

ŠKOLENÍ PRO ZAMĚSTNANCE ŽIVNOSTENSKÝCH ÚŘADŮ

14. 6. 2023

OCHRANA SPOTŘEBITELE



MINISTERSTVO
PRŮMYSLU A OBCHODU

Věra Knoblochová
vedoucí oddělení spotřebitelské
legislativy

Obsah

- ➔ Zákon č. 374/2022 Sb.
 - ▶ změny zákona o ochraně spotřebitele
 - ▶ změny občanského zákoníku

Předmět a cíle zákona č. 374/2022 Sb.

- ▶ Náprava nesprávné transpozice některých evropských směrnic
- ▶ Provedení nových směrnic přijatých v r. 2019
- ▶ Reakce na vybrané problémy aplikační praxe

Změny zákona o ochraně spotřebitele

- ▶ Nekalé obchodní praktiky
 - ➔ dvojí kvalita (§ 5 odst. 3 písm. d)
 - ➔ podstatné informace o parametrech řazení (§ 5a odst. 4)
 - ➔ spotřebitelské recenze (§ 5a odst. 4, příloha I písm. y, z)
- ▶ Nápravy pro „oběti“ nekalých obchodních praktik (§ 5d)
- ▶ Preventivní kontrola „formulářových“ smluv (§ 7)
- ▶ Informování (návod) (§ 9)
- ▶ Informační povinnosti online tržišť (§ 11b)
- ▶ Informování o slevách (§ 12a)
- ▶ Reklamace (§ 19)
- ▶ Přestupky za porušení občanského zákoníku (§ 24 odst. 17)
- ▶ Dozor (§ 23 a násl.)

Změny občanského zákoníku

I. Spotřebitelské smlouvy

- ▶ informační povinnosti v kamenných obchodech
- ▶ informační povinnosti při prodeji na dálku a mimo obchodní prostory
- ▶ formální požadavky na poskytování předsmluvních informací a na smlouvy uzavírané na dálku a mimo obchodní prostory
- ▶ uzavírání úplatných smluv elektronickými prostředky (zvláštní informační povinnosti, tlačítko)
- ▶ uzavírání smluv po telefonu
- ▶ zákaz předem zaškrtnutých políček
- ▶ odstoupení od smlouvy
- ▶ vedlejší smlouvy

II. Záruky za zboží

- ▶ dodání

III. Záruky za digitální obsah a digitální služby

Dozor nad ochranou spotřebitele (§ 23 až 24)

- ➔ Dozor nad ochranou spotřebitele svěřen řadě dozorových orgánů (princip specializace)
 - ▶ **Česká obchodní inspekce** (§ 23)
 - ▶ **živnostenské úřady** (§ 23d)
 - ▶ **další příslušné orgány** s dozorovou pravomocí ve specifických sektorech:
 - ➔ „výrobní dozorové orgány“: **SZPI, KHS, SVS, SÚKL, ČÚZZS** (§ 23a)
 - ➔ regulátoři: **ČNB, ERÚ, ČTÚ** (§ 23b)
 - ➔ další: **profesní komory, celní úřady, ÚOOÚ** (§ 23c), dozorové orgány dle **zákona o regulaci reklamy** (§ 23e)
- ➔ Výlučná versus sdílená pravomoc dozorových orgánů

Dozorové orgány (§ 23 až 23e)

- ČOI, není-li příslušný jiný orgán dozoru
- SZPI na úseku potravin, zemědělských a tabákových výrobků
- KHS na úseku prodeje výrobků a poskytování služeb upravených v zákoně o ochraně veřejného zdraví, a prodeje elektronických cigaret, náhradních náplní do nich určených a bylinných výrobků určených ke kouření, které jsou upraveny zákonem o potravinách a tabákových výrobcích
- SVS na úseku veterinární péče
- SÚKL na úseku humánních léčivých přípravků a zdravotnických prostředků
- ČÚZZS na úseku střelných zbraní a střeliva
- ČNB u osob podléhajících jejímu dohledu podle zákona o ČNB
- ERÚ na úseku podnikání v energetických odvětvích
- ČTÚ na úseku služeb elektronických komunikací a poštovních služeb
- orgán stanovený zvláštním právním předpisem u profese vykonávané členem profesní komory s povinným členstvím nad dodržováním povinností stanovených tímto zákonem
- celní úřady při provozování hazardních her
- ÚOOÚ při zpracovávání osobních údajů v informační databázi o bonitě a důvěryhodnosti spotřebitele,
- **obecní živnostenské úřady v oblasti obchodu a služeb**
- **správní úřady podle zákona o regulaci reklamy v oblasti regulace reklamy, která je nekalou obchodní praktikou (RRTV, SÚKL, MZd, Ústřední kontrolní a zkušební ústav zemědělský, Ústav pro státní kontrolu veterinárních biopreparátů a léčiv, ÚOOÚ, SZPI, celní úřady, krajské živnostenské úřady)**

Kompetence SZPI, KHS, SVS, SÚKL, ČÚZZS

➔ SZPI, KHS, SVS, SÚKL:

- ▶ **§ 3 odst. 1 písm. b)** - prodej výrobků a služeb v předepsané jakosti, popř. jakosti uváděné nebo obvyklé
- ▶ **§ 4 až 5b** - nekalé obchodní praktiky
- ▶ **§ 8** - prodej padělků
- ▶ **§ 9, 10, 11 a 11a** - informační povinnosti ohledně vlastností, charakteristiky, použití výrobků/služeb, údržby, označování, omezení při elektronickém obchodování
- ▶ **§ 14a** - povinnosti související s tržišti
- ▶ **§ 17** - povinnosti související s poskytnutím obalů
- ▶ **§ 1811 odst. 1 a 2, § 1817, 1820, 1824, § 1824a odst. 1, § 1825 odst. 1, § 1826, 1826a, 1827, § 1828 odst. 1 a 3, § 1830 odst. 2 a § 2159 odst. 1 OZ** – informační povinnosti, potvrzení o uzavření smlouvy, náležitosti, dodání

