

**ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI**

**Fakulta právnická**

**DIPLOMOVÁ PRÁCE**

**Analýza dodržování právních předpisů a právních  
náležitostí v prostředí e-commerce**

Nikola Kučerová

**Plzeň 2023**

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

Fakulta právnická

Akademický rok: 2022/2023

# ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Nikola KUČEROVÁ**  
Osobní číslo: **R18M0208P**  
Studijní program: **M6805 Právo a právní věda**  
Studijní obor: **Právo**  
Téma práce: **Analýza dodržování právních předpisů a právních náležitostí v prostředí e-commerce**  
Zadávající katedra: **Katedra obchodního práva**

## Zásady pro vypracování

1. Úvod
2. Teoretické vymezení právních náležitostí, které musí být dodržovány ze strany internetových obchodů
3. Porovnávání jednotlivých internetových obchodů z hlediska dodržování právních předpisů a náležitostí
4. Vyhodnocení získaných dat a shrnutí, co je ze strany e-shopů nejčastěji zanedbáváno
5. Negativní dopady porušování právních předpisů a náležitostí ze strany e-shopů na spotřebitele a možnosti, jak se proti takovému porušování bránit
6. Závěr

Rozsah diplomové práce:  
Rozsah grafických prací:  
Forma zpracování diplomové práce: **tištěná**

Seznam doporučené literatury:

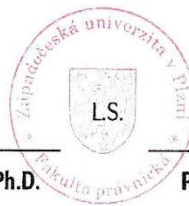
- BEJČEK, Josef, KOTÁSEK, Josef, PŘÍKAZSKÁ, Monika. *Obchodní podmínky*. Brno: Masarykova univerzita, 2016. ISBN 978-80-210-8424-7.
- MORAVEC, Tomáš, PASTORČÁK, Jan. *Spotřebitel a podnikatel na dynamicky se rozvíjejícím trhu*. Praha: C.H. Beck, 2019. Právní praxe. ISBN 978-80-7400-745-3.
- SELUCKÁ, Markéta, VEVRKOVÁ, Svatava. *Obchodní podmínky ve vztazích B2C*. Praha: Leges, 2018. Teoretik. ISBN 978-80-7502-293-6.
- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
- Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele
- Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů
- Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů

Vedoucí diplomové práce: **JUDr. Pavla Tloušťová, Ph.D., MBA**  
Katedra obchodního práva

Datum zadání diplomové práce: **26. ledna 2022**  
Termín odevzdání diplomové práce: **31. března 2023**



**JUDr. et PhDr. Stanislav Balík, Ph.D.**  
děkan





**Prof. JUDr. Přemysl Raban, CSc.**  
vedoucí katedry

V Plzni dne 9. září 2022

### **Čestné prohlášení**

Čestně prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma Analýza dodržování právních předpisů a právních náležitostí v prostředí e-commerce zpracovala zcela samostatně a výhradně s použitím pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů, jež jsou řádně vyznačeny v seznamu použitých zdrojů a literatury.

V Plzni dne 31. března 2023

.....

Nikola Kučerová

### **Poděkování**

Tímto bych chtěla velmi poděkovat JUDr. Pavle Tloušťové, Ph.D., MBA za její odborné a velmi vstřícné vedení, a cenné rady při vedení mé diplomové práce. Velké poděkování patří rovněž mé rodině a příteli, kteří mne po celou dobu studia velice podporovali.

# Obsah

Seznam použitých zkratk .....	8
Úvod.....	9
<b>1. Teoretické vymezení právních náležitostí, které musí být dodržovány ze strany internetových obchodů.....</b>	<b>11</b>
1.1 Podnikatel a spotřebitel .....	11
1.2 Spotřebitelská smlouva a informační povinnost podnikatele .....	13
1.2.1 Údaje o své totožnosti .....	14
1.2.2 Označení zboží.....	14
1.2.3 Celková cena zboží.....	14
1.2.4 Informace o slevě z ceny výrobku.....	15
1.2.5 Způsob platby za zboží.....	15
1.2.6 Způsob a čas dodání zboží.....	16
1.2.7 Odstoupení od kupní smlouvy .....	17
1.2.8 Reklamace .....	19
1.2.9 Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů .....	22
1.3 Zpracování a ochrana osobních údajů.....	23
1.3.1 Newsletter.....	27
1.3.2 Cookies.....	29
1.4 Tlačítková novela a uživatelské recenze .....	32
1.5 Obchodní podmínky.....	33
<b>2. Porovnávání jednotlivých internetových obchodů z hlediska dodržování právních předpisů a náležitostí.....</b>	<b>38</b>
2.1 Alza.....	39
2.1.1 Obchodní podmínky.....	39
2.1.2 Zpracování a ochrana osobních údajů .....	43
2.1.3 Závěrečná fáze tvorby objednávky (objednávkový formulář) .....	45
2.2 BudešIN.....	47
2.2.1 Obchodní podmínky.....	47
2.2.2 Zpracování a ochrana osobních údajů .....	52
2.2.3 Závěrečná fáze tvorby objednávky (objednávkový formulář) .....	53
2.3 DnesObouvam .....	55
2.3.1 Obchodní podmínky.....	55
2.3.2 Zpracování a ochrana osobních údajů .....	58
2.3.3 Závěrečná fáze tvorby objednávky (objednávkový formulář) .....	61
2.4 Jeans-Store.....	63
2.4.1 Obchodní podmínky.....	63
2.4.2 Zpracování a ochrana osobních údajů .....	68

2.4.3	Závěrečná fáze tvorby objednávky (objednávkový formulář) .....	69
2.5	Notino.....	71
2.5.1	Obchodní podmínky.....	71
2.5.2	Zpracování a ochrana osobních údajů .....	74
2.5.3	Závěrečná fáze tvorby objednávky (objednávkový formulář) .....	77
<b>3.</b>	<b>Vyhodnocení získaných dat a shrnutí, co je ze strany e-shopů nejčastěji zanedbáváno .....</b>	<b>79</b>
3.1	Vyhodnocení získaných dat .....	79
3.1.1	Obchodní podmínky.....	79
3.1.2	Zpracování a ochrana osobních údajů .....	83
3.1.3	Úprava závěrečného tlačítka pro dokončení objednávky a souhlas s obchodními podmínkami.....	86
3.2	Shrnutí.....	87
<b>4.</b>	<b>Negativní dopady porušování právních předpisů a náležitostí ze strany e-shopů na spotřebitele a možnosti, jak se proti takovému porušování bránit ..</b>	<b>89</b>
4.1	Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů .....	89
4.1.1	Česká obchodní inspekce.....	91
4.1.2	Pověřený subjekt.....	92
	<b>Závěr.....</b>	<b>94</b>
	<b>Resumé .....</b>	<b>96</b>
	<b>Seznam použitých zdrojů a literatury.....</b>	<b>98</b>
	<b>Seznam obrázků .....</b>	<b>103</b>
	<b>Seznam tabulek .....</b>	<b>105</b>

## Seznam použitých zkratk

<b>B2C</b>	Business to Consumer (spotřebitelský vztah mezi podnikatelem a spotřebitelem)
<b>E-commerce</b>	označení pro elektronický obchod
<b>OZ</b>	zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů
<b>OchSpotř</b>	zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů
<b>ESD</b>	Evropský soudní dvůr
<b>DPH</b>	Daň z přidané hodnoty
<b>ZČOI</b>	zákon č. 64/1986 Sb., České národní rady o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů
<b>Nařízení GDPR</b>	nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů
<b>EIKom</b>	zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů
<b>SIInfSp</b>	zákon č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů
<b>ČOI</b>	Česká obchodní inspekce



# Úvod

Nakupování na internetu se stává nedílnou součástí našich životů. Do značné míry tomu zajisté přispěla pandemie Covid-19, v jejímž důsledku byla po několik týdnů uzavřena většina kamenných prodejen, a proto nezbývalo nic jiného, než si opatřovat zboží jeho objednávkami na internetových obchodech. Z toho důvodu někteří podnikatelé provozující kamenné prodejny přesunuli svou nabídku do online prostředí, díky čemuž v tomto období počet internetových obchodů výrazně stoupl, čímž stoupl i počet spotřebitelů. Spotřebitelé jsou oproti podnikatelům v mnohem slabším postavení, což se projevuje především tím, že nemají zvláštní znalosti, jako má podnikatel, tj. nejsou tolik informováni o vlastnostech zboží, ale ani například o svých právech, která jim v souvislosti s nakupováním v online prostředí náleží. Z toho důvodu podnikatelům, kteří provozují internetové obchody, stanoví zejména občanský zákoník a zákon o ochraně spotřebitele vůči spotřebitelům informační povinnost. Právě této problematice je věnována tato diplomová práce, která je kromě úvodu a závěru systematicky rozdělena do čtyřech kapitol, které se dále dělí na podkapitoly a dílčí podkapitoly, a jejímž cílem je zejména bližší vymezení obsahu informační povinnosti podnikatelů, porovnání vybraných internetových obchodů (se zaměřením na dodržování informační povinnosti) a vyhodnocení takového porovnávání.

První kapitola je věnována teoretickému vymezení pojmů podnikatel a spotřebitel, dále spotřebitelské smlouvě a informační povinnosti podnikatelů, problematice zpracovávání a ochrany osobních údajů a rovněž tzv. tlačítkové novele a obchodním podmínkám. Podnikatelé jsou povinni ještě před případným uzavřením kupní smlouvy informovat spotřebitele například o jeho totožnosti, o vlastnostech jimi nabízeného zboží, o právu na odstoupení od kupní smlouvy ve lhůtě 14 dnů od převzetí zboží (pokud zákon nestanoví jinak), o možnosti uplatnění práva z vadného plnění, o možnosti mimosoudního řešení spotřebitelských sporů atd. Na základě těchto informací se pak spotřebitelé mohou rozhodnout, zda nákup učiní právě v prostředí konkrétního internetového obchodu. Takovou informační povinnost většina podnikatelů splňuje prostřednictvím obchodních podmínek. Dokument s takovými podmínkami musí být umístěn na internetových stránkách e-shopu tak, aby se s nimi spotřebitel mohl seznámit. V rámci objednávkového formuláře musí podnikatelé spotřebitelům

umožnit udělení aktivního souhlasu s tímto dokumentem. Informační povinnost se ale týká též oblasti ochrany a zpracovávání osobních údajů spotřebitelů.

Kapitola druhá se zabývá porovnáváním pěti vybraných internetových obchodů, konkrétně dodržováním jejich informační povinnosti vůči spotřebitelům. Pro účely tohoto porovnávání byly vybrány především tři oblasti – obchodní podmínky (informační povinnost o totožnosti podnikatele, o právu na odstoupení od kupní smlouvy, o uplatnění práva z vadného plnění a o možnosti obrátit se na subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů), zpracování a ochrana osobních údajů (informační povinnost týkající se totožnosti správce těchto údajů, v jakém rozsahu a pro jaké účely jsou osobní údaje zpracovávány, po jakou dobu jsou zpracovávány, jaká práva v souvislosti s takovým zpracováváním náleží spotřebiteli apod., stejně tak informační povinnost týkající se zasílání obchodních sdělení a zpracovávání souborů cookies) a závěrečná fáze tvorby objednávky (zda je dodržena úprava závěrečného tlačítka pro dokončení objednávky a zda má spotřebitel možnost udělit aktivní souhlas se zněním obchodních podmínek a se zpracováním osobních údajů).

Kapitola třetí je věnována vyhodnocení dat získaných na základě porovnávání a shrnutí, co je ze strany internetových obchodů nejčastěji zanedbáváno.

Poslední kapitola je věnována především institutu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (v čem lze spatřovat výhody oproti soudní ochraně, kdo je subjektem apod.), kterého může spotřebitel využít v případě, že je nekalým jednáním ze strany podnikatele, který provozuje internetový obchod, zasahováno do jeho postavení jakožto slabší smluvní strany, a pokud případný spor nelze s podnikatelem vyřešit přímo.

# 1. Teoretické vymezení právních náležitostí, které musí být dodržovány ze strany internetových obchodů

## 1.1 Podnikatel a spotřebitel

Základními subjekty spotřebitelských právních vztahů v prostředí e-commerce jsou podnikatel a spotřebitel. Pro tyto právní vztahy se zpravidla užívá označení B2C (Business to Consumer), které jsou řazeny do oblasti internetového podnikání (obchodní činnosti vykonávané v prostředí internetu), tedy do oblasti e-commerce. Pojem e-commerce lze definovat jako obchodování s produkty (či službami) prostřednictvím internetu, do něhož lze zahrnout rovněž marketingovou činnost, komunikaci se zákazníky apod. Jedná se tak o specifický nákupní proces, který je odlišný od fyzického nakupování v kamenných obchodech.

Za podnikatele se dle ust. § 420 odst. 1 OZ považuje ten, kdo „*samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku*“. Podmínky uvedené v tomto ustanovení lze označit za znaky podnikatele, které musí být splněny kumulativně. Za podnikatele se tedy považuje osoba vykonávající podnikatelskou činnost – samostatně, na vlastní účet a odpovědnost, provozující výdělečnou činnost, živnostenským či obdobným způsobem, se záměrem dosažení zisku.<sup>1</sup> V oblasti ochrany spotřebitele se však za podnikatele dle ust. § 420 odst. 2 OZ považuje též ten, kdo „*uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele*.“ Takovým podnikatelem se může rozumět zaměstnanec podnikatele, obchodní zástupce podnikatele apod.

Zákon o ochraně spotřebitele pojem podnikatel nedefinuje, avšak je spojován s pojmy *prodávající, výrobce, dovozce a dodavatel*. Dle ust. § 2 odst. 1 písm. b) OchSpotř je prodávajícím „*podnikatel, který spotřebiteli prodává výrobky nebo poskytuje služby*.“ V tomto ustanovení je rovněž uveden odkaz na uvedenou definici podnikatele dle ust. § 420 OZ. Dle ust. § 2 odst. 1 písm. c) OchSpotř je výrobcem „*podnikatel, který zhotovil výrobek anebo jeho součást, vytěžil prvotní*

---

<sup>1</sup> MORAVEC, Tomáš a Jan PASTORČÁK. *Spotřebitel a podnikatel na dynamicky se rozvíjejícím trhu*. V Praze: C.H. Beck, 2019. Právní praxe. ISBN 978-80-7400-745-3. s. 48

*surovinu nebo ji dále zpracoval, anebo který se za výrobce označil.*“ Dále dle ust. § 2 odst. 1 písm. d) OchSpotř je dovozcem „*podnikatel, který uvede na trh výrobek z jiného než členského státu Evropské unie.*“ Ust. § 2 odst. 1 písm. e) OchSpotř uvádí, že dodavatelem je „*každý další podnikatel, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodal prodávajícímu výrobky.*“

Pojem spotřebitel je definován jak v občanském zákoníku coby soukromoprávní úpravě, tak i v zákoně o ochraně spotřebitele jakožto veřejnoprávní úpravě, a to konkrétně v ust. § 419 OZ, kdy spotřebitelem je „*každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.*“ Dle této definice je spotřebitelem tedy pouze fyzická osoba (člověk), která vstupuje do smluvního vztahu s podnikatelem, v němž má postavení slabší smluvní strany, a u které se předpokládá, že nemá zvláštní znalosti, jako má podnikatel mající silnější procesní postavení. Spotřebitel je dále definován v ust. § 2 odst. 1 písm. a) OchSpotř, dle kterého je spotřebitelem „*fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.*“ Tato definice je obdobným způsobem obsažena též v čl. 2 písm. a) směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2005/29/ES o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu, dle které je spotřebitelem fyzická osoba, která v obchodních praktikách, které spadají do působnosti této směrnice, jedná za účelem, který nelze považovat za provozování obchodu, živnosti nebo řemesla anebo výkonu svobodného povolání takovéto fyzické osoby.

Z výše uvedeného vyplývá, že spotřebitelem je fyzická osoba, která v prostředí e-commerce, prostřednictvím internetového obchodu, nakupuje či objednává zboží sloužící pro osobní potřebu. Proto spotřebitelem nemůže být ten, kdo nakupuje či objednává zboží pro účely svého podnikání či jiné výdělečné činnosti. Dle rozsudku SDEU ze dne 3. července 1997, ve věci C-269/95, Benincasa proti Dentalkit Srl, konkrétně v odstavci 17 až 19, spotřebitelem nemůže být ani osoba jednající za tím účelem, aby zahájila svou podnikatelskou činnost, kterou však fakticky ještě nevykonává, tedy kdy je taková obchodní či profesní činnost plánována teprve do budoucna.

Nelze jednoznačně tvrdit, že podnikatel nemůže být v postavení spotřebitele. Ochrana spotřebitele se však na podnikatele vztahuje jen za podmínky, kdy jedná

či uzavírá smlouvu s jiným podnikatelem mimo rámec své podnikatelské činnosti a dále za podmínky, že se nejedná o právnickou osobu.

## **1.2 Spotřebitelská smlouva a informační povinnost podnikatele**

Ve vztazích B2C v prostředí e-commerce uzavírá podnikatel se spotřebitelem spotřebitelské smlouvy, kdy pro účely této diplomové práce se bude jednat zejména o spotřebitelské kupní smlouvy uzavírané distančním způsobem. Obecná ustanovení o smlouvách a jejich uzavírání uvedená v ust. § 1724 a násl. OZ se použijí na proces uzavírání těchto smluv, kdy k uzavření je potřeba dvou nebo více smluvních stran, projevu vůle těchto stran a konsensu s obsahem smluv. Tyto podmínky vyplývají z definice smlouvy. Jedná se o dvoustranné či vícestranné právní jednání, které spočívá ve shodném projevu vůle smluvních stran. K uzavření smlouvy dochází v okamžiku, kdy si smluvní strany ujednají obsah smlouvy a dojde k akceptaci nabídky adresátem nabídky.

V ust. § 1811 odst. 1 a 2 OZ jsou uvedeny náležitosti, které musí podnikatel dodržovat ve vztahu ke spotřebiteli. Jedná se o tzv. obecnou informační povinnost. V případě, že podnikatel uzavírá se spotřebitelem distanční smlouvu, tedy smlouvu uzavíranou za použití prostředků komunikace na dálku (prostřednictvím veřejné komunikační sítě/internetu), pak se jeho obecná informační povinnost rozšiřuje ještě o zvláštní informační povinnost, jejíž úpravu nalezneme v ust. § 1820 OZ.

Informační povinnost podnikatele spočívá v povinnosti činit veškerá sdělení vůči spotřebiteli jasně a srozumitelně v jazyce, ve kterém se daná smlouva uzavírá. Pod jasným a srozumitelným sdělením se rozumí sdělení srozumitelné člověku průměrného rozumu, tedy bez potřeby odborných znalostí, proto by se podnikatel měl zdržet užívání například odborných právnických či technických výrazů, které běžný spotřebitel nezná.

### **1.2.1 Údaje o své totožnosti**

Aby spotřebitel před uzavřením kupní smlouvy v rámci nakupování zboží na e-shopu věděl, s kým takovou smlouvu uzavírá, je podnikatel provozující takový e-shop povinen sdělit mu údaje o své totožnosti, a to v dostatečném předstihu před uzavřením kupní smlouvy (tedy před tím, než spotřebitel učiní závaznou nabídku). Takový údaj zahrnuje vyjma totožnosti rovněž adresu sídla, údaj o zápisu v obchodním rejstříku a nově, na základě zákona č. 374/2022 Sb., kterým se vedle zákona o ochraně spotřebitele mění též občanský zákoník, musí též sdělit své telefonní číslo a adresu pro doručování elektronické pošty (e-mailovou adresu), pokud podnikatel takovou adresu má.

### **1.2.2 Označení zboží**

S ohledem na postavení spotřebitele jako slabší smluvní strany se předpokládá, že nemá dostatek informací o vlastnostech zboží, které podnikatel na svém e-shopu nabízí. Podnikatel je proto povinen uvést označení zboží nebo služby a popis jejich hlavních vlastností – označení má být konkrétní natolik, aby bylo možné jej dostatečně identifikovat (označením lze rozumět například název výrobku, údaje o množství, hmotnosti, materiálu apod.). Tato povinnost vyplývá rovněž z ust. § 10 OchSpotř.

### **1.2.3 Celková cena zboží**

Informační povinnost se dále vztahuje na sdělení celkové ceny zboží či služby, a to včetně všech daní a poplatků, případně musí být uveden způsob výpočtu ceny, pokud by ji povaha zboží či služby neumožňovala určit předem. Pokud by však byla cena uvedena bez DPH (či by nebyla poskytnuta informace o dalších daních a poplatcích), aniž by na to byl spotřebitel řádně upozorněn, pak platí, že spotřebiteli nevzniká povinnost tyto daně a poplatky hradit, jak také uvedl Nejvyšší soud ve svém rozhodnutí sp. zn. 23 Cdo 162/2021 ze dne 28. 4. 2021, které se týká problematiky sjednávání cen s ohledem na zahrnutí či nezahrnutí DPH do ceny: *„Dle právních předpisů má pak prodávající (příp. zhotovitel) právo na zaplacení*

*pouze ve smlouvě dohodnuté ceny, a to bez ohledu na to, zda zahrnuje či nezahrnuje DPH. V žádném případě pak nemůže prodávající či zhotovitel bez dalšího „navýšit“ ve smlouvě dohodnutou cenu o DPH.*“ Takové jednání podnikatele by bylo možné označit za klamavé opomenutí ve smyslu ust. § 5a OchSpotř. Vztahovalo by se například na případy, kdy podnikatel informaci (nejen o ceně) opomene uvést, či ji poskytne takovým způsobem, ze kterého nebude možné jednoznačně a bez jakýchkoli pochybností cenu zjistit. Rovněž na základě ust. § 12 OchSpotř nese podnikatel povinnost spotřebiteli sdělit informaci o ceně prodáváných výrobků, a to v souladu s ust. § 13 odst. 2 zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, které stanoví další povinnosti – například povinnost sdělit informaci o ceně zboží (výrobku) či služby způsobem, aby měl spotřebitel možnost se s ní seznámit ještě před jednáním o koupi zboží, či povinnost zpřístupnit informaci o ceně na viditelném místě formou ceníků apod. Povinnost podnikatele se vztahuje též na poskytnutí informace ohledně nákladů na dodání zboží, případně musí být spotřebitel srozuměn s jejich dodatečným naúčtováním v případě, že tyto náklady předem stanovit nelze.

#### **1.2.4 Informace o slevě z ceny výrobku**

Značnou část spotřebitelů ovlivňuje při rozhodování, zda si zboží zakoupí na internetovém obchodu, poskytnuté slevy z ceny za zboží. Na základě výše uvedené novely, účinné od 6. ledna 2023, bylo do zákona o ochraně spotřebitele vloženo nové ust. § 12a, které upravuje informační povinnost podnikatele při zveřejňování slev, a které slouží k ochraně před umělým navyšováním cen. Informace o slevě z ceny musí rovněž zahrnovat informaci o nejnižší ceně, za kterou podnikatel zboží (výrobek) prodával po dobu 30 dní před uvedením slevy. Toto ustanovení reaguje na klamavá jednání podnikatelů vůči spotřebitelům, která měla „nalákat“ spotřebitele ke koupi zboží, kdy však slevy představovaly jen mírné snížení původní ceny, nebo kdy byla uváděna sleva z ceny, za kterou ji však podnikatel nikdy neprodával.

#### **1.2.5 Způsob platby za zboží**

Další povinností je poskytnout spotřebiteli informace, jakými způsoby je mu umožněno zaplatit za objednané zboží, tedy jakou metodou lze objednané zboží

uhradit. V rámci internetových obchodů je zpravidla nabízeno několik variant, přičemž nejčastěji se jedná o možnost platby platební kartou online (prostřednictvím platební brány, čímž se rozumí síť, skrze kterou zákazníci/spotřebitelé převádějí finanční prostředky, a kterou provozuje společnost, se kterou má podnikatel uzavřenou smlouvu; jedná se například o společnost GoPay, Comgate apod.), jejíž výhodou je jednoznačně rychlejší převod finančních prostředků na bankovní účet podnikatele a také možnost uložení údajů z platební karty pro příští nákup, které spotřebitel při placení zadává. Nevýhodou však může být situace, kdy zboží není podnikatelem dodáno. V takovém případě má spotřebitel možnost využít reklamace platby u své banky neboli tzv. chargeback, který umožňuje vrátit spotřebiteli peníze za uhrazené zboží, pokud prokáže, že mu zboží nebylo dodáno.

Dále je zpravidla nabízena možnost uhradit zboží v okamžiku jeho převzetí při doručení, a to prostřednictvím platby na dobírku, tedy že je možné zaplatit penězi v hotovosti či platební kartou. Tento způsob by se dal řadit mezi ty nejbezpečnější, jelikož spotřebitel zaplatí až v okamžiku, kdy zboží má obdržet. Nevýhodou je však poplatek, který za výběr tohoto způsobu platby bývá účtován.

Rovněž častou metodou je způsob platby prostřednictvím bankovního převodu, kdy však převod může trvat několik dní a odeslání objednaného zboží je vázáno až k okamžiku, kdy je platba připsána na bankovní účet podnikatele.

Tyto lze řadit mezi základní způsoby platby za zboží, přičemž existuje celá řada platebních metod, jako například PayPal (jedná se o online platební metodu zajišťující bezpečné placení na internetu), Google Pay (tato platební metoda umožňuje v kamenných obchodech uhradit zboží přiložením mobilního telefonu či chytrých hodinek k platebnímu terminálu, v prostředí internetu pak prostřednictvím speciálního tlačítka umístěného v internetovém prohlížeči mobilního telefonu) apod.

### **1.2.6 Způsob a čas dodání zboží**

Podnikatel má též povinnost sdělit spotřebiteli informace o způsobu a času dodání zboží, případně též pravidla pro vyřizování stížností. Čl. 18 odst. 1 směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2011/83/EU, o právech spotřebitelů, stanoví, že pokud se podnikatel a spotřebitel nedohodnou jinak, pak platí, že zboží má být



dodáno bez zbytečných odkladů, nejpozději však do 30 dnů ode dne uzavření kupní smlouvy. Pokud podnikatel nedodá zboží v této lhůtě, či sjednané lhůtě, vyzve jej spotřebitel k dodání zboží v dodatečně lhůtě, což není vyžadováno v případě, kdy podnikatel odmítne zboží dodat. Pokud však ani v této dodatečně lhůtě podnikatel zboží nedodá, vzniká spotřebiteli právo na odstoupení od smlouvy, čímž vzniká podnikateli povinnost navrátit spotřebiteli všechny částky uhrazené na základě smlouvy.

### **1.2.7 Odstoupení od kupní smlouvy**

Určitou nevýhodou nakupování na e-shopech je jednoznačně omezená možnost seznámit se s povahou zboží tak, jako má spotřebitel při nákupu v kamenných prodejnách. Právě seznámení se s povahou či funkčností zboží může mít vliv na rozhodnutí spotřebitele o jeho koupi. Z tohoto důvodu spotřebiteli zákon umožňuje využít práva na odstoupení od kupní smlouvy (na základě ust. § 1829 a násl. OZ a čl. 9-16 směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2011/83/EU) ve lhůtě 14 dnů ode dne převzetí zboží, a to bez udání důvodu, pokud odstoupí v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku. Lhůta 14 dnů slouží k seznámení se se základními vlastnostmi zboží, v jejímž průběhu se spotřebitel může rozhodnout takové zboží vrátit zpět podnikateli provozujícímu příslušný internetový obchod, případně může od smlouvy odstoupit ještě před dodáním zboží. Jedná se například o situace, kdy není dodáno objednané zboží, nebo kdy je dodáno zboží jiné, či které neodpovídá vlastnostem, které podnikatel uvedl v souvislosti s konkrétním zbožím na svých webových stránkách apod.

Podnikatel je povinen informovat spotřebitele o jeho právu na odstoupení od smlouvy, včetně podmínek, lhůt a dalších postupů. Rovněž je povinen poskytnout spotřebiteli formulář pro takové odstoupení. V případě kupní smlouvy uzavřené distančním způsobem se bude jednat o možnost vyplnění elektronického formuláře umístěného na webových stránkách podnikatele, jehož přijetí podnikatel bez zbytečného odkladu spotřebiteli potvrdí. Spotřebitel má však nárok informovat podnikatele o odstoupení jakýmkoliv jednoznačným prohlášením, například prostřednictvím elektronické pošty (e-mailu).

