



Novela zákona o ochraně spotřebitele

Kdy?

6.1. 2023 vyšly v platnost

Změny se dotknou prodejen i e-shopů, které uzavírají smlouvy se spotřebiteli.
B2B se prakticky netýkají.

S ohledem na potenciálně hrozící vysoké pokuty doporučujeme upravit nákupní procesy, obchodní podmínky, či reklamační řády, stejně jako informace uváděné na webu.

Čeho se týkají?



- Prezentování slev
- Uživatelské recenze
- Dvojitá kvalita
- Reklamace
- Objednávkové tlačítko
- Texty v reklamách
- Poskytování služeb či digitálního obsahu na internetu
- Přednastavené souhlasy spotřebitele s dalšími placenými plněními
- Regulace zprostředkovatelských platforem
- Maximální lhůta pro dodání zboží
- Dynamická cenotvorba
- Povinnost vydat potvrzení o uzavřené smlouvě



- Povinnost informovat spotřebitele, že nemá právo odstoupit od smlouvy
- Stav vráceného zboží po odstoupení od smlouvy spotřebitelem do 14 dnů
- Možnost požadovat skladné v případě nepřevzetí věci po vyřízení reklamace
- Návodů k použití

Prezentování slev

Nově bude platit základní obecné pravidlo -> (předchozí) referenční cenou při zobrazování slev bude nejnižší cena zboží nabízená obchodníkem za posledních 30 dnů před poskytnutím slevy. Smyslem této novinky je, aby obchodníci informovali o slevách spotřebitele férově a jednotně.

„Informace o slevě z ceny výrobku obsahuje informaci o nejnižší ceně výrobku, za kterou jej prodávající nabízel a prodával v době 30 dnů před poskytnutím slevy...“

- **Musí vždy uvést, kolik činila nejnižší předchozí cena zboží.**
- Předchozí (referenční) cena nesmí být starší než 30 dnů (před poskytnutím slevy).
- Pokud je výrobek v prodeji méně než 30 dnů, je referenční cenou nejnižší cena od okamžiku první nabídky.

Čeho se regulace týká?

- Prezentace slev konkrétního zboží i oznámení o slevě učiněná obchodníkem prostřednictvím obecného oznámení
- Všechna oznámení, která vytvářejí dojem snížení ceny, jako jsou „sleva“, „speciální nabídka“ nebo „nabídka Black Friday“, přičemž u zboží dotčeného oznámením musí být vždy uvedena „předchozí“ cena
- Na všechny distribuční kanály obchodníka (např. kamenné obchody, online).

Prezentování slev postupné snižování cen

Platí zvláštní pravidla pro postupné snižování cen.

Umožňuje prolomit třicetidenní období pro předchozí (referenční) cenu.

„Informace o slevě z ceny výrobku obsahuje informaci o nejnižší ceně výrobku, za kterou jej prodávající nabízel a prodával v době 30 dnů před prvním poskytnutím slevy, zvyšuje-li prodávající slevu z ceny postupně.“

To znamená, že pokud dochází k postupnému snižování ceny označené jako sleva u jednoho výrobku, mělo by být možné jako předchozí (referenční) cenu uvádět původní cenu (před prvním zlevněním) - „přiměřenou dobu“

Uživatelské recenze

Jestliže obchodník zveřejňuje na svém e-shopu uživatelské recenze, má novou povinnost- informovat, zda prodávající zajišťuje ověření pravosti recenze. To znamená, zdali ji skutečně napsal spotřebitel, který zboží zakoupil.

Obchodník recenze:

- a) Nezveřejňuje - nemusí dělat nic
- b) Zveřejňuje, ale neověřuje - splnit informační povinnost, že recenze jsou ověřené
 - Přímo k textu recenzí přidat informaci, že nezajišťují, zda zveřejněná recenze pochází od spotřebitele, který výrobek nebo službu skutečně použil nebo si je zakoupil. Neověřené recenze je ale lepší nezveřejňovat.
- c) Zveřejňuje i ověřuje - uvést, že recenze jsou otevřené a uvést, jakým způsobem jsou ověřovány
 - Přímo k textu recenzí přidat informaci, že zajišťují, že zveřejněná recenze pochází od spotřebitele (který výrobek nebo službu skutečně použil nebo si je zakoupil), doplněnou o hypertextový odkaz na podrobnější informace, jakým způsobem zajišťují.

NA CO SI DÁT POZOR

Nekalé obchodní praktiky

- Uvádění recenze výrobku nebo služby uvedenou spotřebitelem, aniž by přijal přiměřená opatření k ověření toho, zda pocházejí od takového spotřebitele
- Zveřejňování falešné spotřebitelské recenze či doporučení, které povedou ke zkreslení

Dvojitá kvalita

Prodej zboží dvojitá kvalita bude považován za nekalou obchodní praktiku. Dříve se to týkalo pouze potravin, nyní se to týká veškerého zboží.

Co to znamená?

