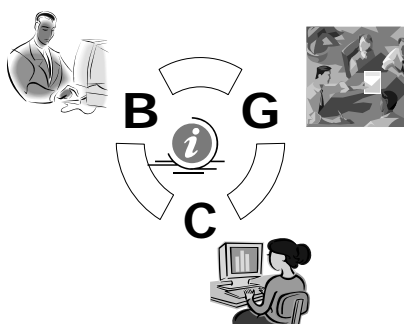


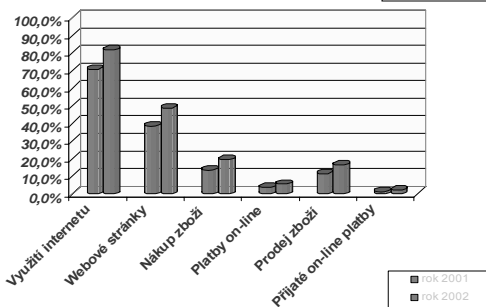
Elektronické obchodování a právní úprava prodeje

Základní modely elektronického obchodu

- B2B
- B2C
- B2G
- G2B
- G2C
- C2G



Výsledky šetření o využívání informačních a komunikačních technologií a elektronického obchodování v podnikatelském sektoru v roce 2002



Zdroj: ČSÚ 2004

Základní právní předpisy

- Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník
- Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník
- Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele
- Zákon č. 63/1991 Sb., o ochraně hospodářské soutěže
- Zákon č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů v platném znění
- Zákon č. 124/2002 Sb. o platebním styku v platném znění

Možnosti získání důvěry zákazníků

- Definování a zavedení certifikačních pravidel pro elektronický obchod
- V České republice lze využít certifikačních pravidel:
 - APEK
 - QWEB

Právní úprava prodeje

- Prodej věci je z hlediska práva převodem vlastnictví
- Jedná se o úplatný převod, závazkový právní vztah
- Při nákupu vznikají a zanikají určitá práva
- Pojem věc –
 - *Předmětem občanskoprávních vztahů jsou věci, a pokud to jejich povaha připouští, práva nebo jiné majetkové hodnoty. Věci jsou movité nebo nemovité. § 118 s § 119 ObčZ*

Druhy právních úprav prodeje

- Rozlišujeme prodej mezi
 - podnikatelem a podnikatelem (B2B)
 - podnikatelem a zákazníkem (B2C)
 - nepodnikatelem a kupujícím (C2C)

Definice podnikatele – § 2 ObchZ

- (2) Podnikatelem podle tohoto zákona je:
 - a) osoba zapsaná v obchodním rejstříku,
 - b) osoba, která podniká na základě živnostenského oprávnění,
 - c) osoba, která podniká na základě jiného než živnostenského oprávnění podle zvláštních předpisů,
 - d) osoba, která provozuje zemědělskou výrobu a je zapsána do evidence podle zvláštního předpisu.

Obchodování podle obchodního zákoníku

- 3. část ObchZ – Obchodní závazkové vztahy
 - Tato část zákona upravuje závazkové vztahy mezi podnikateli, jestliže při jejich vzniku je zřejmé s přihlédnutím ke všem okolnostem, že se týkají jejich podnikatelské činnosti.
- Členění obchodních závazkových vztahů
 - absolutní obchody
 - relativní obchody
 - absolutní neobchody
 - fakultativní obchody
- Vztahy neupravené obchodním zákoníkem se řídí zákoníkem občanským

Uzavírání smluv mezi podnikateli

- řídí se obchodním zákoníkem
- jednání o uzavření smlouvy § 269
 - smluvní typy
- § 272 odst. (1) Smlouva vyžaduje k platnosti písemnou formu pouze v případech stanovených v tomto zákoně nebo když alespoň jedna strana při jednání o uzavření smlouvy projeví vůli, aby smlouva byla uzavřena v písemné formě.
- lze používat formuláře běžné v obchodním styku
- projev vůle – veřejný návrh, veřejná soutěž, smlouva o smlouvě budoucí

Kupní smlouva § 409 ObchZ. a násl.