Povinnost se vztahuje rovněž na informaci ohledně nákladů spojených s navrácením zboží, které ponese spotřebitel; pokud by však tato informační povinnost splněna nebyla, pak by takové náklady musel uhradit podnikatel. Podnikatel má též povinnost vrátit spotřebiteli náklady na dodání ve výši nejlevnějšího nabízeného způsobu dodání zboží v případě, že spotřebitel k vrácení zboží využije jiného než nejlevnějšího způsobu dodání zboží, který nabízí.<sup>2</sup>

Odstoupí-li spotřebitel od kupní smlouvy ohledně určitého zboží ve lhůtě 14 dnů, je povinen podnikateli vrátit takové zboží bez zbytečného odkladu, a to nejpozději ve lhůtě dalších 14 dnů ode dne, kdy podnikateli sdělil své rozhodnutí odstoupit od smlouvy. Podnikatel pak má povinnost spotřebiteli vrátit veškeré peněžní prostředky, které od něho na základě smlouvy přijal, případně včetně nákladů na dodání, a to stejným způsobem, jakým je přijal, do 14 dnů ode dne odstoupení od smlouvy. Podnikatelům provozujícím internetové obchody se dá jen doporučit, aby informační povinnost týkající se práva na odstoupení od kupní smlouvy neopomněli spotřebiteli sdělit, jelikož v opačném případě by se lhůta pro odstoupení mohla prodloužit až na 1 rok ode dne uplynutí lhůty 14 dnů.

Spotřebitel zároveň musí být upozorněn na skutečnost, že ne vždy může od kupní smlouvy odstoupit. Odstoupit nelze v případech, kdy zboží bylo upraveno dle jeho požadavků (např. objednávka nábytku, v rámci které si sám spotřebitel určí rozměry, barvu apod.), což se však nevztahuje na případy, kdy si vlastnosti daného zboží vybírá z poskytnutého vzorníku, či pokud si může vybrat z několika rozměrů apod., které podnikatel uvede na svých webových stránkách. Dále nelze odstoupit od smlouvy v případě, že se jedná o zboží podléhající rychlé zkáze (např. potraviny), či pokud se jedná o zboží, po jehož vynětí z původního utěsněného obalu jej není vhodné vrátit z hygienických či zdravotních důvodů (zubní kartáčky apod.), nebo pokud se jedná o dodání audiozáznamů, videozáznamů či počítačových programů, pokud spotřebitel porušil jejich originální obal. Stejně tak nelze od smlouvy odstoupit v případech, kdy si spotřebitel zakoupí (objedná) položky, které jsou doručeny v digitální podobě (tj. digitální obsah), tedy že položky nejsou dodány na hmotném nosiči, jako CD, DVD, USB disk (jsou například zpřístupněny prostřednictvím internetu). Aby se však i na tyto případy vztahovala výjimka z práva odstoupit od smlouvy, musí spotřebitel předem udělit výslovný souhlas

---

<sup>2</sup> MORAVEC, Tomáš a Jan PASTORČÁK. *Spotřebitel a podnikatel na dynamicky se rozvíjejícím trhu*. V Praze: C.H. Beck, 2019. Právní praxe. ISBN 978-80-7400-745-3. s. 116-119

s poskytnutím digitálního obsahu před uplynutím lhůty pro odstoupení (musí se jednat o aktivní souhlas, který lze udělit například zaškrtnutím příslušného políčka v průběhu objednávky), o čemž musí být podnikatelem ještě před udělením takového souhlasu informován. Právo na odstoupení je ovšem zachováno v případě porušení smlouvy či vad digitálního obsahu, pokud tyto nejsou ze strany podnikatele (poskytovatele digitálního obsahu) odstraněny, či pokud se projeví i po odstranění, nebo pokud jsou vady podstatným porušením smlouvy. Podnikatel je povinen poskytovat aktualizace nezbytné k zajištění, aby digitální obsah byl po dobu trvání závazku bez vad, na jejichž dostupnost musí spotřebitele upozornit.

### 1.2.8 Reklamacce

Na základě ust. § 13 OchsPotř je povinností podnikatele řádně zajistit, aby byl spotřebitel informován o podmínkách, rozsahu a způsobu uplatnění práva z vadného plnění, včetně způsobů, jak takové právo lze uplatnit. Za tímto účelem podnikatelé na svých webových stránkách zpravidla zveřejňují tzv. reklamační řád, který lze charakterizovat jako ucelený soubor postupů, podmínek a dalších potřebných údajů pro řádné uplatnění práva dané zboží reklamovat.

Dle ust. § 2165 odst. 1 OZ může spotřebitel vytknout vadu po dobu 24 měsíců od chvíle, kdy mu bylo zboží dodáno (kdy zboží převzal). V případě, že vadu v této záruční době vytkne, je povinností podnikatele prokázat, že se vytýkaná vada vyskytla na zboží až poté, co ji spotřebitel převzal, kdy na základě již zmiňované novely zákona o ochraně spotřebitele a občanského zákoníku dochází ve prospěch spotřebitele k prodloužení doby, po kterou je podnikatel nositelem takového důkazního břemene, z dosavadních 6 měsíců na 12 měsíců. To znamená, že pokud se vada na zboží vyskytne v průběhu prvního roku od dodání, pak platí vyvratitelná právní domněnka, že se vada na zboží vyskytovala již v okamžiku převzetí zboží (odpovědnost podnikatele se tedy vztahuje jen na vady výrobní). Naopak po uplynutí 12 měsíců přechází důkazní břemeno na spotřebitele – tj. musí případně prokázat, že vada na zboží existovala již od počátku.

I přes to, že po novele zůstává zachována doba dvou let pro uplatnění práva z vadného plnění, a došlo ve prospěch spotřebitele k prodloužení doby na 12 měsíců, po kterou je povinností podnikatele, aby případně prokázal, že vada na

zboží se projevila až po převzetí zboží spotřebitelem, je možné tvrdit, že spíše došlo ke zhoršení postavení spotřebitele, a to vzhledem k důkaznímu břemenu, které po prvním roce od zakoupení zboží na spotřebitele přechází. Spotřebitel musí prokázat, že vada na zakoupeném zboží byla již od počátku, a to například prostřednictvím vypracovaného znaleckého posudku příslušným znalcem, kdy však cena za vypracování takového posudku se může pohybovat v řádech tisíců až desetitisíců korun, a je tedy velmi pravděpodobné, že taková možnost řadu spotřebitelů pochopitelně odradí, jelikož mnohdy může být výhodnější opatřit si věc novou. Proto by bylo možné ve výsledku tvrdit, s přihlédnutím k možnostem, které spotřebitel má ve druhém roce od zakoupení zboží k uplatnění svého práva z vadného plnění, že záruční doba je de facto jednorocní.

Podnikatel má však možnost, a záleží čistě na jeho dobré vůli, poskytnout spotřebiteli prodlouženou záruku, tedy záruku nad rámec zákonem stanovených práv ohledně vadného plnění. Jinak řečeno se bude jednat o tzv. záruku za jakost<sup>3</sup>, čímž se dobrovolně zavazuje k tomu, že budou zachovány určité vlastnosti zboží i do budoucna, a v těchto případech nebude podstatné, v jakém okamžiku se vada na zboží projeví, tzn. že podnikatel může stanovit záruční dobu například i 36 měsíců od převzetí, přičemž stanoví, za jakých podmínek se taková záruka bude moci uplatnit. V takových případech však zákon ukládá podnikateli povinnost, aby spotřebiteli vystavil nejpozději při převzetí zboží potvrzení o záruce za jakost v textové podobě, tj. záruční list. U smluv uzavřených distančním způsobem může tuto povinnost splnit například zasláním záručního listu e-mailem, v němž musí být opět jasným a srozumitelným způsobem obsaženy informace týkající se délky takové záruky za jakost, jakož i informace, že práva z dobrovolně přijaté záruky existují vedle zákonných práv z vadného plnění.

Při uplatnění práva z vadného plnění u daného internetového obchodu je spotřebitel povinen prokázat, že zboží bylo zakoupeno právě v takovém internetovém obchodě, a to předložením záručního listu nebo jiného dokladu o zakoupení. Mnohdy může nastat situace, kdy bude podnikatelem vyžadováno, aby spotřebitel předložil zakoupené zboží v originálním obalu, ve kterém mu zboží bylo dodáno, avšak k takovému jednání, kdy by prodávající jakýmkoliv způsobem podmiňoval uplatnění práva spotřebitele z vadného plnění, by se nepřihlíželo.

---

<sup>3</sup> ust. § 2174a OZ

Spotřebitel není povinen v případě uplatnění reklamace dodat zboží v originálním obalu, a to ani včetně případného příslušenství, pokud zjištěná vada s takovým příslušenstvím nesouvisí (například při uplatnění reklamace mobilního telefonu není povinen dodat též nabíječku, která při koupi byla dodána spolu s mobilním telefonem).

Podnikatel je povinen o uplatnění práva z vadného plnění (reklamaci) spotřebiteli vydat písemné potvrzení, v němž uvede datum uplatnění reklamace, čeho se týká, jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje a kontaktní údaje spotřebitele potřebné k poskytnutí informace o vyřízení reklamace.<sup>4</sup> Lhůta pro vyřízení reklamace je 30 kalendářních dnů, přičemž začíná běžet ode dne následujícího po dni, kdy došlo k uplatnění reklamace. V rámci této lhůty je podnikatel rovněž povinen vyrozumět spotřebitele o vyřízení reklamace, vydat potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, o době jejího trvání, potvrzení o provedení opravy či v případě zamítnutí reklamace též písemné odůvodnění takového zamítnutí.<sup>5</sup> Pokud by však došlo k porušení této povinnosti, pak by platilo, že spotřebiteli náleží stejná práva jako v případě, že by namítanou vadu nešlo odstranit, jak také uvedl Nejvyšší soud ve svém rozhodnutí „*podmínkou vzniku nevyvratitelné domněnky o neodstranitelnosti vady prodané věci je nevyřízení reklamace ve lhůtě 30 dnů od jejího uplatnění*“.<sup>6</sup>

V případě, že zboží vykazuje vadu, má pak spotřebitel při uplatnění práva z vadného plnění nárok na odstranění vady, přiměřenou slevu z kupní ceny či na odstoupení od smlouvy. V případě odstranění vady může požadovat buď dodání nového zboží bez vad (tj. výměnu) či opravu zboží. Přiměřenou slevu či odstoupení od smlouvy může spotřebitel požadovat v případě, kdy podnikatel odmítl vadu odstranit, či pokud ji nemůže odstranit, pokud se vada vyskytne opakovaně (v okamžiku, kdy se vyskytne potřetí stejná vada), je podstatným porušením smlouvy nebo pokud je z prohlášení podnikatele zřejmé, že nedojde k odstranění vady v přiměřené době. Podstatným porušením smlouvy se rozumí takové porušení povinnosti, o kterém podnikatel v době uzavírání smlouvy věděl, nebo musel vědět, že pokud by spotřebitel takové porušení předvídal, smlouvu by neuzavřel.

---

<sup>4</sup> ust. § 19 odst. 2 OchrSpotř

<sup>5</sup> ust. § 19 odst. 5 OchrSpotř

<sup>6</sup> rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 27. 7. 2011, sp. zn. 33 Cdo 3228/2009

### 1.2.9 Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Dle ust. § 1820 odst. 1 písm. s) OZ a ust. § 14 OchSpotř je podnikatel povinen informovat spotřebitele o věcně příslušném subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Spotřebitelským sporem se rozumí, pro účely této diplomové práce, spor z kupní smlouvy (případně též ze smlouvy o poskytování služeb uzavřené mezi podnikatelem, popř. poskytovatelem služeb, a spotřebitelem).<sup>7</sup> Spotřebitel má možnost řešit spory z kupní smlouvy jinou než soudní cestou, přičemž primárním účelem má být dosažení smírného urovnání sporu a dohody smluvních stran na základě vzájemné komunikace prostřednictvím zprostředkovatele. Zahájením mimosoudního, či též alternativního, řešení sporu však není dotčeno právo stran domáhat se svých práv u příslušného soudu. Výsledek takového alternativního řešení sporu zpravidla není závazný, proto je stranám sporu ponecháno právo na případné zahájení soudního řízení ohledně tohoto sporu.<sup>8</sup> Výhodou využití alternativního řešení je pak oproti soudnímu řízení bezpochyby rychlejší a méně nákladné vyřešení sporu.

Podnikatel má povinnost na internetové stránce, kterou provozuje, uvést informace o příslušném subjektu alternativního řešení sporu jasným, srozumitelným a snadno dostupným způsobem, včetně internetové adresy příslušného subjektu. V případě, že se spor mezi stranami nepodaří urovnat přímo, poskytne podnikatel spotřebiteli informace uvedené ve větě první v listinné podobě či na jiném trvalém nosiči dat.<sup>9</sup>

V České republice je obecným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Česká obchodní inspekce, jejíž pravomoc je dána tam, kde není příslušný jiný orgán stanovený zákonem. Jedná se o orgán státní správy, je organizační složkou státu a je podřízena Ministerstvu průmyslu a obchodu. Jejím úkolem je kontrola právnických a fyzických osob, které nabízejí, prodávají, dodávají či uvádějí na trh výrobky, či nabízejí či poskytují služby, nebo které vyvíjejí jinou činnost.<sup>10</sup>

---

<sup>7</sup> ust. § 20d OchSpotř

<sup>8</sup> MORAVEC, Tomáš a Jan PASTORČÁK. *Spotřebitel a podnikatel na dynamicky se rozvíjícím trhu*. V Praze: C.H. Beck, 2019. Právní praxe. ISBN 978-80-7400-745-3. s. 257

<sup>9</sup> čl. 13 směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2013/11/EU ze dne 21. května 2013, o alternativním řešení spotřebitelských sporů

<sup>10</sup> ust. § 2 ZČOI

Specializovanými subjekty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů jsou pro oblast finančních služeb finanční arbitr (je příslušný rozhodovat spory z úvěrových smluv, ze stavebního spoření apod.), dále Český telekomunikační úřad pro oblast elektronických komunikací a poštovních služeb, či Energetický regulační úřad v oblasti elektroenergetiky, plynárenství a teplárenství.

Na tyto subjekty se rovněž vztahuje informační povinnost, a to povinnost zveřejnit na svých internetových stránkách informace obsahující kontaktní údaje (včetně poštovní a e-mailové adresy)<sup>11</sup>; údaj o osobách, které jsou určeny k provádění takového řešení sporů; informaci o tom, v jakých jazycích je možné předložit návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu; informaci o procesních pravidlech řešení sporu; o případných nákladech, které mohou stranám sporu vzniknout; o průměrné délce trvání a o právních účincích výsledku alternativního řešení sporu; dále zveřejnit odkaz na internetové stránky Evropské komise ohledně mimosoudního řešení spotřebitelských sporů apod.<sup>12</sup> Tyto informace musí být snadno dostupné na aktualizovaných internetových stránkách subjektů. Pokud o to strany požádají, jsou tyto subjekty též povinny poskytnout takové informace na trvalém nosiči dat.

Mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů bude více věnováno v poslední kapitole této diplomové práce.

### **1.3 Zpracování a ochrana osobních údajů**

Před uzavřením distančních spotřebitelských smluv v rámci nákupu zboží na e-shopu vyplňují spotřebitelé své osobní údaje (tj. se označují jako subjekty údajů), a to zpravidla jméno a příjmení, adresu pro doručení objednaného zboží (název města, ulice, číslo popisné a číslo orientační, poštovní směrovací číslo), telefonní číslo, e-mailovou adresu a platební údaje. Spotřebitelé mají mnohdy možnost zaregistrovat si na daném internetovém obchodu uživatelský účet. Při registraci pak často vyplňují vedle základních osobních údajů například též údaj o datu narození

---

<sup>11</sup> čl. 5 odst. 2 písm. a) směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2013/11/EU ze dne 21. května 2013, o alternativním řešení spotřebitelských sporů

<sup>12</sup> MORAVEC, Tomáš a Jan PASTORČÁK. *Spotřebitel a podnikatel na dynamicky se rozvíjejícím trhu*. V Praze: C.H. Beck, 2019. Právní praxe. ISBN 978-80-7400-745-3. s. 262

či o pohlaví. Se zřízením takového účtu pak bývají spojovány různé výhody nabízené e-shopem, jako například uložení osobních údajů pro případné další nákupy apod. Spotřebitel má však právo vědět, jak s těmito údaji bude ze strany podnikatele provozujícího internetový obchod nakládáno.

Základním právním předpisem upravujícím oblast ochrany osobních údajů je nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů, které nahradilo zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Osobním údajem se rozumí jakýkoliv údaj umožňující identifikovat konkrétní osobu. Podnikatel provozující internetový obchod je povinen při zpracovávání těchto údajů postupovat korektním, zákonným a transparentním způsobem, jakož i informovat spotřebitele, že takové údaje shromažďuje výlučně pro legitimní účely, tj. že osobní údaje mají být zpracovávány za konkrétními účely. Uplatňuje se zde tzv. zásada minimalizace údajů, což znamená, že pro dosažení konkrétního účelu nesmí docházet ke shromažďování a následnému zpracovávání osobních údajů nad míru nezbytně nutnou.

Spotřebitel uděluje se zpracováním a nakládáním se svými osobními údaji souhlas. Souhlasem se rozumí projev vůle (prohlášení či jiná forma potvrzení, při uzavírání spotřebitelské kupní smlouvy uzavírané distančním způsobem pak udělený prostřednictvím elektronických prostředků<sup>13</sup>, nejčastěji v podobě zaškrtnutí příslušného políčka), který je svobodný, konkrétní, informovaný a jednoznačný.<sup>14</sup> Z tohoto důvodu tedy nesmí docházet k situacím, aby při tvorbě objednávky daného zboží na e-shopu bylo zaškrťovací políčko (tzv. checkbox) s takovým souhlasem předem „zaškrtnuté“, jelikož se vyžaduje tzv. aktivní souhlas spotřebitele.

Spotřebitel má zároveň právo tento souhlas kdykoliv odvolat, s čímž též souvisí právo na výmaz osobních údajů neboli takzvané právo být zapomenut (a to například též v případě, jakmile dojde k dosažení potřebných účelů, nebo kdy takové osobní údaje byly zpracovány protiprávně), v takovém případě je třeba zajistit, aby osobní údaje byly vymazány, a to bez zbytečného odkladu. Mezi další práva náležející spotřebiteli patří právo na opravu nepřesných osobních údajů

---

<sup>13</sup> ust. § 87 ElKom

<sup>14</sup> bod 17 směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2002/58/ES ze dne 12. července 2002, o zpracování osobních údajů a ochraně soukromí v odvětví elektronických komunikací



(popř. na jejich doplnění, pokud jsou neúplné), na omezení zpracování, na přenositelnost údajů (tj. za stanovených podmínek možnost získání osobních údajů ve standardizovaném formátu za účelem jejich předání jinému správci), a právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů, po jehož uplatnění nedochází k dalšímu zpracování údajů správcem, pokud neprokáže oprávněné důvody, které by převažovaly nad zájmy spotřebitele, nebo pokud půjde o zpracování údajů pro účely tzv. přímého marketingu.

Povinností podnikatele je posoudit, zda jsou dány zákonné důvody pro zpracování osobních údajů. V případě, že důvod pro zpracování údajů existuje, není výše uvedený souhlas nutný, a to mimo jiné tehdy, kdy je zpracování údajů nezbytné pro plnění kupní smlouvy a následné zaslání zboží (jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa), či v případě oprávněného zájmu podnikatele, nebo pokud je zpracování nezbytné pro splnění právní povinnosti, která se na správce údajů vztahuje atd.<sup>15</sup>

Pokud by dány nebyly, je souhlas spotřebitele vyžadován, s čímž rovněž souvisí povinnost podnikatele (správce údajů) doložit udělení souhlasu po celou dobu zpracování. Zákonné důvody nejsou dány tehdy, jestliže by osobní údaje spotřebitele měly být použity k dalším (tedy ne přímým) marketingovým účelům, kterými se rozumí například zasílání elektronických informačních sdělení (tzv. newslettery) souvisejících s činností daného internetového obchodu (informace o nových nabídkách či produktech e-shopu, časově omezených slevových akcích a další), či v případě předání osobních údajů třetím stranám. V souvislosti s udělením souhlasu je vyžadováno, aby jej bylo možné ze strany spotřebitele jasným způsobem odlišit od ostatních skutečností, což znamená, že zaškrtačací políčko pro udělení aktivního souhlasu musí být uvedeno zvlášť, není přípustné, aby takový souhlas byl součástí obchodních podmínek internetového obchodu.<sup>16</sup> Pokud by spotřebitel neměl možnost volby, souhlas by byl považován za neplatný. Vzhledem k výše uvedené definici souhlasu, jakožto svobodného projevu vůle, není rovněž přípustné, aby dodání objednaného zboží (resp. vlastní plnění smlouvy) bylo podmíněno udělením souhlasu s využitím zpracování osobních údajů z jiného než

---

<sup>15</sup> čl. 6 odst. 1 nařízení GDPR

<sup>16</sup> MORAVEC, Tomáš a Jan PASTORČÁK. *Spotřebitel a podnikatel na dynamicky se rozvíjejícím trhu*. V Praze: C.H. Beck, 2019. Právní praxe. ISBN 978-80-7400-745-3. s. 128

zákonného důvodu, jelikož pak by takový souhlas nebyl svobodným projevem vůle.<sup>17</sup>

Jak již bylo zmíněno výše, podnikatel je povinen sdělit spotřebiteli, jakožto subjektu osobních údajů, a to v okamžiku získání těchto údajů, účel jejich zpracování; totožnost a kontaktní údaje správce (podnikatele) a jeho případného zástupce; právní základ pro zpracování; případný oprávněný zájem; případný úmysl správce předat tyto údaje do třetí země nebo mezinárodní organizaci; možnost uplatnění výše uvedených práv spotřebitele, včetně existence práva podat stížnost u dozorového úřadu (Úřad pro ochranu osobních údajů); informace o případném zpracování pro jiný účel, než pro který byly informace shromážděny; informace o době, po kterou budou osobních údaje uloženy či kritéria pro stanovení této doby, jestliže ji není možné určit atd.<sup>18</sup> V rámci objednávání zboží na internetovém obchodu tak musí být spotřebitel s těmito údaji seznámen před dokončením objednávky, k čemuž zpravidla slouží hypertextový odkaz na informace o zpracování osobních údajů umístěný v zápatí webové stránky podnikatele.

Ukládání osobních údajů je možné jen po dobu nezbytně nutnou s ohledem na účel jejich zpracování (tzv. zásada omezení uložení), tedy po dobu, po jakou je nutná identifikace osoby. Jakmile se uchování osobních údajů ukáže již jako nepotřebné, je nutné zajistit jejich výmaz. V rámci plnění smlouvy bude taková doba zpracování odpovídat délce pro uplatnění práva z vadného plnění, či v případě registrace uživatelského účtu na daném e-shopu po dobu trvání takové registrace, či po dobu trvání odběru obchodních sdělení, k němuž spotřebitel udělil souhlas apod. Je však možné osobní údaje uložit též po delší dobu, a to v případech jejich zpracovávání pro účely archivace ve veřejném zájmu nebo též pro statistické účely.

V případě, že je podnikatel provozující internetový obchod plátcem DPH, má ze zákona povinnost uchovávat veškeré daňové doklady (faktury) k přijaté platbě za zboží až po dobu 10 let od konce zdaňovacího období, ve kterém se uskutečnilo plnění.<sup>19</sup> Pokud je neplátcem DPH a nevede účetnictví, je povinen archivovat po dobu 3 let doklady potřebné k případné daňové kontrole.

---

<sup>17</sup> NAVRÁTIL, Jiří. *GDPR pro praxi*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2018. Pro praxi. ISBN 978-80-7380-689-7. s. 72

<sup>18</sup> čl. 13 nařízení GDPR

<sup>19</sup> ust. § 35 odst. 2 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty

### 1.3.1 Newsletter

Jak již bylo uvedeno, souhlas spotřebitele se zpracováním osobních údajů není vyžadován v případě oprávněného zájmu podnikatele za účelem tzv. přímého marketingu (direct marketing) vlastních výrobků. Oprávněné zájmy jsou považovány za zákonný důvod pro zpracování pouze za předpokladu, že nepřevažují zájmy či práva a svobody spotřebitelů.<sup>20</sup> Oprávněný zájem je dán zejména v závazkovém právním vztahu mezi podnikatelem, který provozuje internetový obchod a spotřebitelem, který v rámci takového internetového obchodu zakoupí zboží.

Přímým marketingem se v praxi rozumí zasílání obchodních sdělení (newsletterů) prostřednictvím elektronické pošty (e-mailů) s nabídkou obdobného druhu zboží, jaké si spotřebitel zakoupil, tedy například pokud si zakoupil obuv u podnikatele, jehož podnikatelská činnost je zaměřena na provozování internetového obchodu s prodejem obuvi, může očekávat, že mu budou zasílána obchodní sdělení s nabídkou obuvi (s čímž je samozřejmě spojena výše uvedená informační povinnost podnikatele, zahrnující poučení o právu spotřebitele vznést námitku proti zpracování jím uvedených osobních údajů pro účely přímého marketingu). Pokud by však podnikatel rozšířil jím nabízené zboží o zcela jiný druh zboží (např. vedle obuvi by nabídka zahrnovala nově sluneční brýle), pak by zasílání obchodního sdělení týkajícího se tohoto nového druhu zboží již vyžadovalo souhlas spotřebitele. Obchodním sdělením se rozumí „*všechny formy sdělení, včetně reklamy a vybízení k návštěvě internetových stránek, určeného k přímé či nepřímé podpoře zboží či služeb nebo image podniku osoby, která je podnikatelem nebo vykonává regulovanou činnost*“.<sup>21</sup>

Skutečnost, že není vyžadován souhlas spotřebitele se zasíláním obchodních sdělení v rámci přímého marketingu, se označuje též jako princip opt-out. To tedy znamená, že pokud spotřebitel výslovně nevyjádří nesouhlas se zasíláním, pak automaticky platí, že s tímto souhlasí. Z tohoto vyplývá, že spotřebiteli musí být ponechána možnost, a to ještě před odesláním obchodního sdělení ze strany podnikatele, vyjádřit se zasíláním nesouhlas. Za tímto účelem podnikatel na webových stránkách svého internetového obchodu zpravidla uvede zaškrtačací políčko, a to v rámci objednávkového formuláře pro vytváření objednávky zboží,

---

<sup>20</sup> nařízení GDPR recitál 47

<sup>21</sup> ust. § 2 písm. f) SInfSp

kteřé spotřebitel může „zaškrtnout“ (aktivně vyjádří svůj nesouhlas). Pokud by však nevyužil této možnosti, pak je podnikatel povinen umožnit vyjádřit nesouhlas v každém dalším zaslaném obchodním sdělení, a to zřetelným a jasným způsobem, tedy nejčastěji se bude jednat o viditelně umístěný odkaz s označením „*odhlásit odběr*“ či „*v případě, že si nepřejete zasílat obchodní sdělení, klikněte zde*“ apod. Vedle povinného označení, že se jedná o obchodní sdělení (např. označení *newsletter*, *sleva* apod.), je možnost spotřebitele vyjádřit nesouhlas s jejich zasíláním jednou z podmínek, které musí být splněny při zasílání každého obchodního sdělení.<sup>22</sup>

V případě zasílání obchodních sdělení v rámci dalšího (jiného než přímého) marketingu (např. zasílání obchodního sdělení obsahujícího nabídku jiného druhu zboží, než které spotřebitel zakoupil či zasílání sdělení spotřebiteli, který není zákazníkem podnikatele provozujícího internetový obchod), je vždy vyžadován souhlas spotřebitele se zasíláním, jedná se tedy o tzv. princip opt-in, což znamená, že pokud nevyjádří výslovný souhlas, automaticky platí, že s takovým zasíláním nesouhlasí. Pokud spotřebitel souhlas udělí, musí se jednat o svobodný projev vůle (svobodné udělení souhlasu), tudíž není přípustné, aby zaškrtačací políčko bylo již předem zaškrtnuto.<sup>23</sup>

Povinností podnikatele je souhlas doložit. Za tímto účelem se podnikateli doporučuje, aby takové udělení spotřebitelova souhlasu (zaškrtnutí políčka pro udělení souhlasu a zadání své e-mailové adresy, na kterou mají být obchodní sdělení zasílána) potvrdil, a to například zasláním potvrzovacího odkazu prostřednictvím e-mailu, jehož potvrzením ze strany spotřebitele je souhlas poskytnut. Takto poskytnutý souhlas pak podnikatel uchovává ve formě tzv. logů (záznamů), jejichž prostřednictvím v případě, že je Úřadem pro ochranu osobních údajů (ÚOOÚ) vyzván k doložení získaných souhlasů v rámci Úřadem prováděné kontroly (zahájené buď na základě kontrolního plánu<sup>24</sup> či na základě stížnosti subjektu údajů<sup>25</sup>), lze prokázat, že obchodní sdělení zasílá skutečně na základě udělených souhlasů. Za doložení udělených souhlasů se nepovažuje například pouhé uvedení

---

<sup>22</sup> ust. § 7 odst. 3, 4 SInřSp

<sup>23</sup> nařizení GDPR recitál 32

<sup>24</sup> ust. § 27 zákona č. 255/2012 Sb., kontrolní řád

<sup>25</sup> ust. § 31, § 54 odst. 2 písm. b) zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů

e-mailové adresy s datem jejího přihlášení, jak také uvedl Úřad pro ochranu osobních údajů ve svém rozhodnutí č. j. UOOU-01839/21.

