruka.

Přestože jsou veškeré doplňkové pojistné a úvěrové smlouvy z oblasti působnosti této směrnice na základě čl. 3 odst. 3 písm. d) obecně vyňaty, jejich ukončování se řídí článkem 15.

Vztah mezi samostatnými propojenými smlouvami je nutno posoudit za účelem zjištění, která ze smluv je hlavní a která je doplňková:

- Například v případě, kdy spotřebitel na základě samostatných smluv se stejným obchodníkem zakoupí mobilní telefonní služby a chytrý mobilní telefon, který je hrazen ve splátkách v podobě měsíčních úhrad účtovaných společně s hlavní cenou předplatného, bude za hlavní smlouvu považována smlouva o poskytování služeb. To by nemělo bránit tomu, aby spotřebitel odstoupil samostatně pouze od doplňkové kupní smlouvy, přičemž by smlouva o poskytování služeb zůstala i nadále v platnosti.

V případě, že se na doplňkovou smlouvu vztahuje tato směrnice (například u smlouvy na dodání nebo instalaci), měl by spotřebitel obchodníkovi kompenzovat náklady za rozsah poskytnutých služeb v souladu s čl. 13 odst. 2 a článkem 14.

Na druhé straně v případě, že doplňková smlouva obecně nespadá do oblasti působnosti směrnice (například pojistná nebo úvěrová smlouva), budou důsledky jejího ukončení podléhat odvětvovým předpisům nebo obecným pravidlům členských států v oblasti smluvního práva.

Podrobná pravidla týkající se ukončování doplňkových smluv musí stanovit členské státy. Tato pravidla mohou zahrnovat například povinnost obchodníka informovat jakéhokoli jiného příslušného obchodníka poté, co byl sám spotřebitelem informován o jeho rozhodnutí odstoupit od hlavní smlouvy.

## 5.11 **Výjimky z práva odstoupit od smlouvy**

Ustanovení čl. 16 prvního pododstavce uvádí třináct smluv/situací, ve kterých spotřebitel nemá právo odstoupit od smlouvy nebo toto právo na základě určitých podmínek ztrácí.

Směrnice (EU) 2019/2161 navíc pro členské státy v případě smluv uzavřených v rámci nevyžádaných návštěv obchodníka organizovaných u spotřebitele doma nebo na zájezdech a v případě oprav výslovně požadovaných spotřebitelem zavedla dvě možnosti regulace.

Zvláštní pozornost zde zasluhují následující situace nebo smlouvy. Výjimky týkající se zcela splněných smluv o poskytování služeb a smluv týkajících se online digitálního obsahu jsou řešeny samostatně v oddílech 5.6 a 5.7.

### 5.11.1 *Zboží nebo služby, jejichž cena závisí na kolísání cen na finančním trhu*

#### Článek 16

- b) *dodání zboží nebo poskytnutí služeb, jejichž cena závisí na kolísání cen na finančním trhu, které obchodník nemůže ovlivnit a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy;*

43. bod odůvodnění směrnice (EU) 2019/2161 objasňuje, že na smlouvy o individuálních dodávkách nesíťové energie se uplatní výjimka z práva odstoupit od smlouvy stanovená v čl. 16 prvním pododstavci písm. b), protože „její cena závisí na kolísání cen na komoditních trzích nebo energetických trzích, které obchodník nemůže ovlivnit a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy.“

#### 5.11.2 Zboží vyrobené podle požadavků spotřebitele nebo zboží přizpůsobené osobním potřebám

##### Článek 16

c) dodání zboží vyrobeného podle požadavků spotřebitele nebo zboží přizpůsobeného osobním potřebám;

„Zboží vyrobené podle požadavků spotřebitele“ je v článku 2 směrnice o právech spotřebitelů definováno jako „zboží, které není prefabrikováno a které je vyrobeno na základě individuálního výběru nebo rozhodnutí spotřebitele“. 49. bod odůvodnění směrnice o právech spotřebitelů uvádí jako příklad zboží vyrobeného podle požadavků spotřebitele nebo zboží jednoznačně přizpůsobeného osobním potřebám „záclony šité na míru“.

Vzhledem k tomu, že toto pravidlo představuje výjimku z obecnějšího pravidla směrnice o právech spotřebitelů, která dává spotřebitelům právo odstoupit od smluv uzavřených na dálku / smluv uzavřených mimo obchodní prostory, mělo by být vykládáno restriktivně.

Tato výjimka by se tedy měla týkat například:

- zboží, u kterého spotřebitel uvedl požadavky, jako například rozměry nábytku nebo tkaniny,
- zboží, u kterého si spotřebitel vyžádal konkrétní vlastnosti přizpůsobené osobním potřebám, jako je například speciální design auta, které je vyrobeno na zakázku, nebo konkrétní součástka do počítače, která musí být pořízena zvlášť pro tuto konkrétní objednávku a která nebyla součástí obecné nabídky obchodníka pro veřejnost,
- adresních štítků s kontaktními informacemi spotřebitele.

Požadavek/přizpůsobení osobním potřebám by v této souvislosti měly být chápány tak, že dané zboží je v zásadě jedinečné a bylo vyrobeno podle individuálních přání a požadavků uvedených spotřebitelem a dohodnutých s obchodníkem.

Naproti tomu v případě, kdy spotřebitel zboží jednoduše vytvoří výběrem ze standardních (předem stanovených) možností poskytovaných obchodníkem, nemělo by se hovořit ani o „požadavcích“, ani o „přizpůsobení osobním potřebám“ v užším smyslu tohoto ustanovení. Výjimka by se tedy neuplatnila v těchto příkladech:

- nábytek se specifickou barvou nebo texturou vybranou z katalogu výrobce,
- auto s doplňkovým vybavením vybraným z katalogu výrobce,
- nábytková souprava sestavená ze standardních prvků.

Kromě toho se výjimka nevztahuje na **smlouvy o poskytování služeb, které vedou ke hmatatelným výsledkům**. Ve věci C-208/19 NK (Projekt individuálního domu) Soudní dvůr rozhodl, že smlouvu mezi architektem a spotřebitelem, podle níž je architekt povinen vyhotovit projekt na výstavbu nové budovy, nelze považovat za smlouvu podle čl. 16 písm. c) směrnice o právech spotřebitelů. Ačkoli by projekt mohl být poskytnut ve hmatatelné formě (na papíře nebo v digitální podobě), předmětem smlouvy je duševní plnění – architektonický návrh – a následná dodávka má pouze doplňkovou funkci <sup>(139)</sup>.

Tato úvaha Soudního dvora zdůrazňuje význam tvůrčího procesu pro vznik hmotného výsledku jako rozhodujícího faktoru pro kvalifikaci smlouvy. Podobné úvahy lze použít i pro jiná duševní plnění (např. poskytování účetního nebo právního poradenství nebo fotografování rodinných událostí), jejichž výsledky by mohly být prezentovány v hmatatelné podobě.

Naproti tomu v případě, kdy se uplatní výjimka, je omezení možnosti odstoupit od smlouvy na dodávku zboží vyrobeného podle požadavků spotřebitele nebo přizpůsobeného osobním potřebám absolutní a **nezáleží na tom, zda obchodník objednávku již začal zpracovávat či nikoli**. To bylo potvrzeno ve věci C-529/19 Möbel Kraft, v níž Soudní dvůr konstatoval, že toto je jediný výklad čl. 16 písm. c) směrnice o právech spotřebitelů, který by mohl zajistit právní jistotu, což je jedním z cílů směrnice, jak je uvedeno v 7. a 40. bodě odůvodnění <sup>(140)</sup>. Existence práva spotřebitele na odstoupení

<sup>(139)</sup> Rozsudek ve věci NK (projekt individuálního domu), C-208/19, ECLI:EU:C:2020:382, body 58–59.

<sup>(140)</sup> Rozsudek ve věci Möbel Kraft, C-529/19, ECLI:EU:C:2020:846, body 27–29.

od smlouvy by byla sporná, pokud by závisela na stavu postupu plnění smlouvy obchodníkem, tedy na stavu vývoje, o kterém není spotřebitel zpravidla informován a nad kterým *a fortiori* nemá žádnou kontrolu. Takový výklad by navíc nebyl slučitelný s povinností obchodníka poskytnout jasné předsmulvní informace.

#### 5.11.3 Zboží, které snadno podléhá zkáze nebo má krátkou dobu spotřeby

##### Článek 16

d) *dodání zboží, které snadno podléhá zkáze nebo má krátkou dobu spotřeby;*

„Snadné podlehnutí zkáze nebo krátká doba spotřeby“ jsou objektivními charakteristikami dotčeného zboží. Příkladem zboží, které snadno podléhá zkáze nebo má krátkou dobu spotřeby, uvedeného v písmenu d) by mohlo být:

- *jídlo a nápoje s krátkou dobou trvanlivosti včetně takových, které mají být uchovávány v chladu,*
- *rozvoz „jidel s sebou“ z restaurace,*
- *čerstvé květiny.*

Pokud jde o **smlouvy o předplatném na pravidelné dodávky „jidel s sebou“**, ačkoliv neexistuje právo na odstoupení od aktuální dodávky, spotřebitel může v souladu s právem odstoupit od smlouvy zrušit předplatné na „pravidelné doručování zboží“ v souladu s čl. 9 odst. 2 písm. b) bodem iii), tj. ve lhůtě 14 dnů od obdržení první dodávky.

Životnost **roślin**, během níž si zachovávají své vlastnosti, je ze své podstaty omezená. V zásadě platí, že požadavek na aktivní zásah (např. ze strany doručovací firmy nebo spotřebitele) za účelem zachování jejich vlastností objektivně odlišuje rostliny od jiného zboží (textilu, elektronických zařízení atd.). Toto jiné zboží nepodléhá snadno zkáze nebo nemá krátkou dobu spotřeby, je-li skladováno ve vhodných podmínkách a spotřebitel je před jeho odesláním zpět – aby se vyhnul odpovědnosti vyplývající z čl. 14 odst. 2 – pouze povinen zdržet se jeho vystavení neobvyklým podmínkám.

Proto je nezbytné posoudit případ od případu, s přihlédnutím k nezbytné péči, aby si rostliny zachovaly své vlastnosti po delší dobu, a to i v případě vrácení ze strany spotřebitele. Právo na odstoupení od smlouvy by proto mělo platit pouze v případě, že příslušné rostliny nepodléhají snadno zkáze nebo nemají krátkou dobu spotřeby.

