

## Právně správné znění všeobecných obchodních podmínek e-shopů – 2. část

Navazuji na svůj předchozí článek, jenž byl obecnějšího rázu, s konkrétními příklady ustanovení všeobecných obchodních podmínek (VOP), jejichž obsah může mít význam jak pro provozovatele e-shopu, tak též pro zákazníka.

### Informace před uzavřením smlouvy

Je-li e-shop určen pro prodej zboží či služeb spotřebitelům, pak je třeba dodržet rozšířenou informační povinnost vůči zákazníkům e-shopu, jež má sloužit k jejich ochraně. Z informací, které musí provozovatel čitelně a srozumitelně na své webové stránce uvést, se jedná například o následující: cenu a to včetně všech daní a poplatků, výši poštovného, nebo alespoň informaci, že cena bude určena následně a může být zákaznickovy naúčtována, údaje o právech zákazníka v případě vady výrobku či služeb a jak tato svá práva uplatnit. Kromě těchto údajů však musí provozovatel e-shopu, neboť se jedná o uzavírání smluv distančním způsobem, zveřejnit například následující údaje: podmínky odstoupení a formulář pro odstoupení, údaj o tom, kdo ponese náklady spojené s navrácením zboží při odstoupení, údaj o povinnosti uhradit část ceny, bylo-li započato s plněním služeb a též údaj o mimosoudním vyřizování stížností spotřebitelů.

V případě sporu musí provozovatel e-shopu prokázat, že spotřebitele řádně informoval o údajích, o nichž je dle povinen spotřebitele informovat.

### Cena v případě, že je zákazníkem spotřebitel

V rámci prodeje přes e-shop, tedy distančním způsobem, se aplikuje nové zákonné pravidlo, jež zbavuje zákazníka povinnosti platit dodatečné poplatky, jako i DPH, za předpokladu, že tato informace nebyla uvedena v VOP e-shopu.

### Odstoupení

U institutu odstoupení od kupní smlouvy na prodej zboží distančním způsobem došlo k významné změně. Není-li ve VOP e-shopu spotřebitel – zákazník poučen o svém právu odstoupit od smlouvy a to ve lhůtě 14 dnů bez uvedení důvodu, pak se lhůta pro odstoupení na 1 rok a 14 dní (dříve na 3 měsíce) Jejím dodatečným uvedením (například v potvrzujícím emailu) se vrátíte do režimu 14 dnů ode dne poučení. Je důležité si uvědomit, že lhůta pro odstoupení je počítána od převzetí zboží.

Provozovatel e-shopu je povinen poskytnout zákazníkovi – spotřebiteli formulář pro odstoupení od smlouvy, je však na zákazníkovi, zdali jej využije. Je již k dispozici vzorový formulář dle přílohy Nařízení vlády č. 363/2013, avšak každý provozovatel e-shopu si jej musí přizpůsobit. Provozovatel e-shopu je povinen zákazníkovi – spotřebiteli obratem potvrdit přijetí vyplněného formuláře odstoupení od kupní smlouvy.

Nově je též stanoveno, do jaké lhůty musí zákazník odeslat zboží zpět provozovateli e-shopu. V případě odstoupení od kupní smlouvy vrací zákazník zboží do 14 dnů od odstoupení, poslední den této lhůty lze stále zboží odeslat.

Provozovatel e-shopu je povinen vrátit přijaté finanční prostředky (včetně poštovného) do 14 dnů od odstoupení (dříve do 30 dnů). Je však důležité zmínit, že provozovatel e-shopu není



povinen finanční prostředky vrátit dříve, nežli mu zákazník zboží předá zpět či prokáže, že mu zboží již odeslal.

K dalším povinnostem provozovatele e-shopu patří jeho povinnost informovat zákazníka o tom, že v případě odstoupení od kupní smlouvy ponese náklady na vrácení zboží a to i v případě, kdy nemůže být zboží vráceno obvyklou poštovní cestou. Opomine-li o tomto provozovatel zákazníka – spotřebitele informovat, pak hradí náklady na dopravu vráceného zboží provozovatel.

V určitých případech není možné od smlouvy odstoupit a to například u zboží, které bylo upraveno na přání spotřebitele, nebo pro jeho osobu, u zboží, jež podléhá rychlé zkáze, u zboží, jež bylo dodáno v hygienickém uzavřeném obalu atd.

Závěrem jedna zajímavost, nově není zákazník spotřebitel povinen provozovateli e-shopu vrátit zboží, jež mu bylo zasláno, aniž by si jej objednal.

V červnu 2014, JUDr. Anna van der Weerden

[www.ak-vdw.com](http://www.ak-vdw.com)