### 1.3.2 Cookies

V souvislosti s ochranou osobních údajů je třeba zmínit též tzv. soubory cookies, které lze charakterizovat jako nástroj, prostřednictvím kterého lze sledovat aktivitu uživatele na příslušných internetových stránkách. Jedná se o malé textové soubory obsahující informace o nastavení a předvolbách navštívené internetové stránky, odesílané takovou internetovou stránkou do koncového zařízení uživatele (zpravidla prohlížeče), kde jsou ukládány na pevném disku uživatelského počítače (příp. mobilního telefonu apod.) a následně odesílány zpět, pokud uživatel takovou internetovou stránku navštíví opětovně. Soubory cookies analyzují a identifikují konkrétního uživatele dané internetové stránky, proto například při každém dalším navštívení stránky, resp. při každém dalším vytvoření objednávky na příslušném e-shopu, nemusí spotřebitel znovu vyplňovat osobní údaje potřebné pro uzavření kupní smlouvy, jelikož mu daná internetová stránka poskytne možnost automatického vyplnění osobních údajů již v minulosti zadaných.<sup>26</sup>

Na základě směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2002/58/ES, o zpracování osobních údajů a ochraně soukromí v odvětví elektronických komunikacích, byla přijata novela<sup>27</sup> zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, na jejímž základě je od 1. 1. 2022 stanovena povinnost, že podnikatelé provozující internetové stránky musí získat od uživatelů navštěvujících jejich stránky souhlas s využíváním a shromažďováním cookies, tedy princip opt-in (do té doby mohl být uplatňován princip opt-out, kdy k ukládání souborů cookies do uživatelského zařízení a k získávání přístupu k informacím postačovalo, že byl o této skutečnosti informován provozovatelem internetové stránky, a to např. umístěním takové informace na webové stránce e-shopu). Z toho tedy vyplývá, že bez udělení takového souhlasu nelze soubory cookies shromažďovat.

---

<sup>26</sup> MORAVEC, Tomáš a Jan PASTORČÁK. *Spotřebitel a podnikatel na dynamicky se rozvíjejícím trhu*. V Praze: C.H. Beck, 2019. Právní praxe. ISBN 978-80-7400-745-3. s. 130

<sup>27</sup> zákon č. 374/2021 Sb., kterým se mění zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů

Rozlišují se celkem tři druhy souborů cookies, a to tzv. funkční (či též technické), marketingové a analytické a preferenční cookies. Funkční cookies jsou nezbytné pro zajištění základních funkcí internetové stránky, jelikož umožňují například funkci nákupních košíků internetových obchodů, a z tohoto důvodu jsou povoleny a využívány vždy, a nevyžadují souhlas uživatele jakožto subjektu údajů.

Marketingové cookies monitorují činnost konkrétního uživatele na internetové stránce tím, že zaznamenávají obsah, který si zobrazil a na základě toho je pak umožněno tomuto uživateli zobrazovat cíleně zaměřenou reklamu. Na rozdíl od cookies funkčních je zde vyžadován souhlas uživatele, bez něhož nelze marketingové cookies využívat.

Analytické cookies umožňují shromažďovat analytické údaje, a to pro účely zlepšení výkonu a funkčnosti daných internetových stránek. Jejich prostřednictvím lze měřit, kolik času daný uživatel na internetové stránce stráví, jak dlouho si danou stránku prohlížel apod. Preferenční cookies umožňují internetové stránce si zapamatovat informace, které uživatel při předchozí návštěvě stránky zvolil, tedy například jaký zvolil preferovaný jazyk, ve kterém se mu má daná stránka zobrazovat apod. I zde je nutný souhlas uživatele k jejich dalšímu shromáždění.<sup>28</sup>

Dál lze cookies rozlišovat na krátkodobé a dlouhodobé. Rozdíl spočívá v tom, zda dojde k jejich odstranění po uzavření prohlížeče (tzv. session cookie), anebo zda po uzavření prohlížeče zůstávají zachovány, tedy výše popsané (tzv. persistent cookie).

Rovněž lze rozlišovat tzv. cookies první strany a cookies třetích stran, a to podle toho, kdo je vytváří a následně zpracovává. Cookies první strany znamená, že je vytváří přímo ta jedna konkrétní uživatelem navštívená internetová stránka. Cookies třetích stran jsou naopak vytvářené jinými internetovými stránkami, které na primární navštívené stránce vlastní určitý obsah, jako například reklamy (jako příklad lze uvést umístění reklamy ze strany společnosti Google na určité webové

---

<sup>28</sup> Právo pro podnikatele | Novela cookies zákona: Od 1. 1. 2022 došlo k velkým změnám při ukládání cookies. *Právo pro podnikatele | Právní služby online* [online]. Copyright © Copyright Právo pro podnikatele. [cit. 19.03.2023]. Dostupné z: <https://www.pravopropodnikatele.cz/novela-cookies-zakon>

stránce, kdy pak právě společnost Google shromažďuje soubory cookies související se zobrazováním takové reklamy).<sup>29</sup>

Výše zmíněnou povinnost podnikatelů provozujících internetové stránky, která se týká získání nezbytného souhlasu od uživatelů internetových stránek se shromažďováním a ukládáním cookies (s výjimkou funkčních cookies), bez něhož je nelze shromažďovat, zpravidla splňují prostřednictvím tzv. lišty cookie (tj. cookie wall), která se zobrazí v okamžiku, kdy uživatel vstoupí na internetové stránky a prostřednictvím které má uživatel možnost udělit souhlas, se shromažďováním jakých konkrétních cookies souhlasí. Tato lišta by měla obsahovat hypertextový odkaz, který uživatele přesměruje na dokument obsahující úpravu zásad ochrany osobních údajů umístěný zpravidla v zápatí podnikatelem provozované internetové stránky. Opět je zde vyžadován aktivní souhlas (princip opt-in) uživatele se shromažďováním souborů cookies, nesmí tedy být předem zaškrtnutý. Aby byl splněn požadavek na udělení souhlasu jako svobodného projevu vůle v souladu s nařízením GDPR, není možné podmiňovat přístup uživatele na příslušné internetové stránky udělením tohoto souhlasu.<sup>30</sup>

V praxi nejčastěji cookie lišta nabízí možnosti jako „*Přijmout vše*“, což znamená, že uživatel souhlasí se shromažďováním všech (funkčních, marketingových, analytických a preferenčních) cookies první strany, tak i případně s cookies třetích stran, dále tlačítko s označením „*Předvolby*“, „*Podrobné nastavení*“ aj., kdy po jeho rozkliknutí si uživatel může sám zvolit, kterým cookies povolí uložení ve svém prohlížeči, zde tedy nesmí být souhlas s jednotlivými cookies předem zaškrtnut. Často se lze setkat též s možností, a to stále v rámci jedné cookie lišty, s tlačítkem „*Odmítnout vše*“ či „*Pouze nezbytné cookies*“, což umožňuje uživateli bez nutnosti udělení souhlasu s jednotlivými cookies rovnou vyjádřit nesouhlas s jejich shromažďováním, samozřejmě s výjimkou funkčních cookies, k jejichž shromažďování není souhlas nutný.

Stejně jako u problematiky newsletterů, tak i u problematiky souborů cookies za souhlas s jejich shromažďováním nelze považovat „*pouhé prohlížení webových stránek uživatelem*“, jak uvedl Úřad pro ochranu osobních údajů ve svém

---

<sup>29</sup> Právní regulace cookies pro marketingové účely | epravo.cz. *EPRAVO.CZ – Váš průvodce právem – Sbírka zákonů, judikatura, právo* [online]. Copyright © EPRAVO.CZ [cit. 19.03.2023]. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/pravni-regulace-cookies-pro-marketingove-ucely-111752.html>

<sup>30</sup> NAVRÁTIL, Jiří. *GDPR pro praxi*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2018. Pro praxi. ISBN 978-80-7380-689-7. s. 155

rozhodnutí č. j. UOOU-00686/20, kdy také uvedl ohledně souhlasu, jakožto svobodného projevu vůle, že „pokud je uživateli dána pouze možnost akceptovat sledování nebo ze stránek odejít, nelze takto udělený souhlas považovat za svobodný a souladný s obecným nařízením“.

#### 1.4 Tlačítková novela a uživatelské recenze

Na základě novely<sup>31</sup> účinné od 6. ledna 2023, směřující k posílení ochrany spotřebitele (nejen) z pohledu e-commerce, bylo do občanského zákoníku vloženo nové ustanovení § 1826a, na základě kterého je stanovena pro podnikatele povinnost informovat spotřebitele v okamžiku uzavírání kupní smlouvy distančním způsobem o skutečnosti, že odeslání objednávky je závazné a je vyžadováno její uhrazení. Splnění této povinnosti spočívá v úpravě závěrečného tlačítka, prostřednictvím kterého spotřebitel dokončí objednávku zboží v rámci příslušného internetového obchodu, a to takovým způsobem, aby spotřebitel vzal výslovně na vědomí, že právě kliknutí na takové tlačítko je spojeno s odesláním objednávky (uzavřením kupní smlouvy), a s okamžikem vzniku závazku spotřebitele k jejímu uhrazení, proto se všeobecně o zavedení této povinnosti hovoří jako o tzv. tlačítkové novele. Závěrečné tlačítko by tedy mělo být označeno jednoznačným a snadno čitelným nápisem, kdy je ponecháno na podnikateli, jaké označení zvolí, avšak mělo by se jednat například o označení „*Objednávka s povinností platby*“, „*Objednávka zavazující k platbě*“ aj. Není tedy již dostačující užívat pouhé označení, jako například „*Objednat*“ či „*Dokončit objednávku*“. Pokud taková povinnost splněna není, je uzavřená kupní smlouva neplatná.<sup>32</sup>

Zákon o ochraně spotřebitele byl na základě zmíněné novely doplněn o úpravu týkající se uživatelských recenzí (či též hodnocení, jejichž prostřednictvím mají spotřebitelé možnost ohodnotit například zkušenosti s daným e-shopem, zakoupeným výrobkem atd.), a to zejména z toho důvodu, aby byl spotřebitel ochráněn před falešnými recenzemi. Právě tyto recenze mnohdy ovlivňují rozhodnutí spotřebitelů, zda si dané zboží zakoupit, nebo zda si pro koupi zboží vybrat

---

<sup>31</sup> zákon č. 374/2022 Sb., kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

<sup>32</sup> E-shopy, máte už aktualizované obchodní podmínky? | Právní prostor. *Právní prostor | Informační web nejen pro právníky* [online]. Copyright © 1999 [cit. 20.03.2023]. Dostupné z: <https://www.pravniprostor.cz/clanky/pravo-it/e-shopy-mate-uz-aktualizovane-obchodni-podminky>



konkrétní internetový obchod. Nejen internetové obchody si tak často, za účelem ovlivnění či přesvědčení spotřebitele, aby si vybral právě ten který internetový obchod či zboží prostřednictvím něho nabízené, opatrovaly falešné recenze, a to například takovým způsobem, že docházelo z jejich strany k zakládání uživatelských účtů, které však ve skutečnosti nebyly spojeny s žádným skutečným spotřebitelem.

Aby byl spotřebitel ochráněn před takovouto nekalou praktikou<sup>33</sup>, je stanovena podnikatelům povinnost uvádět na stránkách svého internetového obchodu (a to buď v rámci obchodních podmínek dostupných na stránkách e-shopu, anebo v rámci samostatného sdělení), jakým způsobem kontrolují důvěryhodnost recenzí, tedy zda skutečně pocházejí od spotřebitelů, kteří si dané zboží zakoupili (příp. nakoupili na podnikatelem provozujícím e-shopu), a zda vůbec takovou kontrolu vykonávají. Zpravidla se tak u ověřených recenzí zobrazuje například nápis „ověřený nákup“ či jiné označení, prostřednictvím kterého tuto povinnost splňují, a zároveň je třeba uvést upozornění, že uživatelskou recenzi mohou vkládat pouze spotřebitelé, kteří učinili objednávku prostřednictvím svého uživatelského účtu, do něhož se přihlásili, či spotřebitelé s vygenerovaným kódem uděleného ke zboží.

Pokud by však podnikatel neověřoval, zda recenze pochází od skutečných spotřebitelů, musí též o této skutečnosti spotřebitele informovat. Taková informační povinnost platí též v případě, kdy by provedení ověření nebylo možné.<sup>34</sup>

## 1.5 Obchodní podmínky

Informační povinnost vůči spotřebiteli, která zahrnuje všechny výše zmíněné skutečnosti, podnikatelé splňují zpravidla prostřednictvím tzv. obchodních podmínek, které zveřejňují na internetových stránkách svého e-shopu, a to

---

<sup>33</sup> Nekalou obchodní praktikou se dle ust. § 4 odst. 3 OchSpotř v této souvislosti rozumí klamavé konání (ust. § 5 téhož zákona), což znamená, že pokud obchodní praktika obsahuje nesprávnou informaci, neučinil by spotřebitel rozhodnutí zakoupit si zboží či si vybrat e-shop pro jeho zakoupení, v případě, že by o ni věděl.

<sup>34</sup> Novelizace úpravy v oblasti práva ochrany spotřebitele | epravo.cz. *EPRAVO.CZ – Váš průvodce právem – Sbíрка zákonů, judikatura, právo* [online]. Copyright © EPRAVO.CZ [cit. 20.03.2023]. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/novelizace-upravy-v-oblasti-prava-ochrany-spotrebitel-115281.html?mail>

způsobem, aby každý spotřebitel měl možnost se s nimi seznámit ještě před případným uzavřením kupní smlouvy distančním způsobem.

Pojem obchodních podmínek nemá v rámci zákonné úpravy České republiky legální definici. Představují jednu z forem nepřímých smluvních ujednání, která obsahují úpravu týkající se vzájemných práv a povinností mezi podnikatelem provozujícím internetový obchod a spotřebitelem.<sup>35</sup>

Na základě občanského zákoníku se na kupní smlouvu a obchodní podmínky nahlíží jako na dva separátní dokumenty. Toto rozlišení vychází z formálního pojetí obchodních podmínek, což znamená, že se nacházejí mimo text vlastní smlouvy na samostatném dokumentu. Z toho důvodu se obchodní podmínky označují jako nepřímá ujednání, tj. nejsou součástí vlastní kupní smlouvy, nýbrž až odkázáním na ně se stávají její součástí, jak také uvádí občanský zákoník v ust. § 1751 odst. 1 „*Část obsahu smlouvy lze určit odkazem na obchodní podmínky, které navrhovatel připojí k nabídce nebo které jsou stranám známy*“. Pakliže obchodní podmínky stanoví něco jiného, nebude k nim přihlíženo, jelikož mají přednost ujednání ve smlouvě.

Obchodní podmínky je možné dělit na tzv. podnikatelské a spotřebitelské. Toto rozdělení má význam především z toho hlediska, jaké obsahové náležitosti jsou ně kladeny. Zatímco u podnikatelských obchodních podmínek je předpokládána profesionalita obou smluvních stran (podnikatelů), u spotřebitelských obchodních podmínek je nutné vycházet z postavení spotřebitele jakožto slabší smluvní strany, proto jsou na ně kladeny specifické obsahové náležitosti. V této souvislosti uvedl Ústavní soud ve svém nálezu, že „*obchodní podmínky ve spotřebitelských smlouvách na rozdíl třeba od obchodních smluv mají sloužit především k tomu, aby nebylo nezbytné do každé smlouvy přepisovat ujednání technického a vysvětlujícího charakteru. Naopak nesmějí sloužit k tomu, aby do nich v často nepřehledné, složité formulované a malým písmem psané formě skryl dodavatel ujednání, která jsou pro spotřebitele nevýhodná a o kterých předpokládá, že pozornosti spotřebitele nejspíše uniknou (například rozhodčí doložka nebo ujednání o smluvní pokutě). Pokud tak i přesto dodavatel učiní, nepočíná si v právním vztahu poctivě a takovému jednání nelze přiznat právní ochranu.*“<sup>36</sup>

<sup>35</sup> MORAVEC, Tomáš a Jan PASTORČÁK. *Spotřebitel a podnikatel na dynamicky se rozvíjejícím trhu*. V Praze: C.H. Beck, 2019. Právní praxe. ISBN 978-80-7400-745-3. s. 62

<sup>36</sup> nález Ústavního soudu ČR sp. zn. I. ÚS 3512/11 ze dne 11.11.2013

Z tohoto tedy vyplývá, že je podnikatelům zakázáno ve znění obchodních podmínek ukrývat ujednání (tj. překvapivá ujednání, u nichž mohou předpokládat, že uniknou pozornosti spotřebitele), která by byla pro spotřebitele nevýhodná. Ujednáními, která mají technický a vysvětlující charakter, lze ve vztazích B2C rozumět zejména splnění výše popsané informační povinnosti. V rámci těchto ujednání je přípustný odklon od zákonné právní úpravy, avšak takový odklon nesmí představovat zásah do právního postavení spotřebitele (např. za přípustný odklon lze považovat poskytnutí lhůty pro odstoupení od kupní smlouvy delší, než zákonem stanovených 14 dnů, avšak nesmí být stanovena lhůta kratší).<sup>37</sup>

Mezi další překvapivá ujednání, způsobující jejich případnou neplatnost, lze řadit například ustanovení, dle kterého by podnikatel vyloučil odpovědnost za vady dodaného zboží, či komplikované a nesrozumitelné formulace psané právnickým jazykem, jimž spotřebitel, jakožto osoba průměrného rozumu, není schopen porozumět, ale také případy, kdy text obchodních podmínek lze spatřovat jako nepřehledný (bez jakéhokoliv členění) či příliš dlouhý, což by bylo možné považovat za úmysl podnikatele odradit spotřebitele, aby se s nimi seznámil.

Dle Evropské komise může být jednou z příčin nedůslednosti spotřebitelů, spočívající v udělení souhlasu s obchodními podmínkami, aniž by se s nimi podrobněji seznámili před uzavřením smlouvy, právě značná délka textu obchodních podmínek a složitost technického jazyka.<sup>38</sup>

Dle uvedeného nálezu Ústavního soudu je zakázaným ujednáním rovněž smluvní pokuta, a to u spotřebitelských smluv (u smluv mezi podnikateli je přípustná). Smluvní pokuta slouží jako závazek k určitému plnění jedné ze smluvních stran v případě, že bude porušena některá ze smluvních povinností a může být sjednána pouze ve smlouvě samotné, nikoliv však v rámci obchodních podmínek. K tomuto Nejvyšší soud uvedl „*Pouhý odkaz v textu smlouvy na ustanovení o smluvní pokutě ve všeobecných podmínkách a v dalších specifikovaných i nspecifikovaných dokumentech vytváří pro spotřebitele překážku pro to, aby se s takovým ujednáním před uzavřením smlouvy skutečně seznámil.*“<sup>39</sup>

---

<sup>37</sup> BEJČEK, Josef, Josef KOTÁSEK a Monika PŘÍKAZSKÁ. *Obchodní podmínky*. Brno: Masarykova univerzita, 2016. ISBN 978-80-210-8424-7. s. 163

<sup>38</sup> ELSHOUT, M.; ELSSEN, M.; LEENHEER, J.; MARCO, L.; LUZAK, J. *Study on Consumers' Attitudes Towards Terms Conditions (T&Cs). Final Report*. Brusel: European Commission, 2016. ISBN 978-92-9200-706-5. s. 16-17

<sup>39</sup> rozsudek Nejvyššího soudu ČR sp. zn. 32 Cdo 86/2015 ze dne 28. 2. 2017

Rovněž Ústavní soud uvedl, že „v rámci spotřebitelských smluv ujednání zakládající smluvní pokutu (podobně jako rozhodčí doložka) zásadně nemohou být součástí tzv. všeobecných obchodních podmínek, nýbrž toliko spotřebitelské smlouvy samotné (listiny, na niž spotřebitel připojuje svůj podpis).“<sup>40</sup> Pokud by nebyla tedy sjednána ve smlouvě samotné, nýbrž pouhým odkazem na obchodní podmínky, bylo by takové sjednání absolutně neplatné (tzn. právní jednání by existovalo, avšak z důvodu takové vady by bylo neplatné).

Tuto neplatnost lze též dovodit s ohledem na skutečnost, že v rámci nakupování zboží na e-shopu jsou kupní smlouvy uzavírané adhezním způsobem<sup>41</sup>, což znamená, že smluvní podmínky jsou stanoveny jednou smluvní stranou (podnikatelem) a druhá strana (spotřebitel) má možnost, že je přijme či nepřijme na základě principu „take it or leave it“ (ber nebo nech být) bez možnosti takové podmínky ovlivnit, k čemuž Nejvyšší soud uvedl, že ujednání o smluvní pokutě stanovující povinnost uhradit smluvní pokutu v případě porušení smluvních povinností výlučně spotřebiteli a nikoliv poskytovateli služeb představuje založení významné nerovnováhy v právech a povinnostech stran, a to k újmě spotřebitele, přičemž poskytovatel nemůže rozumně očekávat, že by spotřebitel s daným ujednáním souhlasil v případě individuálního sjednání smlouvy.<sup>42</sup> Za smluvní pokutu se však nepovažuje povinnost uložená spotřebiteli na základě ust. § 2159 odst. 1 a 3 OZ, dle kterého podnikatel odevzdá zboží kupujícímu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů, není-li ujednán čas plnění, a pokud si spotřebitel v tomto čase zboží nepřeveze, náleží podnikateli úplata za uskladnění.

Vedle výše uvedeného požadavku, dle kterého se obchodní podmínky stanou součástí smlouvy tehdy, kdy je na ně, jakožto na samostatný dokument, odkázáno smlouvou, je dalším požadavkem souhlas smluvních stran, jak také uvedl Nejvyšší soud „*Jestliže mají být všeobecné obchodní podmínky součástí smlouvy, vyžaduje se souhlas obou smluvních stran s těmito podmínkami.*“<sup>43</sup> Stejně jako u souhlasu se zpracováním osobních údajů (a též u newsletterů a cookies), tak i u obchodních podmínek je vyžadován aktivní souhlas (princip opt-in) spotřebitele. Před dokončením objednávky je nutné, aby zaškrtnul políčko „*Souhlasím s obchodními*

---

<sup>40</sup> náleží Ústavního soudu ČR sp. zn. I. ÚS 3512/11 ze dne 11.11.2013

<sup>41</sup> ust. § 1798 OZ

<sup>42</sup> stanovisko občanskoprávního a obchodního kolegia Nejvyššího soudu ze dne 11.12.2013, sp. zn. Cpjn 200/2013

<sup>43</sup> rozsudek Nejvyššího soudu ČR sp. zn. 23 Cdo 330/2012 ze dne 26. 6. 2012

*podmínkami*“, proto opět není přípustné, aby toto zaškrtačací políčko bylo předem zaškrtnuté, a rovněž se za udělení aktivního souhlasu nepovažuje, jestliže před odesláním objednávky v rámci objednávkového formuláře je uvedeno například „*Odesláním objednávky souhlasíte se zněním obchodních podmínek*“, či „*Prohlašuji, že jsem se seznámil s obchodními podmínkami a chci objednávku odeslat*“. Právě svobodně udělený souhlas spotřebitelem je předpokladem toho, aby se obchodní podmínky staly součástí kupní smlouvy, a rovněž je třeba na ně viditelným způsobem odkázat (nejčastěji prostřednictvím hypertextového odkazu), a to právě ještě v rámci objednávkového formuláře před odesláním objednávky.

Povinností podnikatele je rovněž u smluv uzavíraných za použití elektronických prostředků poskytnout spotřebiteli znění obchodních podmínek v textové formě, a to způsobem, který spotřebiteli umožňuje si text obchodních podmínek uchovat a opakovaně zobrazovat.<sup>44</sup> Tento požadavek poskytnout znění obchodních podmínek v textové formě nelze považovat za splněný například tím, že by bylo umožněno pouhé zobrazení textu obchodních podmínek na obrazovce internetových stránek e-shopu provozovaného podnikatelem<sup>45</sup>, proto by měl být tento dokument zaslán jako příloha v e-mailu spolu se zněním smlouvy.

S tímto zároveň souvisí požadavek, aby měl spotřebitel možnost uchovat text v nezměnitelné podobě, tj. stáhnout dokument obsahující znění obchodních podmínek a uložit jej na pevném disku svého počítače (popř. mobilního telefonu), což znamená, že by obchodní podmínky měly být zasílány například ve formátu pdf, proto není doporučován formát .doc (.docx), který lze velmi snadným způsobem pozměnit.

---

<sup>44</sup> ust. § 1827 odst. 2; ust. § 1819 OZ

<sup>45</sup> SELUCKÁ, Markéta a Svatava VEVERKOVÁ. *Obchodní podmínky ve vztazích B2C*. Praha: Leges, 2018. Teoretik. ISBN 978-80-7502-293-6. s 52

## **2. Porovnávání jednotlivých internetových obchodů z hlediska dodržování právních předpisů a náležitostí**

Pro účely této diplomové práce bylo vybráno pět internetových obchodů, u nichž bude následně porovnáváno, zda je z jejich strany dodržena informační povinnost vůči spotřebitelům, tj. zda obchodní podmínky zveřejněné na internetových stránkách následujících e-shopů jsou v souladu s požadavky vyplývajícími z platné právní úpravy.

Vybrány byly konkrétně tyto e-shopy: Alza, BudešIN, DnesObouvam, Jeans-Store a Notino. Pro účely následujícího porovnávání byly vybrány níže uvedené údaje, o nichž dle autorky této diplomové práce nejsou spotřebitelé často dostatečně před uzavřením kupní smlouvy informováni, nebo které jsou v rozporu s platnou právní úpravou.

- údajů o totožnosti podnikatele provozujícího příslušný internetový obchod
- informace o možnosti uplatnění práva spotřebitele odstoupit od kupní smlouvy ve lhůtě 14 dnů
- informace o možnosti uplatnění práva spotřebitele z vadného plnění (reklamace)
- informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů
- informace ohledně zpracování a ochrany osobních údajů (včetně informace o zasílání newsletterů a o souborech cookies – cookie lišta)
- informace o skutečnosti, že odeslání objednávky je pro spotřebitele závazné a je vyžadováno její uhrazení (tzv. tlačítková novela)
- možnosti udělit svobodný souhlas se zněním obchodních podmínek a se zásadami zpracování osobních údajů v rámci objednávkového formuláře před odesláním objednávky (tj. aktivní souhlas udělený prostřednictvím zaškrtnutí příslušného políčka)

## 2.1 Alza

Internetový obchod Alza.cz je zaměřen na prodej široké škály zboží, jako je například elektronika, domácí spotřebiče, chovatelské potřeby, potraviny a alkoholické nápoje, kosmetické přípravky, sportovní vybavení a další. Nákup je možný provést po zadání internetové adresy [www.alza.cz](http://www.alza.cz).

### 2.1.1 Obchodní podmínky

Znění obchodních podmínek internetového obchodu Alza.cz, na které bude níže odkazováno, je dostupné na:

<https://www.alza.cz/obchodni-podminky-art10.htm>

#### **Údaj o totožnosti podnikatele**

##### ***„1. Základní informace***

***Kdo jsme?***

***Obchodní firma:*** Alza.cz a.s.

***Hlavní provozovna:*** Alza.cz showroom, Jateční 33a, Praha 7 – Holešovice

***Právní sídlo:*** Jankovcova 1522/53, Praha 7 – Holešovice

***IČO:*** 27082440

***DIČ:*** CZ27082440

***Zápis v obchodním rejstříku:*** u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 8573

***Kontakt:*** +420 225 340 111“

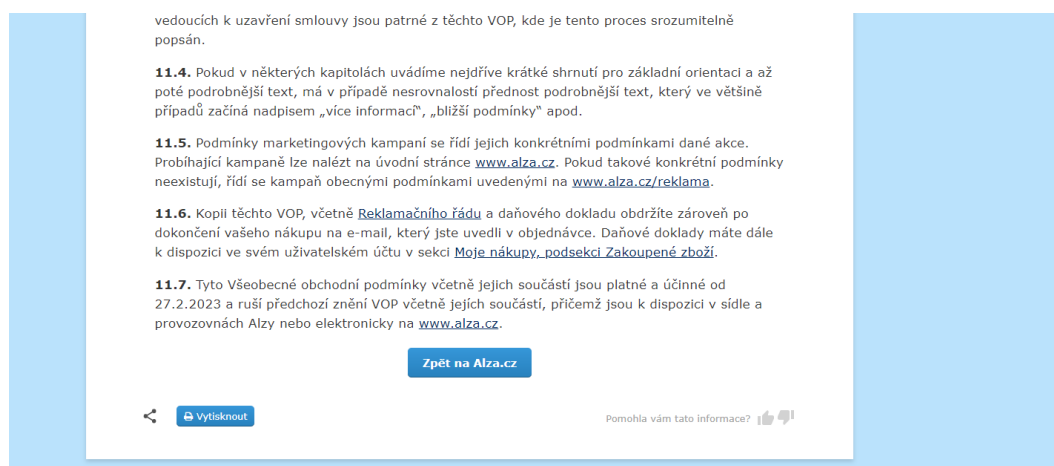
Adresa pro doručování elektronické pošty není v rámci těchto základních informací uvedena.

