

Nové povinnosti pro podnikatele vyplývající z novely zákona o ochraně spotřebitele

Dne 28. 12. 2015 byla ve sbírce zákonů vyhlášena novela zákona o ochraně spotřebitele (zák. č. 378/2015 Sb., kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění), která s účinností od 1. 2. 2016 přišla s novinkou v českém právním řádu – možností mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

Jak již název sám napovídá, mimosoudním řešením sporů (obecně známé také jako „ADR“ z anglického Alternative Dispute Resolution) se rozumí řešení sporů jinou cestou než prostřednictvím soudů. Mezi hlavní výhody ADR se nepochybně řadí rychlost a neformálnost takového řízení, spojené s nižšími náklady účastníků. ADR bývá v právních řádech zemí (a Česká republika v tomto není výjimkou) nabízeno jako možnost, nikoliv však nutnost. Ústavně garantované právo na soudní ochranu tímto není nijak dotčeno.

Novela přiznala spotřebitelům právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, typicky např. spor o oprávněnosti reklamace vady zboží v obchodě nebo spor vyplývající ze smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací. Naopak zákon spory z některých smluv výslovně vyjímá. Jedná se o smlouvy v oblasti zdravotních služeb poskytovaných pacientům zdravotnickými pracovníky za účelem poskytování zdravotní péče, včetně předepisování, vydávání a poskytování léčivých přípravků a zdravotnických prostředků; dále také o smlouvy v oblasti služeb obecného zájmu ne hospodářské povahy nebo smlouvy uzavřené s veřejnými poskytovateli dalšího nebo vysokoškolského vzdělávání.

V souvislosti s touto novelou mají podnikatelé - prodávající dle § 14 zákona o ochraně spotřebitele tuto informační povinnost:

Ve vztahu ke spotřebitelům je informovat jasným, srozumitelným a snadno dostupným způsobem o možnosti řešit spor formou mimosoudního řešení sporů u subjektu mimosoudního řešení sporů. Informace musí obsahovat taktéž internetovou stránku takového subjektu. Tato informace musí být rovněž uvedena na internetových stránkách prodávajícího, stejně jako v obchodních podmínkách prodávajícího, odkazuje-li na ně ve smlouvě.

V případě sporu mezi prodávajícím a spotřebitelem, který se nepodařilo vyřešit přímo, je prodávající povinen informaci o subjektu mimosoudního řešení sporů poskytnout spotřebiteli v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat.

Prodávající jsou povinni upravit všeobecné obchodní podmínky, popř. internetové stránky nejpozději **do 3 měsíců ode dne nabytí účinnosti části novely věnující se alternativnímu řešení sporů (tedy do 30. 4. 2016).**

Nejčastěji bude subjektem mimosoudního řešení sporů Česká obchodní inspekce, které novela přiznává tzv. zbytkovou působnost. V oblasti finančních služeb se spotřebitelé budou moci obracet na finančního arbitra, v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb na Český telekomunikační úřad a v oblasti elektroenergetiky, plynárenství a teplárenství na Energetický regulační úřad.

Spotřebitel je oprávněn podat návrh na zahájení řešení sporů až poté, co se mu nepodaří spor vyřešit přímo s prodávajícím. Toto je povinen subjektu prokázat. Lhůta pro podání návrhu je 1 rok ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu. Pokud bychom vzali výše uvedený příklad reklamace, lhůta poběží ode dne uplatnění reklamace. Řízení je zahájeno okamžikem dojití návrhu příslušnému subjektu řešení sporu. Toto datum je obzvláště důležité, neboť od tohoto okamžiku neběží

promlčecí lhůta (srov. §20o zákona). Pokud již bylo v této věci zahájeno řízení u soudu, subjekt návrh odmítne. Odmítne jej také z důvodu probíhajícího rozhodčího řízení, v situaci kdy spor nenáleží do jeho věcně působnosti, již marně uplynula lhůta k podání návrhu nebo pokud v téže věci již bylo zahájeno nebo skončilo mimosoudní řešení sporu.

Prodávající bude o zahájení řešení sporu informován a bude poučen subjektem. Prodávající je, pod hrozbou sankce za správní delikt až do výše 1.000.000,- Kč povinen vyjádřit se k návrhu ve lhůtě 15 dnů od doručení výzvy a úzce spolupracovat a poskytnout subjektu řešení sporu součinnost potřebnou k efektivnímu průběhu mimosoudního řešení sporu.

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu musí být ukončeno do 90 dnů od jeho zahájení. Tuto lhůtu lze ve zvlášť obtížných případech prodloužit, a to nejvýše o dalších 90 dnů. Subjekt řešení sporu vypracuje nezávislý a nezávazný posudek, na základě kterého by strany mělo uzavřít dohodu. Tato dohoda ovšem není obdobou závazného rozhodnutí soudu. Subjekt řešení by se měl snažit dovést strany sporu ke konsensu, a je povinen jim k tomu dopomoci popř. poskytnout potřebnou součinnost.

Mimosoudní řešení sporu není zatíženo žádným poplatkem a každá ze stran si nese své náklady řízení.