

# Změny pro e-shopy: co nás čeká?



Andrea Voříšková a Karolína Kropíková

webinář

elegal

**Co s námi  
můžete řešit?**

# Co s námi můžete řešit?

- 01** e-commerce právo
- 02** IT & IP, GDPR
- 03** start-upy
- 04** obchodní právo

# O čem bude řeč?

**01**

Tlačítková  
novela

**02**

Změna  
objednávkového  
procesu a VOP

**03**

Reklamace a  
záruka za jakost

**04**

Black Friday  
a jiné praktiky

**05**

Transparentnost  
a recenze

# Proč se to řeší tak dlouho

# Proč se to řeší tak dlouho



pravidla vycházejí  
z evropských  
směrnic

# Proč se to řeší tak dlouho



pravidla vycházejí  
z evropských  
směrnic



máme novou  
Poslaneckou  
sněmovnu

# Jaké předpisy se mění



# Jaké předpisy se mění



- ✓ tlačítková novela
- ✓ další informace ve VOP
- ✓ odstoupení od smlouvy
- ✓ reklamace
- ✓ digitální obsah

# Jaké předpisy se mění



- ✓ slevy
- ✓ recenze
- ✓ návody
- ✓ online tržiště a vyhledávače
- ✓ nové nekalé obchodní praktiky
- ✓ nová práva spotřebitelů

Změny pro e-shopy: co nás čeká?

---

# Blacklist praktik

# Blacklist praktik



vyhledávač ukáže výsledky vyhledávání,  
aniž by přiznal, že jde o placené výsledky





iphone 14



Vše

Obrázky

Nákupy

Zprávy

Videa

Více

Nástroje

Přibližný počet výsledků: 4 010 000 000 (0,73 s)

Reklamy · Kupte si: iphone 14



iPhone 14  
128GB modrá...  
**26 490 Kč**  
Alza.cz

Z webu Klarna



Apple iPhone 14  
128GB fialový  
**26 490 Kč**  
iWant.cz

Z webu Google



iPhone 14  
128GB fialová...  
**26 490 Kč**  
Alza.cz

Z webu Klarna



iPhone 14 Pro  
Max 1TB fialo...  
**53 490 Kč**  
Alza.cz

Z webu Klarna



Apple iPhone 14  
Pro, 128GB,...  
**33 490 Kč**  
CZC.cz

Z webu Heureka



Phone 14 Pro  
128GB zlatá...  
**33 490 Kč**  
Alza.cz

Z webu Klarna

Reklama · <https://www.alza.cz/mobilni-telefon/apple>

Apple iPhone 14 128GB - Široká nabídka na Alza.cz

Apple **iPhone 14** 128GB na Alza.cz. Široký výběr produktů za trvale nízké ceny. Zboží Vám dovezeme až domů nebo na jednu z 40 poboček nebo 1241...

Garance výhodné ceny · Nakupování budoucnosti · Seznam poboček a AlzaBoxů

📍 20 míst v okolí



# Blacklist praktik



předprodej vstupenek, které podvodníci nakoupili na základě obcházení pravidel pro jejich nákup (roboti, limity)



# Blacklist praktik



zveřejňování falešných recenzí nebo uvádění, že jsou ověřené, aniž by byly



# Co může spotřebitel



# Co může spotřebitel



náhrada  
škody

# Co může spotřebitel



náhrada  
škody



do 90 dnů  
odstoupit

# Co může spotřebitel

náhrada  
škody

do 90 dnů  
odstoupit

požadovat  
slevu

# Konec přihazování položek do košíku

# Konec přihazování položek do košíku



**Pojistit zásilku**

**20 Kč**

V případě poškození či ztráty zásilky nečekáte na vyřešení situace v zákonné lhůtě. Stačí, když nám ztracenou nebo poškozenou zásilku nahlásíte a zdokumentujete, a my Vám obratem pošleme úplně nové zboží.