#### **Odstoupení od kupní smlouvy**

Pod ustanovením s názvem „6. Odstoupení od smlouvy“ je spotřebitel informován o svém právu odstoupit od kupní smlouvy a žádat vrácení ceny ve lhůtě 14 dnů a o tom, od jakého okamžiku tato lhůta běží.

Toto ustanovení rovněž zahrnuje informace o způsobech, jakými lze od smlouvy odstoupit, včetně informace, že spotřebitel může odstoupit na základě vyplnění a odeslání vzorového formuláře, který je údajně umístěn na internetových stránkách tohoto e-shopu. Vzorový formulář však na stránce s obchodními podmínkami není umístěn (není přílohou k těmto obchodním podmínkám), není uveden ani hypertextový odkaz, po jehož rozkliknutí by byl spotřebitel na takový formulář přesměrován, a ani v zápatí internetové stránky tohoto e-shopu není uvedena složka umožňující vyplnění takového formuláře. Tímto je společností Alza.cz porušena povinnost poskytnout spotřebiteli vzorový formulář pro odstoupení od kupní smlouvy, která vyplývá z nařízení vlády č. 29/2023 Sb., o vzorovém poučení o právu na odstoupení od smluv uzavřených distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory a vzorovém formuláři pro odstoupení od těchto smluv, kterým jsou rovněž stanoveny náležitosti takového formuláře.

Obrázek č. 2.1: Součástí (přílohou) obchodních podmínek na internetových stránkách společnosti Alza.cz není vzorový formulář ohledně odstoupení od kupní smlouvy, zpravidla umístěný na konci dokumentu s obchodními podmínkami



Zdroj: <https://www.alza.cz/obchodni-podminky-art10.htm>



Obrázek č. 2.2: Spotřebiteli není umožněno zobrazení vzorového formuláře ohledně odstoupení od kupní smlouvy ani například prostřednictvím hypertextového odkazu

**Jakým způsobem můžete od smlouvy odstoupit?**

**6.4.** Způsoby odstoupení jsou pro vás seřazeny podle rychlosti odbavení a vašeho pohodlí při jejich zadávání:

1. Doporučenou možností, jak od smlouvy odstoupit, je **ze svého zákaznického účtu** v sekci Reklamacie a vrácení (funguje i z mobilní aplikace), případně prostřednictvím **kiosku na pobočce**. Takto zadaná odstoupení jsme díky přímému napojení na naše systémy schopni odbavovat nejrychleji.
2. Odstoupit lze také pohodlně **prostřednictvím AlzaBoxů**. Aktuální podmínky vrácení zboží prostřednictvím AlzaBoxu po odstoupení od smlouvy nebo při vyřizování reklamaci naleznete [zde](#). Před vrácením zboží vložením do AlzaBoxu si prosím tyto podmínky přečtěte.
3. Odstoupit od smlouvy můžete dále **vyplněním a odesláním vzorového formuláře** na našem webu.
4. V neposlední řadě lze odstoupit prostřednictvím **konzultanta prodeje na pobočce**.
5. Od smlouvy můžete odstoupit i **korespondenčně odesláním vzorového formuláře** na adresu:

**i** Alza.cz – reklamacie  
P3 Park hala H2, Do Čertous 2658/1,  
198 00 Praha 9 – Horní Počernice

Zdroj: <https://www.alza.cz/obchodni-podminky-art10.htm>

Obrázek č. 2.3: V zápatí internetové stránky společnosti Alza.cz není umístěna složka se vzorovým formulářem pro odstoupení od kupní smlouvy

Footer of the Alza.cz website showing navigation links and contact information:

- VŠE O NÁKUPU
  - Možnosti doručení
  - Možnosti platby
  - Nákup na splátky
  - Naše prodejny a odborná místa
  - Obchodní podmínky
  - Podmínky reklamy
  - Ochrana osobních údajů
  - Reklamacie a vrácení
  - Zboží dle značek
  - Přehled služeb
  - Podvočky a bezpečnost
- VAŠE OBJEDNÁVKY
  - Sledování trasy balíku
  - Stav objednávky
  - Stav reklamacie
  - Nejčastější dotazy
- O SPOLEČNOSTI
  - Základní informace
  - Pro média
  - Kariéra
  - Kontaktujte nás
  - Aplikace
  - Sklady / LC
  - Pomáháme potřebným
  - Protikorupční politika
- ALZA PRO FIRMY
- ALZA NEO PRONAĚM
- ALZA AFFILIATE
- ALZA PRO STUDENTY
- ALZA VIP PROGRAM
- ALZA MARKETPLACE

Nejpopulárnější internetový obchod v ČR

alza plus+ Neplaťte za doručení s AlzaPlus+

Cokoliv chcete, můžeme mít ještě dnes

Prodejny a odborná místa po celé ČR

© 1994 - 2023 Alza.cz a.s. Info o zpracování osobních údajů

Zdroj: <https://www.alza.cz/>

Dále je spotřebitel informován, v jakých případech odstoupit nelze v souladu s ust. § 1837 OZ, informaci o vrácení kupní ceny ponížené o částku, která odpovídá opotřebení, vykazuje-li zboží vrácené spotřebitelem poškození či jiné známky opotřebení, informaci o způsobu vrácení peněz (do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, a to stejným způsobem, jakým platba probíhala, včetně vrácení peněz

vynaložených na dodání zboží při jeho objednávce do výše rovnající se nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží).

Společnost Alza.cz rovněž nabízí možnost odstoupit od kupní smlouvy též podnikatelům, kteří učinili nákup zboží prostřednictvím tohoto e-shopu „**6.19.** *Pokud jste podnikatel, může vám být po naší volné úvaze umožněno odstoupení od smlouvy ve lhůtě 14 dnů. Takové odstoupení bude však umožněno pouze v případě, pokud je hodnota zakoupeného zboží nižší než 50.000, - Kč nebo se nejedná o grafickou kartu*“.

### **Uplatnění práva z vadného plnění**

V rámci obchodních podmínek společnosti Alza.cz je pod ustanovením s názvem „**5. Reklamace aneb co dělat při vadě zboží**“ odkázáno na samostatný dokument „*Reklamační řád*“, který je rovněž dostupný v zápatí internetové stránky.

Reklamační řád e-shopu Alza.cz je dostupný na: <https://www.alza.cz/servis-v-alza-cz>. Prostřednictvím tohoto řádu je spotřebitel informován o délce lhůty pro vyřízení reklamace (30 dnů), jaké dokumenty potřebuje pro uplatnění reklamace (číslo dokladu o koupi nebo objednávky, včetně informace, že není nutný doklad, ale postačí i jiný způsob prokázání zakoupení zboží), dále je informován o skutečnosti, že není třeba reklamované zboží dodat v originálním obalu, nebo též o skutečnosti, že reklamuje-li příslušenství, je třeba k takovému příslušenství dodat též věc hlavní, a další. Poslední uvedené však lze považovat za nepřiměřený požadavek ze strany e-shopu, který je v rozporu se zákonem. Jako příklad lze uvést uplatnění reklamace nefunkční nabíječky k mobilnímu telefonu, přičemž by podnikatelem bylo vyžadováno též dodání mobilního telefonu, jakožto věci hlavní. Takto lze učinit jen v případě, je-li to nezbytné pro posouzení vady. Pokud by však dodání hlavní věci pro posouzení vady nebylo nutné, jednalo by se ze strany podnikatele o zneužívající ujednání dle ust. § 1814 odst. 1 písm. a) OZ spočívající v omezení uplatnění práva z vadného plnění, ke kterému se nepřihlíží.

## Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Pod ustanovením s názvem „**7. Stížnosti aneb jak řešit spory s Alzou**“ je spotřebitel v souladu s požadavky, které vyplývají z platné právní úpravy, informován o třech krocích, jakými lze řešit případné spory. „**7.2. První krok** – *Zákaznická linka nonstop: +420 225 340 111 nebo elektronicky přes náš kontaktní formulář*“; „**7.3. Druhý krok** – *Tým pro stížnosti, kterému můžete napsat přes tento kontaktní formulář. Pro řešení v rámci druhého kroku se prosím vždy nejprve odkažte na původně řešený případ, označený v rámci komunikace jako „CCT“ + číslo případu*“; „**7.4. Třetí krok** – *Pokud stížnost nevyřešíme k vaší spokojenosti, pak lze tyto spory řešit také mimosoudní cestou. V takovém případě můžete jako spotřebitel (nesmí jít o nákup „na IČO“) kontaktovat subjekt mimosoudního řešení sporu, kterým je například Česká obchodní inspekce či spor řešit on-line prostřednictvím k tomu určené ODR platformy*“.

Jak je uvedeno v bodu 1.2.9 této diplomové práce, podnikatel je povinen informovat spotřebitele o příslušném subjektu alternativního řešení sporu včetně uvedení internetové adresy takového subjektu. V obchodních podmínkách Alza.cz není uvedena internetová adresa, avšak je uveden hypertextový odkaz, po jehož otevření je spotřebitel přesměrován přímo na internetové stránky ČOI či ODR platformu zřízenou Evropskou komisí, kdy pro Českou republiku je kontaktním místem ODR Evropské spotřebitelské centrum.<sup>46</sup>

### **2.1.2 Zpracování a ochrana osobních údajů**

Informace o ochraně osobních údajů dostupné na:

<https://www.alza.cz/privacy-policy>

Prostřednictvím samostatného dokumentu „**Ochrana osobních údajů**“ umístěného v zápatí internetové stránky Alza.cz je spotřebitel informován o tom, kdo je správcem osobních údajů, dále o tom, které údaje jsou zpracovávány, o důvodech, pro které jsou osobní údaje zpracovávány (pro účely plnění a uzavření

---

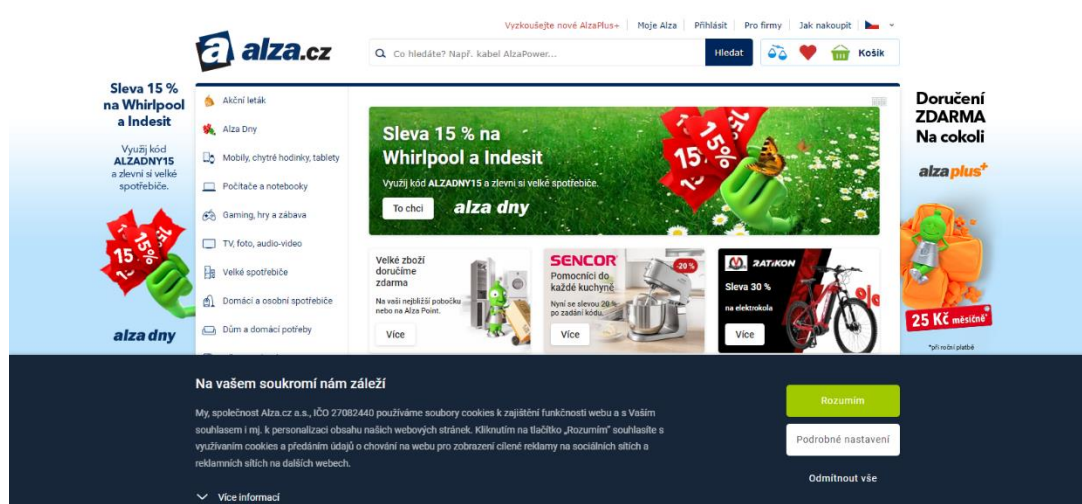
<sup>46</sup> ODR: Nová platforma pro řešení sporů online – *Evropské spotřebitelské centrum. Evropské spotřebitelské centrum – Informace o vašich právech a bezplatná pomoc ve sporech s podnikateli z jiných zemí EU* [online]. Copyright © 2017 [cit. 25.03.2023]. Dostupné z: <https://evropskyspotrebitel.cz/clanky/odr-nova-platforma-pro-reseni-sporu-online-2/>

kupní smlouvy, oprávněný zájem), o udělení souhlasu, na základě kterého jsou osobní údaje zpracovávány pro účely zasílání obchodních sdělení a telemarketing, a také o tom, že pokud spotřebitel souhlas neudělí a je zákazníkem společnosti Alza.cz, může mu být zasíláno obchodní sdělení i bez tohoto souhlasu (tj. oprávněný zájem), včetně možnosti takový souhlas kdykoliv odvolat. Spotřebitel však není upozorněn, jak je zakotveno v ust. § 7 odst. 3 SIIInfSp, na možnost odmítnout souhlas s využitím svého elektronického kontaktu již při jeho poskytnutí (v rámci objednávkového formuláře, jak lze vidět na obrázku č. 2.5), a to například prostřednictvím zaškrtačacího políčka s označením „*nepřeji si zasílat obchodní sdělení*“, kdy jeho zaškrtnutím by mohl projevit svou vůli odmítnout využití svého elektronického kontaktu pro zasílání obchodních sdělení.

Spotřebitel je rovněž informován o předávání osobních údajů třetím stranám, dále o tom, po jakou dobu jsou jeho osobní údaje zpracovávány, a to například „*po celou dobu trvání smluvního vztahu*“, „*V případě zpracovávání osobních údajů, ke kterému byl udělen souhlas, budou vaše osobní údaje obecně zpracovávány po dobu 7 let, nebo do odvolání takového souhlasu*“, „*ty osobní údaje, které jsou nezbytné pro řádné poskytnutí služeb, resp. pro splnění všech našich povinností, ať již tyto povinnosti vyplývají ze smlouvy mezi námi či z obecně závazných právních předpisů musíme zpracovávat bez ohledu na vámi udělený souhlas po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi (např. u daňových dokladů je touto dobou doba nejméně 10 let)*“ (viz bod 1.3, poslední odstavec této diplomové práce). Dále je v tomto dokumentu zahrnuta informace o právech spotřebitele v souvislosti s ochranou osobních údajů (tj. právo na úpravu a doplnění osobních údajů, na opravu, výmaz, vznesení námítky atd.).

Zahrnuta je též informace, které soubory cookies jsou zpracovávány a jaké možnosti pro ovlivnění jejich zpracování náleží spotřebiteli. Vzhledem ke skutečnosti, že společnost Alza.cz nejsou zpracovávány pouze funkční (technické) cookies, je nutné získat aktivní souhlas spotřebitele s jejich zpracováním, a to prostřednictvím cookie lišty. Taková povinnost je touto společností splněna, jak také lze vidět na následujícím obrázku.

Obrázek 2.4: Cookie lišta na internetové stránce Alza.cz



Zdroj: <https://www.alza.cz/>

### 2.1.3 Závěrečná fáze tvorby objednávky (objednávkový formulář)

Jak bylo již uvedeno v bodě 1.4 této diplomové, podnikatelé provozující internetové obchody jsou na základě tzv. tlačítkové novely povinni upravit závěrečné tlačítko takovým způsobem, aby spotřebitel při dokončení objednávky zboží vzal výslovně na vědomí, že dochází k odeslání objednávky a ke vzniku závazku takové zboží uhradit.

Rovněž je vyžadováno udělení aktivního souhlasu spotřebitele ohledně zasílání obchodních sdělení, a souhlasu kterým doloží, že je seznámen s obchodními podmínkami a se zpracováním osobních údajů (princip opt-in), a to prostřednictvím zaškrtnutí příslušného políčka.

Společnost Alza.cz z výše uvedeného splňuje pouze možnost udělit aktivní souhlas se zasíláním obchodního sdělení v případě, že na těchto stránkách spotřebitel nemá registrovaný uživatelský účet, nebo že není zákazníkem této společnosti, avšak povinnost zmíněné úpravy závěrečného tlačítka a povinnost týkající se umožnění udělit aktivní souhlas se zněním obchodních podmínek a zpracováním osobních údajů splněna není, jak lze vidět na následujícím obrázku.

Obrázek č. 2.5: Dokončení objednávky zboží v rámci e-shopu Alza.cz

The screenshot displays the final step of the checkout process on the Alza.cz website. On the left, there are several checkboxes for additional services: 'Chci doplnit fakturační údaje', 'Jsem student a mám platnou ISIC kartu', 'Chci dostávat informace o slevách a akčních nabídkách', 'Chci zapamatovat údaje na příště', and 'Nesouhlasím se zasláním dotazníku spokojenosti v rámci programu Heureka Ověřeno zákazníky, Zboží.cz a Alza.cz'. Below these is a 'Zpět' button and a green 'Dokončit objednávku' button. A disclaimer states: 'Při pokračování v nákupu souhlasíte a potvrzujete, že jste se seznámili s obchodními podmínkami. Info o zpracování osobních údajů'. On the right, a summary of the order is shown: '1x Pouzdro na mobil Eco Leather View křížkové... 379 Kč', 'Showroom Píseň 45 Kč', 'Termín doručení: po 3.4. od 17:00', 'Kartou při vyzvednutí: zdarma', 'K úhradě bez DPH: 267,77 Kč', and 'K úhradě s DPH: 324 Kč'. The footer contains logos for Mastercard, Visa, PayPal, ISIC, and Obchodník roku 2021. A navigation menu includes: 'VŠE O NÁKUPU', 'VAŠE OBJEDNÁVKY', 'O SPOLEČNOSTI', 'ALZA PRO FIRMY', 'Možnosti doručení', 'Sledování trasy balíku', 'Základní informace', 'ALZA NEO PRONÁJEM', 'Možnosti platby', 'Stav objednávky', and 'Pro média'.

Zdroj: <https://www.alza.cz/Order3.htm>

## 2.2 BudešIN

Internetový obchod BudesIN.cz je zaměřen na prodej módního dámského oblečení, obuvi a doplňků. Nákup je možný provést po zadání internetové adresy [www.budesin.cz](http://www.budesin.cz).

### 2.2.1 Obchodní podmínky

Znění obchodních podmínek internetového obchodu BudesIN.cz, na které bude níže odkazováno, je dostupné na:

<https://www.budesin.cz/obchodni-podminky/>

#### **Údaj o totožnosti podnikatele**

##### ***„1) VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ***

*Kupující učiněním závazné objednávky v e-shopu BudešIN provozovaný firmou SB Fashion s.r.o., se sídlem: Plzeňská 640, Klatovy 339 01, IČ: 06708668, DIČ: CZ06708668 potvrzuje, že souhlasí s Obchodními podmínkami pro dodávku zboží“.*

V rámci těchto všeobecných ustanovení není uvedeno telefonní číslo, adresa pro doručování elektronické pošty ani údaj o zápisu v obchodním rejstříku. Telefonní číslo a e-mailová adresa jsou uvedeny pouze pod složkou „*Kontakty*“, která je umístěna v zápatí internetové stránky, a která tak není součástí obchodních podmínek.

#### **Odstoupení od kupní smlouvy**

Pod ustanovením s názvem „**6) VRÁCENÍ ZBOŽÍ**“ je uveden odkaz na online formulář pro vrácení zboží (po jehož otevření je vyžadováno uvedení čísla objednávky a e-mailu, pod kterým bylo zboží objednáno). Spotřebitel je v rámci tohoto ustanovení informován o svém právu odstoupit od kupní smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů od obdržení zboží, s čímž není spojena žádná sankce. Je rovněž informován o povinnosti oznámit uplatnění tohoto práva provozovateli

internetového obchodu před odesláním zásilky s vráceným zbožím (tímto e-shopem je splněna povinnost vyplývající z nařízení vlády č. 29/2023 Sb., o vzorovém poučení o právu na odstoupení od smluv uzavřených distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory a vzorovém formuláři pro odstoupení od těchto smluv, a to uvedením odkazu na formulář pro odstoupení od kupní smlouvy) a definovat konkrétní výčet vráceného zboží (kód a název zboží) a způsob finančního vypořádání.

Ačkoliv z obsahu uvedeného pod tímto bodem je patrné, že se jedná o možnost uplatnění práva na odstoupení od kupní smlouvy, označení „Vrácení zboží“ není dostatečné. Právě odstoupení od kupní smlouvy je výhradním právem spotřebitele při realizaci nákupu zboží přes internet, jak je stanoveno v ust. § 1829 OZ, po jehož uplatnění smlouva zaniká a vrácení zboží je pak důsledkem takového odstoupení (ukončení smlouvy), z tohoto důvodu by příslušné ustanovení mělo být označeno stejným způsobem, jaký je použit v zákoně, tedy správnou formulací by bylo „*Odstoupení od smlouvy*“.

Dále je informován o povinnosti zboží „*odeslat kompletní, včetně příslušenství, dárků, apod., bez známek používání, nepoškozené, v původním obalu s neodtrženými cedulkami a v limitu 14 dnů*“. Konkrétně k ujednání o povinnosti vrátit též dárek autorka diplomové práce uvádí, že takové vrácení je možné jen v případech, kdy je spotřebitel na dárek podnikatelem upozorněn, a to například způsobem, že je dárek uveden v rámci objednávkového formuláře, nebo pokud je uveden na vystavené faktuře jako jedna z objednaných položek s uvedením nulové ceny (0,- Kč), či pokud je spotřebitel v rámci obchodních podmínek e-shopu informován o pozbytí účinnosti darovací smlouvy v případě uplatnění práva na odstoupení od kupní smlouvy. V případě, že by spotřebitel takto upozorněn nebyl, byl by dárek neobjednaným plněním dle ust. § 1851 OZ, a takové plnění spotřebitel není povinen vracet. V obchodních podmínkách tohoto e-shopu není uvedeno žádné bližší ujednání ohledně daru (o pozbytí účinnosti darovací smlouvy apod.), v rámci objednávkového formuláře též není žádné upozornění na zaslání daru, proto nelze jednoznačně určit, zda je spotřebitel dostatečně upozorněn (zda by byl dar opravdu zaslán, či zda zaslání daru je podmíněno jinými skutečnostmi).



Obrázek č. 2.6: Rekapitulace objednaného zboží bez upozornění na případné zaslání dárku

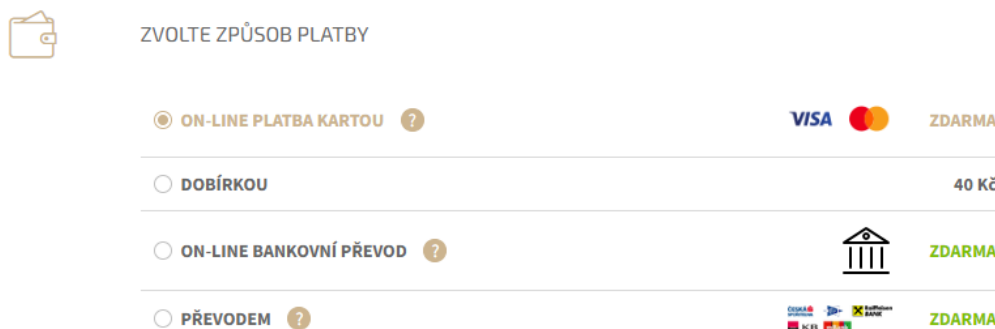
POTŘEBUJETE POMOC? 731 067 792		
REKAPITULACE OBJEDNÁVKY		
TÍLKOVÉ ŠATY BASIC KHAKI	1 ks	199 Kč
<b>Celkem za zboží:</b>		<b>199 Kč</b>
Způsob dopravy	ZÁSILKOVNA	<b>69 Kč</b>
Platba	On-line platba kartou	<b>ZDARMA</b>
<b>Celkem k úhradě</b>		<b>268 Kč</b>
Cena bez DPH		221,48 Kč

Zdroj: <https://www.budesin.cz/objednavka/krok-2/>

Spotřebitel je dále v rámci tohoto ustanovení obchodních podmínek informován o skutečnosti, že v případě poškození či opotřebení vráceného zboží vzniká podnikateli právo na náhradu škody, kdy nárok na úhradu vzniklé škody je prodávající oprávněn jednostranně započíst proti nároku kupujícího na vrácení kupní ceny, a dále, že finanční vypořádání se spotřebitelem bude uskutečněno dle vzájemné dohody, k čemuž je uvedeno, že „*Situaci je možno řešit dvěma způsoby: vrácením kupní ceny převodem na bankovní účet do 14 dnů od obdržení vráceného zboží, zápočtem k následující objednávce (hodnota vrácené kupní ceny bude odečtena od vaší následující objednávky)*“. Z tohoto vyplývá, že podnikatel nabízí pouze dvě možná řešení, jak vrátit všechny peněžní prostředky. Jak je však uvedeno v ust. § 1832 odst. 1 OZ „*Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, vrátí mu podnikatel bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy, všechny peněžní prostředky včetně nákladů na dodání, které od něho na základě smlouvy přijal, stejným způsobem. Podnikatel vrátí spotřebiteli přijaté peněžní prostředky jiným způsobem jen tehdy, pokud s tím spotřebitel souhlasil a pokud mu tím nevzniknou další náklady*“. Pokud by tedy spotřebitel nesouhlasil

s nabízenými možnostmi vrácení peněz, má právo požadovat vrácení všech peněžních prostředků stejným způsobem, jakým je podnikatel přijal. Spotřebitel má na výběr při realizaci objednávky v rámci objednávkového formuláře celkem čtyři způsoby, jakými objednané zboží uhradit.

Obrázek č. 2.7: Výběr způsobu platby za objednané zboží v rámci e-shopu Budesin.cz



The screenshot shows a payment selection screen titled "ZVOLTE ZPŮSOB PLATBY". It features four radio button options:

- ON-LINE PLATBA KARTOU ? (with VISA and Mastercard logos and "ZDARMA")
- DOBÍRKOU (with "40 Kč")
- ON-LINE BANKOVNÍ PŘEVOD ? (with a bank icon and "ZDARMA")
- PŘEVODEM ? (with logos for CEEBA, KCB, and others and "ZDARMA")

Zdroj: <https://www.budesin.cz/objednavka/krok-1/>

V rámci tohoto ustanovení není uvedena informace, že spotřebiteli budou vráceny peněžní prostředky ve lhůtě 14 dnů od odstoupení od smlouvy (tato informace je uvedena až po otevření odkazu na online formulář pro vrácení zboží), a též není uvedena informace, že vráceny budou rovněž peníze vynaložené na dodání zboží při jeho objednávce do výše rovnající se nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání.

Spotřebitel je však informován, v jakých případech od kupní smlouvy odstoupit nelze „*Nelze vrátit či vyměnit zboží, jehož charakter to vylučuje, zejména z hygienických důvodů (např. nalepovací podprsenky, silikonové podprsenky, punčochy, silonky, punčochové kalhoty, ponožky apod.)*“.

### **Uplatnění práva z vadného plnění**

Pod ustanovením s názvem „**8) REKLAMAČNÍ ŘÁD A ZÁRUKA**“ je uveden odkaz na online formulář pro reklamaci zboží (po jeho otevření je vyžadováno uvedení čísla objednávky a e-mailu, pod kterým bylo zboží objednáno). V rámci tohoto ustanovení je spotřebiteli doporučeno provést kontrolu zásilky při jejím převzetí a

v případě shledání poškození neprodleně reklamovat při převzetí takovou škodu u doručovatele. Spotřebitel by měl zároveň požadovat sepsání reklamačního protokolu o poškození zásilky.

Dále je uvedeno, že případné uplatnění reklamace na zakoupené zboží bude vyřízeno ke spokojenosti spotřebitele individuální dohodou a v souladu s platným právním řádem. Rovněž je uvedena informace o délce záruční doby 24 měsíců od převzetí zboží spotřebitelem, avšak není uvedena informace, že v případě uplatnění reklamace v prvních 12 měsících od zakoupení zboží je podnikatel provozující internetový obchod nositelem důkazního břemene, tedy že musí případně prokázat, že se vada na zboží vyskytla až poté, co ji spotřebitel převzal, jinak platí vyvratitelná právní domněnka, že se vada na zboží vyskytovala již v okamžiku převzetí zboží, a že po uplynutí prvních 12 měsíců takové důkazní břemeno přechází na spotřebitele.

Je také uvedeno, že „*V případě oprávněné reklamace má kupující právo na náhradu poštovného v nutné výši. V případě neoprávněné reklamace zaniká nárok kupujícímu na jakoukoliv náhradu nákladů souvisejících s vyřízením reklamace*“, a rovněž je uvedeno, na jaké vady se záruční doba nevztahuje.

Spotřebitel je informován též o postupu pro uplatnění práva z vadného plnění (na jakou adresu reklamované zboží zaslat, jaký doklad je potřeba pro uplatnění apod.). Uvedena je i lhůta pro vyřízení reklamace (30 dnů), jakým způsobem bude spotřebitel informován o způsobu vyřízení reklamace, jaká práva náleží spotřebiteli podle zjištěného charakteru vady apod.

V poslední větě tohoto ustanovení je uvedeno, že „*Ostatní se přiměřeně řídí obecně závaznými zákonnými ustanoveními vyplývajícími zejména ze zákona č. 40/1964 Sb., Obč.zák. a č. 513/1991 Sb., Obch.zák., ve znění pozdějších ustanovení*“, což lze považovat za určitou kuriozitu, jelikož dle výpisu z obchodního rejstříku byl tento e-shop založen v roce 2017.

