

15. 2. 2016

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

# Novinka v zákoně o ochraně spotřebitele - mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Novela zákona o ochraně spotřebitele (zákon č. [378/2015](#) Sb., kterým se mění zákon č. [634/1992](#) Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony) přinesla novinku v oblasti spotřebitelských vztahů, konkrétně možnost mimosoudního řešení sporů. Část této novely nabyla účinnosti již dnem vyhlášení, tedy 28. prosince 2015, ustanovení upravující řešení spotřebitelských sporů mimosoudní cestou nabylo účinnosti až 1. února 2016. Tento článek stručně shrnuje novou právní úpravu mimosoudního řešení sporů v zákoně č. [634/1992](#) Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále též „ZoOS“).



Na úvod je vhodné připomenout, co se mimosoudním řešením sporů myslí. Mimosoudní řešení sporů (označované též „ADR“ - z angl. Alternative Dispute Resolution) řadíme mezi tzv. alternativní metody řešení sporů, což znamená řešení sporů bez ingerence soudů, tedy jinou než soudní cestou. Formou ADR bývají řešeny případy, které nejsou po právní stránce složité. Účelem je primárně dosáhnout dohody mezi dvěma stranami. Výhodou ADR je nepochybně rychlost řízení a nízké náklady. Zahájením mimosoudního řešení sporu však v žádném případě není dotčeno právo stran sporu domáhat se ochrany práv a oprávněných zájmů soudní cestou.

Zmíněná novela zákona o ochraně spotřebitele přinesla spotřebitelům právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, s výjimkou smluv uzavřených v oblasti zdravotních služeb poskytovaných pacientům zdravotnickými pracovníky za účelem poskytování zdravotní péče, včetně předepisování, vydávání a poskytování léčivých přípravků a zdravotnických prostředků, v oblasti služeb obecného zájmu nehospodářské povahy a smluv uzavřených s veřejnými poskytovateli dalšího nebo vysokoškolského vzdělávání (§ 20d ZoOS). Klasickým spotřebitelským sporem jsou například spory o uznání reklamace vad zboží koupeného v obchodě.

## Informační povinnost prodávajících

Všichni prodávající (tedy podnikatelé, kteří spotřebiteli prodávají výrobky nebo poskytují služby), jsou nyní povinni:

1) informovat spotřebitele jasným, srozumitelným a snadno dostupným způsobem o subjektu mimosoudního řešení sporů, který je pro daný typ nabízeného, prodávaného, poskytovaného nebo zprostředkovaného výrobku nebo služby věcně příslušný. Informace musí zahrnovat též internetovou adresu tohoto subjektu. Jestliže prodávající provozuje internetové stránky, musí uvést tyto informace

i na těchto internetových stránkách. Pokud smlouva uzavřená mezi prodávajícím a spotřebitelem odkazuje na obchodní podmínky, je nutné uvést informace rovněž v těchto obchodních podmínkách.

2) v případě sporu mezi spotřebitelem a prodávajícím, který se nepodařilo mezi stranami urovnat přímo, poskytnout spotřebiteli informace uvedené v předchozím bodě v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat (§ 14 ZoOS).

Subjektem mimosoudního řešení sporů je přitom v oblasti finančních služeb finanční arbitř, v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb Český telekomunikační úřad, v oblasti elektroenergetiky, plynárenství a teplárenství Energetický regulační úřad a v případech, kdy není dána působnost výše uvedených orgánů Česká obchodní inspekce nebo jiný subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu.

### **Průběh mimosoudního řešení spotřebitelských sporů u České obchodní inspekce**

Spotřebitel bude oprávněn k zahájení mimosoudního řešení sporů až poté, kdy se mu nepodaří spor vyřešit přímo s prodávajícím. Tuto skutečnost bude muset České obchodní inspekci prokázat.

Celý proces mimosoudního řešení sporů u České obchodní inspekce bude zahájen na návrh spotřebitele. Spotřebitel bude moci podat návrh u České obchodní inspekce do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé (např. reklamace). Obsahové náležitosti návrhu upravuje ZoOS v § 20n. Jelikož se zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu považuje za uzavření dohody o mimosoudním jednání věřitele a dlužníka o právu nebo o okolnosti, které právo zakládá, podle § 647 zákona č. [89/2012](#) Sb., občanského zákoníku, (§ 20p ZoOS) od zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu neběží promlčecí lhůty. Nebude-li návrh obsahovat zákonem stanovené náležitosti, vyzve ČOI spotřebitele k jejich doplnění ve lhůtě 15 dnů (§ 20q odst. 1 ZoOS).