---

# Tlačítková novela



# Tlačítková novela



# Tlačítková novela



uživatel musí pochopit,  
že se zavazuje k platbě



# Tlačítková novela



**OBJEDNAT**

uživatel musí pochopit,  
že se zavazuje k platbě



**POTVRDIT**



**ODESLAT**

# Tlačítková novela

OBJEDNÁVKA  
ZAVAZUJÍCÍ  
K PLATBĚ



# Tlačítková novela

OBJEDNÁVKA  
ZAVAZUJÍCÍ  
K PLATBĚ

OBJEDNAT  
A ZAPLATIT

KOUPIT

ZAPLATIT



# Kde tlačítko musí být?

# Kde tlačítko musí být?



# Co hrozí?

# Co hrozí?



komplikace  
se zákazníky

# Co hrozí?



komplikace  
se zákazníky



neplatnost  
smlouvy



# Co hrozí?



komplikace  
se zákazníky



neplatnost  
smlouvy



pokuta od ČOI  
až 5 milionů Kč

# Změny v objednávkovém procesu, jak informovat zákazníka

# Kde informovat?

# Kde informovat?



v obchodních  
podmínkách

# Kde informovat?

v obchodních  
podmínkách

v rámci  
objednávkového  
procesu

# Kde informovat?

v obchodních  
podmínkách

v rámci  
objednávkového  
procesu

kdekoliv  
na webu

# Obchodní podmínky

# Obchodní podmínky



zaslat spotřebiteli e-mailem  
spolu s potvrzením objednávky



# Obchodní podmínky



zaslat spotřebiteli e-mailem  
spolu s potvrzením objednávky

a nezapomeňte i na návod

# Uzavření smlouvy po telefonu

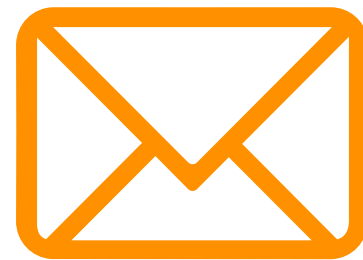
# Uzavření smlouvy po telefonu



zavoláte  
zákazníkovi



# Uzavření smlouvy po telefonu

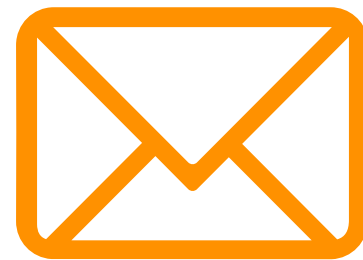


zavoláte  
zákazníkovi

shrnutí a VOP  
pošlete e-mailem



# Uzavření smlouvy po telefonu



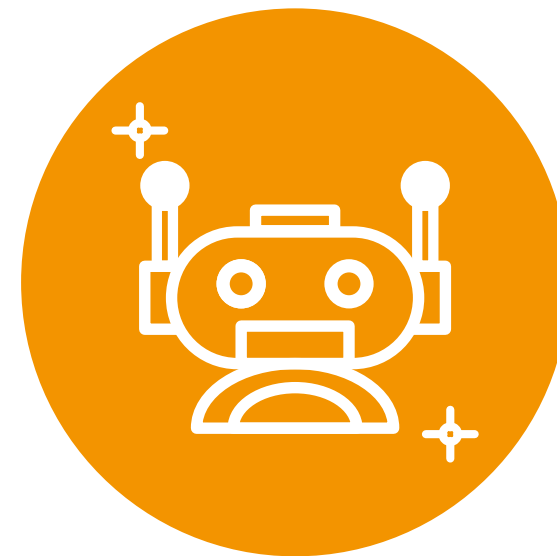
zavoláte  
zákazníkovi

shrnutí a VOP  
pošlete e-mailem

spotřebitel  
ještě potvrdí

# Fax nebo chatbot

# Fax nebo chatbot



spotřebitel musí  
souhlasit

# Informace během objednávkového procesu





# Informace během objednávky



hlavní vlastnosti  
zboží / služeb

# Informace o zboží a službách

# Informace o zboží a službách

ve VOP  
alespoň  
obecně

jinak  
v popisku  
zboží

# Informace o zboží a službách

nová smlouva  
o poskytování  
digitálního obsahu

# Poskytování digitálního obsahu



software

online  
obsah

e-booky

streamovací  
platformy

# Poskytování digitálního obsahu



i když spotřebitel "platí" osobními údaji

# Informace během objednávky



hlavní vlastnosti  
zboží / služeb



totožnost a  
kontaktní údaje  
prodávajícího

# Kdo jste?

e-shop

online  
tržiště

spotřebitel



# Údaje o podnikateli

telefon

e-mail

adresa  
provozovny

# Informace během objednávky



hlavní vlastnosti  
zboží / služeb



totožnost a  
kontaktní údaje  
prodávajícího



cena včetně  
dopravy

# Informace během objednávky



hlavní vlastnosti  
zboží / služeb



totožnost a  
kontaktní údaje  
prodávajícího



cena včetně  
dopravy



způsoby platby

# Informace během objednávky



hlavní vlastnosti  
zboží / služeb



totožnost a  
kontaktní údaje  
prodávajícího



cena včetně  
dopravy



způsoby platby



podmínky,  
způsoby a  
termín dodání

# Doprava

povinnost dodat zboží do **30 dnů**,  
pokud se nedomluvíte jinak

# Informace během objednávky



hlavní vlastnosti  
zboží / služeb



totožnost a  
kontaktní údaje  
prodávajícího



cena včetně  
dopravy



způsoby platby



podmínky,  
způsoby a  
termín dodání



připomenutí  
zákonné záruky

# Informace během objednávky



hlavní vlastnosti  
zboží / služeb



totožnost a  
kontaktní údaje  
prodávajícího



cena včetně  
dopravy



způsoby platby



podmínky,  
způsoby a  
termín dodání



připomenutí  
zákonné záruky



informace o  
personalizaci  
cen

# Informace během objednávky



hlavní vlastnosti  
zboží / služeb



totožnost a  
kontaktní údaje  
prodávajícího



cena včetně  
dopravy



způsoby platby



podmínky,  
způsoby a  
termín dodání



připomenutí  
zákonné záruky



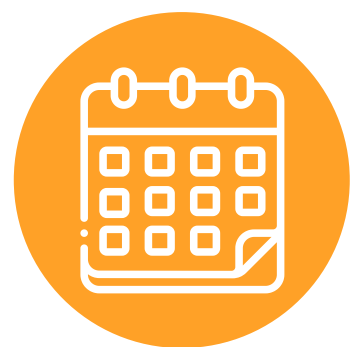
informace o  
personalizaci  
cen



mimosoudní  
řešení sporů



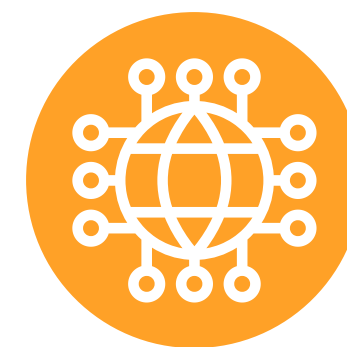
# ... a případně ještě



minimální dobu  
trvání smlouvy



možnosti a pravidla  
ukončení smlouvy  
na dobu neurčitou



informace o  
digitálním zboží

# Odstoupení od smlouvy



# Odstoupení od smlouvy

- do 14 dnů od převzetí zboží
- zákazníkovi se nelíbí / nechce / nevyhovuje
- zákazník může vyzkoušet jako v obchodě
- zákazník vrátí zboží a vy peníze

# Odstoupení od smlouvy

jakýmkoliv  
jednoznačným  
prohlášením

# Odstoupení od smlouvy

jakýmkoliv  
jednoznačným  
prohlášením

e-mailem

zprávou na  
Messengeru

telefonem

# Dobrá zpráva

Když zákazník zboží nějak **znehodnotí**, můžete vracenou **částku ponížit o náklady**, které vynaložíte na to dát zboží zase do pořádku.

