**III.**

**Důvodová zpráva**

1. Obecná část
2. Závěrečná zpráva z  hodnocení dopadů regulace podle obecných zásad (RIA)

|  |  |
| --- | --- |
| **Název návrhu zákona:**  Zákon, kterým se mění zákon 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů a některé další zákony | |
| **Zpracovatel / zástupce předkladatele:**  JUDr. Věra Knoblochová, PhD.,  odbor 42100 – technické harmonizace a spotřebitelské legislativy,  tel. 224 853 332,  e-mail: knoblochova@mpo.cz | **Předpokládaný termín nabytí účinnosti, v případě dělené účinnosti rozveďte:**  červen 2015 |
| **Implementace práva EU: ANO** | |
| **2. Cíl návrhu zákona** | |
| Cílem návrhu zákona je   * zajištění správné a úplné transpozice 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, směrnic Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 (směrnice o nekalých obchodních praktikách), * implementace 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) a * adaptace 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). | |
| **3. Agregované dopady návrhu zákona** | |
| **3.1 Dopady na státní rozpočet a ostatní veřejné rozpočty: ANO** | |
| Náklady jednorázové na realizaci projektu byly odhadnuty na cca 11 mil. Kč.  Náklady na zajištění běžného provozu byly odhadnuty na cca 56 mil. Kč.  Výše uvedené náklady se týkají nákladů na posílení činnosti 4 státních úřadů, u kterých se navrhuje jejich postavení jako subjektu ADR, resp. příslušného orgánu. *Pozn.: pro úplnost je třeba dodat, že předkládaný materiál počítá s tím, že specializovaným subjektem ADR bude též Energetický regulační úřad. Vzhledem k tomu, že příslušná legislativní úprava energetického zákona není součástí předkládaného materiálu, nejsou náklady tohoto úřadu zahrnuty.*  Sekundární dopady návrhu v oblasti mimosoudního řešení spotřebitelských sporů  Lze předpokládat, že využívání cesty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů ve svém důsledku přinese snížení nápadu spotřebitelských sporů u obecných soudů, čímž bude vytvořen prostor k tomu, že se tyto soudy budou moci soustředit na rozhodování jiných zásadních a složitých sporů, dojde ke zrychlení jejich projednávání. | |
| **3.2 Dopady na podnikatelské subjekty: ANO** | |
| Předkládaný návrh zákona přinese novou variantu řešení spotřebitelských sporů, která bude rychlejší a pro podnikatele i spotřebitele finančně méně náročná.  Návrh ukládá podnikatelům povinnou účast v mimosoudním řešení sporu, pokud jej spotřebitel zahájí, a dále novou informační povinnost, která představuje určité zvýšení nákladů podnikatelů. Na druhou stranu budou na základě informací spotřebitelé upozorněni na alternativní možnost řešení sporů, která bude méně časově i finančně nákladná a ušetří tak prostředky oběma stranám sporu. Současně dojde ke zvyšování povědomí spotřebitelů o možnosti řešit spotřebitelské spory mimosoudní cestou.  Předkládaný návrh zákona by měl kromě hlavního cíle (dosažení vysoké úrovně ochrany spotřebitele a zajištění řádného fungování spotřebitelského trhu), přispět i ke kultivaci podnikatelského prostředí a vyjasnění povinností uložených podnikatelům právním předpisem.  Na straně hospodářských subjektů lze též očekávat i posílení jejich postavení v konkurenčním prostředí na trhu, pokud budou aktivně přistupovat k řešení sporů touto formou. Úspěšným a rychlým vyřešením sporu se spotřebitelem při nízkých nákladech dojde k zachování důvěry na straně spotřebitele, který bude od daného podnikatele i nadále nakupovat.  Pomalá a nákladná vymahatelnost práv spotřebitelů je jedním z aspektů, které omezují jeho důvěru v nakupování na trhu. Systém levného, rychlého a spravedlivého posouzení sporů mimosoudní cestou by měl přispět ke zvýšení důvěry v nakupování výrobků i služeb, minimálně u těch podnikatelů, kteří takovýto systém budou využívat.  Vzhledem k tomu, že na uvedenou směrnici Evropské parlamentu a Rady o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů naváže též přímo aplikovatelné nařízení pro on-line řešení spotřebitelských sporů určené pro řešení sporů z přeshraničních nákupů, je možné očekávat i zvýšení zájmu o nákupy ze strany zahraničních spotřebitelů. | |
| **3.3 Dopady na územní samosprávné celky (obce, kraje): NE** | |
|  | |
| **3.4 Sociální dopady: NE** | |
| **3.5 Dopady na životní prostředí: NE** | |

# Důvod předložení a cíle

## Název

Ministerstvo průmyslu a obchodu předkládá „Návrh zákona, kterým se mění zákon 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony“.

Návrh zákona je předkládán v souladu s Plánem legislativních prací vlády na zbývající část roku 2014, schváleným vládou České republiky usnesením č. 165, ze dne 12. března 2014.

Návrh zákona obsahuje

a/ doplnění implementace evropské legislativy:

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, směrnic Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 (směrnice o nekalých obchodních praktikách),

b/ implementaci evropské legislativy:

směrnice Evropského parlamentu a Rady 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, tzv. ADR),

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, tzv. ODR), a

c/ požadavky vycházející z aplikační praxe:

kromě změn přijatých na základě evropské legislativy došlo k návrhům úprav zákona z důvodu aplikační praxe.

## Definice problému

K části upravující ochranu spotřebitele před nekalými obchodními praktikami

1.2.1 Česká republika obdržela upozornění Evropské komise na nedostatečné provedení směrnice Evropského parlamentu a Rady 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, směrnic Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a  2002/65/ES a  nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 (směrnice o nekalých obchodních praktikách). Uvedená směrnice byla do českého právního řádu implementována novelou zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (přijatou zákonem č. 36/2008 Sb.).

