

10. 7. 2020

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

# Novela zákona o ochraně spotřebitele

Přeshraniční spolupráci vnitrostátních orgánů příslušných k vymáhání dodržování právních předpisů v oblasti ochrany spotřebitele bylo upraveno na úrovni Evropské unie nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitele.

S ohledem na zrušení nařízení č. 2006/2004 prostřednictvím nařízení (EU) 2017/2394 je nezbytné provést odpovídající změny a to zejména zákona č. [634/1992](#) Sb., o ochraně spotřebitele, u kterého ke dni 1. července 2020 vstoupila v účinnost novela prostřednictvím zákona č. [238/2020](#) Sb., kterým se mění zákon č. [634/1992](#) Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony. Představme si znění nařízení a novelizovaný zákona o ochraně spotřebitele.

Na základě analýzy efektivity vymáhání práva v oblasti ochrany spotřebitele došla Evropská komise k závěru, že současná podoba zákonných předpisů již nedostačuje s ohledem na technologické možnosti a je potřeba ve zvýšené míře pravidla ochrany spotřebitele ve formě spolupráce jednotlivých členských zemí harmonizovat za účelem zejména efektivní spolupráce vnitrostátních dozorových orgánů při vymáhání dodržování právních předpisů na ochranu spotřebitelů.<sup>[1]</sup>

Tento cíl má naplnit Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2017/2394 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování právních předpisů na ochranu zájmů spotřebitelů a o zrušení nařízení (ES) č. 2006/2004, ve znění nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2018/302 ("*nařízení*"), které harmonizuje spolupráci orgánů dozoru v oblasti ochrany spotřebitele, včetně pravidel pro účinnou a efektivní spolupráci při vymáhání dodržování právních předpisů na ochranu zájmů spotřebitelů mezi příslušnými dozorovými orgány.

Důvodem pro zpracování předloženého návrhu zákona je zajištění adaptace národního práva na nově přijaté nařízení EU v oblasti přeshraniční spolupráce dozorových orgánů příslušných k vymáhání dodržování zákonů na ochranu spotřebitelů.

Příslušné orgány by nově měly mít možnost požádat jakýkoli orgán veřejné moci nebo jiný subjekt v rámci svého členského státu nebo jakoukoli fyzickou osobu nebo právnickou osobu, včetně například poskytovatelů platebních služeb, poskytovatelů internetových služeb, provozovatelů telekomunikací, registrů a registrátorů domén a poskytovatelů hostingových služeb, o poskytnutí veškerých relevantních informací za účelem zjištění, zda došlo nebo dochází k protiprávnímu jednání, na něž se vztahuje toto nařízení (viz bod 10 recitálu nařízení).

## Vymezení orgánů dozoru

Novela zákona o ochraně spotřebitele vymezuje okruh kompetentní orgánů a dále zákon vymezuje proces udělení oprávnění spotřebitelským organizacím poskytovat orgánům dozoru externí varování týkající se podezření na protiprávní jednání uvnitř Unie a případně též související informace.

V čele hierarchie orgánů ve smyslu této novely je tzv. Ústřední styčný úřad pro přeshraniční spolupráci, kterým je v České republice Ministerstvo průmyslu a obchodu. Ústřední styčný úřad

zajišťuje koordinaci správních orgánů při uplatňování nařízení a plní informační povinnosti vůči Evropské komisi. (§ 24d zákona o ochraně spotřebitele)

Správními orgány příslušnými k uplatňování nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2017/2394 jsou:

- Česká obchodní inspekce,
- Státní zemědělská a potravinářská inspekce,
- krajské hygienické stanice,
- Státní veterinární správa,
- obecní živnostenské úřady,
- krajské živnostenské úřady,
- Český úřad pro zkoušení zbraní a střeliva,
- Česká národní banka,
- Státní ústav pro kontrolu léčiv,
- Energetický regulační úřad,
- Český telekomunikační úřad,
- Úřad pro ochranu osobních údajů,
- celní úřady,
- Rada pro rozhlasové a televizní vysílání,
- Ministerstvo zdravotnictví,
- Ústav pro státní kontrolu veterinárních biopreparátů a léčiv,
- Ústřední kontrolní a zkušební ústav zemědělský,
- Drážní úřad,
- Úřad pro civilní letectví,
- Státní plavební správa,
- dopravní úřady,
- Ministerstvo financí,
- Ministerstvo pro místní rozvoj.

