

Andrea Pavelcová | Karolína Kropíková

Právní změny v oblasti e-commerce: nová pravidla pro e-shopy

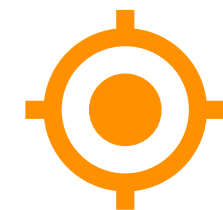
Webinář 19. 10. 2021 | CzechTrade

Co s námi můžete řešit

Co s námi můžete řešit



e-commerce právo



právo v marketingu



IT & IP právo



obchodní právo

O čem bude řeč

Tlačítková novela

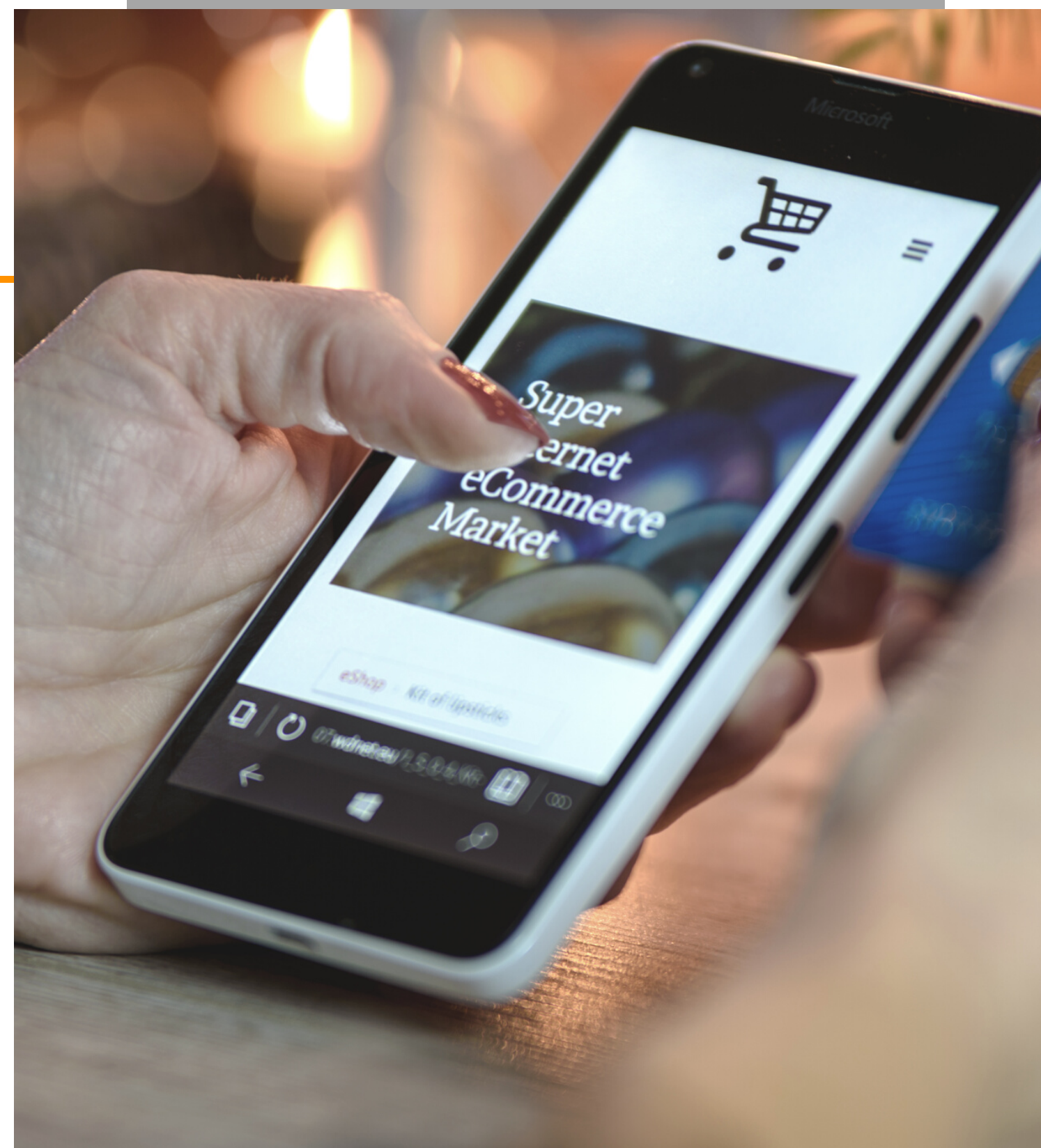
Záruka a reklamace

Pořadí a recenze

Doplnění obchodních podmínek

Black Friday a jiné praktiky

Shrnutí



Tlačítko OBJEDNAT





uživatel musí pochopit,
že se zavazuje k platbě





OBJEDNÁVKA ZAVAZUJÍCÍ K PLATBĚ

Dva způsoby


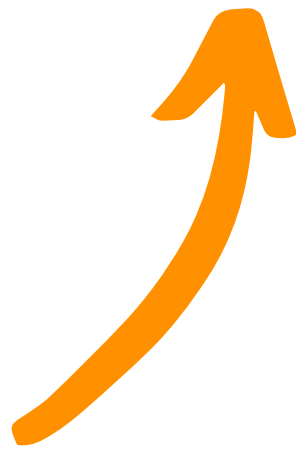
Dva způsoby

- 1 Kliknutí = automatické přijetí nabídky

Dva způsoby

- 1 Kliknutí = automatické přijetí nabídky
- 2 Kliknutí = zaslání nezávazné nabídky, kterou musí e-shop přijmout

Dva způsoby

- 
- 1 Kliknutí = automatické přijetí nabídky
 - 2 Kliknutí = zaslání nezávazné nabídky, kterou musí e-shop přijmout
- 

Co když to tam nebude?



Co když to tam nebude?



spotřebitel nebude smlouvou
nebo objednávkou vázán

Kde tlačítko musí být?



Kde tlačítko musí být?



spotřebitel
zná cenu

TLAČÍTKO

závazná
objednávka

Co hrozí?

Co hrozí?



komplikace
se zákazníky

Co hrozí?



komplikace
se zákazníky



neplatnost
smlouvy

Co hrozí?



komplikace
se zákazníky



neplatnost
smlouvy



pokuta od ČOI
