

Česká obchodní inspekce

Oddělení mimosoudního řešení
spotřebitelských sporů (ADR)

Štěpánská 15, 120 00 Praha 2
adr@coi.cz · www.adr.coi.cz · DS: x7cab34



Globe Holding Group s.r.o., IČ 02167646
Holečkova 789/49
150 00 Praha 5



| | | | | |
|----------|-------------------|----------|---------|----------|
| Vaše zn. | Sp. zn. | Vyřizuje | E-mail | Praha |
| | ČOI 37500/16/O100 | | @coi.cz | 1.9.2016 |

Vyrozumění o marném uplynutí lhůty pro řešení sporu, stanovisko oddělení ADR České obchodní inspekce k řešenému případu

- I. Podle § 20u odst. 2 ve spojení s § 20u odst. 1 písm. d) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v aktuálním znění (dále „ZOS“), sděluje oddělení ADR stranám ve věci zahájené dne 29. 3. 2016, vedené pod sp. zn.: **ČOI 37500/16/O100**, že ke dni **26. 9. 2016** dojde k ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu marným uplynutím zákonné lhůty vymezené k jeho řešení (§ 20t ZOS).
- II. V souladu s článkem 13 odst. 5 [Pravidel pro postup při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů](#) vydává oddělení ADR následující

nezávazné stanovisko k předmětu sporu:

skutečnost, že podnikatel má jako hlavní podnikatelskou aktivitu prodej zboží ve stánkovém prodeji, kdy stánek je označen v souladu s ustanovením § 17 zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), v aktuálním znění (dále „ŽZ“) a má tedy povahu mobilní provozovny, nevyklučuje aplikaci ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále „OZ“) obsažených v Části čtvrté, Hlavě I, Díle 4, Oddíle 2 týkajících se uzavírání smluv distančním způsobem a závazků ze smluv uzavíraných mimo obchodní prostory.

Odstoupil-li spotřebitel od smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory v souladu s ustanovením § 1829 ve spojení s § 1831 OZ, může podnikatel po spotřebiteli požadovat pouze úhradu nákladů stanovených občanským zákoníkem. Vrací-li spotřebitel podnikateli v souvislosti s odstoupením od smlouvy zboží zpět, odpovídá podnikateli podle § 1833 OZ pouze za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti. Nesdělil-li podnikatel spotřebiteli informace o jeho právu na odstoupení od smlouvy včetně podmínek, lhůt a postupů pro uplatnění tohoto práva, včetně předání vzorového formuláře pro odstoupení od smlouvy podle ustanovení § 1820 odst. 1 písm. f) OZ, pak není oprávněn požadovat za užívání předmětu plnění žádnou náhradu a spotřebitel není povinen poskytnout náhradu za snížení hodnoty zboží vzniklé nakládáním s tímto zbožím jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti. Informace podle § 1820 odst. 1 písm. f) podnikatel sdělí spotřebiteli v souladu se zněním § 1828 odst. 1 OZ v písemné formě, v jiné textové podobě jen tehdy, pokud s tím spotřebitel souhlasil.

Za těchto okolností oddělení ADR hodnotí nárok spotřebitele na vrácení plné kupní ceny po odstoupení od kupní smlouvy jako oprávněný.

Odůvodnění:

Oddělení ADR obdrželo od spotřebitele ■ návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu dne 29.3.2016 ve věci sporu ohledně odstoupení od kupní smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory. Protože návrh obsahoval veškeré zákonem stanovené náležitosti a tvrzení spotřebitele byly podloženy příslušnými podklady, oddělení ADR vyzvalo dne 11.5.2016 společnost Globe Holding Group s.r.o., IČ 02167646, k vyjádření se k návrhu spotřebitele. Dne 13.5.2016 byla oddělení ADR doručena odpověď prokuristy společnosti ■, ve které společnost nárok spotřebitele uznává jen částečně, neboť zakoupené zboží nebylo vráceno na adresu uvedenou v kupní smlouvě, přičemž ve svém vyjádření uvedl adresu pro doručení zboží s informací, že po obdržení zboží bude o věci rozhodnuto.

Navrhovatel byl o stanovisku společnosti informován emailem ze dne 18.5.2016, přičemž mu bylo s ohledem na předešlé zkušenosti doporučeno, aby zboží před odesláním vyfotil, zabalil v přítomnosti svědků a zásilku při odeslání pojistil. Navrhovatel ještě tentýž den navštívil Inspektorát pro Moravskoslezský a Olomoucký kraj na ul. Provozní 5491/1, 722 00 Ostrava – Třebovice s žádostí o zaprotokolování a poskytnutí svědectví o stavu zboží. Předmětné zboží včetně příslušenství bylo zhodnoceno pracovníky oddělení ADR jako nepoškozené, nejevící známky použití a plně funkční. Stav uvedeného zboží byl zachycen na fotodokumentaci, která je součástí sepsaného protokolu. Zboží uložené v originální krabici bylo kvalitně zabaleno do balicího papíru, a za přítomnosti pracovníka oddělení ADR zaneseno navrhovatelem na pobočku České pošty s.p., kde bylo pojištěno na částku 7.000 Kč a odesláno na adresu určenou podnikatelem. Dne 14.6.2016 navrhovatel informoval oddělení ADR, že mu byl doručen dopis s vyrozuměním společnosti ohledně obdržení údajně poškozeného zboží, aniž by bylo specifikováno, v čem je poškození shledáváno, s informací, že z důvodu poškození nelze zboží přijmout a vrátit finanční prostředky, přičemž zboží bylo navrhovateli zasláno zpět.

