25. 1. 2016

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

Novela zákona o ochraně spotřebitele účinná od 28. 12. 2015

Koncem roku 2015 vstoupila v platnost i účinnost první část novely zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele (ZOS). Jedná se o podstatnou změnu zákona, i když se tato změna dotkne zejména veřejnoprávních a procesních postupů správních orgánů.

Tuto novelu bylo nutné přijmout jednak z důvodu zajištění správné a úplné transpozice směrnice 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu[1], a dále implementace směrnice 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů, a adaptace nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line. Dalším důvodem přijetí této novely bylo posílení kontrolních pravomocí České obchodní inspekce při kontrole organizovaných akcí v zájmu zajištění potřebných důkazů (zejm. v případě tzv. šmejdů). Kromě toho byla v rámci projednávání návrhu zákona do novely vložena ještě ustanovení o tzv. Informační databázi o bonitě a důvěryhodnosti spotřebitele.

Novela zavádí detailnější a přesnější úpravu nekalých obchodních praktik (NOP). Původní právní regulace těchto praktik podnikatelů byla totiž transponována v rozporu s výše uvedenou směrnicí, některé články směrnice o nekalých obchodních praktikách byly transponovány velice široce, jiné dokonce nebyly transponovány vůbec. To všechno působilo nemalé problémy zejména kontrolním orgánům, které se držely znění zákona a nemohly postihovat jednání podnikatelů např. při nedodržení nebo porušení informační povinnosti.

Novelou dochází jak k formální tak k obsahové změně nekalých obchodních praktik. Generální klauzule nekalých obchodních praktik upravená v § 4 ZOS i nadále rozděluje nekalé obchodní praktiky na klamavé a agresivní, daleko detailněji však stanovuje kritéria při posuzování jejich nekalosti. Podstatnou změnou je rovněž upravení definic některých pojmů zde uvedených, jako je „obchodní praktika vůči spotřebiteli“, „odborná péče[2]“, „podstatné narušení ekonomického chování spotřebitele“, rozhodnutí o obchodní transakci“, „výzva ke koupi“ nebo „nepatřičné ovlivňování“. Důležité rovněž je, že se zakazuje užívání nekalé obchodní praktiky jak před rozhodnutím ohledně koupě, tak v průběhu rozhodování a dokonce i po učinění rozhodnutí (tedy např. i v průběhu reklamace vadného zboží), a že podstatným narušením ekonomického chování spotřebitele je použití obchodní praktiky, která významně zhoršuje schopnost spotřebitele učinit jakékoli informované rozhodnutí, což vede k tomu, že učiní rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil. Půjde tedy např. i o praktiku, která přiměje spotřebitele navštívit webové stránky nebo samotnou provozovnu podnikatele na základě nějaké klamavé informace, a to aniž by smlouvu nakonec uzavřel.

Klamavé obchodní praktiky se nově dělí na klamavá konání a klamavá opomenutí. Zákon nyní detailně (stejně tak v případě agresivních obchodních praktik) rovněž rozvádí kritéria posuzování těchto jednání, a to jak v obecné rovině, tak s přihlédnutím k dalším skutečnostem. V § 5c se také nově formuluje pravidlo ve vztahu k prokazování správnosti skutkových tvrzení v souvislosti s obchodní praktikou podnikatele.

Další podstatná část novely se vztahuje k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů. V současné době mají spotřebitelé možnost využít jednak řízení před soudem, a dále rozhodčího řízení nebo mediace. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů není na rozdíl od výše uvedených způsobů zpoplatněno, každá ze stran (tedy spotřebitel a podnikatel) si však nesou své případné náklady (např. spojené s právním zastoupením) samy. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů by tedy mělo být dle novely výrazně levnější, rychlejší a méně formální. Předpokládá se, že tohoto způsobu řešení sporu budou spotřebitelé využívat zejména v bagatelních věcech, u kterých se náklady na soudní řízení spotřebiteli nevyplatí. Spotřebitel má možnost – až na výjimky upravené v § 20d ZOS – využít tohoto způsobu urovnání sporu prakticky ve všech oblastech. Řízení je vedeno před subjektem, kterým je podle své působnosti buď Česká obchodní inspekce, finanční arbitr, Český telekomunikační úřad, Energetický regulační úřad nebo jiná osoba, kterou Ministerstvo průmyslu a obchodu pověří mimosoudním řešením spotřebitelských sporů (po splnění zákonem stanovených podmínek).

