

Platné znění

ZÁKON č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele

ve znění zákona č. 217/1993 Sb., zákona č. 40/1995 Sb., zákona č. 104/1995 Sb., zákona č. 110/1997 Sb., zákona č. 356/1999 Sb., zákona č. 64/2000 Sb., zákona č. 145/2000 Sb., zákona č. 258/2000 Sb., zákona č. 102/2001 Sb., zákona č. 452/2001 Sb., zákona č. 477/2001 Sb., zákona č. 151/2002 Sb., zákona č. 320/2002 Sb., zákona č. 227/2003 Sb., zákona č. 277/2003 Sb., zákona č. 439/2003 Sb., zákona č. 119/2004 Sb., zákona č. 186/2004 Sb., zákona č. 217/2004 Sb., zákona č. 444/2005 Sb., zákona č. 214/2006 Sb., zákona č. 229/2006 Sb., zákona č. 36/2008 Sb., zákona č. 227/2009 Sb., zákona č. 281/2009 Sb., zákona č. 285/2009 Sb., zákona č. 293/2009 Sb., zákona č. 298/2009 Sb., zákona č. 301/2009 Sb., zákona č. 155/2010 Sb., zákona č. 28/2011 Sb., zákona č. 139/2011 Sb., zákona č. 211/2011 Sb., zákona č. 219/2011 Sb., zákona č. 468/2011 Sb., zákona č. 221/2012 Sb., zákona č. 238/2012 Sb. a zákona č. 303/2013 Sb.

Federální shromáždění České a Slovenské Federativní Republiky se usneslo na tomto zákoně:

ČÁST PRVNÍ

Úvodní ustanovení

§ 1

Předmět a rozsah úpravy

(1) Tento zákon zpracovává příslušné předpisy Evropské unie¹⁾, zároveň navazuje na přímo použitelné předpisy Evropské unie^{31), 32)}, a upravuje některé podmínky podnikání^{1a)} významné pro ochranu spotřebitele, úkoly veřejné správy v oblasti ochrany spotřebitele

¹⁾ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a o změně směrnice Rady 84/450/EHS, směrnic Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 (směrnice o nekalých obchodních praktikách).

Směrnice Rady 69/493/EHS o sblížení právních předpisů členských států týkajících se křišťálového skla. Směrnice Evropského parlamentu a Rady 94/11/ES o sblížení právních a správních předpisů členských států týkajících se označování materiálů používaných v hlavních částech obuvi prodávané spotřebiteli.

Směrnice Rady 87/357/EHS o sblížení právních předpisů členských států, týkajících se výrobků, jejichž skutečná povaha není rozpoznatelná a které proto ohrožují zdraví nebo bezpečnost spotřebitelů.

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/122/ES o ochraně spotřebitele ve vztahu k některým aspektům smluv o dočasném užívání ubytovacího zařízení (timeshare), o dlouhodobých rekreačních produktech, o dalším prodeji a výměně.

³¹⁾ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1007/2011 ze dne 27. září 2011 o názvech textilních vláken a souvisejícím označování materiálového složení textilních výrobků a o zrušení směrnice Rady 73/44/EHS a směrnic Evropského parlamentu a Rady 96/73/ES a 2008/121/ES.

³²⁾ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 765/2008 ze dne 9. července 2008, kterým se stanoví požadavky na akreditaci a dozor nad trhem týkající se uvádění výrobků na trh, a kterým se zrušuje nařízení (EHS) č. 339/93.

^{1a)} § 2 odst. 1 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník.

a oprávnění spotřebitelů, sdružení spotřebitelů²⁾ nebo jiných právnických osob založených k ochraně spotřebitele.

(2) Ustanovení zvláštních předpisů³⁾ týkající se podmínek výroby, dovozu, prodeje a označování výrobků a poskytování služeb nejsou tímto zákonem dotčena.

(3) Tento zákon se vztahuje na nabízení a prodej výrobků a na nabízení a poskytování služeb v případech, kdy k plnění dochází na území České republiky. Na ostatní případy se vztahuje tehdy, souvisí-li plnění s podnikatelskou činností provozovanou na území České republiky.

§ 2

Vymezení některých pojmů

(1) Pro účely tohoto zákona se rozumí:

- a) spotřebitelem fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání,
- b) prodávajícím podnikatel,⁴⁾ který spotřebiteli prodává výrobky nebo poskytuje služby,
- c) výrobcem podnikatel, který zhotovil výrobek anebo jeho součást nebo poskytl služby, který vytěžil prvotní surovinu nebo ji dále zpracoval, anebo který se za výrobce označil,
- d) dovozcem podnikatel, který uvede na trh výrobek z jiného než členského státu Evropské unie,
- e) dodavatelem každý další podnikatel, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodal prodávajícímu výrobky,
- f) výrobkem věc nebo jiné hodnoty určené k nabídce spotřebiteli, které mohou být předmětem právního vztahu,
- g) službou jakákoliv podnikatelská činnost, která je určena k nabídce spotřebiteli, s výjimkou činností upravených zvláštními zákony,^{4a)} kde se dozor nad ochranou spotřebitele svěřuje

²⁾ Zákon č. 83/1990 Sb., o sdružování občanů, ve znění pozdějších předpisů.

³⁾ Např. zákon č. 30/1968 Sb., o státním zkušebnictví, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 20/1966 Sb., o péči o zdraví lidu, ve znění pozdějších předpisů, zákon ČNR č. 133/1985 Sb., o požární ochraně, ve znění pozdějších předpisů, zákon SNR č. 126/1985 Sb., o požární ochraně, ve znění pozdějších předpisů, zákon ČNR č. 240/1991 Sb., o šlechtění a plemenitbě hospodářských zvířat, zákon SNR č. 110/1972 Sb., o plemenitbě hospodářských zvířat, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 61/1964 Sb., o rozvoji rostlinné výroby, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 87/1987 Sb., o veterinární péči, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 51/1964 Sb., o dráhách, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 147/1983 Sb., o zbraních a střelivu, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 222/1946 Sb., o poště (poštovní zákon), ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 526/1990 Sb., o cenách, zákon č. 63/1991 Sb., o ochraně hospodářské soutěže.

⁴⁾ § 420 odst. 2 občanského zákoníku.

^{4a)} Např. zákon ČNR č. 128/1990 Sb., o advokacii, zákon ČNR č. 209/1990 Sb., o komerčních právnících a právní pomoci jimi poskytované, zákon ČNR č. 523/1992 Sb., o daňovém poradenství a Komoře daňových poradců České republiky, a zákon č. 273/1993 Sb., o některých podmínkách výroby, šíření a archivování

profesním sdružením nebo jiným orgánům státní správy než uvedeným v § 23,

h) výrobkem nebezpečným svou zaměnitelností s potravinou výrobek, který není potravinou, má však tvar, vůni, barvu, vzhled, obal, označení, objem nebo rozměry, které mohou způsobit, že spotřebitelé, zejména děti, jej mohou zaměnit s potravinou a v důsledku toho si jej mohou dávat do úst, cucat nebo polykat, což může být nebezpečné pro lidské zdraví, zejména způsobit dušení, otravu nebo perforaci či zablokování zažívacího ústrojí,

i) obuví výrobek určený k ochraně nebo pokrytí nohou, který má připevněnou podešev, včetně hlavních částí takové obuvi, i když jsou prodávány samostatně,

j) hlavními částmi obuvi součásti nebo dílce používané k výrobě obuvi, které tvoří:

1. vrchní část obuvi jako sestava součástí vnější části svršku, která je připevněna k podešvi nebo mezipodešvi,
2. stélka a podšívka, které jsou sestavou stélky a podšívky svršku, tvořící vnitřní část obuvi,
3. podešev jako spodní část obuvi, připevněná ke svršku, která je vystavena oděru při používání obuvi,

k) usní vyčiněná kůže, jejíž vláknitá struktura zůstala zachována a u níž tloušťka konečné povrchové úpravy je menší než 0,15 mm včetně,

l) povrstvenou usní useň s nánosem vrstvy, která je menší než třetina celkové tloušťky usně, ale je větší než 0,15 mm,

m) křišťálovým sklem sklo, které obsahuje oxid olovnatý, oxid barnatý, oxid zinečnatý a oxid draselný samostatně nebo v kombinaci, a to v množství stanoveném prováděcím právním předpisem. Prováděcí právní předpis upraví i další technické podrobnosti,

n) výrobkem nebo zbožím porušujícím některá práva duševního vlastnictví se rozumí

1. padělek, jímž je výrobek nebo zboží, včetně jeho obalu, na němž je bez souhlasu majitele ochranné známky umístěno označení stejné nebo zaměnitelné s ochrannou známkou, porušující práva majitele ochranné známky podle zvláštního právního předpisu,^{4b)} dále veškeré věci nesoucí takové označení (značky, loga, etikety, nálepky, prospekty, návody k použití, doklady o záruce apod.), a to i tehdy, jsou-li uváděny samostatně, a samostatné obaly, na nichž je umístěno takové označení,

2. nedovolená napodobenina, jíž je výrobek nebo zboží, které je rozmnoženinou nebo zahrnuje rozmnoženinu vyrobenou bez souhlasu majitele autorských nebo příbuzných práv nebo bez souhlasu majitele práv k průmyslovému vzoru, jestliže pořízení rozmnoženiny porušuje tato práva podle zvláštních právních předpisů,^{4c)}

audiovizuálních děl, o změně a doplnění některých zákonů a některých dalších předpisů.

