

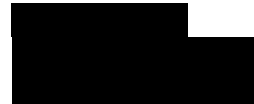
Česká obchodní inspekce

Oddělení mimosoudního řešení
spotřebitelských sporů (ADR)

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



LUNZO s.r.o.
IČO: 066 67 678
Mikulášská 422
326 00 Plzeň 2 - Slovany



Vaše zn.	Sp. zn. ČOI 54875/18/O100	Vyřizuje [REDACTED]	E-mail [REDACTED]	Praha 23.8.2018
----------	------------------------------	------------------------	----------------------	--------------------

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, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZOS“), sděluje oddělení ADR stranám ve věci zahájené dne 20. 4. 2018, vedené pod sp. zn.: ČOI 54875/18/O100, že ke dni 19. 7. 2018 došlo k ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu marným uplynutím zákonné lhůty vymezené k jeho řešení (§ 20t ZOS).
- II. V souladu s článkem 15 odst. 5 [Pravidel pro postup při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů](#) ve znění účinném od 1. 9. 2017 vydává oddělení ADR následující

nezávazné stanovisko k předmětu sporu:

Podle ustanovení § 555 odst. 1 občanského zákoníku se právní jednání posuzuje podle svého skutečného obsahu. Podle § 1753 občanského zákoníku ustanovení obchodních podmínek, které druhá strana nemohla rozumně očekávat, je neúčinné, nepřijala-li je tato strana výslovně; k opačnému ujednání se nepřihlíží. Zda se jedná o takové ustanovení, se posoudí nejen vzhledem k jeho obsahu, ale i ke způsobu jeho vyjádření.

Provedení internetových stránek podnikatele a proces objednávání nabízeného zboží, který nese typické znaky prodeje v běžném obchodním styku, aniž by byl spotřebitel zřetelně upozorněn, že se nemá jednat o prodej věci, ale toliko o jeho zprostředkování s neznámou třetí stranou, je třeba posuzovat podle skutečného obsahu v souladu s výše citovanými ustanoveními zákona jako nákup zboží od provozovatele tohoto internetového obchodu. Podnikatele je tedy třeba pokládat za prodávajícího a na právní vztah aplikovat příslušná související ustanovení právních předpisů, včetně ustanovení § 1829 občanského zákoníku, které umožňuje spotřebiteli odstoupit od kupní smlouvy uzavřené prostřednictvím prostředku komunikace na dálku do 14 dnů od převzetí zboží bez udání důvodu.

Z těchto důvodů oddělení ADR hodnotí požadavek spotřebitelky na vrácení plné kupní ceny po odstoupení od smlouvy ve 14 denní lhůtě od převzetí zboží bez udání důvodu vůči podnikateli jako oprávněný.

Odůvodnění:

I. Předmět sporu

Podnikatel je provozovatelem internetových stránek na adrese www.lunzo.cz. Spotřebitelka si prostřednictvím tohoto internetového portálu objednala zboží (luxusní dámský rolák). Na potvrzení objednávky, které jí podnikatel ještě týž den zaslal elektronickou poštou, byl jako dodavatel uveden podnikatel. Se zbožím však spotřebitelka nebyla spokojena, a tak se rozhodla využít svého práva odstoupit od smlouvy do 14 dnů bez udání důvodu dle § 1829 odst. 1 písm. a) zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále též „zákon“ nebo „OZ“), o čemž podnikatele písemně informovala. Ten jí však, pro ni překvapivě, sdělil, že musí zboží zaslat na adresu v Číně, jelikož on není prodávajícím, ale nákup zboží pouze zprostředkoval. Na nesouhlasnou reakci spotřebitelky reagoval podnikatel tak, že vše je jasně stanoveno v jeho [obchodních podmínkách](#).