Tento přístup oddělení ADR považuje za protiprávní z následujících důvodů:

Vzhledem k tomu, že se jedná o spotřebitelskou kupní smlouvu uzavřenou mimo obchodní prostory je třeba na právní vztah touto smlouvou založený aplikovat zejména ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (OZ) obsažená v Části čtvrté, Hlavě I, Díle 4, Oddíle 2 týkající se uzavírání smluv distančním způsobem a závazků ze smluv uzavíraných mimo obchodní prostory.

Ve vyjádření oddělení ADR ze dne 30.6.2016 byl podnikatel upozorněn na ustanovení § 1833 OZ, které stanoví, že v případě, kdy dojde k řádnému odstoupení od smlouvy, spotřebitel odpovídá podnikateli pouze za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti. Současně byl podnikatel poučen, že pokud nesdělil spotřebiteli informace o jeho právu na odstoupení od smlouvy včetně podmínek, lhůt a postupů pro uplatnění tohoto práva, včetně předání vzorového formuláře pro odstoupení od smlouvy podle ustanovení § 1820 odst. 1 písm. f) OZ, tak není oprávněn požadovat za užívání předmětu plnění žádnou náhradu a spotřebitel není povinen poskytnout náhradu za snížení hodnoty zboží vzniklé nakládáním s tímto zbožím jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti.

Podnikatel ve svém vyjádření ze dne 6.7.2016, které zaslal jako reakci na výzvu oddělení ADR, namítal skutečnost, že společnost má jako hlavní podnikatelskou aktivitu prodej zboží ve stánkovém prodeji, kdy stánek je označen v souladu s ustanovením § 17 ŽZ a má tedy povahu mobilní provozovny, což je dle jeho názoru jako prodej v obchodě.

S tímto názorem se nelze zcela ztotožnit, neboť pro vymezení pojmu obchodní prostory má stěžejní význam jejich obvyklost, a to nejen ve smyslu trvalosti či dočasnosti zřízených obchodních prostor, ale především ve smyslu očekávatelnosti prodeje zboží určitého druhu na určitém místě. Stánek podnikatele sice může splňovat podmínky stanovené v § 17 ŽZ (např. existence právního důvodu užívání, oznámení živnostenskému úřadu apod.) a může se tak jednat o provozovnu, přesto se ovšem nemusí vždy jednat o obvyklé obchodní prostory ve smyslu § 1820 odst. 1 ve spojení s § 1828 OZ. Obvyklost se posuzuje z

pohledu spotřebitele, nikoli z pohledu podnikatele. Musí tedy jít o prostory, kde spotřebitel může očekávat prodej určitého druhu zboží podnikatele. Účelem právní úpravy smluv uzavřených mimo obchodní prostory je chránit spotřebitele před nečekaným prodejem zboží (oslovování s nabídkou zboží na ulici nebo na předváděcí akci namísto slibovaného výletu), ale také i za situace prodeje neočekávaného zboží na daném místě (oslovování v chodbách nákupních center či přidružené stánky k veletrhu, nemající věcnou souvislost se zaměřením veletrhu). Důvodem ochrany je skutečnost, že spotřebitel na daném místě daný prodej či dané zboží nečekal a zaskočil jej nepřipraveného, ani neměl čas a možnost porovnat výhodnost nabídky s jinými na trhu. Nástrojem právní ochrany u smluv uzavíraných za těchto specifických okolností je jednak právě výrazně širší informační povinnost podnikatele vůči spotřebiteli a jednak právo spotřebitele si uzavřenou smlouvu ve 14 denní lhůtě rozmyslet. Jestliže došlo k uzavření smlouvy na prodejní a prezentační stavební výstavě - Stavíme Bydlíme Havířov, jež byla doplněná o sekci Moravskoslezská Zahrada a prezentaci automobilů, pak prodej wellness zařízení ve veletržním stánku umístěným na této výstavě podmínkou obvyklosti nenaplnuje. Dle definice Světové zdravotnické organizace (WHO), jež je přijatá a deklarovaná tímto společenstvím států v roce 2000: „*Wellness vyjadřuje optimální zdravotní stav jednotlivců a skupin, přičemž existují dvě klíčové determinanty cílů – jednak realizace plného potenciálu jedince v rovině fyzické, psychické, sociální, ekonomické a mravní, a jednak plnění role v rodině, komunitě, na pracovišti a ve společnosti ve smyslu humánním.*“ Z uvedeného vyplývá, že předmětné zboží - zařízení wellness nemá nic společného se stavebnictvím, zahrádkářstvím ani s automobily.