### **Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů**

Pod ustanovením s názvem „*10) Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů*“ je uvedeno, že dle „*ustanovení § 1820 odst. 1) písmeno j) občanského zákoníku a § 14 odst. 1 a § 20d a násl. zákona č. 634/1992, na ochranu spotřebitele sděluje*

*prodávající, že s návrhem na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se spotřebitel může obrátit na orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce“*, k čemuž je rovněž uvedena adresa sídla a poskytnut odkaz na internetové stránky ČOI, jakož i na ODR platformu. Chybně je však uvedeno právě ust. § 1820 odst. 1 písm. j) OZ, které se týká informační povinnosti podnikatele ohledně nákladů spojených s vrácením zboží, které ponese spotřebitel v případě odstoupení od kupní smlouvy atd.

### **2.2.2 Zpracování a ochrana osobních údajů**

Informace o ochraně osobních údajů dostupné na:

<https://www.budesin.cz/podminky-ochrany-osobnich-udaju/>

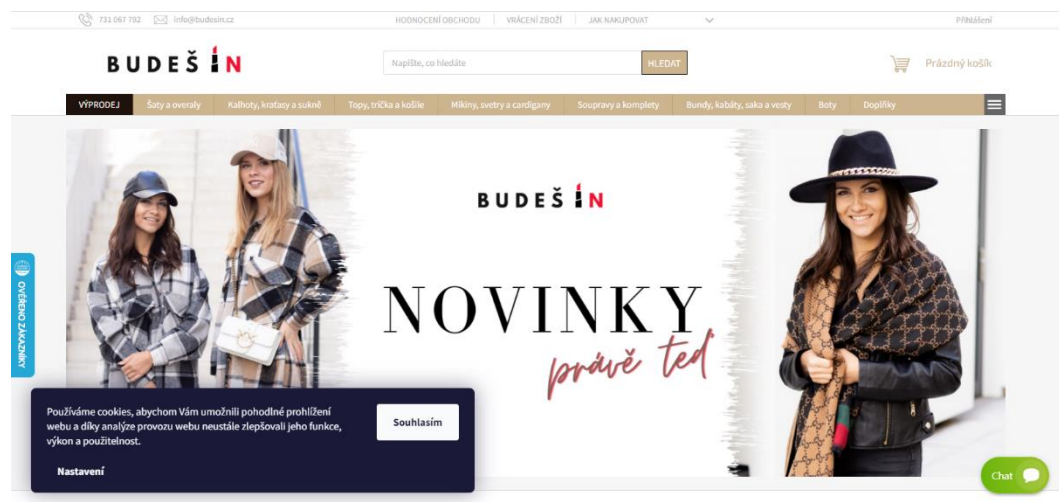
Prostřednictvím samostatného dokumentu „**Podmínky ochrany osobních údajů**“ umístěného v zápatí internetové stránky BudešIN.cz je spotřebitel informován o tom, kdo je správcem osobních údajů, dále o tom, které údaje jsou zpracovávány, o důvodech, pro které jsou osobní údaje zpracovávány (pro účely plnění a uzavření kupní smlouvy, za účelem evidence kupní smlouvy atd.).

Dále je informován o tom, po jakou dobu jsou jeho osobní údaje uchovávány a zpracovávány „*po dobu 10 let od realizace poslední části plnění dle smlouvy, nepožaduje-li jiný právní předpis uchování smluvní dokumentace po dobu delší*“. Uvedena je rovněž informace, že spotřebiteli mohou být zasílány novinky a jiná obchodní sdělení, a to na e-mailovou adresu, příp. na telefonní číslo, k čemuž je též uvedeno, že „*Tato sdělení lze kdykoliv jakýmkoliv způsobem – například zasláním e-mailu nebo proklikem na odkaz v obchodním sdělení – odhlásit*“. Podnikatel rovněž v souladu s ust. § 7 odst. 3 SIIInfSp upozorňuje spotřebitele na možnost odmítnout souhlas s využitím svého elektronického kontaktu již při jeho poskytnutí (v rámci objednávkového formuláře, jak lze vidět na obrázku č. 2.9), a to prostřednictvím zaškrtnutí políčka s označením „*nepřeji si odebírat newslettery*“.

Spotřebitel je informován o předávání osobních údajů třetím stranám, dále je v tomto dokumentu zahrnuta informace o právech spotřebitele v souvislosti s ochranou osobních údajů (tj. právo na úpravu a doplnění osobních údajů, na opravu, výmaz, vznesení námítky atd.).

Zahrnuta je též informace, které soubory cookies jsou zpracovávány a že souhlas s jejich zpracováním „může být vyjádřen prostřednictvím zaškrtnutí políčka obsaženého v tzv. cookie liště. Soubory cookies můžete i následně v nastavení svého internetového prohlížeče odmítnout, nebo si nastavit užívání jen některých“. Povinnost spočívající v získání souhlasu se zpracováním cookies je touto společností splněna, jak také lze vidět na následujícím obrázku.

Obrázek č. 2.8: Cookie lišta na internetové stránce BudešIN.cz



Zdroj: <https://www.budesin.cz/>

### 2.2.3 Závěrečná fáze tvorby objednávky (objednávkový formulář)

Povinnost vztahující se na úpravu závěrečného tlačítka při dokončení objednávky je podnikatelem provozujícím tento internetový obchod splněna.

Možnost udělení aktivního souhlasu (udělení nesouhlasu) spotřebitele ohledně zasílání obchodních sdělení je rovněž splněna, avšak možnost udělení aktivního souhlasu dokládajícího seznámení se s obchodními podmínkami a se zpracováním osobních údajů (princip opt-in) prostřednictvím zaškrtnutí příslušného políčka splněna není ani u tohoto e-shopu, jak lze vidět na následujícím obrázku.

Obrázek č. 2.9: Dokončení objednávky zboží v rámci e-shopu BudešIN.cz

The screenshot displays the checkout process on the BudešIN.cz website. On the left, the 'FAKTURAČNÍ ADRESA' (Billing Address) form is visible, including fields for Email, Telefon, Ulice a číslo domu, Město, PSČ, and Země. Below the form are checkboxes for 'Zadat poznámku pro prodejce', 'Nepřeji si odebrat newslettery', and 'Chci se registrovat v e-shopu'. On the right, a summary box titled 'REKAPITULACE OBJEDNÁVKY' shows the order details: 'TÍLKOVÉ ŠATY BASIC KHAKI' (1 ks, 199 Kč), 'Celkem za zboží: 199 Kč', 'Způsob dopravy: ČESKÁ POŠTA - BALÍK DO RUKY (99 Kč)', and 'Platba: On-line platba kartou (ZDARMA)'. The total amount to be paid is 'Celkem k úhradě: 298 Kč'. A 'Chat' button is located in the bottom right corner.

REKAPITULACE OBJEDNÁVKY	
TÍLKOVÉ ŠATY BASIC KHAKI	1 ks 199 Kč
<b>Celkem za zboží:</b>	<b>199 Kč</b>
Způsob dopravy	ČESKÁ POŠTA - BALÍK DO RUKY 99 Kč
Platba	On-line platba kartou ZDARMA
<b>Celkem k úhradě</b>	<b>298 Kč</b>
Cena bez DPH	246,28 Kč
<input type="checkbox"/> Nezasílat dotazník spokojenosti v rámci programu Ověřeno zákazníky	
Odesláním objednávky souhlasíte s obchodními podmínkami a podmínkami ochrany osobních údajů	
Zpět	<b>OBJEDNAT</b> s potvrzením platby

Zdroj: <https://www.budesin.cz/objednavka/krok-2/>

## 2.3 DnesObouvam

Internetový obchod DnesObouvam.cz je zaměřen na prodej dámské obuvi, dámského oblečení, batohů a kabelek. Nákup je možný provést po zadání internetové adresy [www.dnesobouvam.cz](http://www.dnesobouvam.cz).

### 2.3.1 Obchodní podmínky

Znění obchodních podmínek internetového obchodu DnesObouvam.cz na které bude níže odkazováno, je dostupné na:

<https://www.dnesobouvam.cz/obchodni-podminky/>

#### **Údaj o totožnosti podnikatele**

*„...společnosti DoAndBe s.r.o., se sídlem Plzeňská 603/382, Ostrava, 72400, IČO 08643717, zapsané v obchodním rejstříku pod sp. zn. C 80253 vedeném u Krajského soudu v Ostravě, e-mail [eshop@dnesobouvam.cz](mailto:eshop@dnesobouvam.cz), telefonní číslo +420704080202, adresa provozovny DoAndBe s.r.o., Ostravská 902, Petřvald, 735 41“.*

Podnikatel provozující tento internetový obchod splňuje informační povinnost i včetně uvedení telefonního telefonu a adresy pro doručování elektronické pošty.

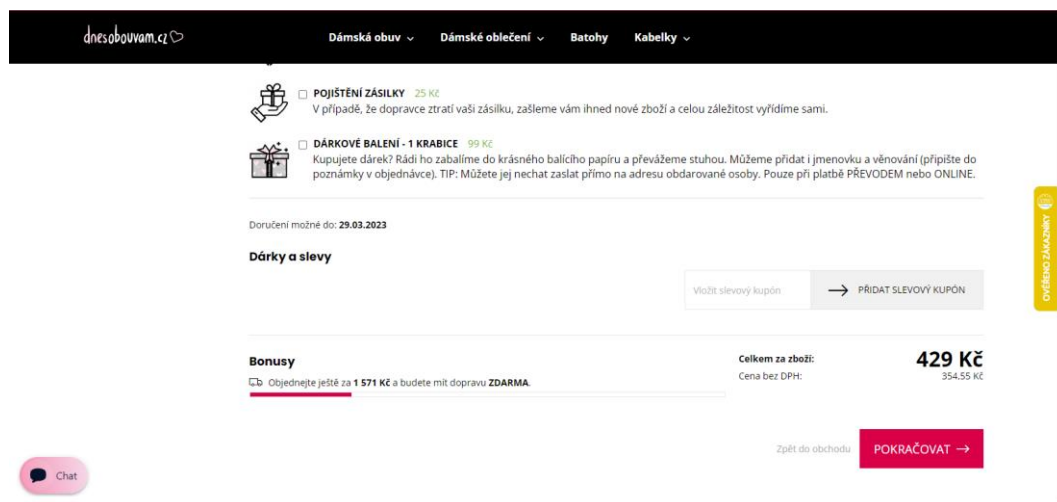
#### **Odstoupení od kupní smlouvy**

Pod ustanovením s názvem „VIII. **ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY**“ je spotřebitel informován o svém právu odstoupit od kupní smlouvy prokazatelným způsobem ve lhůtě 14 dnů včetně okamžiku, od něhož tato lhůta počíná běžet. V souladu s ust. § 1837 OZ je v rámci tohoto ustanovení zahrnuta informace, v jakých případech od smlouvy odstoupit nelze. Součástí obchodních podmínek je rovněž vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, který tvoří přílohu obchodních podmínek tohoto e-shopu, čímž tento e-shop splňuje povinnost, která mu vyplývá z nařízení vlády č. 29/2023 Sb., o vzorovém poučení o právu na odstoupení od smluv uzavřených distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory a vzorovém formuláři pro odstoupení od těchto smluv.

Dále je informován o povinnosti zaslání zboží zpět podnikateli provozujícímu tento internetový obchod ve lhůtě 14 dnů od odstoupení od smlouvy, a též o tom, že náklady spojené s vrácením zboží ponese spotřebitel (včetně uplatnění nároku na vrácení ceny za úhradu dopravy ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží). V případě odstoupení bude cena vrácena do 14 ode dne účinnosti odstoupení, a to na účet, ze kterého byla připsána.

Spotřebitel je rovněž informován, že aby mu byla navracena plná cena za vrácené zboží, musí být zboží zasláno nepoškozené, neznečištěné a kompletní (včetně příslušenství, dárků a včetně originálního obalu). Stejně jako u výše zmíněného e-shopu BudešIN.cz, též v rámci obchodních podmínek tohoto e-shopu chybí ujednání o pozbytí účinnosti darovací smlouvy (které by zakládalo povinnost spotřebiteli vrátit dárek při odstoupení od kupní smlouvy), dárek není uveden ani v rámci objednávkového formuláře, jak lze vidět na následujícím obrázku, a v takovém případě by se jednalo o již zmíněné neobjednané plnění, které spotřebitel není povinen vracet.

Obrázek č. 2.10: Nákupní košík bez upozornění na případné zaslání dárku



Zdroj: <https://www.dnesobouvam.cz/kosik/>

V rámci tohoto ustanovení je rovněž uvedeno, že „V případě, že nevrátíte původní obal, máme právo si započíst náklady na nový ve výši 35 Kč“. Tento požadavek však není možný, a to z toho důvodu, že předmětem kupní smlouvy není běžný



obal, krabice apod.<sup>47</sup> Při nákupu na tomto e-shopu informace o tom, že i originální obal je předmětem kupní smlouvy, uvedena není.

Spotřebitel je informován též o vrácení kupní ceny ponížené o částku, která odpovídá opotřebení, vykazuje-li zboží vrácené spotřebitelem poškození či jiné známky opotřebení.

### **Uplatnění práva z vadného plnění**

Informace o uplatnění práva z vadného plnění jsou uvedeny pod ustanovením s názvem „*VII. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ*“. Spotřebitel je v souladu s platnými právními předpisy informován, v jakých případech lze zakoupené zboží reklamovat, jaká práva mu náleží v případě uplatnění reklamace, v jakých případech je spotřebiteli umožněno odstoupit od smlouvy, v jakých případech spotřebiteli právo z vadného plnění nenáleží (pokud vadu na zboží způsobil sám), je informován též o délce záruční doby (24 měsíců) a o délce lhůty pro vyřízení reklamace (30 dnů).

V záhlaví internetové stránky tohoto e-shopu je rovněž umístěna samostatná složka s označením „*VRÁCENÍ ZBOŽÍ | VÝMĚNA | PRODLOUŽENÁ VÝMĚNA | REKLAMACE*“, kdy v rámci oddílu „*REKLAMACE*“ je spotřebiteli sdělena adresa, na kterou má být reklamované zboží zasláno, dále je uveden odkaz na formulář o reklamaci, který je třeba vyplnit, podepsat a společně s příloženou fakturou odeslat na uvedenou adresu.

V rámci tohoto oddílu je spotřebitel informován rovněž o záruční době 24 měsíců pro uplatnění práva z vadného plnění, o lhůtě pro vyřízení reklamace (30 dnů), o způsobech, kterými lze reklamaci řešit, součástí je ale též upozornění, že „*Zboží musí být řádně vyčištěno (u obuvi i podešev), vysušeno, zbaveno veškerých nečistot a hygienicky nezávadné. Zaslání špinavého či nevysušeného zboží si prodejce vyhrazuje právo reklamaci z hygienických důvodů zamítnout*“. Toto však autorka diplomové práce považuje za zneužívající ujednání ze strany podnikatele provozujícího tento internetový obchod, a to dle ust. § 1814 odst. 1

---

<sup>47</sup> Právo pro podnikatele | Nejčastější omyly a mýty při odstoupení od smlouvy. *Právo pro podnikatele | Právní služby online* [online]. Copyright © Copyright Právo pro podnikatele. [cit. 25.03.2023]. Dostupné z: <https://www.pravopropodnikatele.cz/nejcastejsi-omyly-a-myty-v-otazce-odstoupeni-od-smlouvy/>

písm. a) OZ, dle kterého se za zneužívající považuje ujednání vylučující či omezující spotřebitelova práva z vadného plnění, kdy požadavek na hygienickou nezávadnost lze považovat za takové omezení či vyloučení spotřebitelova práva, a proto k němu nelze přihlížet (ust. § 2174 OZ).

Konečně oddíl, upravující výše uvedené, není uveden v rámci obchodních podmínek tohoto e-shopu (není na něj žádným způsobem odkazováno), a proto netvoří jejich součást, což znamená, že spotřebitel není tímto ujednáním vázán, jelikož s tímto dokumentem nevyjadřuje aktivní souhlas.

### **Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů**

Pod ustanovením s názvem „IX. **ŘEŠENÍ SPORŮ SE SPOTŘEBITELI**“ je spotřebiteli sdělena informace o adrese pro doručování elektronické pošty, na kterou může zasílat případné stížnosti. Dále jsou pod tímto ustanovením uvedeny informace o příslušném subjektu alternativního řešení sporu (ČOI), včetně adresy sídla a internetové adresy. Rovněž je uvedena internetová adresa na ODR platformu.

### **2.3.2 Zpracování a ochrana osobních údajů**

Informace o ochraně osobních údajů dostupné na:

<https://www.dnesobouvam.cz/podminky-ochrany-osobnich-udaju/>

Prostřednictvím samostatně umístěného dokumentu v zápatí internetové stránky DnesObouvam.cz pod názvem „**Podmínky ochrany osobních údajů**“ je spotřebitel informován o tom, kdo je správcem osobních údajů, dále je uvedeno, co se osobními údaji rozumí, tj. „*veškeré informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě; identifikovatelnou fyzickou osobou je fyzická osoba, kterou lze přímo či nepřímo identifikovat, zejména odkazem na určitý identifikátor, například jméno, identifikační číslo, lokační údaje, síťový identifikátor nebo na jeden či více zvláštních prvků fyzické, fyziologické, genetické, psychické, ekonomické, kulturní nebo společenské identity této fyzické osoby*“. Pod bodem II. a III. tohoto dokumentu je spotřebitel informován o zdrojích a kategoriích zpracovávaných osobních údajů, a o tom, jaký je zákonný důvod a účel takového

zpracování, tedy že jsou zpracovávány osobní údaje poskytnuté spotřebitelem, či údaje, které byly získány na základě plnění spotřebitelovy objednávky. Správce zpracovává údaje, které jsou nezbytné pro plnění smlouvy (tj. identifikační a kontaktní údaje). S odkazem na čl. 6 odst. 1 písm. b) nařízení GDPR je jako zákonný důvod pro takové zpracování uvedeno plnění smlouvy, dále s odkazem na čl. 6 odst. 1 písm. f) oprávněný zájem správce v souvislosti s poskytováním přímého marketingu (zasílání obchodních sdělení) a rovněž souhlas spotřebitele se zpracováním pro účely přímého marketingu. Informace o možnosti odvolat souhlas se zasíláním obchodních sdělení například prostřednictvím odkazu v zaslaném obchodním sdělení uvedena není, avšak v souladu s ust. § 7 odst. 3 SInfSp je spotřebitel upozorněn na možnost odmítnout souhlas s využitím svého elektronického kontaktu již při jeho poskytnutí (v rámci objednávkového formuláře, jak lze vidět na obrázku č. 2.12), a to prostřednictvím zaškrťovacího políčka s označením „*nepřeji si odebírat newslettery*“.

Spotřebitel je informován též o době, po kterou budou osobní údaje uchovány, avšak taková informace není dostačující. Pod bodem IV. tohoto dokumentu je uvedeno, že správce uchovává osobní údaje „*po dobu nezbytnou k výkonu práv a povinností vyplývajících ze smluvního vztahu mezi Vámi a správcem a uplatňování nároků z těchto smluvních vztahů (po dobu 15 let od ukončení smluvního vztahu)*“, a po dobu „*než je odvolán souhlas se zpracováním osobních údajů pro účely marketingu, nejdéle .... let, jsou-li osobní údaje zpracovávány na základě souhlasu*“, a také, že „*Po uplynutí doby uchovávání osobních údajů správce osobní údaje vymaže*“. Jak je uvedeno v recitálu 39 a čl. 5 odst. 1 písm. e) nařízení GDPR, je nezbytné zajistit, aby doba, po kterou jsou osobní údaje uchovávány, byla omezena na nezbytné minimum, přičemž po delší dobu mohou být uchovány tehdy, jsou-li zpracovávány výhradně pro účely archivace ve veřejném zájmu, vědeckého či historického výzkumu či pro statistické účely. Pod tímto bodem je uvedeno, že osobní údaje budou uchovány po dobu nezbytnou k výkonu práv a povinností, které vyplývají ze smluvního vztahu mezi spotřebitelem a podnikatelem provozujícím tento e-shop, avšak není uvedeno bližší odůvodnění, tedy k výkonu jakých práv a povinností je stanovena doba uchování 15 let.<sup>48</sup> Spotřebitel není rovněž správně

---

<sup>48</sup> Jak dlouho mohou být osobní údaje uchovávány a je třeba je aktualizovat?. *Redirecting to /select-language?destination=/node/1* [online]. Dostupné z: [https://commission.europa.eu/law/law-topic/data-protection/reform/rules-business-and-organisations/principles-gdpr/how-long-can-data-be-kept-and-it-necessary-update-it\\_cs](https://commission.europa.eu/law/law-topic/data-protection/reform/rules-business-and-organisations/principles-gdpr/how-long-can-data-be-kept-and-it-necessary-update-it_cs)

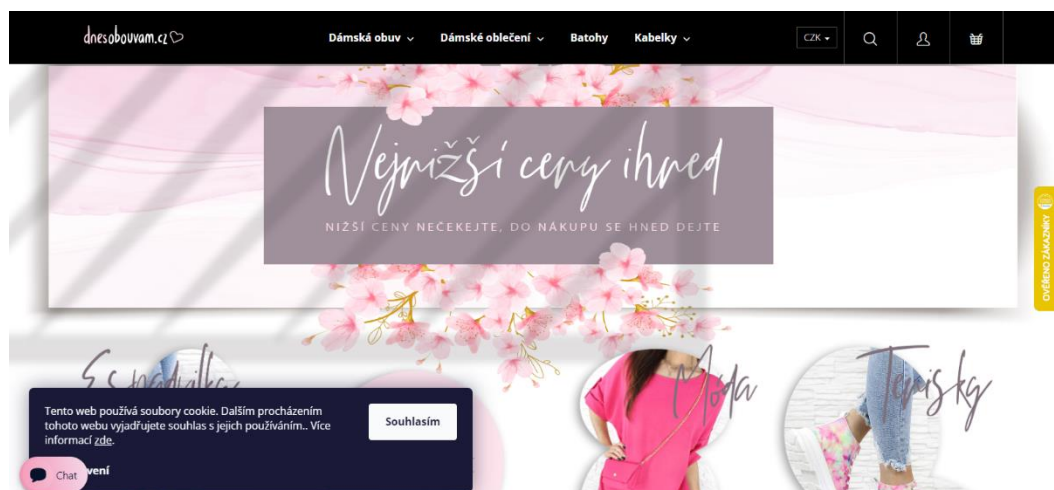
informován, po jakou nejdelší dobu jsou údaje uchovány v případě zpracování na základě jím uděleného souhlasu.

Spotřebitel je informován o předávání osobních údajů třetím stranám, o právech, které náleží spotřebiteli v souvislosti s ochranou osobních údajů (tj. právo na úpravu a doplnění osobních údajů, na opravu, výmaz, vznesení námitky, právo odvolat udělený souhlas písemně či elektronicky na uvedenou adresu správce atd.).

Pod ustanovením s názvem „**VIII. Závěrečná ustanovení**“ je výslovně uvedeno, že odesláním objednávky spotřebitel potvrzuje jeho seznámení se s podmínkami ochrany osobních údajů, že je v celém rozsahu přijímá, a že jeho souhlas s těmito podmínkami potvrzuje zaškrtnutím příslušného políčka prostřednictvím internetového formuláře. Jak však lze vidět na obrázku č. 2.12, udělení takového aktivního souhlasu není spotřebiteli umožněn.

V rámci tohoto dokumentu (a ani v rámci jiného dokumentu umístěného na internetových stránkách tohoto e-shopu), není spotřebitel informován o tom, které soubory cookies jsou tímto internetovým obchodem zpracovávány, ani o možnosti odvolat souhlas s jejich zpracováním apod. Na internetových stránkách je však umístěna cookie lišta, v rámci které je uvedeno, že „*Tento web používá soubory cookie. Dalším procházením tohoto webu vyjadřujete souhlas s jejich používáním.. Více informací zde*“. Spotřebitel je však po otevření hypertextového odkazu pod označením „zde“ přesměrován na dokument o podmínkách ochrany osobních údajů, a jak bylo uvedeno, tento dokument neobsahuje žádné informace o zpracování souborů cookies. Navíc, jak lze vidět na následujícím obrázku, možnost nastavit udělení souhlasu je z převážné části překryta okénkem „*Chat*“, a tak se lze domnívat, že spotřebitel může tuto informace přehlédnout.

Obrázek č. 2.11: Cookie lišta na internetové stránce DnesObouvam.cz



Zdroj: <https://www.dnesobouvam.cz/>

### 2.3.3 Závěrečná fáze tvorby objednávky (objednávkový formulář)

Povinnost, která se vztahuje na úpravu závěrečného tlačítka při dokončení objednávky, je podnikatelem provozujícím tento internetový obchod splněna. Ačkoliv takové tlačítko nenese označení „Objedávka zavazující k platbě“ či „Objedávka s povinností platby“, tak též označení „Potvrďte nákup“ lze považovat za splnění této povinnosti, jak také uvedla Asociace pro elektronickou komerci na svých webových stránkách.<sup>49</sup>

V rámci objednávkového formuláře je spotřebiteli umožněno zaškrtnout políčko (udělit aktivní souhlas), že si nepřeje odebírat newslettery, opět však není spotřebiteli umožněno udělit aktivní souhlas s obchodními podmínkami, ani se zpracováním osobních údajů, jak lze vidět na následujícím obrázku.

<sup>49</sup> Musí e-shopy měnit tlačítka pro dokončení objednávky? Ne, ale úpravy je čekají (dřív nebo později) | Asociace pro elektronickou komerci – APEK. *Apek | Asociace pro elektronickou komerci – APEK* [online]. Copyright © 2019 APEK.CZ, [cit. 26.03.2023]. Dostupné z: <https://www.appek.cz/clanky/musi-e-shopy-menit-tlacitka-pro-dokonceni-objednav>

Obrázek č. 2.12: Dokončení objednávky zboží v rámci e-shopu DnesObouvam.cz

dnesobouvam.cz

Dámská obuv ▾ Dámské oblečení ▾ Batohy Kabelky ▾

Země \* Česká republika ▾

Doručit na jinou adresu

Zadat poznámku pro prodejce

Nepřejí si odebrat newslettery

Chci se registrovat v e-shopu

**Celkem k úhradě:** **514 Kč**  
Cena bez DPH: 425 Kč

Souhlasím s předáním údajů za účelem hodnocení nákupu pro službu Zboží.cz

Nezasílat dotazník spokojenosti v rámci programu [Důvěřeno zákazníkovi](#)

Odesláním objednávky souhlasíte s [obchodními podmínkami](#) a [podmínkami ochrany osobních údajů](#)

Chat

Zpět **POTVRŮTE NÁKUP**

ODĚVNĚNÍ ZÁKAZNÍK

Zdroj: <https://www.dnesobouvam.cz/objednavka/krok-2/>

## 2.4 Jeans-Store

Internetový obchod Jeans-Store.cz je zaměřen na prodej dámského, pánského, dívčího a chlapeckého oblečení, obuvi, kabelek apod. Nákup je možný provést po zadání internetové adresy [www.jeans-store.cz](http://www.jeans-store.cz).

### 2.4.1 Obchodní podmínky

Znění obchodních podmínek internetového obchodu BudesIN.cz na které bude níže odkazováno, je dostupné na:

[https://www.jeans-store.cz/obchodni\\_podminky.html](https://www.jeans-store.cz/obchodni_podminky.html)

### **Údaj o totožnosti podnikatele**

Údaj o totožnosti podnikatele je v rámci obchodních podmínek tohoto internetového obchodu uveden na samém konci. Tento údaj nezahrnuje informaci ohledně telefonního čísla, adresy pro doručování elektronické pošty, ani údaj o zápisu v obchodním rejstříku. Telefonní číslo a e-mailová adresa jsou uvedeny pouze pod složkou „*Kontakty*“, která je umístěna v zápatí internetové stránky, a která tak není součástí obchodních podmínek.

*„Provozovatel e-shopu:*

*KLAR Fashion, s.r.o.*

*Univerzitní 684/6*

*108 00 Praha 10*

*IČ: 24211575*

*DIČ: CZ699006714*

*ČSOB: 249479280/0300“*

### **Odstoupení od kupní smlouvy**

Pod ustanovením s názvem „*5. Možnost vrácení zboží*“ je spotřebitel informován o využití práva na odstoupení od kupní smlouvy v případě, že mu objednané zboží z jakéhokoliv důvodu nevyhovuje, a to ve lhůtě 14 dnů po obdržení

zboží, a o způsobech, jakými lze takové zboží vrátit, a že zboží vrací na své náklady. Ačkoliv z obsahu uvedeného pod tímto bodem je patrné, že se jedná o možnost uplatnění práva na odstoupení od kupní smlouvy, označení „Možnost vrácení zboží“ není dostatečné. Právě odstoupení od kupní smlouvy je výhradním právem spotřebitele při realizaci nákupu zboží přes internet, jak je stanoveno v ust. § 1829 OZ, po jehož uplatnění smlouva zaniká a vrácení zboží je pak důsledkem takového odstoupení (ukončení smlouvy), z tohoto důvodu by příslušné ustanovení mělo být označeno stejným způsobem, jaký je použit v zákoně, tedy správnou formulací by bylo „*Odstoupení od smlouvy*“.