Koordinující orgány zprostředkovávají komunikaci mezi ústředním styčným úřadem a příslušnými orgány, přičemž tuto úlohu plní zejména tím, že mezi příslušné orgány rozdělují úkoly vyplývající z nařízení.

V praxi tento postup bude probíhat tak, že ústřední styčný úřad daný úkol předá příslušnému koordinačnímu orgánu, přičemž ten jej dále předá konkrétnímu příslušnému orgánu.

V rámci kontroly dodržování právních předpisů a za účelem postihování protiprávního jednání, kterým se pro účely této části rozumí protiprávní jednání uvnitř Evropské unie, postupují příslušné orgány podle kontrolního řádu, správního řádu a jiných právních předpisů. (§ 24f zákona o ochraně spotřebitele).

### **Pravomoci příslušných orgánů**

Příslušný orgán před zahájením kontroly a v jejím průběhu je oprávněn požadovat údaje nebo dokumenty, které jsou nezbytné ke zjištění toho, zda došlo nebo dochází k protiprávnímu jednání, a kdo je spáchal, a to v jakémkoli formátu nebo formě a bez ohledu na médium, na kterém jsou uloženy, nebo místo, kde jsou uloženy.

Toto oprávnění má příslušný orgán vůči osobě, u které lze důvodně předpokládat, že s požadovanými údaji nebo dokumenty nakládá. Tím není dotčena povinnost mlčenlivosti, jež byla uložena nebo

uznána jiným právním předpisem. (§ 24g odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele).

## **Vyšetřovací pravomoci**

Orgány dozoru mají nyní ve svém vymezených kompetencích možnost požadovat informace v rozsahu definovaných nařízením, jež jsou nezbytné ke zjištění podrobností protiprávního jednání, např. totožnosti osoby odpovědné za protiprávní jednání, jakož i údajů o totožnosti osob zapojených do datových toků, přičemž toto oprávnění budou moci využít vůči jakékoliv osobě, u které lze důvodně předpokládat, že má požadované informace k dispozici, tedy nejen například vůči poskytovateli služby informační společnosti podle zvláštního právního předpisu upravujícího služby informační společnosti.

Nařízení ve svém čl. 9 vymezuje tyto pravomoci takto:

- pravomoc získat přístup k veškerým dokumentům, údajům nebo informacím týkajícím se protiprávního jednání, na něž se vztahuje toto nařízení, v jakékoli formě či formátu, bez ohledu na médium, na kterém jsou uloženy, či na místo, kde jsou uloženy;
- pravomoc žádat jakýkoli orgán veřejné moci, agenturu nebo jiný subjekt v rámci jejich členského státu nebo jakoukoli fyzickou osobu nebo právnickou osobu o poskytnutí veškerých relevantních informací, údajů nebo dokumentů v jakémkoli formátu či formě a bez ohledu na médium, na kterém jsou uloženy, či místo, kde jsou uloženy, za účelem zjištění, zda došlo nebo dochází k protiprávnímu jednání, na něž se vztahuje toto nařízení, a za účelem zjištění podrobností takového protiprávního jednání včetně sledování finančních a datových toků, zjištění totožnosti osob zapojených do finančních a datových toků a zjištění informací týkajících se bankovních účtů a vlastnictví internetových stránek;
- pravomoc provádět nezbytné kontroly na místě, včetně pravomoci vstupovat do prostor, na pozemky nebo do dopravních prostředků, které obchodník, jehož se kontrola týká, využívá k provozování obchodní činnosti, podnikání, řemesla nebo k výkonu povolání, nebo požádat další orgány veřejné moci, aby tak učinily, za účelem přezkoumání, zabavení, převzetí nebo získání kopií informací, údajů či dokumentů, bez ohledu na médium, na kterém jsou uloženy; pravomoc zabavit jakékoli informace, údaje nebo dokumenty na nezbytnou dobu a v rozsahu nezbytném pro dosažení účelu kontroly; pravomoc požádat zástupce nebo zaměstnance obchodníka, jehož se kontrola týká, aby podal vysvětlení o skutečnostech, informacích, údajích či dokumentech týkajících se předmětu kontroly, a pořizovat záznamy těchto odpovědí;
- pravomoc provádět kontrolní nákupy zboží nebo služeb, v případě potřeby pod krycí totožností, aby byla zjištěna protiprávní jednání, na něž se vztahuje toto nařízení, a aby byly získány důkazy, včetně pravomoci pozorování, zkoumání, prostudování, demontáže nebo testování tohoto zboží nebo služeb.