až 1 milion Kč

Podzim 2021?

musí mít e-shopy
nová tlačítka



Reklamace

Reklamace

- není to odstoupení od smlouvy

Reklamáce

- není to odstoupení od smlouvy
- něco objektivně není správně

Reklamace

- není to odstoupení od smlouvy
- něco objektivně není správně
- povinnosti v obchodních podmínkách

Reklamace

- není to odstoupení od smlouvy
- něco objektivně není správně
- povinnosti v obchodních podmínkách
- povinnost dodržovat v praxi



O čem musím zákazníka
informovat dopředu?



O čem musím zákazníka informovat dopředu?



Co a proč jde reklamovat



O čem musím zákazníka informovat dopředu?



Co a proč jde reklamovat



Kde a u koho reklamovat



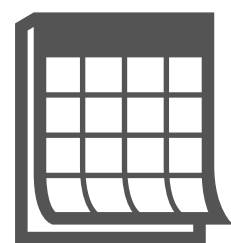
O čem musím zákazníka informovat dopředu?



Co a proč jde reklamovat



Kde a u koho reklamovat



Kdy a jak to reklamovat



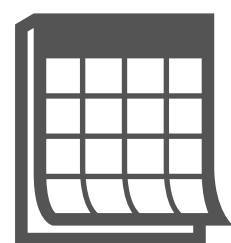
O čem musím zákazníka informovat dopředu?



Co a proč jde reklamovat



Kde a u koho reklamovat

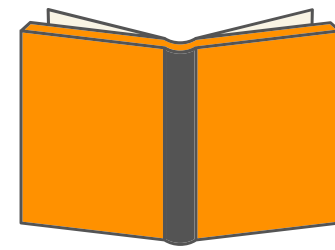


Kdy a jak to reklamovat

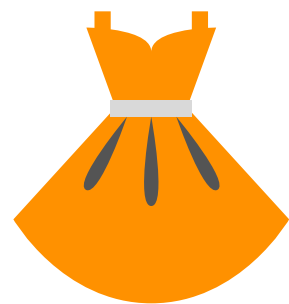
Co může zákazník reklamovat?



Vlastnosti



Množství,
míry a váha



Jakost a
provedení



Odporuje
předpisům

Co může zákazník reklamovat?



Vlastnosti



Životnost
Funkčnost
Bezpečnost



Odpovídat běžným
vlastnostem stejného druhu

Co může zákazník reklamovat?