➔ ČÚZZS

- ▶ *výše uvedené, ale: bez § 17, navíc § 12 a 12a* - informování o cenách a slevách

Kompetence ČNB, ERÚ, ČTÚ

- **ČNB** – (i) nekalé obchodní praktiky - § 4 až 5b, (ii) diskriminace - § 6, (iii) formulářové smlouvy - § 7, (iv) informování o cenách - § 12 a (v) informování o subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů - § 14, (vi) informování o **ODR**
- **ERÚ** – (i) běžná cena hovoru - § 3a, (ii) nekalé obchodní praktiky - § 4 až 5b, (iii) diskriminace - § 6, (iv) formulářové smlouvy - § 7, (v) informování o cenách - § 12, (vi) informování o subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů - § 14, (vii) informování, potvrzení o uzavření smlouvy, náležitosti – **OZ**, (viii) informování o **ODR** a (ix) zákaz **geoblokování**
- **ČTÚ** – (i) poctivost prodeje – účtování - § 3 odst. 1 písm. c), (ii) běžná cena hovoru - § 3a, (iii) nekalé obchodní praktiky § 4 až 5b, (iv) diskriminace - § 6, (v) formulářové smlouvy - § 7, (vi) omezení při elektronickém obchodování - § 11a, (vii) informování o cenách - § 12, (viii) informování o subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů - § 14, (ix) informování o **ODR**, (x) informování, potvrzení o uzavření smlouvy, náležitosti - **OZ**

Kompetence – další úřady

- ➔ **správní úřady podle zákona o regulaci reklamy** – dozor nad reklamou, která je nekalou obchodní praktikou (RRTV, SÚKL, MZd, Ústřední kontrolní a zkušební ústav zemědělský, Ústav pro státní kontrolu veterinárních biopreparátů a léčiv, ÚOOÚ, SZPI, celní úřady, krajské živnostenské úřady)
- ➔ **příslušný „profesní“ orgán** – dodržování povinností stanovených tímto zákonem, zákaz geoblokování
- ➔ **celní úřady** – (i) běžná cena hovoru - § 3a, (iii) nekalé obchodní praktiky - § 4 až 5b, (iv) diskriminace - § 6
- ➔ **ÚOOÚ** – dodržování povinností při zpracování osobních údajů stanovených v části páté (registry dlužníků)

Kompetence ČOI

- dodržování povinností podle ZOS, kde nevykonává dozor některý orgán podle § 23a až 23c (všechny dozorové orgány s výjimkou ŽÚ)
- § 1811 odst. 1 a 2, § 1817, 1820, 1824, § 1824a odst. 1, § 1825 odst. 1, § 1826, 1826a, 1827, § 1828 odst. 1 a 3, § 1830 odst. 2, § 1852 až 1867 a § 2159 odst. 1 občanského zákoníku
- nařízení č. 1523/2007 - kočičí a psí kůže a výrobky obsahující tyto kůže
- čl. 23 nařízení č. 1008/2008 – informování o cenách při provozování leteckých služeb
- nařízení č. 1007/2011 – označování textilu
- čl. 14 nařízení č. 524/2013 - ODR
- nařízení č. 2018/302 – zákaz geoblokování
- čl. 7 nařízení č. 2018/644 - přeshraniční dodávání balíků

Kompetence OŽÚ (pozor!)

ZOS účinný do 5. 1. 2023

- § 9 - informování
- § 10 – označování výrobků
- § 10a – označování obuvi
- § 11 – jazyk, piktogramy
- § 11a – prodej elektronickými prostředky
- § 12 – označování zboží cenami
- -
- § 13 – informace o zárukách
- § 14a – povinnosti provozovatele tržiště
- § 15 – další povinnosti při prodeji výrobků
- § 16 - další povinnosti při prodeji výrobků
- -
- § 18 – vratné obaly
- -

ZOS účinný od 6. 1. 2023

- § 9 - informování
- § 10 – označování výrobků
- -
- § 11 – jazyk, piktogramy
- § 11a – prodej elektronickými prostředky
- § 12 – označování zboží cenami
- § 12a – označování zboží slevami
- § 13 – informace o zárukách
- § 14a – povinnosti provozovatele tržiště
- § 15 - další povinnosti při prodeji výrobků
- § 16 - další povinnosti při prodeji výrobků
- § 17 - obaly
- § 18 – vratné obaly
- OZ

Poskytování informací (§ 9)

- ➔ /**O vlastnostech** prodávaných výrobků nebo **o charakteru** poskytovaných služeb/ = nově § 1811 odst. 2 písm. b) a § 1820 odst. 1 písm. a)
- ➔ **O způsobu použití a údržby** výrobku, o **riziku** souvisejícím s poskytovanou službou, o **nebezpečí**, které vyplývá z jeho nesprávného použití nebo údržby (odst. 1)
- ➔ **Návod** - je-li to potřebné s ohledem na povahu výrobku, způsob a dobu jeho užívání, povinnost zajistit, aby byly informace obsaženy v písemném návodu a aby byly srozumitelné (odst. 1)
 - ▶ nevztahuje se na případy, kdy se jedná o zřejmé nebo obecně známé skutečnosti
 - ▶ povinností se nelze zprostit poukazem na to, že informace nedodány výrobcem nebo dovozcem
- ➔ **Forma návodu** – trvalý nosič dat, na listině pouze tehdy, požádá-li o to spotřebitel a není-li to s ohledem na okolnosti, způsob uzavření smlouvy nebo povahu výrobku či charakter služby nepřiměřené (odst. 2)

