



Rozšíření ochrany spotřebitele = nové povinnosti pro podnikatele

Evropská směrnice „Omnibus“ zavádí nové povinnosti pro obchodníky a poskytovatele služeb. Implementace do české legislativy by se měla dočkat letos.

Již na sklonku roku 2019 byla přijata směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/2161. Tato norma, taktéž označována jako směrnice „Omnibus“, rozšiřuje práva spotřebitelů a ukládá nové povinnosti pro podnikatele. Důležitou změnu přináší i směrnice č. 2019/770, o některých aspektech smluv o poskytování digitálního obsahu a digitálních služeb.

Ani Česká republika, ani Slovensko však doposud nepřijaly návrhy novel příslušných zákonů pro transpozice směrnice. O co vlastně ve směrnici Omnibus běží a co čeká české a slovenské spotřebitele a podnikatele?

Česká republika

Jak již bylo řečeno, Česká republika dosud nepřijala příslušné změny v zákonech, které se týkají především zákona o ochraně spotřebitele a občanského zákoníku. Návrhy novel těchto zákonů jsou teprve v připomínkovém řízení, poté je bude muset schválit vláda, než o nich budou hlasovat

poslanci a senátoři. Změny přitom musí vstoupit v platnost nejpozději letos 28. května.

Pozor na slevy

Zpozornět by měli podnikatelé, kteří lákají své zákazníky na slevy. Navrhovaná novela zákona o ochraně spotřebitele totiž zavádí v souladu se směrnicí Omnibus nové povinnosti. Podnikatelé budou muset spotřebitele informovat o ceně, za kterou zlevněné zboží původně prodávali, a to až 30 dnů zpětně. V současné době je obchodník jenom povinen své zákazníky informovat o ceně prodávaných výrobků nebo poskytovaných služeb zřetelným označením výrobku cenou nebo informací o ceně výrobků či služeb jinak vhodně zpřístupnit.¹

Novinky nás čekají také v souvislosti s vyhledávací výrobků a služeb, které spotřebitelé tak rádi využívají. Provozovatelé vyhledávačů, jako je Heureka, budou povinni poskytnout spotřebiteli mimo jiné obecnou informaci o hlavních parametrech určujících pořadí nabídek předkládaných spotřebiteli, jejich váze oproti ostatním parametrům či informaci, zda je třetí strana

Obchodník bude muset spotřebiteli poskytnout dostatečné informace o tom, jak zajišťuje pravost spotřebitelských recenzí.

¹ Viz § 12 zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

nabízející výrobek nebo službu prodávajícím, nebo ne.

Další novinka by měla přispět k větší transparentnosti recenzí výrobků a služeb, na které se spotřebitelé tak rádi při koupi spoléhají. Dle navrhované novely zákona o ochraně spotřebitele bude muset podnikatel spotřebitelům sdělit, zda a jak zajišťuje, aby zveřejněná recenze pocházela od spotřebitele, který výrobek nebo službu skutečně použil nebo si je zakoupil.

S opatřením týkajícím se recenzí souvisí i další ochrana pro spotřebitele v podobě rozšíření přílohy č. 1 zákona o ochraně spotřebitele obsahující výčet jednání, která jsou považována za klamavou obchodní praktiku. Nově bude za takovou praktiku považováno jednání podnikatele, kterým uvádí, že recenze výrobku nebo služby podává spotřebitel, který produkt skutečně použil nebo jej zakoupil, aniž by přijal přiměřená opatření k ověření toho, zda od takového spotřebitele skutečně pocházejí.

Nové možnosti pro příznivce Netflixu a HBO

Zpozornět by měli podnikatelé, kteří nabízejí výrobky s digitálním obsahem či zhotovování digitálního obsahu. Budou sem spadat případy od jednorázové koupě CD nebo DVD přes členství na platformách, jako jsou Netflix či HBO, až po on-line streaming videa a poskytnutí počítačového programu na určitou dobu s pravidelnými aktualizacemi. Chystaná novela občanského zákoníku tak přináší nový typ závazkového smluvního vztahu, a sice smlouvu o poskytování digitálního obsahu. Tou se poskytovatel zavazuje zpřístupnit uživateli věc v digitální podobě (digitální obsah) k užívání pro vlastní potřebu a uživatel se zavazuje platit za to odměnu. Výše uvedené se uplatní i na smlouvy, ve kterých je místo odměny sjednána povinnost uživatele poskytnout podnikateli své osobní údaje.

