25. 6. 2015

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

Novela zákona o ochraně spotřebitele a její dopady na podnikatele

Dne 16. 3. 2015 vláda schválila novelu zákona o ochraně spotřebitele, která si klade za cíl zavedení systému alternativního řešení sporů mezi podnikateli a spotřebiteli. V současné době se návrh novely nachází ve druhém čtení v Poslanecké sněmovně Parlamentu České republiky. Novela zákona o ochraně spotřebitele byla v tomto ohledu iniciována zejména evropskou legislativou, a proto lze předpokládat, že by měl návrh zákonodárným procesem projít bez výraznějších obtíží. Jaké dopady bude mít návrh novely a souvisejících evropských právních předpisů na české podnikatele?

Evropský balíček o alternativním řešení sporů

Hlavním důvodem novelizace zákona o ochraně spotřebitele je transpozice směrnice o alternativním řešení sporů.[1] Účelem směrnice je zajistit, aby spotřebitelé mohli proti obchodníkům dobrovolně podávat stížnosti k subjektům nabízejícím **nezávislé, nestranné, transparentní, efektivní, rychlé a spravedlivé postupy alternativního řešení sporů**. Směrnice následně stanoví podrobné podmínky, které mají členské státy zajistit, aby došlo k naplnění těchto atributů alternativního řešení sporů. Mimo jiné jsou členské státy povinny zajistit, aby účast stran na alternativním řešení sporů nebránila stranám v následném zahájení soudního řízení ve stejné věci pro uplynutí promlčecí lhůty během alternativního řešení sporu. V tomto ohledu lze také připomenout ustanovení občanského zákoníku, podle nějž promlčecí lhůta neběží po dobu mimosoudního jednání.[2]

Dalším významným evropským předpisem, které se spotřebitelských sporů týká, je nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line.[3] Toto nařízení se dotkne zejména podnikatelů, kteří provozují tzv. internetové obchody, resp. uzavírají se spotřebitelem kupní smlouvy nebo smlouvy o poskytování služeb on-line. Pro tyto podnikatele je nařízení přímo závazné. Hlavním účelem nařízení je zřízení platformy pro řešení sporů on-line, na níž se mohou spotřebitelé a obchodníci obracet, pakliže budou usilovat o mimosoudní řešení sporů. Po získání všech potřebných informací od obou stran sporu postoupí platforma bez prodlení stížnost subjektu mimosoudního řešení sporu, na jehož využití se strany dohodly. Platforma by měla být plně funkční od 09.01.2016.

Internetové obchody budou muset v souladu s nařízením o řešení spotřebitelským sporů on-line **uvést na svých internetových stránkách elektronický odkaz na platformu pro řešení sporů on-line** a to způsobem, který bude pro spotřebitele snadno dostupný. Kromě tohoto elektronického odkazu na platformu jsou dále tito obchodníci povinni **uveřejnit svoji e-mailovou adresu**. Pro případ porušení této informační povinnosti, stanoví návrh novely zákona o ochraně spotřebitele

pokutu až do výše 1.000.000 Kč.

Promítnutí evropské legislativy do zákona o ochraně spotřebitele

Novela zákona o ochraně spotřebitele zakotvuje **právo spotřebitele na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb**.[4] Dále přímo určuje orgány, které budou příslušné k mimosoudnímu řešení sporů. Tento výčet zahrnuje orgány, které již dnes ve větší či menší míře rozhodují spotřebitelské spory a u nichž dochází k rozšíření jejich působnosti. Jedná se o Český telekomunikační úřad (pro oblast elektronické komunikace a poštovní služby), Energetický regulační úřad (pro oblast elektroenergetiky, plynárenství a teplárenství) a Finančního arbitra (například pro oblast stavebního spoření, hypotečních úvěrů a investičních služeb).