Útvary Komise nejprve v rámci projektu EU Pilot 2514/11 poukázaly na řadu problémů, a to dopisem ze dne 15. prosince 2011, na který české orgány odpověděly dne 23. dubna 2012. Po analýze odpovědi útvary Komise zastávají i nadále názor, že oznámená vnitrostátní opatření nepředstavují dostatečné provedení směrnice. Ve formálním upozornění ze dne 23. 1. 2014 (2013/2204) vytýkají Česká republice, že zřejmě nedostatečně provedla články 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 a body č. 8, 11 a 14 přílohy I směrnice, a dále, že si Česká republika zachovala vnitrostátní předpisy o některých obchodních praktikách, jež jdou nad rámec ustanovení směrnice.

Vzhledem k výše uvedenému je nezbytné přijmout odpovídající změny stávající právní úpravy.

1.2.2 Dotčenou právní úpravu je dále třeba – v souvislosti s navrhovanou novelizací – uvést do souladu s novým občanským zákoníkem.

1.2.3 Do stávající právní úpravy jsou dále zapracovány úpravy reflektující požadavky dosavadní aplikační praxe.

K části upravující mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

1.2.4 Česká republika je povinna v zájmu zajištění vysoké úrovně ochrany spotřebitelů a dále v zájmu zajištění jednotných podmínek na celoevropském spotřebitelském trhu zajistit v souladu se směrnicí 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), a to nejpozději do 9. července 2015 (čl. 25 odst. 1), aby na jejím území fungoval systém mimosoudního řešení sporů splňující stanovené podmínky.

Dále je povinna provést adaptaci k 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), a to nejpozději do 9. ledna 2016 (čl. 22).

Ke splnění uvedené povinnosti je předkládána navrhovaná regulace.

1.2.5 K věcné stránce problému lze konstatovat, že ve stávající právní úpravě je ochrana práv spotřebitele po hmotněprávní stránce zajištěna poměrně dobře. Spotřebitelská práva a povinnosti jsou zakotveny jak v soukromoprávních předpisech (především v občanském zákoníku), tak ve veřejnoprávních předpisech (jako je např. zákon o ochraně spotřebitele).

Vymahatelnost práv ze strany samotných spotřebitelů je však v praxi značně obtížná. Vznikne-li mezi stranami spotřebitelské smlouvy spor, na jehož řešení se strany samy nejsou schopny dohodnout, je k jeho řešení příslušný soud, pokud zákon nestanoví něco jiného. Tato cesta však bývá často zdlouhavá a nákladná, a pro spotřebitele obvykle stresující. Většinou musí využít i služeb právního zástupce, což představuje další finanční zátěž. Proto se mnohdy spotřebitelé rozhodnou, že své nároky, které jsou v převážné většině relativně nízké hodnoty, řešit vůbec nebudou. Na tento postoj mnozí nepoctiví podnikatelé spoléhají, porušují právní předpisy a nejsou ani nuceni své chování změnit.

1.2.6 K souvislostem s evropskou úpravou systému mimosoudního řešení spotřebitelských sporů uvádíme následující.

Problematikou mimosoudního řešení spotřebitelských sporů se Evropská komise zabývá dlouhodobě. V minulosti přijala Doporučení Komise 98/257/ES o zásadách pro orgány příslušné pro mimosoudní urovnávání spotřebitelských sporů a Doporučení Komise 2001/310/ES o zásadách pro mimosoudní orgány při řešení spotřebitelských sporů dohodou. Tato doporučení se stala pro předkladatele inspirací pro realizaci pilotního programu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v letech 2008 – 2010, viz dále, jakož i pro novelu zákona č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších předpisů z r. 2012.

V návaznosti na další vývoj trhu, jakož i na vyhodnocování fungování jednotného trhu pro spotřebitele, předložila Evropská komise na podzim r. 2011 návrh balíčku pro mimosoudní řešení sporů. Po více než roce intenzívních vyjednávání byl balíček, který obsahuje směrnici o alternativním řešení spotřebitelských sporů a nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line, schválen. Členské státy mají zavést směrnici do vnitrostátního práva nejpozději do 9. července 2015. Nařízení by mělo být plně účinné o šest měsíců později, přičemž některá ustanovení nabývají účinnosti v termínu shodném s termínem pro implementaci směrnice a některá již dnem vyhlášení.

Směrnice členským státům ukládá povinnost zajistit, aby veškeré spory mezi spotřebitelem a obchodníkem, které se týkají smluvních závazků v souvislosti s prodejem zboží nebo s poskytováním služeb, a to jak off-line, tak i on-line, prakticky ve všech hospodářských odvětvích, mohly být předloženy subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, a to rovněž prostřednictvím on-line prostředků. K tomu mohou členské státy využít již fungující subjekty nebo mohou vytvářet subjekty nové. Cílem by mělo být zajištění plného přístupu spotřebitelů k alternativnímu řešení sporů v různých zeměpisných oblastech a v různých odvětvích.

Směrnice počítá s tím, že v každém členském státě bude jmenován příslušný orgán, který bude odpovědný za sledování fungování subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Tento příslušný orgán bude mj. posuzovat, zda subjekty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů splňují požadavky kvality, a bude pravidelně zveřejňovat zprávy o vývoji a fungování subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

Obchodníkům má být uložena povinnost jasným, srozumitelným a snadno dostupným způsobem informovat spotřebitelskou veřejnost o jejich závazcích při zapojení do alternativního způsobu řešení sporů se spotřebitelem.

