Sbírka soudních rozhodnutí

STANOVISKO GENERÁLNÍHO ADVOKÁTA
ANDREY BIONDIHO
přednesené dne 18. září 2025 [1]

Věc C-564/24

Eisenberger Gerüstbau GmbH
proti
JK

[žádost o rozhodnutí o předběžné otázce, kterou podal Kammergericht (Vrchní zemský soud v Berlíně, Německo)]

„Řízení o předběžné otázce – Smlouva uzavřená na dálku mezi obchodníkem a spotřebitelem – Právo spotřebitele odstoupit od smlouvy – Právo obchodníka na náhradu – Zprostředkování kontaktu mezi spotřebitelem a obchodníkem prostřednictvím třetí osoby pověřené spotřebitelem“

I. Úvod

1. Otázky týkající se výkladu směrnice 2011/83 [2] předložené vnitrostátním soudem se týkají zejména vymezení pojmu „smlouva uzavřená na dálku“ a způsobu, jak dosáhnout správné rovnováhy mezi různými cíli sledovanými unijním normotvůrcem v případě odstoupení spotřebitele od smlouvy. Primární cíl směrnice je zřejmý: ochrana spotřebitelů. Musí však být vyvážen potřebou zachovat právní jistotu a dobrou víru mezi stranami ve smluvních vztazích. Tato věc tedy nabízí Soudnímu dvoru příležitost vyjasnit důležité aspekty při uplatňování směrnice.

2. Podstatou předběžných otázek předkládajícího soudu je, zda pod pojem „smlouva uzavřená na dálku“ uvedený v článku 2 směrnice 2011/83 může spadat rovněž situace, kdy se spotřebitel před uzavřením smlouvy obrátil na obchodníka-třetí osobu a zda lze následnou dohodu o dalších službách kvalifikovat jako smlouvu uzavřenou na dálku. Konečně otázka, která se mi jeví jako nejdůležitější, se týká případu, kdy spotřebitel odstoupil od smlouvy po jejím plnění, ačkoli mu nebyly poskytnuty zákonem stanovené informace o odstoupení; vyvstává otázka, zda může být povinen uhradit obchodníkovi náhradu v přiměřeném rozsahu, protože v opačném případě by mohlo dojít ke zneužití práva.

[1] – Původní jazyk: italština.

[2] – Směrnice Evropského parlamentu a Rady 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 (Úř. věst. 2011, L 304, s. 64), ve znění směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 ze dne 25. listopadu 2015 (Úř. věst. 2015, L 326, s. 1) a směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/2161 ze dne 27. listopadu 2019 (Úř. věst. 2019, L 328, s. 1).

II. Právní rámec

A. Unijní právo

3. Článek 2 směrnice 2011/83 stanoví:

„Pro účely této směrnice se rozumí:

1) ‚spotřebitelem' fyzická osoba, která ve smlouvách, na které se vztahuje tato směrnice, jedná za účelem, který nelze považovat za její obchodní činnost, podnikání, řemeslo nebo povolání;

2) ‚obchodníkem' fyzická nebo právnická osoba bez ohledu na to, zda je v soukromém či veřejném vlastnictví, která jedná, i prostřednictvím jiné osoby jednající jejím jménem nebo v jejím zastoupení, za účelem, který lze považovat za její obchodní činnost, podnikání, řemeslo nebo povolání v souvislosti se smlouvami, na které se vztahuje tato směrnice; [...]

7) ‚smlouvou uzavřenou na dálku' jakákoli smlouva uzavřená mezi obchodníkem a spotřebitelem v rámci organizovaného systému prodeje či poskytování služeb na dálku bez současné fyzické přítomnosti obchodníka a spotřebitele s výhradním použitím jednoho nebo více prostředků komunikace na dálku až do okamžiku uzavření smlouvy, včetně tohoto okamžiku."

4. Článek 6 téže směrnice, nadepsaný „Požadavky na informace v případě smluv uzavřených na dálku a smluv uzavřených mimo obchodní prostory", zní následovně:

„1. Před tím, než je spotřebitel vázán smlouvou uzavřenou na dálku nebo smlouvou uzavřenou mimo obchodní prostory či odpovídající smluvní nabídkou, poskytne obchodník spotřebiteli jasným a srozumitelným způsobem tyto informace: [...]

h) pokud lze využít práva odstoupit od smlouvy, pak podmínky, lhůtu a postupy pro uplatnění tohoto práva v souladu s čl. 11 odst. 1, jakož i vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy uvedený v části B přílohy I;

i) případně skutečnost, že v případě odstoupení od smlouvy ponese spotřebitel náklady spojené s navrácením zboží a v případě smluv uzavřených na dálku náklady za navrácení zboží, jestliže toto zboží ze své podstaty nemůže být navráceno obvyklou poštovní cestou;

j) skutečnost, že v případě uplatnění práva odstoupit od smlouvy po předložení žádosti podle čl. 7 odst. 3 nebo čl. 8 odst. 8 je spotřebitel povinen uhradit obchodníkovi přiměřené náklady v souladu s čl. 14 odst. 3;

k) pokud v souladu s článkem 16 není poskytnuto právo odstoupit od smlouvy, informaci, že spotřebitel nebude moci tohoto práva využít, nebo případně informaci, za jakých okolností spotřebitel své právo odstoupit ztrácí; [...]."

5. Článek 9 odst. 1, nadepsaný „Právo odstoupit od smlouvy", zní následovně:

„1. S výhradou výjimek uvedených v článku 16 je spotřebiteli poskytnuta lhůta 14 dnů pro odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku nebo smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory bez uvedení důvodu a bez vzniku jiných nákladů než těch, které jsou uvedeny v čl. 13 odst. 2 a článku 14."

6. Článek 10, nadepsaný „Opomenutí informací o právu odstoupit od smlouvy“, zní následovně:

„1. Pokud obchodník neposkytl spotřebiteli informace o právu odstoupit od smlouvy, jak vyžaduje čl. 6 odst. 1 písm. h), uplyne lhůta pro odstoupení od smlouvy 12 měsíců od uplynutí původní lhůty pro odstoupení od smlouvy stanovené v souladu s čl. 9 odst. 2.