## **Donucovací pravomoci**

Příslušné orgány dotčené koordinovaným postupem přijmou v rámci své jurisdikce veškerá nezbytná donucovací opatření proti subjektu odpovědnému za rozsáhlé protiprávní jednání nebo rozsáhlé protiprávní jednání s unijním rozměrem s cílem dosáhnout ukončení nebo zákazu tohoto protiprávního jednání.

V případě porušení případech příslušný orgán uloží subjektu odpovědnému za rozsáhlé protiprávní jednání nebo rozsáhlé protiprávní jednání s unijním rozměrem sankce, jako jsou pokuty nebo penále.

Příslušné orgány mohou obdržet od obchodníka z jeho vlastního podnětu dodatečné závazky ke zjednání nápravy ve prospěch spotřebitelů, kteří jsou údajným rozsáhlým protiprávním jednáním

nebo údajným rozsáhlým protiprávním jednáním s unijním rozměrem dotčení, nebo mohou případně usilovat o získání závazků od obchodníka, které nabídnou zjednání odpovídající nápravy pro spotřebitele, kteří byli tímto protiprávním jednáním dotčeni.(čl. 21)

Příslušné orgány jsou dále oprávněny a mají pravomoc

- přijímat předběžná opatření s cílem zabránit riziku závažné újmy společným zájmům spotřebitelů;
- usilovat o získání nebo přijetí závazků obchodníka odpovědného za protiprávní jednání, na něž se vztahuje toto nařízení, kterými se obchodník zaváže předmětné protiprávní jednání ukončit;
- získat od obchodníka z jeho vlastního podnětu dodatečné závazky ke zjednání nápravy ve prospěch spotřebitelů, kteří byli dotčeni údajným protiprávním jednáním, na něž se vztahuje toto nařízení, nebo případně usilovat o získání závazků od obchodníka, které spotřebitelům, kteří byli dotčeni tímto protiprávním jednáním, zajišťují zjednání odpovídající nápravy;
- případně informovat náležitými prostředky spotřebitele, kteří tvrdí, že v důsledku protiprávního jednání, na něž se vztahuje toto nařízení, utrpěli újmu, o tom, jak se mohou domáhat náhrady za újmu podle vnitrostátního práva;
- písemně nařídít obchodníkovi, aby ukončil protiprávní jednání, na něž se vztahuje toto nařízení;
- zajistit ukončení nebo zákaz protiprávních jednání, na něž se vztahuje toto nařízení;
- nejsou-li k dispozici jiné účinné prostředky k dosažení ukončení nebo zákazu protiprávního jednání, na něž se vztahuje toto nařízení, a s cílem zabránit riziku závažné újmy společným zájmům spotřebitelů:
  - pravomoc odstranit obsah nebo omezit přístup k on-line rozhraní nebo nařídít zřetelné zobrazení varování pro spotřebitele při přístupu k on-line rozhraní;
  - pravomoc nařídít poskytovateli hostingových služeb, aby on-line rozhraní odstranil, nebo aby k němu znemožnil či omezil přístup; nebo
  - případně pravomoc nařídít registrům nebo registrátorům domén vymazat plně kvalifikované doménové jméno a umožnit toto jméno zaregistrovat dotčenému příslušnému orgánu; včetně možnosti požádat třetí stranu nebo další orgán veřejné moci, aby provedly tato opatření;
- pravomoc ukládat sankce, jako jsou pokuty nebo penále za protiprávní jednání, na něž se vztahuje toto nařízení, a za nedodržení jakéhokoli rozhodnutí, příkazu, předběžného opatření, závazku obchodníka nebo jiného opatření přijatého podle tohoto nařízení.

