



Novela zákona o ochraně spotřebitele přinese v roce 2023 nové povinnosti pro obchodníky

Vážení klienti a obchodní partneři,

dovolujeme si Vás touto cestou informovat o novele občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele, která přináší zásadní změny a nové povinnosti pro podnikatele, kteří nabízejí své zboží na dálku (tj. zejm. provozovatelé e-shopů) anebo poskytují digitální obsah (např. hosting, cloudová úložiště a další SaaS služby) se zaměřením na spotřebitele.

Účinnost novely nastane dne 6. ledna 2023 a dotčení podnikatelé by měli aktualizovat své obchodní podmínky a obchodní procesy tak, aby tyto byly v souladu s novou právní úpravou.

Níže uvádíme stručné představení nejdůležitějších změn, které novela přinese.

Prezentace slev

Nově budou obchodníci muset upravit procesy nabízení slev a vedle zlevněné ceny uvádět, za jakou nejnižší cenu se produkt prodával za posledních 30 dnů předtím, než byla sleva poskytnuta. Tato povinnost se nebude vztahovat pouze na výrobky podléhající rychlé zkáze nebo s krátkou dobou spotřeby.

Prodloužená lhůta odpovědnosti za vady

Namísto současných 6 měsíců bude zákazník oprávněn uplatnit právo z vadného plnění (reklamacie) ve lhůtě 12 měsíců od převzetí zboží. Uplatní-li zákazník práva z vadného plnění v této lhůtě, bude na prodávajícím, aby prokázal, že věc při převzetí zákazníkem vadná nebyla.

Doručení zboží

Dále bude nově v případech, kdy nebude se zákazníkem domluveno jinak, platit povinnost obchodníka zákazníkovi dodat produkty nejpozději do 30 dnů od nákupu.

Objednávkové tlačítko

Obchodníci budou muset v případě smluv uzavíraných elektronickými prostředky spotřebitele upozornit na to, že se při objednávce zavazuje k placení, a pokud se objednávku činí prostřednictvím tlačítka, anebo jiného ovládacího prvku, bude nutné ho viditelně označit jednoznačnou formulací pojednávající o tom, že objednávka spotřebitele zavazuje k platbě. Nesplní-li obchodník tuto povinnost, bude smlouva neplatná, ledaže se jí spotřebitel dovolá.

Telemarketing

Novela se rovněž dotkne úpravy telemarketingu, která již v průběhu roku 2022 prošla značnou změnou. V rámci telefonického telemarketingu bude mít obchodník na začátku každého hovoru povinnost oznámit obchodní účel hovoru a údaje o své totožnosti. Spotřebitel pak bude takovou nabídkou vázán až poté, co svůj telefonický souhlas následně potvrdí písemně elektronicky nebo podpisem učiněné nabídky na listině.

Nekalé obchodní praktiky

Novela explicitně stanovuje některé nové nekalé obchodní praktiky obchodníků, a to (i) poskytnutí výsledků vyhledávání bez informování, že pořadí výsledků je ovlivněno placenou reklamou; (ii) zveřejňování recenzí výrobků nebo služeb bez toho, aby obchodník přijal přiměřené opatření k ověření, zda recenze skutečně pochází od spotřebitele, který takový produkt nebo služby využil; (iii) zveřejňování falešných spotřebitelských recenzí, příp. zkreslování spotřebitelských recenzí s cílem propagovat výrobek nebo službu; a (iv) uvádění na trh výrobků dvojí kvality, pokud se jedná o totožný výrobek s výrobkem uváděným na trh v nejméně dvou dalších členských státech EU. V souvislosti s rozšířením okruhu nekalých praktik přibude spotřebitelům, jejichž práva budou těmito praktikami dotčena, i nová možnost obrany, a to právo na odstoupení od uzavřené smlouvy ve lhůtě 90 dnů od jejího uzavření, nebo možnost požadovat přiměřené snížení ceny v rozsahu odpovídajícím povaze a závažnosti nekalé obchodní praktiky, tj. až do výše 100 % v případě nejzávažnějších porušení.

Digitální obsah

Spotřebitelé mají nyní výslovně právo reklamovat zakoupený digitální obsah. V případě koupě např. počítačový program je prodávající povinen zajistit jeho nezbytné aktualizace tak, aby bylo možné jej řádně používat po dobu 2 let od zakoupení. Povinnost zajištění aktualizací lze vyloučit, ale pouze s výslovným souhlasem spotřebitele.

Pro více informací se neváhejte obrátit na našeho advokáta Mgr. Michala Špačka (spacek@hjf.cz), který zkontroluje a pomůže nastavit Vaší smluvní dokumentaci, obchodní podmínky a vnitřní procesy do souladu s novelizovanou právní úpravou.

Advokátní kancelář Hartmann, Jelínek, Fráňa a partneři, s.r.o.

Sokolovská 5/49

186 00 Praha 8

Tel.: +420 225 000 400

e-mail: spacek@hjf.cz

www.hjf.cz