2. Pokud obchodník poskytl spotřebiteli informace podle odstavce 1 tohoto článku do 12 měsíců ode dne uvedeného v čl. 9 odst. 2, končí lhůta pro odstoupení od smlouvy uplynutím 14 dnů nebo v případě, kdy členské státy přijaly právní předpisy v souladu s čl. 9 odst. 1a, uplynutím 30 dnů ode dne, kdy spotřebitel tyto informace obdrží.“

7. Článek 12, nadepsaný „Účinky odstoupení od smlouvy“, stanoví:

„Uplatněním práva odstoupit od smlouvy jsou ukončeny závazky stran, pokud jde o:

a) plnění smlouvy uzavřené na dálku nebo smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory, nebo

b) uzavření smlouvy na dálku nebo smlouvy mimo obchodní prostory v případech, kdy spotřebitel učinil nabídku.“

8. Článek 13 odst. 1, nadepsaný „Závazky obchodníka v případě odstoupení od smlouvy“, zní následovně:

„1. Obchodník vrátí veškeré platby, které obdržel od spotřebitele, případně včetně nákladů na dodání, bez zbytečné prodlevy, a v každém případě nejpozději do čtrnácti dnů ode dne, kdy byl informován o rozhodnutí spotřebitele odstoupit od smlouvy v souladu s článkem 11

[…].“

9. Článek 14 odst. 4 písm. a), nadepsaný „Závazky spotřebitele v případě odstoupení od smlouvy“, stanoví:

„4. Spotřebitel nenese žádné náklady na:

a) poskytování služeb nebo dodávky vody, plynu nebo elektřiny, které nejsou prodávány v omezeném objemu nebo ve stanoveném množství, či tepla z dálkového vytápění, provedené zcela nebo částečně během lhůty pro odstoupení od smlouvy, pokud

   i) obchodník neposkytl informace podle čl. 6 odst. 1 písm. h) nebo j) nebo

   ii) spotřebitel výslovně nepožádal o to, aby služby začaly být poskytovány během lhůty pro odstoupení od smlouvy v souladu s čl. 7 odst. 3 a čl. 8 odst. 8, nebo […].“

B. Německé právo

10. Ustanovení § 242 Bürgerliches Gesetzbuch[3] (občanský zákoník, dále jen „BGB“) stanoví následující:

„Dlužník je povinen poskytnout plnění v souladu s požadavky dobré víry s ohledem na zvyklosti přípustné v obchodním styku“.

11. Ustanovení § 312c BGB, nadepsané „Smlouvy uzavřené na dálku“, stanoví:

„(1) Smlouvami uzavřenými na dálku jsou smlouvy, ve kterých obchodník nebo osoba jednající jeho jménem nebo v jeho zastoupení a spotřebitel používají při sjednávání a uzavírání smlouvy výhradně prostředky dálkové komunikace, ledaže k uzavření smlouvy nedojde v rámci organizovaného systému prodeje nebo poskytování služeb na dálku.

(2) Pro účely tohoto zákona se prostředky dálkové komunikace rozumí všechny komunikační prostředky, které mohou být použity pro sjednání nebo uzavření smlouvy, aniž by smluvní strany byly současně fyzicky přítomny, jako například dopisy, katalogy, telefonní hovory, telefaxy, e-maily, zprávy zasílané prostřednictvím mobilní telefonní služby (SMS), jakož i rozhlasové a televizní vysílání.“

12. Ustanovení § 357 BGB, nadepsané „Právní důsledky odstoupení od smluv uzavřených mimo obchodní prostory a smluv uzavřených na dálku, s výjimkou smluv o finančních službách“, stanoví:

„(1) Získaná plnění musí být vrácena nejpozději do 14 dnů.

[...]

(8) Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy o poskytování služeb […], dluží spotřebitel obchodníkovi náhradu hodnoty za služby poskytnuté do odstoupení, pokud spotřebitel od obchodníka výslovně požadoval, aby poskytování služby zahájil před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy. Nárok vyplývající z první věty existuje pouze tehdy, pokud obchodník informoval spotřebitele v souladu s čl. 246a § 1 odst. 2 první větou body 1 a 3 Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuch (uvozující zákon k občanskému zákoníku). [...]. Při výpočtu náhrady hodnoty je třeba vycházet z celkové dohodnuté ceny. Pokud je dohodnutá celková cena nepřiměřeně vysoká, je třeba vypočítat náhradu hodnoty na základě tržní hodnoty poskytnuté služby.“

III. Původní řízení a předběžné otázky

13. V roce 2020 se JK, odpůrkyně, jež vlastní vícepodlažní budovu v Berlíně, rozhodla přistavět k uvedené budově dvě nová podlaží. Za tímto účelem pověřila architekta projektováním a vedením stavebních prací, jakož i pomocí při uzavírání příslušných smluv.

[3] – Občanský zákoník ve znění vyhlášeném dne 2. ledna 2002 (Spolkový úřední věstník [Bundesgesetzblatt] I s. 42, 2909; 2003 I s. 738), naposledy pozměněný ustanovením § 1 zákona ze dne 10. srpna 2021 (Spolkový úřední věstník I, s. 3515).

14. Poté, co architekt vybral společnost Eisenberger Gerüstbau GmbH (dále jen „Eisenberger“) jako specializovaný podnik na montáž lešení, zaslal e-mailem jak společnosti Eisenberger, tak JK jím vypracovaný návrh smlouvy. Tento návrh však neobsahoval žádný údaj o právu JK odstoupit od smlouvy a v prosinci 2020 byl podepsán oběma stranami bez jakékoli změny.

15. Po instalaci lešení v lednu 2021 předložila společnost Eisenberger JK e-mailem dodatečnou nabídku na instalaci dvou dalších lešení. Tato nabídka byla JK podepsána prostřednictvím zvláštní smlouvy, rovněž e-mailem.

16. Následně společnost Eisenberger přenechala JK k užívání lešení pro provedení stavebních prací plánovaných na budově.

17. V prosinci 2021, přestože stavební práce, pro které bylo nutné lešení, byly již dokončeny, JK oznámila odstoupení od smlouvy o dodávce lešení, včetně dodatku ke smlouvě, odmítla provést další platby a požádala o vrácení částky zaplacené na základě faktur vystavených do května 2021.

18. Po demontáži lešení, na žádost JK, společnost Eisenberger podala žalobu na JK u Landgericht Berlin (Zemský soud v Berlíně, Německo), kterou se domáhala zaplacení dosud neuhrazené odměny. V rámci téhož řízení podala JK vzájemnou žalobu, kterou se domáhala vrácení do té doby zaplacených částek.

19. Landgericht Berlin (Zemský soud v Berlíně), který vyhověl vzájemné žalobě, zamítl žalobu rozsudkem ze dne 19. května 2023, proti kterému se společnost Eisenberger rozhodla podat odvolání.

20. Kammergericht (Vrchní zemský soud v Berlíně, Německo) se rozhodl přerušit řízení a položit Soudnímu dvoru čtyři předběžné otázky:

„1. Jedná se o smlouvu uzavřenou na dálku podle čl. 2 bodu 7 směrnice 2011/83/EU, od které je možné odstoupit podle čl. 9 odst. 1 směrnice 2011/83/EU, pokud spotřebiteli před uzavřením smlouvy nebo během něj pomáhá obchodník, kterého spotřebitel pověřil nezávisle na poskytovateli služby?

