

VK&t

NEWSLETTER

2/2016

NOVELA ZÁKONA O OCHRANĚ SPOTŘEBITELE

Obsah:

- I. Úvodem
- II. Ochrana spotřebitele před nekalými obchodními praktikami - první část novely
- III. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů – druhá část novely
- IV. Závěrem

I. Úvodem

V tomto vydání našeho Newsletteru č. 2/2016 bychom Vám rádi přiblížili novou právní úpravu v oblasti ochrany spotřebitelů, jak vyplývá z novely zákona o ochraně spotřebitele, tj. **zákona č. 378/2015 Sb., kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony.**

Z hlediska svého obsahu se zmíněná novela sestává ze dvou částí, které nabyly účinnosti postupně. První část, která nabyla účinnosti již 28. prosince 2015, nově upravuje problematiku nekalých obchodních praktik. Druhá část novely vstoupila v účinnost teprve k 1. únoru 2016 a zavádí alternativní možnost řešení spotřebitelských sporů mimosoudní cestou. Vzhledem k tomu, že nová právní úprava se dotkne v podstatě každého, spotřebitele i podnikatele, dovolujeme si Vás tímto seznámit s jejími nejdůležitějšími body.

II. Ochrana spotřebitele před nekalými obchodními praktikami - první část novely zákona o ochraně spotřebitele

Tato část novelizace zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, vstoupila v účinnost dne 28. prosince 2015.

Jejím cílem je především zajištění správné a úplné transpozice směrnice 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu¹ (dále jen „**směrnice o nekalých obchodních praktikách**“) a tím i zajištění ochrany spotřebitelů na stejné úrovni jako v ostatních členských zemích Evropské unie. Podle důvodové zprávy k novele zákona o ochraně spotřebitelů by nová právní úprava *měla poctivým podnikatelům přinést posílení a*

¹ směrnice 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a o změně směrnice Rady 84/450/EHS, směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 (směrnice o nekalých obchodních praktikách).

ochranu jejich postavení na spotřebitelském trhu ve vztahu k nepoctivým podnikatelům, kterým se naopak uplatňování nekalých obchodních praktik výrazně ztěžuje.

Po obsahové stránce nová právní úprava přináší detailnější a přesnější **definice** protiprávních jednání označených jako nekalé obchodní praktiky, upravuje definice některých pojmů jako např. „prodávající“, „výrobek“, „obchodní praktika“, nebo pro účely zákona o ochraně spotřebitele zavádí i zcela nové definice (viz níže).

Obchodní praktika

Nově zakotvené ustanovení **§ 2 odst. 1 písm. o)** zákona o ochraně spotřebitele nově vymezuje, co je třeba rozumět pod pojmem „obchodní praktika“. Obchodní praktikou je způsob chování prodávajícího, který spočívá v konání, opomenutí, prohlášení, obchodním sdělení včetně reklamy a uvedení na trh, které přímo souvisí s propagací, prodejem nebo dodáním výrobku nebo služby spotřebiteli.

Nekalá obchodní praktika

Nekalá obchodní praktika je obecně definována v ustanovení **§ 4** zákona o ochraně spotřebitele, podle nějž je obchodní praktika nekalá, je-li v rozporu s požadavky odborné péče a podstatně narušuje nebo je způsobilá podstatně narušit ekonomické chování spotřebitele, kterému je určena, nebo který je jejím působení vystaven, ve vztahu k výrobku nebo službě.

Uvedené jednání se posuzuje ve vztahu k **průměrnému spotřebiteli**. Za průměrného spotřebitele se přitom považuje spotřebitel, který je dostatečně informován a zároveň je v rozumné míře pozorný a opatrný, a to s ohledem na sociální, kulturní a jazykové faktory.

Může-li obchodní praktika podstatně narušit ekonomické chování určité jednoznačně vymežitelné skupiny spotřebitelů, kteří jsou z důvodu duševní nebo fyzické slabosti, věku nebo důvěřivosti zvláště zranitelní takovou praktikou nebo výrobkem

nebo službou, a to způsobem, který prodávající může rozumně očekávat, je třeba ji hodnotit z hlediska průměrného člena této skupiny.

