

# TOP 10 ZMĚN LEGISLATIVY PRO E-SHOPY

(při prodeji zboží spotřebitelům)



## Info spotřebiteli před uzavřením smlouvy

Nově povinně uvádíte např. telefon, e-mail, sídlo a u věcí s digitálními vlastnostmi info o funkčnosti, kompatibilitě a interoperabilitě.

## Důležité info jen v textové podobě

Nestačí jen odkaz na stažení z webu. Obchodní podmínky, potvrzení o uzavření smlouvy nebo návod k použití jen na trvalém nosiči dat (listina, CD, dokument do e-mailu...).

## Změny v reklamacích

Do 30 dnů musíte reklamaci nejen vyřídit, ale i informovat o vyřízení spotřebitele. Pokud zamítáte, musíte zamítnutí zdůvodnit.

## Konec zákonné záruky

Prodávající odpovídá spotřebiteli ze zákona jen za vady, které má zboží při převzetí. Pokud se tyto vady projeví během 2 let od převzetí. V prvním roce se předpokládá, že projevená vada existovala při převzetí. Pokud se prodávajícímu nepodaří prokázat opak.

## Rozšíření případů, kdy nelze odstoupit

Myšleno případů odstoupení od smlouvy ve 14denní lhůtě po převzetí zboží. Nově např. i z důvodů ochrany zdraví, porušil-li spotřebitel zapečetěný obal.

## Regulace slev

Nově je nutné uvádět i nejnižší cenu, za kterou se zboží prodávalo v předchozích 30 dnech. Což mimo jiné znamená, že 31. den už bude tou nejnižší cenou zpravidla cena, na kterou jste se dostali slevou.

## Pravidla pro spotřebitelské recenze

Je nutné uvést, jestli (a jak) zajišťujete ověření spotřebitelských referencí - že je opravdu poskytl ten, kdo zboží koupil nebo použil. Zakázané je falšování nebo upravování recenzí. A to výslovně i na sociálních sítích.

## Věci s digitálními vlastnostmi

Jde o věci, které obsahují nebo jsou propojené s nějakým digitálním obsahem nebo digitální službou a bez nich by neplnily funkce, pro které si je zákazník kupuje. Digitálním obsahem může být například operační systém, aplikace nebo jiný software. Vztahují se k nim další povinnosti nad rámec pravidel pro zboží.

## Nekalé obchodní praktiky

Jejich výčet se rozšiřuje (třeba o falšné recenze). A pozor - spotřebitel se proti nim nově může bránit i odstoupením od smlouvy. A má na to 90 dní. Nebo může chtít přiměřeně snížit cenu.

## Zboží musí odpovídat i prohlášením v řetězci

Tím se myslí reklamní a obdobná veřejná prohlášení Vašich dodavatelů nebo výrobce. Takže pozor např. na prohlášení výrobce o životnosti produktu.