Na straně druhé návrh novely nově zakládá působnost České obchodní inspekce pro všechny ostatní případy mimosoudního řešení sporů, které nespadají do působnosti předchozích orgánů (tj. Českého telekomunikačního úřadu, Energetického regulačního úřadu a Finančního arbitra). Vzhledem k tomu, že působnost předchozích orgánů je navzdory jejímu rozšíření vymezena poměrně úzce, je zřejmé, že zbytková působnost České **obchodní inspekce bude zahrnovat vedení mimosoudní jednání ve většině spotřebitelských sporů**. Jen pro srovnání níže uvádíme z důvodové zprávy přehled sporů řešených soudy, ve kterých by do budoucna mohlo dojít k řešení prostřednictvím mimosoudní dohody:

Prodej v obchodě - odpovědnost za vady prodané věci	90
Prodej v obchodě - spory o zaplacení kupní ceny	1.562
Prodej v obchodě - jiné spory	48
Zhotovení věci na zakázku - odpovědnost za vady zhotovené věci	21
Zhotovení věci na zakázku - jiné spory	115
Oprava úprava věci - odpovědnost za vady	39
Oprava a úprava věci - jiné spory	265
Kupní smlouva a spory s ní souvisící	6.523
Spory ze smluv o dílo	2.768
Spory z půjček (peněžní ústavy)	18.585
Spory z půjček (jiné právnické osoby)	11.365
Spory z půjček mezi fyzickými osobami	5.146
Celkem	**46.527**

Soudní nápad výše uvedených sporů by tak do budoucna mohl být zčásti snížen právě prostřednictvím mimosoudního řešení sporů vedeného před Českou obchodní inspekcí. Volbu České obchodní inspekce jakožto orgánu mimosoudního řešení sporů důvodová zpráva opodstatňuje mimo jiné její *nezávislostí, stabilitou systému, veřejnou autoritou, zkušenostmi s jednáním s občany i podnikateli* atd. Dle názoru autorů se však z pohledu podnikatelů může jevit volba České obchodní inspekce jako ne zcela bezproblémová, a to zejména právě pokud jde o problematiku její nezávislosti a nestrannosti. Zejména se však jedná o nebezpečí, na které koneckonců upozorňuje i důvodová zpráva. Tímto **nebezpečím je možné využití získaných informací pro případné kontroly a následné správní řízení vedené proti podnikateli**.

Dopad na podnikatele

Provedení směrnice o alternativním řešení sporů prostřednictvím novelizace zákona o ochraně spotřebitele se podnikatelů dotkne zejména ve dvou oblastech:

- rozšíření informační povinnosti podnikatele ve vztahu ke spotřebiteli, a
- povinná účast podnikatele v mimosoudním řešení sporu, pakliže jej spotřebitel zahájí.

Informační povinnost

Poměrně rozsáhlá informační povinnost, která již dnes stíhá podnikatele podle platné právní úpravy (zejména pak občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele v dosavadním znění), se rozšiřuje o povinnost poskytnout **informaci o orgánu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů**, který je pro daný typ nabízeného, prodávaného, poskytovaného nebo zprostředkovávaného výrobku[5] nebo služby věcně příslušný. Informace musí zahrnovat též **internetovou adresu tohoto orgánu**.

Zároveň platí, že pokud podnikatel provozuje internetové stránky, je **povinen tyto informace uvést rovněž na svých internetových stránkách**. Pokud smlouva uzavřená mezi podnikatelem a spotřebitelem odkazuje na obchodní podmínky, je třeba tyto **informace uvést rovněž v obchodních podmínkách**.

Pro úplnost lze doplnit, že všechny výše uvedené informace musí být poskytnuty jasným, srozumitelným a snadno dostupným způsobem.

Informační povinnost podnikatele je dána pak i **v případě sporu mezi spotřebitelem a podnikatelem**, který se nepodařilo urovnat přímo. V takové situaci je podnikatel povinen poskytnout spotřebiteli výše uvedené informaci **v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat**.

