

# Předvánoční nákupy po internetu bez obav

Mgr. Tomáš Večl

Evropské spotřebitelské centrum



# Základy ochrany spotřebitele v rámci EU

- Převládá úprava směrnicemi s minimální harmonizací – společný evropský základ, ale státy mohou přijmout úpravu přísnější.
- Základní harmonizované okruhy:
  - Záruky (rozpor s kupní smlouvou)
  - Prodej na dálku
  - Prodej mimo provozovny
  - Nepřiměřené smluvní podmínky
  - Nekalé obchodní praktiky

# Obchodní podmínky

## Spotřebitelská smlouva – proces uzavření

- Definice, subjekty, předmět smlouvy
- Návrh k uzavření smlouvy (oferta)
- Přijetí návrhu (akceptace)
- Návrhem může být nabídka eshopu X nabídkou je objednávka kupujícího - vhodné řešit v obchodních podmínkách
- Řešení chybných cen
- Informační povinnosti

# Prodej zboží prostředky dálkové komunikace

- Směrnice 97/7/ES
- § 53 an. občanského zákoníku
- Předběžné informace:
  - a) totožnost dodavatele;
  - b) základní vlastnosti zboží nebo služeb;
  - c) cena zboží nebo služeb, včetně veškerých daní;
  - d) případné náklady na dopravu;
  - e) ujednání o platebních podmínkách, způsobu dodání nebo plnění;
  - f) existence práva odstoupit od smlouvy
  - g) náklady na použití komunikačních prostředků na dálku, jsou-li vypočteny odlišně od základní sazby;
  - h) doba, po kterou je nabídka nebo cena platná.

# Prodej zboží prostředky dálkové komunikace

- Informace po uzavření smlouvy:
  1. písemná informace o podmínkách a postupu při uplatnění práva odstoupit od smlouvy,
  2. totožnost dodavatele,
  3. informace o službách poskytovaných dodavatelem po určitou dobu od prodeje zboží a o zárukách,
  4. existence možnosti zrušit smlouvu, nemá-li určenou dobu platnosti nebo přesahuje-li platnost smlouvy jeden rok
- Nesplnění informační povinnosti = spotřebitel může od smlouvy odstoupit do 3 měsíců
- Splnění informačních povinností = slušný internetový obchod

# Prodej zboží prostředky dálkové komunikace

## Odstoupení od smlouvy

- Směrnice – lhůta 7 pracovních dnů od převzetí zboží (nebo splnění informační povinnosti)
- ČR – 14 kalendářních dnů
- Bez udání důvodů a bez sankce
- Odstoupení = smlouva se od počátku ruší, strany jsou povinny vrátit, co ze smlouvy nabyly
- Vrácení peněz do 30 dnů, dodavatel smí účtovat jen skutečné náklady spojené s vrácením zboží

# Prodej zboží prostředky dálkové komunikace

## Odstoupení od smlouvy

- Dle judikatury SDEU dodavatel vrací i náklady na dopravu zboží ke spotřebiteli!
- Náklady na dopravu při vracení zboží hradí spotřebitel
- Pokud spotřebitel zboží poškodí, popř. vrátí nekompletní – možnost zápočtu náhrady škody
- Řešení specifických problémů – obal, opotřebení věci apod.

# Prodej zboží prostředky dálkové komunikace

## Odstoupení od smlouvy

- Výjimky z možnosti odstoupit od smlouvy:
  - o poskytování služeb, bylo-li se souhlasem spotřebitele zahájeno plnění před uplynutím lhůty pro odstoupení
  - o dodávce zboží nebo služeb, jejichž cena závisí na výkyvech finančního trhu, které dodavatel nemůže ovlivnit
  - o dodávce **zboží upraveného podle požadavků spotřebitele** nebo zboží přizpůsobené osobním požadavkům nebo zboží, které nemůže být pro svůj charakter vráceno nebo které snadno podléhá zkáze nebo které má prošlou dobu spotřeby
  - o dodávce **audionahrávek nebo videonahrávek nebo počítačových programů**, pokud spotřebitel poruší obal,
  - o dodávce novin, periodik a časopisů
  - o poskytování sázkových a loterijních služeb
  - uzavřené za použití prodejních automatů nebo automatizovaných prostorů pro obchodní účely,