Rozsudek NS 25 Cdo 2516/2009 (souvislost s odpovědností za škodu: třeba uplatnit princip proporcionality, požadavky musí být rozumné a přiměřené okolnostem, včetně povahy výrobku)

ALE např. stáčené tachometry: rozsudek MěS Praha 10 A 183/2014-45 AC Dodávky (údaj na tachometru = podstatný údaj, proto nelze rezignovat na povinnost prodávajícího dostatečně spolehlivě zjistit jeho skutečný stav); potvrdil NSS 8 As 255/2016 -36; obdobně rozsudek MěS Praha 10 A 184/2014-57 Janata; potvrdil NSS 5 As 298/2016-52; ALE rozsudek NSS 8 As 70/2015-56, GREGI: třeba klást požadavky rozumné a přiměřené

Nález ÚS I. ÚS 3755/17 AC Dodávky – druhý rozsudek NSS 8 As 255/2016-87 AC Dodávky VYSOČNA, s.r.o.

Poskytování informací (§ 9) – pokr.

- ➔ [41] **Spotřebitel spoléhá na to, že mu bude poskytnuta řádná informace o hlavních vlastnostech zboží.** Při koupi ojetého vozidla je pro spotřebitele podstatný skutečný počet ujetých kilometrů, nikoliv stav tachometru. Skutečný kilometrový proběh má totiž vliv na opotřebení vozidla a následně i na jeho cenu. Pokud prodejce uvede údaj o stavu tachometru při prodeji ojetého vozidla, předává tím spotřebiteli informaci, kterou on považuje za významnou. **Na tabulce u vozidla je pouze několik vybraných údajů, které lze považovat za nejpodstatnější. Spotřebitel současně ví, že tachometr slouží k zaznamenání počtu najetých kilometrů. Údaj o tachometru tedy logicky správně spojuje s počtem skutečně ujetých kilometrů.** Pokud by tomu tak nebylo, neměla by informace o stavu tachometru žádný skutečný význam a nemělo by smysl ji podávat. Mohla by jen klamat či uvádět spotřebitele v omyl, čemuž má právě předcházet právní úprava ochrany spotřebitele, kterou zná spotřebitel i prodávající. Pokud ji vlastní vinou nezná, jak tomu zřejmě bylo v souzené věci, přesto jej neznalost právní úpravy neomlouvá.
- ➔ [42] **Řádná informace, na kterou se může spotřebitel spolehnout, má být pravdivá. K jejímu poskytnutí tudíž buď musí prodávající provést ověření údaje o skutečném počtu najetých kilometrů, anebo, nelze-li tento údaj spolehlivě ověřit, musí již v samém počátku jednání s potenciálním kupujícím uvést, že údaj o kilometrovém proběhu i přes prodávajícím vyvinuté přiměřené úsilí není možno ověřit.**
- ➔ [43] **Za řádné informování ze strany prodávajícího však nelze považovat nepravdivý údaj, jelikož neposkytuje informaci o skutečném stavu zboží.** Tomu odpovídá i znění § 9 odst. 2 zákona o ochraně spotřebitele, kde se stanoví, že prodávající se nezbaví informační povinnosti ani v případě, že správné informace nedostane od svého dodavatele.

(druhý rozsudek NSS 8 As 255/2016-87 AC Dodávky)

Označování výrobků (§ 10)

- ➔ Výrobky musí být viditelně a srozumitelně označeny:
 - ▶ **označením výrobce nebo dovozce**, popřípadě dodavatele
 - ▶ pokud to povaha výrobku nebo forma prodeje vyžaduje, **názvem výrobku, údaji o hmotnosti nebo množství nebo velikosti, popřípadě rozměru**
 - ▶ dalšími údaji **potřebnými dle povahy výrobku k jeho identifikaci, popřípadě užití**
- ➔ Nelze-li výrobky označit přímo, musí být viditelně a srozumitelně označeny jiným vhodným způsobem
- ➔ Není-li to možné nebo účelné, je prodávající povinen údaje na požádání spotřebitele nebo dozorových orgánů pravdivě sdělit, popřípadě doložit

Označování výrobků – pokr.

- ➔ **Zákaz odstraňovat či měnit označení výrobků a jiné údaje uvedené výrobcem, dovozcem nebo dodavatelem**
- ➔ Prodej použitých nebo upravovaných výrobků, výrobků s vadou nebo výrobků, jejichž užité vlastnosti jsou jinak omezeny
 - ▶ povinnost prodávajícího na tyto skutečnosti spotřebitele předem zřetelně upozornit
 - ▶ tyto výrobky musí být prodávány odděleně od ostatních výrobků

Povinnosti související s informováním (§ 11)

Informace podle § 9 až 10a, 12, 13, 16 odst. 1 a 3, 19 ZOS a § 1811 odst. 2 písm. b) a § 1820 odst. 1 písm. a) OZ

- **v českém jazyce**, jsou-li poskytovány **písemně**
- **v podobě symbolů (piktogramů)**, které musí být srozumitelné, čitelné a úplné
- používají-li se v rámci informování fyzikální veličiny, musí být vyjádřeny **v měřicích jednotkách stanovených zvláštním právním předpisem**

Prodej po internetu (§ 11a)

Povinnost informovat spotřebitele zřetelným způsobem
nejpozději na začátku objednávky

- ▶ zda platí nějaká omezení pro dodání výrobků nebo poskytnutí služby
- ▶ jaké způsoby platby jsou přijímány

Informace o cenách (§ 12)

- ➔ Povinnost **informovat spotřebitele o ceně** v souladu s cenovými předpisy
- Zákon o cenách (zák. č. 526/1990 Sb.)