- Uvádění výrobku na trh jako výrobku totožného s výrobkem uváděným na trh v nejméně dvou dalších členských státech EU, přestože takový výrobek má podstatně odlišné složení nebo znaky
- Ze zákona vyplývá, že to platí pouze v případě, že je daný výrobek nabízen ještě nejméně ve dvou dalších státech EU

Neplatí, pokud je dvojitá kvalita zboží odůvodněna oprávněnými a objektivními skutečnostmi - pokud například české právní předpisy vyžadují použití jiných surovin (původní jsou zakázané) nebo pokud jsou určité suroviny dostupné pouze sezónně, či nejsou dostupné vůbec nebo výrobce sleduje cíl spočívající v ochraně zdraví obyvatelstva (např. nižší množství cukru) nebo životní prostředí

Podle důvodné zprávy k zákonu mají prodávající také právo „nabízet výrobky stejné značky o odlišném objemu nebo hmotnosti v návaznosti na zvyklosti trhu“.

Reklamace

Změny čekají na všechny obchodníky také v oblasti odpovědnosti za vadné plnění (práva vyplývající přímo ze zákona) i záruční odpovědnosti (záruka nad rámec stanovený zákonem)

Hlavní změny:

Reklamace zboží zakoupeného v e-shopu nebo kamenné prodejně

- Stále platí dva roky pro koncového zákazníka a reklamace se nevztahují na poškození z běžného opotřebování jako škrábance nebo změna barvy odstínu. Reklamovat lze naopak zboží, které nebylo doručené ve sjednaném množství. Pokud prodejce neprokáže, že zákazník zavinil poškození špatným zacházením, musí poškozené opravit nebo dodat nové. V případě oprávněné reklamace musí prodejce uhradit zákazníkovi náklady na dopravu.

Prodloužení odpovědnosti za vady

- Doteď platilo pravidlo, že pokud se zboží pokazí do 6 měsíců od převzetí, zboží lze považovat za vadné už právě při převzetí. Tato lhůta se prodloužila na 12 měsíců.

Upřesnění v rámci vyřizování reklamací

Dochází k dalšímu upřesnění povinností při vydávání písemného potvrzení o přijetí zboží do reklamačního řízení.

Prodávající je tedy povinen vydat písemné potvrzení:

- Kdy spotřebitel uplatnil právo
- Co je obsahem reklamace
- Způsob vyřízení reklamace požadované spotřebitelem
- Kontaktní údaje spotřebitele pro jeho informování o vyřízení reklamace

Požadavky na způsob vyřízení reklamace:

- Musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů
- Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů
- Prodávající se spotřebitelem se mohou nadále dohodnout na delší lhůtě
- Prodávající je povinen informovat spotřebitele o vyřízení reklamace
- Na závěr reklamačního řízení vydat spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace

Upřesnění v rámci vyřizování reklamací

NA CO SI DÁT POZOR

- Správně posoudit a určit nároky spotřebitele plynoucí z jeho reklamace
- Nezapomenout, že zboží musí splňovat nově subjektivní i objektivní požadavky na jeho vlastnosti
- Uvědomit si, že zákonná domněnka vady zboží (obrácené důkazní břemeno) se prodlužuje ze 6 na 12 měsíců
- Podobně se připravit na nové povinnosti související s prodejem zboží s digitálním obsahem
- Zpracovat změny v oblasti uplatňování a vyřizování reklamací. A to jak v praxi, tak i v rámci plnění informačních povinností na e-shopu.

Odstoupení od smlouvy z důvodů nekalých praktik

Nové nároky spotřebitelů, jejichž práva byla dotčena nekalou praktikou obchodníka; nově budou moci takoví spotřebitelé nad rámec nároků plynoucích z občanského zákoníku odstoupit od smlouvy ve lhůtě 90 dnů či požadovat přiměřené snížení ceny.

Objednávkové tlačítko

Tlačítko, pomocí kterého dokončí zákazník nákupní proces, bude muset být nově označeno snadno čitelným nápisem „Objednávka zavazující k platbě“ nebo jinou odpovídající jednoznačnou formulací. V prosinci 2021 vydala Evropská komise Pokyny ke směrnici o právech spotřebitelů, podle kterých „musí být příslušné označení na samotném tlačítku nebo bezprostředně vedle něj.“ Rozhodnutí Soudního dvora EU v dubnu 2022 ovšem uvádí, že „je třeba vycházet pouze z výrazu uvedeného na tomto tlačítku nebo této podobné funkci.“

Vhodné úpravy:

„koupit“, „kupte nyní“, „zaplatte nyní“ nebo „potvrďte nákup“.

Pokud podnikatel nedodrží tuto povinnost, je smlouva neplatná, ledaže se jí spotřebitel dovolá.

Texty v reklamách

Nyní si musíte dávat větší pozor, co přesně slibujete zákazníkům v reklamách. Pokud slíbíte, že žehlička od vás vydrží celou dekádu, zavazujete se spotřebiteli, že pokud se žehlička porouchá během 10 let od zakoupení, má právo na reklamaci.