Výše uvedená úprava nového smluvního typu je systematicky zařazena za licenční smlouvy. Není tomu tak náhodou, protože smlouvy s digitálním obsahem budou nezdědky narážet na téma duševního vlastnictví. Novela v souvislosti se smlouvou o digitálním obsahu přímo odkazuje na ujednání o smlouvě licenční, pokud má být smlouvou uděleno právo k výkonu práv duševního vlastnictví (typicky výkon majetkových práv autorských).

Odpovědnost za vady

Návrh novely občanského zákoníku dále přináší speciální úpravu zákonných práv z vadného plnění. Poskytovatel by tak měl odpovídat například za vadu způsobenou nesprávným propojením digitálního obsahu s digitálním prostředím uživatele, které bylo podle smlouvy provedeno poskytovatelem nebo na jeho odpovědnost. To platí

i v případě, že propojení provedl uživatel a vada nastala v důsledku nedostatku v návodu. Vady může uživatel vytknout do 24 měsíců od zpřístupnění digitálního obsahu, pokud se jedná o jednorázové plnění, jinak po celou dobu trvání závazku.

Uživatel pak může požadovat odstranění vady, ledaže je to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné. Pokud poskytovatel vadu neodstraní nebo se vada znovu objeví po svém odstranění nebo zakládá podstatné porušení smlouvy, může uživatel žádat přiměřenou slevu nebo od smlouvy odstoupit. Odstoupit však nelze v případě nevýznamné vady. Vzhledem k povaze vady zavádí novela občanského zákoníku vyvratitelnou právní domněnku, dle které se má za to, že vada není nevýznamná. Důkazní břemeno ohledně toho, zda je vada významná, nebo nikoli, nese obchodník.

Na trh digitálně

Novela zákona o ochraně spotřebitele zavádí nový pojem on-line tržiště. Hovoříme o službě umožňující spotřebiteli uzavírat distančním způsobem smlouvu s prodávajícím nebo jinou osobou za využití softwaru zahrnujícího internetovou stránku, část internetové stránky nebo aplikaci, provozovaného podnikatelem nebo jeho jménem. Typicky se jedná o webové stránky nebo aplikace, které nabízejí výrobky a služby více dodavatelů, jako je Amazon nebo eBay.

V souvislosti s novým pojmem on-line tržiště vstupují do hry i nové povinnosti jejich poskytovatelů. Nově tak bude například nutné uvést, zda je třetí strana nabízející produkty obchodníkem, či nikoliv, a to na základě prohlášení této třetí strany poskytovateli on-line tržiště. Poskytovatelů on-line tržiště se bude týkat také již výše zmíněná informační povinnost vztahující se k hlavním parametrům určujícím pořadí nabídek předkládaných spotřebiteli. Dále pak bude muset informovat o tom, zda má povinnosti ze smlouvy plnit třetí strana nabízející výrobek nebo službu a současně i poskytovatel on-line tržiště, a k tomu informaci o tom, jaké jsou povinnosti každého z nich.

Slovenská republika

Situace na Slovensku je velmi podobná situaci v České republice. V současné době se připravuje nový zákon o ochraně spotřebitele, který zcela nahradí stávající zákon o ochraně spotřebitele. Tato změna zahrnuje také začlenění směrnice Omnibus.

Slevy a vyhledávače

Asi nejvýznamnější změnou bude nová povinnost uvádět cenu před slevou. Podle navrhované novely bude muset obchodník při každém

Vzhledem k povaze vady zavádí novela občanského zákoníku vyvratitelnou právní domněnku, dle které se má za to, že vada není nevýznamná. Důkazní břemeno ohledně toho, zda je vada významná, nebo nikoli, nese obchodník.

oznámení o snížení ceny zboží uvést také nejnižší cenu, za kterou zboží prodal v posledních 30 dnech před snížením ceny. U nového zboží, které obchodník prodává méně než 30 dní, se jedná o nejnižší cenu od zahájení prodeje. Pokud se obchodník rozhodne cenu postupně snižovat, může jako předchozí cenu uvést původní cenu před prvním snížením. Pokud se obchodník rozhodne pro plošné snížení ceny, například „-20 % na všechno zboží“, bude muset u každé položky uvést předchozí nejnižší cenu.