^{4b)} Zákon č. 441/2003 Sb., o ochranných známkách a o změně zákona č. 6/2002 Sb., o soudech, soudcích, přísedících a státní správě soudů a o změně některých dalších zákonů (zákon o soudech a soudcích), ve znění pozdějších předpisů, (zákon o ochranných známkách), ve znění pozdějších předpisů.

^{4c)} Zákon č. 35/1965 Sb., o dílech literárních, vědeckých a uměleckých (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů. Zákon č. 527/1990 Sb., o vynálezech, průmyslových vzorech a zlepšovacích návrzích, ve znění pozdějších předpisů.

3. výrobek nebo zboží, porušující práva majitele patentu^{4d)} nebo užitného vzoru^{4e)} nebo práva majitele dodatkového ochranného osvědčení pro léčiva a pro přípravky na ochranu rostlin podle zvláštního právního předpisu,^{4d)}

4. výrobek nebo zboží, porušující práva toho, jemuž svědčí ochrana zapsaného označení původu nebo zeměpisného označení,^{4f)}

o) odbornou péčí úroveň zvláštních dovedností a péče, kterou lze od podnikatele ve vztahu ke spotřebiteli rozumně očekávat a která odpovídá poctivým obchodním praktikám nebo obecným zásadám dobré víry v oblasti jeho činnosti.

(2) Prodávajícím se pro účely tohoto zákona rozumí i fyzická osoba, která prodává spotřebiteli rostlinné a živočišné výrobky z vlastní drobné pěstitelské nebo chovatelské činnosti anebo lesní plodiny.

ČÁST DRUHÁ

Povinnosti při prodeji výrobků a poskytování služeb

§ 3

Poctivost prodeje výrobků a poskytování služeb

(1) Prodávající je povinen:

a) prodávat výrobky ve správné hmotnosti, míře nebo množství a umožnit spotřebiteli překontrolovat si správnost těchto údajů,

b) prodávat výrobky a poskytovat služby v předepsané nebo schválené jakosti, pokud je závazně stanovena nebo pokud to vyplývá ze zvláštních předpisů anebo v jakosti jím uváděné; není-li jakost předepsána, schválena nebo uváděna, v jakosti obvyklé,

c) prodávat výrobky a poskytovat služby za ceny sjednané v souladu s cenovými předpisy⁶⁾ a ceny při prodeji výrobků nebo poskytování služeb správně účtovat; při konečném účtování prodáváných výrobků a poskytovaných služeb v hotovosti se celková částka zaokrouhluje vždy k nejbližší platné nominální hodnotě zákonných peněz v oběhu.^{6a)}

(2) Prodávající nesmí po spotřebiteli v souvislosti s použitým způsobem placení požadovat poplatek převyšující náklady, které prodávajícímu v souvislosti s tímto způsobem placení vznikají.

^{4d)} Zákon č. 527/1990 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

^{4e)} Zákon č. 478/1992 Sb., o užitných vzorech, ve znění zákona č. 116/2000 Sb.

^{4f)} Zákon č. 452/2001 Sb., o ochraně označení původu a zeměpisných označení a o změně zákona o ochraně spotřebitele.

⁶⁾ Zákon č. 526/1990 Sb.

^{6a)} Zákon č. 6/1993 Sb., o České národní bance, ve znění pozdějších předpisů.

§ 3a

Použití telefonního čísla s vyšší než běžnou cenou

Prodávající, který v souvislosti s uzavřenou smlouvou používá pro komunikaci se spotřebitelem veřejnou komunikační síť, nesmí pro tuto komunikaci využívat telefonní číslo pro přístup ke službám s vyjádřenou cenou³⁴⁾.

§ 3b

Ustanovení § 3 odst. 2 a § 3a se nepoužijí na smlouvy uvedené v § 1840 písm. a) až g), i) a j) a v § 1852 občanského zákoníku.

§ 4

Nekalé obchodní praktiky

(1) Obchodní praktika je nekalá, je-li jednání podnikatele vůči spotřebiteli v rozporu s požadavky odborné péče a je způsobilé podstatně ovlivnit jeho rozhodování tak, že může učinit obchodní rozhodnutí, které by jinak neučinil.

(2) Je-li obchodní praktika zaměřena na spotřebitele, kteří jsou z důvodu duševní nebo fyzické slabosti nebo věku zvláště zranitelní, hodnotí se její nekalost z hlediska průměrného člena této skupiny; tím není dotčeno obvyklé reklamní přehánění.

(3) Užívání nekalých obchodních praktik při nabízení nebo prodeji výrobků, při nabízení nebo poskytování služeb či práv se zakazuje. Nekalé jsou zejména klamavé a agresivní obchodní praktiky.

§ 5

Klamavé obchodní praktiky

(1) Obchodní praktika je klamavá,

a) je-li při ní užit nepravdivý údaj,

b) je-li důležitý údaj sám o sobě pravdivý, ale může uvést spotřebitele v omyl vzhledem k okolnostem a souvislostem, za nichž byl užit,

c) opomene-li podnikatel uvést důležitý údaj, jenž s přihlédnutím ke všem okolnostem lze po podnikateli spravedlivě požadovat; za opomenutí se považuje též uvedení důležitého údaje nesrozumitelným nebo nejednoznačným způsobem, nebo

d) vede-li způsob prezentace výrobku či služby, včetně srovnávací reklamy, nebo jejich uvádění na trh k záměně s jinými výrobky či službami, nebo rozlišovacími znaky jiného podnikatele,

³⁴⁾ Vyhláška č. 117/2007 Sb., o číslovacích plánech sítí a služeb elektronických komunikací, ve znění pozdějších předpisů.

e) není-li dodržen závazek obsažený v kodexu chování, k jehož dodržování se podnikatel zavázal, jde-li o jednoznačný závazek, který lze ověřit, a podnikatel v obchodní praxi uvádí, že je vázán kodexem.

(2) Za klamavou obchodní praktiku se považuje také nabízení nebo prodej výrobků nebo služeb porušujících některá práva duševního vlastnictví, jakož i skladování takových výrobků za účelem jejich nabízení nebo prodeje a dále neoprávněné užívání označení chráněného podle zvláštního právního předpisu^{4b)} v obchodním styku.

(3) Klamavou obchodní praktikou je vždy praktika uvedená v příloze č. 1 k tomuto zákonu.

(4) Za důležitý údaj ve smyslu odstavce 1 písm. b) a c) se považují údaje poskytované podle § 10 odst. 1 a 2, § 12, 13, dále identifikační údaje o prodávajícím a informace požadované pro uzavření smlouvy nebo uplatnění práv z ní podle zvláštních právních předpisů^{6b)}.

§ 5a

Agresivní obchodní praktiky

(1) Obchodní praktika je agresivní, pokud s přihlédnutím ke všem okolnostem svým obtěžováním, donucováním, včetně použití síly nebo nepatřičným ovlivňováním výrazně zhoršuje možnost svobodného rozhodnutí spotřebitele. Při posuzování, zda je obchodní praktika agresivní, se přihlíží zejména k těmto okolnostem:

- a) načasování, místo a doba trvání obchodní praktiky,
- b) způsob jednání, jeho výhrůžnost a urážlivost,
- c) vědomé využití nepříznivé situace spotřebitele,
- d) nepřiměřené překážky pro uplatnění práv spotřebitele, nebo
- e) hrozba protiprávním jednáním.

(2) Agresivní obchodní praktikou je vždy praktika uvedená v příloze č. 2 k tomuto zákonu.

^{4b)} Zákon č. 441/2003 Sb., o ochranných známkách a o změně zákona č. 6/2002 Sb., o soudech, soudcích, přísedících a státní správě soudů a o změně některých dalších zákonů (zákon o soudech a soudcích), ve znění pozdějších předpisů, (zákon o ochranných známkách), ve znění pozdějších předpisů.

^{6b)} Například zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 79/1997 Sb., o léčivech a o změnách a doplnění některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 40/1995 Sb., o regulaci reklamy a o změně a doplnění zákona č. 468/1991 Sb., o provozování rozhlasového a televizního vysílání, ve znění pozdějších předpisů, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 321/2001 Sb., o některých podmínkách sjednávání spotřebitelského úvěru a o změně zákona č. 64/1986 Sb., zákon č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě a o změně souvisejících zákonů (zákon o pojistné smlouvě), ve znění pozdějších předpisů.

§ 6

Zákaz diskriminace spotřebitele

Prodávající nesmí při prodeji výrobků nebo poskytování služeb spotřebitele diskriminovat.

§ 7

zrušen

§ 7a

Zákaz výroby, dovozu, vývozu, nabízení, prodeje a darování výrobků nebezpečných svou zaměnitelností s potravinami

Vyrábět, dovážet, vyvážet, nabízet, prodávat nebo darovat výrobky nebezpečné svou zaměnitelností s potravinami se zakazuje.

§ 7b

Zákaz nabízení, prodeje a vývozu výrobků určených pro humanitární účely

Nabízet za účelem prodeje, prodávat a vyvážet mimo území České republiky výrobky, které jsou určeny pro humanitární účely podle zvláštního právního předpisu ⁷⁾, se zakazuje.

