

Při odstoupení má spotřebitel právo i na poštovné - novinka? Ani ne...



Česká obchodní inspekce potvrzuje: pokud spotřebitel využije svého práva na odstoupení od spotřebitelské kupní smlouvy uzavřené na dálku (například přes internet) bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce do 14 dnů od převzetí plnění, má právo na vrácení veškerých plateb zaplacených dodavateli v souvislosti s touto kupní smlouvou, včetně tzv. poštovného a balného. Následné vrácení výrobku podnikateli však provádí spotřebitel na vlastní náklady.

Tato zpráva se vztahuje k rozsudku ESD ve věci C-511/08, který je výkladem 97/7/ES a má svůj význam rovněž pro výklad ustanovení § 53 občanského zákoníku, kde je obsažena právní úprava těchto tzv. distančních smluv. V § 53 odst. 7 občanský zákoník stanoví, že spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce do 14 dnů od převzetí plnění. V § 53 odst. 10 pak navazuje povinnost prodávajícího vrátit nejpozději do 30 dnů od odstoupení spotřebiteli „zaplacené finanční částky“.

Z uvedeného rozsudku ESD přitom vyplývá, že mezi tyto vrácené finanční částky patří rovněž náklady na dopravu, které spotřebitel uhradil při koupi výrobku spolu s kupní cenou. (Následné vrácení výrobku podnikateli však provádí spotřebitel na vlastní náklady.)

ČOI upozorňuje, že konkrétní spory spotřebitelů s obchodníky o vrácení těchto částek není oprávněna řešit. Pravomoc řešit tyto spory nemají ani spotřebitelská sdružení, ani naše Sdružení obrany spotřebitelů. Pokud nebudou internetové obchody rozhodnutí ESD respektovat a nevrátí po odstoupení od kupní smlouvy náklady spojené s dodáním zboží (např. poštovné a balné), mohou se spotřebitelé domoci tohoto nároku pouze prostřednictvím soudu, popřípadě jiného zvoleného arbitra, pokud se na tom obě strany dohodly nebo dohodnou.

Česká obchodní inspekce bude kontrolovat české e-shopy jako dosud. Pokud její inspektoři zjistí, že jsou informace uvedené na stránkách internetového obchodu, například ve všeobecných smluvních podmínkách, v rozporu s výkladem ESD, budou toto zjištění šetřit jako podezření z porušení zákona o ochraně spotřebitele, s možností uložení pokuty. V této souvislosti může ze strany internetového obchodu dojít k užití klamavé obchodní praktiky, a to poskytnutím nepravdivých informací o úrovni práv spotřebitele.

Pouze je škoda, že příslušné orgány tento rozsudek začaly brát v potaz až rok po jeho vydání (rozsudek je ze dne 15. dubna 2010). Sdružení obrany spotřebitelů tuto skutečnost reflektuje již řadu let (stejný názor jsme zastávali již před vydáním rozsudku), a to i při udělování Spotřebitelského auditu obchodních podmínek (SAOP). Ale jak praví lidové rčení – lepší pozdě,

než nikdy.

ESD zdůraznil, že čl. 6 (2) směrnice ukládá dodavateli v případě, že spotřebitel odstoupí od smlouvy, obecnou povinnost vrácení, která se týká všech částek zaplacených spotřebitelem na základě smlouvy, bez ohledu na důvod jejich platby (§ 43 rozsudku). Tuto interpretaci ESD dovozuje systematickým výkladem směrnice. Dále ESD zdůrazňuje, že je třeba čl. 6 (2), druhou větu směrnice (o tom, že jedinou platbou, jejíž zaplacení může být po spotřebiteli požadováno, jsou skutečně vynaložené náklady spojené s vrácením zboží) vykládat restriktivně s tím, že tato výjimka je vyčerpávající. Podle ESD je smyslem čl. 6, který upravuje odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku, že nebude odrazovat "spotřebitele od uplatnění jeho práva odstoupit od smlouvy". Nakonec ESD uzavřel, že povinnost nést náklady na dopravu by mohla zpochybnit vyvážené rozdělení rizik mezi účastníky smluv uzavřených na dálku, jelikož by spotřebitel musel nést veškeré náklady spojené s dopravou zboží (pozn. spotřebitel totiž zpravidla již tak musí nést skutečně vynaložené náklady spojené s vrácením zboží - tj. zejména poštovné, které spotřebitel zaplatí za odeslání vráceného zboží dodavateli). ESD tedy odpověděl německému Nejvyššímu soudu tak, že směrnice brání vnitrostátní právní úpravě, která dodavateli umožňuje,

aby ve smlouvě uzavřené na dálku po spotřebiteli požadoval náklady na dopravu zboží v případě, že tento spotřebitel uplatní své právo odstoupit od smlouvy.

Nelze pominout to, že zde dochází k přenosu rizika na dodavatele zboží (ty poctivé dodavatele). Dodavateli totiž nikdo náklady spojené s odesláním zboží neuhradí, a tak na odstoupení od smlouvy prodávává v podstatě dvakrát. Jednou v tom smyslu, že se mu vrací zboží, které už jednoduše nemá punc zboží nového (což se může projevit na ceně, za kterou takové zboží v budoucnu dodavatel skutečně prodá) a podruhé v tom smyslu, že musí spotřebiteli vrátit náklady, které již musel při odesílání uhradit třetí osobě za účelem dopravy. Může se také stát, že toto právo bude některými spotřebiteli zneužíváno, i když poštovné zpět k dodavateli hradí stále kupující spotřebitel. Navíc smysl odstoupení od smlouvy podle shora uvedené směrnice směřuje spíše k eliminaci negativních specifik spojených s nákupem pomocí prostředků komunikace na dálku. Má chránit spotřebitele před tím, že při tomto způsobu nákupu nemá možnost si zboží fyzicky vyzkoušet a prohlédnout (tak jako je tomu v běžném kamenném obchodě). Nelze bohužel rovněž pominout, že přenos veškerých rizik na dodavatele bude znamenat přenos těchto vzniklých nákladů prostřednictvím vyšších cen na konečné zákazníky – spotřebitele.

Při odstoupení má spotřebitel právo i na poštovné - novinka? Ani ne...

Redakce SOS

Středa, 16 Listopad 2011 13:00

Zdroj: Česká obchodní inspekce, Via Legis, SOS