Vlastnosti



Životnost
Funkčnost
Bezpečnost



Odpovídat běžným
vlastnostem stejného druhu

Obvyklá životnost?
X nekvalitní zboží





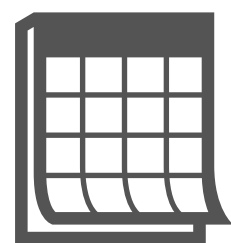
O čem musím zákazníka informovat dopředu?



Co a proč jde reklamovat



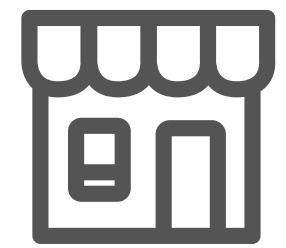
Kde a u koho reklamovat



Kdy a jak to reklamovat

Kde musíte reklamaci přijmout?

Kde musíte reklamaci přijmout?



V jakékoliv
provozovně



V sídle nebo
místě podnikání



Na dálku



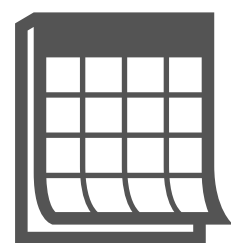
O čem musím zákazníka informovat dopředu?



Co a proč jde reklamovat



Kde a u koho reklamovat



Kdy a jak to reklamovat

Do kdy může zákazník reklamovat?



do 24 měsíců ode dne,
kdy zboží převezme

(pokud mu sami nedáte delší záruku)



Kdo prokazuje,
že vznikla vada?



Kdo prokazuje,
že vznikla vada?

Převzetí
zboží

6 měsíců



Kdo prokazuje,
že vznikla vada?

Převzetí
zboží

E-shop

6 měsíců



Kdo prokazuje,
že vznikla vada?

Zákazník



Převzetí
zboží



E-shop

6 měsíců



Kdo prokazuje,
že vznikla vada?

Zákazník



Převzetí
zboží



E-shop

~~6 měsíců~~



1 rok

Konec záruky?

Konec záruky?

Odpovědnost za vady

Prodávající odpovídá
za vady, které měla věc
při převzetí.

Vady se však mohou
projevit i později.

Konec záruky?

Odpovědnost za vady

Prodávající odpovídá
za vady, které měla věc
při převzetí.

Vady se však mohou
projevit i později.

Zákonná záruka

Kupující může uplatnit
právo z vady, která se
vyskytne u spotřebního
zboží do 24 měsíců
od převzetí.

Konec záruky?

Odpovědnost za vady

Prodávající odpovídá
za vady, které měla věc
při převzetí.

Vady se však mohou
projevit i později.

Zákonná záruka

Kupující může uplatnit
právo z vady, která se
vyskytne u spotřebního
zboží do 24 měsíců
od převzetí.

Záruka za jakost

Prodávající se sám
dobrovolně zaručí, že si
zboží zachová vlastnosti
ještě delší dobu.

Konec záruky?

Odpovědnost za vady



Prodávající odpovídá za vady, které měla věc **při převzetí**.

Vady se však mohou projevit i později.

Zákonná záruka

Kupující může uplatnit právo z vady, která se **vyskytne** u spotřebního zboží do 24 měsíců od převzetí.

Záruka za jakost



Prodávající se sám **dobrovolně** zaručí, že si zboží zachová vlastnosti ještě delší dobu.

Konec záruky?

Odpovědnost za vady



Prodávající odpovídá
za vady, které měla věc
při převzetí.

Vady se však mohou
projevit i později.

~~Zákonná záruka~~

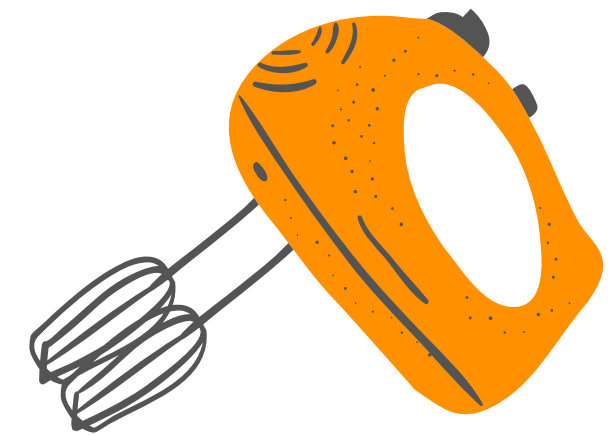
Kupující může uplatnit
právo z vady, která se
vyskytne u spotřebního
zboží do 24 měsíců
od převzetí.



