

## Právně správné znění všeobecných obchodních podmínek e-shopů – 1. část

Nový občanský zákoník přinesl mnoho změn do podmínek prodeje zboží a služeb přes e-shopy a tyto změny znamenají větší ochranu pro zákazníky (obzvláště spotřebitele) a vyžadují zvýšenou obezřetnost provozovatelů e-shopů (prodávajících či zhotovitelů).

Nejprve je třeba si vyjasnit, zdali je e-shop určen pro nákup zboží či služeb spotřebiteli, podnikateli, či oběma skupinami. Podmínky jsou odlišné a občanský zákoník poskytuje větší ochranu spotřebiteli jako slabší straně, proto nabízí-li e-shop zboží jak spotřebitelům, tak i podnikatelům, navrhuji výrazně rozlišovat, komu je dané ustanovení všeobecných obchodních podmínek (dále jen VOP) určeno. Další možností je webové rozhraní, v němž zákazník nejdříve zaškrtně, zdali je v tomto případě spotřebitelem, či podnikatelem a každé skupině se zobrazí jiné znění VOP.

Dále je třeba rozlišovat, zdali e-shop nabízí zboží, či služby. Například podmínky v oblasti odstoupení od smlouvy odlišné.

### Závaznost nabídky na e-shopu

Představuje katalog zboží v e-shopu závaznou nabídku? Odešle-li zákazník objednávku zboží, je tímto úkonem uzavřena kupní smlouva? Obsahuje-li katalog zboží podstatné náležitosti smlouvy, tedy je-li u vybraného zboží uveden jeho název, popis a cena, pak se jedná o nabídku prodávajícího (není-li však ve VOP prodávajícího uveden opak). Jedná-li se tedy o nabídku a může-li zákazník kliknutím na dané zboží nabídku jednoduše a nepodmíněně přijmout a učiní-li tak, je kupní smlouva uzavřena. V opačném případě je kupní smlouva uzavřena až v tu chvíli, kdy zákazník obdrží od provozovatele e-shopu potvrzení své objednávky.

Pro zákazníka je důležité vědět, zdali je kupní smlouva uzavřena z toho důvodu, aby v případě, kdy nechce obchod realizovat, učinil správný úkon – zrušení objednávky, odstoupení od smlouvy, atd. Zároveň v ten moment, kdy je kupní smlouva uzavřena, má zákazník povinnost zboží odebrat a zaplatit provozovateli e-shopu jako prodávajícímu kupní cenu za dané zboží.

### Jak zákazníka seznámit s všeobecnými obchodními podmínkami

Do 31.12.2013 postačil hypertextový odkaz na VOP v samotném košíku a tímto způsobem skutečně většina e-shopů své zákazníky seznamovala se svými VOP. Výsledkem však bylo, že si většina zákazníků VOP nerozklikla, či je nevyhledala na dané webové stránce, neboť by tím též musela opustit košík. Nově však je třeba skutečně zákazníka s VOP seznámit, což klade větší odpovědnost na provozovatele e-shopu. Provozovatel e-shopu může odkazovat na VOP pouze tehdy, připojí-li je k nabídce (tedy aby byly viditelné u jednotlivého zboží) nebo jsou-li též zákazníkovi známy (což povětšinou nejsou a provozovatel nemá z čeho dovodit, že se daný zákazník již dopředu dobrovolně s VOP seznámil).

Nemohu než doporučit provozovatelům e-shopů, aby zobrazili v košíku úplné znění obchodních podmínek tak, aby je nemohl zákazník bez povšimnutí přejít.

---

## **Překvapivá ustanovení všeobecných obchodních podmínek**

Již vešlo i díky mediím ve známost, že ustanovení smluv musí být čitelná, nikoliv drobným písmem na spodu stránky, srozumitelná a odlišnosti od běžných podmínek musí být dostatečně zvýrazněny.

Co je však dobré si uvědomit, a to ať je zákazníkem podnikatel, či spotřebitel, je následující pravidlo: ustanovení VOP, 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.

Mohu tedy navrhnout, aby podmínky, jež jsou specifické pro daný e-shop, či druh zboží, byly zvýrazněny a psány jasným a stručným jazykem, aby nemohlo dojít k nesprávnému výkladu a zároveň aby zákazník musel přímo toto konkrétní ustanovení zakliknout na důkaz souhlasu s ním.

## **Povinnost potvrdit objednávku a zaslat kupní smlouvu včetně obchodních podmínek**

Je-li zákazníkem spotřebitel a objedná-li zboží přes e-shop, je povinností provozovatele e-shopu potvrdit mu obdržení jeho objednávky. Co je však důležitější a v praxi zatím není běžné, provozovatel e-shopu je též povinen po akceptaci nabídky (když je kupní smlouva uzavřena) poskytnout zákazníkovi v textové podobě kromě znění smlouvy i znění VOP. Textová podoba je míněna ve smyslu, jsou-li VOP poskytnuty takovým způsobem, že je lze uchovat a opakovaně zobrazovat.

Nejlépe je tedy zaslat potvrzující email, v němž jsou shrnuty náležitosti kupní smlouvy a zároveň přílohou daného emailu jsou VOP e-shopu. Takto se k nim zákazník může kdykoliv vrátit, i kdyby se VOP provozovatele e-shopu v čase změnil.

V květnu 2014, JUDr. Anna van der Weerden

www.ak-vdw.com