#### 5.11.4 Zboží umístěné v uzavřeném obalu z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů

##### Článek 16

e) *dodání zboží v uzavřeném obalu, které není možné vrátit z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů a které spotřebitel z tohoto obalu vyňal;*

Aby mohla být u dané položky udělena výjimka z práva odstoupit od smlouvy podle písmene e), měly by pro užití uzavřeného obalu, který může sestávat z ochranného obalu nebo fólie, existovat skutečné důvody ochrany zdraví nebo hygienické důvody. Tato výjimka by se mohla vztahovat například na následující zboží, které spotřebitel po dodání vyjme z obalu:

- *kosmetické výrobky, jako například rtěnky,*
- *zubní kartáčky, holicí strojky a podobné předměty osobní hygieny.*

Soudní dvůr ve věci C-681/17 slewo rozhodl, že se tato výjimka nevztahuje na matrace. Soudní dvůr zejména uvedl, že povaha zboží může odůvodnit jeho zabalení z důvodů ochrany zdraví nebo hygienických důvodů, a tedy vynětí tohoto zboží z obalu vede ke ztrátě záruky z hlediska ochrany zdraví nebo hygieny<sup>(141)</sup>.

<sup>(141)</sup> Rozsudek ve věci slewo, C-681/17, ECLI:EU:C:2019:255, bod 37.

Výjimka z práva odstoupit od smlouvy stanovená v čl. 16 prvním pododstavci písm. e) se uplatní pouze tehdy, když je zboží po vybalení s **konečnou platností v takovém stavu, že již nemůže být uvedeno na trh, a to z důvodů ochrany zdraví nebo hygienických důvodů**, neboť samotná povaha tohoto zboží znemožňuje nebo nepřiměřeně ztěžuje obchodníkovi, aby přijal opatření umožňující uvést zboží znovu na trh, aniž by to mělo negativní dopad na některý z těchto požadavků<sup>(142)</sup>.

#### 5.11.5 Zboží, které je neoddělitelně smícháno s jinými předměty

##### Článek 16

f)  *dodání zboží, které je po doručení vzhledem ke své povaze neoddělitelně smícháno s jinými předměty;*

49. bod odůvodnění směrnice o právech spotřebitelů uvádí jako příklad zboží, které je neoddělitelně smícháno, dodávky „paliva“.

#### 5.11.6 Smlouvy s konkrétním datem nebo lhůtou plnění

##### Článek 16

l)  *poskytování ubytování k jiným než obytným účelům, přepravu zboží, pronájem vozidel, stravování nebo služby související s rekreační činností, pokud příslušná smlouva stanoví konkrétní datum nebo lhůtu plnění;*

Aby bylo možno tuto výjimku uplatnit, měla by příslušná smlouva stanovit „konkrétní datum nebo lhůtu plnění“. Opět platí, že vzhledem k tomu, že se jedná o výjimku, měla by být vykládána restriktivně<sup>(143)</sup>. Proto by měla být použita s ohledem na důvody uvedené v 49. bodě odůvodnění: „[...] Uplatňování práva odstoupit od smlouvy by mohlo být nevhodné také v případě určitých služeb, u nichž je na základě **uzavření smlouvy vyhrazena určitá kapacita**, u které by obchodník v případě uplatnění práva odstoupit od smlouvy mohl mít problémy s jejím naplněním. To by platilo například v případě provádění rezervací v hotelech nebo rezervací týkajících se rekreačních objektů, kulturních nebo sportovních akcí.“ Omezení práva odstoupit od smlouvy podle čl. 16 prvního pododstavce písm. l) by se proto nemělo vztahovat na smlouvy o volnočasových aktivitách, které nemají kapacitní omezení.

49. bod odůvodnění uvádí tyto příklady, v nichž by se výjimka podle čl. 16 prvního pododstavce písm. l) uplatnila:

- *rezervace v hotelech a rekreačních objektech,*
- *kulturní nebo sportovní akce, stejně jako divadelní představení k určitému datu,*
- *catering na narozeninové nebo svatební oslavě k určitému datu.*

Podobně široce by měl být vykládán pojem „přeprava zboží“. Soudní dvůr ve věci C-336/03 easyCar týkající se směrnice 97/7/ES o smlouvách uzavřených na dálku rozhodl, že „přeprava“ zahrnuje rovněž poskytnutí dopravního prostředku spotřebiteli<sup>(144)</sup>. Podle tohoto výkladu by pronájem nákladních vozidel pro přepravu zboží k určitému datu mohl spadat do působnosti výjimky stanovené v čl. 16 prvním pododstavci písm. l) pro „přepravu zboží“.

Přestože se čl. 16 první pododstavec písm. l) vztahuje na smlouvy o přepravě zboží, nevztahoval by se na skladovací služby, a to ani v případě, že by byly poskytovány k určitému datu.

<sup>(142)</sup> Tamtéž, bod 40. Viz také oddíl 6.5.4 s podrobnostmi o věci C-681/17.

<sup>(143)</sup> Další vodítka k právu odstoupit od smlouvy v souvislosti s volnočasovými aktivitami se očekávají v projednávané věci C-96/21, CTS Eventim, týkající se situace, v níž obchodník spotřebiteli službu související s volnočasovými aktivitami přímo neposkytuje, ale pouze přeprodává právo spotřebitele na přístup k takové službě.

<sup>(144)</sup> Viz rozsudek ve věci easyCar, C-336/03, ECLI:EU:C:2005:150, zejména body 26 a 31.

### 5.11.7 Opravy požadované spotřebitelem

#### Článek 16

*h) smlouvy, u nichž spotřebitel výslovně požádal obchodníka o to, aby jej navštívil za účelem provedení nezbytné opravy nebo údržby. Pokud při příležitosti takovéto návštěvy obchodník poskytne navíc jiné služby než ty, které si zákazník výslovně vyžádal, nebo dodá navíc jiné zboží než náhradní díly nutné k provedení údržby nebo oprav, má spotřebitel právo od smlouvy na tyto dodatečné služby nebo zboží odstoupit;*

Výjimka z práva odstoupit od smlouvy stanovená v čl. 16 prvním pododstavci písm. h) směrnice o právech spotřebitelů se vztahuje na naléhavé opravy a údržbu.

U všech ostatních oprav, které nejsou „nezbytné“, mají spotřebitelé právo odstoupit od smlouvy a obchodníci je musí o tomto právu mimo jiné informovat. Pokud obchodníci spotřebitelům informace o právu odstoupit od smlouvy neposkytli nebo je poskytli se zpožděním, použije se článek 10 a čl. 14 odst. 4 písm. a). Spotřebitelé mohou uplatnit své právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů od uzavření smlouvy. V souladu s čl. 16 prvním pododstavcem písm. a) však spotřebitel ztrácí právo na odstoupení od smlouvy, jakmile je služba (oprava) zcela poskytnuta. Aby se toto omezení uplatnilo, musí obchodník získat: 1) předchozí výslovný souhlas spotřebitele a 2) potvrzení spotřebitele, že si je vědom toho, že jakmile obchodník své závazky ze smlouvy zcela splní, jeho právo odstoupit od smlouvy zaniká. Tyto dvě podmínky pro zahájení poskytování služby před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy jsou stanoveny v čl. 7 odst. 3 pro smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory a čl. 8 odst. 8 pro smlouvy uzavřené na dálku.

#### Článek 16

*V případě smluv o poskytování služeb, které stanoví povinnost spotřebitele zaplatit, pokud spotřebitel výslovně požádá obchodníka o to, aby jej navštívil za účelem provedení opravy, mohou členské státy stanovit, že spotřebitelovo právo odstoupit od smlouvy zaniká poté, co byla služba zcela poskytnuta, a pokud plnění dané smlouvy začalo s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele.*

Tato možnost regulace v čl. 16 třetím pododstavci zavedená směrnicí (EU) 2019/2161<sup>(145)</sup> dává členským státům možnost odchýlit se od podmínek pro ztrátu práva odstoupit od smlouvy podle čl. 16 prvního pododstavce písm. a) stanovením toho, že u oprav uvedených v čl. 16 třetím pododstavci stačí, aby obchodník získal předchozí výslovný souhlas spotřebitele k zahájení plnění. V tomto případě tedy obchodník není povinen získat ještě potvrzení spotřebitele, že si je vědom zániku práva odstoupit od smlouvy podle čl. 7 odst. 3 nebo podle čl. 8 odst. 8.

### 5.12 Možnost regulace v případě nevyžádaných návštěv nebo zájezdů

#### 5.12.1 Úvod

Směrnice (EU) 2019/2161 novelizovala jak směrnici o nekalých obchodních praktikách, tak směrnici o právech spotřebitelů tím, že členským státům umožnila přijmout ustanovení na ochranu oprávněných zájmů spotřebitelů před agresivními a klamavými marketingovými nebo prodejními praktikami v souvislosti s nevyžádanými návštěvami obchodníka u spotřebitele doma nebo se zájezdy organizovanými obchodníkem s cílem nebo účinkem propagace nebo prodeje produktů spotřebitelům, pokud jsou taková opatření přiměřená, nediskriminační a odůvodněná ochranou spotřebitele. Odůvodnění ustanovení je vysvětleno v 54. až 57. bodě odůvodnění směrnice (EU) 2019/2161, kde je zdůrazněna zásada subsidiarity a cíl usnadnit vymáhání.

Směrnice o nekalých obchodních praktikách obsahuje obecné ustanovení, které umožňuje členským státům přijmout přiměřená, nediskriminační a odůvodněná vnitrostátní ustanovení na ochranu spotřebitelů před agresivními nebo klamavými nevyžádanými návštěvami nebo zájezdy organizovanými obchodníkem (další podrobnosti viz oddíl 1.1 pokynů ke směrnici o nekalých obchodních praktikách).

<sup>(145)</sup> Viz 42. bod odůvodnění směrnice (EU) 2019/2161.

Kromě obecného ustanovení směrnice o nekalých obchodních praktikách umožňuje novelizovaná směrnice o právech spotřebitelů členským státům přijmout vnitrostátní ustanovení, která stanoví příznivější pravidla týkající se práva odstoupit od smlouvy. Za tímto účelem členské státy v kontextu čl. 9 odst. 1a, čl. 10 odst. 2, čl. 14 odst. 4 a článku 16 směrnice o právech spotřebitelů mohou stanovit delší lhůtu pro odstoupení od smlouvy v délce 30 dnů (namísto 14 dnů) nebo se mohou odchýlit od několika stávajících výjimek z práva na odstoupení v případě nevyžádaných návštěv nebo zájezdů.