Z výše uvedeného je tedy zřejmé, že novela zákona o ochraně spotřebitele bude pro podnikatele nepochybně znamenat určité zvýšení nákladů. Předně budou podnikatelé nuceni **upravit své stávající obchodní smlouvy a obchodní podmínky** tak, aby dostáli nově rozšířené informační povinnosti. Další aspekt pak představuje určité zvýšení nároků na ostražitost podnikatele při řešení sporů se spotřebitelem. Podnikatel v případě sporu se spotřebitelem totiž bude muset vždy informovat spotřebitele v písemné formě.

Nesplní-li podnikatel tuto informační povinnost, počítá návrh novely z pokutou až do výše 1.000.000 Kč. S přihlédnutím k neustálému nárůstu podnětů České obchodní inspekci ze strany spotřebitelů nebude zřejmě udělení pokuty za případné porušení výjimečné.

Na okraj lze poukázat na skutečnost, že novela zákona o ochraně spotřebitele se žádným způsobem nevymezuje k otázce, zda by se spotřebitel mohl ve smlouvě s podnikatelem předem vzdát práva na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Navzdory mlčení zákona lze dle názoru autorů dovodit, že takové ujednání by mohlo být posouzeno jako nepřiměřené ve smyslu § 1813 občanského zákoníku, a tudíž hrozí nebezpečí, že by se k takovému ujednání nepřihlíželo.

Povinná účast podnikatele v mimosoudním řešení sporu

Mimosoudní řešení sporů podle zákona o ochraně spotřebitele je založeno na principu **dobrovolného přístupu spotřebitele a povinné účasti podnikatele** v mimosoudním řešení spotřebitelského sporu. Zákon o ochraně spotřebitele pak podrobně upravuje postup České obchodní inspekce při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů.[6]

Mimosoudní řešení sporů u České obchodní inspekce může být zahájeno **na návrh spotřebitele**. V této souvislosti je potřeba podnikatele upozornit na skutečnost, že spotřebitel je povinen se před podáním návrhu na mimosoudní řešení sporu pokusit o řešení sporu přímo u podnikatele.

Návrh spotřebitele na zahájení mimosoudního řešení sporu bude (mimo jiné případy) [7]odmítnut tehdy, pakliže ve věci již rozhodl soud nebo byl vydán rozhodčí nález nebo bylo zahájeno řízení u soudu nebo rozhodčí řízení, nebo již bylo ve stejné věci zahájeno nebo ukončeno mimosoudní řešení sporu podle zákona o ochraně spotřebitele. Z uvedeného tedy vyplývá, že **spotřebitel ve sporu s podnikatelem musí podat návrh na mimosoudní řešení sporu předtím, než kterákoli ze stran podá žalobu obecnému soudu**. Lze shrnout, že **podnikatele podle zákona o ochraně spotřebitele bude stíhat povinnost informovat spotřebitele o možnosti mimosoudního řešení sporu, nicméně podnikatel nebude povinen čekat, zda spotřebitel této možnosti fakticky využije**. Stejně tak platí, že zahájením mimosoudního řešení sporu **není dotčeno právo podnikatele domáhat se ochrany svých práv soudní cestou**.

Dojde-li však k zahájení mimosoudního řešení sporu před Českou obchodní inspekcí, novela zákona o ochraně spotřebitele podnikateli ukládá, aby úzce spolupracoval a poskytoval České obchodní inspekci **součinnost potřebnou k efektivnímu průběhu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu**.