Rozsudek NSS 4 As 347/2020-39, Mountfield HK, a.s. (informace pro spotřebitele musí být přístupné okamžitě bez toho, že by byl nucen činit jakýkoliv úkon směřující ke zjištění ceny)

Slevy (§ 12a)

= zakotvení povinnosti uvádět „předchozí cenu“ před prvním uplatněním slevy

- ✓ platí pro všechny formy prodeje
 - ✓ použije se na výrobky, nikoliv na služby
 - ✓ **výrobek** = věc, která je určena k nabídce spotřebiteli, včetně práv a závazků s touto věcí souvisejících (§ 2 ZOS)
 - ✓ informace o „předchozí ceně“ musí být součástí informace o slevě ceny
-
- ➔ **výjimka**: zboží podléhající zkáze a s krátkou dobou spotřeby
 - ➔ **zvláštní úprava**: nové zboží, postupné zlevňování

Slevy (§ 12a) – pokr.

- ➔ „**předchozí cena**“ = nejnižší cena, kterou obchodník uplatňoval během 30 dnů před (prvním) poskytnutím slevy
- ➔ možnost uvádět i **jiné referenční ceny** – nutnost srozumitelného vysvětlení (riziko NOP)
- ➔ obecná oznámení v tisku, reklamě, na internetu - „předchozí cena“ **nemusí** být uvedena na stejném nosiči; **musí** být uvedena v místě prodeje (na cenovkách u zboží, u cen na internetu)

Slevy (§ 12a) – pokr.

- ➔ **Musí jít o oznámení vyvolávající dojem slevy pro spotřebitele**
- ➔ Měřitelné - sleva 50 %, sleva 100,- Kč, dnes bez DPH
- ➔ Neměřitelné - akce, super cena, Black Friday
- ➔ Regulace se nevztahuje např. na:
 - ▶ obecná marketingová tvrzení porovnávající nabídku s nabídkou jiných prodávajících, aniž vytvářejí dojem slevy z ceny (nejlepší/nejnižší ceny),
 - ▶ kolísání a snižování cen,
 - ▶ dlouhodobá ujednání umožňující spotřebitelům systematicky využívat snížené ceny a konkrétní individuální ceny,
 - ▶ propagaci cenových výhod (srovnání cen, vázané nabídky)
 - ▶ zlevnění zboží z důvodu vady

Slevy (§ 12a) - pokr.

- ➔ **Zboží podléhající rychlé zkáze a s krátkou dobou spotřeby**
 - ▶ zcela vyňato z regulace
 - ▶ zboží snadno podléhající zkáze, které je třeba zlevňovat častěji, aby se rychleji prodalo
 - ▶ nelze použít na zboží, které nepodléhá zkáze kvůli fyzickému složení a vlastnostem, ale pouze zastará v obchodním smyslu (sezónní oblečení)
 - ▶ další výkladové pomůcky – zejm. čl. 24 odst. 1 nařízení č. 1169/2011, o poskytování informací o potravinách spotřebitelům (doba použitelnosti X minimální trvanlivost)
- ➔ **Nové zboží**
 - ▶ zvláštní pravidlo pro poskytnutí slevy krátce po uvedení zboží na trh: „předchozí cena“ = cena uplatňovaná mezi uvedením výrobku na trh a poskytnutím slevy
 - ▶ „uvedení na trh“ = vztahuje se k dotčenému obchodníkovi
 - ▶ neuplatní se v případě obnovení nabídky po přerušení prodeje
- ➔ **Postupné zvyšování slevy**
 - ▶ zvláštní pravidlo pro uvádění „předběžné ceny“ při postupném zvyšování slevy = nejnižší cena uplatňovaná před prvním poskytnutím slevy
 - ▶ výjimka se uplatní pouze, není-li slevová akce přerušena

Informace o právech z vadného plnění (§ 13)

- ➔ Povinnost prodávajícího **řádně informovat** spotřebitele o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit.
- ➔ Při **prodeji mimo ohlášenou provozovnu** – povinnost poskytnout uvedené informace v písemné formě spolu s názvem (jménem) a adresou prodávajícího, u něhož může spotřebitel uplatnit reklamaci při ukončení prodeje.

rozsudek MěS v Praze 3A 47/2015-43 ve věci Tomtop Security: je nezbytné informovat spotřebitele o konkrétních právech vyplývajících z právních předpisů, zejm. je třeba informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu reklamace, jakož i místu, kde reklamaci uplatnit

Povinnosti provozovatele tržiště (§ 14a)

Povinnosti provozovatele tržnice (definovaný podle zákona o spotřebních daních):

- ▶ vést evidenci prodávajících, včetně údajů uvedených v živnostenském zákoně
- ▶ na žádost předložit evidenci dozorovému orgánu
- ▶ uchovávat evidenci po dobu jednoho roku ode dne provedení evidenčního záznamu

Další povinnosti při prodeji výrobků a poskytování služeb (§ 15 až § 18c)

§ 15

- ➔ Povinnost na žádost spotřebitele výrobek **překontrolovat nebo předvést**, umožňuje-li to jeho povaha a forma prodeje
- ➔ Povinnost **vydat** spotřebiteli na žádost **písemné potvrzení o povinnostech z vadného plnění** v rozsahu stanoveném zákonem
- ➔ Povinnost **vydat** spotřebiteli (bez žádosti) **písemné potvrzení o převzetí objednávky, není-li služba poskytnuta na počkání** (potvrzení musí obsahovat označení předmětu služby, její rozsah, jakost, cenu za provedení služby a termín jejího plnění)

Další povinnosti při prodeji výrobků a poskytování služeb – pokr.

