



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

**Střední průmyslová škola strojnická Olomouc
tř.17. listopadu 49**

**Výukový materiál zpracovaný v rámci projektu
„Vuka moderně“**

Registrační číslo projektu: CZ.1.07/1.5.00/34.0205

Šablona: VI/2

Sada: 2

Číslo materiálu v sadě: 8

Název: Nákup zboží na internetu

Jméno autora: Ing. Miroslava Špičáková

Předmět: EKONOMIE

Jazyk: čeština

Klíčová slova: Spotřebitel, prodávající, kupní smlouva, prostředky komunikace na dálku.

Cílová skupina: studenti středních škol

Stupeň a typ vzdělání: odborné vzdělání

Očekávaný výstup: Prostudováním kapitoly budou studenti znát základní termíny z obchodního práva - spotřebitel, prodávající, kupní smlouva, předpisy na ochranu spotřebitele, dále znát základní práva a povinnosti spotřebitele při nákupu přes internet a umět se orientovat v prostředcích komunikace na dálku.

Metodický list/anotace

V dnešní době jsou nákupy přes internet velmi rozšířené a oblíbené u široké veřejnosti. Je tedy velmi důležité orientovat se v základních pojmech obchodního a občanského zákoníku. Studenti získají podvědomí o povinnostech a právech prodávajících a nakupujících. Získané vědomosti jsou důležité pro situace běžné v jejich životě.

Na závěr jsou studenti vyzváni ke zpracování úkolů, které se váží k tomuto tématu, zde si studenti ověří úroveň získaných znalostí.

Zpracováno: 15.2.2013

NÁKUP ZBOŽÍ NA INTERNETU

Spotřebitel je fyzická nebo právnická osoba, která je účastníkem trhu, tedy nakupuje výrobky, nebo užívá služby za jiným účelem než pro podnikání s nimi. Spotřebitelem je tak pouze subjekt, jenž je konečným uživatelem výrobku nebo služby, které jsou určeny pro jeho osobní (konečnou) spotřebu. Zákonem č. 155/2010 Sb., který nabyl účinnosti od 1. srpna 2010, se kromě jiných změn mění definice spotřebitele jak v Zákoně o ochraně spotřebitele, tak v Občanském zákoníku. Po změně provedené výše uvedeným zákonem bude v českém právním řádu platit, že spotřebitelem je pouze fyzická osoba. Právnické osoby proto ztratí ochranu, kterou jim právní řád doposud přiznával. Zákon upravuje definici spotřebitele tak, aby odpovídala současnému evropskému spotřebitelskému právu. Pojem spotřebitel se po určitou dobu vyvíjel, avšak v současnosti je striktně omezen „pouze na fyzickou osobu, která jedná za účelem, který nesouvisí s jejím podnikáním nebo povoláním¹.“

Výrobek je věc nebo jiné hodnoty určené k nabídce spotřebiteli a mohou být předmětem právního vztahu.

Prodávající je podnikatel, který spotřebiteli prodává výrobky nebo poskytuje služby.⁽¹⁾

Nákup zboží přes internet

Pokud spotřebitel nakupuje zboží přes internet, má právo vrátit většinu takto koupeného zboží do 14 dnů od jeho převzetí. Je to dáno § 53 Občanského zákoníku, který upravuje uzavření smlouvy pomocí tzv. prostředků komunikace na dálku, mezi ně patří mimo jiné i uzavření smlouvy pomocí internetu.