Kupující může vytknout
vadu, která se u věci
projeví do 24 měsíců
od převzetí.

Konec záruky?

Zaseknuté tlačítko?
Asi špatná konstrukce.



Odpovědnost
za vady



Prodávající odpovídá
za vady, které měla věc
při převzetí.

Vady se však mohou
projevit i později.

~~Zákonná
záruka~~

Kupující může uplatnit
právo z vady, která se
vyskytne u spotřebního
zboží do 24 měsíců
od převzetí.



Kupující může vytknout
vadu, která se u věci
projeví do 24 měsíců
od převzetí.

Co zůstává stejné

Co zůstává stejné

- Zákazník může reklamovat do dvou let.

Co zůstává stejné

- Zákazník může reklamovat do dvou let.
- Stále nesete odpovědnost za vady, které mělo zboží v okamžiku převzetí.

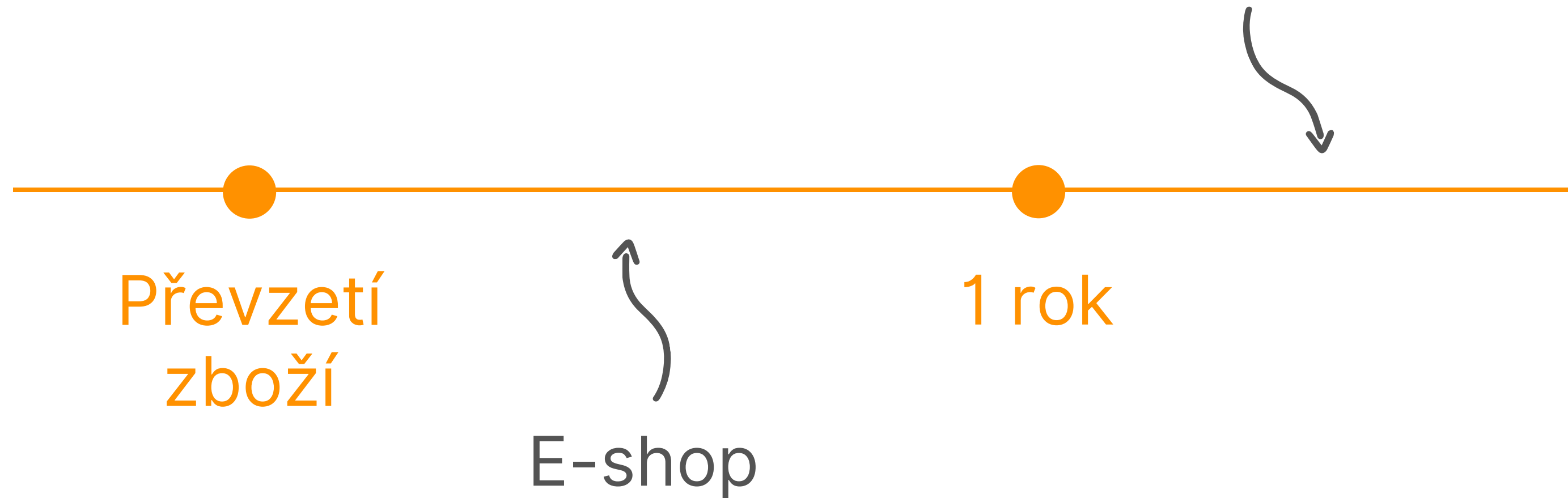
Co zůstává stejné

- Zákazník může reklamovat do dvou let.
- Stále nesete odpovědnost za vady, které mělo zboží v okamžiku převzetí.
- Stále můžete jít cestou dobrovolné záruky za jakost nad rámec zákona.