Podnikatel dále ve svém vyjádření specifikoval poškození, jako dosti znatelnou rýhu, která poškozují zboží tak, že toto velmi závažné estetické poškození zabraňuje dalšímu prodeji.

Vzhledem k tomu, že bylo nemožné učinit jednoznačný závěr ohledně tvrzení obou stran sporu, navrholo dne 15.7.2016 oddělení ADR stranám, aby společnost uvedené údajně poškozené zboží zaslala na Inspektorát pro Moravskoslezský a Olomoucký kraj, kde pracovníci oddělení ADR zásilku za přítomnosti navrhovatele otevrou. Současně však byl podnikatel opakovaně upozorněn na ustanovení § 1833 OZ s důrazem na informační povinnost vyplývající z § 1820 odst. 1 písm. f) OZ.

Podnikatel s návrhem souhlasil, přičemž však uvedl, že vrácená zásilka na pobočce České pošty s.p. uložena není a ani nebyla. Současně se vyjádřil, že navrhovatel byl o právech vyplývajících z ustanovení § 1820 písm. f) OZ poučen verbálně.

Jelikož ani jedna ze stran nevěděla, kde se v danou chvíli zásilka nachází, oslovilo oddělení ADR v souladu s Článkem 17 odst. 3 Pravidel pro postup při Mimosoudním řešení spotřebitelských sporů Českou poštu s.p. s žádostí o poskytnutí informace, kde se zásilka nachází. Oddělení ADR po obdržení informace o místě uložení a možném způsobu jejího doručení, vyzvalo navrhovatele, aby v souladu s pokyny České pošty s.p., zažádal o její doručení.

Dne 17.8.2016 navštívil navrhovatel Inspektorát pro Moravskoslezský a Olomoucký kraj s žádostí o zaprotokolování a poskytnutí svědectví o stavu zboží, jež bylo přijato od poštovního doručovatele téhož dne 17.8.2016 v místě bydliště navrhovatele.

Zásilka byla za přítomnosti navrhovatele a dalších pracovníků rozbalena, zboží bylo zkontrolováno a veškeré funkce vyzkoušeny. O průběhu rozbalení zásilky a stavu zboží byl sepsán protokol včetně zachycení stavu zboží ve fotodokumentaci. Následně tentýž den bylo podnikateli zasláno vyrozumění, kde byl informován, že předmětné zboží nejeví známky používání, je nepoškozené, plně funkční. Včetně informace, že na uvedeném zboží není takové „závažné estetické poškození“, jež by zabraňovalo jeho dalšímu prodeji. Současně byl podnikatel upozorněn, že informace poskytované v souvislosti s uzavřením smlouvy mimo obchodní prostory, musejí být poskytnuty v písemné formě, v jiné textové podobě jenom se souhlasem spotřebitele (viz §1828 odst. 1 OZ). Je proto zřejmé, že pokud byl spotřebitel informován pouze verbálně, pak informační povinnost splněna nebyla, protože nebyla dodržena požadovaná písemná forma.

Podnikatel ve svém sdělení ze dne 17.8.2016, aniž by se vypořádával s předloženými argumenty, reagoval na výrok ohledně absence takového závažného estetického poškození, jež by zabraňovalo jeho dalšímu prodeji, s tím, že pracovníci oddělení ADR přiznali, že na zboží je poškození, ale dle vlastní úvahy není natolik závažné, aby nebránilo dalšímu prodeji...

S ohledem na celkový průběh mimosoudního řešení sporu a jednotlivé reakce prokuristy společnosti jsme dospěli k závěru, že podnikatel nemá zájem na dosažení dohody, neboť jak závěrem dodává, věc je možné řešit pouze v případě, že obdrží zboží nepoškozené v původním obalu.

Shrneme-li závěrem veškeré skutečnosti a okolnosti průběhu mimosoudního řešení sporu, musíme konstatovat, že nárok spotřebitele na odstoupení od smlouvy a vrácení peněz zpět je opodstatněný. Předmětná smlouva byla uzavřena mimo obchodní prostory, přičemž spotřebiteli nebyly písemně poskytnuty zákonem požadované informace. Spotřebitel od smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory řádně a včas odstoupil. Z vyjádření spotřebitele a dostupných podkladů vyplynulo, že k odstoupení od smlouvy došlo 8 den od uzavření smlouvy, přičemž důvodem tohoto odstoupení, byť je to s ohledem na ustanovení § 1829 ve spojení s §1818 OZ irelevantní, bylo doporučení lékaře tento přístroj nepoužívat. Je tedy zřejmé, že spotřebitel svého práva ve smyslu § 6 OZ nezneužil. Ustanovení § 1833 slouží k ochraně spotřebitele v případě jeho poctivého jednání. V případě, kdy nebyl spotřebitel informován podnikatelem a následně využije svého práva odstoupit od smlouvy, nemůže nést negativní následky svého předchozího užívání věci v plném rozsahu.

Poučení: stanovisko oddělení ADR vydané na základě článku 13 odst. 5 [Pravidel pro postup při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů](#) není pro strany sporu ani jiné osoby právně závazné a může se lišit od následného soudního rozhodnutí ve věci.

Mgr. Tomáš Večl

vedoucí oddělení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (ADR)