Zákon o ochraně spotřebitele rozlišuje tyto nekalé obchodní praktiky: **klamavé konání podle § 5 neboklamavé opomenutí podle § 5a a agresivní obchodní praktiku podle § 5b**. V příloze č. 1 a 2 zákona o ochraně spotřebitele jsou uvedeny obchodní praktiky, které se považují za nekalé za všech okolností.

Užívání nekalé obchodní praktiky zákon o ochraně spotřebitele **zakazuje**, a to jak před rozhodnutím ohledně koupě, tak v průběhu rozhodování i po učinění rozhodnutí (např. i v průběhu reklamace).

V ustanoveních **§ 2 odst. 1 písm. q) až u)** zákona jsou v souladu s implementovanou směrnicí o nekalých obchodních praktikách vymezeny další pojmy, jako je „nabídka ke koupi“, „rozhodnutí ohledně koupě“, „podstatné narušení ekonomického chování spotřebitele“, „nepatřičné ovlivňování“, „přeshraniční spor“ a „spotřebitelská soutěž“.

Podstatným narušením ekonomického chování spotřebitele je dle ustanovení **§ 2 odst. 1 písm. s)** zákona o ochraně spotřebitele 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 (např. jde i o praktiku, kdy spotřebitel na základě nějaké klamavé informace navštíví internetové stránky podnikatele nebo jeho provozovnu, přičemž není nutné, aby smlouvu nakonec uzavřel).

Prokazování správnosti skutkových tvrzení

Zákon o ochraně spotřebitele nově přenáší důkazní břemeno ohledně prokazování skutkových tvrzení na prodávajícího. Podle jeho nového ustanovení **§ 5c** je dozorový orgán oprávněn požadovat po prodávajícím, aby ve správním řízení prokázal správnost skutkových tvrzení v souvislosti s přezkoumávanou obchodní praktikou. Pokud prodávající toto důkazní břemeno neunes, tj. nepředloží požadované důkazy, nebo pokud je dozorový orgán shledá nedostatečnými, budou skutková tvrzení považována za nesprávná.

Zákaz porušování práv duševního vlastnictví

Zákon o ochraně spotřebitele již dříve obsahoval zákaz porušování některých práv duševního vlastnictví, činil tak však v rámci ustanovení, které upravovalo klamavou obchodní praktiku. S ohledem na to, že takový zákaz nespadá do působnosti implementované směrnice o nekalých obchodních praktikách, byl z ustanovení o klamavé obchodní praxi vyjmut a zakotven do samostatného ustanovení **§ 8** zákona o ochraně spotřebitele jako zákaz nabízení, prodeje a skladování výrobků porušujících některá práva duševního vlastnictví.

Působnost nové právní úpravy

Zákaz nekalých obchodních praktik se podle ustanovení **§ 2 odst. 1 písm. g)** zákona nově vztahuje i na osoby vykonávající svobodná povolání, která jsou upravena zvláštními právními předpisy a nepodléhají režimu živnostenského zákona a na něž se podle dosavadní právní úpravy zákaz nekalých obchodních praktik podle

zákona o ochraně spotřebitele nevztahoval. Jedná se např. o lékaře, advokáty, auditory atd.

III. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů – druhá část novely zákona o ochraně spotřebitele

Dne **1. února 2016** vstoupila v účinnost druhá část zákona č. **378/2015 Sb.**, kterým se mění zákon č. **634/1992 Sb.**, o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony, upravující **mimosoudní řešení spotřebitelských sporů**.

Tato část novely byla přijata z důvodu implementace směrnice 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů², a adaptace nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o ře-

² směrnice 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů)

šení spotřebitelských sporů on-line³ (dále jen „**nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line**“).

Za spotřebitelský spor se nepovazuje spor mezi podnikatelem (prodávajícím, poskytovatelem služeb) a jejich příjemcem - právnickou osobou nebo fyzickou osobou vystupující v rámci svého podnikání.

Nová právní úprava přináší nový způsob řešení spotřebitelských sporů, který by měl být rychlejší a pro spotřebitele i podnikatele finančně méně náročný. Nicméně, zavádí i nové povinnosti zejména pro podnikatele.

³ nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line)

Dopady nové právní úpravy pro podnikatele:

Z tohoto hlediska je významné především ustanovení **§ 14** zákona o ochraně spotřebitele zakotvující **informační povinnost podnikatele (prodávajícího) o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů**.

