13. 5. 2016

Vezměte, prosíme, na vědomí, že text článku odpovídá platné právní úpravě ke dni publikace.

Co opravdu přináší nařízení EU o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů on-line?

Právnické veřejnosti i laikům je předkládán dostatek informací[1] o novele zákona o ochraně spotřebitele,[2] jež do oblasti spotřebitelských vztahů s účinností od 1. února 2016 přinesla možnost mimosoudního řešení sporů a implementovala tím příslušnou evropskou směrnici.[3]

Většina odborných článků i českých webů věnovaných spotřebitelským tématům (včetně těch, které jsou provozované subjekty určenými k provádění mimosoudního řešení sporů[4] a příslušnými orgány státní správy[5]) však až na čestné výjimky[6] pomíjí evropské nařízení,[7] přijaté ve stejný den jako uvedená směrnice, které se při regulaci této právní oblasti rovněž uplatní. Nařízení je přitom – jako obecně kterékoli jiné nařízení Evropské unie – právním předpisem přímo platným a použitelným v České republice, obdobně jako vnitrostátní zákony. Položili jsme si otázku, co nám toto nařízení věcně přináší a zda je nutné ho při výkladu nových spotřebitelských pravidel rovněž aplikovat.

Cíl nařízení

Nařízení přináší (po obligátních 4 stranách preambule rozčleněné do 36 odstavců) 22 článků normativního textu, které se použijí ode dne 9. ledna 2016.[8] Na první pohled jde tedy o "poměrně dost" nové regulace na to, aby se mohla přejít bez povšimnutí.

Pozorný čtenář brzy zjistí, že cílem nařízení je vytvoření centrální internetové stránky, která má umožnit mimosoudní řešení sporů i čistě elektronickým způsobem (on-line)[9] a tím vhodně doplňovat obecný režim zavedený směrnicí a implementovaný do národních zákonů. Tento cíl lze lépe než ze samotného normativního textu (článek 1[10]) vyčíst z odstavce 18 preambule nařízení, který zní: *Cílem tohoto nařízení je vytvoření platformy pro řešení sporů on-line na úrovni Unie. Platforma pro řešení sporů on-line by měla mít podobu interaktivní internetové stránky nabízející jednotné místo, na které se mohou obrátit spotřebitelé a obchodníci usilující o mimosoudní vyřešení sporů, které vznikly v souvislosti s transakcemi prováděnými on-line. Platforma pro řešení sporů on-line by měla poskytovat obecné informace o mimosoudním řešení smluvních sporů mezi obchodníky a spotřebiteli, které vznikají v souvislosti s kupními smlouvami nebo smlouvami o poskytování služeb uzavíranými on-line. Měla by umožnit spotřebitelům a obchodníkům podat stížnost vyplněním elektronického formuláře pro podávání stížností dostupného ve všech úředních jazycích orgánů Unie a připojit příslušné dokumenty. Tyto stížnosti by měla postoupit subjektu alternativního řešení sporů*

příslušnému pro řešení daného sporu. Platforma pro řešení sporů on-line by měla bezplatně nabízet nástroj elektronické správy případů, jenž umožňuje subjektům alternativního řešení sporů vést postup řešení sporu se stranami prostřednictvím platformy pro řešení sporů on-line. Subjekty alternativního řešení sporů by neměly mít povinnost nástroj elektronické správy případů používat.

Uvedená platforma by dle nařízení měla být přístupná prostřednictvím portálu "Vaše Evropa" (www.europa.eu), v praxi je dostupná na následující internetové adrese - k dispozici >>> zde.

V čem je hlavní rozdíl oproti novele zákona

Znalci citované novely zákona o ochraně spotřebitele ovšem namítnou, že novela zavedla do zákona o ochraně spotřebitele nové ustanovení § 20j, podle kterého každý subjekt mimosoudního řešení[11] "*provozuje aktualizované internetové stránky, ... které umožňují podání návrhu na zahájení řešení sporu on-line, a to včetně příslušných dokladů, [a] zveřejní na nich odkaz na internetové stránky Evropské komise týkající se mimosoudního řešení spotřebitelských sporů ….*" a dále mj. "*umožňuje výměnu informací mezi stranami sporu, a to i elektronickými prostředky*". Tím by tedy cíl nařízení byl v podstatě splněn již přijetím novely zákona o ochraně spotřebitele (a nařízení by se zanechalo svému osudu). Obdobně formulované požadavky však obsahuje i směrnice,[12] která byla novelou zákona o ochraně spotřebitele implementována; je tedy jasné, že Evropská unie musela přijetím nařízení sledovat ještě něco jiného, než jen umožnit vedení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu on-line.

Onou přidanou hodnotou je možnost mimosoudního řešení spotřebitelských sporů i při přeshraničním vztahu mezi prodávajícím zboží či poskytovatelem služby a spotřebitelem, kteří jsou každý z jiného členského státu EU. Spotřebiteli tak toto nařízení, resp. internetová platforma vytvořená v souladu s tímto nařízením, má zajistit, aby mimosoudně řešení svého sporu s dodavatelem z jiného členského státu EU mohl zahájit, ve svém rodném jazyce, aniž by musel znát informaci o tom, který subjekt je oprávněn spotřebitelské spory mimosoudně řešit v tom či onom členském státě.

