

Velká novela spotřebitelského práva

JUDr. Bc. Svatava Veverková, Ph.D.

Co nás dnes čeká?



VELKÁ SPOTŘEBITELSKÁ NOVELA

Novela OchSpotř
(sněmovní tisk 967
předložen PS)

11. 8.
2020

Novela OZ
(sněmovní tisk 994
předložen PS)

2. 9.
2020

Novela OchSpotř
a OZ (sněmovník
tisk 213 předložen
PS)

4. 5.
2022

Novela OchSpotř a OZ
(senátní tisk 311
schválen Senátem)

3. 11.
2022

Novela OchSpotř a OZ
(prezident podepsal zákon)

16. 11.
2022





Klíčové právní předpisy

- OZ – občanský zákoník (zákon č. 89/2012 Sb.)
- OchSpotř – zákon o ochraně spotřebitele (zákon č. 634/1992 Sb.)
- SmPS – směrnice 2011/83/EU o právech spotřebitelů
- Směrnice 2019/771 o některých aspektech smluv o prodeji zboží
 - povinnost transponovat do 1. 7. 2021, účinnost nejpozději 1. 1. 2022
- Směrnice 2019/770 o některých aspektech smluv o poskytování digitálního obsahu a digitálních služeb
 - povinnost transponovat do 1. 7. 2021, účinnost nejpozději 1. 1. 2022
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/2161 ze dne 27. listopadu 2019, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 98/6/ES, 2005/29/ES a 2011/83/EU, pokud jde o lepší vymáhání a modernizaci právních předpisů Unie na ochranu spotřebitele (tzv. omnibus directive)
 - Povinnost transponovat do 28. 11. 2021, účinnost nejpozději do 28. 5. 2022

Pojem spotřebitel

! Spotřebitelem může být pouze člověk, nikoliv právnická osoba.

§ 419 OZ: *Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.*

4 definiční znaky:

1. Člověk, nikoliv právnická osoba
2. Jednání mimo rámec své podnikatelské činnosti
3. Jednání mimo rámec samostatného výkonu povolání
4. Jednání s podnikatelem (+ zastoupení podnikatele)

Pojem spotřebitel

Spotřebitel spadá do kategorie nepodnikatele. Pojem nepodnikatel je širší než pojem spotřebitel.

- Spotřebitelem může být i osoba, která uvedla své IČO
 - uvedení IČO nevyklučuje status spotřebitele, uzavřel-li smlouvu **k soukromým účelům a podnikateli jsou tyto informace objektivně známy** v souladu s principem ochrany důvěry v závazkových vztazích a poctivého jednání (ÚS sp. zn. IV. ÚS 3271/10, NS sp. zn. 30 Cdo1022/2013)
- Spotřebitelem **není třetí osoba**, které spotřebitel zcizil věc
 - spotřebitel musí postoupit třetí osobě práva z vadného plnění (§ 1879 OZ), jinak může prodejce reklamaci zamítnout pro neoprávněnost

Spotřebitelské recenze



Spotřebitelské recenze

- § 5a odst. 5 OchSpotř, příloha č. 1 písm. y) a z) OchSpotř
- Spotřebitelské recenze = recenze zboží, služeb, e-shopu, zaměstnanců aj.
- Kde? Všude tam, kde podnikatel recenze využívá:
 - na webu i sociálních sítích podnikatele
 - na webu třetích stran, pokud na ně odkazuje (např. recenze z Heuréky nebo Google)
- **Povinnost informovat spotřebitele o tom, zda a jak podnikatel ověřuje, že spotřebitel (recenzent zboží či služby) výrobek nebo službu skutečně použil nebo si je zakoupil** (§ 5a odst. 5 OchSpotř)
- Pozor! Nikoliv automatická povinnost ověřovat všechny recenze
 - Recenze:
 1. **Sponzorované** → povinnost označit jako placené
 2. **Ověřené** → povinnost přijmout přiměřená opatření k ověření toho, že recenze pochází od spotřebitele, který výrobek nebo službu skutečně použil nebo zakoupil
 3. **Ostatní** → uvést, že podnikatel nekontroluje a neověřuje původ

Spotřebitelské recenze

- **Nové klamavé obchodní praktiky** (příloha č. 1 OchSpotř)
 - pokud prodávající **uvádí, že recenze výrobku nebo služby podává spotřebitel**, který produkt skutečně použil nebo jej zakoupil, **aniž by přijal přiměřená opatření** k ověření toho, zda pocházejí od takového spotřebitele
 - pokud prodávající **zveřejňuje falešné spotřebitelské recenze či doporučení** nebo **zadáva jiné osobě**, aby takové spotřebitelské recenze či doporučení podala, nebo **zkresluje spotřebitelské recenze nebo doporučení** na sociálních sítích s cílem propagovat výrobek nebo službu
- Sankce za porušení – nekalá obchodní praktika (5 milionů Kč, nově právo na odstoupení od smlouvy do 90 dnů od uzavření smlouvy)

Spotřebitelské recenze



- Zveřejňování falešných spotřebitelských recenzí
- Kontaktování třetích osob za účelem zpracování recenze
- Zkreslování recenzí odstraňováním těch negativních
- Uvádění informace o ověřování neověřených recenzí



- Umožnění vkládání recenzí pouze uživatelům s vygenerovaným linkem
- Umožnění vkládání recenzí pouze registrovaným uživatelům po přihlášení se k účtu
- Uvádění informace, že recenze nejsou nijak ověřovány (nelze se tím ale zbavit povinnosti odstraňovat recenze falešné)

1)

Recenze Carolina Herrera Good Girl Suprême

4.4 ★★★★★

Napsat recenzi



Nejnovější ▾

Vůni už jsem jednou vlastnila. Vůně jako taková je super, ale bohužel musím se nastříkat alespoň 10 krát, jinak není cítit vůbec NIC. Oproti celodenní intenzitě vůně, je tohle velké zklamání. Odsud už NIKDY víc!!!!

