



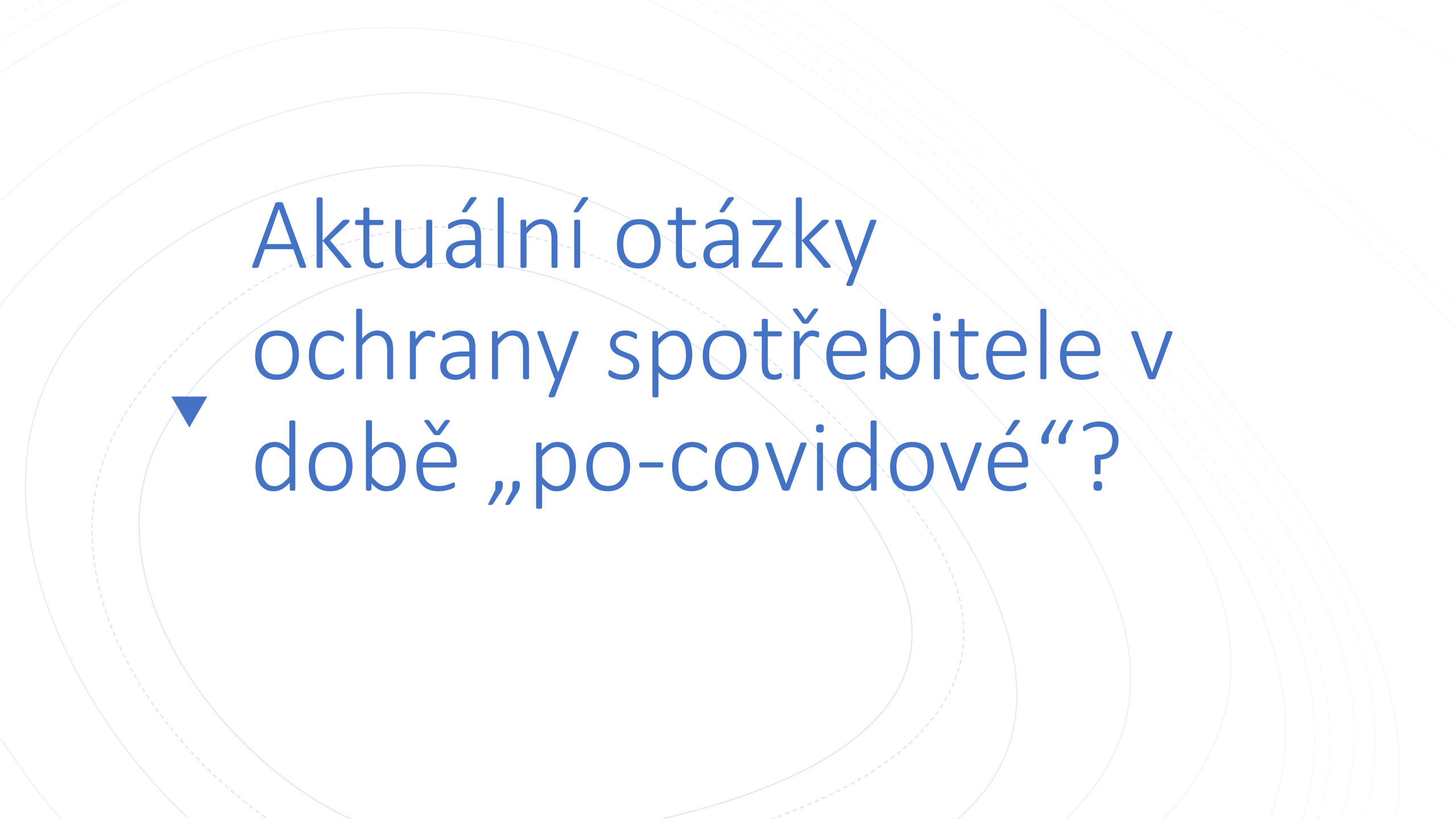
Aktuální otázky
ochrany spotřebitele v
době „covidové“

Uplatňování reklamací v době mimořádné situace

- Spotřebitelům v době mimořádné situace doporučujeme, aby postupovali především s ohledem na vlastní zdraví a zdraví dalších osob. Vyřizování záležitostí, které nejsou naprosto nezbytně nutné, doporučujeme odložit na dobu po uklidnění situace, kdy se provoz podnikatelů vrátí do běžného režimu.
- Krizová opatření problematiku uplatňování a vyřizování reklamací specificky neupravují. Při výkonu práv v době nouzového stavu by k sobě účastníci smluvního vztahu měli přistupovat ohleduplně, s trpělivostí a přihlédnutím k mimořádné situaci, v níž se druhá strana může nacházet, např. v souvislosti s nuceným uzavřením provozu, nedostatkem zaměstnanců, kteří musí doma hlídat děti, jsou v karanténě apod. Např. šikanózní trvání na vyřizování reklamací spotřebního zboží, které není nepostradatelné, v běžných lhůtách a odstupování od smlouvy v případě, že z důvodu nouzového stavu nemohla být reklamáce vyřízena, může mít povahu jednání v rozporu s dobrými mravy, kterému není přiznána právní ochrana.
- Šikanózní výkon práva nebo jiný postup v rozporu s dobrými mravy nepožívá právní ochrany, takové jednání nemá právní účinky.

Zákazu pochůzkového a podomního prodeje

- Vláda v návaznosti na usnesení č. 957, kterým byl vyhlášen na území České republiky nouzový stav, rozhodla o zákazu pochůzkového a podomního prodeje, a to s účinností ode dne 28. října 2020 až do konce nouzového stavu.



Aktuální otázky
ochrany spotřebitele v
době „po-covidové“?

Směrnice (EU) 2019/2161, pokud jde o lepší vymáhání a modernizaci právních předpisů Unie na ochranu spotřebitele

- Novelizace 4 směrnic
 - o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách,
 - o ochraně spotřebitelů při označování cen výrobků nabízených spotřebiteli,
 - o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu,
 - o právech spotřebitelů
- Regulace e-shopů
 - specifika pro smlouvy uzavírané digitálně na online tržištích
 - Transparentnost tvorby slevy, hodnocení nabídek, uživatelské recenze, ceny
 - Další oblasti: přeprodej vstupenek, vztah spotřebitel – spotřebitel, dvojí kvalita výrobků
 - Odpovědnostní důsledky: výše sankcí, náhrada škody, lhůty

Nový program pro spotřebitele (2020 – 2025)

Opatření na ochranu evropských spotřebitelů

- Zelená transformace
 - Environmentální udržitelnost výrobků
 - Směrnice o některých aspektech smluv o prodeji zboží
- Digitální transformace
 - Přezkum směrnic
 - o spotřebitelských úvěrech, o uvádění finančních služeb na trh na dálku, o obecné bezpečnosti výrobků
 - Návrh právního aktu v souvislosti s umělou inteligencí
- Účinné prosazování práv a náprava
 - Nařízení o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování právních předpisů na ochranu zájmů spotřebitelů
- Ochrana zranitelných spotřebitelů
 - Dluhové poradenství, bezpečnost výrobků pro děti,...
- Ochrana spotřebitelů v celosvětovém kontextu
 - Vypracovat akční plán pro posílení spolupráce s Čínou v oblasti bezpečnosti výrobků prodávaných online