§ 16

- ➔ Povinnost **na žádost spotřebitele vydat doklad o zakoupení výrobku nebo o poskytnutí služby s uvedením data prodeje výrobku nebo poskytnutí služby, identifikací výrobku nebo služby a jejich ceny.**

- ➔ Náležitosti dokladu
 - ▶ identifikační údaje prodávajícího, zejm. jeho jméno a příjmení nebo název nebo obchodní firma
 - ▶ místo určení a datum dodávky při prodeji výrobků s následnou dodávkou
 - ▶ skutečnosti, že se jedná o prodej použitých nebo upravovaných výrobků, výrobků s vadou nebo výrobků, jejichž užitné vlastnosti jsou jinak omezeny

- ➔ Specifická povinnost pro **prodej použitých výrobků nebo výrobků bez dokladu o nabytí**, jejich přijímání do zástavy nebo zprostředkování nebo nákupu či přijetí do zástavy - povinnost na žádost orgánů dozoru nebo Policie předložit identifikační údaje podle § 31 ŽZ

Další povinnosti při prodeji výrobků a poskytování služeb – pokr.

§ 17

Požadavky na obaly

- ▶ prodej výrobků vyžadujících specifické zacházení s ohledem na hygienické podmínky prodeje a charakter použití – povinnost prodávat výrobky v hygienicky nezávadných obalech nebo je do takových obalů při prodeji zabalit
- ▶ v případě samoobslužného prodeje – povinnost poskytnout vhodný obalový materiál

§ 18

Vratné obaly

- ▶ povinnost informovat o peněžní částce za výkup vratných zálohovaných obalů
- ▶ informaci na viditelném místě zpřístupnit
- ▶ v případě změny peněžní částky nebo ukončení výkupu vratných zálohovaných obalů - povinnost informovat po dobu nejméně 30 kalendářních dnů před dnem provedení změny nebo ukončení výkupu

Oblasti OZ „pod dozorem“ podle ZOS (§ 24 odst. 17 ZOS)

§ 1811 odst. 1 a 2, § 1817, 1820, 1824, § 1824a odst. 1, § 1825 odst. 1, § 1826, 1826a, 1827, § 1828 odst. 1 a 3, § 1830 odst. 2 a § 2159 odst. 1

- ➔ Ustanovení obsahují **informační povinnosti**:
 - ▶ předsmluvní informace
 - ▶ smluvní informace
 - ▶ náležitosti smlouvy, resp. potvrzení o uzavření smlouvy
 - ▶ telefonické kontaktování spotřebitele
 - ▶ uzavírání smlouvy elektronickými prostředky
- ➔ **Zákaz předem zaškrtnutých políček**
- ➔ **Dodání**

Předsmluvní informace – obchody (§ 1811)

- ➔ Zakotvuje povinnost **jasných a srozumitelných sdělení a základní informace**, které musí podnikatel spotřebiteli sdělit vždy, nejsou-li zřejmé ze souvislostí:
 - a) údaje o **své totožnosti, adresu sídla, telefonní číslo** a, existuje-li, pak adresu pro doručování elektronické pošty,
 - b) označení **zboží nebo služby a popis jejich hlavních vlastností** v rozsahu odpovídajícím použitému prostředku komunikace a povaze zboží nebo služby,
 - c) **celkovou cenu** zboží nebo služby včetně všech daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění, a pokud povaha zboží nebo služby neumožňuje tuto cenu rozumně určit předem, způsob jejího výpočtu,
 - d) **způsob platby, způsob a čas dodání** nebo plnění a případně pravidla **vyřizování stížností**,
 - e) **náklady na dodání**, a pokud tyto náklady nelze stanovit předem, údaj, že mohou být dodatečně účtovány,
 - f) údaj o **existenci práv z vadného plnění, případně také o záruce za jakost, poprodejním servisu a jejich podmínkách**,
 - g) údaj o **době trvání závazku a podmínky ukončení závazku**, má-li být smlouva uzavřena na dobu neurčitou, nebo má-li být závazek **automaticky prodlužován**,
 - h) údaje o **funkčnosti digitálního obsahu, služby digitálního obsahu a věci s digitálními vlastnostmi**, včetně technických ochranných opatření, a
 - i) údaje o možnosti digitálního obsahu, služby digitálního obsahu a věci s digitálními vlastnostmi fungovat společně s technickým a programovým vybavením, které se obvykle s digitálním obsahem, službou digitálního obsahu a věcí s digitálními vlastnostmi téhož druhu používá, aniž je zapotřebí je převést (**kompatibilita**), nebo s jiným technickým a programovým vybavením, než které se obvykle s digitálním obsahem, službou digitálního obsahu a věcí s digitálními vlastnostmi téhož druhu používá (**interoperabilita**), které jsou podnikateli známy nebo u nichž lze rozumně očekávat, že by mu mohly být známy.

- **nevztahuje se na uzavírání smluv každodenního života**, má-li bezprostředně dojít k plnění smlouvy, o zájezdu, finanční službě, přepravě osoby, dočasném ubytování

Předsmluvní informace – prodej na dálku a mimo obchodní prostory (§ 1820)

Vždy, v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy nebo před závaznou nabídkou spotřebitele:

- a) údaje o **hlavních vlastnostech zboží nebo služby** v rozsahu odpovídajícím použitému prostředku komunikace na dálku a povaze zboží nebo služby,
- b) údaje o své **totožnosti**,
- c) **adresu sídla, telefonní číslo a adresu pro doručování elektronické pošty**, případně i údaje o jiném prostředku **on-line komunikace**, který podnikatel též poskytuje za účelem rychlé a účinné komunikace a který spotřebiteli umožňuje uchovat písemnou komunikaci s podnikatelem v textové podobě, včetně data a času jejího uskutečnění; v případě, že podnikatel jedná za jiného podnikatele, také údaje o jeho totožnosti a sídle,
- d) **adresu provozovny**, pokud se liší od adresy sídla, a v případě, že podnikatel jedná za jiného podnikatele, také adresu, na niž může spotřebitel zaslat stížnost,
- e) **celkovou cenu a náklady na dodání** podle § 1811 odst. 2 písm. c) a e); v případě smlouvy uzavírané na dobu neurčitou nebo smlouvy, jejímž předmětem je opakované plnění, sdělí tento údaj také za jedno zúčtovací období, kterým je vždy jeden měsíc, pokud je tato cena neměnná,
- f) údaj o **přízpůsobení ceny** osobě spotřebitele na základě automatizovaného rozhodování, byla-li cena takto přízpůsobena,
- g) **náklady na prostředky komunikace na dálku**, pokud se liší od základní sazby,
- h) **způsob platby, způsob a čas dodání nebo plnění** a případně pravidla **vyřizování stížností**,
- i) podmínky, lhůtu a postup pro uplatnění práva na **odstoupení od smlouvy**, jakož i **vzorový formulář** pro odstoupení od smlouvy, pokud lze tohoto práva využít; náležitosti vzorového formuláře stanoví prováděcí právní předpis,

Předsmluvní informace – prodej na dálku a mimo obchodní prostory (§ 1820) - pokračování

- j) údaj, že v případě odstoupení od smlouvy ponese spotřebitel náklady spojené s vrácením zboží, a jde-li o smlouvu uzavřenou prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, výši nákladů spojených s vrácením zboží, nemůže-li být pro svou povahu vráceno obvyklou poštovní cestou,
- k) údaj, že při odstoupení od smlouvy po předložení žádosti o započítání plnění již v průběhu lhůty pro odstoupení podle § 1824a odst. 3 nebo podle § 1828 odst. 5 musí spotřebitel podnikateli poskytnout úhradu podle § 1834,
- l) údaj, že spotřebitel nemá právo odstoupit od smlouvy, je-li tomu tak, nebo údaj o tom, za jakých podmínek mu právo na odstoupení od smlouvy zanikne,
- m) údaj o **existenci práv z vadného plnění, případně také o záruce za jakost, poprodejním servisu a jejich podmínkách,**
- n) údaj o **kodexu chování,** pokud se jej podnikatel zavázal dodržovat v souvislosti s některou obchodní praktikou nebo odvětvím jeho podnikání a o tom, jak lze obdržet jeho kopii,
- o) údaj o **době trvání závazku a podmínky ukončení závazku,** má-li být smlouva uzavřena na dobu neurčitou nebo má-li být závazek **automaticky prodlužován,**
- p) **nejkratší dobu, po kterou budou trvat spotřebitelovy povinnosti** ze smlouvy, má-li být smlouvou určena,
- q) údaj o **povinnosti zaplatit zálohu nebo obdobnou platbu,** je-li vyžadována, a o jejích podmínkách,
- r) údaje o **funkčnosti, kompatibilitě a interoperabilitě** podle § 1811 odst. 2 písm. h) a i), a
- s) údaj o **existenci, způsobu a podmínkách mimosoudního vyřizování sporů** spotřebitelů včetně údaje, zda se lze obrátit se stížností na **orgán dohledu nebo státního dozoru.**

Související ustanovení

- ➔ *Pokud podnikatel spotřebiteli nesdělil údaje o dalších daních, poplatcích a jiných obdobných peněžitých plněních nebo nákladech, které spotřebitel ponese, není povinen je podnikateli hradit. (§ 1821)*
- ➔ *Předsmluvní informace, které podnikatel sdělil spotřebiteli před uzavřením smlouvy, se stávají obsahem smlouvy, ledaže si strany výslovně ujednaly určitou náležitost jinak. (§ 1822)*

Předsmluvní informace při prodeji na dálku (§ 1824)

- ➔ Sjednává-li se smlouva prostřednictvím prostředku komunikace na dálku – povinnost **sdělit údaje** podle § 1820 odst. 1 **nebo je zpřístupnit vhodným způsobem vzhledem k použitému prostředku komunikace na dálku**; údaje poskytované v textové podobě musí být **čitelné**.
- ➔ **Neumožňuje-li prostředek** komunikace na dálku **poskytnout** spotřebiteli **všechny údaje, obdrží** před uzavřením smlouvy **alespoň** údaje o totožnosti, zboží nebo službě, ceně, odstoupení, s výjimkou vzorového formuláře pro odstoupení, a době trvání závazku; ostatní údaje, včetně vzorového formuláře pro odstoupení, sdělí podnikatel spotřebiteli vhodným způsobem podle výše uvedeného.
- ➔ ***Smlouva uzavřená na dálku = smlouva uzavřená bez současné fyzické přítomnosti stran s výhradním použitím alespoň jednoho komunikačního prostředku***

Potvrzení o uzavření smlouvy na dálku (§ 1824a odst. 1)

- ➔ Podnikatel vydá spotřebiteli **potvrzení** o uzavřené smlouvě:
 - ▶ v textové podobě
 - ▶ v přiměřené době po uzavření, nejpozději v okamžiku dodání zboží nebo před tím, než začne poskytovat službu
 - ▶ potvrzení musí obsahovat údaje podle § 1820 odst. 1, pokud nebyly spotřebiteli poskytnuty v textové podobě již před uzavřením smlouvy
- ➔ *Zvláštní pravidla pro poskytnutí digitálního obsahu, který není dodán na hmotném nosiči (výslovný souhlas se započítím plnění před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, vzetí na vědomí, že udělením souhlasu zaniká právo spotřebitele odstoupit od smlouvy).*
- ➔ *Je-li předmětem závazku poskytování služby nebo dodávky vody, plynu nebo elektřiny, které nejsou prodávány v omezeném objemu nebo v určitém množství, nebo tepla z dálkového vytápění za úplatu, začne podnikatel s plněním ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy pouze na výslovnou žádost spotřebitele; na to ho podnikatel upozorní a poučí ho, že poskytnutím plnění zaniká jeho právo odstoupit od smlouvy.*

