

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

# Zákon na ochranu spotřebitele zneužit k legalizaci databáze o spotřebitelích

Novela zákona na ochranu spotřebitele č. 378/2015 (zákon č. [634/1992](#) Sb.) zavádí - s půl ročním zpožděním implementační lhůty - tzv. nařízení o alternativním řešení sporů a kromě toho i tzv. informační databázi o bonitě a důvěryhodnosti spotřebitele, která se v novele objevila na poslední chvíli. Tím zákonodárce alibistickým způsobem splnil svou implementační povinnost, ale zároveň (byť deklarovaně ve jménu ochrany spotřebitele) legalizoval databáze, které slouží výhradně zájmům podnikatelů.

V článku *Mimosoudní vyrovnání – levnější a rychlejší řešení spotřebitelských sporů*[1] jsme vysvětlili, že cílem evropského zákonodárce bylo zajistit alespoň jeden příslušný mimosoudní subjekt v každé ekonomické oblasti pro řešení sporů vzniklých mezi spotřebiteli a podnikateli. Česká Republika oproti většině členských států Evropské unie dodnes nedokázala představit fungující systém alternativního řešení sporů. Kvůli tomu byla implementace nezbytná. Na druhou stranu mimosoudní systém může znatelně odlehčit českému soudnímu systému a sporným stranám zajistit rychlejší vyřešení jejich sporu v situaci, kdy je české soudní řízení v průměru daleko delší než např. v Německu, kde spor u okresního soudu (Amtsgericht) průměrně končí po 4,5 měsících.

Dle zmiňované novely se zdá, že český zákonodárce chce dostát svým implementačním povinnostem spíše s využitím státních úřadů. Od února se budou mimosoudním řešením sporů zabývat čtyři správních úřady (§ 20e): finanční arbitr, Český telekomunikační úřad, Energetický regulační úřad a Česká obchodní inspekce. Vedle těchto státních orgánů dostanou zájmové komory a jiné organizace, např. spotřebitelské spolky, v úzké působnosti možnost zaregistrovat se u Ministerstva průmyslu a obchodu jako příslušný orgán. Novinky, které novela v tomto ohledu přináší jsou především následující. Za prvé bude rozšířena působnost finančního arbitra na velice širokou všeobecnou působnost ve všech finančních oblastech (Část třetí - Změna zákona o finančním arbitrovi) a za druhé se Česká obchodní inspekce a jiné pověřené subjekty stanou tzv. záchytnými orgány (orgány se zbytkovou příslušností). Jak státní orgán, jakým je Česká obchodní inspekce, který vykonává kontrolu nad pančováním alkoholu a benzínu, bude dozorovat uzavření dohody o mimosoudním jednání, je velmi sporné. Nutno však dodat, že připravenost firem ke spolupráci je řešením zajištěna tak, že většina subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů jsou správní úřady, se kterými podnikatelé raději kooperují, a to z důvodu možnosti těchto orgánů uložit v souvislosti s neposkytnutím spolupráce různé vysoké pokuty.

Co se týče povinností podnikatelů, musí tito dle novely krom jiného na svých webových stránkách poskytnout stranám informace o příslušných subjektech mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (§ 14) a učinit prohlášení o tom, zda využijí příslušný subjekt při řešení spotřebitelských sporů. Pokud podnikatel tyto informační povinnosti nesplní, může být sankcionován (§ 24 odst. 7 m) zákon o České obchodní inspekci). Zajímavé je, že jakmile ČTU, ERU a finanční arbitr rozhodují o sporech, Česká obchodní inspekce není oprávněna vydat pro strany závazné rozhodnutí, pouze mediuje dohodu mezi spotřebitelem a podnikatelem. Pokud strany během 90 dnů před Českou obchodní inspekci neuzavřou dohodu o mimosoudním řešení sporu, řízení skončí bezvýsledně. Podnikatel musí ale kooperovat ve všech mimosoudních subjektech, a nemůže ukončit účast ve sporu, avšak bude pokutován.