2. Je-li odpověď Soudního dvora na otázku v bodě 1 kladná:

   Jedná se o smlouvu uzavřenou na dálku podle čl. 2 bodu 7 směrnice 2011/83/EU, od které je možné odstoupit podle čl. 9 odst. 1 směrnice 2011/83/EU i tehdy, je-li splněna jedna z následujících dalších podmínek:

   a) Kontakt mezi spotřebitelem a poskytovatelem služby vznikl z podnětu obchodníka, který pomáhá spotřebiteli.

   b) Obchodník, který pomáhá spotřebiteli, ovlivnil před uzavřením smlouvy podstatné části jejího obsahu (například specifikace výkonů nebo poskytnutí návrhu smlouvy).

3. Jestliže se podle názoru Soudního dvora v případech popsaných v otázkách v bodě 1, v bodě 2 písm. a) nebo písm. b) nejedná o smlouvu uzavřenou na dálku, od které lze odstoupit:

   Pokud smluvní strany po uzavření této smlouvy a opět výhradně prostřednictvím komunikace na dálku uzavřou další dohodu, jejímž předmětem jsou další plnění poskytovatele, která mají v porovnání s první smlouvou podružný význam:

Je tato dodatečná dohoda sama o sobě smlouvou uzavřenou na dálku podle čl. 2 bodu 7 směrnice 2011/83/EU, od které je možné odstoupit podle čl. 9 odst. 1 směrnice 2011/83/EU nebo od ní nelze, stejně jako od hlavní smlouvy, kterou doplňuje, odstoupit jako od smlouvy uzavřené na dálku?

4. Pokud spotřebitel u smlouvy uzavřené na dálku, od které lze odstoupit, využil práva na odstoupení poté, co jeho smluvní partner již poskytl plnění:

Může mít spotřebitel navzdory čl. 14 odst. 4 písm. a) a odst. 5 směrnice 2011/83/EU povinnost poskytnout obchodníkovi náhradu hodnoty jeho plnění v přiměřeném rozsahu, jestliže by jiný výsledek s ohledem na veškeré okolnosti konkrétního případu byl zneužívající nebo v rozporu se zásadou dobré víry?“

IV. Analýza

21. První tři předběžné otázky mají definiční povahu, protože žádají Soudní dvůr o vymezení pojmů „spotřebitel“ a „smlouva uzavřená na dálku“: podle mého názoru lze na základě stávající judikatury poskytnout užitečnou odpověď bez větších obtíží. Čtvrtá otázka, jak již bylo uvedeno, představuje jádro sporu, protože se táže Soudního dvora na podle mého názoru citlivé téma: jak sladit právo spotřebitele odstoupit od smlouvy, které se v případě nedostatečných informací ze strany obchodníka prodlužuje až na jeden rok od uzavření smlouvy, s ochranou legitimního očekávání obchodníka a zásadou dobré víry při uzavírání smluv. Nezbytné dodržování práv spotřebitelů jakožto slabších smluvních stran totiž nemůže být neomezené v případech, kdy dochází ke „zneužití“, které unijní právo nemůže nijak chránit. To platí tím spíše v případě, kdy byl závazek přijatý obchodníkem v podstatě zcela splněn.

A. K první a druhé předběžné otázce

22. Za účelem odpovědi na první a druhou předběžnou otázku položenou předkládajícím soudem je třeba ověřit, zda smlouva uzavřená e-mailem mezi obchodníkem a spotřebitelem, kterému před uzavřením smlouvy poskytoval pomoc obchodník-třetí osoba, může být kvalifikována jako smlouva uzavřená na dálku pro účely uplatnění či neuplatnění práva odstoupit od smlouvy v souladu s čl. 9 odst. 1 směrnice 2011/83[4].

23. Aby mohla být smlouva kvalifikována jako „smlouva uzavřená na dálku“, musí být splněny všechny čtyři podmínky: i) smlouva musí být uzavřena mezi spotřebitelem a obchodníkem; ii) musí být uzavřena v rámci organizovaného systému prodeje či poskytování služeb na dálku; iii) uzavření smlouvy musí proběhnout bez současné fyzické přítomnosti obchodníka a spotřebitele a iv) smluvní vztah musí být uzavřen s výhradním použitím jednoho nebo více prostředků komunikace na dálku až do okamžiku uzavření smlouvy, včetně tohoto okamžiku[5].

24. Pokud jde o první podmínku uvedenou v bodě i)[6], je třeba nejprve analyzovat, zda lze JK definovat jako spotřebitele navzdory pomoci poskytnuté architektem před uzavřením smlouvy.

[4] – Pro úplnost se předkládající soud táže, zda lze smlouvu v tomto případě kvalifikovat jako smlouvu uzavřenou na dálku, od které lze odstoupit za různých podmínek, viz bod 20 tohoto stanoviska.

[5] – Jak stanoví čl. 2 bod 7 směrnice 2011/83.

[6] – i) smlouva musí být uzavřena mezi spotřebitelem a obchodníkem.

25. Podle směrnice 2011/83 je spotřebitelem fyzická osoba, která ve smlouvách, na které se vztahuje tato směrnice, jedná za účelem, který nelze považovat za její obchodní činnost, podnikání, řemeslo nebo povolání[7]. Obchodníkem je fyzická nebo právnická osoba, která jedná, i prostřednictvím jiné osoby jednající jejím jménem nebo v jejím zastoupení, za účelem, který lze považovat za její činnost, v souvislosti se smlouvami, na které se vztahuje tato směrnice[8].

26. Pojem „spotřebitel“ se zvláštním zřetelem na smluvní ochranu je autonomní pojem unijního práva, který je třeba vykládat jednotně[9]. V této souvislosti je zvláště relevantní definice obsažená ve směrnici o zneužívajících ujednáních ve spotřebitelských smlouvách[10], jak ji vyložil Soudní dvůr: postavení „spotřebitele“ musí být určeno s ohledem na funkční kritérium spočívající v posouzení, zda dotčený smluvní vztah spadá mimo rámec činností při výkonu určité profese[11]. Soudní dvůr dále upřesnil, že pojem „spotřebitel“ má objektivní povahu a je nezávislý na konkrétních znalostech, které dotyčná osoba může mít, nebo na informacích, která má tato osoba k dispozici[12].

27. Ve skutečnosti ze spisu nevyplývá, zda bylo plnění vyžádáno pro osobní účely nebo pro obchodní účely (např. pro pronájem nebo prodej), případně pro oba účely. V tomto ohledu, jak je uvedeno v bodě 17 odůvodnění směrnice, v případě smluv majících dvojí účel, tj. pokud byla smlouva uzavřena za účelem částečně spadajícím do rámce a částečně mimo rámec obchodní činnosti dané osoby, je třeba ověřit, zda obchodní účel převládá v celkovém kontextu smlouvy. Je-li tento účel natolik omezený, že není převažující, lze danou osobu považovat za spotřebitele[13].

