7. 5. 2015

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

Novela zákona o ochraně spotřebitele v souladu s předpisy EU

Dne 16.3.2015 byla vládou schválena novela, kterou se mění zákon o ochraně spotřebitele a další zákony. Novela zavádí systém mimosoudního řešení sporů – konciliaci - která urychlí a zjednoduší urovnávání sporů mezi spotřebiteli a prodejci či výrobci. Rozšiřuje též kompetence České obchodní inspekce v boji proti nekalým prodejním praktikám – tzv. šmejdům, v rámci ČR i EU.

Tato novela má návaznost na přijetí směrnice Evropského parlamentu a Rady č.2013/11/EU ze dne 21. 5. 2013, o alternativním řešení spotřebitelských sporů (dále jen ,,směrnice"), a Nařízení č. 524/2013 ze dne 21. 5. 2013 o on-line řešení sporů (ADR-ODR) (dále jen ,,nařízení"). Podle směrnice by všechny členské státy Evropské unie měly umožnit a zajistit, aby veškeré spory mezi spotřebitelem a obchodníkem vzniklé v souvislosti s prodejem zboží nebo poskytováním služeb mohly být předloženy subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, a to rovněž prostřednictvím on-line prostředků. Členské státy měly implementovat tato pravidla do své legislativy do července letošního roku, platforma ODR by měla být funkční od ledna 2016. Z pohledu celoevropského spotřebitelského trhu představuje navrhovaná právní úprava sladění podmínek ochrany spotřebitele s podmínkami platnými v ostatních členských státech EU a tím usnadnění přeshraničního obchodu, jakož i orientaci spotřebitele v jeho právech (zejména v případě přeshraničních obchodů, a to především v případě obchodů realizovaných v jiném členském státě EU).

Novela zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, (dále jen ,,zákona") rozšiřuje systém mimosoudních řešení spotřebitelských sporů, který již dílčím způsobem funguje například v oblasti financí, telekomunikací či energetiky. Mimosoudní řešení sporů (s anglickou zkratkou ADR - Alternative Dispute Resolution) je systém, který při řešení sporů umožňuje alternativní postup, tedy jiný postup než klasickou soudní cestou. ADR je efektivním nástrojem pro spotřebitele, obchodníky a v neposlední řadě pro státy, kterým umožňuje „odlehčit" soudům od případů, které zpravidla nejsou složité po právní stránce a rozhodnutí o nich soudní cestou je neúměrně nákladné časově i finančně. Spotřebitelům i obchodníkům má ADR přinést především rychlost, jednoduchost a nízké náklady. [1]

Cílem výše uvedeného nařízení je vytvoření platformy pro řešení sporů on-line na úrovni Unie. Platforma pro řešení sporů on-line má mít podobu interaktivní internetové stránky nabízející jednotné místo, na které se mohou obrátit spotřebitelé a obchodníci usilující o mimosoudní vyřešení sporů, které vznikly v souvislosti s transakcemi prováděnými on-line. Spotřebitelům a obchodníkům má být umožněné podat stížnost vyplněním elektronického formuláře pro podávání stížností dostupného ve všech úředních jazycích orgánů Unie a připojit příslušné dokumenty. Platforma má být bezplatným nástrojem elektronické správy případů, jenž umožňuje subjektům alternativního řešení sporů vést postup řešení sporu se stranami prostřednictvím platformy pro řešení sporů on-line.

Obdobný způsob řešení spotřebitelských sporů v praxi již existuje, a proto nebude pro spotřebitele novinkou. Společnost dTest v říjnu 2013 zahájila projekt VašeStížnosti.cz, který spotřebitelům umožňuje řešení jejich problémů velmi podobným způsobem. Na webové stránce provozované touto společností má spotřebitel možnost vložit stížnost, v níž identifikují obchodníka a popíšou svůj případ. Právní poradci dTestu pak vypracují ke stížnosti stanovisko a kontaktují obchodníka s výzvou,

aby případ řešil.[2] Zprostředkovávají tak dosažení dohody mezi spotřebiteli a podnikateli i ve sporech, které by jinak hrozily vyhrocením až třeba do podoby soudní pře - a ve své podstatě tedy právní poradci dTestu aplikují konciliaci. Přijatou novelou zákona, ale je tato pravomoc dána pouze do rukou České obchodní inspekce, a pro všechny obdobné soukromé subjekty, bude činností zakázanou.

Původní návrh novely, a stejně tak znění implementované směrnice, počítá mimo jiné se svěřením pravomocí v této věci i jinému subjektu než České obchodní inspekci a to osobě pověřené Ministerstvem průmyslu a obchodu. Pověřeným subjektem může být profesní sdružení, komora nebo jiná právnická osoba, která není prodávajícím. V přijatém znění zákona, ale zákonodárce z důvodu obav zneužití pravomocí a velkého množství soukromých subjektů mimosoudně řešících spotřebitelské spory, tuto pravomoc přiznal pouze České obchodní inspekci.[3] Je tedy otázkou, jak Česká obchodní inspekce tuto pravomoc bude vykonávat a jaké prostředky k tomu využije.