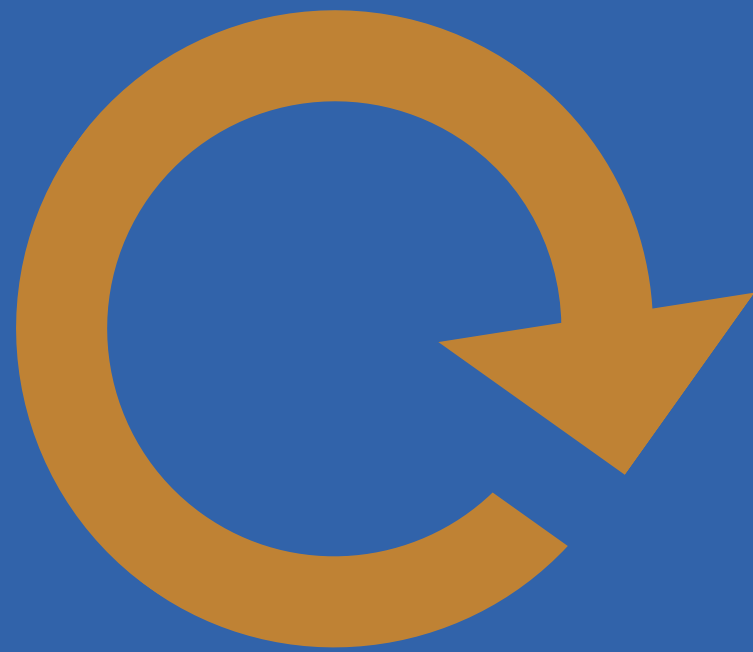
# Mění se důvody pro odstoupení

# Mění se důvody pro odstoupení

přeformulování, ale pozor,  
pokud máte ve VOP **zkopírován text zákona**



# Mění se důvody pro odstoupení



spotřebitel nemůže odstoupit, pokud  
je zboží v **zapečetěném** obalu  
a rozbalené zboží nelze vrátit  
z hygienických důvodů

# Mění se důvody pro odstoupení



digitální obsah v **zapečetěném** obalu,  
který byl rozbalen

# Mění se důvody pro odstoupení



u dodávky novin a časopisů jde  
odstoupit od předplatného

# Nové checkboxy



# Nové checkboxy



u **služeb**, které poskytnete do 14 dnů od uzavření smlouvy

u **digitálního obsahu**, který poskytnete nebo zašlete do 14 dnů od uzavření smlouvy

# Co hrozí?

# Co hrozí?



komplikace  
se zákazníky

# Co hrozí?



komplikace  
se zákazníky



neplatnost  
smlouvy



# Co hrozí?



komplikace  
se zákazníky



neplatnost  
smlouvy



pokuta od ČOI  
až 1 milion Kč

Změny pro e-shopy: co nás čeká?

---

# Reklamace

# Reklamace

- není to odstoupení od smlouvy

# Reklamace

- není to odstoupení od smlouvy
- něco objektivně není správně

# Reklamace

- není to odstoupení od smlouvy
- něco objektivně není správně
- povinnosti v obchodních podmínkách

# Reklamace

- není to odstoupení od smlouvy
- něco objektivně není správně
- povinnosti v obchodních podmínkách
- povinnost dodržovat v praxi

# O čem musím zákazníka informovat dopředu?

# O čem musím zákazníka informovat dopředu?



co a proč jde  
reklamovat



# O čem musím zákazníka informovat dopředu?



co a proč jde  
reklamovat



kde a u koho  
reklamovat

# O čem musím zákazníka informovat dopředu?



co a proč jde  
reklamovat



kde a u koho  
reklamovat



kdy a jak to  
reklamovat

# O čem musím zákazníka informovat dopředu?



co a proč jde  
reklamovat



kde a u koho  
reklamovat



kdy a jak to  
reklamovat

# Co může zákazník reklamovat?

# Co může zákazník reklamovat?



vlastnosti

# Co může zákazník reklamovat?



vlastnosti



množství,  
míry a váha

# Co může zákazník reklamovat?



vlastnosti



množství,  
míry a váha



jakost  
a provedení

# Co může zákazník reklamovat?



vlastnosti



množství,  
míry a váha



jakost  
a provedení



odporuje  
předpisům



# Co může zákazník reklamovat?



vlastnosti

# Co může zákazník reklamovat?



vlastnosti



životnost  
funkčnost  
bezpečnost

# Co může zákazník reklamovat?



vlastnosti



životnost  
funkčnost  
bezpečnost



neodpovídá běžným  
vlastnostem stejného druhu,  
které může zákazník očekávat

# Co může zákazník reklamovat?



vlastnosti



životnost  
funkčnost  
bezpečnost



neodpovídá běžným  
vlastnostem stejného druhu,  
které může zákazník očekávat

obvyklá životnost?  
X nekvalitní zboží?