Dále je oprávněný orgán oprávněn ukládat sankce, jako jsou pokuty za protiprávní jednání, na něž se vztahuje přímo nařízení, v případě jakéhokoliv protiprávního jednání porušujícího právní předpisy Unie na ochranu zájmů spotřebitelů.

Tím není dotčena pravomoc vnitrostátních orgánů ukládat sankce podle vnitrostátního práva, jako jsou správní či jiné pokuty nebo penále, pokud právní akty Unie uvedené v příloze nestanovují požadavek na zavedení sankcí.

- zahajovat vyšetřování nebo řízení z moci úřední za účelem zajištění ukončení nebo zákazu protiprávních jednání, na něž se vztahuje toto nařízení.
- zveřejnit jakékoli pravomocné rozhodnutí, závazky obchodníka či příkazy přijaté podle tohoto nařízení, a to včetně zveřejnění totožnosti obchodníka odpovědného za protiprávní jednání, na něž se vztahuje toto nařízení.
- v příslušných případech konzultovat spotřebitelské organizace, sdružení obchodníků, určené subjekty nebo další dotčené osoby, pokud jde o účinnost navrhovaných závazků, kterými se obchodník zaváže ukončit protiprávní jednání, na něž se vztahuje toto nařízení. **(čl. 9.)**

Další pravomoc je vymezena v § 24g zákona o ochraně spotřebitele na základě kterého příslušný orgán si může pouze za účelem zjištění toho, zda došlo nebo dochází k protiprávnímu jednání, a kdo je spáchal, vyžádat od banky, spořitelního a úvěrního družstva a zahraniční banky vykonávající na území České republiky činnost prostřednictvím své pobočky následující informace:

- číslo účtu nebo jiný jedinečný identifikátor účtu,
- údaje o majiteli účtu a zmocněnci, který byl nebo je oprávněn nakládat s peněžními prostředky na účtu. (§ 24g odst. 2 zákona o ochraně spotřebitele).

Toto oprávnění se vztahuje pouze na údaje, které jsou nezbytné ke ztotožnění osoby odpovědné za protiprávní jednání. Příslušný orgán je oprávněn vymezen v žádosti časové období, k němuž se požadované údaje vztahují. Žádost o poskytnutí údajů podává příslušný orgán prostřednictvím ústředního styčného úřadu. (§ 24g odst. 4 zákona o ochraně spotřebitele). Příslušný orgán do 24 měsíců ode dne podání žádosti vyrozumí dotčený subjekt, že o něm požadoval údaje podle odstavce.

Jako garant oprávněnosti těchto žádostí je Ministerstvo průmyslu a obchodu. Prostřednictvím Ministerstva průmyslu a obchodu tak pověřené orgány podávají žádosti bankám o poskytnutí údajů chráněných bankovním tajemstvím.

### **Zákaz protiprávního jednání.**

Novelou zákona se zakládá pravomoc příslušných orgánů rozhodnout o zákazu protiprávního jednání dle čl. 9 odst. 4 písm. e) nařízení. Tohoto ustanovení budou moci příslušné orgány využívat v případech, kdy dojde k protiprávnímu jednání uvnitř Unie, které však nebude přestupkem podle českého právního řádu.

Znění tohoto ustanovení je upraveno v § 24h zákona o ochraně spotřebitele takto: *„Dochází-li k protiprávnímu jednání, může příslušný orgán rozhodnutím nařídit osobě, která se protiprávního jednání dopouští, aby se tohoto jednání zdržela. Odvolání proti tomuto rozhodnutí nemá odkladný účinek.“*

V případě zjištění protiprávního jednání mohou příslušné orgány rozhodnutím nařídit neprodlené odstranění nebo zneprístupnění takových informací také poskytovateli služby informační společnosti podle zvláštního právního předpisu upravujícího služby informační společnosti.

### **Institut externího varování.**

Schválená úprava v souladu s čl. 27 nařízení, stanoví v ustanovení § 24j až § 24l zákona o ochraně spotřebitele možnost, pokud je to opodstatněné, určeným subjektům (evropským spotřebitelským centrům, spotřebitelským organizacím a sdružením spotřebitelů a případně sdružením obchodníků), která mají nezbytné odborné znalosti, pravomoc zasílat externí varování, tedy upozornění na protiprávní jednání, případně související informace, které mají k dispozici, příslušným orgánům dotčených členských států a Komisi.

