

Ochrana spotřebitelů před nepoctivými praktikami obchodníků

Faktablad | Maj 2017

Transakce mezi obchodníkem a spotřebitelem

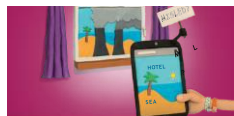
Propagace výrobku / služby



Podpis smlouvy



Poprodejní služby



Směrnice o nekalých obchodních praktikách: chrání spotřebitele před zavádějícími a agresivními praktikami obchodníků, např. před poskytováním nepravdivých informací či agresivním marketingem, jejichž cílem je ovlivnit rozhodování spotřebitele.



Směrnice o právech spotřebitelů: týká se předsmulvních informací. Obchodníci například musí spotřebitele naprosto transparentně informovat o celkové ceně nabízeného výrobku nebo služby. Toto pravidlo platí do jisté míry i v případě, kdy dochází k podpisu smlouvy. Dává tak například spotřebitelům v celé Evropě právo do 14 dnů odstoupit od smlouvy o koupi přes internet.

Směrnice o nepřiměřených smluvních podmínkách: zakazuje neférové podmínky ve smlouvách. Například smluvní ujednání, kterým se spotřebitel vzdává práva na vrácení zálohy, nesmí obchodník „schovávat“ v poznámce vytištěné drobným písmem dole na stránce. Smluvní podmínky musí být formulovány jednoduchým a srozumitelným jazykem.



Směrnice o prodeji spotřebního zboží a zárukách: Obchodníci v EU musí ručit za to, že zboží zůstane v souladu se smlouvou po dobu dvou let od dodání zboží. Je-li dodané zboží závadné, může spotřebitel požadovat opravu nebo výměnu zboží či slevu z jeho ceny, anebo ukončení smlouvy.

Směrnice o označování cen: vyžaduje po obchodnících, aby u všech nabízených výrobků uváděli prodejní i jednotkovou cenu (např. cenu za litr nebo kilo). Spotřebitel je tak lépe informován o cenách a může snáze porovnávat ceny. Prodejní cena musí být jasná, na cenovce zřetelně uvedená a snadno čitelná.



Směrnice o žalobách na zdržení se jednání: „žalobou na zdržení se jednání“ se zde rozumí soudní nebo správní příkaz, aby se někdo (např. obchodník) zdržel protiprávního jednání (např. neoprávněného zvyšování cen). Směrnice o žalobách na zdržení se jednání stanoví jednotný postup příslušných orgánů pro podávání žaloby na zdržení se jednání v zájmu ochrany kolektivních spotřebitelských zájmů. Jejím cílem je také usnadňovat podávání těchto žalob v přeshraničním kontextu, např. pokud má protiprávní jednání obchodníka v jednom členském státě dopad na spotřebitele v jiném členském státě.

