

Nakupování po internetu a spotřebitelská práva v EU

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

ECC-Net

Základní definice pojmů

- Rozdílné základní pojmy ve spotřebitelském právu
 - Pojem spotřebitel
 - Pojem dodavatel (podnikatel)
 - Další základní pojmy
 - Zboží
 - Spotřebitelská smlouva

ECC-Net

Spotřebitelská smlouva

- Spotřebitel – nejedná v rámci podnikatelské činnosti, partnerem musí být podnikatel
- B2C - spotřebitelská smlouva, zvýšená ochrana
- B2B – 2 podnikatelé
- C2C – 2 nepodnikatelé



ECC-Net

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
- Zákaz nepřiměřených smluvních ujednání

ECC-Net

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.

ECC-Net

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

ECC-Net

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
- Dodavatel smí účtovat jen skutečné náklady spojené s vrácením zboží

ECC-Net

Prodej zboží prostředky dálkové komunikace

Odstoupení od smlouvy

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

ECC-Net

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,

ECC-Net

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,

ECC-Net

Srovnání lhůt ve členských státech EU

Země	Lhůta pro odstoupení od distanční smlouvy	Lhůta pro uplatnění záruky („Reklamační lhůta“)
Rakousko	7 dní	2 roky
Belgie	7 dní	žádná lhůta nebyla přijata. V přiměřené lhůtě.
Kypr	14 dní	2 roky
Česká republika	14 dní	2 roky
Dánsko	14 dní	2 roky
Estonsko	14 dní	2 roky
Finsko	14 dní	Finsko nepřijalo konkrétní časovou lhůtu
Francie	7 pracovních dní	2 roky
Německo	14 dní	2 roky
Řecko	10 pracovních dní	2 roky
Maďarsko	8 pracovních dní	2 roky
Irsko	7 pracovních dní	žádná specifická lhůta nebyla přijata
Itálie	10 pracovních dní	2 roky
Lotyšsko	14 dní	2 roky
Litva	7 pracovních dní	žádná specifická lhůta nebyla přijata
Lucembursko	7 pracovních dní	2 roky
Malta	15 pracovních dní	2 roky
Polsko	10 dní	2 roky
Portugalsko	14 dní	2 roky
Slovensko	7 pracovních dní	2 roky obecná lhůta. 1 rok minimálně pro použité zboží. 5 let pro zboží s dlouhou životností
Slovinsko	14 dní	2 roky
Španělsko	7 pracovních dní	3 roky
Švédsko	14 dní	3 roky
Nizozemí	7 pracovních dní	6 roků
Velká Británie	7 pracovních dní	žádná specifická lhůta nebyla přijata

Záruky

- Směrnice 1999/44 o některých aspektech prodeje spotřebního zboží a záruk na toto zboží
- Prodávající je povinen předat spotřebiteli zboží, které je v souladu s kupní smlouvou.
- Shoda se smlouvou:
 - Zboží souhlasí s popisem prodávajícího.
 - Hodí k účelu, který spotřebitel požadoval a o němž prodávajícího informoval nebo k účelu, za kterým se zboží tohoto druhu obvykle používá
 - Vykazuje jakost a vlastnosti, které jsou obvyklé u zboží tohoto druhu, které může spotřebitel rozumně očekávat
- Prodávající odpovídá spotřebiteli za každý rozpor se smlouvou existující v okamžiku dodání spotřebního zboží (škoda v průběhu přepravy ke spotřebiteli).
- vada mající původ v nesprávné montáži spotřebního zboží se považuje za rozpor zboží se smlouvou v případě, že montáž byla součástí kupní smlouvy a byla prováděna prodávajícím nebo na jeho odpovědnost, možnost rovněž náhrady škody v případě neposkytnutí odpovídajícího návodu.

Záruky

- Prodávající odpovídá za soulad s kupní smlouvou v době předání zboží.
- 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
 - Bezplatná výměna
 - Sleva z ceny
 - Odstoupení od kupní smlouvy (vrácení peněz)

ECC-Net

Záruky – vyřizování reklamací

- Ve většině zemí lhůta výslovně určena není – prodávající je povinen reklamaci vyřídit v přiměřené lhůtě
- Slovensko – 30 dnů
- Polsko 15 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 neznamena 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

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

ECC-Net

Místo soudu

- Nařízení 44/2001 (Brusel I)
- Pokud podnikatel vykonává činnost ve státě bydliště spotřebitele nebo se jakkoliv na tento stát zaměřuje:
 - Spotřebitel může podat žalobu proti smluvnímu partnerovi buď u soudů členského státu, na jehož území má tento smluvní partner bydliště, nebo u soudu místa, kde má bydliště spotřebitel.
 - Smluvní partner může podat žalobu proti spotřebiteli pouze u soudů členského státu, na jehož území má spotřebitel bydliště.
- Žalobu lze podat v členském státě, kam zboží bylo nebo mělo být dodáno
- Evropská přeshraniční řízení:
 - Evropské řízení o drobných nárocích
 - Evropský platební rozkaz

ECC-Net

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



ECC-Net

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

Nakupování po internetu a spotřebitelská práva v EU

Děkuji za pozornost.

www.evropskyspotrebitel.cz

esc@coi.cz