# Prodej zboží prostředky dálkové komunikace

## Odstoupení od smlouvy

- Výjimky z možnosti odstoupit od smlouvy:
  - uzavřené s provozovateli telekomunikací za použití veřejných placených telefonů,
  - uzavřených za účelem výstavby a prodeje nemovitostí nebo týkajících se jiných práv k nemovitostem s výjimkou nájmu,
  - uzavřené na veřejné dražbě.
  - na smlouvy o dodávce potravin, nápojů nebo jiného zboží denní potřeby dodávaného do domu spotřebitele, do místa jeho bydliště nebo na jeho pracoviště pravidelnou donáškovou službou,
  - na smlouvy o poskytování **ubytovacích, přepravních, stravovacích nebo zábavních služeb**, v nichž se dodavatel po uzavření smlouvy zavazuje, že tyto služby poskytne ke konkrétnímu datu nebo během konkrétní lhůty, v případech zábavních podniků,

# Rozhodné právo

- Nařízení 593/2008 (Řím I)
- Čl. 6 – spotřebitelské smlouvy
- Pokud se obchodník zaměřuje na stát bydliště spotřebitele, řídí se smlouva právem tohoto státu
- Právo lze zvolit, ale nelze vyloučit ustanovení, od kterých se nelze smluvně odchýlit – v praxi většina
- Pokud se jedná o nahodilý prodej a právo není zvoleno, řídí se smlouva právem země prodávajícího.
- B2B – svobodná volba práva

# Záruky

- Směrnice 1999/44/ES o některých aspektech prodeje spotřebního zboží a záruk na toto zboží – minimální harmonizace
- Mýtus evropské „záruky“ - shoda s kupní smlouvou ≠ záruka
- Prodávající je povinen předat spotřebiteli zboží, které je v souladu s kupní smlouvou.
- Záruční doba 24 měsíců – neztotožňovat s českou zárukou.
- Obrácené důkazní břemeno během prvních 6 měsíců po koupi – předpokládá se, že vada byla na zboží od počátku, pokud se neprokáže opak.
- Od 6. do 24. měsíce po koupi spotřebitel v případě sporu prokazuje předání zboží v rozporu s kupní smlouvou – zejména výrobní a materiálové vady.
- Práva spotřebitele:
  - Bezplatná oprava nebo výměna, a není-li to možné
  - Sleva z ceny nebo odstoupení od kupní smlouvy (vrácení peněz)

# Záruky

- § 620 a násl. občanského zákoníku – záruka podle národní legislativy
- záruční doba 24 měsíců, práva spotřebitele stanoví § 622 OZ
  - vada odstranitelná – oprava nebo výměna, při opakujících vadách odstoupení od smlouvy
  - vada neodstranitelná – výměna nebo odstoupení od smlouvy, sleva z ceny
- Práva z odpovědnosti za vady se uplatňují u prodávající, pokud není v záručním listu uveden jiný podnikatel v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším – neexistence „eurozáruky“
- § 598 OZ – spotřebitel může požadovat náklady spojené s reklamací
- Záruka smluvní – nad rámec zákona, možno stanovit určité podmínky

# Záruky – vyřizování reklamací

- Ve většině zemí lhůta výslovně určena není – prodávající je povinen reklamaci vyřídit v přiměřené lhůtě
- Slovensko – 30 dnů
- Polsko 14 dnů
- V ČR § 19 ZOS – nejpozději do 30 dnů
  - Nález ÚS – prodávající je povinen spotřebitele informovat o vyřízení reklamace
  - Rozsudek NS – nevyřízení reklamace ve lhůtě neznamená automaticky možnost odstoupení od smlouvy (pouze nevyvratitelná domněnka, že odstranitelná vada se považuje za neodstranitelnou). Neoprávněná reklamace nevyřízením ve 30 dnech nezakládá možnost odstoupení, stále ale správní delikt

# Známky důvěry (trustmarks)

- Certifikace podnikatelských asociací (př. APEK)
- Známky důvěry spotřebitelských organizací – certifikace obchodních podmínek (př. SAOP)
- Evropská známka důvěry
- Zahraniční známky důvěry, srovnávače cen – Howard
- Internetové zkušenosti, vyhledání prodávajícího v obchodním rejstříku
- Platba platební kartou, elektronickou peněženkou

# Sít' Evropských spotřebitelských center



- Co je ECC-Net?
- Kde všude jsou ECC?
- Jak funguje v praxi ECC?
- Kdo a kdy se může obrátit na ECC-Net?
- Kolik to stojí?

ECC-Net

# Předvánoční nákupy po internetu bez obav

Děkuji za pozornost.

[www.evropskyspotrebitel.cz](http://www.evropskyspotrebitel.cz)

[esc@coi.cz](mailto:esc@coi.cz)