# Co může zákazník reklamovat?



Odpovídáte i  
za prohlášení  
v reklamě

# Co může zákazník reklamovat?



Odpovídáte i  
za prohlášení  
v reklamě



vodotěsné  
a voděodolné  
hodinky



# O čem musím zákazníka informovat dopředu?



co a proč jde  
reklamovat



kde a u koho  
reklamovat



kdy a jak to  
reklamovat

# Kde musíte reklamaci přijmout?



# Kde musíte reklamaci přijmout?



v jakékoliv  
provozovně



v sídle nebo  
místě podnikání



na dálku

# O čem musím zákazníka informovat dopředu?



co a proč jde  
reklamovat



kde a u koho  
reklamovat



kdy a jak to  
reklamovat

# Do kdy může zákazník reklamovat?



do 24 měsíců ode dne,  
kdy zboží převezme

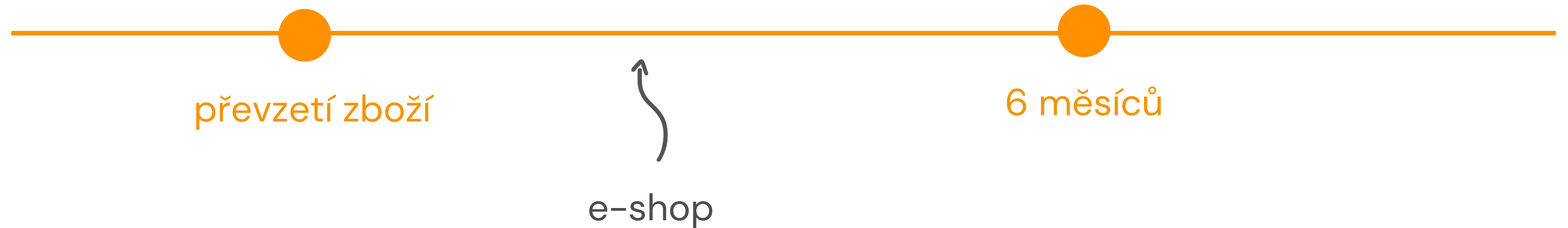
(pokud mu sami nedáte delší záruku)

# Kdo prokazuje, že vznikla vada?

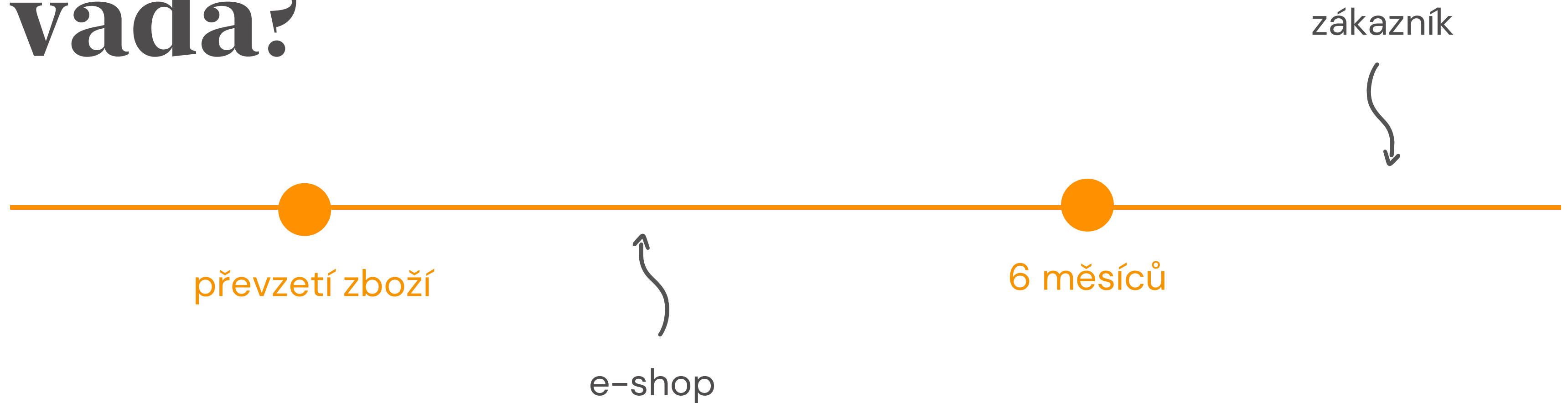
# Kdo prokazuje, že vznikla vada?



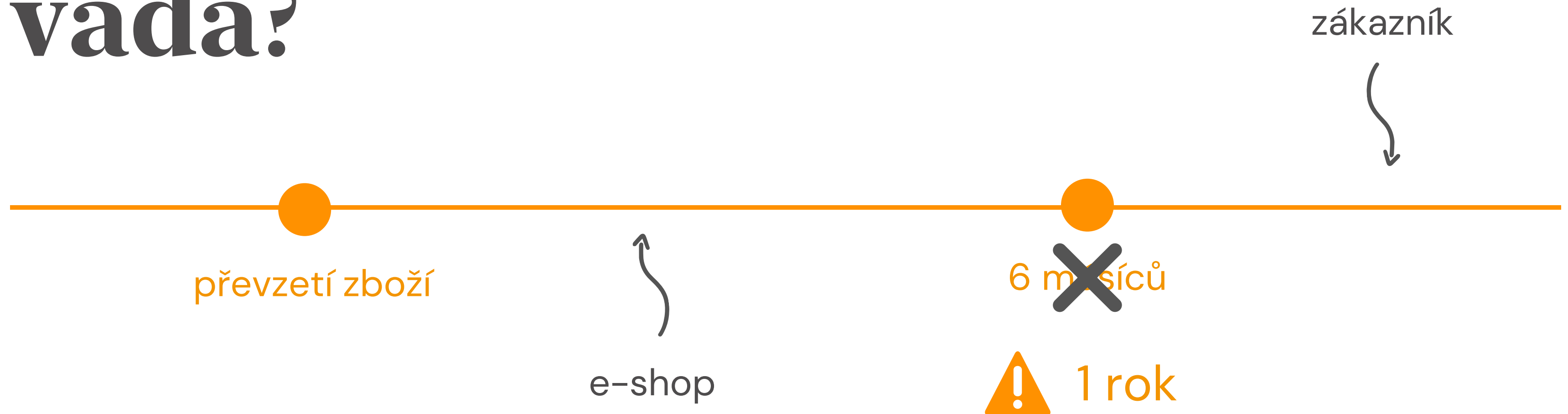
# Kdo prokazuje, že vznikla vada?