Na základě nařízení o on-line řešení spotřebitelských sporů bude vytvořena evropská on-line platforma pro mimosoudní řešení sporů, což bude interaktivní webová stránka dostupná zdarma ve všech jazycích Evropské unie. Prostřednictvím formuláře pro podání stížnosti, který v ní bude k dispozici, bude spotřebitel moci snadno iniciovat proces mimosoudního řešení sporu s obchodníkem z kterékoliv země EU. V případě potíží při vyplňování formuláře či v dalších fázích řízení budou spotřebitelům na požádání nápomocni asistenti, jejichž zřízení nařízení členským státům ukládá. Pro tyto účely nařízení doporučuje využít pracovníků sítě Evropských spotřebitelských center.

Rovněž o on-line platformě budou muset obchodníci, kteří nabízejí své zboží a služby on-line, spotřebitele řádně informovat.

Platforma by měla být plně funkční od 9. ledna 2016, tj. 6 měsíců po uplynutí lhůty pro transpozici směrnice o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů do vnitrostátních právních řádů.

## Popis existujícího právního stavu v dané oblasti

K části upravující ochranu spotřebitele před nekalými obchodními praktikami

1.3.1 V současné době je směrnice o nekalých obchodních praktikách implementována v zákoně o ochraně spotřebitele, a to v podobě přijaté zákonem č. 36/2008 Sb., kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 40/1995 Sb., o regulaci reklamy a o změně a doplnění zákona č. 468/1991 Sb., o provozování rozhlasového a televizního vysílání, ve znění pozdějších předpisů, ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Evropská komise však nepovažuje implementaci směrnice založené na principu úplné harmonizace v České republice za řádně provedenou.

K části upravující mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

1.3.2 V České republice  v současnosti neexistuje ucelený systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, který by pokrýval všechny oblasti. Na jedné straně řeší spotřebitelské spory neformálně a mimosoudní cestou některé spotřebitelské organizace. Právní úprava tohoto postupu však neexistuje. Na druhé straně v některých oblastech již dnes existují mechanismy urovnávání sporů mimosoudní cestou. Jedná se o oblast finančních služeb, elektronických komunikací a poštovních služeb a dále energetiky. S ohledem na specifika, která tyto oblasti vykazují, jsou principy jejich fungování více formalizované a výstupy závazné, přesto naplňují požadavky stanovené evropskou úpravou mimosoudního řešení sporů, a to včetně definice.

1.3.3 Další alternativou řešení spotřebitelských sporů je rozhodčí řízení upravené zákonem č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších předpisů. Toto řízení je relativně rychlé, je však nákladné. Např. při řešení sporu u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky činí poplatek 4% z hodnoty předmětu sporu, nejméně však 10.000,- Kč (při hodnotě tuzemského sporu do 50.000.000,- Kč).

Kromě toho praxe prokazuje, že rozhodčí řízení je spíše tradiční formou řešení sporů v obchodní oblasti, kde se osvědčilo. Rozhodčí řízení však není primárně nastaveno na řešení spotřebitelských sporů, neboť ty mají zvláštnost v tom, že v řízení je jedna ze stran vždy ve slabším postavení. Novela výše uvedeného zákona přijatá v roce 2012 reagovala na případy zřetelného zneužití rozhodčího řízení v neprospěch spotřebitelů a posílila jejich pozice. Stanovila pro spotřebitelské spory povinnost uzavírat rozhodčí smlouvu na samostatné listině a informovat spotřebitele o všech podstatných náležitostech a důsledcích řízení. Avšak pro běžného spotřebitele je rozhodčí řízení nadále nevyhovující, neboť smlouva musí být uzavřena písemně, což pro většinu spotřebitelských smluv není praktické. Smlouva je navíc uzavírána ještě před vznikem sporu, tedy v době, kdy spotřebitel nepředpokládá a ani si v té chvíli nijak nepřipouští, že by v budoucnosti mohl nastat nějaký spor, který by měl být řešen. Ačkoliv sepsání rozhodčí doložky bude na samostatném papíře, není zaručeno, že si spotřebitel řádně uvědomí důsledky svého podpisu. Navíc rozhodčí řízení oproti soudnímu řízení nenabízí finančně výhodnější alternativu a je pro spotřebitele taktéž časově náročné. I z těchto důvodů nezískalo rozhodčí řízení v naší společnosti ze strany spotřebitelské veřejnosti potřebnou důvěru; bylo též opakovaně kritizováno ze strany Nejvyššího soudu či Ústavního soudu. Nesplňuje ani základní předpoklady uvedené v evropské legislativě.

1.3.4 Rovněž mediace představuje alternativu k soudnímu řízení. V České republice byla upravena teprve nedávno, a to zákonem č. 202/2012 Sb., o mediaci. Jedná se o neformální proces, ve kterém jsou obě strany přítomny dobrovolně. Cílem je jasně formulovaná, srozumitelná a prakticky uskutečnitelná dohoda, na jejíž podobě se podílejí všichni účastníci mediačního procesu. Dohoda má vždy písemnou podobu. Zahrnuje konkrétní postupy řešení, rozdělení odpovědnosti, úkolů a sankcí za její nedodržení. Stvrzuje se podpisy stran sporu a mediátora. Mediátor nedisponuje žádnou rozhodovací ani sankční pravomocí. Určení předmětu jednání stejně jako jeho samotný průběh a nalézání řešení jsou záležitostí stran.

