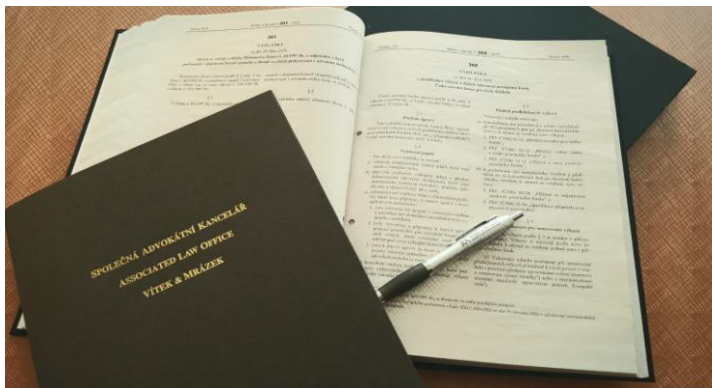


Úvodem

Vážení klienti a obchodní partneři,

navazujeme na první vydání Právních aktualit, jež jsme Vám zaslali v prosinci loňského roku, a v souladu s naším příslibem Vám nyní zasíláme jejich další vydání, ve kterém se zaměříme pouze na jednu, avšak velmi aktuální otázku, jež se velmi úzce **dotýká těch podnikatelů, kteří prodávají výrobky nebo poskytují služby spotřebitelům.**



JUDr. Petr Mrázek

Nová povinnosti pro podnikatele ve vztahu ke spotřebitelům – informovat o možnosti mimosoudního řešení sporů

Dne 28. 12. 2015 byl ve Sbírce zákonů zveřejněn pod č. 378/2015 Sb. zákon, kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony (dále jen „Zákon“). Kromě celé řady dalších změn, přidává předmětná novela Zákona podnikatelům další informační povinnost ve vztahu ke spotřebitelům. Dovolujeme si připomenout, že pro účely tohoto Zákona je spotřebitelem **„fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání“**.

Již nyní existuje povinnost podnikatele/ osoby prodávající výrobky nebo poskytující služby informovat spotřebitele o některých jeho právech. **S účinností od 1. února 2016 je tato povinnost doplněna požadavkem**

informovat spotřebitele jasným, dostupným a srozumitelným způsobem o subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, který je pro daný typ nabízeného výrobku věcně příslušný, včetně uvedení internetové adresy tohoto orgánu (systém se však netýká například zdravotních služeb, včetně zdravotnických prostředků). Pokud smlouva odkazuje na obchodní podmínky, poučení musí být uvedeno v těchto podmínkách. Na přizpůsobení podmínek zákon stanovuje lhůtu tři měsíce ode dne účinnosti novely Zákona. Pokud obchodní podmínky nejsou, měla by dle našeho názoru být (z opatrnosti) předmětná informace v samotné smlouvě, a to od 1. února 2016. Jestliže prodávající provozuje internetové stránky, musí uvést tyto informace od 1. února 2016 i tam.

Pro vyloučení pochybností ohledně toho, co je přesně myšleno povinností informovat spotřebitele „jasným, srozumitelným a snadno dostupným způsobem“ (zákonodárce sice výslovně zakotvil povinnost uvést poučení ve smlouvě,

případně v samostatných podmínkách a na internetových stránkách, nicméně uvedený pojem dosud blíže nespecifikoval) jsme se dotázali České obchodní inspekce.

Z neoficiálních a nezávazných informací, které jsme od ní obdrželi, vyplývá, že podnikatelé, jež mají kamennou provozovnu, mají vyvěsit informaci o subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v rámci této provozovny, na viditelném, snadno dostupném místě, ideálně na samostatném nosiči – ceduli či tabulce, velkým písmem, aby každý spotřebitel při vstupu do provozovny měl možnost se s touto informací seznámit, a aby tímto byla naplněna povinnost daná zákonem v ustanovení § 14 věta první.

Pamatovat je nutno také na to, že podnikatel musí spotřebitele znovu zcela stejně poučit v případě, že dojde ke sporu. V takové situaci musí být poučení poskytnuto v listinné podobě nebo na trvalém nosiči dat.

V této souvislosti je snad namísto zmínit, že porušování povinností

PRÁVNÍ AKTUALITY

dle Zákona podléhá přísným sankcím, v případě porušení uvedené informační povinnosti až do výše 1.000.000 Kč.

Nelze proto než doporučit urychlené zajištění splnění požadavků Zákona. Za tím účelem je ve vztazích se spotřebiteli potřebné zejména:

- doplnit příslušná poučení ve vzorových obchodních podmínkách (toto se týká i obchodních podmínek internetových obchodů) a pokud obchodní podmínky nejsou, doplnit poučení do vzorových smluv;
- nastavit interní procesy, aby se poučení neopomnělo ani v případech, kde nebudou použity vzorové dokumenty a opakované písemné poučení v případech, kdy dojde ke sporu (v zásadě v okamžiku, kdy je zamítnuta reklamace/stížnost, přičemž poučení dle našeho názoru může být součástí zamítnutí);
- doplnit poučení na internetové stránky;
- zajistit vyvěšení informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů v provozovnách;
- zkontrolovat i plnění dalších požadavků Zákona (zejména z hlediska nastavení obchodních postupů a obsahu obchodních dokumentů).