§ 8

zrušen

§ 8a

(1) Vykonává-li dozorový orgán kontrolu na podnět majitele práva duševního vlastnictví nebo jiné osoby, která prokázala právní zájem ve věci, jsou tyto osoby povinny složit přiměřenou jistotu (dále jen "jistota") za účelem úhrady nákladů dozorového orgánu v případech, kdy kontrolou nebude prokázána oprávněnost podnětu. Výši jistoty stanoví vedoucí dozorového orgánu. Základem pro výpočet výše jistoty jsou průměrné náklady na výkon kontrolní činnosti za jednoho kontrolního pracovníka a den podle skutečnosti předcházejícího roku. Jistotu je majitel práva duševního vlastnictví nebo osoba, která prokázala právní zájem ve věci, povinen složit na účet dozorového orgánu do 15 dnů od podání podnětu. Nebude-li jistota ve stanoveném termínu složena, nemá dozorový orgán povinnost podnět prošetřit.

(2) Prokáže-li se kontrolou oprávněnost podnětu, je dozorový orgán povinen poukázat zpět složenou jistotu do 10 dnů od ukončení kontroly. Nebude-li prokázána oprávněnost

⁷⁾ § 7b zákona č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci.

podnětu, dozorový orgán zúčtuje skutečně vynaložené náklady na provedenou kontrolu. V případě, že bude částka skutečně vynaložených nákladů dozoru nižší než výše jistoty, je dozorový orgán povinen majiteli práva duševního vlastnictví nebo osobě, která prokázala právní zájem ve věci, poukázat zpět do 10 dnů zjištěný rozdíl. V případě, že skutečně vynaložené náklady budou vyšší než složená jistota, je majitel práva duševního vlastnictví nebo osoba, která prokázala právní zájem ve věci, povinen uhradit rozdíl do výše skutečně vynaložených nákladů do 10 dnů ode dne doručení vyzoomění.

(3) V případě, kdy majitel práva duševního vlastnictví předá dozorovému orgánu nepravdivou, nepřesnou, neúplnou nebo neplatnou dokumentaci a vznikne-li na základě těchto podkladů rozhodnutím dozorového orgánu kontrolované osobě škoda, odpovídá za tuto škodu majitel práva duševního vlastnictví.

Informační povinnosti

§ 9

(1) Prodávající je povinen řádně informovat spotřebitele o vlastnostech prodáváných výrobků nebo charakteru poskytovaných služeb, o způsobu použití a údržby výrobku a o nebezpečí, které vyplývá z jeho nesprávného použití nebo údržby, jakož i o riziku souvisejícím s poskytovanou službou. Jestliže je to potřebné s ohledem na povahu výrobku, způsob a dobu jeho užívání, je prodávající povinen zajistit, aby tyto informace byly obsaženy v příloženém písemném návodu a aby byly srozumitelné.

(2) Povinností uvedených v odstavci 1 se nemůže prodávající zprostit poukazem na skutečnost, že mu potřebné nebo správné informace neposkytl výrobce, dovozce nebo dodavatel. Tyto povinnosti se však nevztahují na případy, kdy se jedná o zřejmé nebo obecně známé skutečnosti.

§ 10

(1) Prodávající musí zajistit, aby jím prodávané výrobky byly přímo viditelně a srozumitelně označeny

a) označením výrobce nebo dovozce, popřípadě dodavatele, a pokud to povaha výrobku nebo forma prodeje vyžaduje, názvem výrobku, údaji o hmotnosti nebo množství nebo velikosti, popřípadě rozměru, dalšími údaji potřebnými dle povahy výrobku k jeho identifikaci, popřípadě užití,

b) též údaji o materiálech použitých v jejích hlavních částech, jde-li o obuv, s výjimkou těch výrobků, které podle prováděcího právního předpisu označování nepodléhají.

(2) Je-li třeba, aby při užívání věci byla zachována zvláštní pravidla, zejména řídí-li se užívání návodem, je prodávající povinen spotřebitele s nimi seznámit, ledaže jde o pravidla obecně známá.

(3) Nelze-li prodávané výrobky označit přímo, musí je prodávající viditelně a srozumitelně označit údaji uvedenými v odstavci 1 jiným vhodným způsobem. Není-li možné nebo účelné prodávané výrobky vzhledem k jejich povaze takto označit, je prodávající

povinen tyto údaje na požádání spotřebitele nebo orgánů, které provádějí dozor nad dodržováním ustanovení tohoto zákona, pravdivě sdělit, popřípadě doložit.

(4) Zvláštní právní předpisy mohou označování výrobků upravit odchylně.

(5) Prodávající nesmí odstraňovat ani měnit označení výrobků ani jiné údaje uvedené výrobcem, dovozcem nebo dodavatelem.

(6) Při prodeji použitých nebo upravovaných výrobků, výrobků s vadou nebo výrobků, jejichž užité vlastnosti jsou jinak omezeny, musí prodávající na tyto skutečnosti spotřebitele předem zřetelně upozornit. Takové výrobky musí být prodávány odděleně od ostatních výrobků. V provozovně, v místě vyhrazeném k prodeji takových výrobků, nesmí být uloženy předměty, které neslouží k prodeji.

(7) Na prodej použitého zboží se ustanovení odstavců 1 až 3 vztahuje pouze přiměřeně.

§ 10a

Výrobce nebo jeho zplnomocněný zástupce^{9b)} odpovídá za označení materiálů použitých v hlavních částech obuvi v souladu s prováděcím právním předpisem a za přesnost informací v označení obsažených. Tyto údaje je povinen poskytnout dodavateli, jakož i prodávajícímu. Pokud výrobce ani jeho zplnomocněný zástupce nemají sídlo v členském státě Evropské unie, přechází tato povinnost na osobu odpovědnou za první uvedení obuvi na trh Evropského společenství.

§ 11

(1) Prodávající musí zajistit, aby informace uvedené v § 9, 10, 13 a 19, jsou-li poskytovány písemně, byly poskytnuty v českém jazyce.

(2) Jednotlivé informace uvedené v § 9 a 10 mohou být poskytnuty v podobě symbolů (piktogramů), které musí být srozumitelné, čitelné a úplné. V případě prodeje výrobků, při jejichž označení byly použity symboly (piktogramy), je prodávající povinen na požádání vysvětlit nebo vhodně zpřístupnit spotřebiteli jejich význam.

(3) Fyzikální veličiny musí být vyjádřeny v měřicích jednotkách stanovených zvláštním právním předpisem¹⁰⁾.

§ 11a

Při prodeji zboží nebo poskytování služeb elektronickými prostředky prostřednictvím internetových stránek je prodávající povinen spotřebitele předem zřetelným způsobem informovat o tom, zda platí nějaká omezení pro dodání zboží nebo poskytnutí služby a jaké způsoby platby jsou přijímány.

^{9b)} § 5 odst. 1 písm. b) zákona č. 102/2001 Sb., ve znění zákona č. 277/2003.

¹⁰⁾ § 2 zákona č. 505/1990 Sb., o metrologii, ve znění pozdějších předpisů.

§ 12

(1) Prodávající je povinen informovat v souladu s cenovými předpisy¹¹⁾ a přímo použitelným předpisem Evropských společenství^{11a)} spotřebitele o ceně prodáváných výrobků nebo poskytovaných služeb zřetelným označením výrobku cenou nebo informací o ceně výrobků či služeb jinak vhodně zpřístupnit.

(2) Informace o ceně nebo okolnost, že informace je neúplná anebo chybí, nesmí zejména vzbuzovat zdání, že:

a) cena je nižší, než jaká je ve skutečnosti,

b) stanovení ceny závisí na okolnostech, na nichž ve skutečnosti nezávisí,

c) v ceně jsou zahrnuty dodávky výrobků, výkonů, prací nebo služeb, za které se ve skutečnosti platí zvlášť,

d) cena byla nebo bude zvýšena, snížena nebo nezměněna, i když tomu tak není,

e) vztah ceny a užitečnosti nabízeného výrobku nebo služby a ceny a užitečnosti srovnatelného výrobku nebo služby je takový, jaký ve skutečnosti není.

(3) Ustanovení odstavce 2 se vztahuje obdobně i na informace o způsobech stanovení cen.

§ 13

Prodávající je povinen spotřebitele řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (dále jen „reklamace“), spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit.

§ 14

zrušen

§ 14a

Provozovatel tržiště (tržnice)^{11d)}, včetně obce pronajímající část veřejného prostranství k příležitostnému stánkovému prodeji, jsou povinni vést evidenci prodávajících, která musí obsahovat údaje v rozsahu uvedeném ve zvláštním právním předpise^{11e)}, a předložit ji na žádost dozorovému orgánu. Evidenci je povinen uchovávat po dobu jednoho roku ode dne provedení evidenčního záznamu.

¹¹⁾ § 13 odst. 2 zákona č. 526/1990 Sb., § 5 odst. 2 a 3 vyhlášky č. 580/1990 Sb., kterou se provádí zákon č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění vyhlášky č. 580/1992 Sb.

^{11a)} Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1008/2008 ze dne 24. září 2008 o společných pravidlech pro provozování leteckých služeb ve Společenství (přepřpracované znění).

^{11d)} § 132 písm. d) zákona č. 353/2003 Sb., o spotřebních daních, ve znění zákona č. 217/2005 Sb.