ZoOS vymezuje případy, kdy ČOI návrh odmítne. Jedná se o situaci, kdy spor nenáleží do její věcné působnosti, 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 spotřebitelského sporu u jiného subjektu, navrhovatel podal návrh po uplynutí lhůty (1 rok ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé), nebo je návrh zjevně bezdůvodný (§ 20q odst. 2 ZoOS).

O zahájení mimosoudního řešení sporů bude následně ČOI informovat obě strany sporu (§ 20r odst. 1 ZoOS). Proávající poté bude muset ve lhůtě 15 pracovních dnů od doručení vyrozumění poskytnout ČOI vyjádření ke skutečnostem uvedeným v návrhu (§ 20s odst. 1 ZoOS). Proávající bude zároveň povinen úzce spolupracovat a poskytnout ČOI součinnost potřebnou k efektivnímu průběhu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu (§ 20s odst. 2 ZoOS). Nesplní-li prodávající některou z těchto povinností, dopustí se správního deliktu, za který mu může být uložena pokuta až do výše 1.000.000 Kč (§ 24 ZoOS).

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu bude ukončeno do 90 dnů od jeho zahájení. U zvláště složitých sporů půjde lhůtu prodloužit, a to nejvýše o dalších 90 dnů (§ 20t ZoOS)

ČOI nebude ve sporu rozhodovat. Vypracuje nezávislý a nezávazný posudek, na základě kterého by mělo dojít k uzavření společné dohody stran sporu. Pracovník ČOI povede strany k urovnání sporu jako nezávislý prostředník, který jim bude případně nápomocen radou a názorem.

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu skončí uzavřením dohody stran sporu, přičemž dohoda

musí mít písemnou formu, jednostranným prohlášením spotřebitele o ukončení účasti na řešení sporu oznámeným ČOI, smrtí, prohlášením za mrtvého, prohlášením za nezvěstného nebo zánikem jedné ze stran sporu bez právního nástupce, marným uplynutím lhůty dle § 20t ZoOS nebo odmítnutím návrhu podle § 20r ZoOS.

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů se nezpoplatňuje. Náklady spojené s mimosoudním řešením spotřebitelských sporů si strany nesou samy (§ 20w ZoOS).

## **Shrnutí**

Jak již bylo uvedeno výše, část novely zákona o ochraně spotřebitele, která upravuje mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, nabyla účinnosti 1. 2. 2016. Zákodárce tak dal podnikatelům přiměřenou dobu na seznámení se s novou právní úpravou.

Novela zákona o ochraně spotřebitele přinesla prodávajícím nové povinnosti. Na závěr tohoto článku shrnuji ty nejpodstatnější:

1) **Informovat spotřebitele** - jasným, srozumitelným a snadno dostupným způsobem o možnosti řešit spor formou mimosoudního řešení sporů u subjektu mimosoudního řešení sporů, včetně uvedení internetové adresy tohoto subjektu. V případě sporu, který se nepodařilo mezi stranami urovnat přímo, poskytnout spotřebiteli tyto informace také v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat - tato povinnost nastává ode dne nabytí účinnosti předmětného ustanovení ZoOS, tedy dne 1. 2. 2016.

2) **Internetové stránky** - Informace v bodě 1 uvést rovněž na internetových stránkách - - tato povinnost nastává ode dne nabytí účinnosti předmětného ustanovení ZoOS, tedy dne 1. 2. 2016.

3) **Všeobecné obchodní podmínky** - Informace v bodě 1 uvést rovněž ve všeobecných obchodních podmínkách. Proávající jsou povinni upravit všeobecné obchodní podmínky nejpozději do 3 měsíců ode dne nabytí účinnosti tohoto zákona, tedy nejpozději do 30. 4. 2016.

Do obchodních podmínek je možné dle mého názoru doplnit například následující ustanovení:

*„Kupující - spotřebitel má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).“*

4) **Součinnost s ČOI** - bude-li prodávajícímu doručeno vyrozumění o zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu, vznikne mu povinnost ve lhůtě 15 pracovních dnů od doručení vyjádřit se ke skutečnostem uvedeným v návrhu. Proávající bude dále povinen úzce spolupracovat a poskytnout ČOI součinnost potřebnou k efektivnímu řešení spotřebitelského sporu.



**Mgr. Petra Františová,**  
advokátní koncipientka

[Advokátní kancelář Zrůstek, Lůdl a partneři v.o.s.](#)

Pobočka Brno  
budova INMEC  
Purkyňova 127  
612 00 Brno - Medlánky

Tel.: +540 511 205 233  
e-mail: [petra.frantisova@akpzl.cz](mailto:petra.frantisova@akpzl.cz)

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

## **Další články:**

- [DEAL MONITOR](#)
- [DEAL MONITOR](#)
- [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](#)