Recenzovaný produkt si u nás autor recenze zakoupil. [Více informací](#)

slabá. Aby byla intenzivní ty mi stačily 2 stříky k

★☆☆☆☆ Karolína F. 15. října 2022 Byla recenze užitečná? [Ano](#) 6 | [Ne](#) 0 Ověřená recenze

2) Existuje několik způsobů, jak se recenze může dostat na náš web:

Jakmile u nás něco **koupíte**, sami se časem rozhodnete napsat na jednotlivé produkty recenze. Tohle je nejběžnější způsob, jak se recenze dostane k nám na web. Zároveň nějaký čas od nákupu posíláme e-mail, ve kterém vás žádáme o napsání autentické recenze produktu. Recenzi, která je na web uložena, prověříme u přihlášeného uživatele v rámci historie nákupů, a pokud zákazník produkt u nás v minulosti opravdu zakoupil, označíme recenzi jako: **Ověřenou**.

Miluji ♥

★★★★★ Sabina U. 1. června 2022 Byla recenze užitečná? [Ano](#) 0 | [Ne](#) 0 Ověřená recenze

Recenzovat u nás můžete i produkty, které jste u nás nekoupili (a koupili jste si je třeba někde jinde). Autenticitu takových recenzí garantovat nemůžeme. Stejně je to i s recenzemi napsanými **před 28. květnem 2022**, u kterých taktéž neuvádíme **žádný příznak**, jelikož nejsme schopni autenticitu recenzí zaručit.

Spokojenost, rychlé vyřízení a dodání objednávky

★★★★★ Irena K. 22. června 2022 Byla recenze užitečná? [Ano](#) 0 | [Ne](#) 1

Influencerům a testerům posíláme dárkové balíčky s **produkty zdarma**. Vyzkoušejí je pro nás a pokud sami chtějí, napíší na ně recenzi. Takovou recenzi označujeme jako: **Dárek**.

Nádherné vůně, lehká příjemná na léto, můj favorit. Vydrží je na celý den.

★★★★★ Jitka P. 9. června 2022 Byla recenze užitečná? [Ano](#) 2 | [Ne](#) 0 Dárek

Poskytování slev



Poskytování slev

- § 12a OchsSpotř
- Co všechno je sleva? Faktické snížení ceny, ať jej nazve prodávající jakkoliv:
 - „Sleva“
 - „Výprodej“
 - „Black Friday“
 - „Akce“
 - „Totální krach cen“
 - „Speciální nabídka“ aj.
- Povinnost informovat **jak o původní ceně, tak o nové ceně** včetně všech daní a poplatků

1. Jaká je nejnižší cena, za kterou prodávající telefon prodával v posledních 30 dnech?

3. Pokud zvyšuje slevu telefonu postupně, za jakou nejnižší cenu jej prodával v době 30 dnů před prvním poskytnutím slevy?



2. Pokud jej neprodává ani 30 dní, za kolik telefon začal prodávat?

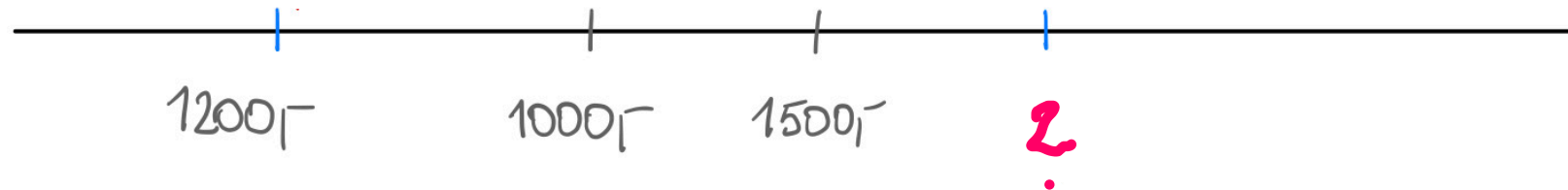
~~XX,-~~

Původní cena, ze které se počítá sleva

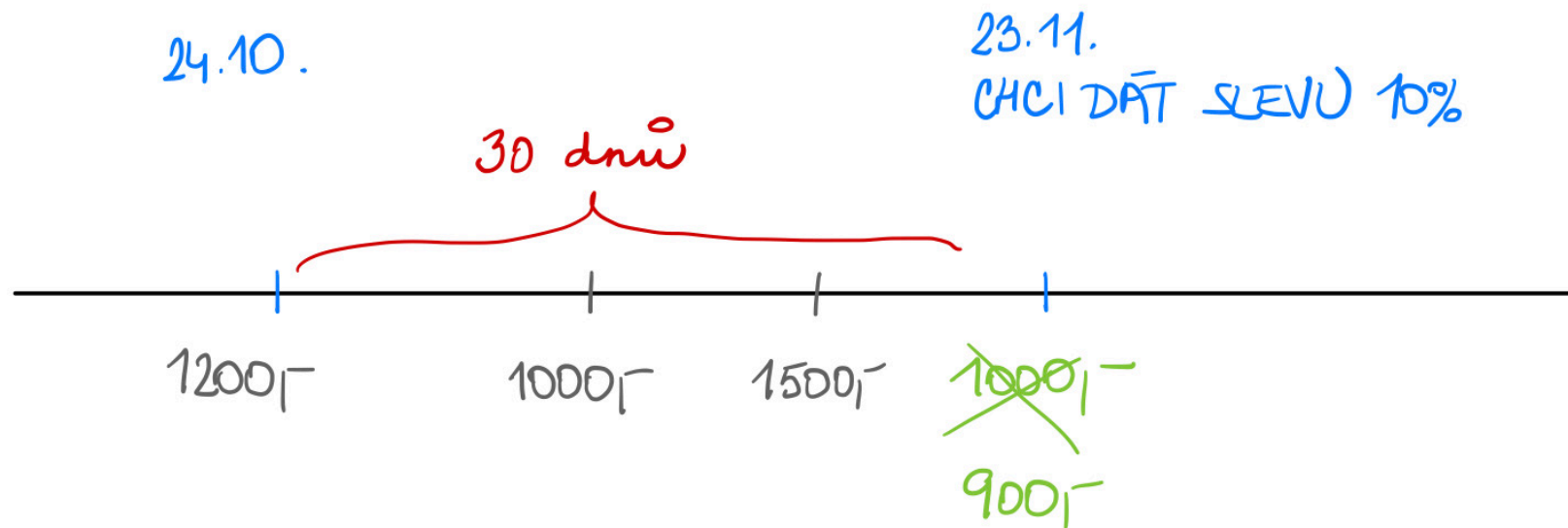
1. Jaká je nejnižší cena,
za kterou prodávající telefon
prodával v posledních 30
dnech?