Ustanovení čl. 29 odst. 1 směrnice o právech spotřebitelů požaduje, aby členské státy oznámily Komisi do 28. listopadu 2021 vnitrostátní opatření odchylovící se od práva na odstoupení od smlouvy a jakékoli jejich následné změny, to znamená prostřednictvím zvláštního oznámení s vysvětlením přesných dotčených vnitrostátních ustanovení, a nikoli pouze v rámci obecného oznámení o prováděcích opatřeních.

#### 5.1.2.2 Prodloužení lhůty pro odstoupení od smlouvy

Ustanovení čl. 9 odst. 1a stanoví, že členské státy mohou prodloužit lhůtu 14 dní pro odstoupení od smlouvy na 30 dnů u smluv uzavřených v souvislosti s nevyžádanými návštěvami obchodníka u spotřebitele doma nebo u zájezdů organizovaných obchodníkem s cílem nebo účinkem propagace nebo prodeje produktů spotřebitelům.

#### Článek 9

1a. Členské státy mohou na ochranu oprávněných zájmů spotřebitelů před agresivními či klamavými marketingovými nebo prodejními praktikami přijmout právní předpisy, na jejichž základě bude čtrnáctidenní lhůta pro odstoupení od smlouvy uvedená v odstavci 1 prodloužena na 30 dnů v případě smluv uzavřených v souvislosti s nevyžádanými návštěvami obchodníka u spotřebitele doma nebo se zájezdy organizovanými obchodníkem s cílem a s účinkem propagace a prodeje produktů spotřebitelům. Tyto právní předpisy musí být přiměřené, nediskriminační a odůvodněny ochranou spotřebitele.

Směrnicí (EU) 2019/2161 byly rovněž novelizovány článek 6 odst. 4, čl. 9 odst. 2, čl. 10 odst. 2 a čl. 14 odst. 4, které se týkají lhůty pro odstoupení od smlouvy, aby odrážely možné prodloužení této lhůty na 30 dnů.

#### Čl. 6 odst. 4

4. Informace uvedené v odst. 1 písm. h), i) a j) tohoto článku mohou být poskytnuty prostřednictvím vzorového poučení o odstoupení od smlouvy uvedeného v části A přílohy I. Pokud obchodník poskytl spotřebiteli toto poučení se správně vyplněnými údaji, splnil informační požadavky uvedené v odst. 1 písm. h), i) a j) tohoto článku. **Odkazy na čtrnáctidenní lhůtu pro odstoupení od smlouvy ve vzorovém poučení o odstoupení od smlouvy uvedené v části A přílohy I se nahrazují odkazy na třicetidenní lhůtu pro odstoupení od smlouvy v případech, kdy členské státy přijaly předpisy podle čl. 9 odst. 1a.**

#### Čl. 9 odst. 2

2. Aniž je dotčen článek 10, lhůta pro odstoupení od smlouvy uvedená v odstavci 1 tohoto článku končí uplynutím 14 dnů, **nebo, pokud členské státy přijaly právní předpisy v souladu s odstavcem 1a tohoto článku, uplynutím 30 dnů:**

#### Čl. 10 odst. 2

2. Pokud obchodník poskytl spotřebiteli informace podle odstavce 1 tohoto článku do 12 měsíců ode dne uvedeného v čl. 9 odst. 2, končí lhůta pro odstoupení od smlouvy uplynutím 14 dnů **nebo v případě, kdy členské státy přijaly právní předpisy v souladu s čl. 9 odst. 1a, uplynutím 30 dnů ode dne, kdy spotřebitel tyto informace obdržel.**

#### Čl. 14 odst. 4

4. Spotřebitel nenese žádné náklady na:

- b) plné nebo částečné dodání digitálního obsahu, který není poskytnut na hmotném nosiči, pokud
  - i) spotřebitel nedal předchozí výslovný souhlas k zahájení jeho poskytování před uplynutím čtrnáctidenní **nebo třicetidenní lhůty uvedené v článku 9**

## 5.1.2.3 Odchylky od výjimek z práva odstoupit od smlouvy

## Článek 16

Členské státy se mohou na ochranu oprávněných zájmů spotřebitelů před agresivními či klamavými marketingovými nebo prodejními praktikami odchýlit od výjimek z práva na odstoupení od smlouvy stanovených v prvním odstavci písm. a), b), c) a e) v případě smluv uzavřených v souvislosti s nevyžádanými návštěvami obchodníka u spotřebitele doma nebo se zájezdy organizovanými obchodníkem s cílem a s účinkem propagace a prodeje produktů spotřebitelům. Tyto právní předpisy musí být přiměřené, nediskriminační a odůvodněny ochranou spotřebitele.

V případě smluv uzavřených v souvislosti s nevyžádanými návštěvami obchodníka u spotřebitele doma nebo zájezdy organizovanými obchodníkem s cílem nebo účinkem propagace nebo prodeje produktů spotřebitelům mohou členské státy u práva odstoupit od smlouvy neuplatnit tyto výjimky:

- smlouvy o poskytování služeb poté, co tyto služby byly v plném rozsahu poskytnuty (čl. 16 první pododstavec písm. a)),
- dodání zboží nebo poskytnutí služeb, jejichž cena závisí na kolísání cen na finančním trhu, které obchodník nemůže ovlivnit a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy (čl. 16 první pododstavec písm. b)),
- dodání zboží vyrobeného podle požadavků spotřebitele nebo zboží přizpůsobeného osobním potřebám (čl. 16 první pododstavec písm. c)),
- dodání zboží v uzavřeném obalu, které není možné vrátit z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů a které spotřebitel z tohoto obalu vyňal (čl. 16 první pododstavec písm. e)).

Odchylka **nemusí nutně znamenat úplné neuplatnění výjimek** z práva odstoupit od smlouvy. Může také spočívat v úpravě stávající výjimky tak, aby byla pro spotřebitele příznivější, a zároveň zajistila, že bude přiměřená (také s ohledem na oprávněné zájmy obchodníků), nediskriminační a odůvodněná ochranou spotřebitele.

## 6. Doručení

## Článek 18

1. Pokud se strany nedohodly ohledně doby dodání jinak, obchodník dodá zboží do fyzického držení spotřebitele nebo je převede pod jeho kontrolu bez zbytečných odkladů po uzavření smlouvy, nejpozději však do třiceti dnů ode dne jejího uzavření.

2. Nesplní-li obchodník svou povinnost ohledně dodání zboží v době sjednané se spotřebitelem nebo v době stanovené v odstavci 1, spotřebitel jej vyzve k dodání v dodatečně lhůtě odpovídající daným okolnostem. Nedodá-li obchodník zboží v této dodatečně lhůtě, je spotřebitel oprávněn smlouvu ukončit.

První odstavec se nepoužije na kupní smlouvy, u nichž obchodník odmítl zboží dodat nebo u nichž má dodání v dohodnuté dodací lhůtě zásadní význam s ohledem na všechny okolnosti, které uzavření smlouvy provázely, nebo u nichž spotřebitel před uzavřením smlouvy informoval obchodníka o tom, že dodání zboží do konkrétního data nebo v konkrétní den má zásadní význam. V těchto případech, tj. pokud obchodník nedodá zboží v termínu dohodnutém se spotřebitelem nebo ve lhůtě stanovené v odstavci 1, je spotřebitel oprávněn smlouvu okamžitě ukončit.

3. Po ukončení smlouvy obchodník bez zbytečných odkladů vrátí všechny částky, které spotřebitel uhradil na základě smlouvy.

4. Kromě ukončení smlouvy v souladu s odstavcem 2 může spotřebitel využít jiných prostředků nápravy stanovených ve vnitrostátních právních předpisech.

Článek 18 se vztahuje pouze na kupní smlouvy, jak je výslovně uvedeno v čl. 17 odst. 1. Ustanovení článku 18 týkající se doby dodání jsou spojena s požadavkem uvedeným v čl. 5 odst. 1 písm. d) a v čl. 6 odst. 1 písm. g), který stanoví dobu dodání zboží.

Podle čl. 6 odst. 1 písm. g) týkajícího se **smluv uzavřených na dálku a smluv uzavřených mimo obchodní prostory** je obchodník povinen sdělit spotřebiteli „*lhůtu, do níž se obchodník zavazuje dodat zboží*“. U **smluv uzavřených v obchodních prostorách** podle čl. 5 odst. 1 písm. d) musí být tyto informace poskytnuty „*případně*“.

V důsledku toho nemusí být u **smluv uzavřených v obchodních prostorách** tyto informace poskytovány tehdy, je-li zboží dodáno nebo služba poskytnuta bezprostředně. U kupních smluv uzavřených v obchodních prostorách nemusí být tyto informace poskytovány ani v případě, že prodávající hodlá dodat zboží ve třicetidenní lhůtě stanovené v čl. 18 odst. 1 (viz také oddíl 3 o požadavcích na informace poskytované před uzavřením smlouvy).

Je důležité poznamenat, že tato směrnice nestanoví žádná zvláštní pravidla týkající se smluv o poskytování služeb v případě, že obchodník neuvede čas plnění služby. Důsledky takového opomenutí mohou být upraveny ve vnitrostátním právu.

V souladu s čl. 18 odst. 2 platí, že pokud obchodník neprovede dodání v uvedené době nebo v době oznámené spotřebiteli, je spotřebitel povinen dohodnout se s obchodníkem o prodloužení dodací lhůty. Pokud obchodník nedodá zboží ani před uplynutím této prodloužené lhůty, je spotřebitel oprávněn smlouvu ukončit.

Pokud však má uvedená dodací lhůta nebo předem nastavená třicetidenní dodací lhůta zásadní význam (např. při doručení svatebních šatů – viz 52. bod odůvodnění) a obchodník nedodá zboží včas, měl by mít spotřebitel právo odstoupit od smlouvy bezprostředně po uplynutí původně dohodnuté lhůty.

Způsob, jakým spotřebitel informuje obchodníka o ukončení smlouvy, mohou upravovat vnitrostátní právní předpisy (viz 52. bod odůvodnění).

