

Změny ve spotřebitelském právu od ledna 2023 (19. 12. 2022)

Změny ve spotřebitelském právu od ledna 2023

Dne 6. ledna 2023 nabude účinnosti zákon č. 374/2022 Sb., kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Uvedená právní úprava přináší důležité změny, které by měly vést zejména k posílení práv spotřebitelů v jednotlivých právních vztazích. Ve stručnosti uvádíme alespoň nejpodstatnější z nich.

Novela posiluje ochranu před umělým navyšováním cen před slevovou akcí. Pokud podnikatel nabízí zboží se slevou, musí poskytnout spotřebiteli informaci i o nejnižší ceně, za kterou zboží prodával po dobu 30 dní před slevou.

Zpřísní se rovněž podmínky pro uzavírání spotřebitelských smluv po telefonu. V případě, že má být uzavřena smlouva během telefonického hovoru, má podnikatel povinnost potvrdit spotřebiteli telefonickou nabídku v textové podobě, a to například elektronicky e-mailem nebo dopisem. Spotřebiteli je tak dána možnost si uzavření smlouvy rozmyslet, přičemž aby byla smlouva platně uzavřena, je třeba, aby spotřebitel nabídku přijal, a to buď standardně podpisem papírového vyhotovení, nebo jakýmkoliv i neformálním elektronickým způsobem (např. email, SMS), tedy smlouva začne platit poté, co je podnikateli doručeno přijetí nabídky. V opačném případě není spotřebitel smlouvou vůbec vázán. Je otázkou, v jaké lhůtě tak má spotřebitel učinit (pokud není lhůta stanovena spotřebitelem), poněvadž zákon na tuto otázku odpověď nedává, lze se domnívat, že se má jednat o lhůtu přiměřenou.

Vedle smluv uzavíraných po telefonu se posiluje právní postavení spotřebitele i u smluv uzavíraných při podomním prodeji nebo v rámci tzv. organizovaných prodejních akcí. V těchto případech dochází k prodloužení lhůty pro odstoupení od smlouvy bez uvedení důvodu, která bude nově činit 30 dnů.

Pokud se podnikatel se spotřebitelem nedohodne na jiné lhůtě, bude povinen dodat zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uzavření kupní smlouvy. V případě, že podnikatel tuto svoji povinnost nesplní, poskytne spotřebitel podnikateli přiměřenou dodatečnou lhůtu k dodání a pokud ani v této dodatečné lhůtě není zboží dodáno, má spotřebitel právo od smlouvy odstoupit (v některých případech bude možno odstoupit bez poskytnutí dodatečné lhůty). V souvislosti s dodáním zboží novela rovněž umožňuje podnikateli poskytnout návod k použití například prostřednictvím emailu nebo CD nosiče, v papírové podobě musí být návod poskytován jen na vyžádání spotřebitele, pokud to zároveň není vzhledem k okolnostem nepřiměřené, nebo v případě, je-li to nezbytné s ohledem na charakteristiky výrobku nebo služby.

Poměrně významnou změnou je prodloužení doby, po kterou musí podnikatel prokázat, že se vada na zakoupeném zboží vyskytla až poté, co si ji spotřebitel převzal, kdy nově se jedná o dobu 12 měsíců namísto 6 měsíců. Vadou je nově i skutečnost, že zboží nemá dostatečnou životnost, kterou lze rozumně očekávat.

Novela rovněž rozšiřuje ochranu před falešnými recenzemi při nákupech v on line prostředí. Povinností podnikatele bude pečlivě ověřit, zda recenzi skutečně napsal spotřebitel, který si recenzovaný produkt zakoupil či jej použil. Zakázané budou recenze psané na objednávku podnikatele, které budou považovány za klamavé jednání. Podnikatel má nově povinnost informovat spotřebitele, zda jsou na jeho stránkách zveřejňovány recenze, které pochází skutečně od spotřebitelů, kteří výrobek zakoupili. Podnikatel také bude muset uvést, podle jakých parametrů jsou řazeny nabídky, aby bylo zřejmé, zdali jejich pořadí nebylo ovlivněno např. placenou reklamou.

Podnikatel musí rovněž dostatečně přesně označit tlačítko, které je již krokem zavazujícím ke smlouvě a spotřebiteli tak vzniká povinnost zaplatit, a to nejen slovy „Objednávka zavazující k platbě“, ale i jiným způsobem, ze kterého bude zřejmé, že se spotřebitel tímto krokem zavazuje k úplatné smlouvě, tedy platbě. Pokud podnikatel takový postup vůči spotřebiteli nezajistí, smlouva bude neplatná.

Výše uvedené nelze rozhodně považovat za vyčerpávající seznam všech změn, které přináší zákon č. 374/2022 novelizující jak zákon o ochraně spotřebitele, tak občanský zákoník. Spíše jsme chtěli spotřebitele upozornit na skutečnost, že se určitým, a v některých případech i významným, způsobem posiluje jejich právní postavení. Bližší rozvedení jednotlivých institutů přineseme v některém z dalších článků.

Mgr. Jakub Žiška, advokát

Muzikář & Partners, advokátní kancelář Brno