Pod tímto ustanovením je zahrnuta podmínka, že vrácené zboží nesmí být poškozené ani použité, a že musí být vráceno v originálním balení s přiloženým daňovým dokladem, avšak stejně jako u výše zmíněného e-shopu DnesObouvam.cz, ani v případě nákupu zboží prostřednictvím tohoto e-shopu není spotřebitel v žádném kroku objednávky, ani v rámci obchodních podmínek, informován, že by předmětem kupní smlouvy byl též běžný obal či krabice, proto vrácením zboží v originálním obalu nesmí být případně podmiňována možnost uplatnění práva na odstoupení od kupní smlouvy. Informace o možném ponížení vrácené kupní ceny o částku, která by odpovídala případnému opotřebení, jestliže by vrácené zboží bylo poškozené či opotřebené, není v rámci těchto obchodních podmínek uvedena.

Je též uvedeno, že „*V případě vrácení zboží peníze odesíláme nejpozději do 14 dnů ode dne přijetí (§ 53, ods.10 občanský zákoník), a to výhradně bankovním převodem na účet zákazníka, který nám sám uvede*“. Nejenže v závorce je chybně odkázáno na uvedené ustanovení občanského zákoníku (dle nového občanského zákoníku uvedený paragraf upravuje tzv. zastoupení členem domácnosti, proto z logiky věci lze usuzovat, že je odkazováno na ustanovení zákona č. 40/1964 Sb., tedy na občanský zákoník, který byl zrušen ke dni 31.12.2013), ale je též uvedeno, že peníze budou sice vráceny ve lhůtě 14 dnů od přijetí zboží, ale výhradně bankovním převodem na účet zákazníka, který uvede. Jak je však uvedeno též u e-shopu BudešIN.cz v rámci informace o právu odstoupit od kupní smlouvy, dle ust. § 1832 odst. 1 OZ vrátí podnikatel spotřebiteli všechny peněžní prostředky stejným způsobem, jakým je přijal, pokud spotřebitel nesouhlasí s jiným způsobem či pokud mu tímto jiným způsobem nevzniknou další náklady. V tomto případě však spotřebiteli ani není umožněno vyjádřit souhlas s takovým způsobem vrácení



peněz. Spotřebitel má v rámci nákupu na tomto e-shopu na výběr ze tří možností, jak zboží uhradit, z čehož mu rovněž plyne nárok v případě odstoupení od kupní smlouvy požadovat vrácení peněz stejným způsobem, jaký si zvolil. Chybí též informace o vrácení všech peněžních prostředků, včetně nákladů na dodání, které podnikatel na základě kupní smlouvy přijal, spotřebitel tedy není ani upozorněn, že pokud zvolil jiný než nejlevnější způsob dodání zboží, budou mu náklady navráceny ve výši, která odpovídá nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží, jak je stanoveno v ust. § 1832 odst. 2 OZ. Spotřebitel by se tak mohl domáhat vrácení všech nákladů na dodání bez ohledu na výši, která odpovídá nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží.

Obrázek č. 2.13: Výběr způsobu platby za objednané zboží v rámci e-shopu Jeans-Store.cz

MÁŠ SVŮJ ÚČET NA JEANS STORE?  
Zde se můžeš přihlásit.

K DOPRAVĚ ZDARMA ZBÝVÁ NAKOUPIT ZA 2 099 CZK

**1. JAK CHCETE ZBOŽÍ DORUČIT?**

- ZÁSILKOVNA - VÝDEJNÍ MÍSTO + 89 CZK Doručení 30.03.
- Vyberte odběrné místo
- KURÝR - DORUČENÍ NA ADRESU + 149 CZK Doručení 31.03.

**2. JAK SI PŘEJETE PLATIT?**

- DOBÍRKA + 69 CZK
- BANKOVNÍ PŘEVOD zdarma
- ONLINE KARTA zdarma

**DOPRAVA ZA 89 CZK NEBO ZDARMA PŘI NÁKUPU NAD 3 999 CZK**

Zboží	1 900 CZK
Doprava a platba	158 CZK
<b>Celková cena</b>	<b>2 058 CZK</b>
Cena bez DPH	1 700,83 CZK

← ZPĚT DO KOŠKU ZADAT ÚDAJE →

Zdroj: <https://www.jeans-store.cz/basket.php?order=1>

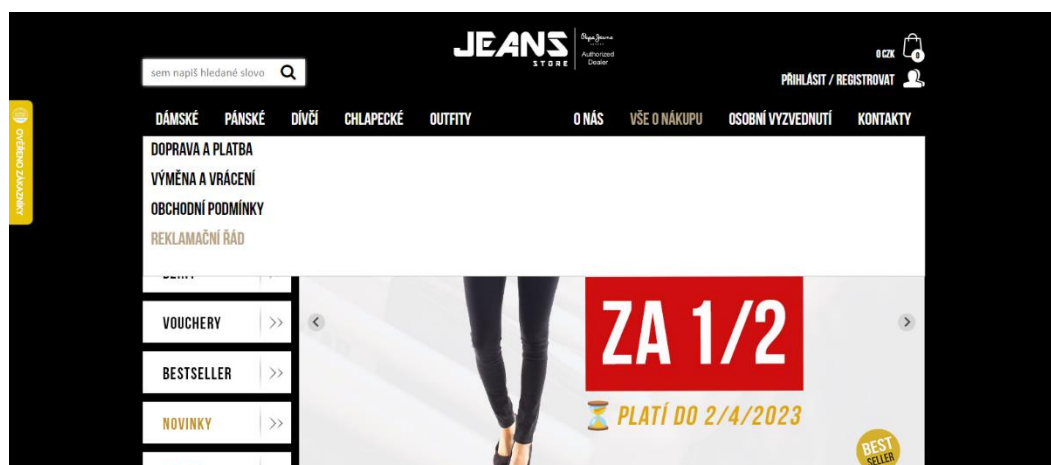
Spotřebitel není informován, v jakých případech od kupní smlouvy odstoupit nelze (ust. § 1837 OZ). Rovněž není uvedena informace o povinnosti spotřebitele oznámit podnikateli, který provozuje tento internetový obchod, uplatnění tohoto práva před odesláním zásilky s vráceným zbožím, součástí těchto obchodních podmínek není ani vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, není uveden ani žádný odkaz na takový formulář, a též v zápatí internetové stránky tohoto e-shopu není umístěna složka, pod kterou by bylo spotřebiteli umožněno takový vzorový formulář vyplnit, čímž podnikatel provozující tento e-shop porušuje povinnost, kterou mu ukládá nařízení vlády č. 29/2023 Sb., o vzorovém poučení o právu na odstoupení

od smluv uzavřených distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory a vzorovém formuláři pro odstoupení od těchto smluv.

### **Uplatnění práva z vadného plnění**

V rámci dokumentu s obchodními podmínkami není spotřebitel žádným způsobem (výslovně či odkazem na reklamační řád) informován o možnosti uplatnění práva z vadného plnění, proto jím není vázán, jelikož nemá možnost udělit s tímto reklamačním řádem souhlas. Samotný reklamační řád nelze nalézt ani v zápatí internetové stránky tohoto e-shopu, je však umístěn v horní liště pod názvem „*Vše o nákupu*“, což autorka této diplomové práce považuje za neintuitivní.

Obrázek č. 2.14: Umístění reklamačního řádu



Zdroj: <https://www.jeans-store.cz/>

V rámci tohoto reklamačního řádu je zahrnuta informace o možnosti uplatnění práva z vadného plnění v případě, že prodávaná věc není při jejím převzetí v souladu s kupní smlouvou, nebo pokud se u takového zboží vyskytne vada (vadou není například nesprávný výběr zboží), dále je zahrnuta informace o lhůtě pro vyřízení reklamace (nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace). Je také uvedeno, jaká práva náleží spotřebiteli v případě výskytu tzv. odstranitelných i neodstranitelných vad.

Pod bodem „*Článek 1*“ je uvedeno, že „*Vedoucí prodejny nebo jím pověřený pracovník přijme reklamaci, jestliže je zboží řádně vyčištěné, vysušené a posouzení reklamace nebrání obecné zásady hygieny*“. Takové ujednání ze strany podnikatele provozujícího tento internetový obchod lze však považovat za zneužívající, a to dle

ust. § 1814 odst. 1 písm. a) OZ, dle kterého se za zneužívající považuje ujednání vylučující či omezující spotřebitelova práva z vadného plnění, kdy požadavek na hygienickou nezávadnost lze považovat za takové omezení či vyloučení, a proto k němu nelze přihlížet (ust. § 2174 OZ).

Zahrnuta je též informace o délce záruční doby (24 měsíců) a o odpovědnosti podnikatele za to, že prodávaná věc je při převzetí kupujícím ve shodě s kupní smlouvou, opět však není uvedena informace, že v případě uplatnění reklamace v prvních 12 měsících od zakoupení zboží je podnikatel provozující internetový obchod nositelem důkazního břemene, tedy že musí případně prokázat, že se vada na zboží vyskytla až poté, co ji spotřebitel převzal, jinak platí vyvratitelná právní domněnka, že se vada na zboží vyskytovala již v okamžiku převzetí zboží, a také že po uplynutí prvních 12 měsíců takové důkazní břemeno přechází na spotřebitele.

Dle tohoto reklamačního řádu je spotřebitel oprávněn uplatnit reklamaci v prodejně, ve které bylo zboží zakoupeno či jej zaslat poštou na adresu prodávajícího, a to na vlastní náklady. Není však uvedena informace ohledně náhrady nákladů účelně vynaložených při uplatnění práva z vadného plnění, která spotřebiteli v případě uznané a oprávněné reklamace náleží (ust. § 1924 OZ).

### **Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů**

Pod ustanovením s názvem „*7. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů*“ je uvedena e-mailová adresa pro zasílání případných stížností, domnívá-li se spotřebitel, že byl poškozen, nebo že nebyly dodrženy závazky ze strany tohoto internetového obchodu. Při případ, že se spor nepodaří vyřešit přímo, je uvedena informace o příslušném subjektu alternativního řešení sporu (ČOI), včetně adresy sídla a internetové adresy. Rovněž je uvedena internetová adresa na ODR platformu (platformu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů EU). Uvedena je rovněž e-mailová adresa pro účely podání stížnosti u Ministerstva průmyslu a obchodu, jestliže strany sporu nejsou spokojeny s kvalitou mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a mají za to, že v průběhu řízení byla porušena pravidla stanovená pro takovéto řešení sporů.

## 2.4.2 Zpracování a ochrana osobních údajů

Informace o ochraně osobních údajů dostupné na:

<https://www.jeans-store.cz/ochrana-osobnich-udaju.html>

V rámci obchodních podmínek je uveden odkaz na zvlášť umístěný dokument „**Ochrana osobních údajů GDPR**“. Prostřednictvím tohoto dokumentu je spotřebitel informován, kdo je správcem osobních údajů, o důvodech zpracovávání takových údajů „*Osobní údaje zákazníků e-shopu jeans-store.cz potřebujeme zpracovávat proto, abychom mohli vyřídit vaši objednávku: přijmout objednávku, spárovat ji s platbou, vystavit fakturu, zaslat vám objednané zboží, ev. vyřešit výměnu či reklamaci zboží z vaší objednávky*). Právním důvodem pro toto zpracování vašich osobních údajů je právní titul plnění smlouvy. Pro vyřízení objednávky potřebujeme zpracovávat tyto osobní údaje: jméno, příjmení, fakturační a dodací adresa, telefonní číslo, e-mailová adresa“. Je rovněž uvedeno, že pokud spotřebitel udělil souhlas se zasíláním obchodních sdělení, jsou osobní údaje zpracovávány pro marketingové účely (tj. zasílání newsletterů s nabídkou zboží apod.). V souvislosti s udělením tohoto souhlasu je spotřebitel informován též o možnosti takový souhlas kdykoliv odvolat. Spotřebitel však není upozorněn, jak je zakotveno v ust. § 7 odst. 3 SIIInfSp, na možnost odmítnout souhlas s využitím svého elektronického kontaktu již při jeho poskytnutí (v rámci objednávkového formuláře, jak lze vidět na obrázku č. 2.16), a to například prostřednictvím zaškrtačacího políčka s označením „*nepřeji si zasílat obchodní sdělení*“, kdy jeho zaškrtnutím by mohl projevit svou vůli odmítnout využití svého elektronického kontaktu pro zasílání obchodních sdělení.

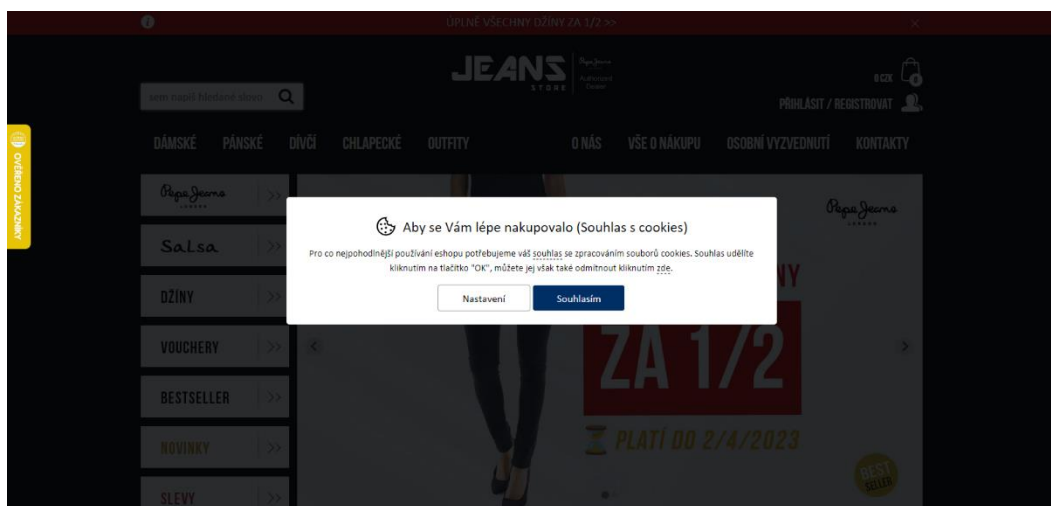
Spotřebitel je rovněž informován o předávání osobních údajů třetím stranám, dále o tom, po jakou dobu jsou jeho osobní údaje zpracovávány „*Vaše osobní údaje získané za účelem realizace vaší objednávky zpracováváme v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, § 35, odst. 2, ve znění pozdějších předpisů* (tj. po dobu 10 let za účelem uchování daňových dokladů). *Vaše osobní údaje získané na základě dobrovolného souhlasu za účelem zasílání obchodních sdělení zpracováváme po dobu existence tohoto účelu nebo do odvolání vašeho souhlasu*“.

Dále je v tomto dokumentu zahrnuta informace o právech spotřebitele v souvislosti s ochranou osobních údajů (tj. právo na úpravu a doplnění osobních údajů,

na opravu, výmaz, vznesení námítky, právo podat stížnost u dozorového úřadu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů atd.).

Zahrnuta je též informace, které soubory cookies jsou zpracovávány, a o možnostech ovlivnění jejich zpracování. Vzhledem ke skutečnosti, že společností Jeans-Store.cz nejsou zpracovávány pouze funkční (technické) cookies, je nutné získat aktivní souhlas spotřebitele s jejich zpracováním, a to prostřednictvím cookie lišty. Taková povinnost je touto společností splněna, jak také lze vidět na následujícím obrázku.

Obrázek č. 2.15: Cookie lišta na internetové stránce Jeans-Store.cz



Zdroj: <https://www.jeans-store.cz/>

### 2.4.3 Závěrečná fáze tvorby objednávky (objednávkový formulář)

Povinnost, která se vztahuje na úpravu závěrečného tlačítka při dokončení objednávky, není podnikatelem provozujícím tento internetový obchod splněna (nenese označení „Objednávka zavazující k platbě“ či „Objednávka s povinností platby“, či též například „Potvrďte nákup“ apod.).

V rámci objednávkového formuláře je však spotřebiteli umožněno zaškrtnout políčko (udělit aktivní souhlas) s obchodními podmínkami, i se zpracováním osobních údajů, jak lze vidět na následujícím obrázku, kdy tato povinnost nebyla splněna zatím ani u jednoho z výše uvedených e-shopů.

Obrázek č. 2.16: Dokončení objednávky zboží v rámci e-shopu Jeans-Store.cz

Zdroj: <https://www.jeans-store.cz/basket.php?order=3>

## 2.5 Notino

Internetový obchod Notino.cz je zaměřen především na prodej parfémů, tělové, dekorativní a vlasové kosmetiky. Nákup je možný provést po zadání internetové adresy [www.notino.cz](http://www.notino.cz).

### 2.5.1 Obchodní podmínky

Znění obchodních podmínek internetového obchodu Notino.cz na které bude níže odkazováno, je dostupné na:

<https://www.notino.cz/obchodni-podminky/>

#### **Údaj o totožnosti podnikatele**

Pod ustanovením s názvem „**1. Úvodní ustanovení**“ je uvedeno, že „*Těmito obchodními podmínkami se upřesňuje vztah mezi společností Notino s.r.o. se sídlem v Brně, Londýnské náměstí 881/6, PSC 639 00, IČO: 27609057, zapsané u Krajského soudu v Brně pod spisovou značkou C 101025, jako prodávajícím a provozovatelem internetového obchodu [www.notino.cz](http://www.notino.cz), a zákazníkem, který s prodávajícím uzavírá kupní smlouvu*“. Tento údaj nezahrnuje informaci ohledně telefonního čísla a adresy pro doručování elektronické pošty. Telefonní číslo a e-mailová adresa jsou uvedeny pouze pod složkou „*Kontakty*“, která je umístěna v zápatí internetové stránky, a která tak není součástí obchodních podmínek.

#### **Odstoupení od kupní smlouvy**

Pod ustanovením s názvem „**3. Odstoupení bez udání důvodu**“ je spotřebitel informován o možnosti uplatnění svého práva odstoupit od kupní smlouvy ve lhůtě 14 dnů od doručení zboží, avšak podnikatel provozující tento e-shop nabízí nad rámec zákonné úpravy lhůtu až 90 dnů od doručení zboží. K uplatnění tohoto práva je nezbytné, aby spotřebitel své rozhodnutí odstoupit od kupní smlouvy oznámil podnikateli, který tento e-shop provozuje, kdy k tomuto oznámení může využít buď uvedenou adresu pro doručování elektronické pošty či uvedené telefonní číslo. Rovněž je uveden odkaz, který spotřebitele přeměruje na vzorový formulář pro

odstoupení od kupní smlouvy, čímž je splněna povinnost vyplývající z nařízení vlády č. 29/2023 Sb., o vzorovém poučení o právu na odstoupení od smluv uzavřených distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory a vzorovém formuláři pro odstoupení od těchto smluv. Spotřebiteli lze však doporučit, aby oznámení vždy učinil především prostřednictvím e-mailové adresy či vyplněním vzorového formuláře pro odstoupení od kupní smlouvy, jelikož v případném sporu (např. pokud by podnikatel provozující e-shop namítal, že mu takové rozhodnutí nebylo oznámeno, z toho důvodu odmítá přijmout vrácené zboží a spotřebiteli vrátit veškeré peněžní prostředky, které od něho v souvislosti s nákupem zboží přijal) bude moci snadněji prokázat, že takové oznámení ještě před odesláním zboží učinil.



Toto ustanovení zahrnuje též informaci, že v případě odstoupení od kupní smlouvy vrátí podnikatel nejpozději ve lhůtě 14 dnů od odstoupení kupní smlouvy (s vrácením však lze počkat do doby, než bude zboží podnikateli vráceno) všechny peněžní prostředky, které od něho na základě smlouvy přijal a stejným způsobem, jakým je přijal, včetně nákladů na dodání, a to ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží. Je též uvedeno, že v případě využití zmíněné prodloužené lhůty pro odstoupení kupní smlouvy vyplatí podnikatel spotřebiteli pouze kupní cenu zboží, což lze považovat za přípustné, jelikož lhůta pro odstoupení od kupní smlouvy je delší, než je stanovená zákonem, je tedy poskytnuta ve prospěch spotřebitele nad rámec zákona, proto takové ujednání může podnikatel provozující tento internetový obchod stanovit.

Je uvedena též adresa, na kterou je třeba zaslat zboží, včetně informace o povinnosti spotřebitele vrátit takové zboží nejpozději ve lhůtě 14 dnů ode dne odstoupení od kupní smlouvy. Vrátit zboží může též osobně v některé z kamenných prodejen.

V rámci tohoto ustanovení obchodních podmínek společnosti Notino.cz je zahrnuta informace ohledně povinnosti spotřebitele vrátit spolu se zbožím též dárek, který mu byl k objednanému zboží poskytnut. Na rozdíl od výše zmíněných internetových obchodů BudešIN.cz a DnesObouvam.cz, jejichž požadavek na vrácení dárků lze považovat za neobjednané plnění z výše uvedených důvodů, v případě internetového obchodu Notino.cz lze tento požadavek považovat za legitimní. V rámci obchodních podmínek sice není zmíněno ujednání o pozbytí účinnosti darovací smlouvy v případě odstoupení od kupní smlouvy, avšak spotřebitel je o poskytnutí dárku informován v rámci objednávkového formuláře.



Obrázek č. 2.17: Informace o poskytnutí dárku v rámci objednávkového formuláře na internetovém obchodu Notino.cz

Obsah košíku	
	L'Oréal Professionnel <b>Tecni.Art Air Fix</b> sprej na vlasy s extra silnou fixací 400 ml 2 ks <span style="float: right;">774 Kč</span>
	Beauty <b>Discovery Box Notino Biotherm</b> <b>Moisturizers for HIM and HER</b> sada unisex 1 ks <span style="float: right;">Dárek</span>
<hr/>	
Kurýr DPD	69 Kč
Dobírkou	20 Kč
<b>Celkem včetně DPH</b>	<b>863 Kč</b>

Zdroj: <https://www.notino.cz/order5.asp>

Spotřebitel je upozorněn v souladu s ust. § 1833 OZ, že „podle zákona odpovídá za snížení hodnoty zboží v důsledku nakládání s tímto zbožím jiným způsobem, než je nutné k obeznámení se s povahou, vlastnostmi a funkcí zboží (např. použije-li zákazník parfém i potom, co jej už jednou zkusil)“. Upozorněn je rovněž na případy, kdy od kupní smlouvy odstoupit nemůže, a to v souladu s ust. § 1837 OZ.

### **Uplatnění práva z vadného plnění**

Pod ustanovením s názvem „**4. Reklamáce**“ je uvedena informace, že má-li zboží při dodání vadu, je spotřebitel oprávněn požadovat odstranění vady prostřednictvím náhradního dodání nebo opravy. Pokud by takové odstranění vady nebylo možné, je spotřebitel oprávněn požadovat slevu z kupní ceny, a pokud jde zároveň o významnou vadu, může též od kupní smlouvy odstoupit. Za vadné je považováno zboží, které nemá obvyklé či prezentované vlastnosti, neslouží svému účelu, neodpovídá požadavkům právních předpisů, či které nebylo dodáno ve sjednaném množství. Za vadu však nelze považovat nedostatky v dárkách či jiném bezúplatném plnění, které je podnikatelem poskytováno nad rámec spotřebitelovy objednávky.

Je uvedena rovněž adresa, na kterou musí spotřebitel reklamované zboží zaslat, a to společně s vyplněným reklamačním formulářem, na který je v rámci tohoto sdělení odkazováno. V rámci tohoto formuláře je třeba uvést vadu zboží, popř. jak se vada projevuje, a též případně požadavek na způsob vyřízení reklamace.

O průběhu reklamace (přijetí, zamítnutí či vyřízení) bude spotřebitel informován prostřednictvím e-mailových/textových zpráv, či telefonicky. Spotřebitel je též informován o délce lhůty pro vyřízení reklamace včetně odstranění vady (30 dnů), pokud tato lhůta nebude dodržena, je spotřebitel oprávněn od kupní smlouvy odstoupit. V případě oprávněné reklamace hradí náklady spojené s vrácením zboží podnikatel.

### **Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů**

V rámci ustanovení pod názvem „**9. Obecné informace**“ je pod bodem II. spotřebitel informován o subjektu mimosoudního řízení v případě sporu, či též o subjektu k vyřizování stížností spotřebitelů, kterým je Česká obchodní inspekce, a to včetně adresy a internetové adresy. Rovněž je uvedena internetová adresa na ODR platformu, prostřednictvím které může spotřebitel řešit případný spor online.

#### **2.5.2 Zpracování a ochrana osobních údajů**

Informace o ochraně osobních údajů dostupné na:

<https://www.notino.cz/ochrana-osobnich-udaju/>

Prostřednictvím samostatně umístěného dokumentu v zápatí internetové stránky tohoto e-shopu „**Ochrana osobních údajů**“ je spotřebitel informován, kdo je správcem osobních údajů (provozovatel internetového obchodu Notino.cz), dále je uvedena informace, které osobní údaje jsou tímto správcem zpracovávány, a to konkrétně identifikační, kontaktní údaje a údaje vzniklé na základě trvání smlouvy (jako například konkrétně zakoupené produkty apod.). Tyto údaje je nutné zpracovávat pro účely uzavření a plnění kupní smlouvy.

Spotřebitel má možnost zaregistrovat si uživatelský účet na internetové stránce tohoto e-shopu, s čímž je spojena řada výhod, které jsou v souvislosti s touto registrací nabízeny (např. možnost nahlížení do historie zrealizovaných objednávek, možnost uložení údajů z platební karty, možnost spravovat zasílání newsletterů atd.). V případě zřízení uživatelského účtu jsou zpracovávány vedle údajů nezbytných pro uzavření a plnění kupní smlouvy též demografické údaje (údaj o pohlaví, datu narození apod.) a přihlašovací údaje, jako přihlašovací jméno a heslo, ke kterému však správce údajů nemá přístup.

V případě, že je spotřebitel odběratelem obchodních sdělení, má možnost souhlas s takovým zasíláním kdykoliv odvolat, a to buď prostřednictvím odkazu pro odhlášení, který je umístěn v zápatí každého takového sdělení (e-mailu). V případě, že má spotřebitel zaregistrovaný uživatelský účet, má možnost souhlas odvolat též prostřednictvím tohoto účtu. Spotřebitel však není upozorněn, jak je zakotveno v ust. § 7 odst. 3 SIIInfSp, na možnost odmítnout souhlas s využitím svého elektronického kontaktu již při jeho poskytnutí (v rámci objednávkového formuláře, jak lze vidět na obrázku č. 2.19), a to například prostřednictvím zaškrtnutí políčka s označením „*nepřeji si zasílat obchodní sdělení*“, kdy jeho zaškrtnutím by mohl projevit svou vůli odmítnout využití svého elektronického kontaktu pro zasílání obchodních sdělení.

Osobní údaje mohou být zpracovávány rovněž z důvodu ochrany bezpečnosti a ochrany spotřebitelů a systémů, k uplatnění práv a právních nároků podnikatele provozujícího tento internetový obchod či z důvodu případného řešení sporů.

Ke zpracování osobních údajů může docházet bez souhlasu spotřebitele (na základě plnění smlouvy či z důvodu oprávněných zájmů podnikatele), či na základě souhlasu spotřebitele. Na základě souhlasu jsou zpracovávány ty údaje, které nejsou zpracovávány z důvodu oprávněného zájmu nebo z důvodu plnění kupní smlouvy.

Spotřebitel je informován, po jakou dobu jsou jeho osobní údaje zpracovávány, a to například po dobu trvání smluvního vztahu, dále je uvedeno, že „*osobní údaje, jež jsou nezbytné pro plnění všech našich povinností, ať už se jedná o povinnosti toliko vyplývající z uzavřené smlouvy mezi námi, či z obecně závazných právních předpisů, jsme povinni zpracovávat po dobu stanovenou danými právními předpisy či v souladu s nimi. Např. u námi vydaných účetních dokladů jsme jakožto správce povinni informace o vás uchovávat nejméně po dobu 10 let od jejich vystavení*“.

Pokud spotřebitel udělil souhlas se zasíláním obchodních sdělení, je tento souhlas platný po dobu 4 let od jeho udělení, případně do jeho odvolání. Po uplynutí těchto lhůt pro zpracování dochází k automatickému smazání osobních údajů.

Prostřednictvím tohoto dokumentu je spotřebitel seznámen se svými právy, která mu náleží v souvislosti s ochranou osobních údajů (tj. právo na úpravu a doplnění osobních údajů, na opravu, výmaz, vznesení námítky, právo podat stížnost u dozorového úřadu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů v případě, že se spotřebitel domnívá, že osobní údaje jsou zpracovávány neoprávněně či v rozporu s obecně závaznými právními předpisy atd.).