# Kdo prokazuje, že vznikla vada?



# Kdo prokazuje, že vznikla vada?





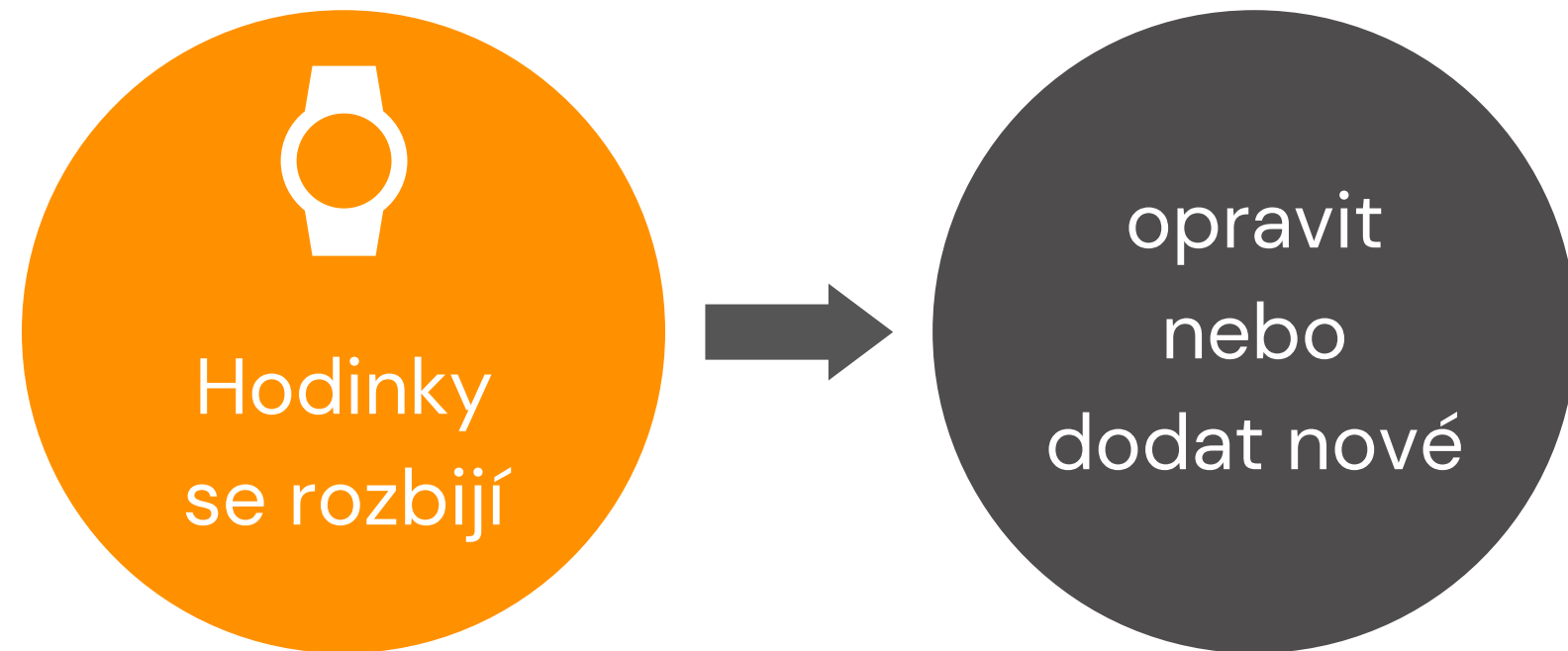
# Zjednodušený postup vyřízení reklamace

# Zjednodušený postup vyřízení reklamace



Hodinky  
se rozbijí

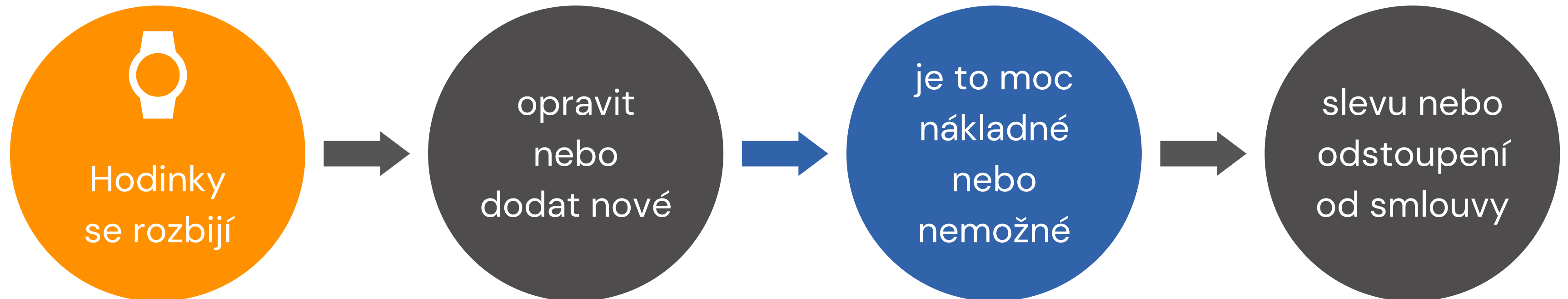
# Zjednodušený postup vyřízení reklamace