Internetová platforma má následně zajistit postoupení stížnosti od spotřebitele odpůrci (prodávajícímu zboží či poskytovateli služby), "*spolu s informací o tom, že se strany sporu musí dohodnout na subjektu alternativního řešení sporů, kterému by mohla být stížnost postoupena, a že pokud se strany sporu nedohodnou nebo příslušný subjekt alternativního řešení sporů nebude určen, stížnost nebude dále zpracována*[13]", atd. Nařízení v tomto ohledu stanoví detailní postup, který se v řadě ohledů překrývá s úpravou v novelizovaném zákoně o ochraně spotřebitele. Komise je nařízením dokonce zmocněna k přijímání dalších prováděcích nařízení v přenesené působnosti ke stanovení detailního postupu.

Z uvedeného je patrné, že spotřebiteli z nařízení zásadní dodatečná práva oproti úpravě v novelizovaném zákoně o ochraně spotřebitele neplynou a nařízení spíše klade důraz na praktickou možnost iniciovat jednoduše stížnost vůči zahraničnímu dodavateli. Na rozdíl od národní úpravy v novelizovaném zákoně o ochraně spotřebitele, která předpokládá jasné kroky, jež má činit příslušný subjekt řešící spotřebitelský spor vůči dodavateli zboží či služby, a také povinnost součinnosti dodavateli, při jejímž neposkytnutí může nastoupit sankce,[14] úprava v nařízení se omezuje na zkontaktování dodavatele, který je odpůrcem, a stížnost je platformou postoupena příslušnému subjektu pro řešení sporů, pokud se na něm spotřebitel a dodavatel dohodli. Celá úprava tak slouží hlavně k usnadnění komunikace a výměny informací a věcné konkrétní řešení sporu nechává na příslušné národní úpravě, kterou se řídí příslušný subjekt řešící spor.

Další možné dopady nařízení

Má tedy nařízení vůbec nějaké právně-normativní dopady do práv a povinností subjektů spotřebitelských vztahů? Posuďte s námi, my jsme identifikovali celkem 3 možné.

(a) Služby, na které se nařízení vztahuje, jsou definovány potenciálně šířeji, než ve směrnici,[15] tj. v nařízení z nich není výjimka mj. na zdravotní služby a poskytování dalšího a vysokoškolského vzdělávání; takové služby ale v praxi nebývají poskytovány on-line, takže věcně zde není praktický dopad.

(b) Nařízení výslovně stanoví,[16] že tak jako v každém jiném členském státu EU, i v České republice má být zřízeno jedno kontaktní místo pro řešení sporů on-line (přičemž stát může tuto odpovědnost přenést na svá centra zapojená do sítě evropských spotřebitelských center, na sdružení spotřebitelů nebo na jakýkoli jiný subjekt); v každém takovém kontaktním místě musí působit alespoň 2 poradci pro řešení sporů on-line. Kontaktní místa nemají povinnost plnit funkce stanovené nařízením v případě sporů, kdy mají strany sporu obvyklé bydliště v témže členském státu.

Tento požadavek nařízení je beze zbytku splněn ustanovením § 201 novelizovaného zákona o ochraně spotřebitele, které výslovně i pro účely nařízení za takové kontaktní místo pro mimosoudní řešení přeshraničních sporů prohlašuje Evropské spotřebitelské centrum Česká republika.[17]

(c) Nejhmatatelnější povinností vyplývající z nařízení nad rámec směrnice je povinnost stanovená pro obchodníky usazené v EU, kteří se spotřebiteli uzavírají kupní smlouvy či smlouvy o poskytování služeb on-line, a pro internetová tržiště usazená v EU, aby na svých internetových stránkách uvedli odkaz na platformu pro řešení sporů on-line tak, aby odkaz byl pro spotřebitele snadno dostupný (obchodníci uvedou i svoji e-mailovou adresu).[18] Je to tedy obdoba povinnosti, kterou už obchodníci musejí plnit na základě § 14 odst. 1 novelizovaného zákona o ochraně spotřebitele. Na rozdíl od uvedeného zákona, který za porušení informační povinnosti stanoví peněžitou sankci, nařízení však sankci neobsahuje a porušení povinností stanovených nařízením není sankcionováno ani žádným jiným předpisem.[19]

Závěr

Uzavíráme, že nařízení coby přímo použitelný právní předpis obsahuje jako prakticky jediné ustanovení, které v ČR zakládá přímé práva a povinnosti subjektům právních vztahů, shora v části 4 (c) odkazovaný článek stanovící informační povinnost (odkaz na platformu pro řešení sporů on-line na webových stránkách). Za porušení této právní povinnosti navíc není stanovena sankce. Význam nařízení tak zůstává spíše ve vytvoření informační platformy, než v dotvoření právního rámce spotřebitelských vztahů.