Novela Zákona zakládá právo spotřebitele na mimosoudní řešení sporů, nikoliv povinnost jít touto cestou. Možnost spotřebitele obrátit se se svým nárokem rovnou na soud není touto úpravou nijak dotčena. Pokud však spotřebitel zvolí cestu mimosoudního řešení vzniklého sporu, je zde pro něj stanovena povinnost řešit nastalý

problém nejdříve přímo s podnikatelem. Pokud spotřebitel při tomto pokusu neuspěje, teprve poté se může obrátit na příslušný orgán. Subjekty, jež budou mít od února letošního roku za úkol „spotřebitelské spory“ řešit, jsou nyní zákonem stanoveny pro oblast finančních služeb finanční arbit, v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb Český telekomunikační úřad, v oblasti elektroenergetiky, plynárenství a teplárenství Energetický regulační úřad a v ostatních případech Česká obchodní inspekce nebo jiný subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu, dále takovými orgány v budoucnu mohou být také profesní komory s povinným členstvím.

Nejčastěji budou tedy spotřebitelské spory vedeny u České obchodní inspekce. Tyto spory se zahajují vždy na návrh spotřebitele, jehož součástí mimo jiné musí být i doklad o skutečnosti, že se navrhovatel, tedy spotřebitel, nepodařilo spor vyřešit s druhou stranou přímo. Nemůže se Vám tedy stát, že by takový spor byl zahájen, aniž Vy byste měli jakoukoliv informaci o tom, že Váš zákazník byl s něčím nespokojen, či měl nějaký problém, vždy se musí nejprve obrátit na Vás. Možnost zahájit takovýto spor u orgánu mimosoudního řešení sporů má spotřebitel pouze do jednoho roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u podnikatele poprvé. Po podání návrhu pak Česká obchodní inspekce, nebo jiný pověřený orgán, vyzve podnikatele, aby se k tomuto návrhu vyjádřil do 15 dnů. Samotné řízení před tímto orgánem by mělo skončit do

90 dnů od jeho zahájení. Řízení může skončit několika způsoby, a to uzavřením dohody stran, což je hlavním účelem celého procesu, dále pak jednostranným prohlášením spotřebitele o ukončení účasti na řešení sporu, uplynutím lhůty, odmítnutím návrhu či smrtí jedné ze stran.

Výhodou takového způsobu řešení sporů je určitě rychlost, kdy běžné spory u civilních soudů někdy trvají v řádech měsíců, až let, spor u orgánu mimosoudního řešení sporů by neměl přesáhnout avizovaných 90 dní, ve složitějších případech pak spor může trvat až 180 dní. Dále je potřeba upozornit na skutečnost, že mimosoudní řešení sporů se nezaplatňuje, náklady spojené s celým procesem si strany nesou samy, nikoliv tedy ta strana, jež spor prohraje. Výsledná dohoda obou stran je soukromoprávního charakteru, pokud tedy jedna ze stran nedodrží tuto dohodu, musí se se svým nárokem obrátit na soud. Celý proces mimosoudního řešení sporů má velice blízko k mediaci, avšak na stránkách České obchodní inspekce se můžete dočíst, že při rozhodování spotřebitelských sporů tímto orgánem se bude jednat spíše o **konciliaci**, kdy oproti mediaci jde o proces formalizovanější, a konciliátor se snaží právními radami dosáhnout smíru za současné přítomnosti stran sporu.

Cílem této novely Zákona je dle důvodové zprávy především ochrana spotřebitele a přínos v oblasti řešení sporů, jež bude rychlejší a pro podnikatele i spotřebitele finančně méně náročné. Nová právní úprava dále

PŘÁVNÍ AKTUALITY

umožní spotřebitelům řešit své přeshraniční spotřebitelské spory on-line, což se zejména uplatní v případě sporů z internetového obchodu. V současné době je právě obava z obtížného vymáhání práv odrazujícím faktorem od využívání výhod elektronického obchodování.

Kromě dalšího byla také hlavním důvodem novely implementace předpisů Evropské unie, zejména směrnice 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a adaptace nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line.

Hlavním cílem článku je upozornit na zpřísnění a doplnění informační povinnosti podnikatele. Nicméně pro doplnění je vhodné uvést, že novela Zákona obsahuje i řadu dalších změn, které se příkladmo dotknou povinností při prodeji výrobků a poskytování služeb, konkrétně třeba právní úpravy nekalé obchodní praktiky, klamavého konání či agresivní obchodní praktiky.

Novela dále upravuje definici spotřebitelské soutěže, klamavé opomenutí, prokazování tvrzení prodávajícím ve správním řízení či zákaz nabízení, prodeje a skladování výrobků porušujících některá práva duševního vlastnictví, postup České obchodní inspekce

v případě mimosoudního řešení sporů, zakotvení informační databáze o bonitě a důvěryhodnosti spotřebitele ale i řadu dalších změn.



JUDr. Svatopluk Herzán
advokát

Mgr. Katrin Purgerová
advokátní koncipientka