24.10.

23.11.
CHCI DĚT SLEVOU 10%



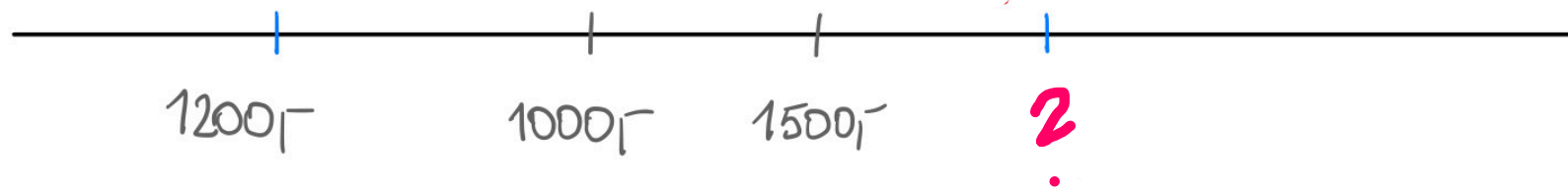
1. Jaká je nejnižší cena,
za kterou prodávající telefon
prodával v posledních 30
dnech?



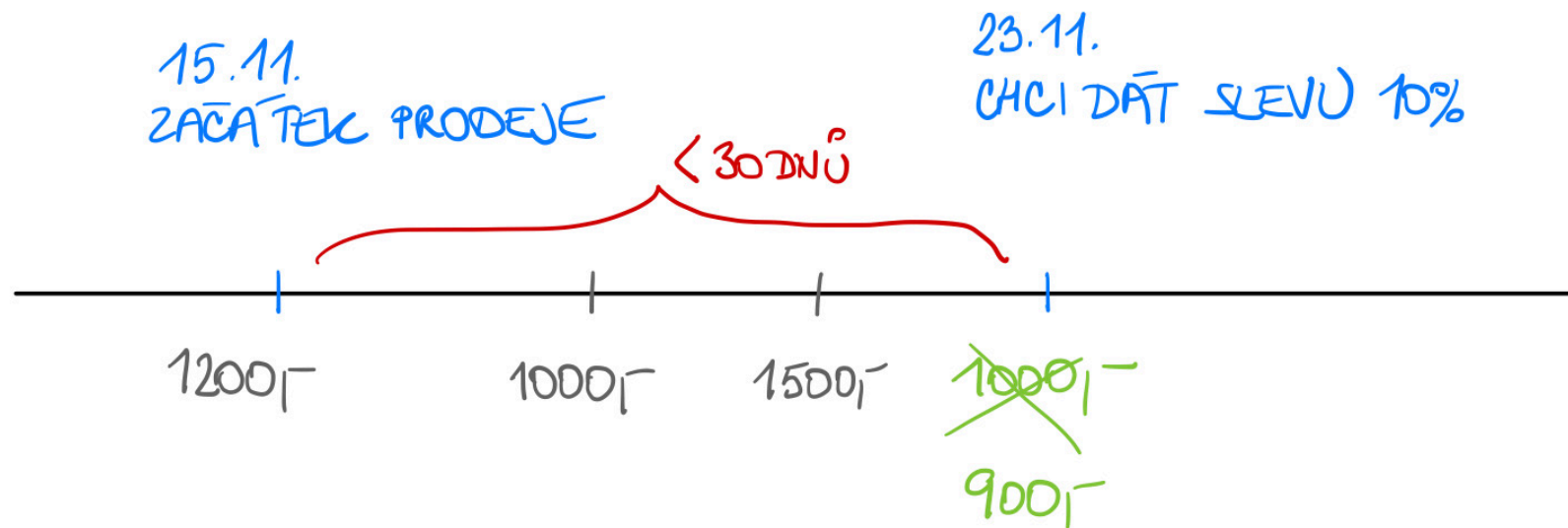
2. Pokud jej neprodává ani 30 dní, za kolik telefon začal prodávat?