Co se mění

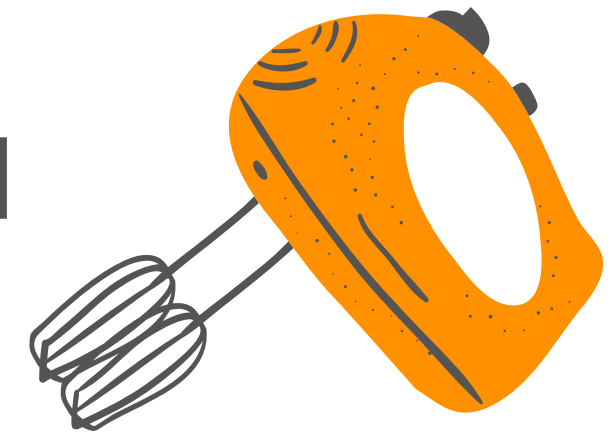
Co se mění

- Spotřebitel prokazuje až od 1 roku.



Co se mění

- Spotřebitel prokazuje až od 1 roku.
- Věc musí mít vadu už v okamžiku převzetí (vyskytla > projevila).



Co se mění

- Spotřebitel dokazuje až od 1 roku.
- Věc musí mít vadu už v okamžiku převzetí (vyskytla > projevila).
- Odpovědnost za životnost a funkčnost odpovídající věcem téhož druhu.



Co hrozí?



komplikace
se zákazníky



neplatnost
smlouvy



pokuta od ČOI
až 3 miliony Kč

Od 1/2022?

musíte mít upravený
reklamační řád



Transparentní zobrazování

Pořadí zobrazeného zboží

796 položek

TOP

Nejprodávanější

Od nejdražšího

Od nejlevnějšího

Dle recenzí

Diskuze

Lidovka



[Varianty](#)



Samsung Galaxy Watch 46mm

Chytré hodinky - pánské s měřením tepu ze zápěstí, krokoměr, výpočet kalorií,

Zlatá střední cesta



Apple Watch SE 44mm Vesmírně černý hliník s černým sportovním řemínkem

Zlatá střední cesta



Apple Watch SE 40mm Zlatý hliník s pískově růžovým sportovním řemínkem

Pro náročné



Apple Watch Series 6 44mm Vesmírně šedý hliník s černým sportovním řemínkem

Pořadí zobrazeného zboží

- ✓ Spotřebitel musí vědět, podle čeho jsou produkty srovnané.

Pořadí zobrazeného zboží



Spotřebitel musí vědět, podle čeho jsou produkty srovnané.

prodejnost

hodnocení

cena

Uživatelské recenze

Uživatelské recenze



Zákaz vkládání falešných recenzí nebo manipulování se zadaným uživatelským hodnocením.

Uživatelské recenze



Zákaz vkládání falešných recenzí
nebo manipulování se zadaným
uživatelským hodnocením.

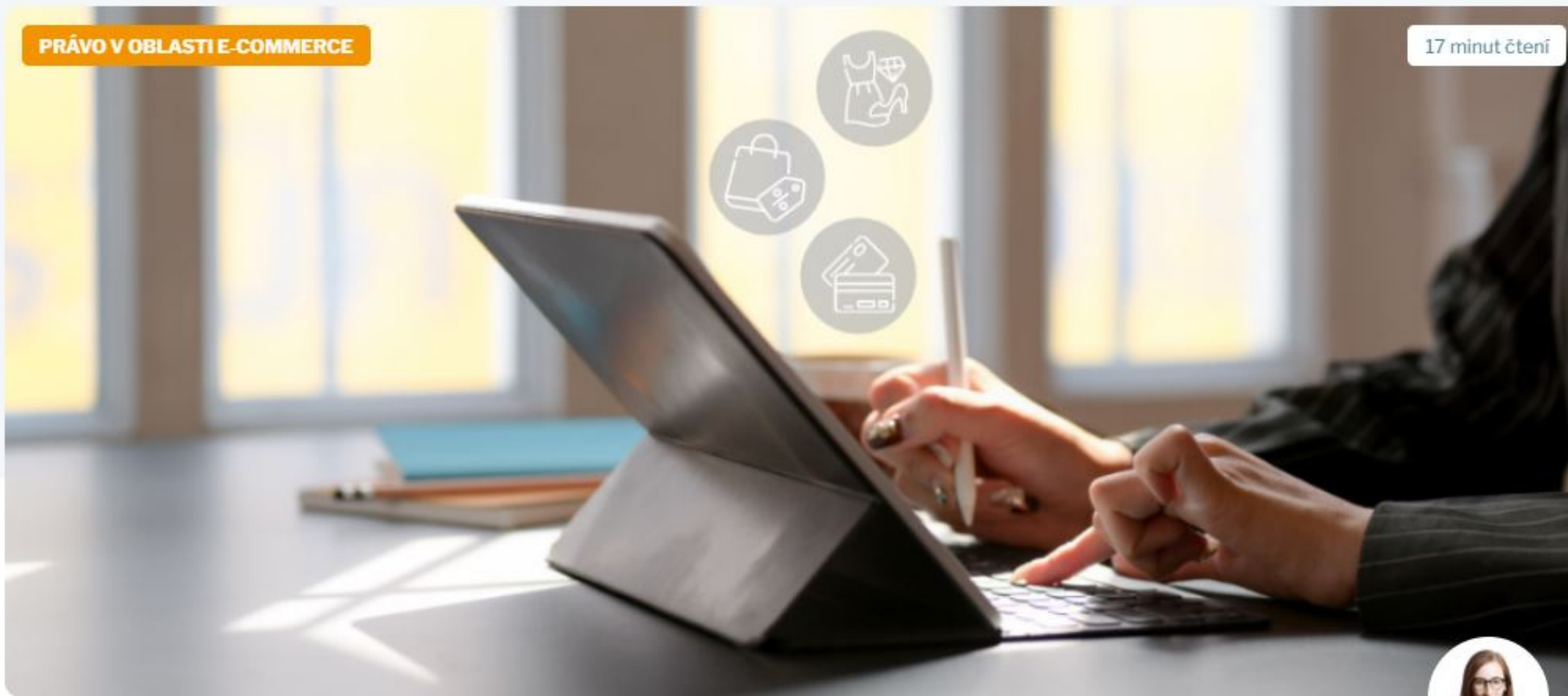
Povinnost zajistit a prokázat!