# Zjednodušený postup vyřízení reklamace



# Zjednodušený postup vyřízení reklamace



# Kdy ještě lze odstoupit nebo žádat slevu rovnou?

# Kdy ještě lze odstoupit nebo žádat slevu rovnou?



vada se objevila  
opakovaně

# Kdy ještě lze odstoupit nebo žádat slevu rovnou?



vada se objevila  
opakovaně



vada je tak zásadní, že  
se zboží nedá používat



# Kdy ještě lze odstoupit nebo žádat slevu rovnou?



vada se objevila  
opakovaně



pokud jste odmítli vadu odstranit  
(u oprávněné reklamace)



vada je tak zásadní, že  
se zboží nedá používat

# Kdy ještě lze odstoupit nebo žádat slevu rovnou?



vada se objevila opakovaně



pokud jste odmítli vadu odstranit (u oprávněné reklamace)



vada je tak zásadní, že se zbožím nedá používat



pokud vám trvá dlouho vadu odstranit

# Záruka za jakost

# Záruka za jakost

Garance 5 let na všechna svítidla



Firma ArtCrystal Tomeš garantuje vysokou kvalitu prodávaných křišťálových svítidel. Výborné řemeslné zpracování, kvalita použitých materiálů a vspělá technologie výroby nám dovolují nabídnout našim zákazníkům vyjímečnou záruční dobu 5 let.

Kvalita a bezpečnost našich svítidel je ověřena dlouhou řadou uživatelů v České republice i ve světě. **Všechny naše výrobky procházejí zkouškami na kvalitu a bezpečnost podle nejpřísnějších evropských norem.**

# Záruka za jakost



Povinnost vydat záruční list

# Záruka za jakost



## Povinnost vydat záruční list

- nejpozději se zbožím
- lze poslat i elektronicky (PDF)
- má své náležitosti!

# Co zůstává stejné?



# Co zůstává stejné?

- zákazník může reklamovat do dvou let





# Co zůstává stejné?

- zákazník může reklamovat do dvou let
- stále nesete odpovědnost za vady, které mělo zboží v okamžiku převzetí



# Co zůstává stejné?

- zákazník může reklamovat do dvou let
- stále nesete odpovědnost za vady, které mělo zboží v okamžiku převzetí
- stále můžete jít cestou dobrovolné záruky za jakost nad rámec zákona



# Co se mění?

# Co se mění?

Spotřebitel prokazuje až od 1 roku.

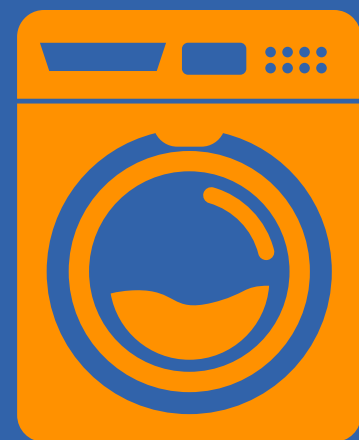


# Co se mění?

- spotřebitel prokazuje až od 1 roku
- nový proces vyřízení reklamace a požadavky na stav zboží

# Co se mění?

- spotřebitel prokazuje až od 1 roku
- nový proces vyřízení reklamace a požadavky na stav zboží
- odpovědnost za životnost a funkčnost odpovídající věcem téhož druhu



# Co hrozí?



komplikace  
se zákazníky

# Co hrozí?



komplikace  
se zákazníky



neplatnost  
smlouvy



# Co hrozí?



komplikace  
se zákazníky



neplatnost  
smlouvy



pokuta od ČOI  
až 5 miliony Kč

# Konec falešných slev

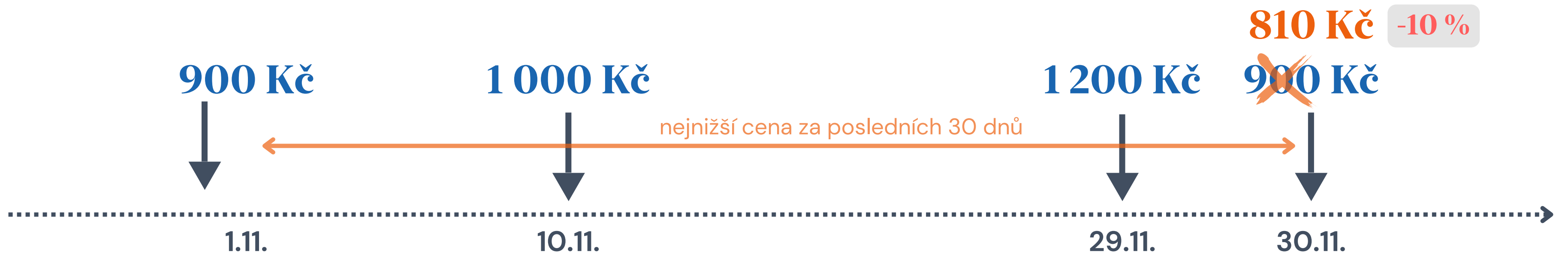


# Konec falešných slev

SALE  
SALE  
SALE  
SALE

Jako původní cenu bude potřeba uvádět  
nejnižší cenu e-shopu za posledních 30 dní.

# Obecné pravidlo



# Postupné zvyšování slevy



# Co to přinese?

# Co to přinese?

lépe plánovat slevové akce

# Co to přinese?

lépe plánovat slevové akce

slevy mít po delší dobu



# Musím ukládat ceny v čase?

# Musím ukládat ceny v čase?

Ne, ALE...