Poskytování služeb či digitálního obsahu v prostředí internetu

Jedná se o zcela novou úpravu, která doposud nebyla na unijní ani národní úrovni uceleně regulována. Digitálním obsahem je zejména software, aplikace, e-knihy či audio soubory v jakékoliv podobě (například i v chytrých hodinkách či telefonu).

Jako digitální službu je možné označit například služby sdílení video, audio či jiných souborů, digitální hry či sociální média. Novela se vypořádává se specifiky vlastností digitálních produktů, jako je povinnost digitální obsah či službu po určitou dobu aktualizovat či jak u těchto produktů stanovit odpovědnost za vady a v tomto směru zavádí podnikatelům určité povinnosti. Digitální obsah a služba jsou navíc zpravidla chráněny právem duševního vlastnictví, jejich poskytovatel tedy musí disponovat příslušnou licencí.

Přednastavené souhlasy spotřebitele s dalšími úplatnými plněními

Explicitně bude stanoveno, že není možné přidávat do objednávky jakákoli plnění bez výslovného souhlasu nakupujícího. Předem zaškrtnutý check-box např. u pojištění bude tedy nerelevantní a navíc přestupkem.



Pojistit zásilku
 Prodloužená záruka 36 měsíců
 Myš k notebooku za 200 Kč

Pojistit zásilku
 Prodloužená záruka 36 měsíců
 Myš k notebooku za 200 Kč

Regulace zprostředkovatelských platforem

Novinkou je také úprava pro online tržiště – online tržištěm je portál provozovaný podnikatelem, který umožňuje spotřebitelům uzavírat na dálku smlouvy s jinými obchodníky nebo spotřebiteli.

- V globálním měřítku je příkladem Amazon

Online tržiště musí transparentně poskytovat informace o tom, na základě jakých kritérií je na webu určováno pořadí zobrazovaných či vyhledávaných služeb nebo produktů (a to například včetně uvedení informace o tom, zda jsou některé služby nebo produkty zvýhodněny oproti jiným na základě placené reklamy).

Dále musí také informovat, zda je třetí strana, která nabízí službu nebo výrobek, podnikatelem či nikoliv (to je pro spotřebitele důležité, protože pokud prodávající podnikatelem není, nevztahuje se na spotřebitele řada práv, které ve vztazích s podnikatelem má).

Maximální lhůta pro dodání zboží

Obchodník bude mít nově pevně danou povinnost dodat zboží nejpozději do 30 dnů od uzavření kupní smlouvy (nebude-li oběma stranami výslovně domluveno jinak).

Dynamická cenotvorba

Novela přinese také přísnější úpravu pro informování spotřebitele o personalizaci cen, jak to známe například při nákupu letenek. Odůvodněna je praxí podnikatelů, kteří sledují a profilují chování spotřebitelů na základě automaticky ukládaných dat o jejich chování a na základě toho snižují či zvyšují cenu.

Spotřebitel musí být o této automatizaci transparentně informován před uzavřením smlouvy.

Povinnost vydat potvrzení o uzavřené smlouvě

Obchodník bude muset vydat spotřebiteli potvrzení o uzavření smlouvy v textové podobě, a to nejpozději v okamžiku dodání zboží. Novela zpřísňuje podmínky pro uzavírání smluv po telefonu. Taková smlouva bude nově uzavřena až poté, co spotřebitel obdrží od podnikatele smlouvu v textové podobě a podnikateli učiněnou nabídku potvrdí elektronicky nebo ji podepíše v listinné podobě. Zakotvení tohoto pravidla je odůvodněno zneužíváním tohoto způsobu uzavírání smluv vůči seniorům.

Povinnost spotřebitele informovat, že nemá právo odstoupit od smlouvy

Obchodník bude muset explicitně předem informovat o tom, že spotřebitel nebude moci u konkrétního objednávaného zboží odstoupit od kupní smlouvy do 14 dnů.

Stav vráceného zboží po odstoupení do 14 dnů

Dochází k nápravě chybně implementované evropské legislativy. Nově již bude zcela jasné, že spotřebitel ponese odpovědnost za snížení hodnoty zboží v důsledku jeho užívání nad rámec běžného vyzkoušení.

Doba pro vyzkoušení zboží zůstává stejná, tedy 14 dní, ale zboží nesmí být opakovaně použito, aby nedošlo k poškození. Pokud je například k produktu přiložený tester, zákazník je povinen použít nejdříve ten.

Možnost požadovat skladné v případě nepřevzetí věci po vyřízení reklamace

Podobně jako v případě nepřevzetí zakoupeného zboží bude vznikat prodávajícímu právo požadovat úplatu za uskladnění výrobku v případě jeho nevyzvednutí po vyřízení reklamace kupujícím.

Návody k použití

Stávající právní úprava vyžaduje, aby byl k výrobku přiložen písemný návod. Tento požadavek novela ruší, zejména s ohledem na rozvoj moderních technologií. To se týká především například digitálního obsahu - jako jsou mobilní aplikace.