

**Dodržování povinností
stanovených zákonem
o ochraně
spotřebitele**

Poctivost prodeje výrobků a poskytování služeb

- správné hmotnosti, míry nebo množství a umožnit spotřebiteli překontrolovat si správnost těchto údajů;
- předepsaná nebo schválená jakost, anebo jakost prodávajícím uváděná nebo obvyklá;
- prodávat za ceny sjednané v souladu s cenovými předpisy a ceny správně účtovat; a při konečném účtování zaokrouhlovat vždy k nejbližší platné nominální hodnotě zákonných peněz v oběhu

Nekalé obchodní praktiky

- **Nekalá obchodní praktika** - jednání podnikatele vůči spotřebiteli v rozporu s požadavky odborné péče, způsobilé podstatně ovlivnit jeho rozhodování tak, že může učinit obchodní rozhodnutí, které by jinak neučinil.
- Užívání nekalých obchodních praktik při nabízení nebo prodeji výrobků, při nabízení nebo poskytování služeb či práv se zakazuje.
- Nekalé jsou zejména klamavé a agresivní obchodní praktiky (výčet v příloze zákona)

Informační povinnosti

- řádně informovat o vlastnostech prodávaných výrobků nebo charakteru poskytovaných služeb, způsobu použití a údržby výrobku a o nebezpečí, které vyplývá z jeho nesprávného použití nebo údržby, 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.

Informační povinnosti

- Prodávající se nemůže zprostit povinností informovat s poukazem na skutečnost, že mu potřebné nebo správné informace neposkytl výrobce, dovozce nebo dodavatel.
- Tyto povinnosti se však nevztahují na případy, kdy se jedná o zřejmé nebo obecně známé skutečnosti.

Označení výrobků přímo viditelně a srozumitelně

- výrobce nebo dovozce, popřípadě dodavatel,
- pokud to povaha výrobku nebo forma prodeje vyžaduje, názvem výrobku, údaji o hmotnosti nebo množství nebo velikosti, popřípadě rozměru, dalšími údaji potřebnými dle povahy výrobku k jeho identifikaci, popřípadě užití

Označení výrobků přímo viditelně a srozumitelně

- údaji o složení materiálu, jde-li o textilní výrobky, s výjimkou těch výrobků, které podle zvláštního předpisu povinnosti označování nepodléhají,
- též údaji o materiálech použitých v jejích hlavních částech, jde-li o obuv, s výjimkou těch výrobků, které podle prováděcího právního předpisu označování nepodléhají.

Označení výrobků přímo viditelně a srozumitelně

- Je-li třeba, aby při užívání věci byla zachována zvláštní pravidla, zejména řídí-li se užívání návodem, je prodávající povinen spotřebitele s nimi seznámit, ledaže jde o pravidla obecně známá.

Informační povinnosti

- Nelze-li prodávané výrobky označit přímo, musí je prodávající viditelně a srozumitelně označit údaji uvedenými v odstavci 1 jiným vhodným způsobem. Není-li možné nebo účelné prodávané výrobky vzhledem k jejich povaze takto označit, je prodávající povinen tyto údaje na požádání spotřebitele nebo orgánů, které provádějí dozor nad dodržováním ustanovení tohoto zákona, pravdivě sdělit, popřípadě doložit.

Informační povinnosti

- Zvláštní právní předpisy mohou označování výrobků upravit odchylně.
- Prodávající nesmí odstraňovat ani měnit označení výrobků ani jiné údaje uvedené výrobcem, dovozcem nebo dodavatelem.

Informační povinnosti

- Pokud jsou informace dle tohoto zákona poskytovány písemně, uvádějí se v českém jazyce.
- Jednotlivé informace (uvedené v § 9 a 10) mohou být poskytnuty v podobě symbolů (piktogramů), které musí být srozumitelné, čitelné a úplné.
- V případě prodeje výrobků, při jejichž označení byly použity symboly (piktogramy), je prodávající povinen na požádání vysvětlit nebo vhodně zpřístupnit spotřebiteli jejich význam.

- *Jak vyplývá ze znění, je možno informaci o významu podat ústně.*

Piktogram – grafický znak znázorňující pojem nebo sdělení obrazově. Z dikce je patrné, že rozsah informací je přípustný buď v podobě textu a nebo v obrazovém provedení. Musí jít o informaci srozumitelnou, čitelnou a úplnou.

Symbol – funkční obrazová nebo grafická značka, znak, označení, znamení, emblem. Obvykle se symbol užívá pro stručnost výrazu.

Informační povinnosti

- Fyzikální veličiny musí být vyjádřeny v měřicích jednotkách stanovených zvláštním právním předpisem.

Informační povinnosti (CENY)

- Prodávající je povinen informovat spotřebitele o ceně prodávaných výrobků nebo poskytovaných služeb zřetelným označením výrobku cenou nebo informací o ceně výrobků či služeb jinak vhodně zpřístupnit.