^{11e)} § 17 odst. 7 zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

Další povinnosti při prodeji výrobků a poskytování služeb

§ 15

(1) Umožňuje-li to povaha výrobku a forma prodeje, je prodávající povinen na žádost spotřebitele výrobek překontrolovat nebo předvést.

(2) Prodávající je povinen vydat spotřebiteli na jeho žádost písemné potvrzení o povinnostech z vadného plnění v rozsahu stanoveném zákonem.¹²⁾

(3) Není-li služba poskytnuta na počkání, je prodávající povinen vydat spotřebiteli písemné potvrzení o převzetí objednávky. Potvrzení musí obsahovat označení předmětu služby, její rozsah, jakost, cenu za provedení služby a termín jejího plnění.

§ 16

(1) Na žádost spotřebitele je prodávající povinen vydat doklad o zakoupení výrobku nebo o poskytnutí služby s uvedením data prodeje výrobku nebo poskytnutí služby, o jaký výrobek nebo o jakou službu se jedná a za jakou cenu byl výrobek prodán nebo služba poskytnuta, spolu s identifikačními údaji prodávajícího obsahujícími jméno a příjmení nebo název nebo obchodní firmu, případně název prodávajícího, jeho identifikační číslo osoby, pokud zvláštní právní předpis nestanoví jinak.

(2) Při prodeji výrobků s následnou dodávkou musí doklad obsahovat také místo určení a datum dodávky.

(3) Při prodeji použitých nebo upravovaných výrobků, výrobků s vadou nebo výrobků, jejichž užitné vlastnosti jsou jinak omezeny, musí být tyto skutečnosti v dokladu zřetelně vyznačeny.

(4) Na žádost orgánů dozoru nebo Policie v mezích jejich oprávnění je prodávající povinen, jde-li o nákup použitého zboží nebo zboží bez dokladu o nabytí, přijímání tohoto zboží do zástavy nebo zprostředkování nebo nákupu či přijetí do zástavy, předložit identifikační údaje podle zvláštního právního předpisu.^{12b)}

§ 17

Vyžaduje-li to povaha výrobků, zejména s ohledem na hygienické podmínky prodeje a charakter použití, je prodávající povinen výrobky prodávat v hygienicky nezávadných obalech nebo je do takových obalů při prodeji zabalit, při samoobslužném prodeji je povinen spotřebiteli poskytnout vhodný obalový materiál.

§ 18

(1) Prodávající je povinen informovat spotřebitele o peněžní částce za výkup vratných zálohovaných obalů a tuto informaci na viditelném místě zpřístupnit.

¹²⁾ § 2166 občanského zákoníku.

^{12b)} § 31 odst. 4 až 7 zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

(2) O změně peněžní částky za vykupované vratné zálohované obaly nebo o ukončení výkupu vratných zálohovaných obalů je prodávající povinen informovat spotřebitele po dobu nejméně 30 kalendářních dnů před dnem provedení změny nebo ukončení výkupu. Po tuto dobu nesmí být výkup těchto obalů zastaven.

§ 18a

Výrobce nebo dovozce a prodávající nesmí používat názvy jednotlivých druhů křišťálového skla a jim přiřazené symboly, uvedené v prováděcím právním předpisu, u těch výrobků, které nejsou tímto prováděcím právním předpisem blíže charakterizovány, a to ani při reklamě těchto výrobků. Pokud výrobek ze skla nese firemní nebo výrobní označení či značku nebo obchodní jméno nebo název obsahující označení "křišťál", "křišťálové", "crystal" nebo odvozeniny, jsou výrobce nebo dovozce a prodávající povinni toto označení doplnit upřesňujícími údaji v souladu s prováděcím právním předpisem.

§ 18b

Neoprávněné používání ekoznačky^{12c)} se zakazuje.

§ 18c

Užívání ubytovacího zařízení s noclehem na více než 1 časový úsek nebo výhoda spojená s ubytováním, popřípadě včetně dopravy nebo jiných rekreačních služeb³⁰⁾, nesmějí být uváděny na trh nebo prodávány spotřebiteli jako investice.

§ 19

(1) S výjimkou případů, kdy je k provedení opravy určena jiná osoba,¹³⁾ je prodávající povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodáváného zboží nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání. Proávající je povinen spotřebiteli vydat písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.

(2) V provozovně musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizovat reklamace.

(3) Proávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.

^{12c)} Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1980/2000 o revidovaném systému Společenství pro udělování ekoznačky.

³⁰⁾ § 1852 až 1867 občanského zákoníku.

¹³⁾ § 2172 občanského zákoníku.

(4) Při prodeji nebo poskytování služeb mimo ohlášenou provozovnu je prodávající povinen k informacím podle § 13 písemnou formou poskytnout zejména název nebo jméno a adresu prodávajícího, kde může spotřebitel i po ukončení takového prodeje nebo poskytování služeb uplatnit reklamaci.

~~§ 20~~

~~Zrušen~~

Povinnosti související s konáním organizovaných akcí

§ 20

(1) Prodávající, který v rámci organizované akce hodlá prodávat výrobky nebo poskytovat služby, případně je propagovat nebo nabízet, je povinen oznámit České obchodní inspekci údaje podle odstavce 4.

(2) Za organizovanou akci podle odstavce 1 se považuje akce určená pro omezený počet spotřebitelů, kteří na ni byli adresně či neadresně pozváni, a v jejímž průběhu dochází k prodeji výrobků, k poskytování služeb nebo k jejich propagaci anebo k jejich nabízení, přičemž není rozhodující, zda je součástí akce též doprava osob účastnících se této akce.

(3) Oznámení podle odstavce 1 musí být učiněno nejpozději 10 pracovních dnů před konáním organizované akce.

(4) Oznámení musí, kromě obecných náležitostí stanovených správním řádem,³⁴⁾ dále obsahovat:

- a) adresu místa, kde se prodej výrobků, poskytování služeb, jejich propagace anebo jejich nabízení uskuteční,**
- b) datum konání organizované akce, včetně jejího předpokládaného časového harmonogramu,**
- c) identifikaci výrobku nebo služby, jež budou v rámci organizované akce propagovány, nabízeny, prodávány nebo poskytovány,**
- d) kopii pozvání k účasti na organizované akci.**

§ 20a

(1) Prodávající uvedený v § 20 odst. 1 je povinen v každém pozvání k účasti na organizovanou akci podle § 20 vždy prokazatelně, jasně, čitelně a srozumitelně uvést:

- a) adresu místa konání organizované akce, popřípadě jinou přesnou identifikaci místa konání organizované akce,**

³⁴⁾ § 37 odstavec 2 zákona č. 500/2004 Sb., o správním řízení, ve znění pozdějších předpisů.

b) datum konání organizované akce včetně jejího předpokládaného časového harmonogramu,

c) identifikaci výrobku nebo služby, jež budou v rámci organizované akce propagovány, nabízeny, prodávány nebo poskytovány,

d) jméno, sídlo a identifikační číslo osoby, která pořádá organizovanou akci, jde-li o podnikající fyzickou osobu, nebo obchodní firmu, sídlo a identifikační číslo osoby, jde-li o právnickou osobu, a identifikační údaje jejího zástupce, je-li ustaven,

e) pokud je prodávající osobou odlišnou od osoby pořádající organizovanou akci, též jeho jméno, sídlo a identifikační číslo, jde-li o podnikající fyzickou osobu, nebo obchodní firmu, sídlo a identifikační číslo, jde-li o právnickou osobu, a identifikační údaje jejího zástupce, je-li ustaven.

(2) V případě, že organizovanou akci pořádá jiný podnikatel než prodávající, má povinnost uvést v pozvání k účasti na organizované akci informace podle odstavce 1 tento podnikatel.

§ 20b

(1) Ustanovení § 20 a § 20a se nepoužijí na pořádání veřejných dražeb podle zvláštního zákona³⁵⁾.

(2) V případě akce organizované výlučně za účelem degustace, konzumace a prodeje degustovaných výrobků se ustanovení § 20 a § 20a nepoužijí. To neplatí, je-li součástí takové akce též propagace, nabídka nebo prodej jiných výrobků anebo poskytování jiných služeb.

(3) V případě akce organizované výlučně za účelem individuálního sjednání pojistné smlouvy, penzijního připojištění, investiční služby nebo obchodu na trhu s investičními nástroji se ustanovení § 20 a § 20a nepoužijí.

ČÁST TŘETÍ

Úkoly veřejné správy

§ 21

Ochrana před výrobky nebezpečnými svou zaměnitelností s potravinami

Orgány státní správy, orgány územní samosprávy a ostatní orgány veřejné správy jsou povinny činit v mezích své působnosti veškerá opatření, aby zamezily dovozu, vývozu a uvádění výrobků nebezpečných svou zaměnitelností s potravinami do oběhu nebo zamezily jejich další oběh. O výrobcích nebezpečných svou zaměnitelností s potravinami v oběhu jsou povinny všemi dostupnými prostředky, zejména prostřednictvím hromadných sdělovacích prostředků, informovat spotřebitelskou veřejnost.

³⁵⁾ Zákon č. 26/2000 Sb., o veřejných dražbách, ve znění pozdějších předpisů.