V České republice není mediace dosud v dostatečné míře obecně známým a tudíž ani vyhledávaným způsobem řešení sporů. Praktické poznatky z aplikace této právní normy a rozsah využití mediačního řízení v netrestních věcech, tj. v rodinných, pracovněprávních, ale i spotřebitelských, tedy prozatím nejsou k dispozici. Rovněž mediace je zpoplatněná. Poplatek za každou hodinu mediace činí podle ceníku poskytovaných služeb vydaných Unií pro rozhodčí a mediační řízení České republiky 2.400,- Kč, přičemž zvláště jsou účtovány administrativní služby a doba přípravy mediace. *Pozn.: doba mediace může trvat řádově i několik hodin, a to v návaznosti na složitost projednávaného sporu*. Z uvedeného vyplývá, že ani tato cesta není s evropskou legislativou plně slučitelná; bylo by velmi obtížné ji s předpoklady upravenými v evropské legislativě o mimosoudním řešení sporů uvést do souladu.

1.3.5 V neposlední řadě lze využít možnosti řešit spory formou konciliace (neformálním projednáním věci za asistence nezávislého konciliátora). Pokud jde o konciliaci, lze říci, že v České republice byla využívána v době fungování pilotního projektu pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů.

Pilotní projekt byl realizován Ministerstvem průmyslu a obchodu ve spolupráci s Hospodářskou komorou ČR, Asociací mediátorů ČR, Rozhodčím soudem při Hospodářské a Agrární komoře, Ministerstvem financí, Ministerstvem spravedlnosti a zástupci spotřebitelských organizací projekt, který nabídl spotřebitelům a podnikatelům alternativní postup při řešení jejich sporů. Pilotní projekt byl vybudován pomocí tří pilířů:

* + kvalifikovaná informace a doporučení
  + mediace
  + rozhodčí řízení

Pro zajištění fungování projektu bylo vytvořeno 22 kontaktních míst,  14 informačních míst Hospodářské komory a 8 informačních míst nevládních spotřebitelských organizací. Z hlediska dostupnosti bylo zajištěno jejich rozmístění ve všech krajích, v exponovaných místech – Praha, Ostrava a Brno působila kontaktní místa jak Hospodářské komory, tak i nevládních spotřebitelských organizací. Na kontaktních místech se problematikou mimosoudního řešení sporů zabývali 1 – 2 pracovníci. Z hlediska jejich kvalifikace, byl kladen důraz na znalost problematiky spotřebitelských práv.

Základním principem účasti v projektu byla dobrovolnost. Řízení o spotřebitelském sporu v rámci projektu bylo zahajováno výhradně podáním podnětu kontaktnímu místu zařazenému na seznamu kontaktních míst. Vybrané kontaktní místo vyhodnotilo podnět, vyzvalo druhou stranu k řešení sporu, poskytlo oběma stranám kvalifikovanou informaci nebo doporučení. Pokud nebylo vysvětlení či doporučení dostačující, nastupovala další možnost vedoucí k urovnání sporu, a to mediační řízení vedené kvalifikovaným mediátorem. Další eventualitou bylo předložení sporu k řešení v rozhodčím řízení, které však bylo využito za celou dobu fungování projektu pouze ve 3 případech (viz výše k rozhodčímu řízení).

*Pozn.: Navzdory pozitivním ohlasům a výsledkům pilotního projektu nebyl pro další období nalezen vhodný zájemce, který by nadále plnil úlohu subjektu ADR.*

## Identifikace dotčených subjektů

K části upravující ochranu spotřebitele před nekalými obchodními praktikami

1.4.1 Subjekty dotčenými navrhovanou právní úpravou jsou v první řadě spotřebitelé, kterým má tato právní úprava přinést takovou míru ochrany před nekalými obchodními praktikami uplatňovanými nepoctivými podnikateli, která bude plně v souladu s příslušnou evropskou směrnicí.

1.4.2 Dalšími dotčenými subjekty jsou podnikatelé. Stávající právní úprava posiluje a chrání postavení poctivých podnikatelů v konkurenčním boji na spotřebitelském trhu, neboť ztěžuje uplatňování nekalých obchodních praktik nepoctivým podnikatelům. Navrhované změny ji doplní a zpřesní v souladu s připomínkami Evropské komise.

1.4.3 V důsledku skutečnosti, že se na základě směrnice zákaz nekalých obchodních praktik vztahuje i na tzv. regulované profese, jako např. služby advokátů, notářů, lékařů, farmaceutů, veterinářů, architektů, aj., je třeba do výčtu subjektů dotčených navrhovanou novelou zahrnout nově též příslušná profesní či stavovská sdružení, která provádějí dozor nad dodržováním předpisů regulujících dotčené profesní oblasti.

1.4.4 Pro ostatní dozorové orgány se situace při výkonu jejich dozorové činnosti nijak nemění; dochází pouze ke zpřesnění právní úpravy, jejíž dodržování dozorují.

K části upravující mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

1.4.5 Subjekty dotčenými navrhovanou právní úpravou jsou v první řadě spotřebitelé, kterým má navrhovaná právní úprava přinést rychlou, efektivní a finančně nenáročnou variantu řešení sporů vzniklých ze spotřebitelských smluv (vnitrostátních i přeshraničních), a to cestou mimosoudního řešení sporů.

1.4.6 Dalšími subjekty dotčenými navrhovanou právní úpravou jsou podnikatelé. Pro ty bude nový systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů užitečným nástrojem, který jim umožní urovnat spor se spotřebitelem s úsporou času i nákladů, způsobem, který zásadně nenaruší obchodní vztahy mezi nimi a spotřebitelem. Pro podnikatele je také stanovena povinnost informovat spotřebitele o možnosti řešit případné spory mimosoudně.

1.4.7 Osobami dotčenými novou právní úpravou mimosoudního řešení spotřebitelských sporů jsou též subjekty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, které se nově ustavují. V procesu přípravy návrhu zákona byla zvažována celá řada variant, a to jak subjektů soukromého práva, tak subjektů práva veřejného (viz dále uvedený přehled).

