

**SPOTŘEBITELSKÁ
E-COMMERCE
NOVELA**

ONLIN



ÚVOD



Ve sbírce zákonů vyšla dlouho očekávaná novela občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele. V tomto krátkém Legal update Vás seznámíme s tím nejpodstatnějším tak, aby i Váš e-shop splňoval všechny požadavky kladené právními předpisy. **Novely budou účinné již k 6. 1. příštího roku.**

Váš tým FORLEX, advokátní kancelář

KONEC FALEŠNÝCH SLEV

Novely právních předpisů cílí zejména na potlačení vytváření dojmu o výhodnosti koupě akčního zboží. **Cena, resp. výše slevy, musí být počítána z nejnižší ceny za posledních 30 dnů**, nejedná-li se o slevu postupně zvyšovanou. U takové slevy se postupuje odlišně a vychází se z ceny původní. Pravidla se neuplatní u některých specifických slev (2+1 zdarma, věrnostní programy, výrobky s krátkou dobou spotřeby apod.). Porušení této povinnosti je sankcionovatelné pokutou až do výše 5 mil. Kč.



TLAČÍTKOVÁ NOVELA

Nová úprava rovněž počítá s tím, že **z objednávkového procesu bude spotřebiteli jasné, že jeho objednávka zavazuje k platbě**. Právě spojení „Objedávka zavazující k platbě“ či obdobné spojení stejného obsahu musí nově tvořit součást objednávkového procesu (variantou zůstává například „Zaplatit nyní“, naopak velmi často užívaná spojení „Dokončit rezervaci“ či „Objednat nyní“ již dostačující nebudou).



UŽIVATELSKÁ RECENZE V NOVÉM

Novely se dotknou také hojně užívaných uživatelských recenzí, které mnohdy hrají zásadní roli při výběru dodavatele zboží či služeb. Podnikatel je nově povinen ve vztahu ke spotřebitelským recenzím popsat, **jakým způsobem dochází k ověřování pravosti recenzí, popř. výslovně uvést, že k ověřování a kontrolování nedochází** nebo že se jedná o recenzi sponzorovanou. Cílem úpravy je zamezit vytváření fiktivních recenzí podporujících odbyt.



PRODLOUŽENÍ DOMNĚNKY VADY ZBOŽÍ

Od ledna dochází rovněž k prodloužení tzv. domněnky vady zboží při převzetí, a to **z původních 6 měsíců na 12 měsíců**. Podnikatel tak nově musí prokázat, že k vadě došlo jednáním spotřebitele (resp. že při prodeji zboží vadné nebylo).



DALŠÍ DŮLEŽITÉ BODY NOVEL

V obecné rovině rovněž novely zavádí právo **odstoupit od smlouvy do 90 dnů v takovém případě, kdy je spotřebitel „vystaven nekalé obchodní praktice“**. Za nekalou praktiku je možné označit například zveřejňování falešných reklam či některá nastavení vyhledávačů. Neexistenci nekalé praktiky dokazuje ve sporu podnikatel.

Samotná novela dále zpřisňuje závaznost prohlášení v reklamách, na zboží či sociálních sítích. Informace, které jsou sdělovány spotřebitelům (např. o vlastnostech zboží) musí být pravdivé. V opačném hrozí reklamace či odstoupení od smlouvy ze strany spotřebitele.

Podnikatel je rovněž povinen **informovat spotřebitele o svých kontaktních údajích (vč. telefonu)** či procesu reklamace. Návodů a obchodních podmínek musí být poskytnuty v neměnné podobě (např. zasláním na email), reklamace vyřízeny a spotřebitel informován do 30 dnů. Smlouvy uzavírané po telefonu budou od ledna uzavřeny **až písemným potvrzením, které musí být zasláno podnikatelem spotřebiteli a spotřebitelem potvrzeno** (nikoli samotnou telefonickou komunikací).



Nová úprava rovněž zpřisňuje následky nedodržení zákonné úpravy. Doposud platilo, že se k ujednáním v rozporu s právní úpravou pouze nepřihlíželo, a takové ujednání jako by neexistovalo. **Nově bude možné postupem ze strany ČOI v případě zakázaných ujednání uložit sankci až do výše 5 mil. Kč.**

Řadu ze shora uvedených změn je potřebné v poměrně krátkém čase promítnout do obchodních podmínek a nastavení e-shopu. **V případě potřeby jsme Vám plně k dispozici.**

FORLEX s.r.o., advokátní
kancelář / attorneys-at-law

IČO / ID NO: 042 75 705

www.forlex.cz

OSTRAVA

Poděbradova 2738/16

702 00 Ostrava

Tel. +420 596 110 300

BRNO

Jana Babáka 2733/11

612 00 Brno

Tel. +420 530 506 205