Co přináší nová pravidla pro srovnávače, vyhledávače a katalogy?

📅 8.7.2020

PRÁVO V OBLASTI E-COMMERCE

17 minut čtení



Jaro 2022

transparentní
pořadí a recenze



Doplnění obchodních podmínek



Co musí podmínky obsahovat
nebo řešit **DNES**?



Co musí podmínky obsahovat
nebo řešit **DNES**?

- údaje o podnikateli



Co musí podmínky obsahovat nebo řešit **DNES**?

- údaje o podnikateli
- zboží, služby a cenu



Co musí podmínky obsahovat nebo řešit **DNES**?

- údaje o podnikateli
- zboží, služby a cenu
- popis uzavření smlouvy



Co musí podmínky obsahovat nebo řešit **DNES**?

- údaje o podnikateli
- zboží, služby a cenu
- popis uzavření smlouvy
- platba a doprava



Co musí podmínky obsahovat nebo řešit **DNES**?

- údaje o podnikateli
- zboží, služby a cenu
- popis uzavření smlouvy
- platba a doprava
- reklamace



Co musí podmínky obsahovat nebo řešit **DNES**?

- údaje o podnikateli
- zboží, služby a cenu
- popis uzavření smlouvy
- platba a doprava
- reklamace
- odstoupení od smlouvy



Co musí podmínky obsahovat nebo řešit **DNES**?

- údaje o podnikateli
- zboží, služby a cenu
- popis uzavření smlouvy
- platba a doprava
- reklamace
- odstoupení od smlouvy

- info o mimosoudním řešení sporů a stížnostech a ČOI



Co musí podmínky obsahovat nebo řešit **DNES**?

- údaje o podnikateli
- zboží, služby a cenu
- popis uzavření smlouvy
- platba a doprava
- reklamace
- odstoupení od smlouvy

- info o mimosoudním řešení sporů a stížnostech a ČOI
- náklady komunikace



Co musí podmínky obsahovat nebo řešit **DNES**?

- údaje o podnikateli
- zboží, služby a cenu
- popis uzavření smlouvy
- platba a doprava
- reklamace
- odstoupení od smlouvy

- info o mimosoudním řešení sporů a stížnostech a ČOI
- náklady komunikace
- EET



Co musí podmínky obsahovat nebo řešit **DNES**?

- údaje o podnikateli
- zboží, služby a cenu
- popis uzavření smlouvy
- platba a doprava
- reklamace
- odstoupení od smlouvy

- info o mimosoudním řešení sporů a stížnostech a ČOI
- náklady komunikace
- EET
- formulář pro odstoupení



A co se bude **MĚNIT**?