Podle čl. 18 odst. 4 může spotřebitel využít jiných prostředků nápravy stanovených ve vnitrostátních právních předpisech, jejichž příklady jsou uvedeny v 53. bodě odůvodnění: „*Kromě práva spotřebitele na ukončení smlouvy v případě, že obchodník nesplnil své závazky ohledně dodání zboží podle této směrnice, může spotřebitel v souladu s příslušnými vnitrostátními právními předpisy využít jiných prostředků nápravy, jako např. poskytnout obchodníkovi dodatečnou lhůtu pro dodání, vymáhat dodržení smlouvy, pozdržet platbu a požadovat náhradu škody.*“

Podle čl. 18 odst. 3 musí obchodník po ukončení smlouvy bez zbytečných odkladů vrátit všechny částky, které spotřebitel uhradil. Směrnice nestanoví lhůtu pro vrácení plateb. Pokud dojde mezi spotřebitelem a obchodníkem ke sporu ohledně doby vrácení platby, musí příslušné vnitrostátní orgány a soudy posoudit danou situaci případ od případu. K vyřízení vrácení platby by mělo obchodníkovi v zásadě stačit několik pracovních dnů.

## 7. Přechod rizika

### Článek 20

V případě smluv, kdy obchodník odesílá zboží spotřebiteli, riziko ztráty nebo poškození zboží přechází na spotřebitele v okamžiku, kdy on sám nebo třetí strana (jiná než dopravce) určená spotřebitelem získá zboží do fyzického držení. Riziko se však přenáší na spotřebitele při předání zboží dopravci, kterého pověřil přepravou zboží spotřebitel, aniž by mu tuto možnost obchodník nabídl; tímto ustanovením nejsou dotčena práva spotřebitele vůči dopravci.

Podle článku 20 se riziko přenáší na spotřebitele rovněž při předání zboží dopravci, kterého pověřil přepravou zboží spotřebitel, aniž by mu tuto možnost obchodník nabídl.

Běžné doručování zboží objednaného prostřednictvím elektronického obchodu, poštovních objednávek atd. často probíhá bez okamžité kontroly dodaného zboží spotřebitelem. Podle směrnice přechází riziko na spotřebitele při přechodu zboží do fyzického držení bez ohledu na to, zda bylo zkontrolováno, nemá-li vady. Směrnice (EU) 2019/771 o prodeji zboží však stanoví požadavek na bezproblémové dodání. Článek 11 uvedené směrnice stanoví pravidla týkající se důkazního břemene v případě jakéhokoli nesouladu.

## 8. Poplatky za používání způsobu platby

### Článek 19

Členské státy zakážou obchodníkům účtovat spotřebitelům v souvislosti s použitím konkrétního způsobu platby poplatky, které převyšují náklady na použití daného způsobu platby nesené obchodníkem.

### 8.1 Úvod

Článek 19 se vztahuje na používání „způsobu platby“. Protože tyto pojmy nejsou nijak definovány, měl by se článek 19 vztahovat na všechny způsoby platby, včetně hotovosti.

Je třeba poznamenat, že „platební služby“ jako takové spadají do kategorie „finančních služeb“, které jsou podle čl. 3 odst. 3 písm. d) z oblasti působnosti směrnice o právech spotřebitelů vyloučeny. Na poskytovatele platebních služeb se proto požadavky směrnice nevztahují. Povinnost podle článku 19 není určena poskytovatelům platebních služeb, ale jiným obchodníkům, kteří uzavírají smlouvy se spotřebiteli, na které se směrnice o právech spotřebitelů vztahuje. Ustanovení těmto obchodníkům zakazuje účtovat spotřebitelům v souvislosti s použitím konkrétního způsobu platby poplatky, které převyšují náklady na použití daného způsobu platby běžně nesené obchodníkem.

Novelizovaná směrnice o platebních službách použitelná od 13. ledna 2018 významně omezila rozsah působnosti článku 19. Ustanovení čl. 62 odst. 4 směrnice o platebních službách výslovně zakazuje účtovat přírůžku za:

- platební nástroje, u nichž jsou mezibankovní poplatky <sup>(146)</sup> regulovány podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/751 o mezibankovních poplatcích za karetní platební transakce <sup>(147)</sup>; tento zákaz se týká plateb spotřebitelskými debetními a kreditními kartami používanými u více než 95 % transakcí na unijním karetním trhu,
- platební služby, na které se vztahuje nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 260/2012 (nařízení SEPA) <sup>(148)</sup>, tj. kreditní převody a inkasa v eurech.

V důsledku toho zůstává článek 19 směrnice o právech spotřebitelů relevantní pouze pro „nelimitované“ karty, tj. komerční karty, jako jsou podnikové karty a karty vydávané v rámci tzv. třístranných schémat, kdy karty vydává samotné schéma, které by se zároveň kvalifikovalo jako banka, a pro platby v hotovosti.

Je však třeba poznamenat, že čl. 62 odst. 5 směrnice o platebních službách dává členským státům možnost zakázat nebo omezit poplatky za konkrétní platební prostředky, na které se nevztahuje nařízení o mezibankovních poplatcích za karetní platební transakce, jako jsou výše uvedené komerční karty a karty vydané v rámci tzv. třístranných schémat.

### 8.2 Definice „poplatků“

Článek 19 by se měl vztahovat na všechny druhy poplatků, které jsou spojeny se způsobem platby bez ohledu na to, jak jsou prezentovány spotřebitelům.

- *Například na poplatky označované jako **správní, rezervační nebo manipulační poplatky** by se článek 19 vztahovat měl, pokud se jim lze vyhnout použitím určitého způsobu platby.*

Slevy poskytované spotřebitelům za použití určitého způsobu platby, nejčastěji přímého inkasa, by neměly být automaticky považovány za „poplatky“ za použití ostatních dostupných způsobů platby ve smyslu článku 19. Je tomu tak proto, že „sleva“ může být založena na oprávněném zájmu obchodníka podporovat využívání určitých způsobů platby, které jsou účinnější ve vztahu k jeho podnikatelské struktuře <sup>(149)</sup>.

<sup>(146)</sup> Vícestranné mezibankovní poplatky jsou vícestranné dohodnuté poplatky mezi poskytovateli platebních služeb plátce/spotřebitele a příjemce/obchodníka.

<sup>(147)</sup> Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/751 ze dne 29. dubna 2015 o mezibankovních poplatcích za karetní platební transakce (Úř. věst. L 123, 19.5.2015, s. 1).

<sup>(148)</sup> Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 260/2012 ze dne 14. března 2012, kterým se stanoví technické a obchodní požadavky pro úhrady a inkasa v eurech a kterým se mění nařízení (ES) č. 924/2009 (Úř. věst. L 94, 30.3.2012, s. 22).

<sup>(149)</sup> Přímé inkaso umožňuje obchodníkovi zejména předvídat peněžní tok. Sleva při použití přímého inkasa může být proto poskytována ani ne za použití konkrétního způsobu platby, ale spíše za účelem povzbuzení spotřebitele, aby prováděl úhrady pravidelně k určenému datu.

Nelze však vyloučit, že účtování příplatků ve smyslu článku 19 by bylo možno dosáhnout poskytováním totožných nebo různých slev u různých způsobů platby, přičemž by z tohoto systému slev byl vyloučen například pouze jeden nebo dva způsoby platby. Každý systém slev by měl být individuálně posouzen z hlediska slučitelnosti s článkem 19.

Článek 19 upravuje „poplatky“ účtované za používání daného způsobu platby. Článek 19 by neměl obchodníkům bránit v tom, aby účtovali různé ceny za stejné zboží nebo službu při prodeji prostřednictvím různých prodejních kanálů.

— *Lze například účtovat vyšší cenu při zakoupení vstupenky na koncert přímo v divadle a nižší cenu při jejím zakoupení v jiných prodejních prostorách.*

### 8.3 Definice „nákladů“, které nese obchodník

#### 8.3.1 Poplatky účtované obchodníkům a ostatní přímé náklady

Směrnice nedefinuje „náklady nesené obchodníkem“ uvedené v článku 19 ani o nich neuvádí žádné podrobnosti.

Pro většinu obchodníků představují **poplatky účtované obchodníkům** největší jednotlivou složku nákladů na přijímání plateb kartou. Poplatky účtované obchodníkům zpravidla zahrnují:

- 1) mezibankovní poplatek, který hradí banka obchodníka (banka nabyvatele) vydavateli karty <sup>(150)</sup>;
- 2) poplatky hrazené bankou obchodníka příslušnému schématu (např. Visa nebo MasterCard) a
- 3) marži, kterou si ponechá banka obchodníka na pokrytí nákladů a zisku.

U transakcí kreditní kartou jsou poplatky účtované obchodníkům obvykle stanoveny procentním podílem z hodnoty transakce, zatímco pro transakce debetními kartami se obvykleji, avšak nikoli vždy, používá paušální sazba. Poplatky účtované obchodníkům se značně liší v závislosti na obratu, podnikatelském sektoru a dalších charakteristikách obchodníka.

Obchodník může navíc hradit určité transakční nebo režijní poplatky bance nabyvatele nebo zprostředkovateli platebních služeb.

Zprostředkovatelé platebních služeb pomáhají některým maloobchodníkům přijímat bezpečné platby a mohou si účtovat poplatky za poskytování platebních funkcí, služeb v oblasti odhalování a řešení podvodů nebo služeb, které obvykle poskytují banky nabyvatele <sup>(151)</sup>.

#### 8.3.2 Obecné náklady na podnikání

Obchodníci zpravidla nesou další náklady na podnikání, které mohou nepřímo souviset s přijímáním nebo zpracováváním plateb v závislosti na použitém způsobu platby. Jedná se především o administrativní náklady, poplatky za instalaci zařízení a za zřízení služby a náklady vyplývající z řešení podvodů a rizik.

#### 8.3.3 Způsobitelné náklady odůvodňující poplatek za používání způsobu platby

Pouze **poplatky, které jsou účtovány přímo obchodníkovi** za použití určitého způsobu platby, lze považovat za „náklady“ na použití tohoto způsobu platby ve smyslu článku 19.

Náklady obchodníka, které lze legitimně zohlednit při odůvodňování poplatků pro spotřebitele, jsou **poplatky účtované obchodníkům a transakční nebo režijní poplatky hrazené zprostředkovatelům za některé nebo všechny transakční služby obvykle poskytované bankami nabyvatele**. V těchto případech zprostředkovatel obvykle jedná s bankou nabyvatele a působí jako kontaktní místo pro maloobchodníky a za příslušné služby si účtuje přírážku k poplatkům banky nabyvatele.

<sup>(150)</sup> Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/751 ze dne 29. dubna 2015 o mezibankovních poplatcích za karetní platební transakce (Úř. věst. L 123, 19.5.2015, s. 1) stanoví mezní hodnotu mezibankovních poplatků ve výši 0,2 % hodnoty transakce u spotřebitelských debetních karet a 0,3 % u spotřebitelských kreditních karet. To jasně určuje jednu část nákladů, které nese obchodník.