Prodávající jsou nově povinni informovat spotřebitele o možnosti mimosoudního řešení sporů a o subjektu, který je k řešení případného sporu věcně příslušný. Tato informace musí rovněž zahrnovat internetovou adresu příslušného subjektu.

Jestliže prodávající provozuje internetové stránky, je nově povinen výše zmíněné informace uvést i na svých internetových stránkách.

Pokud spotřebitelská smlouva mezi prodávajícím a spotřebitelem odkazuje na obchodní podmínky, je prodávající povinen uvádět tyto informace rovněž ve svých obchodních podmínkách. Pro zajištění splnění informační povinnosti ve všeobecných obchodních podmínkách se stanoví v přechodných ustanoveních zákona lhůta v délce 3 měsíců od účinnosti zákona, tj. do 28.3.2016.

V případě sporu mezi spotřebitelem a prodávajícím, který se nepodařilo mezi stranami urovnat přímo, je prodávající povinen poskytnout spotřebiteli výše uvedené informace ještě v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat. Jinými slovy, prodávající mají povinnost informovat spotřebitele nejen shora popsáním obecným způsobem, ale také vždy, nepodaří-li se konkrétní spor se spotřebitelem vyřešit přímo.

Bude-li se jednat o uzavírání kupní smlouvy či smlouvy o poskytování služeb on-line, bude obchodník povinen informovat spotřebitele také podle čl. 14 nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line (jedná se zejména o povinnost uvést na svých internetových stránkách elektronický odkaz na platformu pro řešení sporů on-line, resp. o povinnost informovat spotřebitele o existenci platformy pro řešení sporů on-line a možnosti jejího využití při řešení jejich sporů, spolu s uvedením elektronického odkazu na platformu pro řešení sporů on-line na svých internetových stránkách. Tyto informace se případně uvedou také ve všeobecných obchodních podmínkách týkajících se kupních smluv nebo smluv o poskytování služeb uzavíraných on-line).

Nesplnění informační povinnosti je správním deliktem podle § 24 odst. 7 písm. m) zákona o ochraně spotřebitele, za který lze uložit pokutu do výše 1.000.000,- Kč (§ 24 odst. 14 písm. a) tohoto zákona).

Podnikatelé jsou tedy v důsledku této novely povinni upravit své internetové stránky, jakož i stávající smlouvy, příp. všeobecné obchodní podmínky, v jejichž rámci jsou povinni spotřebitele informovat o možnosti využít při případném spotřebitelském sporu mimosoudní řešení tohoto sporu a dále o subjektu, který bude k řešení konkrétního sporu příslušný.

Subjekty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů

Obecným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je podle § 20e zákona o ochraně spotřebitele **Česká obchodní inspekce**.

Specializovanými subjekty jsou:

- 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 to vždy v rozsahu působnosti stanovené příslušným právním předpisem.

Kromě výše uvedených může být subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů i jiná osoba pověřená k tomu Ministerstvem průmyslu a obchodu (např. profesní komora s povinným členstvím).

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů:

Nová právní úprava poskytuje spotřebiteli právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb (až na výjim-

ky v oblasti zdravotních služeb, služeb obecného zájmu nehospodářské povahy a v oblasti veřejné poskytovatele vyššího a dalšího vzdělávání).

Předmětem řešení sporů budou typicky otázky spojené s reklamací spotřebního zboží, nedodání zboží či nevrácení peněz po odstoupení od smlouvy, atd. Nelze vyloučit ani spory vyplývající z prodeje nemovitostí a nájemních vztahů, půjde-li o spotřebitelské smlouvy, dále spory ze spotřebitelských smluv o dílo, o zájezdu a přepravě. Předpokladem pro využití tohoto způsobu řešení je však mj. skutečnost, že se spotřebitel nejprve pokusil spor vyřešit přímo s prodávajícím (např. podal reklamaci, která byla zamítnuta, uplatnil právo na odstoupení od smlouvy apod.).

Pokud se jedná o samotné řízení, zahajuje se **pouze na návrh spotřebitele**, který musí obsahovat náležitosti stanovené v § 20n zákona o ochraně spotřebitele. Spotřebitel je povinen k návrhu přiložit i doklad o skutečnosti, že se mu nepodařilo spor vyřešit s druhou stranou přímo. Spotřebitel je oprávněn podat návrh u příslušného subjektu nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo u prodávajícího poprvé.