Informační povinnosti

Informace o ceně nebo okolnost, že informace je neúplná anebo chybí, nesmí zejména vzbuzovat zdání, že:

- a) cena je nižší, než jaká je ve skutečnosti,
- b) stanovení ceny závisí na okolnostech, na nichž ve skutečnosti nezávisí,
- c) v ceně jsou zahrnuty dodávky výrobků, výkonů, prací nebo služeb, za které se ve skutečnosti platí zvlášť,

Informační povinnosti

Informace o ceně nebo okolnost, že informace je neúplná anebo chybí, dále nesmí zejména vzbuzovat zdání, že:

- d) cena byla nebo bude zvýšena, snížena nebo nezměněna, i když tomu tak není,
- e) vztah ceny a užitečnosti nabízeného výrobku nebo služby a ceny a užitečnosti srovnatelného výrobku nebo služby je takový, jaký ve skutečnosti není.

Informace o způsobu uplatnění reklamace

Prodávající je povinen spotřebitele řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb, včetně podmínek uplatnění rozporu s kupní smlouvou ("reklamace") spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit, a o provádění záručních oprav.

Označení provozovny

(ze zákona o ochraně spotřebitele vypuštěno)

V současné právní úpravě době je prodávající povinen označit provozovnu způsobem stanoveným zvláštním právním předpisem - ust. § 17 zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

§ 14a, který včetně poznámek pod čarou č. zní:

■ §14a

Provozovatel tržišť (tržnice)^{11c)}, včetně obce pronajímající část veřejného prostranství k příležitostnému stánkovému prodeji, jsou povinni vést evidenci prodávajících, která musí obsahovat údaje v rozsahu uvedeném ve zvláštním právním předpise^{11d)}, a předložit ji na žádost dozorovému orgánu. Evidenci je povinen uchovávat po dobu jednoho roku ode dne provedení evidenčního záznamu.

Poznámka:

Definice tržiště a tržnice vychází z ust. § 132 písm. d) zákona č. 353/2003 Sb., o spotřebních daních, ve znění zákona č. 217/2005 Sb. Údaje o prodávajících musí být v rozsahu informací o osobě, která podniká, IČ, adresa sídla (§ 17 odst. 7 zákona č. 455/1991 Sb., v platném znění).

Evidence není stanovena, pro účely kontroly stačí jakákoli evidence, pokud splňuje požadavky z hlediska rozsahu údajů o prodávajícím.

Další povinnosti při prodeji výrobků a poskytování služeb

- **Výrobek předvést** na žádost spotřebitele
umožňuje-li to povaha výrobku
- **Vyplnit záruční list** v případech stanovených
zákonem
- **Vydat spotřebiteli písemné potvrzení o převzetí
objednávky** není-li služba poskytnuta na
počkání (s označením předmětu
služby, její rozsah, jakost, cenu
za provedení služby a termín
jejího plnění)

Poznámka:

Prodávající má povinnost vydat písemné potvrzení o převzetí objednávky spotřebiteli vždy, když služba nebude poskytnuta ihned, na počkání. Bude se to týkat např. opraven spotřebního zboží, vázání květin na objednávku.

Potvrzení s taxativním výčtem povinně uváděných údajů může mít jakoukoli formu a spotřebiteli může být předáno originálem nebo kopií.

Další povinnosti při prodeji výrobků a poskytování služeb

Na žádost vydat doklad o zakoupení výrobku nebo služby s náležitostmi:

- datum prodeje výrobku nebo poskytnutí služby,
- o jaký výrobek nebo o jakou službu se jedná,
- cena za jakou byl výrobek prodán nebo služba poskytnuta,
- identifikační údaje prodávajícího (jméno a příjmení nebo název nebo obchodní firma, případně název prodávajícího, jeho identifikační číslo, sídlo (jde-li o právnickou osobu) nebo místo podnikání (jde-li o fyzickou osobu), pokud zvláštní právní předpis nestanoví jinak.

Další povinnosti při prodeji výrobků a poskytování služeb

Přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání.

Další povinnosti při prodeji výrobků a poskytování služeb

- 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.

Poznámka:

Zákon neurčuje, kdy má být potvrzení o uplatnění práva vydáno, zda při přijetí reklamace, v jejím průběhu, případně po jejím ukončení.

Z dikce zákona však vyplývá, že první doklad by měl být vystaven při uplatnění reklamace. Text za středníkem se týká okamžiku vyřízení reklamace, tyto údaje lze vyplnit až při ukončení reklamačního řízení a to buď na potvrzení vystavené při uplatnění reklamace nebo na samostatný doklad.

Další povinnosti při prodeji výrobků a poskytování služeb

- Při prodeji nebo poskytování služeb mimo ohlášenou provozovnu je prodávající povinen k informacím o podmínkách reklamace písemnou formou poskytnout zejména název nebo jméno a adresu prodávajícího, kde může spotřebitel i po ukončení takového prodeje nebo poskytování služeb uplatnit reklamaci.

■ Děkuji za pozornost

■ Vratislav Janča

■

■ vjanca@osoud.uhr.justice.cz