§ 22

zrušen

§ 23

Dohled nad ochranou spotřebitele

(1) Dozor nad dodržováním povinností stanovených tímto zákonem provádí Česká obchodní inspekce¹⁶⁾, s výjimkou dozoru podle odstavců 2, 3, 4 a 8 až 12 a 16.

(2) Dozor nad dodržováním povinností stanovených v § 3 odst. 1 písm. b), § 4 až 5a, § 9, 14a a 17 na úseku zemědělských, potravinářských a tabákových výrobků provádí Státní zemědělská a potravinářská inspekce¹⁷⁾.

(3) Dozor nad dodržováním povinností stanovených v § 3 odst. 1 písm. b), § 4 až 5a, § 9, § 10 odst. 1 a 3, § 14a a 17, pokud jde o prodej výrobků a poskytování služeb, které jsou upraveny zákonem o ochraně veřejného zdraví, provádějí krajské hygienické stanice¹⁸⁾.

(4) Dozor nad dodržováním povinností stanovených v § 3 odst. 1 písm. b), § 4 až 5a, § 9, 14a a 17 na úseku veterinární péče provádějí Státní veterinární správa, krajské veterinární správy a Městská veterinární správa v Praze¹⁹⁾.

(5) Dozor nad dodržováním povinností stanovených v § 9 až 13, § 14a až 16 a § 18 v oblasti obchodu a služeb²¹⁾ provádějí též obecní živnostenské úřady, příslušné podle umístění provozovny. Nelze-li určit místní příslušnost podle umístění provozovny, provádějí dozor obecní živnostenské úřady podle místa realizované činnosti.

(6) Dozor nad dodržováním povinností stanovených v § 5 odst. 2, § 7b a 14a provádějí též celní úřady. V případě zjištění výrobků nebo zboží, které naplňují znaky porušení ustanovení § 5 odst. 2, je celní úřad oprávněn takovéto výrobky nebo zboží zajistit a následně rozhodnout o jejich propadnutí nebo zabrání.

(7) Inspektor České obchodní inspekce nebo Státní zemědělské a potravinářské inspekce, který provedl dozor na trhu podle tohoto zákona a zjistil výrobky nebo zboží, které naplňují znaky porušení ustanovení § 5 odst. 2, a bylo-li prokázáno, že se jedná o výrobky nebo zboží pod celním dohledem²²⁾, je oprávněn takovéto výrobky nebo zboží zajistit. Zjištění

¹⁶⁾ Zákon ČNR č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁷⁾ Zákon č. 146/2002 Sb., o Státní zemědělské a potravinářské inspekci a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁸⁾ Zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů.

¹⁹⁾ Zákon č. 166/1999 Sb., o veterinární péči a o změně některých souvisejících zákonů (veterinární zákon), ve znění pozdějších předpisů.

²¹⁾ § 33 a 43 zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon).

²²⁾ Čl. 4 bod 13 nařízení Rady (EHS) č. 2913/92 ze dne 12. října 1992, kterým se vydává celní kodex Společenství, v platném znění.

a zajištěné výrobky nebo zboží postoupí příslušnému celnímu úřadu²³⁾, ²⁴⁾ k provedení celního řízení a dalšího řízení.

(8) Dozor nad dodržováním povinností stanovených v § 4 až 5a, § 9, § 10 odst. 1 písm. a) a § 10 odst. 5 až 7, § 11, 12 a 14a na úseku střelných zbraní, střeliva a pyrotechnických výrobků provádí Český úřad pro zkoušení zbraní a střeliva²⁵⁾.

(9) Dozor nad dodržováním povinností stanovených v § 4 až 5a, § 6 a 12 vykonává Česká národní banka u osob podléhajících jejímu dohledu podle zákona upravujícího postavení a působnost České národní banky při výkonu činnosti, kterou tyto osoby vykonávají na základě povolení, licence nebo registrace České národní banky.

(10) Dozor nad dodržováním povinností stanovených v § 4 až 5a na úseku léčiv provádí Státní ústav pro kontrolu léčiv²⁷⁾.

(11) Při výkonu dozoru v oblasti regulace reklamy, která je nekalou obchodní praktikou podle tohoto zákona, se postupuje podle zákona o regulaci reklamy²⁸⁾.

(12) Dozor nad dodržováním povinností stanovených v § 4 až 6 a § 12 na úseku podnikání v energetických odvětvích provádí Energetický regulační úřad.

(13) Česká obchodní inspekce provádí dozor nad dodržováním povinností nebo požadavků stanovených přímo použitelným předpisem Evropských společenství, kterým se zakazuje uvádět na trh, dovážet do Společenství a vyvážet z něj kočičí a psí kůže a výrobky obsahující tyto kůže²⁹⁾, nejedná-li se o surové kočičí a psí kůže.

(14) Česká obchodní inspekce provádí dozor nad dodržováním povinností nebo požadavků stanovených přímo použitelným předpisem Evropské unie, který upravuje názvy textilních vláken a související označování materiálového složení textilních výrobků³¹⁾. Postup při provádění dozoru se řídí též přímo použitelným předpisem Evropské unie, kterým se stanoví požadavky na dozor nad trhem týkající se uvádění výrobků na trh³²⁾.

²³⁾ Zákon č. 191/1999 Sb., o opatřeních týkajících se dovozu, vývozu a zpětného vývozu zboží porušujícího některá práva duševního vlastnictví a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
Zákon č. 185/2004 Sb., o Celní správě České republiky, ve znění zákona č. 635/2004 Sb. a zákona č. 669/2004 Sb.

²⁴⁾ § 5 zákona č. 185/2004 Sb.

²⁵⁾ Zákon č. 156/2000 Sb., o ověřování střelných zbraní, střeliva a pyrotechnických předmětů a o změně zákona č. 288/1995 Sb., o střelných zbraních a střelivu (zákon o střelných zbraních), ve znění zákona č. 13/1998 Sb., a zákona č. 368/1992 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů, ve znění pozdějších předpisů.

²⁷⁾ Zákon č. 79/1997 Sb., o léčivech a o změnách a doplnění některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

²⁸⁾ Zákon č. 40/1995 Sb., o regulaci reklamy a o změně a doplnění zákona č. 468/1991 Sb., o provozování rozhlasového a televizního vysílání, ve znění pozdějších předpisů, ve znění pozdějších předpisů.

²⁹⁾ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1523/2007 ze dne 11. prosince 2007, kterým se zakazuje uvádět na trh, dovážet do Společenství a vyvážet z něj kočičí a psí kůže a výrobky obsahující tyto kůže.

³¹⁾ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1007/2011 ze dne 27. září 2011 o názvech textilních vláken a souvisejícím označování materiálového složení textilních výrobků a o zrušení směrnice Rady 73/44/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 96/73/ES a 2008/121/ES.

³²⁾ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 765/2008 ze dne 9. července 2008, kterým se stanoví požadavky na akreditaci a dozor nad trhem týkající se uvádění výrobků na trh, a kterým se zrušuje nařízení

(15) Česká obchodní inspekce provádí dozor nad dodržováním povinností vyplývajících z ustanovení občanského zákoníku upravujících spotřebitelskou smlouvu, ve které se za úplatu sjednává dočasné užívání ubytovacího zařízení a jiné rekreační služby³⁰⁾.

(16) Dozor nad dodržováním povinností stanovených v § 3 až 5a, § 6, § 9, § 11 až 13, § 15 až 16 a v § 19 na úseku služeb elektronických komunikací a poštovních služeb provádí Český telekomunikační úřad.

§ 23a

(1) Orgány uvedené v § 23 jsou oprávněny vydávat závazné pokyny k odstranění zjištěných nedostatků. V případě bezprostředního ohrožení života, zdraví nebo majetku jsou oprávněny pozastavit prodej výrobků nebo poskytování služeb anebo uzavřít provozovnu; vyžaduje-li to naléhavost situace, lze toto rozhodnutí oznámit ústně a neprodleně doručit písemné vyhotovení rozhodnutí.

(2) Proti rozhodnutí podle odstavce 1 věta druhá je možno podat odvolání do tří dnů ode dne doručení písemného vyhotovení rozhodnutí. Odvolání nemá odkladný účinek a odvolací orgán o něm rozhodne neodkladně.

(3) Obnovit prodej výrobků nebo poskytování služeb anebo otevřít provozovnu lze až po uvedení do nezávadného stavu a jen s písemným souhlasem orgánu, který o pozastavení prodeje výrobků nebo poskytování služeb anebo uzavření provozovny rozhodl.

(4) Česká obchodní inspekce je oprávněna zajistit kočičí a psí kůže a výrobky obsahující tyto kůže, s výjimkou surových kočičích a psích kůží, a nařídít jejich zničení, a to na náklady toho, kdo porušil zákaz stanovený přímo použitelným předpisem Evropských společenství²⁹⁾.

(5) Orgány uvedené v § 23 jsou oprávněny uložit rozhodnutím výrobcí, dovozci, dodavatelé nebo prodávajícímu povinnost stáhnout výrobek nebezpečný svou zaměnitelností s potravinou z trhu. V případě bezprostředního ohrožení života, vyžaduje-li to naléhavost situace, lze toto rozhodnutí oznámit ústně a neprodleně doručit písemné vyhotovení rozhodnutí.