Z pokynů Evropské komise k článku 6a směrnice 98/6/ES vyplývá, že by mělo platit pravidlo, že pokud obchodník prodává zboží prostřednictvím různých prodejních kanálů nebo prodejních míst (například e-shopu a kamenného obchodu), přičemž ceny na těchto prodejních místech se liší, měl by uvést nejnižší cenu uvedenou na daném prodejním místě. Toto pravidlo v současné době v navrhovaném slovenském zákoně chybí.

Při vyhledávání zboží na internetu musí mít spotřebitel možnost zjistit, jaké parametry určují pořadí výrobků ve výsledcích vyhledávání. Pokud je například pozice ve výsledku vyhledávání ovlivněna platbou ze strany prodejce, musí mít spotřebitel možnost se o tomto vlivu na pořadí dozvědět. Toto pravidlo se však nevztahuje na internetové vyhledávače, jako je například Google.

Obchodník bude muset spotřebiteli poskytnout dostatečné informace o tom, jak zajišťuje pravost spotřebitelských recenzí. Pokud tyto informace o ověření pravosti nejsou uvedeny a obchodník tvrdí, že výrobek byl hodnocen skutečnými spotřebiteli, může být takové jednání považováno za nekalou obchodní praktiku.

Produkty s digitálním obsahem

Podniky, které poskytují spotřebitelům produkty s digitálním obsahem, by měly věnovat zvláštní pozornost připravované legislativě. Nová právní úprava rovněž mění slovenský občanský zákoník a zavádí řadu nových pojmů, včetně pojmu digitální obsah, digitální služba a smlouva o digitálním plnění. Příkladem digitálního obsahu je stažení elektronické knihy, filmu nebo hudebního alba. Pokud však spotřebitel sleduje film nebo poslouchá hudbu prostřednictvím streamování či přístupu k souboru na cloudovém úložišti, jedná se o digitální službu.

Zavádí se také nový pojem smlouvy o digitálním plnění, což bude jakákoli smlouva se spotřebitelem, na jejímž základě obchodník poskytuje digitální plnění a spotřebitel platí cenu, včetně digitálně vyjádřené hodnoty, nebo poskytuje své osobní údaje. Tím se jasně rozlišuje mezi smlouvami v digitálním prostoru a mimo něj. Nová pravidla rovněž umožní vyjasnit některé

nejednoznačné situace, jako je okamžik doručení digitálního plnění. Současně se za smluvně poskytnuté protiplnění považuje poskytnutí digitálního obsahu nebo digitální služby, které jsou poskytovány, aniž by spotřebitel zaplatil cenu, ale poskytne prodávajícímu své osobní údaje (například elektronické knihy zdarma za registraci). V tomto případě spotřebitel místo peněz poskytuje jinou hodnotu (osobní údaje).

On-line tržiště

Podobně jako v České republice se i na Slovensku zavádí nový koncept on-line tržiště. Za něj budou považovány zejména různé on-line bazary nebo platformy určené nejen pro malé nepodnikatelské výrobce. Pozor, vlastní e-shop obchodníka není internetový trh. Povinnosti provozovatelů internetových obchodů jsou rovněž obdobné jako v České republice, přičemž nejvýznamnější je povinnost informovat o umístění ve vyhledávacích a o tom, zda je prodejce podnikatelem, či nikoliv, a tedy zda smlouva uzavřená s tímto obchodníkem bude podléhat ochraně spotřebitele, či nikoliv.

Očekáváme, že konečná verze nové ochrany spotřebitele bude obsahovat úpravu, kterou jsme zde zmínili, neboť se jedná o začlenění evropských směrnic do slovenské legislativy. Je však možné, že některá ustanovení budou v rámci legislativního procesu podrobněji upravena.



Martin Provazník
partner, Braun Partners



Kateřina Trzaska
advokátka, Braun Partners