Vrátíme-li se k naší otázce, vznesené v úvodu tohoto příspěvku, není možné sice uzavřít, že by uvedené nařízení bylo pro úpravu spotřebitelských vztahů v ČR zcela bez věcného dopadu, lze však na druhou stranu do jisté míry chápat přehlíživý postoj, který k němu zaujaly příslušné orgány ČR zodpovědné za organizaci systému mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Povinnosti informovat na svých webových stránkách o existenci platformy pro řešení sporů on-line[20] však subjekty mimosoudního řešení sporů podléhají tak jako tak, tak jim totiž plyne přímo z § 20j novelizovaného zákona o ochraně spotřebitele.

Mgr. Martin Bruthans,
spolupracující advokát

Mgr. Jarmila Hanzalová,
spolupracující advokát

PRK Partners s.r.o., advokátní kancelář

Jáchymova 2
110 00 Praha 1

Tel.: +420 221 430 111
Fax: +420 224 235 450
e-mail: prague@prkpartners.com

---

[1] Na epravo.cz například příspěvky 100463. Novinka v zákoně o ochraně spotřebitele – mimosoudní řešení spotřebitelských sporů či 100417. Zákon na ochranu spotřebitele zneužit k legalizaci databáze o spotřebitelích
[2] Zákon č. 378/2015 Sb., kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony
[3] Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů)
[4] Česká obchodní inspekce, finanční arbitr, Český telekomunikační úřad a Energetický regulační úřad
[5] Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR
[6] Např. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, dosuptné na www, k dispozici >>> zde, a odkazy na něj v Pravidlech ČOI pro postup při Mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (dostupné na www, k dispozici >>> zde, čl. 5); tyto čestné výjimky se k datu sepsání tohoto příspěvky (8. dubna 2016) kromě uvedených pravidel České obchodní inspekce netýkaly žádného ze subjektů určených k provádění mimosoudního řešení sporů ani Ministerstva průmyslu a obchodu.

[7] Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line)
[8] Vybrané články, z nichž ovšem vznikají povinnosti členským státům či samotné Komisi, jsou použitelné již dříve.
[9] Ono 'on-line' má ve vztahu k nařízení dvojí význam – vedle způsobu řešení sporů (on-line) se vztahuje i na způsob uzavření obchodů, ze kterých mohou být za pomoci nařízení mimosoudně řešeny vzniklé spory (rovněž on-line, tedy na internetových stránkách obchodníka).
[10] Článek 1 nařízení stanoví: "Účelem tohoto nařízení je dosažením vysoké úrovně ochrany spotřebitele přispět k řádnému fungování vnitřního trhu, a zejména jeho digitální dimenze vytvořením evropské platformy pro řešení sporů on-line (dále jen „platformy pro řešení sporů on-line“) pro usnadnění nezávislého, nestranného, transparentního, účinného, rychlého a spravedlivého mimosoudního řešení sporů mezi spotřebiteli a obchodníky."
[11] Čti: každý, kdo je oprávněn mimosoudní spory řešit, viz momentálně výčet v poznámce pod čarou 4
[12] Článek 5, odst. 2, písm. a) a d) uvedené směrnice
[13] Článek 9 odst. 3 písm. a) uvedeného nařízení
[14] Viz ustanovení § 20s a § 24 odst. písm. z) novelizovaného zákona o ochraně spotřebitele.
[15] Článek 2 nařízení versus článek 2 odst. 2 směrnice a § 20d novelizovaného zákona o ochraně spotřebitele.
[16] Článek 7 nařízení
[17] Dostupné na www, k dispozici >>> zde.
[18] Článek 14 odst. 1 nařízení.
[19] Jakkoli nařízení samotné ve svém článku 18 požaduje. "Členské státy stanoví sankce za porušení tohoto nařízení a přijmou veškerá opatření nezbytný pro zajištění jejich uplatňování. Stanovené sankce musí být účinné, přiměřené a odrazující."
[20] K datu 8. dubna 2016 tuto povinnost neplnil vedle České obchodní inspekce (ta jen v rámci textu Pravidel pro postup při Mimosoudním řešení spotřebitelských sporů) žádný jiný ze subjektů uvedených v poznámce pod čarou 4

© EPRAVO.CZ – Sbírka zákonů, judikatura, právo | www.epravo.cz

Další články:

- Licence LUC v podnikatelské strategii provozovatelů dronů
- Péče rodičů po novele od 1.1.2026
- K ukončování služebního poměru po novele zákona o státní službě
- Aktuality z práva internetu: kybernetická bezpečnost a online řešení sporů
- Zelené standardy pro výstavbu a renovace: jaké povinnosti přinese nová evropská úprava?
- Byznys a paragrafy, díl 25.: Započtení
- Zrušení bytového spoluvlastnictví včetně limitů soudní ingerence
- 2. díl ze série Pravidla a odpovědnost při provozování zimních sportů: Povinnosti provozovatele při závodech a trénincích: zabezpečení tratí a oddělení veřejného a sportovního provozu
- Protokol o předání díla jako podmínka zaplacení jeho ceny a k možné změně soudní praxe
- Rozsáhlá novela rodinného práva účinná od 1.1.2026
- Judikatura: smluvní sjednání prekluzivní lhůty je obecně platné (FIDIC)