<sup>(151)</sup> Zprostředkovatelé platebních služeb pomáhají některým maloobchodníkům přijímat bezpečné platby po internetu nebo v jiných situacích, kdy jsou platby přijímány bez fyzické přítomnosti držitele („cardholder not present“), například prostřednictvím call center nebo zasláním na dobírku. Zprostředkovatelé si mohou účtovat za: i) poskytování zařízení a služeb potřebných k přijímání plateb online a jiných plateb na dálku, jako je například platební funkce pro internetové stránky maloobchodníků, a/nebo ii) zajišťování služeb odhalování a řešení podvodů (na které se někteří zprostředkovatelé specializují) a/nebo poskytování některých nebo všech obchodních služeb, které obvykle zajišťují banky nabyvatele, a to až do úplného zpracování transakcí. V těchto případech zprostředkovatel obvykle jedná s bankou nabyvatele, působí jako kontaktní místo pro maloobchodníky a účtuje si přírážku k příslušným poplatkům banky nabyvatele.

Je na obchodníkovi, aby se rozhodl, zda bude externě zajišťovat například poskytování následujících položek/služeb:

- získání a udržování elektronických platebních terminálů v prodejním místě,
- sledování podvodů a dodržování bezpečnostních standardů „Payment Card Industry Data Security Standards“ (PCI DSS) na ochranu údajů s cílem zabránit podvodům, které vyžadují všechny významné sítě karet,
- rozvoj a provozování infrastruktury pro zpracování plateb kartou, jako je například platební funkce pro internetové stránky nebo call centra, a
- školení zaměstnanců.

Náklady na platební zařízení, službu detekce a řešení podvodů (nebo podobné služby) by měly být považovány za obecné náklady na podnikání, bez ohledu na to, zda obchodníkovi vzniknou přímo nebo jsou poskytovány externě. V případě, že jsou zajišťovány externě, jsou zpravidla účtovány odděleně od hlavních „režijních poplatků“ nebo poplatků účtovaných obchodníkům.

Zpracování plateb a manipulace s hotovostí s sebou nesou **personální náklady**, které jsou obtížně vyčíslitelné, protože jsou často zahrnuty do celkových administrativních nákladů. Náklady vyplývající z **řešení podvodů a rizik** se u jednotlivých odvětví a obchodníků výrazně liší, ale obecně se má za to, že se díky zavádění nových elektronických platebních technologií snižují. Vzhledem k tomu, že tyto náklady jsou příslušné obchodní činnosti vlastní (i v případech, kdy jsou vynakládány za účelem zajištění souladu s předpisy), neměly by být zahrnuty pod pojem „náklady v souvislosti s použitím konkrétního způsobu platby“ podle článku 19 a měly by být místo toho považovány za součást obecných nákladů na podnikání.

Tento argument platí zejména pro firmy, které prodávají zboží nebo poskytují služby jen online a které přijímají pouze elektronické platební prostředky. Pro takové podniky jsou personální náklady vzniklé při zpracování elektronických plateb a náklady vyplývající z řešení podvodů nebo rizik základními prvky samotného jejich obchodního modelu.

Navíc z praktičtějšího hlediska zahrnutí všech potenciálních prvků, které mohou být i nepřímo spojovány s některým ze způsobů platby, do pojmu „náklady“ **by činilo článek 19 obtížně vymahatelným a zbavilo by ho veškerého užitečného účinku („effet utile“)**. Je tomu tak například vzhledem k velmi malé veřejné dostupnosti informací o administrativních nákladech a k tomu, že přesné náklady na zařízení a/nebo instalaci by bylo možno vypočítat pouze vydělením dané částky neznámým počtem transakcí. Obchodníci by proto měli tyto náklady získat zpět prostřednictvím ceny svého zboží nebo svých služeb, a ne účtováním dodatečných poplatků spotřebitelům za použití způsobu platby.

#### 8.4 Hotovostní platby v cizí měně

Hotovostní platba v cizí měně je rovněž „způsobem platby“ ve smyslu článku 19. Proto by obchodník neměl používat měnový převod jako metodu, která de facto spotřebitele nutí hradit příplatky, které nejsou odůvodněny skutečnými náklady vynaloženými v důsledku nabídnutí možnosti hotovostní platby v cizí měně (zejména náklady za převod přijaté hotovosti, které nese obchodník).

- *Pokud například obchodník provozující restauraci ve vzdálené oblasti výjimečně přijímá od turisty hotovostní platbu v cizí měně, může být použitý směnný kurz o něco vyšší než skutečný, aby se pokryly mimořádné náklady na cestu obchodníka do nejbližší banky a veškeré poplatky, které si za směnu načítuje banka.*
- *Nicméně uplatnění nepřiměřeného směnného kurzu ve výše uvedeném scénáři by v rozporu s článkem 19 bylo, protože příjmy z takové transakce by podstatně překročily související mimořádné náklady.*
- *Naproti tomu, pokud je přijímání cizích měn v hotovosti jako způsob platby pro obchodníka standardní obchodní praktikou, zahrnovaly by způsobitelné náklady pravděpodobně jen příslušné poplatky za směnu dané měny. Příkladem může být situace restaurace v letovisku, která často obsluhuje turisty platící v hotovosti v cizí měně.*

## 9. Komunikace po telefonu

### Článek 21

Členské státy zajistí, aby v případě, že obchodník provozuje telefonní linku vyhrazenou pro záležitosti týkající se uzavřených smluv, neplatil spotřebitel za hovor s obchodníkem vyšší částku než je běžná sazba.

Prvním odstavcem není dotčeno právo poskytovatelů telekomunikačních služeb účtovat za tyto hovory poplatky.

Cílem tohoto ustanovení je ochrana spotřebitelů před dodatečnými poplatky za telefonní hovory s obchodníkem, s nímž uzavřeli smlouvu, například kvůli řešení stížnosti. Za tyto telefonní hovory není přípustné od spotřebitele požadovat úhradu vyšší částky, než je „běžná/základní sazba“. Směrnice (EU) 2019/2161 novelizovala čl. 3 odst. 3 písm. k) směrnice o právech spotřebitelů, čímž rozšířila působnost článku 21 na služby v oblasti přepravy cestujících.

Přestože směrnice o právech spotřebitelů neuvádí výslovnou definici této běžné/základní sazby, důvodem pro její použití je požadovat od obchodníků, aby zajistili, že spotřebitelé nebudou za hovory, na něž se vztahuje článek 21, platit více než **čisté náklady** na služby elektronických komunikací. To potvrdil Soudní dvůr ve věci C-568/15 a uvedl, že „základní sazba“ odpovídá běžným nákladům na běžnou komunikaci, které může spotřebitel očekávat a které nevyžadují, aby obchodník spotřebiteli poskytl informace o těchto nákladech <sup>(152)</sup>. Jinými slovy, poplatky za volání nesmí překročit náklady na běžnou komunikaci na **(zeměpisné) číslo pevné linky nebo mobilní telefonní číslo**.

Příkladem čísel účtovaných za běžnou/základní sazbu by byla rovněž nezeměpisná čísla, která poskytovatelé elektronických komunikačních služeb obvykle zahrnují do svých nabídek „balíčků“ minut, které lze provolat za pevný měsíční paušál, a čísla, kde účtované sazby nejsou vyšší než sazby za volání na zeměpisná čísla.

Naopak rozsah číslování předvoleb, které obvykle podléhají **zvláštnímu tarifnímu režimu**, požadavek „běžné/základní sazby“ pravděpodobně splňovat nebude. Tato **čísla služeb se zvýšenou sazbou** typicky svým uživatelům (obchodníkům) umožňují financovat náklady call center nebo na ně přispívat nebo získávat z těchto telefonních hovorů dodatečné příjmy prostřednictvím sdílení příjmů s telekomunikačními operátory. V praxi je velmi nepravděpodobné, že by volání na telefonní čísla služeb se zvýšenou sazbou byla zpoplatněna „běžnou/základní sazbou“. Soudní dvůr ve věci C-568/15 rovněž objasnil, že pokud je dodrženo pravidlo „základní sazby“, nezáleží na tom, zda obchodník prostřednictvím těchto komunikací dosahuje zisku <sup>(153)</sup>.

Ačkoliv článek 21 omezuje cenu telefonátů, skutečná cena volání obchodníkovi za účelem uvedeným v článku 21 se bude u jednotlivých spotřebitelů i nadále lišit v závislosti na poskytovateli služby elektronických komunikací, který byl pro daný hovor zvolen.

Pojem „základní sazba“ pro účely směrnice o právech spotřebitelů by neměl být chápán tak, že nutí obchodníky používat tzv. bezplatná telefonní čísla, která jsou volajícím obvykle k dispozici zdarma. Neměl by být vykládán ani tak, že nutí obchodníka zvolit si určitého poskytovatele telekomunikačních služeb, případně přejít z mobilních na pevné telefonní služby nebo naopak.

Článkem 21 by neměly být dotčeny stávající rozdíly mezi sazbami za domácí, mezinárodní i mobilní roamingové volání účtovanými poskytovateli služeb elektronických komunikací. Spotřebitel, který telefonuje prodejci se sídlem v jiném členském státě, tak může za tento hovor zaplatit více než tuzemští zákazníci daného obchodníka.

Rozsudek Soudního dvora ve věci C-332/17 Starman <sup>(154)</sup> se zabýval situací, kdy obchodník zpřístupňuje svým zákazníkům pro účely uvedené v článku 21 číslo pevné telefonní linky za základní sazbu a dále telefonní číslo se zkrácenou volbou za vyšší sazbu, než je základní sazba v případě volání z mobilního telefonu. Soudní dvůr rozhodl, že i v takové situaci článek 21 brání obchodníkovi účtovat spotřebiteli vyšší než základní sazbu. To platí bez ohledu na to, zda obchodník srozumitelně a snadno přístupným způsobem informoval spotřebitele o existenci alternativního telefonního čísla účtovaného základní sazbou a spotřebitel se nicméně dobrovolně rozhodl použít jiné číslo pro účely článku 21:

<sup>(152)</sup> Rozsudek ve věci Centrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main, C-586/15, ECLI:EU:C:2017:154, bod 22.

<sup>(153)</sup> Tamtéž, body 31 a 32.

<sup>(154)</sup> Rozsudek ve věci Starman, C-332/17, ECLI:EU:C:2018:721.

