

🏠 / Pro podnikatele / Informace pro prodejce zboží a služeb

/ Informační povinnosti prodejce

## Informační povinnosti prodejce

**Informační povinnosti prodávajícího upravuje zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele**, zejména v ustanoveních § 9 až 14. Vedle toho je však třeba upozornit rovněž na institut nekalých obchodních praktik, kde zejména zákaz klamavých konání (§ 5) a klamavých opomenutí (§ 5a) rovněž v podstatě reguluje, jakým způsobem mohou podnikatelské subjekty podávat informace v rámci svých obchodních praktik vůči spotřebiteli.

Podle § 9 je prodejce povinen řádně informovat spotřebitele o vlastnostech prodáváných výrobků nebo charakteru poskytovaných služeb. To je zejména důležité pro ty vlastnosti produktu, které nejsou zjistitelné na první pohled, ale které mohou mít vliv na použití výrobku. Prodávající je dále povinen spotřebitele informovat o způsobu použití a údržby výrobku a o případném nebezpečí, které vyplývá z jeho nesprávného použití či údržby, jakož i o rizicích souvisejících s poskytovanou službou. Jestliže je to pak 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. Nutno upozornit, že takovýto návod musí být v českém jazyce. Výše uvedené informační povinnosti se však týkají pouze výrobků, u kterých může mít taková informace pro spotřebitele význam. Nevztahují se tedy na případy, kdy se jedná o zřejmé nebo obecně známé skutečnosti.

Prodávající se mnohdy pokouší zprostit své odpovědnosti za nedodání potřebných informací poukazem na fakt, že mu potřebné nebo správné informace neposkytl výrobce, dovozce nebo dodavatel. Tím se ovšem prodávající své odpovědnosti vůči spotřebiteli nemůže zprostit.

Zákon rovněž stanoví, které údaje musí výrobek nést. Prodávající tak musí podle § 10 zákona o ochraně spotřebitele zajistit, aby jím prodávané výrobky byly přímo viditelně a srozumitelně označeny, a to...

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.

V případě označování textilních výrobků zákon o ochraně spotřebitele po novu odkazuje na

V případě označování textilních výrobků zákon o ochraně spotřebitele po novu odkazuje na přímo použitelné nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1007/2011.

Dále zákon stanoví, že pokud je k užívání věci nutné znát a užívat zvláštní pravidla či postupy, je prodejce povinen s nimi spotřebitele seznámit. Této povinnosti je zproštěn, pokud se jedná o obecně známá pravidla.

S označením výše uvedených údajů se může nést řada těžkostí, které mohou způsobit, že zboží nemůže být označeno přímo. Pak je povinen prodávající označit zboží těmito údaji jiným vhodným způsobem, popř. pokud to není možné nebo účelné vzhledem k jejich povaze vůbec, pak je prodávající povinen tyto údaje na požádání spotřebitele nebo orgánů, které provádějí dozor nad dodržováním ustanovení tohoto zákona, pravdivě sdělit, popřípadě doložit.

Dále prodávající nesmí odstraňovat ani měnit označení výrobků ani jiné údaje uvedené výrobcem, dovozcem nebo dodavatelem. Tento zákaz se týká i nechvalně známého přelepování údajů, jako je doba trvanlivosti a podobně.

Zvláštní pozornost je v zákonech věnována prodeji použitých výrobků. Při jejich prodeji (nebo u upravovaných výrobků, výrobků s vadou nebo výrobků, jejichž užitné 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.

Informace o výrobcích a službách musí být uvedeny v českém jazyce (§ 11). Některé jednotlivé informace mohou být poskytnuty i v podobě symbolů (piktogramů), které musí být srozumitelné, čitelné a úplné. V případě prodeje výrobků, při jejichž označení byly použity symboly (piktogramy), je však prodávající povinen na požádání vysvětlit nebo vhodně zpřístupnit spotřebiteli jejich význam.

V § 12 se zákon zmiňuje i o uvádění cenových informací. Konkrétně stanoví, že prodávající je povinen informovat v souladu s cenovými předpisy (a v případě leteckých služeb v souladu s přímo použitelným předpisem Evropských společenství) spotřebitele o ceně prodáváných výrobků nebo poskytovaných služeb zřetelným označením výrobku cenovkou, případně informaci o ceně výrobků či služeb jinak vhodně zpřístupnit.