Tato ustanovení rovněž upravují podmínky a pravidla dohledu nad těmito subjekty, přičemž orgánem dozoru je Ministerstvo průmyslu a obchodu, které kontroluje, zda právnická osoba, které bylo uděleno oprávnění, splňuje podmínky a pokud zjistí, že oprávněná právnická osoba podmínky nesplňuje, rozhodne o odnětí jejího oprávnění.

Pokud Ministerstvo průmyslu a obchodu zjistí, že externí varování poskytovaná oprávněnou právnickou osobou nejsou správná, aktuální nebo přesná, vyzve právnickou osobu k bezodkladnému zjednání nápravy. Shledá-li Ministerstvo průmyslu a obchodu, že právnická osoba výzvu ke zjednání

nápravy nesplnila, může rozhodnout o odnětí jejího oprávnění poskytovat externí varování, pokud oprávněná právnická osoba poskytuje nesprávná, neaktuální nebo nepřesná externí varování opakovaně. (§ 24l zákona o ochraně spotřebitele)

## Závěr

Účinná a efektivně koordinovaná spolupráce příslušných orgánů členských států by měla zajistit rychlou a odpovídající reakci na zjištěné porušování právních předpisů na ochranu zájmů spotřebitelů napříč všemi členskými státy Evropské unie, bez ohledu na to, ve které členském státě má dotyčný subjekt sídlo.

Tato novela se má stát nástrojem v případě ochrany spotřebitele v případech elektronického obchodu a digitálních technologií, kdy se zcela eliminují hranice jednotlivých států a s tím je omezena i pravomoc jednotlivých národních orgánů dozoru. Za účelem zefektivnění zjišťování nepoctivých praktik jsou inkorporovány do struktury dozoru i organizace založené za účelem ochrany spotřebitelů např. v případě ČR Evropské spotřebitelské centrum Česká republika.

Závěrem je možno doplnit, že současně s novelou zákona o ochraně spotřebitele jsou novelizovány také zákon o bankách, zákon o České obchodní inspekci, zákon o živnostenském podnikání, zákon o regulaci reklamy, zákon o spořitelních a úvěrních družstvech, zákon o některých službách informační společnosti, zákon o České národní bance, zákon o působnosti orgánů České republiky v oblasti cen, zákon o ověřování střelných zbraní a střeliva, zákon o ochraně veřejného zdraví, zákon o veterinární péči, zákon o provozování rozhlasového a televizního vysílání, zákon o Státní zemědělské a potravinářské inspekci a zákon o audiovizuálních mediálních službách na vyžádání.

**Mgr. Bc. et Bc. Jiří Hadaš, MBA**

---

[1] Blíže Sdělení Komise ze dne 6. května 2015 nazvané "Strategie pro jednotný digitální trh v Evropě".

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

## Další články:

- [Nová „tlačítková“ povinnost pro e-shopy](#)
- [Digital Omnibus: Revoluce v datech, nebo jen nová zátěž pro podnikatele?](#)
- [Darování pro případ smrti nemovité věci zapsané v katastru nemovitostí a určení výše odměny soudního komisaře](#)
- [Flotilová novela: Kdo a kdy musí nově získat licenci k distribuci pojištění?](#)
- [Nová pravidla pro ground handling v EU a jejich dopady na letecký sektor](#)
- [Právní due diligence nemovitostí: na co se v praxi skutečně zaměřit](#)
- [Hmotněprávní opatrovník obchodní korporace: mezi efektivní ochranou a zásahem do korporační autonomie](#)
- [Byznys a paragrafy, díl 32.: Konkurenční doložka](#)
- [Skryté ujednání v realitní smlouvě - zbytečná hra na schovávanou](#)

- [Odpovědnost člena voleného orgánu dle § 159 OZ a vymezení škody způsobené právnické osobě](#)
- [Vnosy do společného jmění manželů a jejich valorizace v aktuální judikatuře Nejvyššího soudu a Ústavního soudu](#)