

Jak se změní právní úprava nakupování v e-shopech?



JUDr. Jan Ožana

advokát



Mgr. Jakub Adámek

advokátní koncipient

V současnosti představuje nakupování v prostředí internetových obchodů zcela běžnou záležitost.

Pro řadu lidí je zároveň samozřejmé, že zpravidla mohou nechtěné zboží zakoupené v e-shopu ve lhůtě 14 dnů vrátit. Uvedený způsob nakupování má ovšem doznat jistých změn. V návaznosti na předpisy EU totiž český zákonodárce připravuje nová pravidla nejen pro uzavírání kupních smluv v prostředí e-shopů, ale také pro jejich jednostranné ukončení ze strany spotřebitelů. Zatímco některé změny mohou provozovatelům e-shopů jejich činnost usnadnit, jiné si zřejmě vyžádají určité náklady, změnu obchodních podmínek a dále úpravu webového nastavení či uživatelského rozhraní e-shopů.

Připravované změny jsou zatím na začátku legislativního procesu, je však velmi pravděpodobné, že budou schváleny. Podnikatelé provozující e-shopy a jejich management by se na ně proto měli včas připravit.

Změny v uzavírání smlouvy v e-shopu

Řadu připravovaných změn v oblasti nakupování v e-shopech lze souhrn-

ně označit jako rozšíření či zpřesnění informační povinnosti provozovatelů e-shopů vůči spotřebitelům. Provozovatelé e-shopů budou nově muset spotřebitele informovat například: o termínu dodání zboží / poskytnutí služby a možnostech řešení souvisejících stížností; o zákonných nárocích z vadného plnění a poprodejním servisu; anebo o možnostech ukončení automaticky obnovovaných smluv.



Snad nejvýraznější změnou v procesu uzavírání smlouvy v e-shopu je zavedení nové povinnosti pro provozovatele e-shopů, a sice že objednávkové tlačítko bude muset obsahovat text „objednávka zavazující k platbě“ nebo jinou odpovídající jednoznačnou formulaci.

Co je cílem změny? Především aby byl spotřebitel výslovně informován, že ho kliknutí na „objednávkové tlačítko“ zavazuje, respektive bude zavazovat k placení. Mělo by tedy dojít k jasnému rozlišení placených a nepladených služeb/produktů v prostředí internetu.

Pokud příslušné tlačítko v e-shopu nebude obsahovat text „objednávka zavazující k platbě“ nebo jinou odpovídající jednoznačnou formulaci, může to mít pro provozovatele e-shopů závažné důsledky. Podle připravované novely občanského zákoníku totiž spotřebitel nebude objednávkou nebo smlouvou vázán, jestliže tlačítko v e-shopu nebude obsahovat výše uvedený text.

Jedná se ovšem o problematické řešení, neboť v současné době není

jasné, co v daném kontextu znamená, že spotřebitel není smlouvou či objednávkou vázán. Zejména není zcela zjevné, jaké právní důsledky z „nezávaznosti objednávky“ pro spotřebitele a provozovatele e-shopu vyplývají.

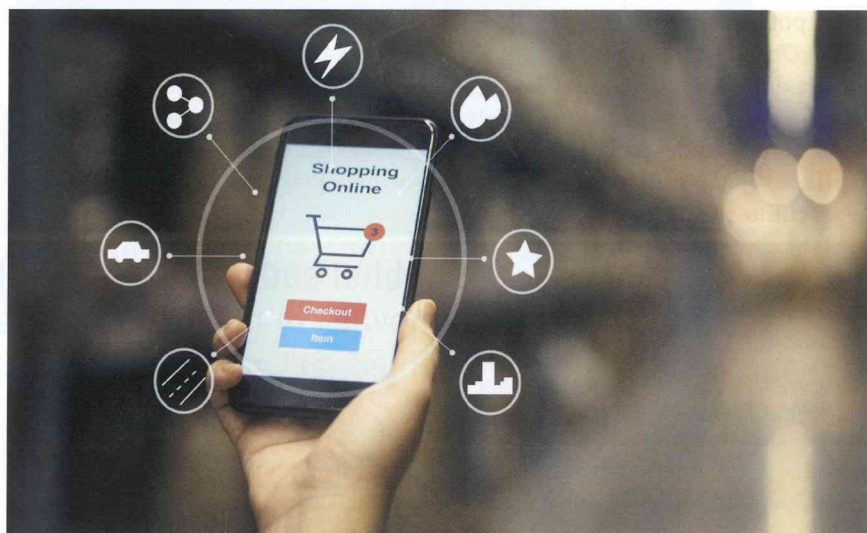
Domníváme se, že jsou možné v zásadě 3 výklady daného pravidla:

» Nevázanost objednávkou může znamenat, že by spotřebitel vlastně žádnou objednávku (v právním smyslu) neučinil. Na zboží dodané podle takové „neexistující“ objednávky by se tak zřejmě uplatnila právní úprava pro tzv. neobjednané plnění. Důsledkem by bylo, že by si spotřebitel mohl dodané zboží ponechat, aniž by za něj musel zaplatit.

» Další možnost zní, že se bude kliknutí na tlačítko „potvrdit“, „objednat“ či „koupit“ považovat za právně nezávazné jednání, v důsledku čehož bude teprve následné dodání zboží spotřebiteli představovat právně závazný návrh na uzavření kupní smlouvy na dodané zboží. Takový návrh by přitom spotřebitel mohl akceptovat, ale také nemusel. Provozovatel e-shopu by tudíž před dodáním zboží neměl jistotu, zda jej spotřebiteli neodesílá zbytečně.

» Poslední námi zvažovanou variantou je, že bude nezávazná objednávka trpět (právní) vadou, což bude vyvolávat její nezávaznost. V daném případě by se však mohlo jednat o vadu, kterou by bylo možné následně zhojit tím, že by spotřebitel projevil vůli být svou původní objednávkou vázán – například se rozhodne zboží převzít a zaplatit za něj kupní cenu.

V současné době nelze předjímat, jaký výklad zaujmou v konkrétních případech soudy. Bez ohledu na to je ovšem možné předpokládat, že by každá z výše nastíněných variant představovala pro provozovatele e-shopů řadu komplikací a dodatečných nákladů. Stav, kdy spotřebitel nebude objednávkou vázán, totiž může v důsledku vést: ke vzniku ztrát z důvodu nerealizovaných obchodů; k vynakládání prostředků na vrácení zboží ode-



slaného spotřebiteli; a v krajním případě také k soudním sporům o vlastnické právo ke zboží poskytnutému spotřebiteli na základě objednávky, kterou tento není vázán. Provozovatelé e-shopů by proto měli legislativní proces pečlivě sledovat a prostředím svého e-shopu včas přizpůsobit novým pravidlům.

Změny v odstupování od smlouvy uzavřené v e-shopu

Široká veřejnost se domnívá, že nechtěné zboží je možné provozovateli e-shopu vrátit ve lhůtě 14 dnů v zásadě bez větších omezení. Uvedené však může vést k tomu, že se zákonné právo spotřebitelů vrátit prodejci zboží v ně-

kterých případech nadužívá, ba dokonce zneužívá. Provozovatelé e-shopů si v této souvislosti stěžují na případy, kdy spotřebitelé zboží „naoko“ zakoupí, ve skutečnosti jej však chtějí pouze po dobu 14 dnů bezplatně používat a poté prodejci vrátit.

Cílem připravované změny zákona je tyto nekalé praktiky eliminovat. Spotřebitel bude nově odpovídat za snížení hodnoty zboží, jestliže jej bude užívat jinak, než je nutné pro to, aby se obeznámil s jeho povahou, vlastnostmi a funkcí.

Podle současné právní úpravy přitom platí, že spotřebitel musí uhradit rozdíl mezi cenou nového a použitého zboží pouze v případě, že zboží užíval jinak, než je nutné s ohledem na jeho povahu a vlastnosti (tzn. pokud jej během 14denní lhůty používal nadměrným/extenzivním způsobem). Připravovaná změna zákona by proto měla vylepšit právní postavení provozovatelů e-shopů a dát jim nástroj, jak se bránit proti zneužívání e-shopů jako bezplatných „půjčoven“.

