

NEWSLETTER 2016/3

21. 4. 2016

## **INFORMAČNÍ POVINNOST PODNIKATELŮ VŮČI SPOTŘEBITELŮM O MOŽNOSTI MIMOSOUDNÍHO ŘEŠENÍ SPORŮ**

Vážení klienti,

v souvislosti s blížícím termínem, do kterého je nutné uvést všeobecné obchodní podmínky do souladu s požadavky zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, zasíláme podrobné informace o tom, jaké povinnosti novela č. 378/2015 Sb. přinesla.

V případě jakýchkoliv dotazů se na nás neváhejte obrátit.

Těšíme se na další spolupráci

JUDr. Ondřej Kochman, advokát

Mgr. Ivana Zelená

a kolektiv

Novela č. 378/2015 Sb. zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, nově s účinností od 1. 2. 2016 zavedla podnikatelům povinnost informovat spotřebitele o možnosti mimosoudního řešení sporů, a to jak v **kamenných prodejnách, tak na internetových stránkách**. Novela současně stanovila, že podnikatelé jsou povinni uvádět tuto informaci také ve svých **obchodních podmínkách, které jsou povinni upravit nejpozději do 1. 5. 2016**.

Zákon nově stanovuje povinnost podnikatelům uvádět informace **o možnosti řešit spor mimosoudní cestou, včetně uvedení věcně příslušného subjektu a jeho internetových stránek**.

Obecným věcně příslušným subjektem je Česká obchodní inspekce,

- pro finanční trh je příslušným subjektem Finanční arbitř,
- pro energetiku je příslušným subjektem Energetický regulační úřad,
- pro telekomunikační služby je příslušným subjektem Český telekomunikační úřad,
- pro oblast poskytování právních služeb je příslušným subjektem Česká advokátní komora.

Ministerstvo průmyslu a obchodu je oprávněno pověřit další subjekty, pokud o to tyto subjekty písemně požádají.

Informace o možnosti mimosoudního řešení sporu může být formulována například takto:

*„V případě vzniku sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb mezi prodávajícím/poskytovatelem služeb a spotřebitelem, je spotřebitel oprávněn podat návrh na vyřešení sporu orgánu příslušnému k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů, kterým je*

**Česká obchodní inspekce**

Ústřední inspektorát - oddělení ADR

Štěpánská 15

120 00 Praha 2

Email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz)

Web: [www.adr.coi.cz](http://www.adr.coi.cz).

*Návrh na zahájení řízení je možné podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy kupující/spotřebitel poprvé uplatnil svou stížnost nebo reklamaci u prodávajícího.“*

Zákon dále také stanoví **povinnost v případě vzniku sporu informovat** spotřebitele o možnosti mimosoudního řešení sporu **v listinné podobě** (tuto povinnost by bylo možné splnit např. umístěním informace na reklamační formulář či protokol) **nebo na trvalém nosiči dat** (za který lze považovat i elektronickou poštu). Pokud spotřebitel podá návrh na zahájení řízení, pak je podnikatel povinen se subjektem zmocněným k mimosoudnímu řešení sporů úzce spolupracovat a dále se také do 15 dnů vyjádřit k návrhu, který mu byl za účelem vyřešení sporu doručen. Pokud některou z těchto povinností nesplní, může mu být Českou obchodní inspekcí uložena pokuta až do výše 1.000.000,- Kč.

V účinnost vstoupilo také Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013, o řešení spotřebitelských sporů on-line, které nově stanovuje **povinnost všem podnikatelům, kteří provozují internetové obchody a mají sídlo, popř. bydliště v některém z členských států EU**, uvádět elektronický odkaz na platformu pro řešení sporů online. Pokud podnikatel zasílá nabídky e-mailem, musí taková informace být obsažena již v samotném e-mailu.

Znění informace o možnosti mimosoudního řešení sporu uvedené výše pak může být doplněno například takto:

*„Kupující/spotřebitel je také oprávněn využít evropskou elektronickou platformu pro řešení spotřebitelských sporů, která je dostupná na adrese: [www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr).“*