

Nová pravidla pro e-shopy od 2023

Novela zákona o ochraně spotřebitele a občanského zákoníku s sebou přináší **výrazné změny pro všechny e-shopaře a provozovatele online platformem**, kteří své zboží nebo služby prodávají koncovým spotřebitelům (B2C).

Podrobné informace ke všem významným změnám najdete v [tomto článku](#).

01

Co to znamená v praxi?

Všichni provozovatelé e-shopů a online platformem jsou povinni upravit své obchodní podmínky a reklamační řády podle nové právní úpravy. Změny musí promítnout také na svůj web a do svých interních procesů.

02

Co se mění?

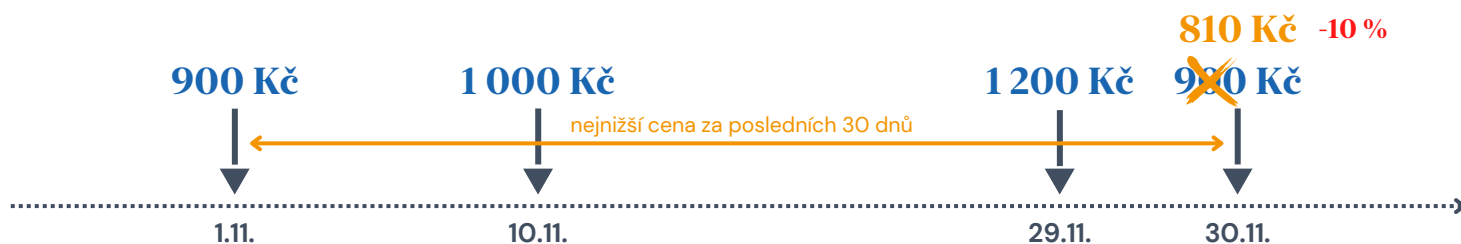
Záruky a reklamace

- ➔ nevýhodná doba domněnky vady zboží se prodlužuje ze 6 měsíců na 1 rok
- ➔ přibyly nové požadavky ohledně vlastností dodaného produktu
- ➔ odpovídáte za vady softwaru, který je součástí zboží
- ➔ odpovídáte za vady, které vznikly chybně dodaným návodem nebo návodem s chybami
- ➔ zjednodušil a upřesnil se proces uplatňování reklamace
- ➔ máte povinnost vystavit záruční list (se všemi náležitostmi) a zaslat ho společně se zbožím nebo do e-mailu
- ➔ můžete poslat návod nebo záruční list elektronicky (např. v PDF)

Pravidla pro výpočet slev

A Jednorázová sleva

Jako cenu „před slevou“ musíte uvádět vždy nejnižší cenu, za kterou jste zboží prodávali za posledních 30 dnů.

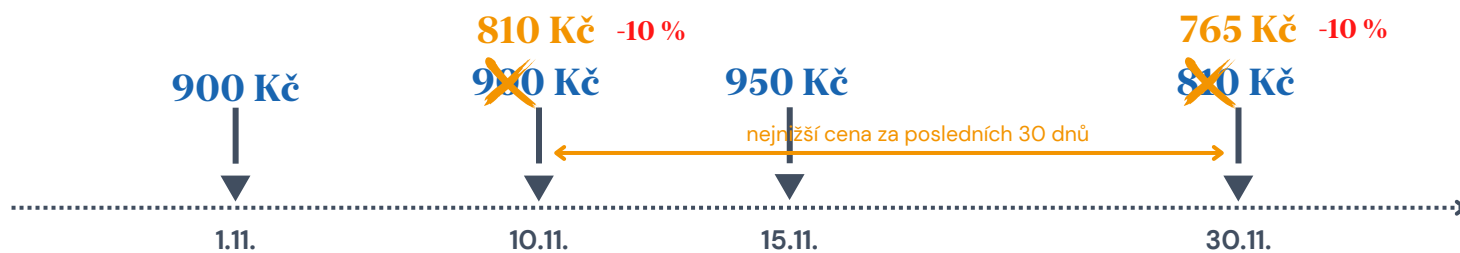


B Postupné zvyšování slevy

Zboží můžete postupně zlevňovat, ale musíte uvádět vždy výši slevy z původní ceny.