(6) Prodávající je povinen vyzrozumět výrobce, dovozce nebo dodavatele, že výrobek je na základě rozhodnutí dozorového orgánu stahován z trhu, a neprodleně zajistit v součinnosti s nimi způsob vrácení výrobku nebezpečného svou zaměnitelností s potravinou. Dodavatel je povinen na základě vyzrozumění prodávajícího nebo na základě rozhodnutí dozorového orgánu o stažení výrobku z trhu neprodleně zajistit v součinnosti s výrobcem způsob vrácení výrobku nebezpečného svou zaměnitelností s potravinou. Výrobce nebo dovozce je povinen na základě rozhodnutí dozorového orgánu o stažení výrobku z trhu nebo na základě vyzrozumění dodavatelem nebo prodávajícím o stáhnutí výrobku z trhu zajistit v součinnosti s nimi způsob převzetí výrobku nebezpečného svou zaměnitelností s potravinou.

(EHS) č. 339/93.

³⁰⁾ § 1852 až 1867 občanského zákoníku.

²⁹⁾ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1523/2007 ze dne 11. prosince 2007, kterým se zakazuje uvádět na trh, dovážet do Společenství a vyvážet z něj kočičí a psí kůže a výrobky obsahující tyto kůže.

Vrácení nebo zpětné převzetí jsou účastníci dodávek těchto výrobků stahovaných z trhu povinni zajistit ve lhůtě stanovené dozorovým orgánem nebo, není-li lhůta stanovena, bez zbytečných průtahů a vyrozumět o tom dozorový orgán.

(7) Nedojde-li k vrácení nebo zpětnému převzetí výrobků podle odstavce 5 v souladu s rozhodnutím dozorového orgánu nebo bez zbytečných průtahů, je dozorový orgán oprávněn vedle uložení pokuty, je-li ohrožen život, zdraví nebo majetek, nařídit zničení výrobku na náklady toho, kdo povinnost vrácení nebo zpětného převzetí těchto výrobků nesplnil.

§ 23b

zrušen

§ 23c

zrušen

Správní delikty

§ 24

nadpis vypuštěn

(1) Výrobce, dovozce, vývozce, dodavatel, prodávající nebo jiný podnikatel se dopustí správního deliktu tím, že

- a) poruší zákaz používání nekalých obchodních praktik,
- b) vyrábí, dováží, vyváží, nabízí, prodává nebo daruje výrobky nebezpečné svou zaměnitelností s potravinami,
- c) poruší zákaz vyplývající z přímo použitelného předpisu Evropských společenství, kterým se zakazuje uvádět na trh, dovážet do Společenství a vyvážet z něj kočičí a psí kůže a výrobky obsahující tyto kůže²⁹⁾,
- d) vyrábí, dováží, uvádí na trh, nabízí nebo prodává textilní výrobky neoznačené podle přímo použitelného předpisu Evropské unie upravujícího názvy textilních vláken a související označování materiálového složení textilních výrobků³¹⁾, nebo textilní výrobky, k nimž není připojena obchodní dokumentace podle tohoto přímo použitelného předpisu Evropské unie³³⁾, nebo

²⁹⁾ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1523/2007 ze dne 11. prosince 2007, kterým se zakazuje uvádět na trh, dovážet do Společenství a vyvážet z něj kočičí a psí kůže a výrobky obsahující tyto kůže.

³¹⁾ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1007/2011 ze dne 27. září 2011 o názvech textilních vláken a souvisejícím označování materiálového složení textilních výrobků a o zrušení směrnice Rady 73/44/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 96/73/ES a 2008/121/ES.

³³⁾ Článek 14 odst. 3 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1007/2011 ze dne 27. září 2011 o názvech textilních vláken a souvisejícím označování materiálového složení textilních výrobků a o zrušení směrnice Rady 73/44/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 96/73/ES a 2008/121/ES.

e) použije neoprávněně ekoznačku.

(2) Výrobce nebo podnikatel jako osoba odpovědná za první uvedení obuvi na trh Evropského společenství se dopustí správního deliktu tím, že v rozporu s § 10a neoznačí materiály použité v hlavních částech obuvi nebo tyto údaje neposkytne dodavateli, či prodávajícímu.

(3) Výrobce, dovozce nebo prodávající se dopustí správního deliktu tím, že v rozporu s § 18a používá názvy jednotlivých druhů křišťálového skla a jim přiřazené symboly nebo nedoplní firemní nebo výrobní označení či značku nebo obchodní firmu nebo název obsahující označení „křišťál“, „křišťálové“, „crystal“ nebo odvozeniny upřesňujícími údaji.

(4) Dodavatel, prodávající nebo vývozce se dopustí správního deliktu tím, že nabízí, prodává nebo vyváží výrobky, které byly určeny pro humanitární účely a označeny nápisem „humanita“ podle zvláštního právního předpisu⁷⁾.

(5) Výrobce nebo dovozce se dopustí správního deliktu tím, že bez zbytečných průtahů nebo ve lhůtě stanovené dozorovým orgánem nezajistí na základě rozhodnutí dozorového orgánu o stažení výrobku z trhu nebo na základě vyrozumění dodavatelem nebo prodávajícím o stažení výrobku z trhu způsob převzetí výrobku nebezpečného svou zaměnitelností s potravinou, anebo o vrácení nebo zpětném převzetí výrobku stahovaného z trhu nevyrozumí dozorový orgán.

(6) Dodavatel se dopustí správního deliktu tím, že nezajistí neprodleně na základě vyrozumění prodávajícího nebo na základě rozhodnutí dozorového orgánu o stažení výrobku z trhu vrácení výrobku nebezpečného svou zaměnitelností s potravinou, anebo o vrácení nebo zpětném převzetí výrobku stahovaného z trhu nevyrozumí dozorový orgán.

(7) Prodávající se dopustí správního deliktu tím, že

- a) nesplní povinnost poctivého prodeje výrobků nebo poskytování služeb podle § 3,
- b) v rozporu s § 3a používá telefonní číslo s vyšší než běžnou cenou,
- c) při prodeji výrobků nebo poskytování služeb poruší zákaz diskriminace spotřebitele podle § 6,
- d) nesplní informační povinnost podle § 9 a § 10 odst. 2,
- e) nezajistí, aby jím prodávané výrobky byly označeny podle § 10 odst. 1, 3 a 4,
- f) odstraní nebo změní označení výrobků nebo jiné údaje uvedené výrobcem, dovozcem nebo dodavatelem,

⁷⁾ § 7b zákona č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci.

- g) neupozorní při prodeji použitých nebo upravovaných výrobků, výrobků s vadou nebo výrobků, jejichž užité vlastnosti jsou jinak omezeny, spotřebitele předem na tyto skutečnosti nebo takové výrobky prodává společně s ostatními výrobky anebo v provozovně, v místě vyhrazeném k prodeji takových výrobků, umístí předměty, které neslouží k prodeji,
- h) poskytuje informace v rozporu s § 11,
- i) neinformuje spotřebitele podle § 11a,
- j) informaci o ceně poskytuje v rozporu s § 12,
- k) neinformuje spotřebitele podle § 13,
- l) nepředvede spotřebiteli výrobek podle § 15 odst. 1,
- m) nevydá spotřebiteli potvrzení podle § 15 odst. 2,
- n) nevydá spotřebiteli písemné potvrzení o převzetí objednávky podle § 15 odst. 3,
- o) nevydá spotřebiteli na jeho žádost řádně vyplněný doklad o zakoupení výrobku nebo o poskytnutí služby s údaji stanovenými v § 16 odst. 1,
- p) nevyznačí v dokladu o zakoupení výrobku v případě prodeje s následnou dodávkou místo určení a datum dodávky,
- q) nevyznačí při prodeji použitých nebo upravovaných výrobků, výrobků s vadou nebo výrobků, jejichž užité vlastnosti jsou jinak omezeny, tyto skutečnosti v dokladu o zakoupení výrobku,
- r) nesplní povinnost prodeje výrobku v hygienicky nezávadném obalu podle § 17,
- s) neinformuje spotřebitele o peněžní částce za výkup vratných zálohovaných obalů podle § 18 odst. 1, nebo v rozporu s § 18 odst. 2 neinformuje spotřebitele o změně peněžní částky za výkup vratných zálohovaných obalů anebo o ukončení výkupu vratných zálohovaných obalů anebo výkup vratných zálohovaných obalů zastaví,
- t) v rozporu s § 19 odst. 1 nepřijme reklamaci nebo nevydá spotřebiteli písemné potvrzení o reklamaci se stanovenými údaji,
- u) nezajistí, aby v provozovně byl po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizováním reklamace,
- v) nerozhodne o reklamaci nebo ji nevyřídí podle § 19 odst. 3,
- w) neposkytne při prodeji nebo poskytování služeb mimo ohlášenou provozovnu informace podle § 19 odst. 4, nebo
- x) nevyrozumí bez zbytečných průtahů nebo ve lhůtě stanovené dozorovým orgánem výrobce, dovozce nebo dodavatele, že výrobek je na základě rozhodnutí dozorového orgánu stahován

z trhu, nebo neprodleně nezajistí způsob vrácení výrobku nebezpečného svou zaměnitelností s potravinou, anebo o vrácení nebo zpětném převzetí výrobku stahovaného z trhu nevyrozumí dozorový orgán.