- Kupní smlouvou se prodávající zavazuje dodat kupujícímu movitou věc (zboží) určenou jednotlivě nebo co do množství a druhu a převést na něho vlastnické právo k této věci a kupující se zavazuje zaplatit kupní cenu.
- Ve smlouvě musí být kupní cena dohodnuta nebo musí v ní být alespoň stanoven způsob jejího dodatečného určení, ledaže z jednání o uzavření smlouvy vyplývá vůle stran ji uzavřít i bez určení kupní ceny. V tomto případě je kupující povinen zaplatit kupní cenu stanovenou podle § 448 ObchZ.

Smlouva o dílo § 536 ObchZ. a násl.

- Smlouvou o dílo se zavazuje zhotovitel k provedení určitého díla a objednatel se zavazuje k zaplacení ceny za jeho provedení.
- Dílem se rozumí zhotovení určité věci, pokud nespadá pod kupní smlouvu, montáž určité věci, její údržba, provedení dohodnuté opravy nebo úpravy určité věci nebo hmotně zachycený výsledek jiné činnosti. Dílem se rozumí vždy zhotovení, montáž, údržba, oprava nebo úprava stavby nebo její části.
- Cena musí být ve smlouvě dohodnuta nebo v ní musí být alespoň stanoven způsob jejího určení, ledaže z jednání o uzavření smlouvy vyplývá vůle stran uzavřít smlouvu i bez tohoto určení.

Zajištění závazku a promlčení

- Smluvní pokuta
- Ručení
- Bankovní záruka
- Uznání závazku

- Obecná promlčecí doba 4 roky
- Promlčením právo nezaniká

Uzavírání smluv mezi podnikateli a kupujícími (spotřebiteli, kteří nepodnikají)

- Základní právní normou je občanský zákoník, který obsahuje obecná ustanovení úpravy uzavírání smluv
- Dalšími důležitými právními normami jsou:
 - Zákon o ochraně spotřebitele
 - Zákon o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku

Vybraná ustanovení občanského zákoníku

- **Návrh na uzavření smlouvy § 43a**
- (1) Projev vůle, směřující k uzavření smlouvy, jenž je určen jedné nebo více určitým osobám, je návrhem na uzavření smlouvy (dále jen „návrh“), jestliže je dostatečně určitý a vyplývá z něj vůle navrhovatele, aby byl vázán v případě jeho přijetí.
- (2) Návrh působí od doby, kdy dojde osobě, které je určen. Návrh, i když je neodvolatelný, může navrhovatel zrušit, dojde-li projev o zrušení osobě, které je určen, dříve nebo alespoň současně s návrhem.
- (3) Dokud nebyla smlouva uzavřena, může být návrh odvolán, jestliže odvolání dojde osobě, které je určeno, dříve, než tato osoba odeslala přijetí návrhu.
- (4) Návrh nemůže být odvolán
 - a) během lhůty, která je v něm stanovena pro přijetí, ledaže z jeho obsahu vyplývá právo jej odvolat i před uplynutím této lhůty, nebo
 - b) je-li v něm vyjádřena neodvolatelnost.

Vybraná ustanovení občanského zákoníku

§ 46

- (1) Písemnou formu musí mít smlouvy o převodech nemovitostí, jakož i jiné smlouvy, pro něž to vyžaduje zákon nebo dohoda účastníků.
- (2) Pro uzavření smlouvy písemnou formou stačí, dojde-li k písemnému návrhu a k jeho písemnému přijetí. Jde-li o smlouvu o převodu nemovitostí, musí být projev účastníků na téže listině.