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje na návrh spotřebitele, který musí obsahovat zákonem stanovené náležitosti (§ 20n ZOS), zejména doklady o tom, že se navrhovateli nepodařilo spor vyřešit s druhou stranou přímo, a další písemnosti dokládající tvrzené skutečnosti, jsou-li k dispozici. Spotřebitel může podat návrh u České obchodní inspekce nebo pověřeného subjektu nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy uplatnil své právo u prodávajícího poprvé. Prodávající je následně vyzván, aby ve lhůtě patnácti pracovních dnů od doručení vyrozumění poskytnul České obchodní inspekci nebo pověřenému subjektu vyjádření ke skutečnostem uvedeným v návrhu, přičemž prodávající je povinen spolupracovat a poskytnout České obchodní inspekci nebo pověřenému subjektu součinnost potřebnou k efektivnímu průběhu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu. Nesplnění této povinnosti je správním deliktem a může být sankcionováno pokutou až do výše 1 000 000 Kč.

Zákon stanovuje maximální délku mimosoudního řešení spotřebitelského sporu, které musí být ukončeno do 90 dnů od jeho zahájení (ve zvlášť složitých sporech lze lhůtu prodloužit, a to nejvýše o dalších 90 dnů). Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu může dobrovolně ukončit pouze spotřebitel, dále může být ukončeno zejména dohodou mezi spotřebitelem a podnikatelem, nebo smrtí, prohlášením za mrtvého, prohlášením za nezvěstného nebo zánikem jedné ze stran sporu bez právního nástupce.

JUDr. Blanka Vítová, LL. M., Ph.D.,
of counsel

DOHNAL PERTOT SLANINA | advokátní kancelář
PRAHA | HRADEC KRÁLOVÉ | OLOMOUC | LETOHRAD

Prvního pluku 347/12a
186 00 Praha 8 - Karlín

Komenského 266/3
500 03 Hradec Králové

Palackého 75/21
779 00 Olomouc

Václavské náměstí 76
561 51 Letohrad

Tel.: +420 587 407 086
e-mail: info@akdps.cz

---

[1] Nová úprava nekalých obchodních praktik byla zejména reakcí na výzvu Evropské komise ze dne 23. 1. 2014 (2013/2204), která upozornila Českou republiku na porušení povinnosti správné transpozice směrnice o nekalých obchodních praktikách. Evropská komise vytýkala České republice nedostatečnou implementaci směrnice, zejména poukázala na právní úpravu, která přesahuje rámec maximální harmonizace (reguluje nad její rámec), a dále i to, že v některých případech sice směrnici odpovídá, ale je obsažena duplicitně v zákoně o regulaci reklamy a v zákoně o ochraně spotřebitele
[2] Zákonodárce opět nesprávně používá pojem „dobrá víra“, podobně jako to činil v § 53 starého OZ. Vzhledem k tomu, že směrnice má na mysli dobrou víru v objektivním smyslu, bylo by vhodnější použít i v této definici na místo toho princip poctivosti.

© EPRAVO.CZ – Sbírka zákonů , judikatura, právo | www.epravo.cz

Další články:

- 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)
- Civilněprávní prostředky ochrany při koupi falzifikátu
- Novela zákona o pyrotechnice: likvidace profesionálů namísto zmírnění negativních vlivů
- Konec zákonné koncentrace řízení? Návrh Nejvyššího soudu před Ústavním soudem
- Soudní poplatky v řízení o rozvodu manželství a úpravy poměrů k nezletilému dítěti po tzv. rozvodové novele