Obchodní podmínky podnikatele strukturou převážně odpovídají podmínkám běžných internetových obchodů, na rozdíl od nich však obsahují konstrukci **tzv. zprostředkovatelského modelu**. V bodě 1 těchto podmínek jsou mimo jiné vymezeny základní pojmy provozovatel, prodávající a dodavatel:

1.1. Provozovatelem internetové galerie Lunzo.cz je společnost LUNZO s.r.o., IČO: 066 67 678, se sídlem: Plzeň, Bělohorská 7, PSČ: 301 00, Česká republika (dále jen „Provozovatel“). Která zprostředkovává zájemcům (kupujícím) obchody s prodávajícím.

Prodávajícím je obchodní či výrobní firma v zahraničí, tj. zejména v Číně, Hong Kongu a Singapuru (dále jen „Dodavatel“).

V bodě 2 obchodních podmínek je potom upraveno to, jakým způsobem má dojít k uzavření smlouvy, respektive smluv:

2.2 Výběr zboží k objednání kupující provádí jeho vložení do nákupního košíku. Odesláním výběru zboží uzavírá Kupující s Provozovatelem smlouvu o zprostředkování a dává Provozovateli pokyn k objednání zboží u Dodavatele.“

2.4. Po výběru zboží Kupující prostřednictvím elektronické pošty obdrží potvrzení o přijetí výběru zboží s označením předmětu smlouvy, cenou a platební pokyny pro uhrazení, platí-li převodem nebo vložení na účet Provozovatele. Okamžikem doručení výběru zboží je smlouva uzavřena.

Bod 6 obchodních podmínek je věnován reklamacím:

6.1. Provozovatel se zavazuje řešit reklamace svých služeb (nedodání zboží, prodleva s dodáním, dodání jiného zboží).

6.2. Poskytovatel neodpovídá za jakost a kvalitu zboží ani za soulad zboží s ČSN či evropskými normami.

6.3. Reklamace dodaného zboží (nároky z odpovědnosti za škodu způsobenou vadou zboží) řeší Kupující samostatně přímo s Dodavatelem zboží.

Pokud Kupující požádá, Provozovatel vyřídí reklamaci zboží za Kupujícího za těchto podmínek:

- a) od dodání zboží neuplynula lhůta delší než 14 dní
- b) reklamované zboží je ve čtrnáctidenní lhůtě dodáno své provozovně v ČR
- c) zboží určené k reklamaci nesmí nést znaky použití
- d) zaplacení reklamačního poplatku ve výši 10% z ceny zboží na účet: 2701348025/2010

II. Právní rámec

Podle § 555 OZ:

(1) Právní jednání se posuzuje podle svého obsahu.

(2) Má-li být určitým právním jednáním zastřeno jiné právní jednání, posoudí se podle jeho pravé povahy.

Podle § 1811 odst. 1 OZ:

Veškerá sdělení vůči spotřebiteli musí podnikatel učinit jasně a srozumitelně v jazyce, ve kterém se uzavírá smlouva.

Podle § 1753 OZ:

Ustanovení obchodních podmínek, které druhá strana nemohla rozumně očekávat, je neúčinné, nepřijala-li je tato strana výslovně; k opačnému ujednání se nepřihlíží. Zda se jedná o takové ustanovení, se posoudí nejen vzhledem k jeho obsahu, ale i ke způsobu jeho vyjádření.

III. Posouzení věci subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů

Oddělení ADR se podrobně seznámilo s obsahem internetových stránek na adrese www.lunzo.cz, jakož i s dalšími podklady předloženými stranami.

Oddělení ADR má za to, že obsah internetových stránek podnikatele je koncipován jako běžný internetový obchod. Podnikatel transparentním způsobem nenabízí službu, jejíž podstata by měla spočívat ve zprostředkování uzavření kupní smlouvy s třetí osobou. Prezentace naopak u běžného spotřebitele vzbuzuje dojem, že prostřednictvím internetových stránek je nabízeno zboží k prodeji, jak je v obchodním styku v obdobných případech běžné.