Vybraná ustanovení občanského zákoníku

§ 49

- *Účastník, který uzavřel smlouvu v tísní za nápadně nevýhodných podmínek, má právo od smlouvy odstoupit.*

§ 49a

- *Právní úkon je neplatný, jestliže jej jednající osoba učinila v omylu, vycházejícím ze skutečnosti, jež je pro jeho uskutečnění rozhodující, a osoba, které byl právní úkon určen, tento omyl vyvolala nebo o něm musela vědět. Právní úkon je rovněž neplatný, jestliže omyl byl touto osobou vyvolán úmyslně. Omyl v pohnutce právní úkon neplatným nečiní.*

Spotřebitelské smlouvy

- Jsou součástí občanského zákoníku
- Spotřebitelskými smlouvami jsou smlouvy kupní, smlouvy o dílo, případně jiné smlouvy upravené v části osmé tohoto zákona, pokud smluvními stranami jsou na jedné straně spotřebitel a na druhé straně dodavatel.
- *Dodavatelem je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti.*
- *Spotřebitelem je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti.*

Uzavírání smluv na dálku § 53 ObčZ

- *Pro uzavření smlouvy mohou být použity prostředky komunikace na dálku, které umožňují uzavřít smlouvu bez současné fyzické přítomnosti smluvních stran.*
- *Prostředky komunikace na dálku se rozumí prostředky, s výjimkou písemného styku, provozované podnikatelem, k jehož předmětu činnosti náleží poskytování jednoho nebo více prostředků komunikace na dálku, zejména neadresovaný tisk, adresovaný tisk, typový dopis, reklama v tisku s objednávkovým tiskopisem, katalog, telefon s (lidskou) obsluhou, telefon bez (lidské) obsluhy (automatický volací přístroj, audiotext), rozhlas, videotelefon (telefon s obrazovkou), videotext (mikropočítač a televizní obrazovka), elektronická pošta, faxový přístroj, televize (televizní nákup, teleshopping).*

Uzavírání smluv na dálku

- **Při jednání prostřednictvím některého prostředku komunikace na dálku musí být spotřebiteli s dostatečným předstihem před uzavřením smlouvy poskytnuty zejména tyto informace:**
 - obchodní firma nebo jména a příjmení a identifikační číslo dodavatele, sídlo právnické osoby a bydliště v případě fyzické osoby, u zahraniční osoby rovněž adresu podniku nebo organizační složky na území České republiky, údaje o příslušném kontrolním orgánu, podléhá-li činnost dodavatele režimu povolení,
 - název a hlavní charakteristiky zboží nebo služeb,
 - cena zboží nebo služeb, z níž jednoznačně vyplývá, zda je uvedena včetně všech daní a poplatků, mají-li k ní být připočítávány,
 - náklady na dodání,
 - způsob platby, dodání nebo plnění,
 - poučení o právu na odstoupení, s výjimkou případů podle odstavce 8,
 - náklady na použití komunikačních prostředků na dálku,
 - doba, po kterou zůstává nabídka nebo cena v platnosti.

Uzavírání smluv na dálku

- **Podá-li spotřebitel objednávku prostřednictvím některého prostředku komunikace na dálku, je dodavatel povinen prostřednictvím některého prostředku komunikace na dálku neprodleně potvrdit její obdržení; to neplatí při uzavírání smlouvy výlučně výměnou elektronické pošty nebo obdobnou individuální komunikací. Objedávka a potvrzení jejího obdržení jsou považovány za doručené, pokud se s nimi strany, jimž byly určeny, mohou seznámit.**

Uzavírání smluv na dálku

- **Byla-li smlouva uzavřena při použití prostředků komunikace na dálku, má spotřebitel právo od smlouvy odstoupit do 14 dnů od převzetí plnění. V případě, že dodavatel nepředal spotřebiteli informace, které je povinen předat písemně nebo jiným obdobným způsobem podle ustanovení odstavců 4 a 6, činí tato lhůta pro odstoupení 3 měsíce od převzetí plnění. Jestliže však jsou informace řádně předány v jejím průběhu, dochází k ukončení tříměsíční lhůty a počíná od té doby běžet lhůta čtrnáctidenní.**
- **Kromě případů, kdy je odstoupení od smlouvy výslovně ujednáno, nemůže spotřebitel odstoupit podle odstavce 7 od smluv**
 - na poskytování služeb, jestliže s jejich plněním bylo s jeho souhlasem započato před uplynutím lhůty 14 dnů od převzetí plnění,
 - na dodávku zboží nebo služeb, jejichž cena závisí na výchylkách finančního trhu nezávisle na vůli dodavatele,
 - na dodávku zboží upraveného podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu, jakož i zboží, které podléhá rychlé zkáze, opotřebení nebo zasterání,
 - na dodávku audio a video nahrávek a počítačových programů, porušil-li spotřebitel jejich originální obal,
 - na dodávku novin, periodik a časopisů,
 - spočívajících ve hře nebo loterii.
- **Poskytuje-li dodavatel plnění spotřebiteli bez objednávky, není spotřebitel povinen dodavateli jeho plnění vrátit ani jej o tom vyrozumět.**