1.4.8 Dotčené budou též dozorové orgány kontrolující informační povinnosti, neboť se novou právní úpravou ukládají podnikatelům určité povinnosti, jak informovat spotřebitele o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (viz výše).

1.4.9 Dotčeným subjektem je též Ministerstvo průmyslu a obchodu jako příslušný orgán, odpovědný za fungování mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v České republice, jeho koordinaci, kontrolu a za komunikaci s Evropskou komisí.

## Popis cílového stavu

K části upravující ochranu spotřebitele před nekalými obchodními praktikami

1.5.1 Hlavním cílem předkládané právní úpravy je zajištění správné a úplné transpozice směrnice o nekalých obchodních praktikách a tím zajištění ochrany spotřebitelů na stejné úrovni jako v ostatních členských zemích EU.

1.5.2 V této souvislosti si dále předkladatel klade za cíl uvést dotčenou právní úpravu do souladu s novým občanským zákoníkem.

1.5.3 V neposlední řadě se navrhuje promítnout do stávající právní úpravy praktické poznatky z dosavadní aplikační praxe (založit oprávnění kontrolních orgánů pořizovat k zajištění důkazů na předváděcích akcích filmové a zvukové nahrávky).

K části upravující mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

1.5.4 Cílem předkládaného návrhu je upravit jednoduchý, rychlý a levný způsob řešení sporů vzniklých ze spotřebitelských smluv. Tento systém musí být současně v souladu s evropskou legislativou.

1.5.5 Jak ukazuje praxe, absence účinného obecného systému řešení spotřebitelských sporů zvýhodňuje nepoctivé podnikatele a podnikatele prodávající nekvalitní zboží a poskytující nekvalitní služby. Zkušenosti ze zahraničí, jakož i z pilotního projektu pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů dosvědčují, že správně nastavený systém mimosoudního řešení sporů kromě vymáhání práv spotřebitelů také významně kultivuje podnikatelské prostředí.

V průměru více než 100 podnětů podaných v rámci pilotního projektu každý měsíc bylo jasným dokladem zájmu o řešení sporů mimosoudní cestou v ČR, a to jak ze strany spotřebitelů, tak i podnikatelských subjektů. Hodnocení pilotní fáze projektu i ankety provedené u 390 respondentů ukázaly jednoznačně jeho prospěšnost a správnost jeho realizace v podobě systému založeného na dobrovolnosti a neformálnosti, s minimálními náklady. Praktické zkušenosti také ukázaly, že jeho existence přispěla k rychlému a finančně méně náročnému řešení sporů. Účast podnikatele v systému mimosoudního řešení sporů navíc zvyšuje důvěru spotřebitelů. Aktivní přístup podnikatele v systému mimosoudního řešení spotřebitelských sporů může být i přínosem pro zlepšení jeho postavení v konkurenčním prostředí na trhu.

Jak prokázaly výsledky projektu, řada sporů mezi podnikateli a spotřebiteli vzniká na základě neúplné znalosti práv a povinností a pro vyřešení celého sporu proto mnohdy postačovalo pouhé vysvětlení a doporučení ze strany pracovníka kontaktního místa. Jako žádoucí se tedy jeví obdobné nastavení obecného subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, jež bylo základem popsaného a pozitivně hodnoceného pilotního projektu mimosoudního řešení sporů.

1.5.6 Z výroční zprávy České obchodní inspekce za rok 2013 vyplývá, že v uvedeném období podali spotřebitelé České obchodní inspekci 22 505 podnětů k provedení kontroly. Z toho se téměř 6 000 podnětů týkalo reklamací, tj. jedné z hlavních oblastí, kde se spotřebitelské spory vyskytují.

1.5.7 Situace týkající se mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je poněkud odlišná ve specifických oblastech. V oblasti finančních služeb (upravených v zákoně č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů), v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb (upravených v zákoně č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích)) a v oblasti energetiky (upravené v zákoně č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon)) bude stávající, více formalizovaný přístup zachován, pouze budou příslušné právní předpisy uvedeny do souladu s výše uvedenými předpisy EU. Důvodem je skutečnost, že se jedná o specializovaná odvětví, kde řešení vzniklých sporů vyžaduje odborné znalosti a erudici a dále, že systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je v těchto oblastech dlouhodobě zaveden a vykazuje dobré výsledky. Není proto žádoucí (ani účelné) do těchto fungujících systémů zasahovat (s výjimkou jejich uvedení do souladu s evropskou legislativou).

1.6 **Analýza institucionálního uspořádání systému ADR v ČR**

1.6.1 V procesu přípravy návrhu zákona byla zvažována celá řada variant institucionálního uspořádání založených na využití subjektů soukromého práva, veřejného práva, případně jejich kombinaci.

1. Subjekty soukromého práva

***Spotřebitelská sdružení***

|  |  |
| --- | --- |
| **Pozitiva** | **Negativa** |
| * znalost problematiky spotřebitelských práv vyplývajících z uzavřených smluvních vztahů * zkušenost s řešením spotřebitelských sporů * využitelná podstatná část existující struktury | * pochybnosti o nestrannosti, zejm. ze strany obchodníků * odrazování obchodníků od účasti v ADR řízení * vysoké náklady na zabezpečení funkčnosti a činnosti * financování z veřejných zdrojů formou dotačního řízení * možná nestabilita a nejistota zabezpečení fungování systému ADR na trvalém základě * možná kolize s pravomocí zahajovat soudní řízení pro zdržení se činnosti (zápůrčí žaloby) |