Podnikatel na svých stránkách primárně nenabízí službu zprostředkování koupě zboží z Číny, ale zboží samotné za pevně stanovenou cenu. Uzavření smlouvy tak, jak k němu reálně dochází, odpovídá klasickému nakupování na internetu. Internetové stránky nákupní galerie Lunzo.cz jsou svým rozvržením, designem i nabídkou k nerozeznání od klasického eshopu. Na úvodní stránce se zobrazuje nabídka zboží i s konkrétní cenou, je zde možnost vybrat kategorii zboží. Úvodní stránka neobsahuje na žádném viditelném místě slova jako zprostředkování, zprostředkujeme Vám nákup, dokonce ani to, že se jedná o nákupní galerii. Zboží vybere spotřebitel tím, že si nejprve dvojklikem zobrazí detail zboží a poté kliknutím přidá zboží do košíku. Po zobrazení nákupního košíku může vybrat způsob přepravy a platby a po zadání svých údajů dokončit odeslání objednávku. Po odeslání objednávky následně obdrží elektronickou poštou její potvrzení, které obsahuje i fakturu, v níž podnikatel sám sebe označuje jako dodavatele.

Oddělení ADR se neztotožňuje s argumentací podnikatele, která je založena na obsahu všeobecných obchodních podmínek (dále jen „VOP“), v nichž se podnikatel označuje za zprostředkovatele.

Předně oddělení ADR nemá za prokázané, že by obsah VOP byl platně inkorporován do smlouvy uzavřené mezi podnikatelem a spotřebitelem. Součástí kontraktačního procesu je sice zaškrtnutí políčka označeného textem „*Souhlasím s obchodními podmínkami*“, avšak text neobsahuje funkční hypertextový odkaz, kterým by uživatel mohl text VOP zobrazit. To ostatně vyplývá i z HTML kódu webové stránky, který má oddělení ADR k dispozici. Zájemce o uzavření smlouvy by text VOP musel sám hledat na jiném místě webových stránek.

I pokud by odkaz na VOP byl funkční, má oddělení ADR za to, že vzhledem k výše popsaným charakteristikám internetových stránek, spotřebitel nemůže rozumně očekávat neobvyklou konstrukci právního vztahu s podnikatelem, který by měl být toliko zprostředkovatelem pro uzavření smlouvy se třetí neznámou osobou. Podle § 1753 OZ se k takovému ujednání nepřihlíží. Ve smyslu citovaného § 555 OZ je pak právní jednání třeba vykládat dle jeho smyslu jako kupní smlouvu, přičemž třetí osobu, která ve skutečnosti zboží z různých asijských zemí dodává, je třeba považovat za subdodavatele podnikatele.

Podstatou kupní smlouvy je zájem jedné strany pořídit si konkrétní věc a ochota za ní zaplatit a nabídka druhé strany v postavení prodávajícího, že umožní pořízení si takové konkrétní věci za sjednanou cenu. Ustanovení § 2079 odst. 1 OZ zní: „*Kupní smlouvou se prodávající zavazuje, že kupujícímu odevzdá věc, která je předmětem koupě, a umožní mu nabytí vlastnické právo k ní, a kupující se zavazuje, že věc převezme a zaplatí prodávajícímu kupní cenu.*“ Prodávající musí věc kupujícímu odevzdat v bezvadném stavu, s vlastnostmi vymíněnými nebo obvyklými tak, aby bylo možné ji použít v souladu se smlouvou. Pokud toto není dodrženo, má kupující vůči prodávajícímu práva z vadného plnění. Jestliže je kupujícím spotřebitel a kupní smlouva byla uzavřena prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, tedy typicky prostřednictvím internetu, může od ní kupující ve 14 denní lhůtě od převzetí věci bez udání důvodu a bez jakékoli sankce odstoupit v souladu s § 1829 odst. 1 OZ. O tomto jeho právu musí spotřebitele prodávající informovat.