- **údaje o podnikateli**
- **zboží**, služby a cenu
- popis uzavření smlouvy
- platba a **doprava**
- **reklamace**
- **odstoupení od smlouvy**

- info o mimosoudním řešení sporů a stížnostech a ČOI
- náklady komunikace
- EET
- formulář pro odstoupení



Údaje o podnikateli



Údaje o podnikateli

telefon



Údaje o podnikateli

telefon

e-mail



Údaje o podnikateli

telefon

e-mail

adresa

provozovny



Údaje o podnikateli

telefon



e-mail



adresa

provozovny



Informace o zboží a službách



Informace o zboží a službách



poskytování
digitálního obsahu

od 1. 1. 2022



Poskytování digitálního obsahu



software

online obsah

e-booky

streamovací platformy

Poskytování digitálního obsahu



software

online obsah

e-booky

streamovací platformy

i když spotřebitel "platí" osobními údaji

Poskytování digitálního obsahu

jednorázově i opakovaně

nejnovější verze

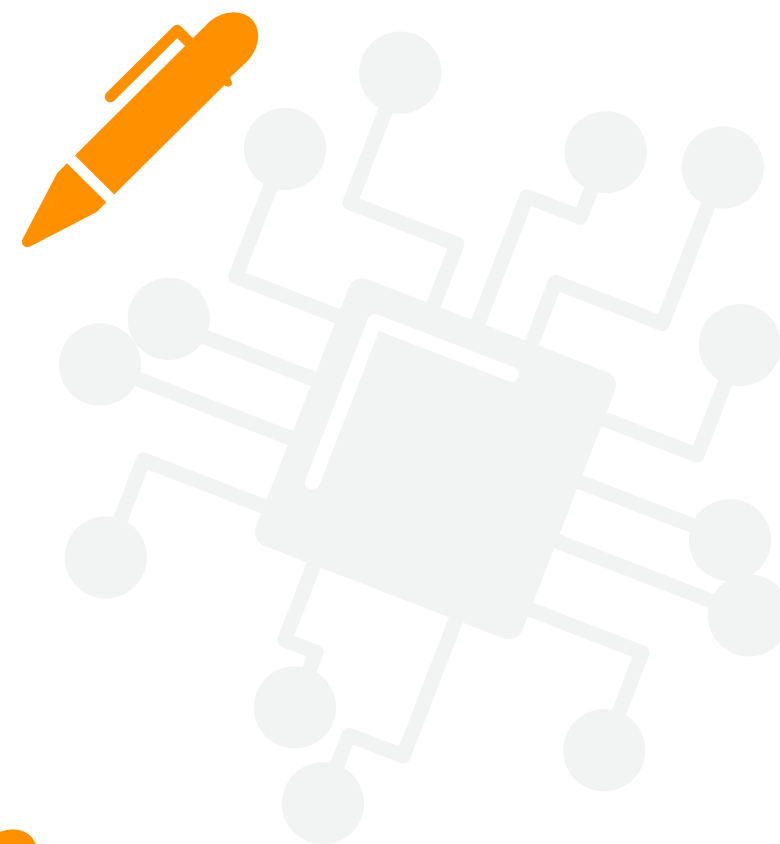
technické požadavky



Poskytování digitálního obsahu

domluvené a nezbytné aktualizace

podpora



prokázat, že byl obsah dodán



Doprava



Doprava

povinnost dodat
zboží do **30 dnů**,
pokud se nedomluvíte jinak



Odstoupení od smlouvy



Odstoupení od smlouvy

"jakýmkoliv jednoznačným prohlášením"



Odstoupení od smlouvy

"jakýmkoliv jednoznačným prohlášením"



e-mailem

zprávou na messengeru

telefonem

Mění se důvody pro odstoupení

přeformulování,
ale

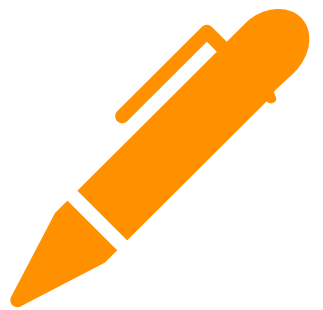
pozor, pokud máte ve VOP
zkopírován text zákona



Mění se důvody pro odstoupení



spotřebitel nemůže odstoupit,
pokud je zboží v **zapečetěném**
obalu a rozbalené zboží nelze
vrátit z hygienických důvodů



