

16. 3. 2016

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

Nové povinnosti podnikatelů při řešení spotřebitelských sporů

Novela zákona o ochraně spotřebitele a navazující Nařízení EU o on-line řešení sporů stanoví nové informační povinnosti podnikatelů a povinnosti součinnosti při mimosoudním řešení sporů. Jelikož tyto legislativní změny stanoví za porušení těchto povinností citelné sankce, doporučuji věnovat pozornost revizi obchodních podmínek.



Informační povinnosti

Podnikatelé mají nově povinnost informovat spotřebitele o subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (nejčastěji České obchodní inspekci) a jeho webové adrese. Tyto informace mají být uvedeny v obchodních podmínkách i na webu podnikatelů. Pokud podnikatel obchoduje se spotřebiteli on-line (provozuje např. e-shop), má uvést taktéž elektronický odkaz na evropskou platformu pro řešení sporů on-line.

Zmíněnou informaci jsou podnikatelé povinni spotřebitelům znovu poskytnout v případě zamítnutí reklamace, tentokrát však již v listinné podobě nebo na trvalém nosiči dat. Tuto informaci doporučuji uvést v rámci každého reklamačního protokolu o zamítnutí reklamace.

Za porušení uvedených povinností hrozí sankce až do výše 1 miliónu korun českých.

Povinnost součinnosti při řešení sporů

Řízení mimosoudního řešení sporů u České obchodní inspekce (ČOI) lze zahájit pouze na návrh spotřebitele. Dotčený podnikatel je povinen na výzvu ČOI zaslat do 15 dní své stanovisko a v dalším průběhu tohoto řízení poskytovat součinnost.

Za porušení těchto povinností opět hrozí sankce až 1 milión korun českých.

Další souvislosti mimosoudního řízení u ČOI

Výsledek řízení u ČOI je závislý na vůli účastníků sporu a není vykonatelný (jako dosud platí, že vynutitelný je pouze soudní rozsudek). V tomto řízení dále platí, že se nenahrazují náklady řízení a každý z účastníků sporu si je musí nést sám. Současně upozorňuji na to, že po dobu mimosoudního

řešení sporů neběží promlčecí lhůty.



Mgr. Tomáš Liškutín,
advokát

[Mgr. Tomáš Liškutín, advokátní kancelář](#)

Rezidence Paví Vrch
Radlická 68
150 00 Praha 5

Tel.: +420 720 350 250
e-mail: liskutin@akliskutin.cz

© EPRAVO.CZ - Sběrka zákonů, judikatura, právo | www.epravo.cz

Další články:

- [Podmíněné propuštění ve světle zásady ústnosti a přímosti](#)
- [Byznys a paragrafy, díl 37.: Povinná forma jednání ve smlouvách](#)
- [Poučení z krizového vývoje v kauze bitcoiny](#)
- [EUDAMED: Jednotná databáze mění pravidla hry na trhu zdravotnických prostředků](#)
- [Nový zákon o veřejných dražbách, aukce a obálkové metody](#)
- [Pohled přes hranice - natáčení pornografických klipů jako důvod výpovědi z nájmu bytu](#)
- [Nařízení EU o umělé inteligenci a jeho dopady na využití jazykových modelů v advokátní praxi](#)
- [Revize zájezdové směrnice: co přináší, co hrozilo a co to znamená pro praxi](#)
- [Kupní smlouva o převodu nemovitosti bez uvedení výše kupní ceny](#)
- [Druhá „tlačítková novela“: povinné tlačítko pro odstoupení od smlouvy](#)
- [Souhlas s veřejným užíváním pozemku jako překážka nároku na bezdůvodné obohacení - nález Ústavního soudu sp. zn. I. ÚS 2541/25](#)