28. V projednávané věci se domnívám, že posouzení, zda se jedná o spotřebitele, náleží vnitrostátnímu soudu, který musí provést komplexní posouzení všech relevantních skutečností. Zejména je třeba zohlednit podmínky smlouvy – se zvláštním zřetelem na povahu zboží nebo služby, které jsou předmětem smlouvy – umožňující prokázat, za jakým účelem bylo toto zboží nebo služba pořízena[14].

7 – Viz čl. 2 bod 1 směrnice 2011/83.

8 – Viz čl. 2 bod 2 směrnice 2011/83.

9 – V tomto smyslu viz rozsudky ze dne 5. prosince 2013, Vapenik (C-508/12, EU:C:2013:790, body 23 a 25) a ze dne 30. dubna 2025, St. Kliment Ohridski Primary Private School (C-429/24, EU:C:2025:301, bod 34).

10 – Směrnice Rady 93/13/EHS ze dne 5. dubna 1993 o zneužívajících ujednáních ve spotřebitelských smlouvách (Úř. věst. 1993, L 95, s. 29; Zvl. vyd. 15/02, s. 288, oprava Úř. věst 2016, L 303, s. 26).

11 – Viz usnesení ze dne 19. listopadu 2015, Tarcău (C-74/15, EU:C:2015:772, bod 27) a rozsudek ze dne 8. června 2023, YYY. (Pojem „spotřebitel“) (C-570/21, EU:C:2023:456, bod 30 a citovaná judikatura). Viz na závěr rozsudek ze dne 30. dubna 2025, St. Kliment Ohridski Primary Private School (C-429/24, EU:C:2025:301, bod 37 a citovaná judikatura).

12 – Viz rozsudek ze dne 3. září 2015, Costea (C-110/14, EU:C:2015:538, bod 21). Obdobně viz rovněž rozsudek ze dne 10. prosince 2020, Personal Exchange International (C-774/19, EU:C:2020:1015, body 38 až 40). I pojem „obchodník“ musí být posuzován objektivně a na základě komplexního posouzení funkčního kritéria, a to v každém jednotlivém případě podle toho, zda smluvní vztah vznikl v rámci jeho profesní činnosti [(viz rozsudek ze dne 4. října 2018, Kamenova (C-105/17, EU:C:2018:808, bod 37)].

13 – Viz rozsudky ze dne 8. května 2025, Pielatak (C-410/23, EU:C:2025:325, body 41 a 42) a ze dne 9. března 2023, Wurth Automotive (C-177/22, EU:C:2023:185, bod 27).

14 – Viz rozsudek ze dne 3. září 2015, Costea (C-110/14, EU:C:2015:538, body 22 a 23).

29. Pokud jde zejména o pomoc poskytovanou spotřebiteli architektem, tato okolnost jej podle mého názoru automaticky nečiní *méně slabým* nebo *více zkušeným*, a proto nemá přímý vliv na kvalifikaci „spotřebitele“. Podle ustálené judikatury se totiž spotřebitel vůči obchodníkovi nachází v nerovném postavení, jelikož je „ekonomicky slabší a právně méně zkušen[ý] než jeho smluvní partner“ [15], a to bez ohledu na odborné znalosti, které může mít [16].

30. Na základě výše uvedených úvah se domnívám, že skutečnost, že spotřebiteli před uzavřením smlouvy pomáhal obchodník-třetí osoba, sama o sobě nebrání tomu, aby byl kvalifikován jako „spotřebitel“ ve smyslu čl. 2 bodu 1 směrnice 2011/83.

31. Pokud jde o zbývající podmínky [17] uvedené v čl. 2 bodě 7, které je třeba posuzovat společně, ustanovení směrnice o smlouvách uzavřených na dálku mají za cíl zamezit tomu, aby použití prostředků komunikace na dálku vedlo k omezení informací poskytovaných spotřebiteli, zejména pokud jde o informace uvedené v článku 6 této směrnice, které mají pro spotřebitele zásadní význam [18].

32. Jak je uvedeno v bodě 20 odůvodnění směrnice 2011/83, pojem „smlouva uzavřená na dálku“ by neměl zahrnovat případy, kdy byla smlouva, která je sjednána v obchodních prostorách obchodníka a nakonec uzavřena prostřednictvím komunikace na dálku, ani případy, kdy byla smlouva, jejíž uzavírání je zahájeno prostřednictvím komunikace na dálku, nakonec uzavřena v obchodních prostorách obchodníka. Kromě toho tentýž bod odůvodnění upřesňuje, že pojem organizovaný systém prodeje či poskytování služeb na dálku by měl zahrnovat systémy nabízené třetí stranou, kterou není obchodník sám, nýbrž kterou obchodník využívá, jako je například on-line platforma. Jsou však vyloučeny případy, kdy internetové stránky pouze nabízejí informace o obchodníkovi, zboží nebo službách, které nabízí, a kontaktní údaje obchodníka [19].

33. V projednávané věci, s výhradou ověření předkládajícím soudem, vyplývá, že architekt, který byl spotřebitelem pověřen pomáhat mu při uzavření smlouvy prostřednictvím vypracování návrhů, kontaktoval společnost Eisenberger a požádal ji o zaslání nabídky. Dále, ze spisu vyplývá, že architekt zaslal oběma stranám e-mailem návrh smlouvy, který neobsahoval žádné informace o právu spotřebitele odstoupit od smlouvy [20]. Společnost Eisenberger poté podepsala smlouvu beze změn a zaslala ji spotřebiteli, který ji následně podepsal a zaslal zpět poštou. Tyto skutečnosti naznačují, že smlouva byla uzavřena výhradně prostřednictvím prostředků pro komunikaci na dálku, bez současné fyzické přítomnosti obchodníka a spotřebitele. Ze spisu však naopak nevyplývají žádné skutečnosti o organizovaném systému prodeje či poskytování služeb na dálku zavedeném obchodníkem, například zda to byl obchodník, kdo podnítil uzavření smlouvy prostřednictvím prostředků dálkové komunikace.

[15] – Viz rozsudky ze dne 19. ledna 1993, Shearson Lehman Hutton (C-89/91, EU:C:1993:15, bod 18), a ze dne 5. prosince 2024, Guldbrev (C-379/23, EU:C:2024:1002, bod 38).

[16] – V rozsudku ze dne 3. září 2015, Costea (C-110/14, EU:C:2015:538), Soudní dvůr rozhodl, že „i když je nutno vycházet z toho, že advokát disponuje vysokou úrovní odborných znalostí“, může být považován za spotřebitele, pokud uzavře smlouvu, která nespadá do rámce výkonu jeho povolání (viz body 26 a 27).

[17] – Viz bod 23 tohoto stanoviska pro zbývající podmínky.