„[čl. 21 první pododstavec směrnice 2011/83/EU musí být vykládán v tom smyslu, že brání tomu, aby v případě, že obchodník poskytl všem svým zákazníkům jedno či více telefonních čísel zkrácené volby za vyšší sazbu, než je základní sazba, platili spotřebitelé, kteří s tímto obchodníkem již uzavřeli smlouvu, vyšší částku, než je základní sazba, když uvedeného obchodníka telefonicky kontaktují v záležitosti týkající se této smlouvy.“<sup>(155)</sup>

Pokud tedy spotřebitel (omylem) použil dražší alternativní telefonní číslo namísto čísla účtovaného běžnou/základní sazbou, má takový spotřebitel stále právo platit za daný hovor pouze základní sazbu. Aby byl v takovém případě zajištěn výkon práva stanoveného v článku 21, musí mít spotřebitel podle vnitrostátního práva dotyčného členského státu přístup k příslušným opravným prostředkům, tj. možnosti požadovat náhradu zaplacené ceny přesahující základní sazbu.

Rozsudek Soudního dvora sám o sobě obchodníkům nezakazuje používat různé typy čísel pro jiné účely, než jaké jsou uvedeny v článku 21, např. pro zadávání rezervací. Tito obchodníci by při tom však měli věnovat zvláštní pozornost zajištění toho, aby spotřebitelé používali správné číslo, tj. číslo účtované základní sazbou při volání pro účely uvedené v článku 21.

## 10. Dodatečné platby

### Článek 22

*Před tím, než je spotřebitel vázán smlouvou nebo nabídkou, si obchodník vyžádá výslovný souhlas spotřebitele pro každou další platbu kromě dohodnuté úhrady za hlavní smluvní závazek obchodníka. Pokud obchodník tento výslovný souhlas spotřebitele neobdržel, ale podsunul mu jej pomocí předem nastavených možností, které musí spotřebitel zamítnout, aby se vyhnul dodatečné platbě, má spotřebitel nárok na vrácení této platby.*

Podle čl. 3 odst. 3 písm. k) se zákaz používání předem zaškrtnutých políček pro poskytování a účtování dalšího zboží/služeb uvedený v článku 22 vztahuje i na služby v oblasti přepravy cestujících. Navíc se uplatní bez ohledu na to, zda se na tuto další službu jako takovou obecně vztahuje tato směrnice. Předem zaškrtnutá políčka, jejichž použití článek 22 zakazuje, by se mohla týkat například:

- možnosti expresního dodání nebo smlouvy o údržbě při nákupu IT vybavení,
- pojistné smlouvy při nákupu letenky.

## 11. Prosazování práva

### 11.1 Veřejné a soukromé prostředky prosazování práva

Podle článku 23 musí členské státy zajistit, aby byly k dispozici **odpovídající a účinné prostředky** pro zajištění souladu se směrnicí.

### Článek 23

1. Členské státy zajistí, aby byly k dispozici odpovídající a účinné prostředky pro zajištění souladu s touto směrnicí.
2. Prostředky uvedené v odstavci 1 zahrnují ustanovení o tom, že jeden nebo několik z následujících subjektů, které určí vnitrostátní právo, mohou podle vnitrostátního práva podat žalobu u soudu nebo u příslušných správních subjektů, aby se zajistilo, že se použijí vnitrostátní ustanovení, kterými se provádí tato směrnice:
  - a) veřejné orgány nebo jejich zástupci;
  - b) spotřebitelské organizace, které mají oprávněný zájem na ochraně spotřebitelů;
  - c) profesní organizace, v jejichž legitimním zájmu je konat.

<sup>(155)</sup> Tamtéž, bod 33.

Několik ustanovení směrnice o právech spotřebitelů stanoví přímé prostředky nápravy v případě, že obchodník příslušné povinnosti nedodrží. Konkrétně čl. 6 odst. 6, článek 10, čl. 18 odst. 2 a článek 22 směrnice o právech spotřebitelů stanoví pro spotřebitele konkrétní prostředky nápravy, zatímco článek 21 obchodníkovi zakazuje za telefonní dotazy v době po uzavření smlouvy požadovat po spotřebiteli platbu vyšší, než je „běžná sazba“, a článek 27 osvobozuje spotřebitele od povinnosti poskytnout úhradu v případě setrvačného prodeje. Jak je uvedeno ve 14. bodě odůvodnění směrnice o právech spotřebitelů, touto směrnicí nejsou dotčeny vnitrostátní právní předpisy v oblasti smluvního práva ve věci těch aspektů smluvního práva, které nejsou touto směrnicí upraveny, včetně vnitrostátních právních předpisů v oblasti obecných smluvních opravných prostředků. Členské státy proto mohou ve svém vnitrostátním právu stanovit dodatečné smluvní opravné prostředky.

Spotřebitelé mohou tyto opravné prostředky uplatnit prostřednictvím individuálních žalob. Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2020/1828 o zástupných žalobách na ochranu kolektivních zájmů spotřebitelů<sup>(156)</sup> navíc ve všech členských státech zavedla možnost prostřednictvím **zástupných žalob** prosazovat také soulad se směrnicí o právech spotřebitelů. Takové žaloby by mohly podávat kvalifikované subjekty, které by jménem dotčených spotřebitelů žádaly o předběžná opatření a uplatňovaly opravné prostředky<sup>(157)</sup>.

### 11.2 Použití na obchodníky ze třetích zemí

Na použití směrnice o právech spotřebitelů na obchodníky ze zemí mimo EU se vztahuje nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 864/2007 o právu rozhodném pro mimosmluvní závazkové vztahy (Řím II)<sup>(158)</sup> a nařízení (ES) č. 593/2008 o právu rozhodném pro smluvní závazkové vztahy (Řím I). Nařízení Řím I a Řím II jsou použitelná v občanských nebo obchodních sporech. Směrnice o právech spotřebitelů stanoví jak mimosmluvní závazky (zejména požadavky na informace poskytované před uzavřením smlouvy, zákaz zaškrtnutých políček atd.), tak smluvní závazky (zejména právo odstoupit od smlouvy, pravidla pro dodání zboží a potvrzení smlouvy).

**Pro mimosmluvní závazky**, zejména požadavky na informace poskytované před uzavřením smlouvy podle směrnice o právech spotřebitelů, by rozhodným právem podle nařízení Řím II bylo právo rozhodné pro smlouvu, kterým by se smlouva řídila, byla-li by uzavřena<sup>(159)</sup>. Pro určení rozhodného práva pro mimosmluvní závazky se tedy uplatní stejný soubor kritérií jako pro smluvní závazky v občanských a obchodních věcech podle nařízení Řím I. **To znamená, že rozhodné právo pro smluvní i mimosmluvní závazky by bylo totožné**, nedohodly-li by se smluvní strany jinak. Dohody o volbě práva však podléhají omezením stanoveným v nařízení Řím I a Řím II.

Podle čl. 6 odst. 1 písm. b) nařízení Řím I platí, že pokud spotřebitel uzavře smlouvu s obchodníkem v jiné zemi, který jakýmkoli způsobem zaměřuje svou obchodní činnost na zemi bydliště spotřebitele, řídí se smlouva obecně právem země, v níž má spotřebitel obvyklé bydliště. V oddíle 3.1.8 těchto pokynů je dále vysvětlen pojem „zaměřování“ profesionální nebo podnikatelské činnosti na zemi spotřebitele.

Podle čl. 6 odst. 2 nařízení Řím I platí, že pokud si smluvní strany zvolí jiné právo, nemůže tato volba zbavit spotřebitele ochrany poskytované právními předpisy země obvyklého bydliště spotřebitele, od nichž se strany nemohou smluvně odchýlit.

Práva a povinnosti stanovené ve směrnicí o právech spotřebitelů představují taková „kogentní ustanovení“, jelikož článek 25 stanoví, že spotřebitelé se nesmí vzdát práv, která pro ně vyplývají z vnitrostátních právních předpisů provádějících tuto směrnici. Kdykoli se tedy obchodník ze třetí země zaměří na spotřebitele v jednom nebo více členských státech EU, musí tento obchodník splňovat požadavky směrnice o právech spotřebitelů, zejména požadavky na informace poskytované před uzavřením smlouvy a právo odstoupit od smlouvy.

<sup>(156)</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2020/1828 ze dne 25. listopadu 2020 o zástupných žalobách na ochranu kolektivních zájmů spotřebitelů a o zrušení směrnice 2009/22/ES (Úř. věst. L 409, 4.12.2020, s. 1).

<sup>(157)</sup> Viz článek 4 směrnice (EU) 2020/1828.

<sup>(158)</sup> Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 864/2007 ze dne 11. července 2007 o právu rozhodném pro mimosmluvní závazkové vztahy (Řím II) (Úř. věst. L 199, 31.7.2007, s. 40).

<sup>(159)</sup> Ustanovení čl. 12 odst. 1 nařízení Řím II.

### 11.3 Sankce

Článek 24 směrnice o právech spotřebitelů se zabývá sankcemi za porušení vnitrostátních předpisů provádějících směrnici. Odstavec 1 vyžaduje, aby členské státy stanovily pravidla pro sankce za porušení vnitrostátních předpisů přijatých podle směrnice o právech spotřebitelů. Ponechává na členských státech, aby rozhodly o druhu dostupných sankcí a určily postupy pro jejich ukládání, pod podmínkou, že jsou účinné, přiměřené a odrazující.

Pravidla týkající se sankcí se od výše uvedených pravidel týkajících se individuálních smluvních prostředků nápravy pro jednotlivé dotčené spotřebitele liší a doplňují je.

Směrnice (EU) 2019/2161 do článku 24 doplnila dodatečné požadavky. Za prvé poskytuje demonstrativní a orientační seznam kritérií pro uplatňování sankcí (odstavec 2). Za druhé stanoví podrobnější pravidla (odstavce 3 a 4) týkající se pokut za závažná přeshraniční protiprávní jednání, na která se vztahují koordinované donucovací postupy podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2017/2394 o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele <sup>(160)</sup>.

15. bod odůvodnění směrnice (EU) 2019/2161 vybízí členské státy, aby při rozdělování výnosů z pokut „zvážíly posílení ochrany obecného zájmu spotřebitelů i dalších chráněných veřejných zájmů“.

Odstavec 5 požaduje, aby členské státy oznámily Komisi vnitrostátní ustanovení o sankcích a jakékoli jejich následné změny, to znamená prostřednictvím zvláštního oznámení s vysvětlením přesných dotčených vnitrostátních ustanovení, a nikoli pouze v rámci obecného oznámení o prováděcích opatřeních.