Uzavírání smluv na dálku

- Při použití elektronických prostředků musí být součástí návrhu informace o tom, zda je smlouva po svém uzavření dodavatelem archivována a zda je přístupná, informace o jednotlivých technických krocích vedoucích k uzavření smlouvy, informace o jazycích, v nichž lze smlouvu uzavřít, informace o možnosti zjištění a opravování chyb vzniklých při zadávání dat před podáním objednávky a informace o kodexech chování, které jsou pro něj závazné nebo které dobrovolně dodržuje, a jejich přístupnosti při použití elektronických prostředků; to neplatí při jednání výlučně výměnou elektronické pošty nebo obdobnou individuální komunikací.
- Před podáním objednávky musí být při použití elektronických prostředků spotřebiteli umožněno zkontrolovat a měnit vstupní údaje v ní obsažené, které do objednávky vloží; to neplatí při jednání výlučně výměnou elektronické pošty nebo obdobnou individuální komunikací.
- Smlouva a všeobecné obchodní podmínky musí být spotřebiteli poskytnuty ve formě, která umožňuje archivaci a reprodukci.

Spotřebitelské smlouvy § 57

- (1) *Byla-li spotřebitelská smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání dodavatele nebo nemá-li dodavatel žádné stálé místo k podnikání, může spotřebitel od smlouvy písemně odstoupit do 7 dnů od jejího uzavření; nedošlo-li dosud ke splnění dodávky zboží či služeb dodavatelem, může od smlouvy odstoupit do 1 měsíce. To neplatí ohledně smluv, u nichž si spotřebitel výslovně sjednal návštěvu dodavatele za účelem objednávky.*
- (2) *Dodavatel musí spotřebitele písemně upozornit na právo odstoupit od smlouvy nejpozději při uzavření smlouvy; písemné upozornění musí obsahovat i označení osoby, u níž je třeba toto právo uplatnit, včetně bydliště či sídla takové osoby.*
- (3) *Při porušení povinnosti stanovené v předchozím odstavci má spotřebitel právo odstoupit od smlouvy do 1 roku od jejího uzavření.*

Promlčení

- Obecná promlčecí doba je 3 roky
- Právo na náhradu škody se promlčí za dva roky ode dne, kdy se poškozený dozví o škodě a o tom, kdo za ni odpovídá.
- Nejpozději se právo na náhradu škody promlčí za tři roky, a jde-li o škodu způsobenou úmyslně, za deset let ode dne, kdy došlo k události, z níž škoda vznikla; to neplatí, jde-li o škodu na zdraví.
- Jestliže škoda vznikla porušením právní povinnosti v důsledku poskytnutí, nabídnutí nebo příslibení úplatku (2a) jiným než poškozeným, anebo v důsledku přímého nebo nepřímého vyžadování úplatku od poškozeného (dále jen „korupční jednání“), právo na náhradu takto vzniklé škody se promlčí za tři roky ode dne, kdy se poškozený dozví o škodě a o tom, kdo za ni odpovídá, nejdéle však za deset let ode dne, kdy došlo ke korupčnímu jednání.

Kupní smlouva § 588 a násl.