[18] – Viz rozsudky ze dne 23. ledna 2019, Walbusch Walter Busch (C-430/17, EU:C:2019:47, body 35 a 36), a ze dne 21. prosince 2023, BMW Bank a další (C-38/21, C-47/21 a C-232/21, EU:C:2023:1014, bod 169 a citovaná judikatura).

[19] – V tomto ohledu viz sdělení Komise, Pokyny k výkladu a uplatňování směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU o právech spotřebitelů (2021/C 525/01). Zejména kapitola 4.1 uvádí příklady, které pomáhají lépe pochopit pojem „smlouva uzavřená na dálku“, a zejména pojem „v rámci organizovaného systému prodeje či poskytování služeb na dálku“. Například pokud obchodník výjimečně uzavře smlouvu se spotřebitelem e-mailem nebo telefonicky poté, co byl spotřebitelem kontaktován, nejedná se o smlouvu uzavřenou na dálku. Naopak pokud obchodník vybízí k použití e-mailu nebo telefonu jako prostředku k uzavření smlouvy se spotřebitelem, jednalo by se o smlouvu uzavřenou na dálku, na kterou by se následně vztahovala směrnice 2011/83.

[20] – Nelze však vyvodit, zda měl spotřebitel možnost položit architektovi otázky týkající se obsahu smlouvy, aby případně vyjasnil jakékoli nejasnosti ohledně rozsahu svého smluvního závazku vůči obchodníkovi.

34. Z toho by tedy bylo možné vyvodit, že architekt spotřebiteli pouze umožnil získat informace o předmětu smlouvy, aniž by však jednal se všemi smluvními stranami a aniž by spotřebiteli poskytl informace uvedené v článku 6 směrnice 2011/83. V podobné věci Soudní dvůr rozhodl, že pokud jsou tyto podmínky splněny, lze dotčenou smlouvu považovat za „smlouvu uzavřenou na dálku“ [21].

35. S ohledem na výše uvedené mám za to, s výhradou ověření splnění čtyř podmínek [22] týkajících se definice smlouvy uzavřené na dálku předkládajícím soudem, že taková smlouva, jako je smlouva uzavřená společností Eisenberger a odpůrkyní, může být považována za „smlouvu uzavřenou na dálku“ ve smyslu čl. 2 bodu 7 směrnice 2011/83 s následnou možností odstoupení od smlouvy v souladu s článkem 9 odst. 1 téže směrnice.

B. Ke třetí předběžné otázce

36. Podstatou třetí otázky předkládajícího soudu je, zda v případě, že strany uzavřou výhradně prostřednictvím komunikace na dálku dohodu o dalších plněních ve vztahu k plněním stanoveným ve smlouvě, která není smlouvou uzavřenou na dálku, představuje tato dohoda smlouvu uzavřenou na dálku ve smyslu čl. 2 bodu 7 směrnice 2011/83.

37. Předně je třeba uvést, že tato otázka je relevantní pouze v případě, že odpověď na první dvě otázky bude znít tak, že původní smlouvu nelze kvalifikovat jako „smlouvu uzavřenou na dálku“. Přesto se omezím na několik následujících poznámek.

38. S výhradou ověření ze strany předkládajícího soudu se domnívám, že podmínky pro definici smlouvy uzavřené na dálku mohou platit i pro následnou dodatečnou dohodu [23]. Po uzavření smlouvy a instalaci lešení totiž společnost Eisenberger zaslala JK e-mailem dodatkovou nabídku na dvě další lešení. Spotřebitel tuto nabídku podepsal a zaslal e-mailem.

39. Je ovšem pravda, jak je uvedeno v bodě 14 odůvodnění [24] směrnice a v čl. 3 odst. 5 [25] směrnice 2011/83, že nejsou dotčeny vnitrostátní právní předpisy týkající se smluvního práva, které nejsou upraveny touto směrnicí.

[21] – Viz rozsudek ze dne 21. prosince 2023, BMW bank a další (C-38/21, C-47/21 a C-232/21, EU:C:2023:1014, bod 171). Pro úplnost, tento případ se týkal situace, kdy se „spotřebitel účastnil iniciace uzavření smlouvy za fyzické přítomnosti zprostředkovatele jednajícího jménem obchodníka nebo v jeho zastoupení, který se však omezil na to, že spotřebiteli umožnil získat informace o předmětu smlouvy, a případně přijal žádost spotřebitele a předal ji obchodníkovi, aniž se spotřebitelem jednal nebo mu poskytl informace uvedené v článku 6 této směrnice.“ Naopak v bodě 170 Soudní dvůr vyloučil, že by se mohlo jednat o smlouvu uzavřenou na dálku, pokud se spotřebitel ve fázi předcházející uzavření smlouvy nacházel ve fyzické přítomnosti zprostředkovatele jednajícího jménem obchodníka nebo v jeho zastoupení, a mohl klást otázky tomuto zprostředkovateli a obdržel informace uvedené v článku 6 směrnice 2011/83.

[22] – Viz bod 23 tohoto stanoviska týkající se splnění čtyř podmínek v případě „smlouvy uzavřené na dálku“.

[23] – Pro úplnost uvádím, že mám za to, že dohoda v projednávané věci má povahu dodatku, a nikoli „doplňku“ ve smyslu čl. 2 bodu 15 směrnice 2011/83, neboť podle důkazů obsažených ve spise k žádnému ujednání mezi architektem a společností Eisenberger při dodatku k původní smlouvě nedošlo. Podle uvedeného článku je totiž „doplňková smlouva“ „smlouva, na základě níž získává spotřebitel zboží nebo služby, které souvisejí se smlouvou uzavřenou na dálku nebo smlouvou uzavřenou mimo obchodní prostory, a toto zboží nebo služby jsou poskytovány obchodníkem nebo třetí stranou na základě ujednání mezi uvedenou třetí stranou a obchodníkem“. Podotýkám, že společnost Eisenberger přizpůsobila hlavní smlouvu specifickým požadavkům vyplývajícím z poskytnutí zboží nebo služby, které jsou předmětem smlouvy, dodatkem k předmětu smlouvy, takže tato dohoda má dodatkovou a nikoli doplňkovou povahu.

[24] – Bod 14 odůvodnění uvádí následující: „[t]outo směrnicí by neměly být dotčeny vnitrostátní právní předpisy v oblasti smluvního práva ve věci těch aspektů smluvního práva, které nejsou touto směrnicí upraveny. Touto směrnicí by tudíž neměly být dotčeny vnitrostátní právní předpisy upravující například uzavírání či platnost smluv (jako je např. absence souhlasu). Stejně tak by touto směrnicí neměly být dotčeny vnitrostátní právní předpisy v oblasti obecných smluvních opravných prostředků, pravidla týkající se veřejného ekonomického řádu, například pravidla ohledně nepřiměřených či přemrštěných cen, a pravidla týkající se neetických právních úkonů.“

[25] – Článek 3 odst. 5 stanoví následující: „[t]outo směrnicí není dotčeno obecné smluvní právo jednotlivých států, například pravidla týkající se platnosti, sestavení nebo účinku smluv, pokud tyto aspekty obecného smluvního práva nejsou upraveny touto směrnicí.“

40. Z toho vyplývá, že takové aspekty smluvního práva, jako je povaha dodatečné dohody – která není upravena směrnicí 2011/83 – by se měly řídit vnitrostátním právem.

