

# ZMĚNY V NAKUPOVÁNÍ PŘES INTERNET

Do nakupování v internetových obchodech přináší nový občanský zákoník od příštího roku řadu změn. Od Nového roku nebude možné vymáhat smluvní pokutu, kupní smlouva se bude nově uzavírat okamžikem odeslání objednávky, nově je upravena i možnost odstoupení od smlouvy. Největšími změnami prošel proces reklamace. Vyplývá to z právního výkladu nového občanského zákoníku serveru Shoptet.cz.

Od 1. ledna se kupní smlouva při nákupu v e-shopu uzavírá okamžikem odeslání objednávky. Dosud byla tato část sporná a nebylo jasné, jestli smlouva vzniká odesláním objednávky nebo až po jejím potvrzení. V praxi to znamená, že e-shop musí dodat produkt, který si zákazník objednal. Jedinou výjimkou je vyprodání zásob. Povinnost potvrdit objednávku trvá.

Novinkou jsou i změny při řešení dodatků (odchylek), které byly zaslány s objednávkou. Příkladem takového dodatku je objednání produktu v barvě, která není v nabídce. Podle nového zákoníku je nutné je vyslyšet, pokud objednávku prodávající neodmítne.

Nově také nebude možné vymáhat smluvní pokutu, která je nyní většinou uvedena v obchodních podmínkách a kterou provozovatelé požadují po zákazníkovi, když například odmítne převzít objednané zboží. Nově je nutné ji sjednat samostatně telefonicky nebo písemně.

### Odstoupení od smlouvy i po více než roce

Nový občanský zákoník upravuje i možnost odstoupení od smlouvy. Zákazník tak může učinit do 14 dní od převzetí zboží, tuto informaci je však nutné mu sdělit. Pokud není nikde tato doba uvedena, pak se lhůta prodlužuje na jeden rok a 14 dní. O možnosti odstoupení od smlouvy lze informovat i dodatečně, poté běží čtrnáctidenní lhůta, během které musí zákazník odeslat zboží zpět.

Odstoupení od smlouvy v praxi znamená, že kupující musí ve stanové době vrátit zakoupené produkty, prodávající pak zašle peníze zpět zákazníkovi do 14 dnů. Nemusí tak však učinit, pokud nemá zpět své zboží nebo doklad o jeho odeslání.

Současně lze nově cenu snížit o částku, kterou zboží ztratilo běžným používáním. E-shop však musí o tomto postupu zákazníka informovat. Proávající také zákazníkovi hradí náklady na nejlevnější dopravu při doručení. Poštovné při vrácení produktu platí kupující, který musí být poučen. V opačném případě to hradí prodávající.

Odstoupení od kupní smlouvy u věcí, které se rychle kazí nebo zastarávají, zůstává. Nově nemůže zákazník vrátit ani zboží, u kterého porušil hygienický obal.

### Při reklamaci možnost slevy z kupní ceny

U reklamací prodávající odpovídá za to, že dodané zboží nemá vady. Pokud dodá kazové zboží, má zákazník právo na výměnu nebo opravu. Není-li ani jedno z toho možné, lze odstoupit od smlouvy. Nově může prodávající nabídnout při výskytu vady slevu z kupní ceny.

V případě, že se v záruční dvouleté době vyskytla vada, je nutné nově rozlišit mezi podstatným a nepodstatným porušením kupní smlouvy. V prvním případě si zákazník může vybrat, zda chce zboží vyměnit, opravit, úplně odstoupit od smlouvy nebo slevu. U nepodstatného porušení zákazník může žádat odstranění vady či slevu. Odstoupit může pouze tehdy, pokud prodejce odmítne závadu odstranit nebo to nestihne včas.