#### 11.3.1 Kritéria pro ukládání sankcí

Ustanovení čl. 24 odst. 2 stanoví demonstrativní a orientační seznam šesti kritérií, která by příslušné orgány a soudy členských států měly při ukládání sankcí zohlednit. Tato kritéria se „případně“ mohou vztahovat na všechna protiprávní jednání, a to jak v tuzemsku, tak v přeshraničních situacích.

##### Článek 24

2. Členské státy zajistí, aby byl při ukládání sankcí případně zohledněn tento demonstrativní a orientační seznam kritérií:
- povaha, závažnost, rozsah a doba trvání protiprávního jednání;
  - případná opatření přijatá obchodníkem ke zmírnění nebo nápravě újmy utrpěné spotřebiteli;
  - předchozí protiprávní jednání obchodníka;
  - získaný finanční prospěch nebo zamezené ztráty obchodníka kvůli protiprávnímu jednání, pokud jsou dostupné příslušné údaje;
  - sankce uložené obchodníkovi za totéž protiprávní jednání v jiných členských státech v přeshraničních případech, kdy jsou informace o těchto sankcích dostupné prostřednictvím mechanismu zavedeného nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2017/2394;
  - jiná přitěžující nebo polehčující okolnost vztahující se na daný případ.

7. bod odůvodnění směrnice (EU) 2019/2161 některá kritéria vysvětluje. 8. bod odůvodnění objasňuje, že „nemusí být relevantní pro rozhodování o sankcích za úplně všechna protiprávní jednání, nemusí být například relevantní u protiprávního jednání, které není závažné“. Kromě toho „by [členské státy] také měly zohlednit další obecné právní zásady týkající se ukládání sankcí, například zásadu *non bis in idem*“.

Úmyslná povaha protiprávního jednání je relevantní pro použití kritérií uvedených v písmenech a) a f). Úmysl však **není** při ukládání sankcí za protiprávní jednání nezbytnou podmínkou.

Kritérium uvedené v písmenu c) se vztahuje na předchozí porušení směrnice o právech spotřebitelů, stejná nebo odlišná, ze strany daného obchodníka.

<sup>(160)</sup> Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2017/2394 ze dne 12. prosince 2017 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování právních předpisů na ochranu zájmů spotřebitelů a o zrušení nařízení (ES) č. 2006/2004 (Úř. věst. L 345, 27.12.2017, s. 1).

Kritérium stanovené v písmenu e) se týká případů, kdy k témuž protiprávnímu jednání došlo v několika členských státech. To platí pouze v případech, kdy jsou informace o sankcích uložených jinými členskými státy za totéž protiprávní jednání dostupné prostřednictvím mechanismu zavedeného nařízením o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele.

V závislosti na okolnostech případu by sankce uložené stejnému obchodníkovi v jiném členském státě (členských státech) za totožné protiprávní jednání mohly naznačovat větší rozsah a závažnost podle písmene a) nebo „předchozí protiprávní jednání“ podle písmene c). Sankce uložené za totožné porušení v jiných členských státech by proto mohly být přitěžující okolností. Skutečnost, že byly v jiných členských státech za totožné porušení uloženy sankce, by bylo rovněž možné uvážit ve spojení s jinými „přitěžujícími“ okolnostmi, na které se vztahují další kritéria v písmenu f), které obecně odkazuje na „jiné“ přitěžující nebo polehčující okolnosti. Sankce uložená jiným členským státem stejnému obchodníkovi za totožné protiprávní jednání může být rovněž relevantní pro uplatňování zásady *ne bis in idem* v souladu s vnitrostátním právem a čl. 10 odst. 2 nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele <sup>(161)</sup>.

### 11.3.2 Sankce v souvislosti s koordinovaným donucovacím postupem podle nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele

Ustanovení čl. 24 odst. 3 a 4 stanoví další, více normativní pravidla (ve srovnání s obecným pravidlem v odstavci 1) týkající se sankcí, které musí být podle vnitrostátních právních předpisů možno uložit za **protiprávní jednání, která podléhají koordinovaným postupům podle nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele**.

Článek 21 nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele požaduje, aby příslušné orgány členských států dotčené koordinovaným postupem **přijaly donucovací opatření, včetně uložení sankcí, účinným, efektivním a koordinovaným způsobem vůči obchodníkovi odpovědnému za rozsáhlé protiprávní jednání nebo rozsáhlé protiprávní jednání s unijním rozměrem**. „Rozsáhlá protiprávní jednání“ a „rozsáhlá protiprávní jednání s unijním rozměrem“ jsou přeshraniční protiprávní jednání definovaná v čl. 3 odst. 3 a 4 nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele <sup>(162)</sup>.

U této kategorie protiprávních jednání čl. 24 odst. 3 požaduje, aby členské státy stanovily **možnost uložení pokut, přičemž maximální výše pokuty musí činit nejméně 4 % ročního obratu obchodníka**. Členské státy tedy také mohou stanovit maximální výši pokuty vyšší než 4 % ročního obratu obchodníka. Mohou se také rozhodnout pokutu uložit na základě vyššího referenčního obratu, jako je celosvětový obrat obchodníka. Stejně tak mohou sankce dostupné v případě koordinovaných postupů podle nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele rozšířit na jiné druhy protiprávních jednání, například na vnitrostátní úrovni.

Nejsou-li informace o ročním obratu obchodníka dostupné, například v případě nedávno založených společností, čl. 24 odst. 4 vyžaduje, aby členské státy stanovily možnost uložit pokutu, jejíž **maximální výše bude činit alespoň 2 miliony EUR**. Opět platí, že členské státy mohou stanovit maximální výši pokuty také vyšší než 2 miliony EUR.

Tato harmonizace vnitrostátních předpisů o sankcích si klade za cíl zajistit, aby byla ve všech členských státech, které se účastní koordinovaných postupů podle nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele, možná a soudržná donucovací opatření.

<sup>(161)</sup> Ustanovení čl. 10 odst. 2 nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele: „Provádění a výkon pravomocí stanovených v článku 9 při uplatňování tohoto nařízení musí být přiměřené a v souladu s právem Unie a vnitrostátním právem, včetně platných procesních záruk a zásad podle Listiny základních práv Evropské unie. Vyšetřovací a donucovací opatření přijatá při uplatňování tohoto nařízení musí být přiměřená povaze protiprávního jednání porušujícího právní předpisy Unie na ochranu zájmů spotřebitelů, a celkové skutečné nebo potenciální újme jím způsobené.“

<sup>(162)</sup> Ustanovení čl. 3 odst. 3 nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele: „rozsáhlým protiprávním jednáním“ [se rozumí]: a) jakékoli jednání nebo opomenutí, které je v rozporu s právními předpisy Unie na ochranu zájmů spotřebitelů a které poškodilo, poškozují nebo může poškodit společné zájmy spotřebitelů s bydlištěm v nejméně dvou členských státech jiných, než je členský stát, v němž: i) má předmětné jednání nebo opomenutí původ nebo v němž k němu došlo; ii) je usazen obchodník odpovědný za předmětné jednání nebo opomenutí; nebo iii) se nacházejí důkazy nebo majetek tohoto obchodníka týkající se předmětného jednání nebo opomenutí; nebo b) jakákoli jednání nebo opomenutí, která jsou v rozporu s právními předpisy Unie na ochranu zájmů spotřebitelů, která poškodila, poškozují nebo mohou poškodit společné zájmy spotřebitelů a mají společné rysy, včetně použití stejné nezákonné praktiky a poškození stejného zájmu, a jichž se souběžně dopustil tentýž obchodník alespoň ve třech členských státech“.

Ustanovení čl. 3 odst. 4 nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele: „rozsáhlým protiprávním jednáním s unijním rozměrem“ [se rozumí] rozsáhlé protiprávní jednání, které poškodilo, poškozují nebo může poškodit společné zájmy spotřebitelů alespoň ve dvou třetinách členských států představujících společně alespoň dvě třetiny celkového počtu obyvatel Unie“.

Uložení sankcí v souladu s čl. 24 odst. 3 a 4 podléhá společným kritériím stanoveným v čl. 24 odst. 2, kterými jsou zejména „povaha, závažnost, rozsah a doba trvání protiprávního jednání“. **Skutečná pokuta uložená příslušným orgánem nebo soudem v konkrétním případě může být nižší než maximální částky popsané výše, v závislosti na povaze, závažnosti a dalších relevantních charakteristikách porušení.**

S výhradou koordinačních povinností podle nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele může příslušný orgán nebo soud rozhodnout o pravidelném ukládání pokut (např. denních pokut), dokud obchodník neupustí od protiprávního jednání. Příslušný orgán nebo soud může také rozhodnout o podmíněném uložení pokuty, pokud obchodník navzdory soudnímu příkazu v předepsané lhůtě neupustí od protiprávního jednání.

**Relevantní obrat**, který je třeba vzít při výpočtu pokuty v úvahu, je obrat v členském státě, který pokutu uložil. Ustanovení čl. 24 odst. 3 však také umožňuje stanovit pokutu na základě obratu, který obchodník generuje **ve všech členských státech, kterých se koordinovaný postup týká**, pokud koordinace podle nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele vede k tomu, že sankci jménem zúčastněných členských států uloží jediný členský stát.

10. bod odůvodnění směrnice (EU) 2019/2161 však objasňuje, že „[o]bchodníkem může být v určitých případech také skupina společností“. Pokud je tedy **obchodníkem odpovědným za protiprávní jednání skupina společností**, při výpočtu výše pokuty se zohlední kombinovaný obrat skupiny v příslušných členských státech.

Směrnice nedefinuje referenční rok pro definici ročního obratu. Vnitrostátní orgány proto mohou pro stanovení pokuty použít například v době rozhodnutí o pokutě **nejnovější dostupné údaje** o ročním obratu (tj. ty z předcházejícího hospodářského roku).