(8) Prodávající uvedený v § 20 odst. 1 se dopustí správního deliktu tím, že

- a) neoznámí údaje České obchodní inspekci podle § 20 odst. 1,
- b) neučiní oznámení České obchodní inspekci ve lhůtě podle § 20 odst. 3, nebo
- c) v oznámení České obchodní inspekci podle § 20 odst. 1 uvede nepravdivé nebo neúplné údaje.

(9) Prodávající uvedený v § 20 odst. 1 nebo právnická osoba nebo podnikající fyzická osoba uvedená v § 20a odst. 2 se dopustí správního deliktu tím, že v pozvání k účasti na organizované akci neuvede údaje podle § 20a odst. 1, nebo je uvede nepravdivě nebo neúplně.

~~(8)~~ **(10) Prodávající jako osoba, která v souvislosti s nabízením nebo uzavíráním smlouvy, ve které se za úplatu sjednává dočasné užívání ubytovacího zařízení a jiné rekreační služby podle § 1852 občanského zákoníku, se dopustí správního deliktu tím, že**

- a) neposkytne spotřebiteli údaje podle § 1854 odst. 2 občanského zákoníku v rozsahu a způsobem tam uvedeným,
- b) neuvede zřetelně na pozvánce k nabídkové nebo prodejní akci účel a povahu této akce a nezajistí, aby byly po celou dobu jejího trvání spotřebiteli k dispozici údaje podle § 1854 odst. 2 občanského zákoníku,
- c) neupozorní výslovně spotřebitele s dostatečným předstihem před uzavřením smlouvy, nebo než je spotřebitel vázán svým návrhem na uzavření smlouvy, na jeho právo odstoupit od smlouvy, nebo na délku lhůty k odstoupení a na zákaz platby záloh a jiných plnění nebo jejich zajištění v průběhu lhůty pro odstoupení,
- d) nesdělí spotřebiteli údaje podle § 1854 odst. 2 v jazyce požadovaném podle § 1854 odst. 3 občanského zákoníku nebo neuzavře se spotřebitelem smlouvu v jazyce požadovaném v § 1860 občanského zákoníku nebo nevydá spotřebiteli úřední překlad textu smlouvy do jazyka uvedeného v § 1860 občanského zákoníku,
- e) neuvede ve smlouvě údaje podle § 1856 odst. 1 občanského zákoníku,
- f) neposkytne spotřebiteli řádně vyplněný formulář pro odstoupení od smlouvy,
- g) neposkytne spotřebiteli písemně údaje podle § 1854 odst. 2 nebo písemně neupozorní na jejich změny,

h) nezajistí, aby spotřebitel podepsal zvláště každé ujednání o právu na odstoupení od smlouvy, o lhůtě k odstoupení a o zákazu platby záloh a jiných plnění nebo jejich zajištění v průběhu lhůty pro odstoupení,

i) nevydá spotřebiteli bezprostředně po uzavření smlouvy alespoň jedno její vyhotovení,

j) nerozdělí u smlouvy, kterou se nabývá za úplatu právo na výhodu spojenou s ubytováním, popřípadě s dopravou nebo jinými službami, platby do ročních splátek v téže výši, popřípadě se zohledněním vývoje cen, je-li to sjednáno, nebo nezašle spotřebiteli výzvu k provedení platby písemně nejpozději 14 dnů přede dnem splatnosti,

k) v rozporu s § 1864 občanského zákoníku požaduje nebo přijímá od spotřebitele zálohu či jiné plnění nebo jejich zajištění, nebo

l) uvádí na trh nebo prodává užívání ubytovacího zařízení s noclehem na více než 1 časový úsek nebo výhodu spojenou s ubytováním popřípadě včetně dopravy nebo jiných služeb jako investici.

~~(9)~~ **(11)** Provozovatel tržiště (tržnice) se dopustí správního deliktu tím, že v rozporu s § 14a nevede nebo nepředloží evidenci prodávajících.

~~(10)~~ **(12)** Za správní delikt se uloží pokuta do

a) 1 000 000 Kč, jde-li o správní delikt podle odstavce 7 písm. b), d), l) až q), s), u), w),

b) 2 000 000 Kč, jde-li o správní delikt podle odstavce **8 10**,

c) 3 000 000 Kč, jde-li o správní delikt podle odstavce 1 písm. c) až e), odstavců 2 a 3, odstavce 7 písm. c), e), g), h), i), k), r), t), v),

d) 5 000 000 Kč, jde-li o správní delikt podle odstavce 1 písm. a) a b), odstavce 4, odstavce 7 písm. a), f), j) a ~~odstavce 9~~ **a odstavců 8, 9 a 11**,

e) 50 000 000 Kč, jde-li o správní delikt podle odstavců 5 a 6 a odstavce 7 písm. x).

~~(11)~~ **(13)** Příkazem vydaným na místě lze za správní delikt uložit pokutu do výše 5 000 Kč.

§ 24a

(1) Fyzická osoba, která prodává spotřebiteli rostlinné a živočišné výrobky z vlastní drobné pěstitelské nebo chovatelské činnosti anebo lesní plodiny, se dopustí přestupku tím, že

a) nesplní povinnost poctivého prodeje výrobků nebo poskytování služeb podle § 3,

b) při prodeji výrobků nebo poskytování služeb poruší zákaz diskriminace spotřebitele podle § 6,

c) poruší zákaz vyplývající z přímo použitelného předpisu Evropských společenství, kterým se zakazuje uvádět na trh, dovážet do Společenství a vyvážet z něj kočičí a psí kůže a výrobky obsahující tyto kůže²⁹),

d) poskytuje informaci o ceně v rozporu s § 12,

e) nevydá spotřebiteli na jeho žádost řádně vyplněný doklad o zakoupení výrobku nebo o poskytnutí služby s údaji stanovenými v § 16 odst. 1, nebo

f) použije neoprávněně ekoznačku.

(2) Za přešupek podle odstavce 1 lze uložit pokutu do 100 000 Kč. V blokovém řízení lze uložit pokutu do 5 000 Kč.

§ 24b

(1) Právnícká osoba za správní delikt neodpovídá, jestliže prokáže, že vynaložila veškeré úsilí, které bylo možno požadovat, aby porušení právní povinnosti zabránila.

(2) Při určení výměry pokuty se přihlédne k závažnosti správního deliktu, zejména ke způsobu jeho spáchání a jeho následkům a k okolnostem, za nichž byl spáchán.

(3) Odpovědnost právnícké osoby za správní delikt zaniká, jestliže správní orgán o něm nezahájil řízení do 2 let ode dne, kdy se o něm dozvěděl, nejpozději však do 5 let ode dne, kdy byl spáchán.

(4) Na odpovědnost za jednání, k němuž došlo při podnikání fyzické osoby nebo v přímé souvislosti s ním, se vztahují ustanovení tohoto zákona o odpovědnosti a postihu právnícké osoby.

(5) Správní delikty podle tohoto zákona projedná správní orgán, který podle § 23 vykonává dozor nad dodržováním povinnosti, jež byla spácháním správního deliktu porušena. Je-li k projednání správního deliktu příslušných více správních orgánů, správní delikt projedná ten z nich, který nejdříve zahájil správní řízení, a nebylo-li správní řízení zahájeno, tak ten, který porušení povinnosti zjistil jako první. O zjištěném porušení povinnosti správní orgán bezodkladně informuje správní orgán, který vykonává dozor nad dodržováním povinnosti z jiného hlediska nebo v rámci své působnosti v jiné oblasti.

(6) Pokuty vybírá správní orgán, který je uložil. Příjem z pokut je příjmem rozpočtu, ze kterého je hrazena činnost orgánu, který pokutu uložil. Pokuta je splatná do 30 dnů ode dne nabytí právní moci rozhodnutí o správním deliktu.

ČÁST ČTVRTÁ

Sdružení spotřebitelů a jiné právnické osoby založené k ochraně spotřebitele

§ 25

Právní postavení

(1) Právní postavení sdružení spotřebitelů a jiných právnických osob založených k ochraně spotřebitele (dále jen "sdružení") upravují zvláštní zákony.¹⁵⁾

(2) Návrh na zahájení řízení u soudu o zdržení se protiprávního jednání ve věci ochrany práv spotřebitelů může podat a účastníkem takového řízení může být

- a) sdružení nebo profesní organizace, jež mají oprávněný zájem na ochraně spotřebitele, nebo
- b) subjekt uvedený v seznamu osob oprávněných k podání žalob na zdržení se protiprávního jednání v oblasti ochrany práv spotřebitelů (dále jen "seznam oprávněných osob"), aniž je dotčeno právo soudu přezkoumat, zda návrh na zahájení řízení byl podán oprávněným subjektem.

(3) Seznam oprávněných osob je veden Komisí Evropských společenství a je zveřejňován v Úředním věstníku Evropské unie²⁰⁾.

(4) Do seznamu oprávněných osob může být za Českou republiku navrženo sdružení, pokud

- a) bylo založeno v souladu s právním řádem České republiky¹⁵⁾,
- b) aktivně působí v oblasti ochrany spotřebitelů po dobu alespoň dvou let,
- c) je nezávislé a neziskové a
- d) má vypořádány veškeré finanční závazky k České republice.

(5) Žádost o zařazení do seznamu předloží sdružení Ministerstvu průmyslu a obchodu spolu s doklady o splnění podmínek podle odstavce 4. Splňuje-li sdružení stanovené podmínky, navrhne Ministerstvo průmyslu a obchodu Komisi Evropských společenství jeho zařazení do seznamu oprávněných osob.