Pokud své zboží postupně zlevňujete a následně cenu navýšíte, další slevu musíte počítat znovu z nejnižší ceny za posledních 30 dní.



Neplatí pro netrvanlivé zboží jako je jídlo nebo květiny, služby a digitální obsah.

Personalizace cen

- ➔ máte povinnost transparentně informovat spotřebitele, že ceny na webu upravujete „na míru“ jeho chování (informace v obchodních podmínkách a zásadách ochrany osobních údajů nestačí)

Tlačítka pro objednání

- ➔ máte povinnost upravit tlačítka pro objednání tak, aby spotřebitel pochopil, že je jeho objednávka závazná a že se ji po jejím odeslání zavazuje zaplatit

Příklady znění tlačítek: „Objednávka zavazující k platbě“, „Kupte nyní“, „Zaplatte nyní“, „Potvrďte nákup“, „Objednat a zaplatit“ apod.

Zveřejňování uživatelských recenzí

- ➔ máte povinnost u recenzí napsat, zda jsou ověřené, nebo ne
- ➔ placené či sponzorované recenze musíte řádně označit
- ➔ nesmíte tvrdit, že jsou vaše recenze ověřené, ačkoliv nejsou
- ➔ nesmíte zveřejňovat falešné recenze nebo hodnocení
- ➔ nesmíte zadávat nikomu jinému, aby pro vás falešné recenze zajistil
- ➔ nesmíte zkreslovat recenze ani na sociálních sítích

Posuzování kvality výrobků

- ➔ pokud prodáváte zboží, které je dostupné alespoň ve dvou dalších státech Evropské unie, nesmíte ho prodávat v horší kvalitě než se prodává v ostatních dvou státech

Výjimka: Pádne a objektivní důvody pro dvojí kvalitu musíte prokázat a v případě potravin odlišné složení nebo vlastnosti uvést i na obalu dané potraviny.

Podmínky pro odstoupení od smlouvy

- ➔ odstoupit od smlouvy do 14 dnů může spotřebitel pouze tehdy, pokud zboží jen vyzkoušel (podobně jako v kamenné prodejně), pokud ho vrátí použité nad rámec běžného odzkoušení, můžete chtít uhradit náklady
- ➔ změnil a rozšířil se seznam zboží, u kterého není možné odstoupit od smlouvy

Nekalé obchodní praktiky

- ➔ spotřebitel může odstoupit od smlouvy ve lhůtě 90 dnů v případě, že bude vystaven nekalé obchodní praktice (dokázat, že tomu tak nebylo, musí e-shop)
- ➔ rozšířil se seznam nekalých obchodních praktik

03

Obchodní podmínky a pokuty

	Musím upravit OP?	Jaká pokuta mi hrozí?
Záruky a reklamace	<input checked="" type="checkbox"/>	až 5 mil. korun
Výpočet slev	<input type="checkbox"/> počítejte s tím ale na webu	až 5 mil. korun
Personalizované ceny	<input type="checkbox"/> počítejte s tím ale na webu	až 5 mil. korun
Tlačítka pro objednání	<input type="checkbox"/> počítejte s tím ale na webu	až 5 mil. korun
Recenze	<input type="checkbox"/> počítejte s tím ale na stránce s recenzemi	až 5 mil. korun
Kvalita výrobků	<input type="checkbox"/>	až 50 mil. korun
Odstoupení od smlouvy do 14 dnů	<input checked="" type="checkbox"/>	až 5 mil. korun

Potřebujete poradit? Obraťte se na nás.

napistenam@elegal.cz www.elegal.cz