15.11.
ZAČÁTEK PRODEJE

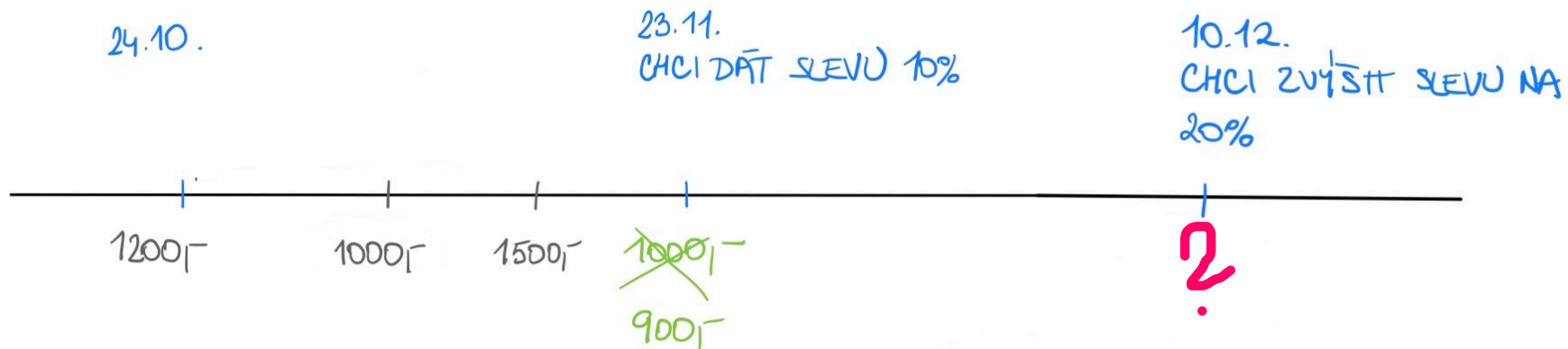
23.11.
CHCI DÁT SLEVOU 10%



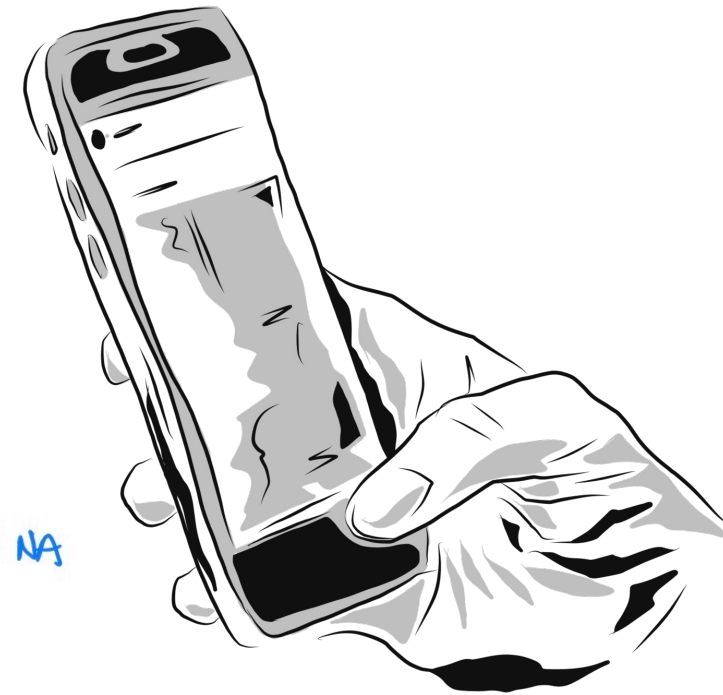
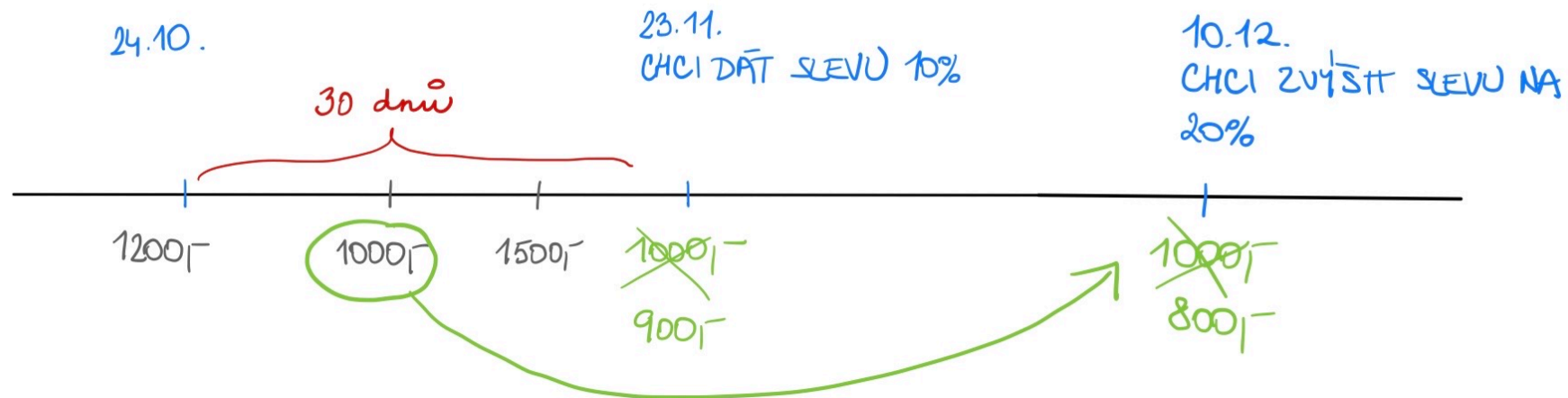
2. Pokud jej neprodává ani 30 dní, za kolik telefon začal prodávat?



3. Pokud zvyšuje slevu telefonu postupně, za jakou nejnižší cenu jej prodával v době 30 dnů před prvním poskytnutím slevy?



3. Pokud zvyšuje slevu telefonu postupně, za jakou nejnižší cenu jej prodával v době 30 dnů před prvním poskytnutím slevy?