# Musím ukládat ceny v čase?

Ne, ALE...

při kontrole budete mít  
argumenty na své straně

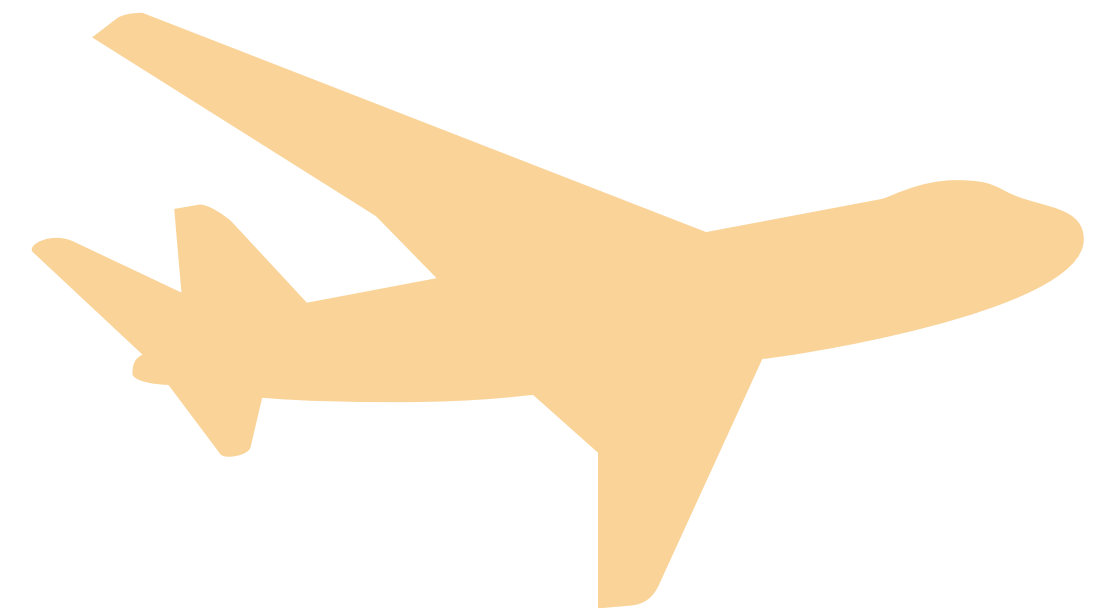
# Personalizované ceny



# Co se mění



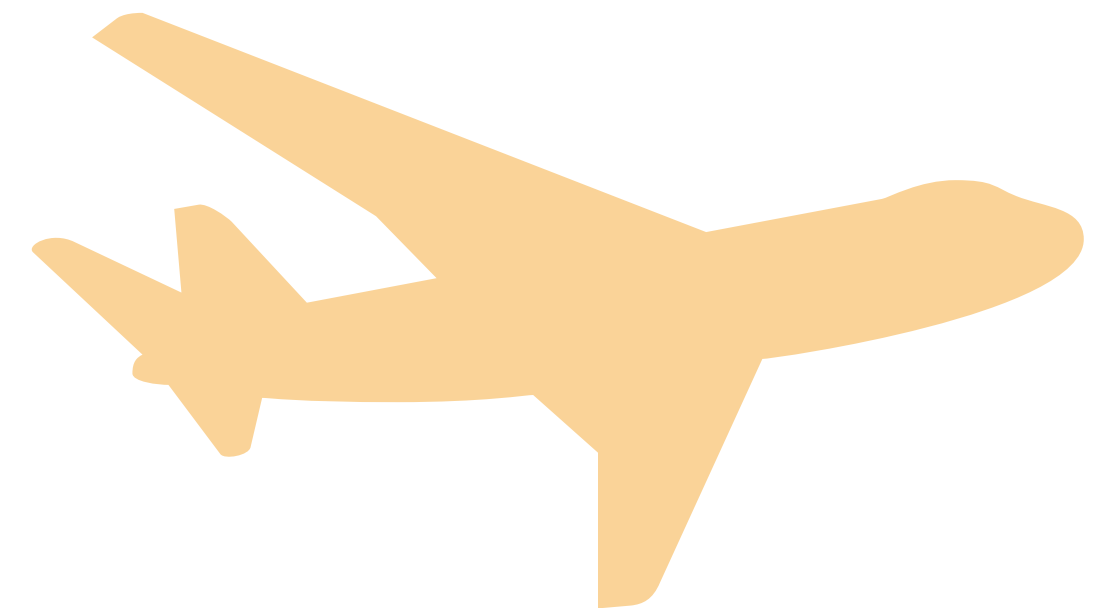
transparentně informovat zákazníka



# Co se mění



transparentně informovat zákazníka

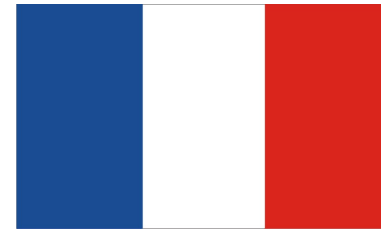
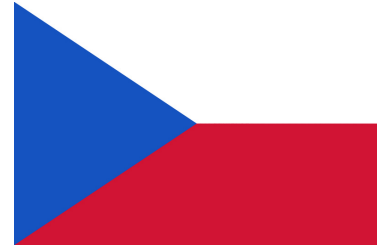


# Dvojitá kvalita výrobků

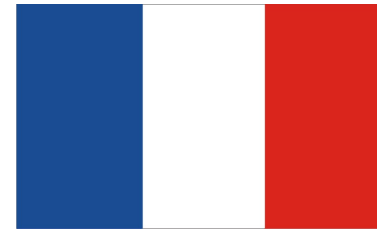
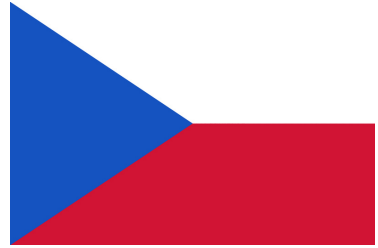


Změny pro e-shopy: co nás čeká?