41. Na základě těchto úvah, vzhledem k tomu, že hlavní smlouvu lze kvalifikovat jako smlouvu uzavřenou na dálku, přísluší předkládajícímu soudu, aby ověřil povahu dodatkové dohody.

C. Ke čtvrté předběžné otázce

42. Čtvrtá otázka dává Soudnímu dvoru příležitost upřesnit ustanovení směrnice 2011/83, která se týkají věci v původním řízení, pokud jde o právo odstoupit od smlouvy.

43. Úvodem je třeba zmínit, že s odkazem na věc týkající se smluv uzavřených mimo obchodní prostory, které se řídí směrnicí 2011/83, Soudní dvůr dospěl k závěru, že čl. 14 odst. 4 písm. a) bod i) a odst. 5 směrnice 2011/83 musí být vykládán v tom smyslu, že spotřebitel je zproštěn povinnosti zaplatit za poskytnuté služby, pokud mu dotyčný obchodník nezaslal informace uvedené v tomto čl. 14 odst. 4 písm. a) bodě i) a spotřebitel uplatnil své právo po plnění smlouvy. To je v souladu se „zásadním významem, jejž směrnice 2011/83 přiznává předsmluvním informacím týkajícím se práva odstoupit od smluv uzavřených mimo obchodní prostory“ [26].

44. Soudní dvůr však s odkazem na věc týkající se ustanovení směrnice 2008/48 o úvěrových smlouvách o spotřebitelském úvěru [27] objasnil, že „úplné splnění úvěrové smlouvy má za následek zánik práva odstoupit od smlouvy“ [28]. Přesněji řečeno, Soudní dvůr uvedl, že „[v]zhledem k tomu, že splnění smlouvy je přirozeným způsobem zániku smluvních závazků, [...] se spotřebitel již nemůže dovolávat práva odstoupit od smlouvy [...] poté, co úvěrová smlouva byla stranami zcela splněna, a vzájemné závazky vyplývající z této smlouvy z tohoto důvodu zanikly“ [29].

45. Projednávaná věc nabízí zajímavou perspektivu pro uplatnění ustanovení směrnice, která vyvažuje různé požadavky na ochranu, které se navzájem střetávají. Zaprvé je to nezbytná a povinná ochrana spotřebitele v citlivém okamžiku před uzavřením smlouvy, a tedy uplatnění ustanovení, která mu přiznávají dodatečná práva v případě, že obchodník opomene uvést podstatné informace: v projednávané věci se jedná o prodloužení lhůty pro odstoupení od smlouvy na jeden rok [30]. Zadruhé je nutné, aby se unijní právo nestalo prostředkem zneužívajících jednání, a to s ohledem na všechny okolnosti věci, které vedou k nepřiměřené ochraně práv spotřebitele a k neodůvodněné újmě pro obchodníka.

46. Předkládající soud se totiž táže, zda skutečnost, že se spotřebitel dovolává vyloučení vrácení peněz, může být v rozporu s dobrou vírou, jsou-li kumulativně splněny čtyři podmínky: i) nelze konstatovat, že obchodník úmyslně opomenul informovat spotřebitele podle čl. 14 odst. 4 písm. a) bodu i) směrnice 2011/83; ii) obchodník poskytl spotřebiteli službu, kterou ze skutečných nebo hospodářských důvodů není možné vrátit; iii) spotřebitel nyní tyto výkony trvale užívá nebo využil hodnotu v nich obsaženou, a iv) výše náhrady není nepřiměřeně vysoká.

[26] – Rozsudek ze dne 17. května 2023, DC (Odstoupení od smlouvy po jejím splnění) (C-97/22, EU:C:2023:413, bod 32).

[27] – Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES ze dne 23. dubna 2008 o smlouvách o spotřebitelském úvěru a o zrušení směrnice Rady 87/102/EHS (Úř. věst. 2008, L 133, s. 66).

[28] – Viz rozsudek ze dne 21. prosince 2023, BMW Bank a další (C-38/21, C-47/21 a C-232/21, EU:C:2023:1014, bod 292).

[29] – Viz rozsudek ze dne 21. prosince 2023, BMW Bank a další (C-38/21, C-47/21 a C-232/21, EU:C:2023:1014, bod 279).

[30] – Viz čl. 10 odst. 1 směrnice 2011/83.

47. Předkládající soud se v podstatě táže, zda při posouzení všech okolností konkrétní věci, a tedy míry zavinění spočívajícího v opomenutí informací ze strany obchodníka a povahy provedených prací, spolu s výší požadovaných částek, existuje prostor pro posouzení podle zásad dobré smluvní víry jednání stran, jež by mohlo vést k jinému řešení, než jaké navrhuje spotřebitel, totiž že bude zcela osvobozen od jakýchkoli nákladů, přestože plně využil službu, která byla předmětem smlouvy.

48. Především je třeba uvést, že směrnice 2011/83 neobsahuje žádné ustanovení týkající se zneužívání práv přiznaných spotřebitelům touto směrnicí. Proto se domnívám, že čl. 14 odst. 4 písm. a) a odst. 5 směrnice 2011/83 je třeba vykládat ve světle kontextu a cílů sledovaných touto směrnicí, jakož i obecných zásad zneužití práva a dobré víry, zejména s přihlédnutím ke skutkovým okolnostem projednávané věci.

49. Unijní právo uznává obecnou právní zásadu, podle které se právní subjekty nemohou podvodně nebo zneužívajícím způsobem dovolávat unijních právních norem [31]. Zneužití práva jako obecná zásada evropského smluvního práva musí být vykládáno ve světle zásady dobré víry, která, jak je známo, omezuje výkon práv: legitimní je tedy výkon těch práv, která jsou v souladu s jejich smyslem a která nezpůsobují nepřiměřenou újmu protistraně. Z toho vyplývá, že výkon práva nemůže být nikdy neomezený, protože podléhá takzvanému funkčnímu omezení: dodržování účelu, pro který bylo dané právo do právního řádu zavedeno.

50. Kromě toho je třeba znovu připomenout, že samotnou směrnicí nejsou „dotčeny vnitrostátní právní předpisy v oblasti smluvního práva ve věci těch aspektů smluvního práva, které nejsou touto směrnicí upraveny“, a „touto směrnicí [by] neměly být dotčeny vnitrostátní právní předpisy v oblasti obecných smluvních opravných prostředků“ [32].