Poskytování slev

- povinnost informovat jak o původní ceně, tak o poskytnuté slevě (včetně nové ceny)
- Kde se toto pravidlo neuplatní?
 - **Výrobky, které podléhají rychlé zkáze** nebo **výrobky s krátkou dobou spotřeby** (např. květiny, mléčné výrobky, lahůdkářské výrobky, masné výrobky, uzeniny, čerstvé pečivo, ryby)
 - **Obecná komunikace** (obecné propagační materiály – katalog výrobků, reklamní letáky, brožury), které necílí na upozornění na konkrétní slevovou akci x ne slevový leták
 - **Věrnostní programy** (slevové kartičky, narozeninové slevy, slevy za nasbírané body)
 - **Kombinované nebo vázané podmíněné nabídky** (např. „kupte jednu, získáte dvě“, „20% sleva při nákupu tří výrobků“, „2+1 zdarma“)
- Sankce za porušení: až 5 milionů Kč, odstoupení od smlouvy až do 90 dnů

Poskytování slev



- Výpočet slevy z ceny zboží, za kterou se nikdy neprodávalo
- Výpočet slevy z doporučené ceny výrobcem, za kterou se v posledních 30 dnech neprodávalo
- Navýšení ceny těsně před slevovou akcí
- Prakticky celý sortiment neustále ve slevě
- Ukazování pouze slevy a schování původní referenční ceny



- Zobrazování slevy výpočtem z nejnižší ceny, za kterou se zboží prodávalo za posledních 30 dnů
- Označení nové ceny s proklikem na vývoj ceny společně s vyznačením nejnižší ceny za posledních 30 dnů

Cenová bomba

Cenové bomby jsou extra výhodné produkty za nejlepší ceny, které u nás najdete.



Intel Core i5-11400

U nás ušetříte ?

959 Kč

Nejčastější cena vybrané konkurence ?

5 558,-

bez DPH 4 593,-

Cena Alza.cz

CENOVÁ BOMBA

4 599,-

Ušetříte 959,-

bez DPH 3 801,-

Přidat do košíku

Naposledy aktualizováno dnes v 9:56 ?

KROUPAHELÁN

Carolina Herrera

Good Girl Suprême

parfémovaná voda pro ženy

★★★★★ 23x

AKCE

80 ml

80 ml 2 359 Kč	50 ml 2 249 Kč	30 ml 1 549 Kč
--------------------------	-------------------	-------------------

Skladem | Minimální cena 2 359 Kč ⓘ | Kód: CHR03306

Cena doporučená dodavatelem a přepočtená z cizí měny. [Více informací](#)

3 850 Kč ⓘ

VÝHODNĚJI O 38%

2 359 Kč

Pier One

UNISEX 3 PACK - Čepice

280,00 Kč vč. DPH

Poslední nejnižší cena ~~448,00 Kč~~ -38%

Původně: ~~560,00 Kč~~ -50%



Předchozí ceny

1. **280,00 Kč** vč. DPH
2. Poslední nejnižší cena ~~448,00 Kč~~ -38%
3. Původně: ~~560,00 Kč~~ -50%

1. Cena položky dnes
2. Nejnižší cena za posledních 30 dní
3. První uvedená cena položky



KROUPAHELÁN



esmara[®]

TRIKO S DLOUHÝMI RUKÁVY

- materiál: polyester, viskóza, elastan
- vel.: XS-L

CENOVÝ TRHÁK

kus

149.-

S-L

S-L



SUPER CENA!

800 g

42.90

LÁMANKOVÝ CHLÉB XXL
pšenično-zitný, 1 kg = 53,63 Kč

SUPER CENA!

90 g

6.90

PIVAŘSKÝ ROHLÍK XXL
pšeničné pečivo,
100 g = 7,67 Kč

SUPER CENA!

100 g

9.90

TAŠTIČKA S HOUBOVOU NÁPLNÍ
jemné pečivo, 100 g = 9,43 Kč



Prodávající naskladnil mobilní telefon s doporučenou prodejní cenou 1 000 Kč. Začal jej prodávat za 900 Kč. Po 15 dnech cenu snížil na 800 Kč. Které/která označení ceny je/Jsou správně?

- A) Původní cena 1 000 Kč, sleva 20 %, nyní 800 Kč
- B) Nejnižší cena za posledních 30 dnů 900 Kč, sleva 11 %
- C) 800 Kč, ~~900 Kč~~
- D) Původní cena 900 Kč, sleva 11 %, nyní 800 Kč
- E) Cena 800 Kč



Prodávající naskladnil mobilní telefon s doporučenou prodejní cenou 1 000 Kč. Začal jej prodávat za 900 Kč. Po 15 dnech cenu snížil na 800 Kč. Které/která označení ceny je/Jsou správně?

- A) Původní cena 1 000 Kč, sleva 20 %, nyní 800 Kč
- B) Nejnižší cena za posledních 30 dnů 900 Kč, sleva 11 %
- C) 800 Kč, ~~900 Kč~~
- D) Původní cena 900 Kč, sleva 11 %, nyní 800 Kč
- E) Cena 800 Kč

Personalizované ceny



Personalizované ceny

- Personalizovaná cena = přizpůsobení ceny jednotlivému zákazníkovi podle jeho předchozího nákupního chování
- **Podmínka dle OZ:** Povinnost informovat spotřebitele před uzavřením smlouvy o tom, že mu podnikatel přizpůsobuje cenu na základě automatizovaného rozhodování (§ 1820 odst. 1 písm. f) OZ)
- **Podmínka dle GDPR:** výslovný souhlas zákazníka s použitím jeho osobních údajů k individuálnímu přizpůsobení ceny (*ne předzaškrtnutá políčka*)
- Sankce od ČOI i ÚOOÚ

On-line tržiště

- On-line tržiště = internetový portál, který zveřejňuje nabídky prodávajících k přímému prodeji, avšak sám vystupuje pouze jako zprostředkovatel
- § 2 odst. 2 písm. b) a c) OchSpotř