***Svazy obchodníků***

|  |  |
| --- | --- |
| **Pozitiva** | **Negativa** |
| * znalost problematiky spotřebitelských vztahů vyplývajících ze smluv * zkušenosti s řešením spotřebitelských sporů * využitelná existující struktura * zájem na smírném vyřešení sporu | * pochybnosti o nestrannosti, zejm. ze strany spotřebitelů * odrazování spotřebitelů od účasti v ADR řízení * vysoké náklady na zabezpečení funkčnosti a činnosti   nutnost financování z veřejných zdrojů   * možná nestabilita a nejistota zabezpečení fungování systému ADR na trvalém základě * nutnost právně zakotvit přísnější pravidla pro zajištění nestrannosti |

1. Subjekty veřejného práva

***Krajské úřady***

|  |  |
| --- | --- |
| **Pozitiva** | **Negativa** |
| * využitelná existující struktura a její transparentnost * stabilita systému * nižší nutné náklady na činnost * zkušenost s jednáním s občany i podnikateli * znalost spotřebitelského práva * důvěryhodný subjekt pro obě strany sporu * optimální územní uspořádání | * zásah do struktury a rozsahu činnosti krajských úřadů, řešení výkonu přenesené působnosti * nutnost finančního příspěvku na činnost ze státních rozpočtových prostředků * zvýšené nároky na personální zajištění a finanční nároky na provoz |

***Obecní úřady***

|  |  |
| --- | --- |
| **Pozitiva** | **Negativa** |
| * využitelná existující struktura a její transparentnost * stabilita systému * nízké další nutné náklady na činnost * zkušenost s jednáním s občany i podnikateli * znalost spotřebitelského práva * důvěryhodný subjekt pro obě strany sporu * optimální územní uspořádání | * nutnost určitého zásahu do struktury a rozsahu činnosti obecních úřadů * nutnost finančního příspěvku na činnost ze státních rozpočtových prostředků * zvýšené nároky na personální zajištění a finanční nároky na provoz * roztříštěnost – velký počet obecních úřadů s rozšířenou působností |

***Česká obchodní inspekce***

|  |  |
| --- | --- |
| **Pozitiva** | **Negativa** |
| * využitelná existující struktura * nižší nutné náklady na činnost * zkušenost s jednáním s občany i podnikateli * znalost spotřebitelského práva * zkušenosti s řešením stížností spotřebitelů * technické a administrativní zázemí | * nutnost určitého zásahu do struktury a rozsahu činnosti České obchodní inspekce * zvýšené nároky na personální zajištění * zvýšené finanční nároky na provoz * možné využití získaných informací pro případné správní řízení vedené pro porušení zákona/ů |

***Ministerstvo průmyslu a obchodu***

|  |  |
| --- | --- |
| **Pozitiva** | **Negativa** |
| * využitelná existující struktura * další nutné náklady na činnost * zkušenost s jednáním s občany i podnikateli * znalost spotřebitelského práva * zkušenosti s řešením stížností spotřebitelů | * možný střet s funkcí příslušného orgánu dle směrnice * zvýšené nároky na personální zajištění zvýšené náklady na provoz, * nutnost vytvořit detašovaná pracoviště (náklady na zřízení a provoz) |

1. Nově vytvořené subjekty

***Spotřebitelský ombudsman*** (po vzoru úřadu finančního arbitra)

|  |  |
| --- | --- |
| **Pozitiva** | **Negativa** |
| * specializovaný orgán pro řešení spotřebitelských sporů * znalost problematiky i řešení sporů * důvěryhodný subjekt pro obě strany sporu | * nutnost legislativně a institucionálně vytvořit zcela nový subjekt * vysoké náklady na zřízení subjektu * vysoké roční náklady na celkový provoz subjektu * vysoké zatížení státního rozpočtu |

***Panel pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů*** (nový orgán složený ze zástupců spotřebitelů, obchodníků a státní správy)

|  |  |
| --- | --- |
| **Pozitiva** | **Negativa** |
| * specializovaný orgán pro řešení spotřebitelských sporů * znalost problematiky i řešení sporů * zastoupení zájmů spotřebitelů, obchodníků i veřejné správy * důvěryhodný subjekt pro obě strany sporu | * nutnost vytvořit nový subjekt a jeho strukturu, * nutnost nové legislativní úpravy * nutnost vyřešit zastoupení spotřebitelů, obchodníků a veřejné správy * nutnost ošetřit postupy přijímání rozhodnutí * vysoké náklady na zřízení a provoz (zatížení státního rozpočtu) |

1. Existující specifické subjekty

***Finanční arbitr***

|  |  |
| --- | --- |
| **Pozitiva** | **Negativa** |
| * specializovaný orgán pro řešení spotřebitelských sporů * zkušenosti s mimosoudním řešením sporů, včetně zapojení do mezinárodní sítě podobných subjektů * znalost problematiky i řešení sporů * důvěryhodný subjekt pro obě strany sporu | * nutnost přizpůsobit stávající činnost požadavkům směrnice o ADR * nutnost právně zakotvit zásadu volnosti a zásadu zákonnosti, které směrnice stanoví pro mimosoudní řešení sporů, kdy je výsledek stranám nařízen |

***Energetický regulační úřad***

|  |  |
| --- | --- |
| **Pozitiva** | **Negativa** |
| * specializovaný orgán, který se již nyní podílí na řešení spotřebitelských sporů v oblasti své působnosti   - znalost problematiky | * nutnost přizpůsobit stávající činnost požadavkům směrnice o ADR   - nutnost právně zakotvit zásadu volnosti a zásadu zákonnosti, které směrnice stanoví pro mimosoudní řešení sporů, kdy je výsledek stranám nařízen |

