

Nakupujeme v e-shopu s NOZ

Vážené čtenářky, Vážení čtenáři, tentokrát se zaměříme na právní úpravu nakupování zboží přes internet v tzv. e-shopu.

Naším cílem nebude popsat zcela kompletní proces nákupu, ale poukázat na některé podstatné aspekty či novinky, které se s účinností nového občanského zákoníku objevily.

Pro začátek je vhodné připomenout, že následující body se týkají spotřebitelů a nakupování přes internet. Spotřebitelem je pak zjednodušeně řečeno ten, kdo není podnikatelem a nakupuje pro svou osobní potřebu od podnikatele, který má tzv. e-shop. Nákup přes internet lze také pojmenovat jako nákup tzv. na dálku. Nejsme tedy v prodejně, kde je možné zboží vyzkoušet, prohlédnout či si jej nechat předvést. Vše probíhá tzv. distančním způsobem.

Primárním pravidlem dle nového občanského zákoníku je, že *„Veškerá sdělení vůči spotřebiteli musí podnikatel učinit jasně a srozumitelně v jazyce, ve kterém se uzavírá smlouva.“*

S tímto vědomím pak můžeme přistoupit k nákupu a komunikaci s e-shopem. Prvním bodem každého nákupu je výběr zboží, dále „vlození do košíku“ a objednávka. Vše směřuje k uzavření kupní smlouvy. Kdy je však reálně uzavřena?

Zákon stanoví, že *„návrh dodat zboží za určenou cenu učiněný podnikatelem reklamou, v katalogu či vystavením zboží“* je nabídkou, kterou lze jednoduchým přijetím využít a dojde k uzavření smlouvy. Závěr tedy zní, že kupní smlouva vzniká již okamžikem odeslání objednávky. Důležité je,

aby ona nabídka obsahovala všechny podstatné náležitosti smlouvy včetně ceny.

Uzavření kupní smlouvy je e-shop ze zákona povinen písemně potvrdit. Spolu s potvrzením by měl zákazník také v textové podobě obdržet všeobecné obchodní podmínky. Není tedy možné pouze odkázat, že jsou vystaveny „někde na internetu.“

Pokud při objednání uvedeme do poznámky požadavek na nějakou nepodstatnou změnu či odchylku zboží (uvádí se také např. barva), pak e-shop má možnost takovou objednávku odmítnout. Pokud tak neučiní bez zbytečného odkladu, pak objednávka platí a je povinen zboží dle poznámky dodat.

Celý proces nákupu je obehnan mnoha řádky textu, podmínek, poučení a pravidel. A právě poučení jsou podle občanského zákoníku důležitá. Je nutno je jasně a srozumitelně spotřebiteli sdělit a vysvětlit.

Jedním z nutných poučení je informace o možnosti odstoupit od smlouvy do 14 dnů. Chybí-li takové poučení, pak na to doplácí právě e-shop. Zákon stanoví, že zákazník pak může odstoupit do 1 roku a 14 dnů. Pokud e-shop své poučení provede dodatečně, pak začne běžet lhůta 14 dnů od skutečného poučení.

Některé zboží vracet ze zákona nelze. Jedná se například o zboží v uzavřeném hygienickém obalu, zboží upravené na přání zákazníka nebo zakoupené noviny.

Když už po odstoupení zboží vracíme, tak zákon v takové situaci chrání také e-shopy. E-shop vrací zákazníkovi veškeré peněžní prostředky. Na druhou stranu zákazník odpovídá e-shopu za

snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku používání jinak, než je nutné k vyzkoušení nebo obvyklé.

Prakticky tedy nelze zakoupit fotoaparát, odjet s ním na týdenní dovolenou a po dovolené odstoupit od smlouvy a foťák odřený od písku u moře e-shopu vrátit. Respektive odstoupit lze, avšak e-shop bude chtít úplatu za poškození zpět. O tomto nás také poučí.

Spolu s poučovací povinností je na e-shopu, aby nás zákazníky řádně informoval při objednání o kompletní ceně. A to také o všech daních či poplatcích a nákladech spojených. Neučiní-li tak, pak není možno dle zákona toto účtovat.

Dále platí, že dodá-li nám podnikatel nějakou zásilku, ač jsme si ji neobjednali, pak si takové „neobjednané plnění“ můžeme ponechat a jsme poctiví držitelé.

Obecně lze závěrem říci, že zákon nás jako spotřebitele chrání. Viz. ust. § 1812, kdy *„Lze-li obsah smlouvy vyložit různým způsobem, použije se výklad pro spotřebitele nejprůzračnější.“*

K ujednáním odchylicím se od ustanovení zákona stanovených k ochraně spotřebitele se nepřihlíží. To platí i v případě, že se spotřebitel vzdá zvláštního práva, které mu zákon poskytuje.“

Nespoléhejme však na tuto ochranu bez dalšího a raději buďme obezřetní a aktivní mimo jiné také tím, že si řádně přečteme smlouvu a obchodní podmínky.



Mgr. Petr Sopuch
advokátní koncipient v AK Hubený

Tel.: 608 706 372
E-mail: info@akhubeny.cz
602 00 Brno, Běhounská 4/20