¹⁵⁾ Zejména zákon č. 83/1990 Sb. nebo občanský zákoník.

²⁰⁾ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 98/27/ES o žalobách na zdržení se jednání v oblasti ochrany zájmů spotřebitelů.

¹⁵⁾ Zejména zákon č. 83/1990 Sb. nebo občanský zákoník.

§ 26

Oprávnění vůči orgánům veřejné správy

Sdružení nebo profesní organizace, jež mají oprávněný zájem na ochraně spotřebitele, jsou oprávněna činit podněty orgánům veřejné správy v souvislosti s jejich dozorem nad ochranou zájmů spotřebitelů. Orgány veřejné správy, které tyto podněty obdrží, jsou povinny informovat sdružení nebo profesní organizace, jež mají oprávněný zájem na ochraně spotřebitele, o jejich vyřízení bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců od obdržení podnětu.

ČÁST PÁTÁ

Společná a závěrečná ustanovení

§ 27

Ochrana spotřebitele při neoprávněném podnikání

Povinnosti prodávajících, výrobců, dovozců nebo dodavatelů mají i osoby, které provozují činnosti uvedené v § 2 odst. 1 písm. b) až e) bez příslušného oprávnění.

§ 28

zrušen

§ 28a

Ministerstvo průmyslu a obchodu stanoví vyhláškou

- a) podrobnosti o způsobu označování obuvi údaji o materiálech použitých v jejích hlavních částech,
- b) seznam druhů obuvi, které nemusí být označeny údaji o materiálech použitých v jejích hlavních částech,
- c) podmínky pro určování jednotlivých druhů křišťálového skla včetně názvů těchto druhů, vlastností, které je charakterizují, jim přidáných symbolů a metod stanovení příslušných chemických a fyzikálních vlastností, jakož i pro označování výrobků z křišťálového skla včetně stanovení výrobků z křišťálového skla, které označování podléhají.

§ 29

Účinnost

Tento zákon nabývá účinnosti dnem vyhlášení.

Stráský v.r.
Kováč v.r.

Klamavé obchodní praktiky

Obchodní praktiky jsou vždy považovány za klamavé, pokud podnikatel

- a) prohlašuje, že se zavázal dodržovat určitá pravidla chování (kodex chování) nebo že tato pravidla chování byla schválena určitým subjektem, ačkoli tomu tak není,
- b) neoprávněně používá značku jakosti nebo jiné obdobné označení,
- c) prohlašuje, že jemu, jeho výrobku nebo jím poskytované službě bylo uděleno schválení, potvrzení nebo povolení, ačkoli tomu tak není, nebo takové prohlášení není v souladu s podmínkami schválení, potvrzení nebo povolení,
- d) nabízí ke koupi výrobky nebo služby za určitou cenu, aniž by zveřejnil důvody, na jejichž základě se může domnívat, že nebude sám nebo prostřednictvím jiného podnikatele schopen zajistit dodávku uvedených nebo rovnocenných výrobků nebo služeb za cenu platnou pro dané období a v přiměřeném množství vzhledem k povaze výrobku nebo služby, rozsahu reklamy a nabízené ceny (vábivá reklama),
- e) s úmyslem propagovat jiný výrobek nebo službu nabízí výrobek nebo službu za určitou cenu a poté je odmítá ukázat spotřebiteli nebo odmítá přijetí objednávky nebo dodání výrobku nebo služby v přiměřené lhůtě nebo předvede vadný výrobek,
- f) nepravdivě uvádí, že výrobek nebo služba budou nabízeny pouze po omezenou dobu nebo že budou nabízeny pouze po omezenou dobu za určitých podmínek s cílem přimět spotřebitele k okamžitému rozhodnutí, aniž by mu poskytl přiměřenou lhůtu potřebnou k informovanému rozhodnutí,
- g) přislíbí poskytnout záruční a pozáruční servis spotřebitelům, s nimiž před uzavřením smlouvy jednal jazykem, který není úředním jazykem členského státu, v němž proběhlo jednání, a následně poskytne servis pouze v jiném jazyce, aniž to spotřebiteli jasně sdělil před uzavřením smlouvy,
- h) tvrdí nebo vytváří dojem, že prodávaný výrobek nebo poskytovaná služba jsou dovolené, i když tomu tak není,
- i) uvádí jako přednost nabídky práva, která vyplývají spotřebiteli přímo ze zákona,
- j) propaguje ve sdělovacích prostředcích výrobky nebo služby způsobem, při němž si spotřebitel nemusí uvědomit, že se jedná o placenou reklamu výrobku nebo služby,
- k) uvádí nesprávné údaje o povaze a míře rizika pro osobní bezpečnost spotřebitele nebo jeho rodiny, pokud si jeho výrobek nekoupí nebo nevyužije jím nabízenou službu,
- l) propaguje výrobek způsobem, který u spotřebitele může vyvolat dojem, že byl vyroben určitým výrobcem, ačkoliv tomu tak není,

- m) vytvoří, provozuje nebo propaguje program, ve kterém odměna pro spotřebitele závisí především na získání dalších spotřebitelů do programu, nikoli na prodeji nebo spotřebě výrobku (pyramidový program),
- n) učiní nepravdivé prohlášení, že zamýšlí ukončit svoji činnost nebo že přemísťuje provozovnu,
- o) prohlašuje, že jím nabízené nebo prodávané výrobky nebo služby usnadní výhru ve hrách založených na náhodě,
- p) nepravdivě prohlašuje, že výrobek nebo poskytnutá služba může vyléčit nemoc, zdravotní poruchu nebo postižení,
- q) poskytuje nesprávné informace o tržních podmínkách nebo o možnosti opatřit si výrobek nebo službu, aby tak přiměl spotřebitele koupit si tento výrobek nebo nabízenou službu za méně výhodných podmínek, než jsou běžné tržní podmínky,
- r) nabízí výrobky nebo služby prostřednictvím soutěže o ceny, aniž by byly ceny uděleny nebo aniž by ceny odpovídaly původní nabídce nebo byla udělena odpovídající náhrada,
- s) uvádí u výrobku nebo služby slova „gratis“, „zdarma“, „bezplatně“ nebo slova podobného významu, pokud spotřebitel musí za výrobek nebo službu vynaložit jakékoli náklady, s výjimkou nezbytných nákladů spojených s reakcí na nabídku, s převzetím výrobku nebo služby nebo jejich doručením,
- t) přiloží k propagačnímu materiálu výzvu k provedení platby s cílem vyvolat u spotřebitele dojem, že si nabízený výrobek nebo službu již objednal, ačkoli tomu tak není,
- u) vyvolává dojem nebo nepravdivě uvádí, že nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo se prezentuje jako spotřebitel, nebo
- v) vyvolává dojem nebo nepravdivě uvádí, že záruční i pozáruční servis k výrobku je poskytován i v jiném členském státě, než ve kterém je výrobek prodáván.

Agresivní obchodní praktiky

Obchodní praktiky jsou vždy považovány za agresivní, pokud podnikatel

- a) vytváří dojem, že spotřebitel nemůže opustit provozovnu nebo místo, kde je nabízen nebo prodáván výrobek nebo poskytována služba, bez uzavření smlouvy,
- b) osobně navštíví spotřebitele v jeho bydlišti, ačkoli ho spotřebitel vyzval, aby jeho bydliště opustil a nevracel se, s výjimkou vymáhání splatných smluvních závazků způsobem, který je v souladu s příslušnými právními předpisy,
- c) opakovaně činí spotřebiteli nevyžádané nabídky prostřednictvím telefonu, faxu, elektronické pošty, nebo jiných prostředků přenosu na dálku, s výjimkou vymáhání splatných smluvních závazků způsobem, který je v souladu s příslušnými právními předpisy; tím nejsou dotčena ustanovení § 2 odst. 1 písm. e) zákona č. 40/1995 Sb., v platném znění a příslušná ustanovení zákona č. 480/2004 Sb. a zákona č. 101/2000 Sb.,
- d) požaduje na spotřebiteli, aby při uplatňování práva vyplývajícího z pojistné smlouvy předložil doklady, které nelze při posuzování oprávněnosti nároku pokládat za důvodné nebo neodpovídá na korespondenci, aby odradil spotřebitele od uplatnění práv vyplývajících ze smlouvy,
- e) prostřednictvím reklamy přímo nabádá děti, aby si nabízené výrobky nebo služby koupily nebo aby k jejich koupi přesvědčily dospělou osobu,
- f) požaduje na spotřebiteli okamžitou nebo odloženou platbu za výrobky nebo služby, které mu dodal, ačkoli si je spotřebitel neobjednal nebo požaduje vrácení či uschování nevyžádaných výrobků, nejedná-li se o náhradní dodávku podle předem uzavřené smlouvy,
- g) prohlašuje, že pokud si spotřebitel výrobek nebo službu nekoupí, ohrozí tím jeho podnikání, pracovní místo nebo existenci, nebo
- h) vytváří klamný dojem, že spotřebitel vyhrál nebo vyhraje, pokud bude jednat určitým způsobem, ačkoli ve skutečnosti žádná taková výhra nebo výhoda neexistuje nebo pro získání výhry nebo výhody musí spotřebitel vynaložit finanční prostředky nebo jiné výdaje.