Zákon stanoví, že pro uzavření smlouvy mohou být použity prostředky komunikace na dálku, které umožňují uzavřít smlouvu bez současné fyzické přítomnosti smluvních stran (prodávající a kupujícího). Mezi prostředky komunikace na dálku patří:

- neadresovaný tisk a adresovaný tisk
- reklama v tisku s objednávkovým tiskopisem
- katalog
- telefon s (lidskou) obsluhou a telefon bez (lidské) obsluhy (automatický volací přístroj, audiotext)
- rozhlas
- videotelefon (telefon s obrazovkou), videotext (mikropočítač a televizní obrazovka), elektronická pošta
- faxový přístroj

- televize (televizní nákup, teleshopping)
- veřejná komunikační síť, například internet

Možnost bezdůvodného vrácení zboží spotřebitelem

- Právo spotřebitele na vrácení zboží zakoupeného pomocí prostředků komunikace na dálku vychází z toho, že při nákupu nemá spotřebitel možnost si zboží „osahat“. Zboží sice vidí na obrázku, může si přečíst jeho vlastnosti, technické či jiné, požadavky na ovládání, ale skutečné seznámení s věcí ve většině případů proběhne až při vyzkoušení. Právě proto, že zboží může na obrázku vypadat odlišně než ve skutečnosti, může dojít k tomu, že se popisované vlastnosti neshodují se skutečností, má spotřebitel právo na bezdůvodné odstoupení od smlouvy.
- Právo spotřebitele však nelze chápat jako možnost bezplatného zapůjčení zboží na dobu několika dní. Pokud totiž spotřebitel prodávajícímu vrátí zboží poškozené nebo příliš opotřebované, může prodávající požadovat po spotřebiteli náhradu za poškození vráceného zboží. Při odstoupení od smlouvy jsou si totiž smluvní strany povinny vrátit vše, co od sebe navzájem obdržely. Pokud tedy spotřebitel nevrací celou hodnotu obdrženého zboží, může zřejmě prodávající požadovat úhradu částky za použití zboží.(2)

Jaké zboží nelze vrátit

Spotřebitel nemůže vrátit veškeré zboží či služby, které nakoupil pomocí internetu či jiného prostředku komunikace na dálku. Spotřebitel tak nemůže odstoupit od těchto druhů smluv:

- na poskytování služeb, jestliže jejich plnění bylo započato se souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty 14 dnů od převzetí plnění
- na dodávku zboží nebo služeb, jejichž cena závisí na výchylnkách finančního trhu nezávisle na vůli dodavatele
- na dodávku zboží upraveného podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu, jakož i zboží, které podléhá rychlé zkáze, opotřebení nebo zastarání
- na dodávku audio a video nahrávek a počítačových programů, porušil-li spotřebitel jejich originální obal
- na dodávku novin, periodik a časopisů
- spočívajících ve hře nebo loterii

Například případné právo na vrácení audio, video nahrávek či počítačových programů při porušení originálního obalu by mohlo způsobit prodejcem i

autorským svazům velké ztráty, neboť by český spotřebitel zřejmě velmi rychle přišel na způsob, jak daný software okopírovat a originální médium vrátit zpět.

Pokud by ovšem prodávající výslovně uvedl, že i v těchto případech může spotřebitel od smlouvy odstoupit, mohl by spotřebitel i výše uvedené zboží vrátit bez udání důvodu.

Obecná možnost navrácení zboží bez udání důvodu do 14 dní od převzetí

Občanský zákoník upravuje právo spotřebitele na odstoupení od smlouvy do 14 dní od převzetí plnění, pokud byla smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku.

Znamená to, že spotřebitel může zboží, které zakoupil pomocí internetu bezdůvodně vrátit prodávajícímu. Spotřebitel musí prodávajícímu oznámit odstoupení od smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží, přesněji řečeno, do čtrnáctého dne musí být toto oznámení doručeno prodávajícímu.

Spotřebitel může oznámit prodávajícímu odstoupení od smlouvy i ústně. Toto ústní oznámení (např. telefonicky) však spotřebitel bude jen těžko prokazovat, pokud by prodávající tvrdil, že nic takového neobdržel. Proto je více než vhodné učinit oznámení o odstoupení od smlouvy písemnou cestou. V praxi se nejčastěji využívá služeb České pošty a e-mailu, kdy spotřebitel odešle doporučený dopis s dodejkou nebo e-mail. Vždy je vhodné uschovat potvrzení prodávajícího, že oznámení obdržel (např. potvrzení doručení e-mailu, vrácenou dodejkou).