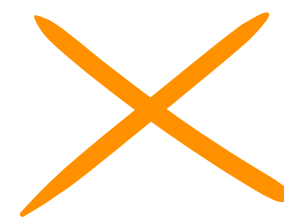
---







stejné složení a znaky



klamavá obchodní praktika

# Transparentní zobrazování u online tržišť



# Online tržiště

služba, která umožňuje spotřebiteli uzavírat online smlouvu s někým jiným než provozovatelem služby



# Povinnosti tržiště

# Povinnosti tržiště



sdělit zákazníkovi, s kým smlouvu uzavírá

# Povinnosti tržiště

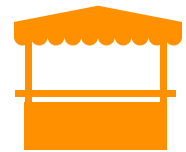


sdělit zákazníkovi, s kým smlouvu uzavírá

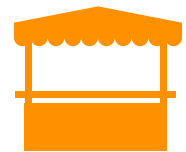


vysvětlit rizika, která z toho plynou

# Povinnosti tržiště



sdělit zákazníkovi, s kým smlouvu uzavírá



vysvětlit rizika, která z toho plynou



sdělit, kdo nese za zboží odpovědnost

# Povinnosti tržiště



sdělit zákazníkovi, s kým smlouvu uzavírá



vysvětlit rizika, která z toho plynou



sdělit, kdo nese za zboží odpovědnost



být transparentní ohledně pořadí produktů



# Pořadí produktů

# Parfémy

Řadit:  Zobrazit:  Zobrazit:

Dámské

Dárkové sady

Pánské

## NALEZENY 4 PRODUKTY

DÁRKOVÁ SADA FAR AWAY REBEL  
& DIVA



**329** Kč

[DETAIL](#)

Perceive EyDP



**269** Kč

[DETAIL](#)

Yodeyma CELEBRITY WOMAN  
100ml (LANCÔME - La Vie es ...



**560** Kč

[DETAIL](#)

Yodeyma POWER 100ml (PACO  
RABANNE - 1 Million)



**560** Kč

[DETAIL](#)

# Pořadí produktů



Spotřebitel musí vědět, podle čeho jsou produkty srovnané.

# Pořadí produktů



Spotřebitel musí vědět, podle čeho jsou produkty srovnané.

prodejnost

cena

hodnocení

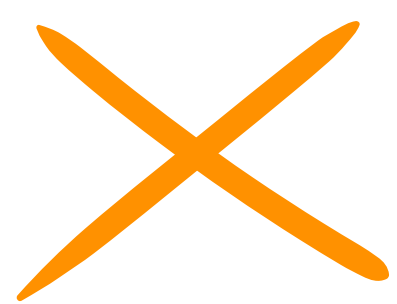
reklama

# Uživatelské recenze



# Novinky u recenzí

# Novinky u recenzí



Zákaz vkládání falešných recenzí nebo manipulování se zadaným uživatelským hodnocením (i skrze třetí osoby).

# Novinky u recenzí

Recenze jen od toho, kdo:



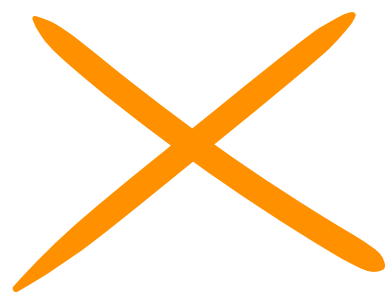
si zboží koupil



zboží opravdu použil



# Novinky u recenzí



Zákaz vkládání falešných recenzí nebo manipulování se zadaným uživatelským hodnocením (i skrze třetí osoby).



U placených recenzí musíte uvádět, že jsou placené nebo sponzorované.

# Novinky u recenzí



E-shop musí vysvětlit, zda a jakým způsobem zajistil, že recenze pochází od skutečných spotřebitelů.

# Ověřování recenzí

# Ověřování recenzí



Pokud ověřujete

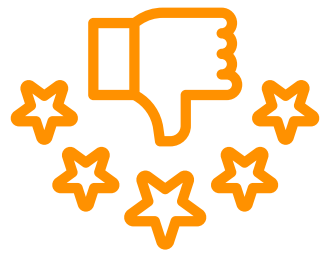
Tyto recenze jsou ověřené. Po dvou týdnech od nákupu zasíláme zákazníkům e-mailem formulář, který nám vyplní, a my poté recenzi zveřejníme.

# Ověřování recenzí



Pokud ověřujete

Tyto recenze jsou ověřené. Po dvou týdnech od nákupu zasíláme zákazníkům e-mailem formulář, který nám vyplní, a my poté recenzi zveřejníme.



Pokud neověřujete

Tyto recenze nejsou ověřené a nemusí pocházet od našich zákazníků.

# Kdy nás změny čekají?



# Kdy nás změny čekají?

6. ledna 2023



# Co teď máme dělat?



# Co teď máme dělat?




zkontrolovat  
celý web

# Co teď máme dělat?



zkontrolovat  
celý web



přepsat  
obchodní  
podmínky

# Co teď máme dělat?

zkontrolovat  
celý web

přepsat  
obchodní  
podmínky

vypracovat  
interní  
manuál

# Spojte se s námi

[karolina.kropikova@elegal.cz](mailto:karolina.kropikova@elegal.cz)



[andrea.voriskova@elegal.cz](mailto:andrea.voriskova@elegal.cz)

Karolína Kropíková



Andrea Voříšková (Pavelcová)

[www.elegal.cz](http://www.elegal.cz)

elegal