

25. 6. 2015

VeźmĚte, prosĚme, na vĚdomĚ, Źe text ělĚnku odpovĚdĚ platnĚ prĚvnĚ ťpravĚ ke dni publikace.

Novela zĚkona o ochranĚ spotřebitele a jeĚjĚ dopady na podnikatele

Dne 16. 3. 2015 vlĚda schvĚlila novelu zĚkona o ochranĚ spotřebitele, kterĚ si klade za cĚl zavedenĚ systĚmu alternativnĚho řešenĚ sporů mezi podnikateli a spotřebiteli. V souĚasnĚ dobĚ se nĚvrh novely nachĚzĚ ve druhĚm ětenĚ v PoslaneckĚ snĚmovnĚ Parlamentu ĚeskĚ republiky. Novela zĚkona o ochranĚ spotřebitele byla v tomto ohledu iniciovĚna zejmĚna evropskou legislativou, a proto lze předpoklĚdat, Źe by mĚl nĚvrh zĚkonodĚrnĚm procesem projĚt bez vĚraznĚjřĚch obtĚzĚ. JakĚ dopady bude mĚt nĚvrh novely a souvisejĚcĚch evropskĚch prĚvnĚch předpisů na ěeskĚ podnikatele?



EvropskĚ balĚček o alternativnĚm řešenĚ sporů

HlavnĚm dťvodem novelizace zĚkona o ochranĚ spotřebitele je transpozice smĚrnice o alternativnĚm řešenĚ sporů.[1] ťĚelem smĚrnice je zajistit, aby spotřebitelĚ mohli proti obchodnĚkům dobrovolnĚ podĚvat stĚznosti k subjektům nabĚzejĚcĚm **nezĚvislĚ, nestrannĚ, transparentnĚ, efektivnĚ, rychlĚ a spravedlivĚ postupy alternativnĚho řešenĚ sporů**. SmĚrnice nĚslednĚ stanovĚ podrobnĚ podmĚnky, kterĚ majĚ ělenske stĚty zajistit, aby dořlo k naplnĚnĚ tĚchto atributů alternativnĚho řešenĚ sporů. Mimo jinĚ jsou ělenske stĚty povinny zajistit, aby ťĚast stran na alternativnĚm řešenĚ sporů nebrĚnĚla stranĚm v nĚslednĚm zahĚjenĚ soudnĚho řĚzenĚ ve stejnĚ vĚci pro uplynutĚ promlĚcĚcĚ lhťty bĚhem alternativnĚho řešenĚ sporu. V tomto ohledu lze takĚ připomenout ustanovenĚ občanskĚho zĚkonĚku, podle nĚjŹ promlĚcĚcĚ lhťta nebĚŹĚ po dobu mimosoudnĚho jednĚnĚ.[2]

DalřĚm vĚznamnĚm evropskĚm předpisem, kterĚ se spotřebitelskĚch sporů tĚkĚ, je nařĚzenĚ o řešenĚ spotřebitelskĚch sporů on-line.[3] Toto nařĚzenĚ se dotkne zejmĚna podnikatelů, kterĚ provozujĚ tzv. internetovĚ obchody, resp. uzavĚrajĚ se spotřebitelem kupnĚ smlouvy nebo smlouvy o poskytovĚnĚ sluŹeb on-line. Pro tyto podnikatele je nařĚzenĚ přĚmo zĚvaznĚ. HlavnĚm ťĚelem nařĚzenĚ je zřĚzenĚ platformy pro řešenĚ sporů on-line, na nĚ se mohou spotřebitelĚ a obchodnĚci obracet, pakliŹe budou usilovat o mimosoudnĚ řešenĚ sporů. Po zĚskĚnĚ vřech potřebnĚch informacĚ od obou stran sporu postoupĚ platforma bez prodlenĚ stĚznost subjektu mimosoudnĚho řešenĚ sporu, na jehoŹ vyuŹitĚ se strany dohodly. Platforma by mĚla bĚt plnĚ funkĚnĚ od 09.01.2016.

InternetovĚ obchody budou muset v souladu s nařĚzenĚm o řešenĚ spotřebitelskĚch sporů on-line **uvĚst na svĚch internetovĚch strĚnkĚch elektronickĚ odkaz na platformu pro řešenĚ sporů on-line** a to způsobilĚm, kterĚ bude pro spotřebitele snadno dostupnĚ. KromĚ tohoto elektronickĚho odkazu na platformu jsou dĚle tito obchodnĚci povinni **uveřejnit svoji e-mailovou adresu**. Pro přĚpad poruřĚnĚ tĚto informaĚnĚ povinnosti, stanovĚ nĚvrh novely zĚkona 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 zprostředkovaného 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 informace **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 dostali 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 zvláště 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 nehošpodářské 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 nevěstného 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:

- [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](#)
- [Právo na přístup ke kamerovým záznamům: střet GDPR, informačního zákona a praxe veřejných institucí](#)
- [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](#)