

16. 3. 2016

Veźměte, 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](mailto:liskutin@akliskutin.cz)

© EPRAVO.CZ - Sběrka zákonů, judikatura, právo | [www.epravo.cz](http://www.epravo.cz)

## Další články:

- [Postoupení pohledávky na výživné jako novinka právní úpravy účinné od 1. 1. 2026](#)
- [Jak zahájit provoz mezinárodní letecké linky do České republiky \(EU\): právní požadavky pro aerolinky ze třetích zemí](#)
- [Mimořádné vydržení a vývoj judikatury Nejvyššího soudu](#)
- [Preventivně-sankční funkce náhrady nemajetkové újmy za porušení osobnostních práv pohledem Ústavního soudu](#)
- [Odštěpný závod zahraniční společnosti optikou NIS2: Jak správně určit velikost podniku?](#)
- [Zápis ochranné známky bez komplikací. Klíčem k úspěchu je kvalitní předběžná rešerše](#)
- [Zneužití práva na přístup podle GDPR](#)
- [Byznys a paragrafy, díl 31. - létající pořizovatel ve světle nového stavebního zákona](#)
- [Právní povaha sítě elektronických komunikací – režim náhrady škody](#)
- [Náhrada ušlého nájemného při předčasném ukončení nájemní smlouvy na nebytové prostory](#)
- [Jak fungují plánovací smlouvy v reálných situacích \(2. díl\)](#)