Dále je vhodné upozornit, že právo spotřebitele na odstoupení od smlouvy je vázáno na způsob, jakým byla smlouva uzavřena, a nikoli na způsob, jaký spotřebitel zvolil k převzetí zboží. Jestliže tedy spotřebitel uzavřel smlouvu pomocí internetu, ale jako způsob převzetí uvedl vyzvednutí zboží v kamenné prodejně prodávajícího, náleží spotřebiteli stále právo na bezdůvodné vrácení zboží, neboť k uzavření smlouvy došlo pomocí internetu (tedy prostředku komunikace na dálku).

Někteří internetoví prodejci uvádějí, že pokud si spotřebitel zboží převezme v kamenné prodejně, nemá právo na bezdůvodné vrácení tohoto zboží, protože měl možnost se se zbožím seznámit. Takové ujednání je samozřejmě nezákonné a spotřebiteli nadále náleží právo na bezdůvodné vrácení zboží ve 14 denní lhůtě. Proávající se navíc vystavuje možnému postihu ze strany České obchodní inspekce, neboť se může dopouštět porušování informační povinnosti. Je ovšem nutné upozornit, že pouze v jednom případě může nejspíše prodávající zbavit spotřebitele práva na vrácení zboží, a to pokud by uvedl (a někteří prodávající už toto ve svých obchodních podmínkách uvádějí), že smlouva mezi prodávajícím a spotřebitelem je uzavřena až v kamenné prodejně, kde si spotřebitele zboží přál vyzvednout. Pokud by totiž smlouva byla uzavřena až v prodejně, nešlo by o uzavření smlouvy pomocí prostředků komunikace na dálku, ale jednalo by se o

běžný nákup jako v kterékoli jiné kamenné prodejně. V tomto případě by ovšem prodávající také musel spotřebitele upozornit, že objednání zboží na internetu není vlastně smlouvou ani závaznou objednávkou, ale že jedná se o určitou formu zcela nezávazné rezervace zboží nebo spíše informování se, zdali je zboží k dispozici. Pokud by následně spotřebitel toto zboží nevyzvedl, nemohl by prodávající nic požadovat, protože nedošlo k uzavření smlouvy ani k potvrzení závazné objednávky (která by zřejmě byla už považována za smlouvu).

Pro spotřebitele tedy platí, že je vhodné prostudovat obchodní podmínky prodávajícího, zda je v těchto podmínkách uvedeno, že by při případném osobním odběru zboží v prodejně ztrácel spotřebitel právo na vrácení zboží. Pokud by tato informace byla v obchodních podmínkách uvedena, je vhodné, aby se spotřebitel přesvědčil, že ho prodávající seznámil s tím, že smlouva byla uzavřena až v prodejně. Z výše uvedeného vyplývá, že pokud byla smlouva uzavřena už pomocí internetu, mělo by být toto ustanovení obchodních podmínek neplatné a spotřebitel by měl stále právo vrátit zboží do 14 dnů od jeho převzetí.

Je vhodné dodat, že první den čtrnáctidenní lhůty je považován dle § 122 Občanského zákoníku první den poté, kdy spotřebitel zboží převzal. Jedná se o kalendářní dny. Pokud by poslední den lhůty připadl na sobotu, neděli nebo státní svátek, prodlužuje se lhůta na první pracovní den.

Prodloužení čtrnáctidenní lhůty na 3 měsíce

Čtrnáctidenní lhůta pro vrácení zboží (odstoupení od smlouvy) ze strany spotřebitele, může být za určitých okolností prodloužena na 3 měsíce. Prodávající je totiž povinen kromě jiného, splnit vůči spotřebiteli celou řadu informačních povinností, které jsou uvedeny v odstavcích 4 a 5 § 53 Občanského zákoníku. Pokud prodávající nepředá spotřebiteli všechny informace uvedené v těchto odstavcích, prodlužuje se čtrnáctidenní lhůta na vrácení zboží na lhůtu 3 měsíců. Jestliže však prodávající předá spotřebiteli chybějící informace v tříměsíční lhůtě, tříměsíční lhůta se zastaví a od předaných chybějících informací běží čtrnáctidenní lhůta.