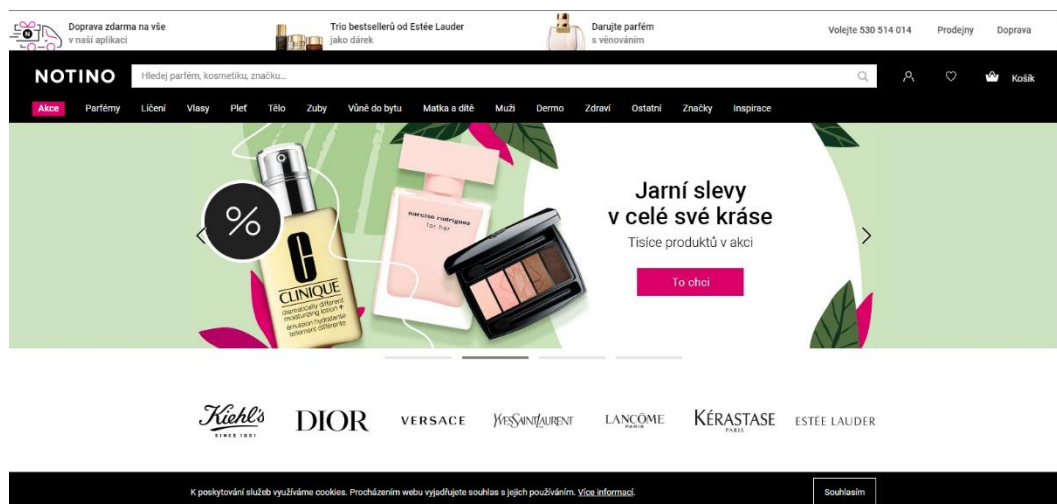
Zahrnuta je též informace, které soubory cookies jsou zpracovávány, a o možnostech ovlivnění jejich zpracování. Vzhledem ke skutečnosti, že společností Notino.cz nejsou zpracovávány pouze funkční (technické) cookies, je nutné získat svobodně udělený aktivní souhlas spotřebitele se zpracováním netechnických cookies, a to prostřednictvím cookie lišty. Na internetových stránkách této společnosti je sice umístěna cookie lišta, avšak spotřebitel má pouze možnost prostřednictvím této lišty udělit souhlas se zpracováváním souborů cookies. V rámci této lišty je umístěn hypertextový odkaz s označením „Více informací“, avšak po jeho rozkliknutí je spotřebitel přesměrován pouze na zmíněný dokument o ochraně osobních údajů. Tímto je porušeno ust. § 89 odst. 3 EIKom, dle kterého „Každý, kdo hodlá používat nebo používá síť elektronických komunikací k ukládání údajů nebo k získávání přístupu k údajům uloženým v koncových zařízeních účastníků nebo uživatelů, získá od těchto účastníků nebo uživatelů předem prokazatelný souhlas s rozsahem a účelem jejich zpracování“. Spotřebiteli musí být umožněno odmítnout ukládání cookies právě v rámci této cookie lišty. Udělením souhlasu nesmí být podmíněno použití internetových stránek<sup>50</sup>, jak také vyplývá z recitálu 32 nařízení GDPR, dle kterého má-li subjekt údajů vyjádřit souhlas na základě žádosti podané elektronickými prostředky, nesmí tato žádost narušit využívání služby.

Rovněž v případě uzavření cookie lišty, aniž by spotřebitel vyjádřil, zda souhlas uděluje či neuděluje, nelze takové uzavření a následné setrvání na internetových stránkách považovat za souhlas, stejně tak za souhlas nelze považovat, pokud ze strany spotřebitele nenastane žádná interakce s cookie lištou.

---

<sup>50</sup> Redirecting to [https://edpb.europa.eu/edpb\\_en](https://edpb.europa.eu/edpb_en) [online]. Copyright © [cit. 28.03.2023]. Dostupné z: [https://edpb.europa.eu/sites/default/files/files/file1/edpb\\_guidelines\\_202005\\_consent\\_cs.pdf](https://edpb.europa.eu/sites/default/files/files/file1/edpb_guidelines_202005_consent_cs.pdf) bod 39

Obrázek č. 2.18: Cookie lišta na internetové stránce Notino.cz




Zdroj: <https://www.notino.cz/>

### 2.5.3 Závěrečná fáze tvorby objednávky (objednávkový formulář)

Povinnost, která se vztahuje na úpravu závěrečného tlačítka při dokončení objednávky, není podnikatelem provozujícím tento internetový obchod splněna (nenese označení „Objednávka zavazující k platbě“ či „Objednávka s povinností platby“, či též například „Potvrďte nákup“ apod.), tlačítko je upraveno pouze označením „*Objednat*“.

Jak již bylo zmíněno, v rámci objednávkového formuláře není spotřebiteli umožněno odmítnout souhlas s využitím svého elektronického kontaktu pro zasílání obchodních sdělení. Rovněž mu není umožněno zaškrtnout políčko (udělit aktivní souhlas) s obchodními podmínkami a se zpracováním osobních údajů.

Obrázek č. 2.19: Dokončení objednávky zboží v rámci e-shopu Notino.cz

<b>Město nebo obec</b> <input type="text"/>	<b>Obsah košíku</b>
<b>PSČ</b> <input type="text"/> Česko	 L'Oréal Professionnel <b>Techni.Art Air Fix</b> sprej na vlasy s extra silnou fixací 400 ml 1 ks <b>387 Kč</b>
<b>Název firmy pro doručení</b> <small>nepovinné</small> <input type="text"/>	Kurýr DPD 69 Kč
<b>Informace pro dopravce</b> <small>nepovinné</small> <input type="text"/> Podlaží, recepce apod.	Dobírkou 20 Kč
<input type="checkbox"/> Zboží chci doručit na jinou adresu	<b>Celkem včetně DPH 476 Kč</b>
<input type="checkbox"/> Chci napsat zprávu e-shopu	
Prohlašuji, že jsem se seznámil se <a href="#">Zásadami zpracování osobních údajů</a> i s <a href="#">obchodními podmínkami</a> a chci objednávku odeslat.	
Uvedené dokumenty vám spolu s potvrzením objednávky zašleme na e-mail.	
<input type="button" value="Objednat"/>	
<input type="button" value="Zpět na výběr dopravy"/>	

Zdroj: <https://www.notino.cz/order5.asp>

### **3. Vyhodnocení získaných dat a shrnutí, co je ze strany e-shopů nejčastěji zanedbáváno**

#### **3.1 Vyhodnocení získaných dat**

Porovnávání pěti vybraných internetových obchodů v kapitole druhé bylo zaměřeno na splnění informační povinnosti ze strany podnikatelů, kteří tyto internetové obchody provozují, a to vůči spotřebitelům, kteří takové stránky mohou využívat za účelem koupě zboží, které je jejich prostřednictvím nabízeno.

Pro tyto účely byly porovnávány obchodní podmínky umístěné jako samostatné dokumenty v zápatí internetových stránek těchto e-shopů, dále zásady zpracování a ochrany osobních údajů, a nakonec splnění úpravy závěrečného tlačítka v rámci procesu dokončení objednávky včetně umístění zaškrtačacího políčka, prostřednictvím kterého je spotřebiteli umožněno udělit aktivní souhlas právě se zněním obchodních podmínek a zásadami zpracování a ochrany osobních údajů, kterým vyjadřuje, že se s nimi seznámil a souhlasí s nimi.

##### **3.1.1 Obchodní podmínky**

V rámci obchodních podmínek bylo zjišťováno, zda podnikatelé vůči spotřebitelům dodržují svou informační povinnost, kterou jim ukládá platná právní úprava, tedy zda dostatečně informují spotřebitele zejména o jejich totožnosti, o možnosti uplatnění práva spotřebitele odstoupit od kupní smlouvy ve lhůtě 14 dnů včetně poskytnutí vzorového formuláře pro takové odstoupení, o možnosti uplatnění práva z vadného plnění (o rozsahu, podmínkách a uplatnění tohoto práva, včetně poskytnutí údajů, kde lze reklamaci uplatnit), a rovněž o možnosti mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (kdo je subjektem).

Tabulka č. 1: Dodržení zmíněné informační povinnosti v rámci obchodních podmínek

<b>E-shop</b>	<b>Totožnost</b>	<b>Odstoupení od smlouvy</b>	<b>Reklamacce</b>	<b>Mimosoudní řešení sporů</b>
Alza.cz	✗	✓	✓	✓
BudešIN.cz	✗	✓	✓	✓
DnesObouvam.cz	✓	✓	✓	✓
Jeans-Store.cz	✗	✓	✗	✓
Notino.cz	✗	✓	✓	✓

Zdroj: Vlastní zpracování dle získaných údajů na základě porovnávání

Na základě zákona č. 374/2022 Sb., kterým se mění zákon o ochraně spotřebitele a občanský zákoník, bylo upraveno ust. § 1811 odst. 2 písm. a) ukládající podnikateli, který provozuje internetový obchod, povinnost sdělit spotřebiteli v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy údaje o své totožnosti (název, identifikační číslo a údaj o zápisu do rejstříku), adresu sídla, telefonní číslo a adresu pro doručování elektronické pošty (e-mailovou adresu), pokud podnikatel takovou adresu má. V rámci porovnávání pěti uvedených internetových obchodů bylo zjištěno, že tuto povinnost zcela splňuje pouze jeden, a to internetový obchod DnesObouvam.cz, tj. v rámci obchodních podmínek je uveden údaj o totožnosti, adresa sídla, ale též telefonní číslo a adresa pro doručování elektronické pošty. Ostatní internetové obchody nesplňují tuto povinnost zcela. Internetový obchod Alza.cz v rámci svých identifikačních údajů uvedených v obchodních podmínkách neinformuje spotřebitele o adrese pro doručování elektronické pošty. Internetový obchod Notino.cz nemá uvedeno telefonní číslo ani adresu pro doručování elektronické pošty, a internetové obchody BudešIN.cz a Jeans-Store.cz nemají uvedeno telefonní číslo, adresu pro doručování elektronické pošty, ale ani údaj o zápisu v obchodním rejstříku.

V rámci obchodních podmínek je informační povinnost o možnosti uplatnění práva spotřebitele na odstoupení od kupní smlouvy splněna u všech porovnávaných internetových obchodů, avšak ne u všech uvedených je tato povinnost splněna zcela. Na základě nařízení vlády č. 29/2023 Sb., o vzorovém poučení o právu na



odstoupení od smluv uzavřených distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory a vzorovém formuláři pro odstoupení od těchto smluv, je nově podnikatelům, kteří provozují internetový obchod, uložena povinnost poskytnout spotřebitelům vzorový formulář pro odstoupení od kupní smlouvy. Jak je však uvedeno v kapitole druhé této diplomové práce, tuto povinnost nesplňují společnost Alza.cz a Jeans-Store.cz.

Dále v obchodních podmínkách společnosti BudešIN.cz a DnesObouvam.cz je uvedena informace o povinnosti spotřebitele v případě odstoupení od kupní smlouvy vrátit spolu s tímto zbožím též případný dárek. Jak je však v rámci porovnávání těchto e-shopů v kapitole druhé uvedeno, vrácení dárku je možné požadovat jen v případě, že na něj byl spotřebitel upozorněn (např. je uveden v rámci objednávkového formuláře, či ve znění obchodních podmínek je uvedena informace o pozbytí účinnosti darovací smlouvy v případě uplatnění práva na odstoupení od kupní smlouvy). Ani jeden z těchto dvou e-shopů však takovou informaci v rámci obchodních podmínek uvedenou nemá, a jak lze vidět na obrázcích č. 2.6 a 2.10 v kapitole druhé, spotřebitel na případný dárek není upozorněn ani v rámci objednávkového formuláře, proto tento požadavek nemusí být splněn, jelikož se jedná o neobjednané plnění, které spotřebitel není povinen vracet (ust. § 1851 OZ).

Dále v obchodních podmínkách internetových obchodů DnesObouvam.cz a Jeans-Store.cz je rovněž podnikateli uložena povinnost v případě odstoupení od kupní smlouvy vrátit též originální (původní) obal. Tento požadavek spotřebitel rovněž není povinen dodržet, a to z toho důvodu, že v rámci vytváření objednávky, ani v rámci obchodních podmínek není spotřebitel upozorněn, že by předmětem kupní smlouvy byl též obal či krabice. Společnost DnesObouvam.cz s tímto nedodržením spojuje dokonce peněžitou sankci ve výši 35 Kč.

Dále ust. § 1832 odst. 1 OZ stanoví, že „*Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, vrátí mu podnikatel bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy, všechny peněžní prostředky včetně nákladů na dodání, které od něho na základě smlouvy přijal, stejným způsobem. Podnikatel vrátí spotřebiteli přijaté peněžní prostředky jiným způsobem jen tehdy, pokud s tím spotřebitel souhlasil a pokud mu tím nevzniknou další náklady*“. Internetové obchody BudešIN.cz a Jeans-Store.cz tuto povinnost nesplňují. Společnost BudešIN.cz ve svých obchodních podmínkách uvádí, že spotřebiteli umožňuje pouze dva způsoby, jakými mu budou všechny peněžní prostředky, které od něho přijal, navráceny, avšak jak lze

vidět na obrázku č. 2.7 v kapitole druhé, tato společnost spotřebiteli nabízí celkem čtyři způsoby, jakými lze zboží uhradit. Společnost Jeans-Store.cz informuje spotřebitele o vrácení peněz **pouze** bankovním převodem, a to i přes to, že spotřebitel má možnost vybrat si ze tří možností platby za objednané zboží. U těchto internetových obchodů rovněž není spotřebitel prostřednictvím obchodních podmínek informován o vrácení peněz vynaložených na dodání zboží při jeho objednávce do výše rovnající se nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání. Na základě porovnávání tak bylo zjištěno, že pouze společnost Notino.cz informuje spotřebitele o právu na odstoupení od kupní smlouvy v souladu se zákonem.

Informační povinnost ohledně možnosti uplatnění spotřebitelova práva z vadného plnění je splněna u čtyř z pěti porovnávaných internetových obchodů, avšak též s výhradami. Společnost Alza.cz informuje spotřebitele o povinnosti dodat věci hlavní v případě, že spotřebitel toto právo uplatňuje jen na příslušenství k věci hlavní. Tato vyžadovaná povinnost však představuje zneužívající ujednání ze strany této společnosti, které spočívá v omezení uplatnění práva z vadného plnění, a to dle ust. § 1814 odst. 1 písm. a) OZ. Toto lze požadovat jen v případě, že by dodání věci hlavní bylo nezbytné k posouzení vady na příslušenství, o tom však spotřebitel společností Alza.cz informován není. Internetové obchody Alza.cz, BudešIN.cz, DnešObouvam.cz a Notino.cz prostřednictvím svých obchodních podmínek neinformují spotřebitele, že pokud se výrobní vada na zboží projeví ve lhůtě 12 měsíců od převzetí, platí vyvratitelná právní domněnka (tj. podnikatel může prokázat opak, je tedy nositelem důkazního břemene), že věc byla vadná již při převzetí, v souladu s ust. § 2161 odst. 5 OZ, a že po uplynutí těchto prvních 12 měsíců přechází důkazní břemeno na spotřebitele. Internetový obchod Jeans-Store.cz však informační povinnost ohledně uplatnění práva z vadného plnění nesplňuje. V rámci obchodních podmínek tohoto e-shopu není uvedeno žádné ustanovení, ani odkaz na reklamační řád, informující spotřebitele o takovém právu.

V souladu s ust. § 14 odst. 1 OchSpotř je informační povinnost o subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů splněna u všech pěti porovnávaných internetových obchodů.

### 3.1.2 Zpracování a ochrana osobních údajů

V oblasti zpracování a ochrany osobních údajů bylo porovnáváno, zda internetové obchody v souladu s čl. 13 nařízení GDPR informují spotřebitele o tom, kdo je správcem jejich osobních údajů, v jakém rozsahu a pro jaký účel jsou osobní údaje zpracovávány, po jakou dobu jsou zpracovávány, jaká práva spotřebiteli náleží v souvislosti s ochranou osobních údajů a zda má možnost s tímto zpracováním udělit aktivní souhlas.

Tabulka č. 2: Dodržení zmíněné informační povinnosti o zpracovávání a ochraně osobních údajů

<b>E-shop</b>	<b>Správce</b>	<b>Rozsah a účel</b>	<b>Doba</b>	<b>Práva</b>	<b>Aktivní souhlas</b>
Alza.cz	✓	✓	✓	✓	✗
BudešIN.cz	✓	✓	✓	✓	✗
DnesObouvam.cz	✓	✓	✓	✓	✗
Jeans-Store.cz	✓	✓	✓	✓	✓
Notino.cz	✓	✓	✓	✓	✗

Zdroj: Vlastní zpracování dle získaných údajů na základě porovnávání

Všech pět porovnávaných internetových obchodů splňuje vůči spotřebiteli svou informační povinnost týkající se údajů o správci, rozsahu a účelu, pro jaký jsou osobní údaje zpracovávány a poučení o právech, která spotřebitelům v souvislosti s ochranou svých osobních údajů náleží. Splněna je též informace, po jakou dobu k uchovávání a zpracovávání osobních údajů dochází, avšak s výhradami, a to konkrétně u internetového obchodu DnesObouvam.cz. Dle recitálu 39 a čl. 5 odst. 1 písm. e) nařízení GDPR je nezbytné zajistit, aby doba, po kterou jsou osobní údaje uchovávány, byla omezena na nezbytné minimum, přičemž po delší dobu mohou být uchovány tehdy, jsou-li zpracovávány výhradně pro účely archivace ve veřejném zájmu, vědeckého či historického výzkumu či pro statistické účely. Vzhledem k tomu, že tento internetový obchod uvádí, že údaje budou zpracovávány po dobu 15 let od ukončení smluvního vztahu bez bližšího odůvodnění, lze takovou dobu

považovat za nepřiměřenou. Spotřebitel není rovněž správně informován, po jakou nejdelší dobu jsou údaje uchovány v případě zpracovávání na základě jím uděleného souhlasu.

Rovněž bylo zjišťováno, zda podnikatelé provozující porovnávané internetové obchody umožňují spotřebiteli udělit aktivní souhlas se zpracováním jimi udělených osobních údajů, a to prostřednictvím příslušného zaškrtačacího políčka umístěného v rámci objednávkového formuláře před dokončením objednávky určitého zboží (dle ust. § 87 EIKom), kdy právě možnost zaškrtnout takové políčko je projevem svobodně uděleného souhlasu. Tuto povinnost splňuje pouze jeden z pěti porovnávaných e-shopů, a to konkrétně Jeans-Store.cz (viz obrázek č. 2.16). Přitom podmínkou platnosti uděleného souhlasu je právě možnost jeho svobodného udělení.

Porovnávalo bylo též dodržení informační povinnosti ohledně zasílání obchodních sdělení, tj. zda je spotřebitel informován, že může souhlas s takovým zasíláním kdykoliv odvolat (především možnost odmítnout souhlas s využitím svého elektronického kontaktu pro zasílání obchodních sdělení již při jeho poskytnutí), a informace o souborech cookies, tedy zda je spotřebitel informován, jaké soubory cookies internetový obchod zpracovává, a zda má možnost ovlivnit jejich zpracování, a to prostřednictvím cookie lišty umístěné na internetové stránce podnikatele příslušného e-shopu.

Tabulka č. 3: Dodržení informační povinnosti o možnosti odmítnutí souhlasu s využitím spotřebitelova elektronického kontaktu pro zasílání obchodních sdělení a o zpracovávání souborů cookies (cookie lišta)

<b>E-shop</b>	<b>Možnost odmítnutí souhlasu</b>	<b>Cookie lišta</b>
Alza.cz	✗	✓
BudešIN.cz	✓	✓
DnesObouvam.cz	✓	✓
Jeans-Store.cz	✗	✓
Notino.cz	✗	✗

Zdroj: Vlastní zpracování dle získaných údajů na základě porovnávání

V případě, že je spotřebitel odběratelem obchodních sdělení, má možnost souhlas s takovým zasíláním kdykoliv odvolat. Obchodní sdělení mohou podnikatelé provozující internetové obchody spotřebiteli zasílat též bez udělení jeho souhlasu, pokud takové zasílání odpovídá jejich oprávněnému zájmu, a to na základě e-mailové adresy (elektronického kontaktu), kterou spotřebitel uvede v rámci objednávkového formuláře při objednávání určitého zboží. V takovém případě mu však musí být umožněno odmítnout souhlas s využitím svého elektronického kontaktu pro zasílání obchodních sdělení, a to již při jeho poskytnutí (tedy právě v rámci objednávkového formuláře), například prostřednictvím zaškrtačacího políčka s označením „*neptej si zasílat obchodní sdělení*“.

Na základě porovnávání zmíněných internetových obchodů bylo zjištěno, že tuto možnost spotřebiteli poskytují pouze dva z pěti e-shopů, a to BudešIN.cz a DnesObouvam.cz (obrázky č. 2.9 a 2.12).

Vzhledem ke skutečnosti, že ani jeden z pěti porovnávaných internetových obchodů nezpracovává pouze funkční (technické) soubory cookies, je jejich povinností umožnit spotřebiteli, aby mohl udělit případný aktivní souhlas se zpracováváním cookies netechnických (tj. marketingových, analytických a preferenčních, viz podkapitola 1.3.2), a to opět zaškrtnutím příslušných políček. Není tedy přijatelné, aby taková políčka byla předem zaškrtnuta. Tuto povinnost internetové obchody splňují prostřednictvím tzv. cookie lišty, která se spotřebiteli zobrazí v okamžiku vstoupení na internetové stránky e-shopů.

Ačkoliv je cookie lišta umístěna na všech pěti internetových stránkách porovnávaných e-shopů, lze konstatovat, že internetový obchod Notino.cz tuto povinnost nesplňuje z následujícího důvodu. Prostřednictvím cookie lišty není spotřebiteli umožněno udělit aktivní souhlas se zpracováváním netechnických souborů cookies (viz obrázek č. 2.18), ale má pouze možnost udělit souhlas, tj. souhlas se zpracováním všech souborů cookies, což není přípustné. V rámci této lišty je umístěn hypertextový odkaz s označením „*Více informací*“, avšak po jeho rozkliknutí je spotřebitel přesměrován pouze na dokument o ochraně osobních údajů umístěný v zápatí internetové stránky tohoto e-shopu. Je tak porušeno ust. § 89 odst. 3 EIKom, dle kterého každý, kdo má v úmyslu používat, či používá, síť elektronických komunikací k ukládání údajů nebo k získávání přístupu k údajům uložených v koncových zařízeních uživatelů (cookies), musí od takových uživatelů získat předem prokazatelný souhlas s jejich zpracováním.

### 3.1.3 Úprava závěrečného tlačítka pro dokončení objednávky a souhlas s obchodními podmínkami

Na základě novely občanského zákoníku (již zmíněný zákon č. 374/2022 Sb.) byl občanský zákoník doplněn o nové ust. § 1826a, kdy v odstavci druhém je stanovena podnikatelům provozujícím internetový obchod povinnost upravit závěrečné tlačítko takovým způsobem, aby spotřebitel vzal při objednávce zboží výslovně na vědomí, že se zavazuje k zaplacení (tzv. tlačítková novela). Tato povinnost je splněna, pokud závěrečné tlačítko nese označení například „*Objednávka zavazující k platbě*“, „*Objednávka s povinností platby*“ či „*Potvrďte nákup*“. Již tedy nepostačuje například pouhé označení „*Objednat*“. Na základě porovnávání pěti výše uvedených internetových obchodů bylo zjišťováno, zda tuto povinnost splňují.

V souvislosti s výše uvedenými obchodními podmínkami bylo též zjišťováno, zda mají spotřebitelé možnost udělit s takovými podmínkami aktivní souhlas, a to ještě před dokončením objednávky na internetových stránkách porovnávaných internetových obchodů. Právě svobodně udělený souhlas spotřebitelem je předpokladem toho, aby se obchodní podmínky staly součástí kupní smlouvy a byly pro spotřebitele závazné. Rovněž je třeba na ně viditelným způsobem odkázat (nejčastěji prostřednictvím hypertextového odkazu), a to právě ještě v rámci objednávkového formuláře před odesláním objednávky.

Tabulka č. 4: Dodržení zákonem požadované úpravy závěrečného tlačítka pro dokončení objednávky, možnosti udělení aktivního souhlasu se zněním obchodních podmínek (OP) a odkaz na znění obchodních podmínek v rámci objednávkového formuláře

E-shop	Úprava závěrečného tlačítka	Aktivní souhlas s OP	Odkaz na OP
Alza.cz	✗	✗	✓
BudešIN.cz	✓	✗	✓
DnesObouvam.cz	✓	✗	✓
Jeans-Store.cz	✗	✓	✓
Notino.cz	✗	✗	✓

Zdroj: Vlastní zpracování dle získaných údajů na základě porovnávání

Na základě výsledků uskutečněného porovnávání bylo zjištěno, že povinnou úpravu závěrečného tlačítka splňují pouze dva z pěti internetových obchodů, a to

BudešIN.cz a DnesObouvam.cz (obrázky č. 2.9 a 2.12). Je stále předmětem diskusí, jaká konkrétní úprava závěrečného tlačítka je v souladu s požadavkem na takovou úpravu dle občanského zákoníku (tedy kromě úpravy uvedené v ust. § 1826a odst. 2), e-shopy se proto mohou inspirovat na internetových stránkách Asociace pro elektronickou komunikaci, která doporučuje vhodná řešení.

Aby se obchodní podmínky staly součástí kupní smlouvy, je vyžadován souhlas s jejich zněním, jak také uvedl Nejvyšší soud ve svém rozsudku sp. zn. 23 Cdo 330/2012 ze dne 26. 6. 2012. Udělit spotřebiteli aktivní souhlas prostřednictvím zaškrtačacího políčka (princip opt-in) se zněním obchodních podmínek umožňuje pouze internetový obchod Jeans-Store.cz. U ostatních internetových obchodů tedy lze konstatovat, že spotřebitel není jejich obchodními podmínkami vázán (jako by nebyly).

V rámci objednávkového formuláře všech pěti porovnávaných internetových obchodů je umístěn odkaz na znění obchodních podmínek, tuto povinnost tedy splňují všechny uvedené internetové obchody.

### **3.2 Shrnutí**

Na základě vyhodnocení získaných údajů v rámci porovnávání zmíněných internetových obchodů lze konstatovat, že nejčastěji je podnikateli, kteří provozují tyto internetové obchody, porušována informační povinnost týkající se údajů o totožnosti (především není uvedeno telefonní číslo a adresa pro doručování elektronické pošty), dále není spotřebiteli u čtyřech z pěti internetových obchodů umožněno udělit aktivní souhlas prostřednictvím zaškrtačacího políčka se zněním obchodních podmínek a se zásadami zpracování osobních údajů, u třech z pěti internetových obchodů není spotřebiteli umožněno odmítnout souhlas s využitím jeho elektronického kontaktu pro zasílání obchodních sdělení již při jeho poskytnutí (v rámci objednávkového formuláře) a rovněž u třech z pěti internetových obchodů není dodržena zákonem požadovaná úprava závěrečného tlačítka, takovým způsobem, aby spotřebitel vzal výslovně na vědomí, že právě kliknutí na takové tlačítko je spojeno s odesláním objednávky (uzavřením kupní smlouvy), a s okamžikem vzniku závazku spotřebitele k jejímu uhrazení.

V případě, že podnikatel, který provozuje internetový obchod, poruší svou informační povinnost vůči spotřebiteli, dopouští se dle zákona o ochraně spotřebitele přestupku. Pokud tedy spotřebiteli nesdělí údaje o své totožnosti, tj. nesplní povinnost vyplývající z ust. § 1811 odst. 2 písm. a), a ust. § 1820 odst. 1 písm. b) a c) OZ, dopouští se dle ust. § 24 odst. 17 písm. a) a d) OchSpotř přestupku. Přestupku se dopustí také nedodržením úpravy závěrečného tlačítka, dle ust. § 24 odst. 17 písm. k) OchSpotř. V případě nedodržení této povinnosti se kupní smlouva stává neplatnou a spotřebitel objednané zboží nemusí přijmout ani jej uhradit. Za takové přestupky může být Českou obchodní inspekcí uložena pokuta až do výše 5 milionů korun.

Dle ust. § 10 odst. 1 písm. a) SIInfSp dohlíží na dodržování šíření obchodních sdělení ze strany podnikatele, který provozuje internetový obchod, Úřad pro ochranu osobních údajů. Pokud není spotřebiteli umožněno odmítnout souhlas s využitím svého elektronického kontaktu pro zasílání obchodních sdělení, rovněž se dopouští přestupku (ust. § 11 odst. 2 písm. a) bod 5. SIInfSp), za který mu může být uložena pokuta až do výše 10 milionů korun.