51. Podle ustálené judikatury vyžaduje prokázání zneužívajícího jednání existenci dvou prvků, objektivního a subjektivního [33]. Pokud jde o objektivní prvek, je třeba, aby bylo zřejmé, že navzdory formálnímu dodržení podmínek stanovených unijními právními předpisy nebyl cíl těchto předpisů dosažen. Pokud jde naproti tomu o subjektivní prvek, lze jej považovat za splněný, je-li prokázána vůle získat výhodu vyplývající z unijních právních předpisů umělým vytvořením podmínek nezbytných k jejímu dosažení.

52. Ve své analýze se zaměřím zejména na objektivní prvek, neboť pokud jde o subjektivní prvek, pouze předkládající soud bude moci na základě vnitrostátních pravidel o důkazním břemenu a ze všech zjištění, která má k dispozici, ověřit, zda cílem plnění bylo získat neoprávněnou výhodu z uplatňování unijního práva [34].

[31] – Viz mimo jiné rozsudek ze dne 12. května 1998, Kefalas a další (C-367/96, EU:C:1998:222, bod 20). Kromě toho „[p]oužití [unijní] právní úpravy Společenství [...] nemůže jít tak daleko, aby zahrnovalo [...] plnění, jež [...]jsou uskutečněna [....] pouze s cílem získat zneužívajícím způsobem výhody upravené [unijním] právem“, viz rozsudek ze dne 21. února 2006, Halifax a další (C-255/02, EU:C:2006:121, bod 69 a citovaná judikatura).

[32] – Viz bod 14 odůvodnění a čl. 3 odst. 5 směrnice 2011/83 a bod 39 tohoto stanoviska.

[33] – Viz rozsudky ze dne 14. prosince 2000, Emsland-Stärke (C-110/99, EU:C:2000:695, body 52 a 53) a ze dne 13. března 2014, SICES a další (C-155/13, EU:C:2014:145, bod 31).

[34] – V tomto smyslu viz rozsudky ze dne 14. prosince 2000, Emsland-Stärke (C-110/99, EU:C:2000:695, bod 58), a ze dne 21. února 2006, Halifax a další (C-255/02, EU:C:2006:121, bod 81).

53. Pokud jde o objektivní prvek pro prokázání zneužívajícího jednání, směrnice 2011/83 má za cíl zajistit vysokou úroveň ochrany spotřebitelů tím, že jim jsou přiznána určitá práva zejména v oblasti smluv uzavřených na dálku nebo smluv uzavřených mimo obchodní prostory, mezi něž patří právo odstoupit od smlouvy [35].

54. Směrnice totiž stanoví obchodníkovi řadu povinností, zejména v oblasti informací, které mají být spotřebiteli poskytnuty před uzavřením smlouvy. Cílem unijního normotvůrce je totiž zamezit tomu, aby použití prostředků komunikace na dálku vedlo k omezení informací poskytovaných spotřebiteli [36].

55. Vzhledem k zásadnímu významu informací sdělených spotřebiteli před uzavřením smlouvy na dálku je cílem odstoupení od smlouvy – upraveného v článku 14, pokud jde o povinnosti spotřebitelů – umožnit spotřebiteli, aby své rozhodnutí zrušil, pokud po uzavření smlouvy dojde k tomu, že již neodpovídá jeho potřebám, a aby se proto vzdal účinků smlouvy [37].

56. Pokud však obchodník neposkytne informace o právu odstoupit od smlouvy v souladu s čl. 14 odst. 4 písm. a) bodu i) směrnice 2011/83, spotřebitel nenese žádné náklady. Kromě toho čl. 14 odst. 5 stanoví, že „spotřebitel [nenese] žádnou odpovědnost v důsledku využití svého práva odstoupit od smlouvy“. V této souvislosti měl unijní normotvůrce prostřednictvím čl. 14 odst. 4 a 5 v úmyslu *penalizovat* obchodníka, který nesplní své informační povinnosti, s cílem zajistit vysokou úroveň ochrany spotřebitele [38].

57. Je však třeba učinit další úvahu ohledně cílů, které směrnice sleduje.

58. Jak je uvedeno v bodě 4 odůvodnění směrnice 2011/83, jejím cílem je podpora správné rovnováhy mezi vysokou úrovní ochrany spotřebitele a konkurenceschopností podniků. V tomto ohledu mám za to, že to, co je uvedeno v bodě 4 odůvodnění směrnice 2011/83, souvisí s bodem 50 odůvodnění této směrnice, který uvádí, že ačkoli by na jedné straně spotřebitel měl mít možnost využít svého práva odstoupit od smlouvy i v případě, že o poskytnutí služeb požádal před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, na straně druhé by měl mít obchodník jistotu, že za poskytnutou službu dostane řádně zaplaceno [39].

59. Na základě této úvahy by bylo v rozporu s tímto cílem mít za to, že spotřebitel může od smlouvy odstoupit po jejím úplném splnění a být zproštěn jakékoli povinnosti platby. Jednalo by se o řešení nepřiměřené ekonomickým nárokům společnosti, v důsledku čehož by společnosti mohly vzniknout nepatřičné náklady.

60. Výše uvedené je (dále) potvrzeno, pokud se zohlední některé prvky charakteristické pro projednávanou věc: smlouva neobsahovala žádné informace o právu odstoupit od smlouvy; k odstoupení došlo po provedení prací; smlouva byla vypracována obchodníkem (architektem), který podle spisu pomáhal spotřebiteli během celé fáze vyjednávání.

[35] – Viz rozsudek ze dne 23. ledna 2019, Walbusch Walter Busch (C-430/17, EU:C:2019:47, body 33 a 35).

[36] – Tamtéž.

[37] – Obdobně viz rozsudek ze dne 9. září 2021, Volkswagen Bank a další (C-33/20, C-155/20 a C-187/20, EU:C:2021:736, bod 123 a citovaná judikatura).

[38] – Viz obdobně rozsudek ze dne 9. září 2021, Volkswagen Bank a další (C-33/20, C-155/20 a C-187/20, EU:C:2021:736, bod 124).

[39] – Obdobně v případě smlouvy o zboží bod 47 odůvodnění směrnice 2011/83 stanoví, že „[n]ěkteří spotřebitelé uplatňují své právo odstoupit od smlouvy poté, co zboží používali v míře vyšší, než je míra nutná k tomu, aby se obeznámili s povahou, vlastnostmi a funkčností zboží. V tomto případě by spotřebitel neměl pozbýt právo odstoupit od smlouvy, měl by však odpovídat za případné snížení hodnoty zboží. […]“.