Telefonní hovory (§ 1825 odst. 1)

- ➔ **Kontaktuje-li podnikatel spotřebitele prostřednictvím telefonu** nebo obdobného zařízení, musí **sdělit** na začátku hovoru
 - ▶ obchodní účel hovoru
 - ▶ údaje o své totožnosti
 - ▶ pokud telefonuje v zastoupení jiné osoby, rovněž údaje o její totožnosti
- ➔ *Nabídku učiněnou během hovoru podle odstavce 1 podnikatel potvrdí spotřebiteli bez zbytečného odkladu v textové podobě. Spotřebitel je nabídkou vázán až poté, co projeví svůj souhlas elektronicky nebo podpisem potvrzení nabídky na listině.*

Elektronické uzavírání smluv (§ 1826)

- ➔ **Údaje poskytované** při použití elektronických prostředků:
 - ▶ zda uzavřená smlouva bude u něho uložena a zda k ní umožní spotřebiteli přístup
 - ▶ o jazycích, ve kterých lze smlouvu uzavřít
 - ▶ o jednotlivých technických krocích vedoucích k uzavření smlouvy
 - ▶ o možnostech zjištění a opravování chyb vzniklých při zadávání dat před podáním objednávky
- ➔ **Před podáním objednávky** při použití elektronických prostředků – povinnost umožnit spotřebiteli **zkontrolovat a měnit vstupní údaje**
 - ➔ výše uvedené neplatí, pokud se smlouva uzavírá výlučně výměnou elektronické pošty nebo obdobnou individuální komunikací

Elektronické uzavírání smluv (§ 1826a)

- ➔ Uzavírání **úplatných smluv** za použití elektronických prostředků – **povinnost** podnikatele informovat spotřebitele **bezprostředně** před **učiněním objednávky** jasným a výrazným způsobem o:
 - ▶ hlavních vlastnostech zboží nebo služby
 - ▶ ceně
 - ▶ době závazku a podmínkách jeho ukončení
 - ▶ nejkratší době trvání spotřebitelovy povinnosti ze smlouvy
- ➔ **Navíc:** povinnost zajistit, aby spotřebitel vzal při objednávce výslovně na vědomí, že se zavazuje k zaplacení, zejm. **poskytnutím tlačítka** nebo obdobného ovládacího prvku **označeného** snadno čitelným nápisem „**Objednávka zavazující k platbě**“ nebo **jinou odpovídající jednoznačnou formulací**
 - ▶ nezajistí-li vzetí na vědomí (tlačítko), je smlouva neplatná, ledaže se jí spotřebitel dovolá

Objednávka učiněná na dálku (§ 1827)

- ➔ **Podá-li spotřebitel objednávku** prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, je **podnikatel povinen** prostřednictvím některého prostředku komunikace na dálku neprodleně **potvrdit její obdržení**
 - ▶ to neplatí při uzavírání smlouvy výlučně výměnou elektronické pošty nebo obdobnou individuální komunikací
- ➔ **Uzavírá-li se smlouva** za použití elektronických prostředků, povinnost podnikatele **poskytnout** spotřebiteli v textové podobě znění všeobecných obchodních podmínek

Prodej mimo obchodní prostory (§ 1828 odst. 1 a 3)

➔ **Smlouva uzavřená mimo obchodní prostory podnikatele** = smlouva uzavřená mimo prostor obvyklý pro podnikatelské podnikání za současné fyzické přítomnosti podnikatele a spotřebitele, dále

a) v prostoru obvyklém pro podnikatelské podnikání nebo s použitím prostředku komunikace na dálku, pokud k jejímu uzavření došlo bezprostředně poté, co podnikatel oslovil spotřebitele mimo obchodní prostory,

b) během výletu organizovaného podnikatelem za účelem nebo s účinkem propagace a prodeje zboží či poskytování služeb, nebo

c) na základě nabídky učiněné spotřebitelem mimo obchodní prostory podnikatele za současné fyzické přítomnosti podnikatele a spotřebitele.

➔ **Povinnosti podnikatele:**

- ▶ poskytnout spotřebiteli čitelně před smluvní informace na listině; v jiné textové podobě jen tehdy, pokud s tím spotřebitel souhlasí
- ▶ vydat spotřebiteli vyhotovení smlouvy nebo potvrzení o uzavřené smlouvě na listině; v jiné textové podobě jen tehdy, pokud s tím spotřebitel souhlasí

➔ *Je-li předmětem závazku poskytnutí digitálního obsahu, který není dodán na hmotném nosiči, podnikatel vydá spotřebiteli též potvrzení, že spotřebitel výslovně souhlasí se započítáním plnění před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a že bere na vědomí, že udělením souhlasu zaniká jeho právo odstoupit od smlouvy podle § 1837 písm. l).*

➔ *Je-li předmětem závazku poskytování služby nebo dodávky vody, plynu nebo elektřiny, které nejsou prodávány v omezeném objemu nebo v určitém množství, nebo tepla z dálkového vytápění za úplaty, začne podnikatel s plněním ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy pouze na výslovnou žádost spotřebitele v textové podobě; na to ho podnikatel upozorní a poučí ho, že poskytnutím plnění zaniká jeho právo odstoupit od smlouvy podle § 1837 písm. a).*

Odstoupení – princip (§ 1829)