Souladem s cenovým předpisem, na který se tu odkazuje, je pak třeba rozumět zejména naplnění požadavků § 13 odst. 2 zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, který upravuje danou problematiku následovně:

„Prodávající je povinen při nabídce a prodeji zboží poskytnout informaci spotřebiteli tak, aby měl možnost seznámit se s cenou před jednáním o koupi zboží, pokud tento zákon nestanoví jinak, a to:

- a) označit zboží cenou, kterou uplatňuje v okamžiku nabídky a vztaženou k prodávávanému jednotkovému množství zboží a určeným podmínkám,
- b) zpřístupnit na viditelném místě informaci o této ceně formou ceníků,
- c) zpřístupnit tuto cenu jiným přiměřeným způsobem, nelze-li označit zboží cenou způsoby uvedenými v písmenu a) a b),
- d) předložit nabídkový ceník dílů a činností, pokud se zboží sestavuje z běžných dílů nebo činností na základě zvláštních požadavků kupujícího, nebo,
- e) oznámit kupujícímu odhad ceny, nelze-li podat informaci o ceně způsoby uvedenými v písmenech a) až d);

cenou podle tohoto odstavce se u výrobků rozumí konečná nabídková cena, která zahrnuje všechny daně, cla a poplatky.“

Informační povinnost prodejce se týká i reklamací výrobků a služeb. Prodávající je dle § 13 povinen spotřebitele řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění, spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit.

# Informace pro prodejce zboží a služeb

Prodejce zboží či poskytovatel služby (dále jen „prodejce“) má vůči spotřebiteli dle občanského zákoníku a dle zákona 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, řadu povinností, kterých si ne vždy musí být vědom. To se vztahuje i na prodejce na tržistiších či prodejce nabízející zboží či služby mimo prostory obvyklé k podnikání či na internetu. Mezi ty nejdůležitější povinnosti prodejců vůči spotřebitelům patří ...

- **informační povinnost:** Prodejce je dle zákona o ochraně spotřebitele povinen řádně informovat spotřebitele o vlastnostech prodávaných výrobků, charakteru poskytovaných služeb, jejich cenách, rizicích s nimi spojených a pod. Podrobnosti naleznete v sekci Informační povinnosti prodejce.
- **záruka a odpovědnost za vady:** Odpovědnost za vady věci prodané spotřebiteli či služby poskytnuté spotřebiteli je upravena v občanském zákoníku. Vady prodané věci jsou upraveny zejména v rámci ustanovení o prodeji zboží v obchodě (§ 2158), přičemž na vady provedeného díla se ustanovení o vadách prodané věci použijí obdobně (§ 2615). Více se dozvíte v sekci Záruka a odpovědnost za vady.
- **vyřizování reklamací:** Ve smyslu zákona o ochraně spotřebitele je prodávající povinen řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit. Podrobnosti naleznete v sekci Reklamace zboží a služeb.

## Aktualita:

### Zákon o prodejní době v maloobchodě a velkoobchodě

**(Praha, 13. 10. 2016)** Dne 1. 10. 2016 nabyl účinnosti zákon č. 223/2016 Sb., o prodejní době v maloobchodě a velkoobchodě (dále jen „zákon o prodejní době“), jehož hlavním záměrem je upravit prodejní dobu v maloobchodě a velkoobchodě tak, aby byl stanoven obecný zákaz prodeje ve vyjmenované svátky a omezena prodejní doba na Štědrý den.

*Celá zpráva ke stažení ve formátu MS-Word 97 [ZDE](#)*

---

### Povinnost značení zboží prodejní i měrnou cenou – informace pro prodávající

**(Praha, 18. 7. 2014)** Česká obchodní inspekce informuje podnikatele, že od 1. 5. 2014 skončila platnost části výjimek z povinnosti označovat výrobky prodejní cenou současně s měrnou cenou.

*Celá zpráva ke stažení ve formátu MS-Word 97 [ZDE](#)*