Podnikatel (na rozdíl od spotřebitele) rovněž nemůže svým jednáním účast na mimosoudním řešení spotřebitelského sporu ukončit. Mimosoudní řešení sporu může dle návrhu novely o ochraně spotřebitele skončit zejména **uzavřením dohody** stran sporu či **marným uplynutím lhůty 90 dnů** ode dne zahájení mimosoudního řešení sporu (tato lhůta může být u zvlášť složitých sporů prodloužena o dalších 90 dnů).[8]

Na závěr této části lze upozornit, že mimosoudní řešení sporu před Českou obchodní inspekcí může pro podnikatele znamenat značné zvýšení nákladů, a to zejména s ohledem na zákonem stanovenou povinnost součinnosti (například vyjádření se k věci, předložení důkazů apod.), přičemž platí, že **náklady spojené s mimosoudním řešením spotřebitelských sporů si strany nesou samy**.

Závěr

Závěrem lze shrnout, že navrhovaná novela zákona o ochraně spotřebitele ukládá podnikatelům řadu nových povinností, a to zejména v souvislosti s rozšířením informační povinnosti. Podnikatelé tak budou muset revidovat své obchodní smlouvy a obchodní podmínky tak, aby byla zajištěna informovanost spotřebitele o možnosti mimosoudního řešení sporu. Stejně tak musí podnikatelé dbát na zveřejnění této informace na svých internetových stránkách. Konečně je nutno spotřebitele informovat v listinné podobě (či na jiném trvalém nosiči dat) v případě sporu, který se nepodaří urovnat přímo (typicky například v případě odmítnutí reklamace).

Dojde-li k mimosoudnímu řešení sporů, je pak nově navrhována obligatorní účast podnikatele na tomto řešení, jakož i zákonem stanovená povinnost součinnosti. Důvodová zpráva v tomto ohledu počítá s tím, že aktivní účast podnikatele na mimosoudním řešení sporů může vést k úspoře nákladů na obou stranách sporu.[9]

Mgr. Šárka Gregorová, LL.M.,

advokátka

Mgr. Patrik Koželuha,
advokátní koncipient

Schaffer & Partner Legal, s.r.o., advokátní kancelář

Gallery Myšák
Vodičkova 710/31
110 00 Praha 1

Tel.: +420 221 506 300
Fax: +420 221 506 301
e-mail: info@schaffer-partner.cz

---

[1] 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, tzv. ADR). Česká republika je povinna transponovat tuto směrnici do dne 09.07.2015.
[2] Srov. k tomu § 647 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
[3] 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)
[4] Tomuto režimu nepodléhají pouze smlouvy v oblasti zdravotních služeb, služeb obecného zájmu nehospodářské povahy a smlouvy s veřejnými poskytovateli dalšího nebo vysokoškolského vzdělání.
[5] V této souvislosti je třeba upozornit rovněž na nově navrhovanou legální definici pojmu výrobek, kdy výrobkem se rozumí věc, která je určena k nabídce spotřebiteli, včetně práv a závazků s touto věcí souvisejících.
[6] V případě jiných orgánů mimosoudního řešení sporů se navrhuje novelizace zvláštních zákonů upravujících působnost a činnost těchto orgánů.
[7] Jedná se například o situaci zjevné bezdůvodnosti návrhu či podání návrhu po lhůtě jednoho roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé.
[8] Dalšími důvody ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu jsou: (i) prohlášení spotřebitele o ukončení účasti, (ii) smrt, prohlášení za mrtvého, prohlášení za nezvěstného nebo zánik jedné ze stran sporu bez právního nástupce, či (iii) odmítnutí návrhu.
[9] V důvodové zprávě se tak například uvádí: „…podnikatelé podle odhadů ušetří ročně od 1,7 miliardy do 3 miliard eur, budou-li využívat cestu alternativního řešení sporů namísto soudního řešení. Kromě toho si projevováním ochoty řešit spory levným a snadno přístupným způsobem vylepší své dobré jméno mezi spotřebiteli a do značné míry vyřeší otázku rizika poškození dobré pověsti. Zároveň budou mít podnikatelé motivaci k tomu, aby zkvalitnili své interní postupy pro

vyřizování stížností, a zároveň bude zajištěna lepší hospodářská soutěž.“

© 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)