- ➔ *Právo spotřebitele odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů*
- ➔ *Nebyl-li spotřebitel poučen o právu odstoupit od smlouvy a/nebo neobdržel formulář pro odstoupení od smlouvy, může odstoupit do 1roku a 14 dnů ode dne počátku běhu lhůty*
- ➔ *Byl-li spotřebitel poučen o právu odstoupit **opožděně**, běží lhůta pro odstoupení ode dne, kdy byl poučen*

Odstoupení od smlouvy online (§ 1830 odst. 2)

- ➔ *Spotřebitel může odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku nebo mimo obchodní prostory jakýmkoliv způsobem*
- ➔ Pokud podnikatel umožňuje spotřebiteli **odstoupit prostřednictvím vyplnění a odeslání vzorového formuláře pro odstoupení od smlouvy na internetových stránkách, potvrdí spotřebiteli bez zbytečného odkladu v textové podobě jeho přijetí**

Předem zaškrtnutá políčka (§ 1817)

- ➔ Podnikatel nesmí po spotřebiteli požadovat další platbu, než kterou je spotřebitel povinen uhradit na základě hlavního smluvního závazku, pokud spotřebitel nedal k této další platbě před uzavřením smlouvy výslovný souhlas.
- ➔ Z předem připraveného nastavení, které by spotřebitel musel odmítnout, nelze výslovný souhlas dovodit.

Dodání (§ 2159 odst. 1)

- ➔ **Není-li ujednán čas plnění, prodávající odevzdá věc kupujícímu bez zbytečného odkladu po uzavření smlouvy, nejpozději však do třiceti dnů.**
- ➔ *V případě odeslání věci - věc je kupujícímu odevzdána v okamžiku, kdy ji spotřebiteli nebo jím určené osobě předá dopravce. Určil-li dopravce kupující, aniž mu byl prodávajícím nabídnut, je věc kupujícímu odevzdána v okamžiku, kdy ji prodávající předá tomuto dopravci (práva kupujícího vůči dopravci tím nejsou dotčena).*
- ➔ *Nepřevezme-li kupující věc v dohodnutém/stanoveném čase, náleží prodávajícímu úplata za uskladnění. Neujednají-li strany její výši, platí za ujednanou výše obvyklá.*

Děkuji za pozornost.



MINISTERSTVO
PRŮMYSLU A OBCHODU

Věra Knoblochová
vedoucí oddělení spotřebitelské
legislativy

Změny občanského zákoníku

Ila. Záruky za zboží:

- ▶ dodání (§ 2159), prodlení s dodáním (§ 2159a)
- ▶ jakost při převzetí (§ 2161): subjektivní (odst. 1), objektivní (odst. 2), nesprávná montáž (§ 2161a), aktualizace (§ 2161b)
- ▶ trvání odpovědnosti: prodávající odpovídá za vadu, která se projeví v době 2 let od převzetí (§ 2165); 1 rok u požitých věcí (§ 2168)
- ▶ důkazní břemeno: 1 rok od převzetí věci (§ 2161 odst. 5)
- ▶ záruka za jakost (§ 2174a)
- ▶ právo postihu (§ 2174b)

Změny občanského zákoníku

IIb. Záruky za zboží: možnosti nápravy

- ▶ odstranění vady opravou nebo výměnou (volí kupující); prodávající může odmítnout, je-li to nemožné nebo nepřiměřené; povinnost odstranit vadu:
 - ➔ v přiměřené době po vytknutí, kupujícímu nesmí být způsobeny značné obtíže, na náklady prodávajícího, demontáž, prodlení při převzetí věci kupujícím
- ▶ sleva nebo odstoupení od smlouvy:
 - ➔ prodávající odmítl odstranit vadu nebo ji neodstranil bez obtíží nebo v přiměřené době, opakovaná vada, vada je podstatným porušením smlouvy, z prohlášení prodávajícího je zřejmé, že vada nebude odstraněna v přiměřené době a bez značných obtíží

Změny občanského zákoníku

III. Záruky za digitální obsah a služby digitálního obsahu

- okamžik plnění (§ 2389b)
- aktualizace: ujednané a nezbytné pro bezvadnost digitálního obsahu (nutnost upozornění, povinnost spotřebitele je provést, § 2389d)
- důkazní břemeno po celou dobu trvání závazku, výjimka – nevyhovující prostředí uživatele (§ 2389e)
- jednorázové plnění (odpovědnost za vady při zpřístupnění obsahu, důkazní břemeno – 1 rok od zpřístupnění) (§ 2389f)

- Vztahuje se i na smlouvy, kdy spotřebitel „platí“ osobními údaji (§ 2389g)
- prodlení – možnost odstoupit od smlouvy (§ 2389h)
- jakost při převzetí: subjektivní, objektivní, nesprávná integrace (§ 2389i a § 2389j)
- trvání odpovědnosti: podle způsobu plnění: jednorázové – 2 roky, závazek po určitou dobu – během dané doby (§ 2389k)
- práva z vadného plnění: odstranění vady, přiměřená sleva, odstoupení od smlouvy (§ 2389l a § 2389m)
- odstoupení: poskytovatel vadu neodstraní nebo je zřejmé, že ji neodstraní, projeví se opakovaně, je podstatným porušením smlouvy
- povinnosti obchodníka a spotřebitele v případě odstoupení od smlouvy (§ 2389n a § 2389o)
- změny digitálního obsahu nebo digitální služby poskytovaných po určitou dobu (§ 2389q)
- právo postihu (§ 2389r)

Ještě jednou děkuji za pozornost.



MINISTERSTVO
PRŮMYSLU A OBCHODU

Věra Knoblochová
vedoucí oddělení spotřebitelské
legislativy