***Český telekomunikační úřad***

|  |  |
| --- | --- |
| **Pozitiva** | **Negativa** |
| * specializovaný orgán, který se již nyní podílí na řešení spotřebitelských sporů v oblasti své působnosti   - znalost problematiky | * nutnost přizpůsobit stávající činnost požadavkům směrnice o ADR   - nutnost právně zakotvit zásadu volnosti a zásadu zákonnosti, které směrnice stanoví pro mimosoudní řešení sporů, kdy je výsledek stranám nařízen |

Identifikovaná pozitiva a negativa jednotlivých subjektů byla projednána v meziresortní pracovní skupině (dále pracovní skupina) složené ze zástupců Ministerstva financí, úřadu Finančního arbitra (jako orgánů příslušných pro mimosoudní řešení sporů v oblasti finančních služeb), Českého telekomunikačního úřadu (jako orgánu příslušného pro mimosoudní řešení sporů v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb), Energetického regulačního úřadu (jako orgánu příslušného pro mimosoudní řešení sporů v oblasti energetiky), Ministerstva pro místní rozvoj, Ministerstva dopravy, Ministerstva spravedlnosti, České národní banky, Ministerstva průmyslu a obchodu a Evropského spotřebitelského centra. Členy pracovní skupiny byli dále představitelé sdružení spotřebitelů, a to předsedající Spotřebitelského poradního výboru a zástupce českých spotřebitelů v Konzultativní skupině evropských spotřebitelů při Evropské komisi, dále zástupci Svazu obchodu a cestovního ruchu ČR, Hospodářské komory ČR (jako zástupci podnikatelů).

**1.6.2 *Dílčí shrnutí***

***Na základě výsledků projednání se navrhuje, aby subjekty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v ČR byly jednak subjekty specializované, které již v této oblasti mají své zkušenosti, tj. Finanční arbitr pro řešení sporů v oblasti finančních služeb, Český telekomunikační úřad pro oblast elektronických komunikací a poštovních služeb a Energetický regulační úřad pro oblast energetiky, a dále aby působil subjekt obecný, který by byl příslušný pro mimosoudní řešení sporů, které by nespadaly do působnosti výše uvedených specializovaných subjektů.***

1.6.3 Za účelem určení nejvhodnějšího obecného subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů byla provedena následující analýza subjektů, které by přicházely v úvahu pro zajištění této funkce:

**Česká obchodní inspekce**

|  |  |
| --- | --- |
| **SWOT analýza** | |
| **Silné stránky** | **Slabé stránky** |
| * nezávislost * využitelná existující územní struktura (dostupnost) * stabilita systému * veřejná autorita * technické a administrativní zázemí * zkušenost s jednáním s občany i podnikateli * znalost spotřebitelského práva * zkušenosti s řešením stížností spotřebitelů * důvěryhodný subjekt pro spotřebitele * hostující organizace pro Evropské spotřebitelské centrum (přeshraniční záležitosti) * znalost subjektů působících na trhu a jejich vzájemných vztahů | * vytvoření nové agendy   zvýšené nároky na personální zajištění   * zvýšená finanční náročnost na zajištění provozu * nezbytný zásah do organizační struktury úřadu – oddělení činnosti ADR od výkonu dozoru nad trhem * projednávání sporů z oblastí, kde dosud ČOI nepůsobí nebo působí pouze okrajově (např. soukromé školství, doprava) |
| **Příležitosti** | **Hrozby** |
| * posílení působnosti * získání zkušeností s možností jejich využití při vymáhání práva * využití znalosti místních trhů / specifik regionu | * možné využití získaných informací pro případné kontroly a následné správní řízení |

**Ministerstvo průmyslu a obchodu**

|  |  |
| --- | --- |
| **SWOT analýza** | |
| **Silné stránky** | **Slabé stránky** |
| * nezávislost * nestrannost * stabilita systému * veřejná autorita * zkušenost s jednáním s občany i podnikateli * znalost spotřebitelského práva * zkušenosti se stížnostmi spotřebitelů * relativně snadné splnění kritérií směrnice | * pro územní pokrytí nutnost zřídit detašovaná pracoviště * nutný zásah do stávající struktury MPO – možné komplikace při nastavení principů subordinace mezi jednotlivými detašovanými pracovišti a příslušným orgánem (tj. MPO) podle směrnice (zřejmě nutnost nového nastavení procesních map v rámci MPO) * vyšší finanční náročnost na zřízení subjektu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a jeho provoz * zvýšené nároky na personální zajištění * projednávání sporů z oblastí, které nespadají do výslovné působnosti MPO (např. soukromé školství, doprava) |
| **Příležitosti** | **Hrozby** |
| * posílení postavení úřadu * posílení pravomocí a působnosti * získání bezprostředních poznatků o fungování trhu a možnost jejich využití při práci MPO v legislativní i nelegislativní oblasti * přiblížení občanům | * Nutnost nastavení procesů oddělujících činnost subjektu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a příslušného orgánu (nutnost formálního oddělení těchto činností) |

**Krajské úřady**

|  |  |
| --- | --- |
| **SWOT analýza** | |
| **Silné stránky** | **Slabé stránky** |
| * nezávislost * nestrannost * využitelná existující institucionální struktura * stabilita systému * veřejná autorita * optimální územní uspořádání (dostupnost) * technické a administrativní zázemí * nízká finanční náročnost * zkušenost s jednáním s občany i podnikateli * důvěryhodný subjekt pro obě strany sporu * relativně snadné splnění kritérií směrnice | * způsob financování činnosti, nutno zajistit financování z prostředků státního rozpočtu * řešení výkonu přenesené působnosti * malá zkušenost s řešením problémů spotřebitelů v celém rozsahu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu * nepřímá řídící vazba na orgán zodpovědný za fungování subjektů mimosoudního řešení spotřebitelského sporu (předpoklad – MPO) |
| **Příležitosti** | **Hrozby** |
| * posílení pravomocí a působnosti * posílení významu krajských úřadů v očích veřejnosti * využití znalosti místních trhů / specifik regionu | * možné využití získaných informací pro případné kontroly a následné správní řízení |