Do kdy je prodávající povinen vrátit peníze?

Pokud vracíme zboží zakoupené pomocí prostředku komunikace na dálku, je prodávající povinen spotřebiteli vrátit peníze do 30 dnů od odstoupení od smlouvy. Počítání této lhůty se řídí stejnými pravidly jako u výše uvedené čtrnáctidenní lhůty (tedy prvním dnem je den následující po doručení odstoupení od smlouvy, jedná se o kalendářní dny a pokud poslední den lhůty připadne na sobotu, neděli nebo státní svátek, prodlužuje se poslední den lhůty na první pracovní den).

Co dělat, pokud jsme už zboží rozbalili nebo použili?

Zboží je možné vrátit, i přesto, že byl porušen originální obal, a dokonce i poté, pokud jsme už zboží používali. Ustanovení některých prodávajících, kteří v obchodních podmínkách mají dáno, že se spotřebiteli zakazuje vrátit zboží s porušeným originálním obalem nebo zboží použité, jsou v přímém rozporu se zákonem. I přesto, že by spotřebitel s těmito obchodními podmínkami vyslovil souhlas, stále mu náleží právo na odstoupení od smlouvy, neboť tyto části obchodních podmínek budou neplatné. Ustanovení spotřebitelských smluv se totiž dle § 55 Občanského zákona nesmějí odchýlit od zákona v neprospěch spotřebitele, což by v tomto případě prodávající učinil. Proávající tak spotřebiteli nemůže bránit, aby si zakoupené zboží vyzkoušel a rozhodl se, jestli mu vyhovuje. Pokud si spotřebitel nemohl zboží vyzkoušet, ztrácela by možnost vrátit zboží do 14 dnů od převzetí smysl.

Objednané zboží nám nebylo dodáno do garantovaného data

Pokud prodávající garantuje dodání zboží např. do 23. 12., ale zboží do tohoto data nebylo dodáno, má spotřebitel právo od této smlouvy odstoupit. Je vhodné zvážit možné podání podnětu k dozorčímu orgánu, České obchodní inspekci, jestli se prodávající nedopustil nekalé obchodní praktiky. Tedy že prodávající garantoval doručení zboží do určité doby a následně se ukázalo, že svůj závazek nemohl splnit, a jednalo se pouze o způsob nalákání zákazníků. Pokud na prodávajícího přijde tento podnět od více spotřebitelů, bude mít dotyčný zřejmě co vysvětlovat.(3)

Kontrolní otázky:

1. Jaká je lhůta pro odstoupení od smlouvy uzavřené prostřednictvím internetu?
2. Co patří mezi prostředky komunikace na dálku?
3. Do jaké lhůty musí prodávající vrátit spotřebiteli peníze při odstoupení od smlouvy?

Úkoly:

1. Přes internet jste zakoupili šaty, ale po vyzkoušení jste zjistili, že jsou příliš velké. Objednaná velikost šatů byla číslo 38 a dodané šaty odpovídaly velikosti 40 –42. Jak budete dále postupovat?
2. Dne 5. 10. 2010 jste si objednal telefonicky službu od mobilního operátora. Po měsíčním užívání zjišťujete, že nejste se službou spokojen. Jak budete postupovat při řešení tohoto problému?(3)

Zdroj:

- 1 <http://www.businessinfo.cz/cz/clanek/orientace-v-pravnich-ukonech/pravo-ochrany-spotrebiteleopu/1000818/46122/>
- 2 <http://www.cpsys.cz/prava-spotrebitele/c/>
- 3 <http://www.fingra.cz/>