

8. 12. 2015

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

Přichází alternativní řešení spotřebitelských sporů

Ačkoliv je v našem právním řádu ochrana spotřebitele zajištěna poměrně široce, samotná vymahatelnost práv ze strany spotřebitelů bývá v praxi často obtížná. Pokud dojde mezi stranami spotřebitelské smlouvy ke sporu, je k jeho řešení příslušný zpravidla soud. Soudní řízení však bývá pro spotřebitele často ekonomicky i časově nákladné, a proto se spotřebitelé do soudních sporů leckdy vůbec nepouštějí.



Rádi bychom Vás informovali o zajímavé novele zákona č. [634/1992](#) Sb., o ochraně spotřebitele, která se v současnosti nachází na konci legislativního procesu v Poslanecké sněmovně (sněmovní tisk 445) a která by měla zajistit efektivnější vymahatelnost spotřebitelských práv. Tato novela předložená Ministerstvem průmyslu a obchodu **by měla, mimo jiné, zavést rychlejší, efektivnější a finančně příznivější variantu řešení spotřebitelských sporů**. Pro některé podnikatele však novela zároveň přináší těžko odhadnutelnou administrativní zátěž a další vynutitelné a ze strany ČOI postižitelné povinnosti.

Jak je v oblasti spotřebitelského práva běžné, novelu vyvolala povinnost ČR implementovat právo EU, v tomto případě směrnici Evropského parlamentu a Rady č. 2013/11/EU, o alternativním řešení spotřebitelských sporů (s určeným datem dokončení implementace 9. července 2015). Zároveň by novela měla reagovat na nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 524/2013, o řešení spotřebitelských sporů on-line, které s účinností od 9. ledna 2016 zavádí tzv. „platformu pro řešení sporů on-line“. Ta bude mít podobu internetových stránek, pomocí kterých budou spotřebitelé moci podat bezplatnou stížnost v případě zájmu o mimosoudní řešení sporu. Platforma po získání potřebných informací postoupí řešení sporu příslušnému subjektu pro mimosoudní řešení sporů.

Dle stávajícího znění novely by měl podnikatel nově informovat spotřebitele jasným, srozumitelným a snadno dostupným způsobem o příslušném orgánu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. **Proto bude v budoucnu nezbytné** (pod hrozbou pokuty až 1.000.000 Kč) **upravit dosavadní obchodní smlouvy, obchodní podmínky a internetové stránky, a to do tří měsíců od účinnosti novely**. Kromě současných orgánů pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (finanční arbitr, ČTÚ a ERÚ) s kompetencemi upravenými ve zvláštních zákonech, by měla nově získat působnost ve všech ostatních spotřebitelských sporech Česká obchodní inspekce (ČOI).

Zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu před ČOI bude možné pouze na základě návrhu spotřebitele, který může být samozřejmě podán i elektronickou cestou, a to do jednoho roku od prvního uplatnění předmětného (sporného) práva vůči podnikateli (označovanému novelou

termínem prodávající). Ten bude mít povinnost do 15 pracovních dnů od vyrozumění poskytnout ČOI své vyjádření k návrhu spotřebitele a dále úzce spolupracovat s ČOI a poskytovat součinnost k efektivnímu průběhu řešení sporu (opět pod pokutou až 1.000.000 Kč). Změnou oproti stávající obdobné úpravě má být zejména časové omezení doby trvání sporu na 90 dnů od jeho zahájení (u zvláště složitých sporů bude možné dobu prodloužit o dalších 90 dnů) a také to, že mimosoudní řešení spotřebitelských sporů nebude zpoplatněné. Mimosoudní řešení by mělo v zásadě skončit buď uzavřením písemné dohody obou stran, nebo jednostranným prohlášením spotřebitele o ukončení účasti na řešení sporu. Nebude se tak jednat o obdobu soudního řízení (ČOI nebude mít rozhodovací pravomoc), ale spíše o zavedení institucionalizované conciliace pro spotřebitelské spory. K dohodě by měli strany sporu vést odborně zdatní (vysokoškolské vzdělání v oboru právo), nezávislí a nestranní pracovníci ČOI. ČOI bude mít ze zákona pravomoc stanovit podrobný postup pro mimosoudní řešení sporů a povinnost o něm spolu s nejzákladnějšími body poskytovaného mimosoudního řešení sporů jasně a srozumitelně informovat veřejnost (zejm. prostřednictvím aktualizovaných internetových stránek).

Postupy ČOI by tedy neměly nahrazovat soudní řízení a nesmějí zbavovat spotřebitele nebo obchodníky jejich práva obrátit se pro zjednávání nápravy na soudy.

Ke dni publikace tohoto článku nebylo jasné, zda Poslanecká sněmovna schválí novelu v Senátem pozměněném znění či ve znění původním. Senát svými pozměňovacími návrhy zejména odmítal zavedení informační databáze o bonitě a důvěryhodnosti spotřebitelů, kterou prosadil do novely sněmovní Hospodářský výbor. V každém případě je nutné připravit se na okamžitou účinnost novely (dnem vyhlášení ve Sbírce listin) a možnost nárůstu této sporné agendy zejména u větších podnikatelů, kteří prodávají své zboží či poskytují své služby převážně spotřebitelům.



Robert Nešpůrek,
partner



Dalibor Kovář,
advokát

[Havel, Holásek & Partners s.r.o., advokátní kancelář](#)

Florentinum
Na Florenci 2116/15
110 00 Praha 1

Tel.: +420 255 000 111

Fax: +420 255 000 110

e-mail: office@havelholasek.cz



[*] příspěvek byl aktualizován - dne 8.12.2015

© EPRAVO.CZ - Sběrka zákonů, judikatura, právo | www.epravo.cz

Další články:

- [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](#)
- [Zneužití práva na přístup podle GDPR](#)
- [Byznys a paragrafy, díl 31. - létající pořizovatel ve světle nového stavebního zákona](#)
- [Právní povaha sítě elektronických komunikací - režim náhrady škody](#)
- [Náhrada ušlého nájemného při předčasném ukončení nájemní smlouvy na nebytové prostory](#)