- Z kupní smlouvy vznikne prodávajícímu povinnost předmět koupě kupujícímu odevzdat a kupujícímu povinnost předmět koupě převzít a zaplatit za něj prodávajícímu dohodnutou cenu.
- Cenu je třeba sjednat v souladu s obecně závaznými právními předpisy, jinak je smlouva neplatná podle § 40a.

Odpovědnost za vady

- Má-li věc vady, o kterých prodávající ví, je povinen kupujícího při sjednávání kupní smlouvy na ně upozornit.
- Jestliže dodatečně vyjde najevo vada, na kterou prodávající kupujícího neupozornil, má kupující právo na přiměřenou slevu ze sjednané ceny odpovídající povaze a rozsahu vady; jde-li o vadu, která činí věc neupotřebitelnou, má též právo od smlouvy odstoupit.

Zvláštní ustanovení o prodeji zboží v obchodě

- Jestliže fyzická nebo právnická osoba prodává zboží jako podnikatel (dále jen „prodávající“) v rámci své podnikatelské činnosti, platí kromě obecných ustanovení o kupní smlouvě i následující ustanovení § 613 až § 627.
- Věci lze prodávat i na objednávku. Proávající je povinen obstarat objednané zboží v dohodnuté lhůtě, a není-li lhůta dohodnuta, ve lhůtě přiměřené okolnostem. Nestane-li se tak, objednatel je oprávněn od smlouvy odstoupit. Odstoupením objednatele od smlouvy není dotčeno jeho právo na náhradu škody.

Odpovědnost za vady při prodeji v obchodě § 619 a násl.

- Nejde-li o věci, které se rychle kazí nebo o věci použité, odpovídá prodávající za vady, které se projeví jako rozpor s kupní smlouvou po převzetí věci v záruční době (záruka).
- Záruka se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním. U věcí prodávaných za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.
- Jde-li o věci použité, neodpovídá prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí kupujícím.

Odpovědnost za vady při prodeji v obchodě § 619 a násl.

- Při prodeji spotřebního zboží je záruční doba 24 měsíců; jde-li o prodej potravinářského zboží, je záruční doba osm dní, u prodeje krmiv tři týdny a u prodeje zvířat šest týdnů.
- Je-li na prodávané věci, jejím obalu nebo návodu k ní připojeném vyznačena v souladu se zvláštními právními předpisy lhůta k použití věci, skončí záruční doba uplynutím této lhůty.

Odpovědnost za vady při prodeji v obchodě § 619 a násl.

- Záruční doby začínají běžet od převzetí věci kupujícím. Má-li koupenou věc uvést do provozu jiný podnikatel než prodávající, začne záruční doba běžet až ode dne uvedení věci do provozu, pokud kupující objednal uvedení do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí věci a řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost.

Odpovědnost za vady při prodeji v obchodě § 619 a násl.

- Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna, a prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může kupující požadovat výměnu věci, nebo týká-li se vada jen součástí věci, výměnu součástí. Není-li takový postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit.
- Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má kupující právo na výměnu věci nebo má právo od smlouvy odstoupit. Táž práva přísluší kupujícímu, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovně vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat.

Odpovědnost za vady při prodeji v obchodě § 619 a násl.

- Jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li výměnu věci, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny věci nebo může od smlouvy odstoupit.
- Práva z odpovědnosti za vady se uplatňují u prodávajícího, u kterého věc byla koupena. Je-li však v záručním listě uveden jiný podnikatel určený k opravě, který je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo na opravu u podnikatele určeného k provedení záruční opravy. Podnikatel určený k opravě je povinen opravu provést ve lhůtě dohodnuté při prodeji věci mezi prodávajícím a kupujícím.
- Práva z odpovědnosti za vady u věcí, které se rychle kazí, musí být uplatněna nejdéle v den následující po koupi; jinak práva zaniknou.
- U věcí použitých práva z odpovědnosti za vady věci zaniknou, nebyla-li uplatněna do 24 měsíců ode dne převzetí věci kupujícím. Proávající může tuto dobu v dohodě s kupujícím zkrátit, ne však méně než na 12 měsíců; tuto dobu uvede prodávající v dokladu o prodeji věci.