Povinnosti poskytovatelů on-line tržišť

- § 11b OchSpotř
- **Povinnost informovat o hlavních parametrech určující pořadí nabídek**
 - informace bude muset být umístěna tak, aby byla přímo a snadno přístupná z místa, na němž jsou nabídky spotřebiteli zobrazeny
 - nekalou obchodní praktikou je, pokud poskytovatel on-line tržiště uvede ve výsledku vyhledávání zboží nebo služeb placenou reklamu za účelem dosažení lepšího pořadí, aniž by spotřebitele o placené reklamě nebo lepším umístění informoval
- **Povinnost informovat, zda je či není třetí strana nabízející výrobky či služby podnikatelem**, a to na základě **prohlášení** této třetí strany vůči poskytovateli on-line tržiště (není-li, povinnost informovat o tom, že se neuplatní spotřebitelská ochrana)
- **Povinnost sdělit spotřebiteli, kdo a v jakém rozsahu je odpovědný za splnění smluvních povinností** – třetí strana (prodávající), nebo poskytovatel on-line tržiště
- Porušení je nekalou obchodní praktikou, sankce až do výše 4 % celkového ročního obrátu prodávajícího (při neznalosti výše obrátu pokuta až do 50 milionů Kč)

Úprava tlačítek pro objednání



Úprava tlačítek pro objednání

- § 1826a odst. 2 OZ, čl. 8 odst. 2 druhý pododstavec a bod 39 odůvodnění SmPS
- Týká se smluv uzavíraných elektronickými prostředky
- Povinnost vzít **výslovně** na vědomí, že se spotřebitel **zavazuje k zaplacení**
- Booking Německo – tlačítko „dokončit rezervaci“ (SDEU C-249/21)
 - Bod 33: „V tomto ohledu bude muset předkládající soud zejména ověřit, zda je výraz ‚rezervace‘ v německém jazyce jak **v běžném jazyce, tak v povědomí průměrného spotřebitele**, který má dostatek informací a je v rozumné míře pozorný a opatrný, nutně a systematicky spojován se vznikem platební povinnosti. V opačném případě by bylo nutno konstatovat nejednoznačnou povahu výrazu ‚Dokončit rezervaci‘, takže tento výraz by nebylo možné považovat za formulaci odpovídající výrazu ‚objednávka zavazující k platbě‘, který je uveden v čl. 8 odst. 2 druhém pododstavci směrnice 2011/83.“
 - Bod 34: „(...) je třeba vycházet pouze z výrazu uvedeného na tomto tlačítku nebo této podobné funkci.“
- Sankce: neplatnost smlouvy (ledaže se spotřebitel smlouvy dovolá), pokuta za přešůpek až 5 milionů Kč

Úprava tlačítek pro objednání



- Objednejte
- Zaregistrujte se
- Potvrďte
- Objednejte nyní
- Dokončit rezervaci



- Objednávka zavazující k platbě
- Kupte nyní
- Zaplaťte nyní
- Závazně potvrďte nákup

Návody

§ 9 OchSpotř nyní

(1) Prodávající je povinen řádně informovat spotřebitele o vlastnostech prodáváných výrobků nebo charakteru poskytovaných služeb, o způsobu použití a údržby výrobku a o nebezpečí, které vyplývá z jeho nesprávného použití nebo údržby, jakož i o riziku souvisejícím s poskytovanou službou. Jestliže je to potřebné s ohledem na povahu výrobku, způsob a dobu jeho užívání, je prodávající povinen zajistit, aby tyto informace byly obsaženy v **přiloženém písemném návodu** a aby byly srozumitelné.

§ 9 OchSpotř po novele

- (1) Prodávající je povinen řádně informovat spotřebitele o způsobu použití a údržby výrobku a o nebezpečí, které vyplývá z jeho nesprávného použití nebo údržby, jakož i o riziku souvisejícím s poskytovanou službou. Je-li to potřebné s ohledem na povahu prodáváného výrobku nebo poskytované služby a způsob a dobu jejich užívání, je prodávající povinen zajistit, aby tyto informace byly obsaženy v **písemném návodu** a aby byly srozumitelné.
- (2) Prodávající poskytne spotřebiteli návod podle odstavce 1 **na trvalém nosiči dat. Návod v listinné podobě poskytne prodávající spotřebiteli**, pokud o to spotřebitel **požádá** a není-li to s ohledem na okolnosti nebo způsob uzavření smlouvy, vlastnosti prodáváného výrobku nebo charakter poskytované služby **nepřiměřené**.

! Vada v důsledku návodu – odpovědnost prodávajícího (§ 2161a OZ)

Distanční prodej a prodej mimo obchodní prostory

Distanční prodej a prodej mimo obchodní prostory



Distanční
prodej

Prodej, v rámci kterého je spotřebitel specificky chráněn, a to zejména **právem na odstoupení od smlouvy** bez nutnosti uvést důvod a bez jakéhokoliv postihu.

Prodej
mimo
obchodní
prostory (+
oslovení
mimo OP)



Distanční prodej a prodej mimo obchodní prostory

- Prodej během **organizovaného zájezdu a nevyžádaný podomní prodej**
 - rozšíření lhůty pro odstoupení od smlouvy **ze 14 dnů na 30 dnů** (§ 1829a OZ)
- Uzavírání smlouvy po telefonu (§ 1825 OZ)
 - Povinnost sdělit spotřebiteli na začátku každého hovoru **obchodní účel hovoru a údaje o své totožnosti**, a pokud telefonuje v zastoupení jiné osoby, rovněž údaje o její totožnost
 - Povinnost bezprostředně po uskutečnění telefonu **odeslat spotřebiteli potvrzení nabídky v textové podobě**
 - Smlouva **uzavřena až poté**, co spotřebitel dodatečně akceptuje (elektronicky nebo potvrzením nabídky na listině) – tzv. doba na rozmyšlenou (*cooling-off period*)
- Společné
 - zpřesnění informační povinnosti podnikatele a výjimek z práva na odstoupení od smlouvy

Odpovědnost za snížení hodnoty zboží

§ 1833 OZ

Spotřebitel odpovídá podnikateli pouze za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti. To neplatí, pokud podnikatel nesdělil spotřebiteli informace podle ustanovení § 1820 odst. 1 písm. f).