Mění se důvody pro odstoupení



digitální obsah v **zapečetěném**
obalu, který byl rozbalen



Mění se důvody pro odstoupení



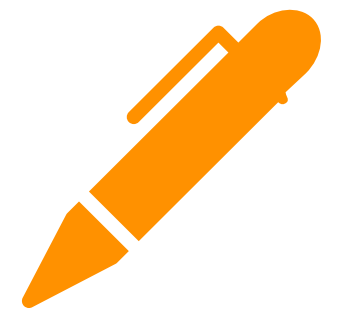
opravy a údržby na místě

Mění se důvody pro odstoupení



opravy a údržby na místě

už ne jen u vyžádaných, ale i u
potřebných dílů pro opravu



Mění se důvody pro odstoupení



u dodávky novin a časopisů **jde odstoupit od přeplatného**



Mění se důvody pro odstoupení



odstoupení nejde u **nájmu
dopravního prostředku** a u
přepravy zboží, když je
domluveno pevné datum



Co hrozí?

Co hrozí?



komplikace
se zákazníky

Co hrozí?



komplikace
se zákazníky



neplatnost
smlouvy

Co hrozí?



komplikace
se zákazníky



neplatnost
smlouvy



pokuta od ČOI
až 1 milion Kč

Do konce roku 2021

musím změnit a
doplnit VOP nebo
web



Konec falešných slev

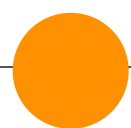
Konec falešných slev

Jako původní cenu bude potřeba uvádět **nejnižší cenu e-shopu za posledních 30 dní.**

SALE
SALE
SALE
SALE

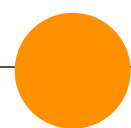


450 Kč



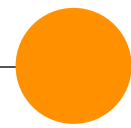
27. 10.

990 Kč



11. 11.

650 Kč



24. 11.

BLACK FRIDAY!
26. 11.



Původní cena: 1250 Kč
Po slevě: 990 Kč

450 Kč

990 Kč

650 Kč

27. 10.

11. 11.

24. 11.

BLACK FRIDAY!
26. 11.



~~Původní cena: 1250 Kč
Po slevě: 990 Kč~~

450 Kč

990 Kč

650 Kč

27. 10.

11. 11.

24. 11.

BLACK FRIDAY!
26. 11.



450 Kč ✓

27. 10.

990 Kč

11. 11.

650 Kč

24. 11.

~~Původní cena: 1250 Kč
Po slevě: 990 Kč~~

Původní cena: 450 Kč
Po slevě: 350 Kč ✓

BLACK FRIDAY!
26. 11.

Personalizované ceny



Personalizované ceny



Informovat zákazníka

jaro 2022

musím řešit slevy



Na co se kdy připravit?

Na co se kdy připravit?

01/2022?

úprava tlačítek
doplnění VOP



Na co se kdy připravit?

01/2022?

úprava tlačítek
doplnění VOP



01/2022

digitální obsah
reklamace



Na co se kdy připravit?

01/2022?

úprava tlačítek
doplnění VOP



01/2022

digitální obsah
reklamace



jaro 2022

slevy a ceny
recenze



Materiály ke stažení

www.elegal.cz

[Jaké dokumenty by měly mít e-shopy](#)

PRÁVNÍ TESTY

Jaké dokumenty
by měly mít
e-shopy



Bez jakých smluv e-shop radši ani neprovozujete? A jaké průšvihy se stávají, když je nemáte? V testu zjistíte i na co si dát u kterých smluv pozor, aby k něčemu skutečně byly.

Otestovat

[Právo pro e-shopy](#)

E-BOOKY KE STAŽENÍ

Právo
pro e-shopy



Jak provozovat e-shop na pevných základech a vyhnout se hledáčku ČOIky.

Získat

[Videozáznam webináře E-shop právně správně](#)

VIDEA

E-shop právně
správně



Právních nástrah, které vám mohou zkomplikovat online podnikání, není zrovna málo. Jak se vyhnout hledáčku ČOIky?

Získat

Spojte se s námi



eLegal advokátní
kancelář

@elegalcz

eLegal advokátní
kancelář

Jsme tu pro Vás

✉ napistenam@elegal.cz



Andrea Pavelcová



Karolína Kropíková