## **4. Negativní dopady porušování právních předpisů a náležitostí ze strany e-shopů na spotřebitele a možnosti, jak se proti takovému porušování bránit**

Jak je uvedeno v úvodní části této diplomové práce, spotřebitelem je fyzická osoba, která mimo rámec své podnikatelské činnosti či mimo rámec výkonu svého povolání uzavírá smlouvu či jinak jedná s podnikatelem, a která je považována za slabší smluvní stranu z toho důvodu, že nemá zvláštní znalosti, jako má podnikatel, tedy že není tolik informována o vlastnostech zboží, které podnikatel prostřednictvím svého internetového obchodu nabízí a které je předmětem kupní smlouvy, ani o právech, která jí náleží v souvislosti s koupí takového zboží. Z toho tedy vyplývá, že podnikatel je v takových vztazích v silnějším postavení, jelikož se předpokládá, že disponuje větší informovaností o zboží, které nabízí (prodává), a proto vztah podnikatele a spotřebitele lze označit za nerovný. Z tohoto důvodu je nutné spotřebiteli poskytovat větší ochranu, a proto podnikateli ze zákona plyne mnohem více povinností než spotřebiteli, kdy pro účely této diplomové práce se jedná především o zmiňovanou informační povinnost. Pokud však ze strany podnikatele tato povinnost splněna není, dopouští se vůči spotřebiteli nekalé obchodní praktiky, v jejímž důsledku je spotřebitel krácen na svých právech, a v takovém případě má několik možností, jak se proti takovým praktikám, které oslabují jeho postavení, bránit.

### **4.1 Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů**

V roce 2016 nabyla účinnosti novela č. 378/2015 Sb., kterou byl v rámci zákona o ochraně spotřebitele zaveden institut mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, a kterou byla zavedena konkrétní pravidla a zákonné povinnosti vyplývající pro subjekty takového řešení sporů. Pro tuto oblast mělo zásadní vliv přijetí nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 524/2013 ze dne 21. května 2013, o řešení spotřebitelských sporů online (tj. nařízení ODR), na základě kterého došlo k založení online virtuální platformy, jejímž prostřednictvím je spotřebiteli umožněno, aby jednoduchým způsobem zahájil spor s podnikatelem, a též přijetí směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2013/11/EU ze dne 21. května 2013, o alternativním řešení spotřebitelských sporů (tj. směrnice o ADR), na jejímž základě jsou na členské státy Evropské unie a na subjekty pověřené

alternativním řešením sporů kladeny základní požadavky týkající se dodržování zásad zákonnosti, spravedlnosti, volnosti, transparentnosti a efektivity. Důvodem přijetí těchto dvou sekundární právních předpisů Evropské unie tak byla snaha o efektivnější, spotřebitelsky přívětivější, ekonomicky výhodnější a smírný postup v rámci procesu řešení sporů mezi spotřebitelem a podnikatelem.<sup>51</sup>

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je také označováno jako alternativní řešení spotřebitelských sporů (ve zkratce ADR neboli alternative dispute resolution), což znamená, že tyto způsoby odstraňování sporů jsou alternativní (nahrazující) k soudnímu rozhodování sporů. Rozdíl je spatřován v odlišných postupech a způsobech řešení takových sporů. Výhodou využití řešení sporů mimosoudní cestou je jednak výše případných nákladů, které v rámci klasické soudní ochrany často převyšují spornou částku (v rámci ADR si strany hradí pouze své náklady, které jim v průběhu vzniknou), a jednak jednodušší a méně zdouhavý proces (v rámci ADR musí být řešení sporu ukončeno do 90 dnů od jeho zahájení, v případě zvláště složitých sporů lze tuto lhůtu prodloužit o dalších 90 dnů). Cílem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je především dojít ke smírnému urovnání sporu a k dohodě mezi spotřebitelem a podnikatelem, jakožto stranami sporu, na základě vzájemné komunikace, a to prostřednictvím zprostředkovatele.<sup>52</sup>

S ohledem k zaměření této diplomové práce lze spotřebitelský spor charakterizovat jako spor z kupní smlouvy uzavřené mezi spotřebitelem a podnikatelem (tedy ve vztahu B2C). Jestliže se nepodaří vyřešit spor s podnikatelem přímo, pak dle ust. § 20d OchrSpotř má spotřebitel právo využít mimosoudního řešení spotřebitelských sporů ze spotřebitelské smlouvy tehdy, dochází-li k plnění na území České republiky.

V případě přeshraničních sporů se spotřebitelé mohou obrátit rovněž na síť Evropských spotřebitelských center (ESC), čímž se rozumí síť nezávislých poboček, které jsou spolufinancovány Evropskou komisí. ESC poskytuje spotřebitelům bezplatnou právní pomoc, pomáhá při řešení sporu s prodejcem z jiné země EU apod.

---

<sup>51</sup> SELUCKÁ, Markéta a Svatava VEVERKOVÁ. *Obchodní podmínky ve vztazích B2C*. Praha: Leges, 2018. Teoretik. ISBN 978-80-7502-293-6. s. 163

<sup>52</sup> MORAVEC, Tomáš a Jan PASTORČÁK. *Spotřebitel a podnikatel na dynamicky se rozvíjícím trhu*. V Praze: C.H. Beck, 2019. Právní praxe. ISBN 978-80-7400-745-3. s. 256

#### 4.1.1 Česká obchodní inspekce

Obecným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce, jejíž pravomoc je dána všude tam, kde není příslušný jiný zákonem stanovený orgán.<sup>53</sup> Jakožto orgán státní správy je podřízena Ministerstvu průmyslu a obchodu, a v jejímž čele stojí ústřední ředitel. Jejím úkolem je vykonávání kontroly fyzických a právnických osob, které nabízejí, prodávají, dodávají nebo uvádějí na trh výrobky, nabízejí či poskytují služby, či vyvíjejí jinou činnost.<sup>54</sup> Řízení probíhá formou tzv. conciliace, což znamená, že úkolem pracovníka České obchodní inspekce, jakožto nezávislé třetí osoby, je vést strany k urovnání sporu, nemá však pravomoc o takovém sporu rozhodnout.

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu je zahajováno na návrh. Na internetových stránkách ČOI je zveřejněný on-line formulář, jehož prostřednictvím může navrhovatel takový návrh podat elektronicky. V takovém případě musí být podepsán uznávaným elektronickým podpisem či zasláný datovou schránkou. Navrhovatel též může návrh podat písemně či ústně do protokolu.

Takový návrh musí obsahovat identifikační údaje stran sporu, vylíčení rozhodných skutečností, označení, čeho se navrhovatel domáhá, uvedení data, kdy navrhovatel u prodávajícího poprvé uplatnil své právo, které je předmětem sporu, prohlášení, že ve věci již nerozhodl soudní orgán, nebo že v rámci mimosoudního řešení spotřebitelského sporu nebyla již uzavřena dohoda stran, a ani nebylo v této věci zahájeno soudní řízení či mimosoudní řešení takového spotřebitelského sporu. Rovněž tento návrh musí být datován a navrhovatelem podepsán. K návrhu je rovněž třeba přiložit doklad ohledně skutečnosti, že se spor mezi stranami sporu nepodařilo vyřešit přímo. V případě, že je navrhovatel zastupován na základě plné moci, je třeba přiložit i takovou plnou moc.<sup>55</sup> Lhůta pro podání návrhu činí 1 rok ode dne, kdy navrhovatel u prodávajícího poprvé uplatnil své právo, které je předmětem sporu. Pokud však návrh tyto náležitosti neobsahuje, bude navrhovatel ze strany ČOI vyzván k jejich doplnění, k čemuž mu zákon stanoví lhůtu 15 dnů. Pokud ani v této lhůtě nebudou potřebné náležitosti doplněny, dojde ze strany ČOI k odmítnutí návrhu. K odmítnutí dojde rovněž tehdy, pokud ČOI z návrhu, jeho příloh či jiným způsobem zjistí, že v takovém sporu není dána její věcná působnost, či v této věci

---

<sup>53</sup> ust. § 20e písm. d) OchSpotř

<sup>54</sup> ust. § 2 ZČOI

<sup>55</sup> ust. § 20n odst. 1, 2 a 3 OchSpotř

již rozhodl soudní orgán, či pokud v téže věci bylo již zahájeno nebo ukončeno mimosoudní řešení spotřebitelského sporu, anebo pokud je návrh podán po uplynutí pro jeho podání či je zjevně nedůvodný.<sup>56</sup>

V případě, že návrh ČOI neodmítne, vyrozumí obě strany sporu o zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu, a to včetně poučení, že není nutné jejich právní zastoupení, že zahájením mimosoudního řešení spotřebitelského sporu není dotčeno jejich právo domáhat se ochrany svých práv soudní cestou, že mají právo vyjadřovat k věci svůj názor, a spotřebitele rovněž poučí, že v kterékoliv fázi takového řešení sporu může ukončit účast apod. Od obdržení vyrozumění je podnikateli (prodávajícím) zákonem stanovena lhůta 15 pracovních dnů, v rámci které má povinnost poskytnout ČOI vyjádření ke skutečnostem, které spotřebitel uvede v návrhu.

Jak již bylo uvedeno, mimosoudní řešení spotřebitelských sporů musí být ukončeno do 90 dnů ode dne jeho zahájení. Pokud se jedná o zvláště složité spory, lze tuto lhůtu prodloužit o dalších 90 dnů, o čemž strany sporu musí být bez zbytečného odkladu informovány.

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu končí rovněž v případě, pokud dojde k uzavření dohody stran sporu, nebo pokud spotřebitel oznámí ČOI jednostranné prohlášení o ukončení účasti na řešení sporu, nebo pokud dojde k marnému uplynutí lhůty 90 dnů.

Alternativní řešení spotřebitelských sporů není zpoplatněno a každý účastník nese své náklady spojené s takovýmto řešením sám.

#### **4.1.2 Pověřený subjekt**

Ze strany Ministerstva průmyslu a obchodu může dojít na základě žádosti k pověření i jiného subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů<sup>57</sup>, než je ČOI. Pověřeným subjektem může být pouze právnická osoba založena či zřízena na ochranu spotřebitele, která má účelově vyhrazený rozpočet pro mimosoudní

---

<sup>56</sup> MORAVEC, Tomáš a Jan PASTORČÁK. *Spotřebitel a podnikatel na dynamicky se rozvíjejícím trhu*. V Praze: C.H. Beck, 2019. Právní praxe. ISBN 978-80-7400-745-3. s. 274

<sup>57</sup> ust. § 20f OchSpotř

řešení spotřebitelských sporů a zajistí, že mimosoudní řešení sporu je pro spotřebitele  
bezplatné apod.

Dle seznamu subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů zveřejněného na internetové stránce Ministerstva průmyslu a obchodu je takovýmto pověřeným subjektem dosud Česká advokátní komora, Sdružení českých spotřebitelů, z.ú. a Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven, z.ú. Tyto rovněž podléhají kontrole ze strany Ministerstva průmyslu a obchodu.

## Závěr

Spotřebitelům, kteří se pohybují v online prostředí za účelem nakupování zboží na internetových obchodech, přiznává právní úprava řadu práv pro účely jejich ochrany, a to v souvislosti s postavením jakožto slabší smluvní strany. Oproti podnikatelům, kteří provozují internetové obchody, nemají zvláštní znalosti, což znamená, že jsou mnohem méně informováni o vlastnostech zboží, které podnikatelé na svých e-shopech nabízejí, ale též například o svých právech, která jim při nakupování zboží na internetu náleží. Podnikatelům je z toho důvodu uložena vůči spotřebitelům informační povinnost, které byla věnována tato diplomová práce.

Obsah informační povinnosti stanoví zejména občanský zákoník a zákon o ochraně spotřebitele. Podnikatelé provozující internetové obchody mají povinnost informovat spotřebitele v dostatečném předstihu před uzavřením kupní smlouvy o vlastnostech nabízeného zboží, o ceně za takové zboží, o způsobu dodání a platby, o způsobu a času dodání objednaného zboží, o právu na odstoupení od kupní smlouvy ve lhůtě 14 dnů, či o možnosti uplatnění práva z vadného plnění apod. S tím rovněž souvisí informační povinnost ohledně zpracovávání a ochrany osobních údajů spotřebitelů.

Informační povinnost podnikatelé provozující internetové obchody zpravidla splňují prostřednictvím obchodních podmínek, které jsou zveřejněny na jejich internetových stránkách. Samotná existence obchodních podmínek však pro splnění informační povinnosti není relevantní, důležitý je obsah. Někteří podnikatelé se dopouští vůči spotřebitelům nekalých obchodních praktik, ať již záměrně tím, že se prostřednictvím ujednání v obchodních podmínkách pokouší zbavit své odpovědnosti, která pro ně vyplývá v souvislosti s provozováním internetového obchodu a prodejem zboží, tak i nezáměrně v důsledku jejich nedostatečného seznámení se s požadavky, které zákonná úprava stanoví.

Kromě teoretického vymezení obsahu informační povinnosti (včetně informační povinnosti o zpracovávání a ochraně osobních údajů), obchodních podmínek a dalších náležitostí v kapitole první, bylo rovněž cílem této diplomové práce porovnat a shrnout, zda vybrané internetové obchody dodržují vůči spotřebitelům svou informační povinnost a co je nejčastěji zanedbáváno. Porovnávány byly konkrétně čtyři oblasti informační povinnosti v rámci

obchodních podmínek těchto internetových obchodů, a to zejména informace o totožnosti podnikatele, který provozuje daný internetový obchod, informace o možnosti uplatnění práva spotřebitele odstoupit od kupní smlouvy ve lhůtě 14 dnů od převzetí zboží, informace o možnosti uplatnění práva z vadného plnění (reklamací) a informace o možnosti obrátit se v případě sporu na subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Porovnávalo bylo rovněž dodržování informační povinnosti týkající se informace o zpracovávání a ochraně spotřebitelova osobních údajů (včetně informace o zasílání obchodních sdělení a o zpracovávání souborů cookies), dále splnění úpravy závěrečného tlačítka pro dokončení objednávky takovým způsobem, aby byl spotřebitel informován, že odeslání objednávky je pro něho závazné a je vyžadováno její uhrazení, a rovněž bylo porovnávání zaměřeno na možnost udělení svobodného souhlasu spotřebitele se zněním obchodních podmínek a se zásadami zpracování a ochrany osobních údajů v rámci objednávkového formuláře před dokončením objednávky.

Na základě porovnávání dospěla autorka této diplomové práce k závěru, že nejčastěji je podnikateli, kteří provozují porovnávané internetové obchody, porušována informační povinnost týkající se údajů o jejich totožnosti, dále není spotřebiteli u čtyřech z pěti porovnávaných internetových obchodů umožněno udělit svobodný souhlas se zněním obchodních podmínek a se zásadami zpracování osobních údajů, u třech z pěti internetových obchodů není spotřebiteli umožněno odmítnout souhlas s využitím jeho elektronického kontaktu pro zasílání obchodních sdělení již při jeho poskytnutí (v rámci objednávkového formuláře) a rovněž u třech z pěti internetových obchodů není dodržena zákonem požadovaná úprava závěrečného tlačítka. Stanovený cíl této diplomové práce byl tak dle názoru autorky splněn.

## Resumé

This thesis deals in particular with the information duty imposed by law on business owners who operate online businesses, as well as with commercial terms and conditions, principles of private data processing and out-of-court settlement of consumer disputes. The practical part of the thesis is focused on analysing compliance with the laws in selected online businesses and summarizes the most neglected duties. In addition to the introduction and conclusion, the thesis is divided into four chapters.

The first chapter focuses on the theoretical definitions of business and consumer, the consumer contracts and the information duty of the businesses, the processing and protection of private data, as well as the so-called "button amendment" and commercial terms and conditions. Businesses are obliged to inform the consumer, for example, about their identification data, about the characteristics of the goods they sell, about the right to withdraw from the purchase within 14 days (unless the law states otherwise), about the possibility of exercising the right of defective performance, about the possibility of out-of-court settlement of consumer disputes, etc. Based on this information, consumers can decide whether to purchase from that particular online business. Most businesses publish their terms and conditions to fulfil their information duty. The terms and conditions document must be viewed in an easily accessible way on the webpage so that the consumer can read them and must allow consumers to give active consent to the document when performing an order. However, the information duty also covers the protection and processing of private data of consumers.

The second chapter compares five selected online shops, in particular their compliance with their consumer information duties. For the purposes of this comparison, three aspects have been selected – terms and conditions (information duty on the identification data of the business, on information on the right of withdrawal from the purchase, on the exercise of the right of defective performance and on the possibility of using any out-of-court settlement of consumer disputes), processing and protection of private data (information duty on who processes the data, to what extent and for what purposes private data are processed, for how long they are processed, what rights the consumer disposes related to such processing etc., as well as the information duty regarding the sending of commercial messages and the



processing of cookies) and at the end, the ordering process (whether the order button complies with law requirements and whether the consumer has the possibility to give active consent to the the terms and conditions and to the processing of private data).

The third chapter evaluates the data and a summarizes the most neglected law requirements.

The last chapter disserts on the institution of out-of-court settlement of consumer disputes (how it is beneficial to consumers compared to judicial protection, who is the subject etc.), which can be used by the consumer, as a weaker party to the contract, in the event of unfair conduct from the business owner, and if the dispute cannot be resolved directly with the business owner.

# Seznam použitých zdrojů a literatury

## Odborná literatura

1. BEJČEK, Josef, Josef KOTÁSEK a Monika PŘÍKAZSKÁ. *Obchodní podmínky*. Brno: Masarykova univerzita, 2016. ISBN 978-80-210-8424-7
2. ELSHOUT, M.; ELSSEN, M.; LEENHEER, J.; MARCO, L.; LUZAK, J. *Study on Consumers' Attitudes Towards Terms Conditions (T&Cs). Final Report*. Brusel: European Commission, 2016. ISBN 978-92-9200-706-5
3. MORAVEC, Tomáš a Jan PASTORČÁK. *Spotřebitel a podnikatel na dynamicky se rozvíjejícím trhu*. V Praze: C.H. Beck, 2019. Právní praxe. ISBN 978-80-7400-745-3
4. NAVRÁTIL, Jiří. *GDPR pro praxi*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2018. Pro praxi. ISBN 978-80-7380-689-7
5. SELUCKÁ, Markéta a Svatava VEVERKOVÁ. *Obchodní podmínky ve vztazích B2C*. Praha: Leges, 2018. Teoretik. ISBN 978-80-7502-293-6

## Právní předpisy České republiky

1. Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů
2. Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů
3. Zákon č. 374/2022 Sb., kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů
4. Zákon č. 526/1990 Sb., o cenách
5. Zákon č. 64/1986 Sb., České národní rady o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů
6. Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů
7. Zákon č. 235/2004, o dani z přidané hodnoty, ve znění účinném k 1. 1. 2023
8. Zákon č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů
9. Zákon č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád)
10. Zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů

11. Zákon č. 374/2021 Sb., kterým se mění zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony
12. Zákon č. 378/2015 Sb., kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony
13. Nařízení vlády č. 29/2023 Sb., o vzorovém poučení o právu na odstoupení od smluv uzavřených distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory a vzorovém formuláři pro odstoupení od těchto smluv

### **Právní předpisy Evropské unie**

1. Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů)
2. Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line)
3. Směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a o změně směrnice Rady 84/450/EHS, směrnic Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 (směrnice o nekalých obchodních praktikách)
4. Směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES
5. Směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů)

6. Směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2002/58/ES ze dne 12. července 2002 o zpracování osobních údajů a ochraně soukromí v odvětví elektronických komunikací (Směrnice o soukromí a elektronických komunikacích)

### **Judikatura Ústavního soudu**

1. Nález Ústavního soudu sp. zn. I. ÚS 3512/11, ze dne 11.11.2013

### **Judikatura Nejvyššího soudu**

1. Usnesení Nejvyššího soudu ze dne 28. 4. 2021, sp. zn. 23 Cdo 162/2021
2. Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 27. 7. 2011, sp. zn. 33 Cdo 3228/2009
3. Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 28. 2. 2017, sp. zn. 32 Cdo 86/2015
4. Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 26. 6. 2012, sp. zn. 23 Cdo 330/2012
5. Stanovisko občanskoprávního a obchodního kolegia Nejvyššího soudu ze dne 11.12.2013, sp. zn. Cpjn 200/2013

### **Judikatura SDEU**

1. Rozsudek Soudního dvora Evropské unie ze dne 3. 7. 1997, ve věci C 269/95, Benincasa proti Dentalkit Srl

### **Rozhodnutí Úřadu pro ochranu osobních údajů**

1. Rozhodnutí č. j. UOOU-01839/21
2. Rozhodnutí č. j. UOOU-00686/20

### **Internetové zdroje**

1. Právo pro podnikatele | Novela cookies zákona: Od 1. 1. 2022 došlo k velkým změnám při ukládání cookies. *Právo pro podnikatele | Právní služby online* [online]. Copyright © Copyright Právo pro podnikatele. [cit. 19.03.2023]. Dostupné z: <https://www.pravopropodnikatele.cz/novela-cookies-zakon>

2. Právní regulace cookies pro marketingové účely | epravo.cz. *EPRAVO.CZ – Váš průvodce právem – Sbíрка zákonů, judikatura, právo* [online]. Copyright © EPRAVO.CZ [cit. 19.03.2023]. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/pravni-regulace-cookies-pro-marketingove-ucely-111752.html>
3. E-shopy, máte už aktualizované obchodní podmínky? | *Právní prostor. Právní prostor | Informační web nejen pro právníky* [online]. Copyright © 1999 [cit. 20.03.2023]. Dostupné z: <https://www.pravniprostor.cz/clanky/pravo-it/e-shopy-mate-uz-aktualizovane-obchodni-podminky>
4. Novelizace úpravy v oblasti práva ochrany spotřebitele | epravo.cz. *EPRAVO.CZ – Váš průvodce právem – Sbíрка zákonů, judikatura, právo* [online]. Copyright © EPRAVO.CZ [cit. 20.03.2023]. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/novelizace-upravy-v-oblasti-prava-ochrany-spotrebitel-115281.html?mail>
5. ODR: Nová platforma pro řešení sporů online – *Evropské spotřebitelské centrum. Evropské spotřebitelské centrum – Informace o vašich právech a bezplatná pomoc ve sporech s podnikateli z jiných zemí EU* [online]. Copyright © 2017 [cit. 25.03.2023]. Dostupné z: <https://evropskyspotrebitel.cz/clanky/odr-nova-platforma-pro-reseni-sporu-online-2/>
6. Právo pro podnikatele | Nejčastější omyly a mýty při odstoupení od smlouvy. *Právo pro podnikatele | Právní služby online* [online]. Copyright © Copyright Právo pro podnikatele. [cit. 25.03.2023]. Dostupné z: <https://www.pravopropodnikatele.cz/nejcastejsi-omyly-a-myty-v-otazce-odstoupeni-od-smlouvy/>
7. Jak dlouho mohou být osobní údaje uchovávány a je třeba je aktualizovat?. *Redirecting to /select-language?destination=/node/1* [online]. Dostupné z: [https://commission.europa.eu/law/law-topic/data-protection/reform/rules-business-and-organisations/principles-gdpr/how-long-can-data-be-kept-and-it-necessary-update-it\\_cs](https://commission.europa.eu/law/law-topic/data-protection/reform/rules-business-and-organisations/principles-gdpr/how-long-can-data-be-kept-and-it-necessary-update-it_cs)

8. Musí e-shopy měnit tlačítka pro dokončení objednávky? Ne, ale úpravy je čekají (dřív nebo později) | Asociace pro elektronickou komerci – APEK. *Apek* | *Asociace pro elektronickou komerci – APEK* [online]. Copyright © 2019 APEK.CZ, [cit. 26.03.2023]. Dostupné z: <https://www.appek.cz/clanky/musi-e-shopy-menit-tlacitka-pro-dokonceni-objednav>
9. *Redirecting to https://edpb.europa.eu/edpb\_en* [online]. Copyright © [cit. 28.03.2023]. Dostupné z: [https://edpb.europa.eu/sites/default/files/files/file1/edpb\\_guidelines\\_202005\\_consent\\_cs.pdf](https://edpb.europa.eu/sites/default/files/files/file1/edpb_guidelines_202005_consent_cs.pdf)
10. <https://www.alza.cz/obchodni-podminky-art10.htm>
11. <https://www.alza.cz/privacy-policy>
12. <https://www.budesin.cz/obchodni-podminky/>
13. <https://www.budesin.cz/podminky-ochrany-osobnich-udaju/>
14. <https://www.dnesobouvam.cz/obchodni-podminky/>
15. <https://www.dnesobouvam.cz/podminky-ochrany-osobnich-udaju/>
16. [https://www.jeans-store.cz/obchodni\\_podminky.html](https://www.jeans-store.cz/obchodni_podminky.html)
17. <https://www.jeans-store.cz/ochrana-osobnich-udaju.html>
18. <https://www.notino.cz/obchodni-podminky/>
19. <https://www.notino.cz/ochrana-osobnich-udaju/>

## Seznam obrázků

1. Obrázek č. 2.1: Součástí (přílohou) obchodních podmínek na internetových stránkách společnosti Alza.cz není vzorový formulář ohledně odstoupení od kupní smlouvy, zpravidla umístěný na konci dokumentu s obchodními podmínkami  
Zdroj: <https://www.alza.cz/obchodni-podminky-art10.htm>
2. Obrázek č. 2.2: Spotřebiteli není umožněno zobrazení vzorového formuláře ohledně odstoupení od kupní smlouvy ani například prostřednictvím hypertextového odkazu  
Zdroj: <https://www.alza.cz/obchodni-podminky-art10.htm>
3. Obrázek č. 2.3: V zápatí internetové stránky společnosti Alza.cz není umístěna složka se vzorovým formulářem pro odstoupení od kupní smlouvy  
Zdroj: <https://www.alza.cz/>
4. Obrázek 2.4: Cookie lišta na internetové stránce Alza.cz  
Zdroj: <https://www.alza.cz/>
5. Obrázek č. 2.5: Dokončení objednávky zboží v rámci e-shopu Alza.cz  
Zdroj: <https://www.alza.cz/Order3.htm>
6. Obrázek č. 2.6: Rekapitulace objednaného zboží bez upozornění na případné zaslání dárku  
Zdroj: <https://www.budesin.cz/objednavka/krok-2/>
7. Obrázek č. 2.7: Výběr způsobu platby za objednané zboží v rámci e-shopu BudešIN.cz  
Zdroj: <https://www.budesin.cz/objednavka/krok-1/>
8. Obrázek č. 2.8: Cookie lišta na internetové stránce BudešIN.cz  
Zdroj: <https://www.budesin.cz/>
9. Obrázek č. 2.9: Dokončení objednávky zboží v rámci e-shopu BudešIN.cz  
Zdroj: <https://www.budesin.cz/objednavka/krok-2/>
10. Obrázek č. 2.10: Nákupní košík bez upozornění na případné zaslání dárku  
Zdroj: <https://www.dnesobouvam.cz/kosik/>
11. Obrázek č. 2.11: Cookie lišta na internetové stránce DnesObouvam.cz  
Zdroj: <https://www.dnesobouvam.cz/>
12. Obrázek č. 2.12: Dokončení objednávky zboží v rámci e-shopu DnesObouvam.cz  
Zdroj: <https://www.dnesobouvam.cz/objednavka/krok-2/>

13. Obrázek č. 2.13: Výběr způsobu platby za objednané zboží v rámci e-shopu Jeans-Store.cz  
Zdroj: <https://www.jeans-store.cz/basket.php?order=1>
14. Obrázek č. 2.14: Umístění reklamačního řádu  
Zdroj: <https://www.jeans-store.cz/>
15. Obrázek č. 2.15: Cookie lišta na internetové stránce Jeans-Store.cz  
Zdroj: <https://www.jeans-store.cz/>
16. Obrázek č. 2.16: Dokončení objednávky zboží v rámci e-shopu Jeans-Store.cz  
Zdroj: <https://www.jeans-store.cz/basket.php?order=3>
17. Obrázek č. 2.17: Informace o poskytnutí dárku v rámci objednávkového formuláře na internetovém obchodu Notino.cz  
Zdroj: <https://www.notino.cz/order5.asp>
18. Obrázek č. 2.18: Cookie lišta na internetové stránce Notino.cz  
Zdroj: <https://www.notino.cz/>
19. Obrázek č. 2.19: Dokončení objednávky zboží v rámci e-shopu Notino.cz  
Zdroj: <https://www.notino.cz/order5.asp>



## Seznam tabulek

1. Tabulka č. 1: Dodržení zmíněné informační povinnosti v rámci obchodních podmínek  
Zdroj: Vlastní zpracování dle získaných údajů na základě porovnávání
2. Tabulka č. 2: Dodržení zmíněné informační povinnosti o zpracovávání a ochraně osobních údajů  
Zdroj: Vlastní zpracování dle získaných údajů na základě porovnávání
3. Tabulka č. 3: Dodržení informační povinnosti o možnosti odmítnutí souhlasu s využitím spotřebitelova elektronického kontaktu pro zasílání obchodních sdělení a o zpracovávání souborů cookies (cookie lišta)  
Zdroj: Vlastní zpracování dle získaných údajů na základě porovnávání
4. Tabulka č. 4: Dodržení zákonem požadované úpravy závěrečného tlačítka pro dokončení objednávky, možnosti udělení aktivního souhlasu se zněním obchodních podmínek (OP) a odkaz na znění obchodních podmínek v rámci objednávkového formuláře  
Zdroj: Vlastní zpracování dle získaných údajů na základě porovnávání