Bod 47 odůvodnění SmPS

Někteří spotřebitelé uplatňují své právo odstoupit od smlouvy poté, co zboží používali v míře vyšší, než je míra nutná k tomu, aby se obeznámili s povahou, vlastnostmi a funkcí zboží. V tomto případě by spotřebitel neměl pozbyť právo odstoupit od smlouvy, měl by však odpovídat za případné snížení hodnoty zboží. Aby se spotřebitel obeznámil s povahou, vlastnostmi a funkcí zboží, měl by s ním nakládat a zkontrolovat je jen takovým způsobem, jaký by mu byl umožněn v prodejně. Například oděv by si měl spotřebitel jen vyzkoušet a nesměl by jej nosit. Během lhůty pro odstoupení od smlouvy by proto spotřebitel měl se zbožím náležitě zacházet a zkontrolovat jej náležitým způsobem. Povinnosti spotřebitele v případě odstoupení od smlouvy by ho neměly odradit od využití jeho práva odstoupit od smlouvy.

Čl. 14 odst. 2 SmPS

...aby se obeznámili s povahou, vlastnostmi a funkcí zboží... → § 1833 nového OZ

Záruky a reklamace

Práva z vadného plnění

1. obecně u závazků
(§ 1919 an. OZ)

2. obecně pro kupní
smlouvu (§ 2099 an.
OZ)

3. prodej zboží v
obchodě (§ 2158 an.
OZ)

Novela: prodej zboží spotřebiteli

Dokdy lze reklamovat vady?



Kupující je oprávněn **uplatnit právo z vady**, která se **vyskytne** u spotřebního zboží v době **dvaceti čtyř měsíců** od převzetí.

§ 2165
odst. 1
OZ nyní

2 roky záruční doba a
reklamační lhůta



Kupující může **vytknout** vadu, která se na věci **projeví** v době **dvou let** od převzetí. (u věci s digitálními vlastnostmi vyskytne/ projeví)

§ 2165
odst. 1
OZ po
novele

Doba vymezující vady, z nichž je prodávající zavázán + obecná 3letá promlčecí lhůta (čl. 10 směrnice 2019/771 a bod 42 odůvodnění) k vytknutí vady
→ až 5 let (není povinnost vytknout bez zbytečného odkladu, nelze použít § 1921 odst. 2 OZ)

Práva kupujícího zakládají vady, které má věc při převzetí
(§ 2161/1 OZ)

u použitého zboží lze zkrátit na **12 měsíců** x **nově 1 rok** (§ 2168 OZ)

stavění záruční doby po dobu reklamace (§ 1922 OZ) x **nově § 2161 odst. 4 OZ** stavění doby, ve které se může vada projevit

vytknutí vady = označení vady nebo oznámení, jak se projevuje
(§ 1921 OZ)

Povinnost zajišťovat u věcí s digitálními vlastnostmi **ujednané aktualizace/ nezbytné** po dobu 2 let nebo po rozumnou dobu, **ledaže** upozornění před uzavřením smlouvy, že aktualizace poskytovány nebudou + výslovný souhlas spotřebitele (§ 2161b OZ)

Domněnka vadnosti zboží



Projevili-li se vada v průběhu **šesti měsíců** od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

§ 2161
odst. 2
OZ nyní

6 měsíců od převzetí



Projevili-li se vada v průběhu **jednoho roku** od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje.

§ 2161
odst. 5
OZ po
novele

1 rok od převzetí
(směrnice
umožňovala až 2
roky)

Nároky spotřebitele
při reklamaci nyní
(§ 2169 OZ)

1. Oprava
 2. Dodání nové věci/součásti věci bez vad
 3. Odstoupení od kupní smlouvy
- **Vždy lze požadovat přiměřenou slevu**

Jiný režim při opakovaném výskytu vady a větším počtu vad či podstatném porušení smlouvy.

Spotřebitel má právo sám odstranit vady nebo si je nechat odstranit jiným a domáhat se náhrady nákladů odstranění **pouze, pokud tento postup byl sjednán** (NS 29 Odo 556/2003, NS 29 Cdo 2264/2008)



Co je co

- NS Cpj 40/82: „*Prodávající je povinen provést záruční opravu s veškerou odbornou péčí takovým způsobem, aby byla vada řádně a beze zbytku odstraněna a prodaná věc nebyla v důsledku výskytu vady ani opravy nijak znehodnocena.*“
- NS Rc 22/1983 – dodání nové věci bez vad: „*Při uplatnění tohoto práva ani při jeho realizaci nedochází k zániku smlouvy o prodeji v obchodě. Z toho vyplývá, že kupující má právo na výměnu vadné věci (...) pouze za takovou věc, která bude značkou, typem, provedením shodná s původně odevzdanou věcí.*“
- Pokud kupující věc po účinném uplatnění svého práva z vadného plnění vrátí, **nemá prodávající nárok na náhradu za znehodnocení** této věci vzniklé jejím užíváním a opotřebením, protože kupující věc do okamžiku zrušení smlouvy nebo výměny věci tuto věc užíval v dobré víře jako vlastník (viz NS Rc 22/83 s. 142 a Rc 17/1976, obdobně § 2110 OZ).