61. V této souvislosti nelze opomenout pomoc poskytnutou architektem, která sice nemá vliv na postavení spotřebitele, ale podle mého názoru může hrát roli v celkovém posouzení. Bylo by totiž nepravděpodobné, že by architekt neznal povinnosti a práva spotřebitele v souvislosti se smlouvou, kterou vypracoval, a nemohl by o nich informovat samotného spotřebitele [40]. V každém případě je na předkládajícím soudu, aby v rámci analýzy týkající se uplatnění zneužití práva posoudil vliv, který architekt měl.

62. Na základě těchto úvah nesouhlasím s vyjádřením Komise, podle něhož by s ohledem na skutečnost, že odstoupení od smlouvy nastalo ve lhůtě dvanácti měsíců, takové jednání nesplňovalo podmínky zneužití. Domnívám se, že by bylo zjednodušující vycházet pouze z dodržení lhůty pro odstoupení od smlouvy a bez dalšího dospět k závěru, že se nejedná o zneužívající jednání.

63. Jak již bylo uvedeno výše, mít za to, že spotřebitel může odstoupit od smlouvy ve smyslu směrnice 2011/83, aniž by mu vznikly jakékoli náklady, by podle mého názoru znamenalo vykládat cíl ochrany spotřebitele nad rámec tohoto cíle. Při výkladu ustanovení unijního práva je naopak třeba zohlednit důsledky, které mohou vyplynout z uplatnění práva odstoupit od smlouvy.

64. V této souvislosti a s ohledem na správnou rovnováhu mezi ochranou spotřebitelů a konkurenceschopností podniků, kterou směrnice sleduje, se přikláním k názoru, že uplatnění práva odstoupit od smlouvy by mělo být omezeno, aby mohla být chráněna i práva obchodníka. V opačném případě by uplatnění tohoto práva bez náhrady pro obchodníka bylo v rozporu nejen s cílem práva odstoupit od smlouvy, ale také s cílem směrnice 2011/83, jak je uveden v bodě 4 odůvodnění [41].

65. Zejména je třeba nalézt rovnováhu mezi přísným uplatňováním ustanovení na ochranu spotřebitele, a tedy ochranou práva spotřebitele odstoupit od smlouvy z důvodu nedostatku informací v citlivé předsmluvní fázi, a právem obchodníka na odměnu za vykonanou práci, jelikož zcela provedl práce ve prospěch spotřebitele. Tato rovnováha by mohla, po ověření vnitrostátním soudem, spočívat v přiznání přiměřené náhrady [42].

66. Je však na předkládajícím soudu, aby provedl příslušná ověření, a zejména: posoudil, zda byla smlouva splněna v plném rozsahu, hodnotu provedených prací a služeb, vliv, který mělo na rozhodovací vůli spotřebitele působení architekta jako odborného poradce, existenci zneužívajícího jednání ze strany obchodníka ve smyslu výše uvedených podmínek a, v případě, že tento soud dojde k závěru, že se jedná o zneužívající jednání, přiměřenou výši odměny, kterou má spotřebitel obchodníkovi zaplatit za dokončení prací a poskytnutí služby.

[40] – K asymetrii informací mezi architekty a spotřebiteli viz rozsudek ze dne 4. července 2019, Komise v. Německo (C-377/17, EU:C:2019:562, bod 77).

[41] – V tomto smyslu viz rozsudek ze dne 3. září 2009, Messner (C-489/07, EU:C:2009:502), v němž Soudní dvůr rozhodl, že „ustanovení čl. 6 odst. 1 druhé věty a odst. 2 směrnice 97/7 […] nebrání tomu, aby byla spotřebiteli uložena povinnost zaplatit kompenzační náhradu za užívání tohoto zboží, pokud užíval uvedené zboží způsobem neslučitelným se zásadami občanského práva, jako jsou zásady dobré víry nebo bezdůvodného obohacení, za podmínky, že nebude ohrožen cíl uvedené směrnice a zejména účinnost a efektivita práva odstoupit od smlouvy; je věcí vnitrostátního soudu určit, zda tomu tak je“ (bod 29).

[42] – Jak se uvádí ve stanovisku generálního advokáta G. Pitruzzelly ve věci YYY. (Pojem „spotřebitel“) (C-570/21, EU:C:2022:1002) „vývoj unijních právních pramenů a judikatury Soudního dvora směřuje k větší ochraně spotřebitele, avšak vždy v rovnováze i s ostatními svobodami a v konečném důsledku s účinným fungováním jednotného trhu, přičemž je v rámci tohoto pojmu ponechána dostatečná míra flexibility, aby bylo možné zahrnout všechny situace, kdy se objektivně realizuje potřeba ochrany“ (bod 43).

V. Závěry

67. S ohledem na všechny výše uvedené úvahy navrhuji, aby Soudní dvůr odpověděl na předběžné otázky položené Kammergericht (Vrchní zemský soud v Berlíně, Německo) následovně:

„Článek 2 bod 7 směrnice Evropského parlamentu a Rady 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, musí být vykládán v tom smyslu, že

s výhradou ověření podmínek týkajících se definice smlouvy uzavřené na dálku předkládajícím soudem, a pokud je prokázáno, že dotčená osoba může být považována za spotřebitele, se jedná o smlouvu uzavřenou na dálku, s následným uplatněním práva odstoupit od smlouvy, i v případě, že dotčenému spotřebiteli byl před nebo v okamžiku uzavření smlouvy nápomocen jím pověřený obchodník-třetí osoba.

Jedná se o smlouvu uzavřenou na dálku, od které lze odstoupit podle čl. 9 odst. 1 téže směrnice, a to i za jedné z následujících podmínek: i) iniciativa k uzavření smlouvy mezi spotřebitelem a poskytovatelem služeb vzešla od obchodníka, který poskytuje spotřebiteli pomoc; ii) obchodník, který poskytuje spotřebiteli pomoc, se před uzavřením smlouvy podílel na formulování podstatných částí obsahu smlouvy.

Představuje-li hlavní smlouva smlouvu uzavřenou na dálku, představuje i dodatková dohoda smlouvu uzavřenou na dálku, s výhradou ověření ze strany předkládajícího soudu ohledně splnění podmínek pro kvalifikaci této dohody jako smlouvy uzavřené na dálku, a aniž jsou dotčena vnitrostátní ustanovení týkající se platnosti a účinků dodatečné dohody.

Článek 14 odst. 4 písm. a) a odst. 5 směrnice 2011/83 musí být vykládán v tom smyslu, že

spotřebitel, který uplatnil své právo odstoupit od smlouvy po splnění smlouvy, je povinen vrátit obchodníkovi hodnotu již poskytnuté a nevratné služby v přiměřeném rozsahu určeném vnitrostátním soudem, pokud je s ohledem na všechny skutkové okolnosti ověřena existence zneužívajícího jednání ze strany samotného spotřebitele.“