---

## PŘÍLOHA

Seznam věcí projednávaných před Soudním dvorem uvedených v tomto sdělení  
(seřazeno podle roku rozsudku)

Číslo věci a název	Předmětné otázky	Oddíl (oddíly) tohoto sdělení
1999		
C-423/97 – Travel–Vac	Směrnice 85/577/EHS – Oblast působnosti – Smlouvy o dočasném užívání ubytovacího zařízení – Právo zrušit smlouvu	2.1 Smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory obchodníka
2005		
C-20/03 – Burmanjer	Prodej mimo provozovnu – Sjednávání předplatného periodik – Předchozí povolení	1.4 Smlouvy se smíšeným účelem
2009		
C-489/07 – Messner	Směrnice 97/7/ES – Ochrana spotřebitelů – Smlouvy uzavřené na dálku – Uplatnění práva odstoupit od smlouvy spotřebitelem – Náhrada za užívání, jež má být zaplacená prodejci	5.5.4 Odpovědnost spotřebitele za nesprávné nakládání se zbožím
2012		
C-49/11 – Content Services	Směrnice 97/7/ES – Smlouvy uzavřené na dálku – Informování spotřebitelů – Poskytnuté nebo obdržené informace – Stálý komunikační prostředek – Pojem – Hypertextový odkaz na internetové stránky dodavatele – Právo odstoupit od smlouvy	4.4 Potvrzení smlouvy
2016		
C-149/15 – Wathelet	Směrnice 1999/44/ES – Prodej spotřebního zboží a záruka na toto zboží – Působnost – Pojem „prodávající“ – Prostředník – Mimořádné okolnosti	3.2.2 Totožnost a kontaktní údaje obchodníka
2017		
C-375/15 – BAWAG	Směrnice 2007/64/ES – Platební služby na vnitřním trhu – Rámcové smlouvy – Předem poskytované všeobecné informace – Povinnost poskytnout uvedené informace na papírovém nebo jiném trvanlivém médiu – Informace předané online prostřednictvím schránky elektronické pošty začleněné do internetových stránek online bankovníctví	4.4 Potvrzení smlouvy
C-586/15 – Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main	Směrnice 2011/83/EU – Článek 21 – Komunikace po telefonu – Provozování telefonní linky obchodníkem s cílem umožnit, aby jej spotřebitel mohl kontaktovat v souvislosti s uzavřenou smlouvou – Zákaz uplatnění vyšší sazby než je základní sazba – Pojem „základní sazba“	9. Komunikace po telefonu
2018		
C-105/17 – Kamenova	Směrnice 2005/29/ES – Čl. 2 písm. b) a d) – Směrnice 2011/83/EU – Čl. 2 bod 2 – Pojmy „obchodník“ a „obchodní praktiky“	1.1 Definice „obchodníka“ a „spotřebitele“ 3.4.2 Postavení smluvní strany

C-332/17 – Starman	Směrnice 2011/83/EU – Článek 21 – Spotřebitelské smlouvy – Komunikace po telefonu – Praxe telefonního operátora spočívající v tom, že jeho zákazníkům, kteří již uzavřeli smlouvu, je nabízeno zákaznické číslo se zkrácenou volbou za vyšší sazbu, než je běžná [základní] sazba	9. Komunikace po telefonu
C-485/17 – Verbraucherzentrale Berlin	Směrnice 2011/83/EU – Čl. 2 bod 9 – Pojem „obchodní prostory“ – Kritéria – Kupní smlouva uzavřená na stánku obchodníka na veletrhu	2.1 Smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory obchodníka
2019		
C-430/17 – Walbusch Walter Busch	Směrnice 2011/83/EU – Smlouvy uzavřené na dálku – Čl. 6 odst. 1 písm. h) – Povinnost poskytnout informace o právu odstoupit od smlouvy – Čl. 8 odst. 4 – Smlouva uzavřená na základě prostředku komunikace na dálku, který poskytuje jen omezený prostor nebo čas pro uvedení informací – Pojem „omezený prostor nebo čas pro uvedení informací“ – Leták založený v periodickém tisku – Objednávkový korespondenční lístek obsahující hypertextový odkaz na informace o právu odstoupit od smlouvy	4.2.2 Požadavky na tlačítko pro potvrzení objednávky  5.2 Informace o právu odstoupit od smlouvy
C-649/17 – Amazon EU	Směrnice 2011/83/EU – Čl. 6 odst. 1 písm. c) – Požadavky na informace v případě smluv uzavřených na dálku a smluv uzavřených mimo obchodní prostory – Povinnost obchodníka uvést své telefonní číslo a číslo faxu, „pokud existují“	3.1.2 Jasnost informací a odkaz na směrnici o nekalých obchodních praktikách  3.2.2 Totožnost a kontaktní údaje obchodníka  5.2 Informace o právu odstoupit od smlouvy
C-681/17 – slewo	Směrnice 2011/83/EU – Čl. 6 odst. 1 písm. k) a čl. 16 písm. e) – Smlouva uzavřená na dálku – Právo odstoupit od smlouvy – Výjimky – Pojem „zboží v uzavřeném obalu, které není možné vrátit z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů a které spotřebitel z tohoto obalu vyňal“ – Matrace, jejíž ochrannou fólii spotřebitel po dodání odstranil	5.4.4 Odpovědnost spotřebitele za nesprávné nakládání se zbožím
C-465/19 – B & L Elektrogeräte	Směrnice 2011/83/EU – Čl. 2 bod 8 písm. c) a bod 9 – Smlouva uzavřená mimo obchodní prostory – Pojem „obchodní prostory“ – Smlouva uzavřená na veletržním stánku bezprostředně poté, co byl spotřebitel nacházející se ve společných prostorách veletrhu osloven obchodníkem	2.2 Smlouvy uzavřené po oslovení spotřebitele mimo obchodní prostory
C-673/17 – Planet49	Směrnice 95/46/ES – Směrnice 2002/58/ES – Nařízení (EU) 2016/679 – Zpracování osobních údajů a ochrana soukromí v odvětví elektronických komunikací – Soubory cookies – Pojem „souhlas subjektu údajů“ – Prohlášení o souhlasu prostřednictvím předem zaškrtnutého políčka	5.6.1 Souhlas spotřebitele s okamžitým plněním

2020		
C-583/18 – DB Vertrieb GmbH	Směrnice 2011/83/EU – Působnost – Smlouva o poskytování služeb – Čl. 2 bod 6 – Smlouva týkající se služeb v oblasti přepravy cestujících – Čl. 3 odst. 3 písm. k) – Karty přiznávající nárok na slevy z ceny při pozdějším uzavření smluv o přepravě cestujících – Prodej on-line takových karet bez informování spotřebitele o právu odstoupit od smlouvy	1.7.5 Přeprava cestujících
C-208/19 – NK (projekt individuálního domu)	Směrnice 2011/83/EU – Působnost – Čl. 3 odst. 3 písm. f) – Pojem „smlouva týkající se výstavby nových budov“ – Čl. 16 písm. c) – Pojem „zboží vyrobené podle požadavků spotřebitele nebo zboží přizpůsobené osobním potřebám“ – Smlouva mezi architektem a spotřebitelem týkající se vyhotovení projektu novostavby individuálního domu	1.7.1 Nájemní smlouvy a stavební smlouvy 5.11.2 Zboží vyrobené podle požadavků spotřebitele nebo zboží přizpůsobené osobním potřebám
C-266/19 – EIS	Směrnice 2011/83/EU – Čl. 6 odst. 1 písm. c) a h) a odstavec 4 – Část A přílohy I – Právo odstoupit od smlouvy – Informace, které musí poskytnout obchodník ohledně podmínek, lhůty a postupů pro uplatnění práva odstoupit od smlouvy – Povinnost obchodníka uvést své telefonní číslo, „pokud existuje“ – Dosah	5.2 Informace o právu odstoupit od smlouvy
C-329/19 – Condominio di Milano, via Meda	Směrnice 93/13/EHS – Zneužívající ujednání ve spotřebitelských smlouvách – Čl. 1 odst. 1 – Čl. 2 písm. b) – Pojem „spotřebitel“ – Společenství vlastníků nemovitosti	1.1 Definice „obchodníka“ a „spotřebitele“
C-380/19 – Deutsche Apotheke	Směrnice 2011/83/EU – Alternativní řešení sporů – Čl. 13 odst. 1 a 2 – Povinné informace – Dostupnost informací	3.3.4 Mechanismy mimosoudních prostředků nápravy
C-529/19 – Möbel Kraft	Směrnice 2011/83/EU – Čl. 16 písm. c) – Právo odstoupit od smlouvy – Výjimky – Zboží vyrobené podle požadavků spotřebitele nebo přizpůsobené osobním potřebám – Zboží, jehož výroba byla obchodníkem zahájena	5.11.2 Zboží vyrobené podle požadavků spotřebitele nebo zboží přizpůsobené osobním potřebám
C-641/19 – PE Digital	Směrnice 2011/83/EU – Čl. 2 bod 11, čl. 14 odst. 3 a čl. 16 písm. m) – Smlouva uzavřená na dálku – Poskytování digitálního obsahu a digitálních služeb – Právo odstoupit od smlouvy – Povinnosti spotřebitele v případě odstoupení od smlouvy – Určení částky, kterou má spotřebitel zaplatit za plnění poskytnutá před uplatněním práva odstoupit od smlouvy – Výjimka z práva odstoupit od smlouvy v případě dodání digitálního obsahu	1.5 Rozdíl mezi digitálními službami a online digitálním obsahem 5.6.2 Povinnost odškodnění spotřebitele
2021		
C-922/19 – Stichting Waternet	Směrnice 97/7/ES – Článek 9 – Směrnice 2011/83/EU – Článek 27 – Směrnice 2005/29/ES – Čl. 5 odst. 5 – Příloha I bod 29 – Nekalé obchodní praktiky – Pojem „nevyžádané dodání“ – Distribuce pitné vody	1.2 Pojem „smlouva“

C-536/20 – Tiketa	Směrnice 2011/83/EU – Čl. 2 bod 2 – Pojem „obchodník“ – Čl. 8 odst. 1 – Požadavky na informace	3.1.2 Jasnost informací a odkaz na směrnici o nekalých obchodních praktikách 3.2.2 Totožnost a kontaktní údaje obchodníka
C-96/21 – CTS Eventim	Směrnice 2011/83/EU – Čl. 16 odst. 1 – Kulturní akce s právem na odstoupení – Online zprostředkovatel	5.11.6 Smlouvy s konkrétním datem nebo lhůtou plnění
C-179/21 – Victorinox	Směrnice 2011/83/EU – Čl. 6 odst. 1 písm. m) – Informace o obchodní záruce	3.2.6 Záruky a poprodejní služby
C-249/21 – Fuhrmann-2	Směrnice 2011/83/EU – Čl. 8 odst. 2 druhý pododstavec – „štítek“ tlačítka pro potvrzení objednávky nebo podobné funkce	4.2.1 Informace, které je třeba sdělit přímo před učiněním objednávky