Do novely se podařilo záhadně propašovat novou, pátou část, ve které je v §§ 20z a 20za definován pojem „registru“ vypovídající o bonitě a důvěryhodnosti spotřebitelů. V § 20z odst. 1, je sice uvedeno, že se tak děje „v zájmu prodávajících i spotřebitelů“, přesto se jedná o očividné obelhávání ze strany zákonodárce, nehledě na to, že tento registr je pro zákon na ochranu spotřebitele zcela nepatřičný, protože hájí pouze zájmy smluvního partnera spotřebitele. Kvůli zřízení registru se sice musela upravit i práva spotřebitelů, v tomto případě jde ale primárně o hospodářské zájmy podnikatelů. Český zákonodárce tímto zákonem pouze vytvořil účelový prostředek, který nejenže částečně kopíruje stávající registry (mezi jinými Bankovní registr klientských informací (BRKI) a Nebankovní registr klientských informací (NRKI)), ale vedle existujícího, zběsilého shromažďování údajů prostřednictvím internetových gigantů jako Google, Facebook nebo Amazon legalizuje i vytvoření ryze českého registru spotřebitelů. Zákonodárce v České republice tímto prokázal ochraně spotřebitelů medvědí službu, neboť možnost výměny informací mezi prodávajícím – podle zákona na ochranu spotřebitele jsou to všechno podnikatelé – je příliš rozsáhlá, a to i přesto, že v některých případech musí spotřebitel dát souhlas k registraci popř. má právo podat námitku (§§ 20z odst. 5, 6 a 9). Postup, při kterém by měl spotřebitel výslovně souhlasit se zpracováním svých osobních údajů, nebyl zvolen. Spotřebiteli zůstává pouze právo podat námitku, ale to až poté, kdy jeho údaje již byly použity a on se o tom následně dozvěděl; doufejme, že žádost o informaci o obsahu tohoto nového rejstříku nebude jak u rejstříků BRKI a NRKI zpoplatněna ve výši 172 Kč pro každou žádost, jako dobírku.

Důvodem pro zavedení tohoto registru je prý potřeba předejít podvodům ze strany spotřebitelů a pomoci podnikatelům posoudit solventnost (bonitu), platební morálku a spolehlivost spotřebitele, a to i pomocí vytvořených matematických modelů, které vyhodnotí pravděpodobnost podvodného jednání anebo schopnost a ochotu spotřebitele splnit jeho smluvní závazky (§ 20z odst. 2). Zpracování údajů o spotřebitelích je v zásadě omezeno na dobu tří let. Po uplynutí této lhůty je však jejich použití a uložení v anonymizované formě možné bez omezení (§ 20z odst. 11). Toto je jednak prakticky neproveditelné a i pro ty nejméně schopné IT specialisty bude hračkou získat k těmto anonymizovaným údajům informace o konkrétním spotřebiteli. Je třeba doplnit, že se musí ještě prověřit soulad tohoto registru s právem na ochranu osobních údajů, obzvláště by bylo dobré zohlednit i expertízu Úřadu na ochranu osobních údajů. Ve výsledku však zůstává hořká příchuť: zákonodárce buďto neví, co dělá, anebo v případě, že ví, nabízí se dále otázka, proč to dělá. Každopádně, s ochranou práv spotřebitelů nemá tento registr nic společného.

**Dr. iur. Stephan Heidenhain,**

Rechtsanwalt / advokát v bnt - attorneys-at-law s.r.o. v Praze

**Dr. iur. Rita Simon,**

vědecký pracovník v Centru právní komparatistiky UK PF

Lektorat: Michaela Kopecká, advokátní koncipient

-----  
[1] Mimosoudní vyrovnání – levnější a rychlejší řešení spotřebitelských sporů?; Dr. iur. Rita Simon; dostupné na [www](http://www.epravo.cz), k dispozici >>> [zde](#).

## Další články:

- [„Za každou kauzou je živý příběh“](#)
- [Ombudsman na Maltě - základní parametry a role. A v čem bychom se mohli poučit i my v Česku?](#)
- [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](#)