

Předpisy od letošního roku více chrání spotřebitele. Změnila se pravidla pro reklamace, uzavírání smluv po telefonu nebo počítání slev

15.3.2023 - | Veřejný ochránce práv

Zásadní změny se týkají reklamací. Stále platí, že reklamovat je možné vady, které na zboží existovaly v okamžiku koupě a projeví se během dvou let od pořízení zboží. Novinkou ale je, že u zboží koupeného po 6. lednu 2023 je po celý první rok na prodejci, aby prokázal, že zboží bylo v době prodeje v pořádku. Dřív takové pravidlo platilo jen během prvního půl roku od prodeje.

Nově zákon také stanoví, že prodejce musí nejpozději do třiceti dní reklamaci nejen vyřídit, ale také o tom informovat zákazníka. Občanský zákoník uvádí také konkrétní pořadí toho, co může spotřebitel při reklamaci požadovat. Primárně jde o opravu nebo výměnu věci.

U smluv uzavíraných po telefonu musí zákazník dostat písemné potvrzení nabídky. Pokud ho nepodepíše, k uzavření smlouvy nedojde. Pro smlouvy z předváděcích akcí či ty uzavřené doma při podomním prodeji se pak ze 14 dnů na 30 prodloužila lhůta pro odstoupení bez udání důvodu.

„Pokud se člověk stane obětí takzvané nekalé obchodní praktiky, může odstoupit od smlouvy dokonce až během devadesáti dnů. Případně může požádat o přiměřené snížení ceny v rozsahu odpovídajícím povaze a závažnosti nekalé obchodní praktiky,“ přibližuje další novinku právnička Tereza Němcová Čáslavská, která se v Kanceláři ombudsmana věnuje oblasti ochrany spotřebitele.

Prodejcům přibyla například povinnost ohlídat si, zda recenze na jejich webové stránky píší pouze lidé, kteří si doopravdy zakoupili jejich zboží. Případně musí prodejce alespoň uvést, že recenze nejsou ověřené, jinak mu hrozí postih. *„Při poskytování slev musí prodejce zákazníky nově informovat o nejnižší ceně zboží za poslední měsíc. Tím se zamezí umělému navyšování cen a následnému počítání slev z těchto vyšších částech,“* doplňuje Čáslavská.

Ombudsman nemůže zasahovat přímo do vztahů mezi soukromými subjekty, může prověřovat postup úřadů, které na ochranu spotřebitele dohlížejí, případně rozhodují spory. Přehled těchto úřadů i základní informace o právech spotřebitelů mohou lidé najít v aktualizovaném letáku veřejného ochránce práv.

Vloni podali lidé ombudsmanovi 206 stížností kvůli problémům s dodavateli energií. Další dvě desítky podnětů se pak týkaly postupu podnikatelů při reklamacích nebo jednání podomních prodejců. V minulosti bylo častým tématem také uzavírání smluv po telefonu.

https://www.ochrance.cz/aktualne/predpisy_od_letosniho_roku_vice_chrani_spotrebitel- _zmenila_se _pravidla_pro_reklamace _uzavirani_smluv_po_telefonu_nebo_pocitani_slev