Prodávající musí kupujícímu umožnit nabytí vlastnické právo k věci. Podnikatel argumentuje, že nebyl v době uzavření smlouvy vlastníkem věci a že tak k uzavření kupní smlouvy mezi ním a spotřebitelkou

nemohlo dojít. Zákon však nevyžaduje, aby v okamžiku uzavření kupní smlouvy byl prodávající zboží jeho vlastníkem. To potvrzuje odborná literatura komentující výše citované ustanovení § 2079 OZ (Hulmák, M. a kol.: Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055–3014). Komentář. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, 2072 s.): „*Formulace prvního odstavce je volena obecně, a to tak, že prodávající je zavázán umožnit kupujícímu nabytí vlastnického práva, nikoliv že je zavázán na kupujícího vlastnické právo převést, jelikož ne vždy musí v okamžiku uzavření smlouvy vlastnické právo k předmětu smlouvy existovat, případně nemuselo náležet prodávajícímu.*“ Obdobné je uvedeno i v § 1760 OZ: „*Skutečnost, že strana nebyla při uzavření smlouvy oprávněna nakládat s tím, co má být podle smlouvy plněno, sama o sobě neplatnost smlouvy nevyvolává.*“ Je tedy možné uzavřít kupní smlouvu i ohledně věci, kterou prodávající strana v okamžiku uzavření smlouvy nemá ve své moci, nebo, která dokonce ještě v té době ani reálně neexistuje.

Pokud chce podnikatel nabízet své služby zprostředkovatele na internetu, mělo by to být ve vztahu ke spotřebiteli maximálně transparentním způsobem. Nestačí tedy, aby bylo zprostředkování zmíněno pouze v rámci obchodních podmínek, ale nabídka takové služby na internetu by se měla zřetelně lišit jak od klasického internetového prodeje tak, aby byly spotřebiteli známy hlavní charakteristiky služby, která spočívá v právním jednání příkazního typu, nikoliv v prodeji zboží. Odlišovat se bude taková služba, za předpokladu dodržení zákonných ustanovení o zprostředkování či příkazu, již ze své podstaty. Ze vzhledu a obsahu internetových stránek by mělo být z pohledu průměrného spotřebitele zřejmé, jakou službu podnikatel nabízí a za jakou cenu. Podnikatel má povinnost spotřebitele o tomto v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy informovat dle § 1811 odst. 2 písm. b) a c) OZ.

Aplikaci českých zákonů a jejich ustanovení o ochraně spotřebitele nelze vyloučit tím, že pro spotřebitele skrytě v obchodních podmínkách podnikatel označí jednání, které je s přihlédnutím k podobě kontraktačního procesu a provedení internetových stránek prodávajícího za normálních okolností kupní smlouvou, za smlouvu příkazní, zprostředkovatelskou či inominátní. V § 1812 odst. 2 OZ je stanoveno: „K ujednáním odchylovajícím se od ustanovení zákona stanovených k ochraně spotřebitele se nepřihlíží. To platí i v případě, že se spotřebitel vzdá zvláštního práva, které mu zákon poskytuje.“ Zákon podnikateli zakazuje vyloučit i jeho povinnosti z vadného plnění ve vztahu ke spotřebitelům, a to dle § 2174 OZ u kupní smlouvy a dle § 1812 odst. 2, § 1814 písm. a) ve spojení s § 1815 OZ obecně u všech spotřebitelských smluv. Tím, že podnikatel s přihlédnutím ke konstrukci jeho vlastních webových stránek ve svých obchodních podmínkách stanovuje pro spotřebitelovo jednání jiný význam, než fakticky má, se pokouší zprostit povinností, které by pro něj jako prodávajícího jinak z kupní smlouvy uzavřené se spotřebitelem vyplývaly.

Poučení: stanovisko oddělení ADR vydané na základě článku 15 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. Lenka Girtová

vedoucí oddělení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (ADR)