Prodávající bude mít povinnost ve lhůtě 15 pracovních dnů od doručení vyrozumění **poskytnout** České obchodní inspekci nebo pověřenému subjektu **vyjádření ke skutečnostem uvedeným v návrhu**. Prodávající je dále povinen úzce spolupracovat a poskytnout České obchodní inspekci nebo pověřenému subjektu součinnost potřebnou k efektivnímu průběhu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu. Nesplnění této povinnosti je správním deliktem podle § 24 odst. 7 písm. z) zákona o ochraně spotřebitele a může být sankcionováno pokutou až do výše 1.000.000,- Kč (§ 24 odst. 14 písm. a) tohoto zákona).

Ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu musí být dle § 20t zákona o ochraně spotřebitele ukončeno **do 90 dnů od jeho zahájení** (u zvláště složitých sporů lze lhůtu prodloužit, a to nejvýše o dalších 90 dnů).

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu může být ukončeno:

- uzavřením **písemné** dohody mezi spotřebitelem a podnikatelem,
- jednostranným prohlášením spotřebitele oznámeným České obchodní inspekci nebo jinému pověřenému subjektu (dobrovolně může řízení ukončit pouze spotřebitel),
- marným uplynutím lhůty podle § 20t zákona o ochraně spotřebitele,
- odmítnutím návrhu spotřebitele na zahájení řízení podle § 20r zákona (např. se spotřebitel před podáním návrhu neobrátil na prodávajícího za účelem vyřešení sporu přímo nebo totožný spor byl či je veden před soudem či v rámci rozhodčího řízení, návrh je zjevně bezdůvodný),
- smrtí, prohlášením za mrtvého, prohlášením za nezvěstného nebo zánikem jedné ze stran sporu bez právního nástupce.

V mimosoudním řešení sporů by mělo jít o tzv. **konciliaci** (usmíření). Úkolem České obchodní inspekce nebo jiného pověřeného subjektu je vést strany sporu k urovnání předmětného sporu, a to nezávisle a nestranně. Nemá však oprávnění

spor rozhodnout. Výsledkem řízení by mělo být uzavření soukromoprávní dohody mezi spotřebitelem a podnikatelem. V případě, že podnikatel není ochoten na navrhovanou dohodu přistoupit, Česká obchodní inspekce nebo jiný pověřený subjekt může ve věci vydat nezávazné odůvodněné stanovisko, které může spotřebitel užít při jeho případných dalších krocích k zajištění svého nároku (např. v následném soudním řízení).

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů není zpoplatněno. Náklady spojené s mimosoudním řešením spotřebitelských sporů si strany nesou samy.

Závěr

Nová právní úprava v oblasti ochrany spotřebitele přináší změny, které dopadají v zásadě na všechny subjekty pohybující se na spotřebitelském trhu, proto je velmi důležité se s ní včas seznámit a dostát tak nově uloženým povinnostem, především informačním povinnostem podnikatelů vůči spotřebitelům, jakož i být informován a připraven na uplatňování nového způsobu řešení spotřebitelských sporů, který má být rychlejší, méně formální a levnější než dosavadní způsoby (tj. řízení před soudem, rozhodčí řízení, mediace). Zda se tento způsob urovnání sporů osvědčí, ukáže až praxe.

Věříme, že výše uvedené shrnutí usnadní Vaši orientaci v nové právní úpravě. V případě potřeby jsme Vám plně k dispozici pro poskytnutí doplňujících informací.

Editor: JUDr. Magda Stárková, advokát, e-mail: starkova@akvk.cz

Hlavním cílem newsletterů je poskytnout základní informace k danému tématu a nelze je považovat za vyčerpávající odborný návod. Obsah této publikace slouží pouze k základní orientaci a nevychází ze specifických okolností jednotlivého případu či individuálních potřeb klienta. Před každým právním úkonem v konkrétním případě doporučujeme si vyžádat odbornou právní pomoc, kterou Vám rádi na základě Vaší žádosti poskytneme. Za přesnost a úplnost informací obsažených v této publikaci neneseme žádnou odpovědnost.