Dle tiskové zprávy Ministerstva průmyslu a obchodu, které novelu zákona předložilo, si změna klade základní tři cíle: *Vytvořit nový systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, který bude vyhovovat požadavkům evropské legislativy, zpřesnit právní úpravu nekalých obchodních praktik a upravit některé pravomoci dozorových orgánů v reakci na problémy aplikační praxe*.[4] Nadále by se tedy mělo jednat o ucelený systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, do kterého bude zapojena Česká obchodní inspekce jako obecný subjekt mimosoudního řešení sporů, a další specializované orgány, které již v současnosti řeší spory spotřebitelů mimosoudní cestou – Finanční arbitr, Český telekomunikační úřad a Energetický regulační úřad.

Návrh na řešení sporu bude moci podat jen spotřebitel (pokud se nepodařilo stížnost vyřešit s prodávajícím přímo). Návrh může podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy kontaktoval druhou stranu za účelem řešení sporu. Řízení by mělo být bezplatné a své náklady by si měly uhradit strany samy. Prodávající bude mít povinnost se k návrhu do 15 dnů vyjádřit a oznámit, jestli se řízení zúčastní. Zákon dále upravuje např. náležitosti návrhu na zahájení mimosoudního řešení, otázky doručování, způsoby ukončení atd. Lhůta pro ukončení mimosoudního řešení by u většiny případů neměla překročit 90 dní.[5] Před Českou obchodní inspekcí by mělo jít právě o konciliaci, během níž pracovník České obchodní inspekce povede strany k urovnání sporu jako nezávislý prostředník, který jim bude případně nápomocen radou a názorem, nebude však ve sporu rozhodovat. Výsledkem řízení bude uzavření soukromoprávní dohody stran. Tato dohoda ale nebude vykonatelná.

Novela má dále přispět k usnadnění řešení přeshraničních sporů pramenících zejména z internetového obchodu. S žádostí o pomoc při řešení takovýchto sporů se spotřebitelé navíc budou moci obrátit na Evropské spotřebitelské centrum ČR, které působí při České obchodní inspekci. Evropské spotřebitelské centrum ČR poskytuje informace o právech spotřebitelů na společném evropském trhu a bezplatně pomáhá a radí spotřebitelům v jejich sporech s obchodníky z jiných zemí Evropské unie. Pokud jde o další úpravy, které se týkají kontrolní činnosti České obchodní inspekce, novela umožňuje také inspektorům ČOI, aby mohli natáčet během kontrol bez vědomí dotčených osob. Tyto záznamy jsou mnohdy jediným nezvratným důkazem pro prokazování agresivních obchodních praktik uplatňovaných při předváděcích akcích. Novela upřesňuje pravidla, která jsou v poctivém obchodním styku již dnes běžnou a obvyklou normou jednání a pro poctivé podnikatele nepředstavují žádnou zátěž.

Autorka další zákonnou možnost řešení spotřebitelských sporů vítá. Novela zákona přináší zajisté rychlejší a finančně méně náročná řešení oproti stávajícím způsobům (zejména soudnímu řízení), a spotřebitelům dává možnost lepšího a efektivnějšího způsobu, jak se domoci svých práv. Z hlediska ochrany práva spotřebitele, je toto řešení velkým přínosem, ať už jej bude vykonávat jakýkoliv subjekt. Zároveň, ale není možné přehlédnout, že výše uvedené řešení spotřebitelských sporů, již v praxi existuje a novela zákona jej pro soukromé subjekty zakazuje, a tyto pravomoci přiznává pouze

České obchodní inspekci. S ohledem na již několikaletý, obdobný, a fungující projekt soukromého subjektu v této věci, si myslím, že za splnění zákonem vymezených podmínek, by měla být dána zákonodárcem možnost řešení těchto věcí i jinému subjektu zabývající se ochranou spotřebitele.

Markéta Etlíková,
studentka Právnické fakulty Univerzity Palackého v Olomouci

e-mail: EtlikovaM@seznam.cz

---
[1] Dostupné na www, k dispozici >>> zde.
[2] Dostupné na www, k dispozici >>> zde.
[3] § 20d, zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, aktualizovaného znění
[4] Dostupné na www, k dispozici >>> zde.
[5] § 20k a násl., zákona č. 6324/1992, o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů

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

Další články:

- Rozhovor s JUDr. Veronikou Janoušek Rudolfovou, samostatnou advokátkou specializující se na sportovní právo
- DEAL MONITOR
- DEAL MONITOR
- DEAL MONITOR
- Fotbaloví agenti vs. FIFA ve světle stanoviska generálního advokáta Soudního dvora Evropské unie
- Lichevní smlouva ve světle usnesení Nejvyššího soudu ze dne 3. 6. 2025, sp. zn. 28 Cdo 2378/2024
- DEAL MONITOR
- Reakce na článek: Komentář – smutná realita výmazů exekutorského zástavního práva z katastru nemovitostí
- Povinnost zajištění gramotnosti dle AI Aktu a její naplňování v praxi
- DEAL MONITOR
- Blíží se konference Next Gen Law Forum 2025