Stejně tak se mají rozšířit a v určitém ohledu zpřesnit výjimky z jinak obecného pravidla, že od smluv uzavřených v e-shopu lze v zákonné lhůtě odstoupit. Nově tak například nebude možné odstoupit od smlouvy o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které z důvodu ochrany zdraví není vhodné



Jinými slovy, pokud by spotřebitel začal zboží běžně používat (např. pravidelně jezdit na zakoupeném silničním kole či lyžích) a následně by jej takto použité ve 14 dnech vrátil, musel by provozovateli e-shopu zaplatit rozdíl mezi cenou nového a takto použitého zboží.

vrátit poté, co jej spotřebitel z obalu vyňal. Dosud se tento okruh výjimek z práva odstoupit od smlouvy vztahoval „pouze“ na hygienické důvody. Nově také nebude možné odstoupit například od smlouvy o nájmu dopravního prostředku, pokud má být podle smlouvy plněno k určitému datu nebo v určitém období.

Zpřesnění okruhu výjimek z možnosti odstoupit od smlouvy by mělo nastat také ve vztahu k dodávce novin, periodik nebo časopisů – nově bude možné odstoupit od smluv o předplatném na jejich dodávání v obecné 14denní lhůtě. Dané zpřesně-

ní vnímáme pozitivně: Zatímco u běžného každodenního nákupu novin a časopisů je problematické, aby spotřebitel od takové smlouvy odstoupil (neboť by v důsledku vrátil již neaktuální noviny), nevidíme žádný důvod,

Spotřebitel bude muset být výslovně informován, že ho kliknutí na tlačítko „objednat“ zavazuje k placení

proč by nemohl odstoupit od smlouvy o předplatném na jejich dodávání.

Závěrem

Cílem článku bylo informovat čtenáře o připravovaných legislativních novinkách v oblasti e-commerce, které mohou mít zásadní dopad na práva a povinnosti provozovatelů e-shopů i spotřebitelů.

Na základě připravované novely občanského zákoníku bude nově rozšířena informační povinnost provozovatelů e-shopů vůči spotřebitelům, přičemž zásadní změnou je podle našeho názoru povinnost, aby objednávkové tlačítko obsahovalo informaci pro spotřebitele o vzniku platební povinnosti.

Zároveň dojde ke změnám podmínek pro odstupování od smluv uzavřených v prostředí e-shopů. Za zásadní v tomto ohledu považujeme zpřísnění podmínek pro užívání zboží zakoupeného v e-shopu tak, aby jej spotřebitel mohl případně ve lhůtě 14 dnů vrátit.

Výše popsané změny vyplývají z návrhu zákona, který je založen na požadavcích předpisů Evropské unie. V dané souvislosti je třeba do-

dat, že požadavky těchto předpisů již měly být do českého právního řadu promítnuty, což se dosud nestalo. Za porušení uvedené povinnosti hrozí České republice sankce. Podle našeho názoru lze proto očekávat, že český zákonodárce bude s ohledem na jejich hrozbu motivován přijmout navržené změny v relativně krátké době.

Jelikož mohou navržené změny představovat pro provozovatele e-shopů určitá rizika, ale zároveň přinášet nové možnosti, doporučujeme legislativní proces týkající se popisované novely občanského zákoníku pečlivě sledovat a s dostatečným předstihem přizpůsobit novým pravidlům prostředí svého e-shopu i obchodní podmínky.

tip

Uvedeným změnám by měli provozovatelé e-shopů včas uzpůsobit své obchodní podmínky a připravit na ně svá reklamizační oddělení. Pouze tehdy totiž budou moci plně využít možnosti, které jim nová právní úprava zřejmě nabídne.

RANDA HAVEL ■ LEGAL

act

TACTICS. PRECISION. VICTORY.

act legal offices

Amsterdam ■ Bratislava ■ Brussels ■ Budapest ■ Frankfurt
Madrid ■ Paris ■ Prague ■ Vienna ■ Warsaw

www.randalegal.com ■ www.actlegal.com