Nároky z vadného plnění srovnání

§ 2169 OZ nyní

1. Oprava
 2. Dodání nové věci/součásti věci bez vad
 3. Odstoupení od kupní smlouvy
- Vždy lze požadovat přiměřenou slevu

§ 2169 a § 2171 OZ po novele

1. **Oprava** nebo **dodání nové věci/součásti** věci bez vad **dle volby kupujícího** – ledaže je zvolený způsob odstranění vady *nemožný* nebo ve srovnání s druhým způsobem nápravy *nepřiměřeně nákladný*
2. **Přiměřená sleva** nebo **odstoupení** od kupní smlouvy, pokud:
 - prodávající vadu **odmítl odstranit** nebo ji **neodstranil**
 - se vada projeví **opakovaně** (? , **větší počet vad?**)
 - je vada **podstatným porušením** smlouvy,
 - je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího

! Nelze odstoupit od smlouvy, pokud je *vada nevýznamná* (podmnožina nepodstatného porušení, prokazuje podnikatel)

Jaké povinnosti má prodejce, když spotřebitel reklamuje nyní?

Rozhodnout o reklamaci

- **ihned**, ve složitých případech **do 3 pracovních dnů** (§ 19 odst. 3 OchSpotř)
- nezapočítává se doba nutná k odbornému posouzení
- Porušení je přestupkem (§ 24 odst. 7 písm. x) OchSpotř → pokuta až 3 miliony Kč)

Vyřídit reklamaci včetně odstranění vady

- **bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů** od uplatnění (§ 19 odst. 3 OchSpotř)
- lhůtu lze prodloužit dohodou
- **marné uplynutí lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy**
- Povinnost také informovat o vyřízení
- Porušení je přestupkem (§ 24 odst. 7 písm. x) OchSpotř → pokuta až 3 miliony Kč)

Pravidla pro počítání času – lhůta určená podle dnů počíná dnem, který následuje po skutečnosti rozhodné pro její počátek, výjimky u svátků a víkendů (§ 605 odst. 1 OZ a § 607 OZ)

Jaké bude mít prodejce povinnosti, když spotřebitel bude reklamovat po novele?

V přiměřené době pro provedení opravy nebo výměny (§ 2170/1 OZ)

Rozhodnout o reklamaci

- **ihned**, ve složitých případech **do 3 pracovních dnů** (§ 19 odst. 3 OchSpotř)
- nezapočítává se doba nutná k odbornému posouzení
- Porušení je přestupkem (§ 24 odst. 7 písm. x) OchSpotř → pokuta až 3 miliony Kč)

Vyřídit reklamaci včetně odstranění vady

- ~~bez zbytečného odkladu~~, **nejpozději do 30 kalendářních dnů** od uplatnění (§ 19 odst. 3 OchSpotř), lhůtu lze prodloužit dohodou
- Digitální obsah – **v přiměřené době s přihlédnutím k povaze digitálního obsahu a k účelu, pro nějž je spotřebitel požadoval**
- ~~marné uplynutí lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy~~ → **možnost odstoupit od smlouvy nebo přiměřená sleva**
- Povinnost informovat o vyřízení **výslovně zakotvena v OchSpotř**
- Porušení je přestupkem (§ 24 odst. 7 písm. x) OchSpotř → pokuta až 3 miliony Kč)



Reklamační protokol

§ 19 odst. 1 OchSpotř

- (1) Prodávající je povinen spotřebiteli vydat písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.

§ 19 odst. 2 a odst. 5 OchSpotř po novele

- (2) Prodávající je povinen spotřebiteli vydat při uplatnění reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy spotřebitel reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje **a kontaktní údaje spotřebitele pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace**. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.
- (5) Prodávající je povinen vydat spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.

Záruka za jakost

- Poskytována dobrovolně nad rámec zákona
- Poskytovatel záruky vydá kupujícímu nejpozději při převzetí věci potvrzení o záruce za jakost (záruční list) **v textové podobě** (§ 2174a OZ)
 - Záruční list musí být sepsán jasným a srozumitelným jazykem a musí obsahovat:
 - údaj, že má kupující ze zákona právo vůči prodávajícímu na bezplatnou nápravu a že toto právo není zárukou za jakost dotčeno, a
 - označení věci, na niž se záruka vztahuje, obsah záruky, jméno a bydliště nebo sídlo poskytovatele záruky, postup k uplatnění práv ze záruky a podmínky záruky.



Je maximální lhůta pro vytknutí vady zboží 2 roky od převzetí?

- NE – Spotřebitel má právo reklamovat vadu věci, která se projeví do dvou let od předání věci. Zároveň se však uplatní obecná promlčecí 3letá lhůta, ve které musí spotřebitel vadu vytknout. Maximální lhůta je proto 5 let.

**Soukromoprávní nároky
při porušení nekalých
obchodních praktik**

Zjednání nápravy

- Spotřebitel může:
 - **odstoupit od smlouvy ve lhůtě 90 dnů** ode dne uzavření smlouvy, nebo
 - požadovat **přiměřené snížení ceny** v rozsahu odpovídajícím povaze a závažnosti nekalé obchodní praktiky
- Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy, pokud podnikatel prokáže, že to je s ohledem na předmět smlouvy, povahu a závažnost nekalé obchodní praktiky **nepřiměřené**
- Nově také možnost dozorování soukromoprávních povinností v OZ dozorovými orgány (neposkytnutí informace k právu na odstoupení od smlouvy aj.)

Co jsme dnes prošli?



10. Opakování

9. Soukromoprávní nároky
při porušení nekalých
obchodních praktik

8. Záruky a reklamace

7. Distanční prodej a prodej
mimo obchodní prostory

6. Návody

5. Úprava tlačítek pro
objednání

2. Poskytování slev

4. Online tržiště

1. Spotřebitelské
recenze

3. Personalizované ceny



KROUPAHELÁN



JUDr. Bc. Svatava Veverková, Ph.D.
veverkova@kroupahelan.cz
www.KROUPAHELAN.cz

KROUPAHELÁN