Povinná certifikační pravidla APEK

- Zveřejňování základních údajů
 - Odkaz viditelný z titulní strany
 - Kdo je prodávající (jméno firmy s korespondenční adresou, kontaktní osoba, telefon, fax, e-mail, IČO/DIČ)
 - Reklamační řád prodejny (postup reklamace, záruční doby zboží, u potravinářského zboží trvanlivost, na co se záruka vztahuje a nevztahuje, kdo reklamaci vyřizuje včetně korespondenční adresy, telefonického a faxového kontaktu)
 - Postup vyřizování objednávky (zejména komunikace se zákazníkem)

Povinná certifikační pravidla APEK

- Zveřejňování základních údajů
 - Odkaz viditelný z titulní strany
 - Kdo je prodávající (jméno firmy s korespondenční adresou, kontaktní osoba, telefon, fax, e-mail, IČO/DIČ)
 - Reklamační řád prodejny (postup reklamace, záruční doby zboží, u potravinářského zboží trvanlivost, na co se záruka vztahuje a nevztahuje, kdo reklamaci vyřizuje včetně korespondenční adresy, telefonického a faxového kontaktu)
 - Postup vyřizování objednávky (zejména komunikace se zákazníkem)

Povinná certifikační pravidla APEK

- Realizace dodávky, platby, poštovné, balné
 - Jasně platební podmínky, vyčíslené před okamžikem schválení platby
 - Vyřešení stoma ze strany obchodu a způsob vrácení peněz
 - Jasně definované servisní podmínky zboží
- Ochrana osobních údajů
 - Deklarace způsobu zacházení se svěřenými daty (odkazem z titulní strany)

Obsah QWEB

- Identifikování vlastníka webové stránky
- Obsah a informace na webu
- Společenský závazek, odpovědnost a ochrana duševního vlastnictví
- Ochrana osobních údajů a soukromí
- Bezpečnost informací a údajů
- Kvalita procesu obchodování (e-business)
- Stížnosti a vztahy se zákazníky
- Funkčnost softwaru
- Použitelnost softwaru

Tři úrovně QWEBu

		*	**	***
Identifikace obsahu a úrovně informací webových stránek		✓	✓	✓
Soukromí a společenský závazek		✓	✓	✓
Bezpečnost	Bezpečné platby + základní postupy	✓	✓	✓
	Bezpečnost procesu elektronického obchodování		✓	✓
	Bezpečnost certifikované společnosti			✓
Jakost procesu obchodování	Systém řízení stížností	✓	✓	✓
	Jakost procesu obchodování		✓	✓
	Kvalita certifikované společnosti			✓
Funkčnost softwaru			✓	✓
Použitelnost softwaru				✓
On-line zprostředkování		✓	✓	✓

Tři úrovně QWEBu

Úroveň	1	2	3
Ověření	BASIC	MEDIUM	PREMIUM
Identifikace	ano	ano	ano
Ochrana dat	ano	ano	ano
IT bezpečnost	Bezpečné platby	procesní audit (BS 7799)	certifikát ISMS (BS 7799)
Kvalita procesu	stížnosti	procesní audit (ISO 9001)	certifikát QMS (ISO 9001))
Funkčnost softwaru	--	ISO 12119	ISO 12119
Dostupnost	--	--	ISO 9241
Zprostředkování	ano	ano	ano

Vhodnost úrovní QWEB

	*	**	***	****
Jednoduché služby nebo elektronické obchody s poměrně nízkým obrátem (B2C)	✓			
Aplikace elektronického obchodování s vysokým obrátem (B2B) a požadavkem na vysokou bezpečnost (B2G)		✓		
Zřídka využívané aplikace web, které nemají extrémní požadavky na použitelnost (ASP)		✓		
e-business aplikace s velmi vysokým obrátem (B2B) nebo vysokými požadavky na bezpečnost (B2G)			✓	
Pravidelně využívané aplikace web, mající vysoké požadavky na použitelnost				☑
