

Novela spotřebitelského práva – vliv na obchodní aktivity a e-shopy

Co je nového?

- Dne 7. prosince 2022 byl ve Sbírce zákonů zveřejněn zákon č. 374/2022 Sb., kterým se mění zákon o ochraně spotřebitele a občanský zákoník (dále jen „**Zákon**“), který **přináší řadu významných změn v oblasti spotřebitelského práva.**
- **Účinnosti změny nabydou 6. ledna 2023.**
- Zákon přináší **zpřísnění regulace on-line prodeje** a upravuje zejména postupy a povinnosti pro podnikatele týkající se **spotřebitelských recenzí, oznamování slev, regulace on-line tržišť, uzavírání distančních smluv a smluv uzavíraných mimo obchodní prostory.**

Koho se to týká?

- Nově zaváděnými povinnostmi v oblasti ochrany spotřebitelů se budou muset **ve styku se spotřebiteli řídit všichni podnikatelé.** Bude se tedy jednat jak o **provozovatele kamenných prodejen,** tak e-shopů, a to v souvislosti s nabízením zboží i služeb.
- Nad rámec obecné úpravy pro všechny podnikatele ve styku se spotřebiteli, jsou stanovena zvláštní pravidla zejména pro **provozovatele e-shopů, online tržišť a pro poskytovatele digitálního obsahu.**

Co to pro Vás znamená?

Uživatelské recenze

- Pokud zveřejňujete **uživatelské recenze** budete muset spotřebitele informovat o tom, zda a jakým způsobem ověřujete jejich pravost.
- Je zakázáno zveřejňovat falešné a skrytě sponzorované recenze a proces řízení recenzí bude dále regulován.

Slevové akce

- Nové povinnosti se týkají také způsobu **oznamování slev.** V případě téměř jakéhokoliv typu slevy, je při jejím oznámení **nutné spotřebiteli zveřejnit také referenční cenu.**
- Referenční cenou je (i) nejnižší cena za posledních 30 dní před oznámením slevy, (ii) pokud je výrobek na trhu po kratší dobu, tak nejnižší cena od uvedení na trh, nebo (iii) v případě postupného zvyšování slev, cena za posledních 30 dní před prvním poskytnutím slevy.

Objednávkový proces

- V objednávkovém procesu přes e-shop je nutné dostatečně jasným způsobem přizpůsobit text na **potvrzujícím tlačítku,** aby vyjadřoval, že zákazník zboží či služby **závazně objedná a zavazuje se zaplatit stanovenou cenu.**

Návod ke zboží

- Máte povinnost poskytnout spotřebiteli **návod** k zakoupenému zboží, nově je však dostačující jeho zaslání v elektronické podobě.

Záruka a reklamační řády

- Ze zákona již neplyne povinnost poskytovat spotřebitelům **záruku**, v případě jejího poskytování je však nutné vydat záruční list. Upravena je také **odpovědnost za vady**, mělo by tedy dojít k aktualizaci reklamačních řádů.
- V této souvislosti a současně s ohledem na novinky Zákona **bude třeba upravit i reklamační postupy a řády.**

Smlouvy uzavírané po telefonu a smlouvy o digitálním obsahu

- Při uzavírání **distančních smluv** bude nutné vždy poskytnout spotřebiteli textové potvrzení o uzavřené smlouvě, které bude obsahovat zákonem stanovené informace. Současně není možné uzavřít smlouvu se spotřebitelem během telefonátu, potvrzení nabídky učiněné přes telefon bude nutné následně odeslat v textové podobě.
- Povinnosti jsou také stanoveny v souvislosti s uzavíráním **smluv o poskytování digitálního obsahu.**

Revize obchodních podmínek

- Mnoho z výše uvedených změn a zejména změny související s informační povinností bude nutné zahrnout do všeobecných obchodních podmínek.

Zákaz dvojí kvality zboží

- Mezi nekalé obchodní praktiky je zařazeno uvádění na trh výrobků jako totožných s výrobky uváděnými v jiných členských státech EU, ačkoli mají výrobky rozdílné složení či vlastnosti, jde tedy o **zákaz dvojí kvality zboží.**

On-line tržiště

- Mezi zavedené požadavky patří také povinnost **transparentnosti v případě on-line tržišť**, spotřebitelé musí být informováni ohledně uveřejněných nabídek.

Jaké hrozí konsekvence?

- Za porušení některých nově stanovených pravidel hrozí sankce od České obchodní inspekce ve výši **až 5 milionů Kč.**
- Zákon rovněž umožňuje spotřebitelům **odstoupit od uzavřené smlouvy ve lhůtě 90 dnů** od jejího uzavření pro nekalou obchodní praktiku.
- Spotřebitel také může požadovat po podnikateli přiměřené snížení ceny odpovídající povaze a závažnosti dané nekalé obchodní praktiky.

Jak postupovat?

- Vzhledem k tomu, že nová právní úprava v oblasti spotřebitelského práva již brzy nabyde účinnosti, **doporučujeme Vám co nejdříve ověřit Vaše procesy jednání se spotřebiteli a přijmout vhodná opatření, která zajistí soulad s novými požadavky.**
- Zejména doporučujeme vhodně **posoudit a aktualizovat nákupní proces, reklamační řády, všeobecné obchodní podmínky a další informační dokumenty**, na které se může vztahovat ochrana spotřebitele.

Tým PEYTON legal je Vám při zavádění nových požadavků v souvislosti s ochranou spotřebitele plně k dispozici a je připraven Vám pomoci.

Neváhejte se proto na nás kdykoli obrátit.



Jakub Málek
managing partner
malek@plegal.cz



Miloš Kulda
advokát
kulda@plegal.cz



Kateřina Roučková
advokátní koncipientka
rouckova@plegal.cz