**1.6.4 *Dílčí shrnutí***

***Na základě zhodnocení identifikovaných pozitiv a negativ projednaných ve výše uvedené meziresortní pracovní skupině bylo jako nejvhodnější řešení navrženo pověřit funkcí obecného subjektu ADR Českou obchodní inspekci.***

1.6.5 Do institucionálního zajištění mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v souladu s evropskou legislativou je třeba zařadit i určení příslušného orgánu, který bude určitým koordinátorem celého systému, garantem jeho fungování a naplňování požadavků stanovených jak směrnicí o alternativním řešení spotřebitelských sporů, tak nařízením o alternativním řešení spotřebitelských sporů on-line. S ohledem na působnost se jeví jako optimální určit Ministerstvo průmyslu a obchodu.

**1.6.6 *Shrnutí institucionálního uspořádání:***

***S ohledem na výše uvedené se jeví jako nejvhodnější institucionální zajištění mimosoudního řešení sporů v České republice následující:***

***Ministerstvo průmyslu a obchodu jako příslušný orgán odpovědný za fungování ADR v ČR, jeho koordinaci, kontrolu a za komunikaci s Evropskou komisí;***

***Český telekomunikační úřad pro oblast elektronických komunikací a poštovních služeb, Energetický regulační úřad pro oblast energetiky a Finanční arbitr pro řešení sporů v oblasti finančních služeb jako specializované subjekty ADR;***

***Česká obchodní inspekce jako obecný subjekt ADR (pro ostatní spory, které neřeší specializované subjekty).***

**1.7 Zvažované alternativy legislativního řešení vybraných oblastí**

1.7.1 Směrnice dává členským státům možnost rozhodnout při vytváření systému mimosoudního řešení sporů v souladu se směrnicí v řadě otázek.

Mezi základní patří:

* *určení subjektů, které budou mimosoudní řešení provádět*

Z hlediska požadavku na subjekty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů směrnice předpokládá, že budou zřízeny na trvalém základě, nikoliv ad hoc, a budou evidovány v příslušném seznamu vedeném Evropskou komisí. Členské státy mohou využít již fungující subjekty nebo mohou vytvářet subjekty nové. Měly by splňovat požadavky na nestrannost, nezávislost, vyváženost rozhodování vůči spotřebiteli tak obchodníkovi a transparentnost. Příslušní pracovníci musí mít odpovídající odborné znalosti, včetně dostatečné všeobecné znalosti právní úpravy, aby si byli vědomi právních důsledků sporu. Není však nezbytné, aby byli tito pracovníci kvalifikovanými právníky. Pro subjekty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, jejichž činnost je přímo hrazena obchodníky, stanoví směrnice přísnější pravidla pro zajištění jejich nezávislosti a nestrannosti. Přísnější pravidla platí i pro ty subjekty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, jejichž činnost je přímo hrazena profesními organizacemi nebo sdruženími obchodníků.

Podrobné vyhodnocení pozitiv a negativ vycházející z právě uvedeného a navrhované řešení pro Českou republiku je podrobně popsáno v bodě 1.6.5.

* *forma mimosoudního řešení sporů*

Pokud jde o formu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, směrnice pouze stanoví, že se má jednat o urovnání sporů mezi spotřebitelem a obchodníkem, při němž subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů stranám navrhuje nebo stanoví řešení nebo strany přivede ke společnému jednání s cílem usnadnit smírné řešení sporu. Byly tedy zvažovány ty formy mimosoudního řešení sporů, jež směrnice připouští a jež jsou v ČR více či méně využívané. Mezi ně patří konciliace, mediace a rozhodčí řízení.

Mediace a rozhodčí řízení jsou v ČR právně upravené (viz výše). Na základě provedených analýz popsaných v bodě 1.3 se ukázalo, že ani jedna z těchto alternativ k soudnímu řízení nejsou pro účely transpozice evropské legislativy optimální. Pokud jde o konciliaci, u ní se v rámci pilotního projektu naopak ukázal potenciál úspěšnosti a oblíbenosti. Významným faktorem pro úspěch byla především neformálnost, rychlost a finanční nenáročnost (bližší podrobnosti viz též bod 1.3).

**1.7.2 *Dílčí shrnutí***

***Na základě posouzení požadavků směrnice, efektivity řízení a minimalizace nákladů stran sporu i veřejných rozpočtů se jako nejefektivnější metoda k dosažení požadovaného výsledku jeví u obecného subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů konciliace.***

***Pokud jde o specializované subjekty, analýza ukázala, že nejefektivnějším způsobem je zachování stávajícího stavu.***

1.7.3 Mezi další regulační možnosti, u nichž byla provedena analýza pozitiv a negativ, patří především *p*řístup k mimosoudnímu řešení sporů, který má být podle směrnice založen na principu dobrovolnosti, přičemž směrnice nevylučuje povinnou účast (dokonce s ní na většině míst výslovně počítá), a dostupnosti z hlediska nákladů vynaložených stranami sporu. Pro postup řešení sporů by měla být stanovena procesní pravidla, která budou transparentní a zajistí jednoznačné a srozumitelné informace pro strany, včetně informace o důsledcích rozhodnutí. Směrnice v zásadě tato procesní pravidla neupravuje, nicméně některá naznačuje. Pravidla by měla např. umožnit odmítnutí přijetí sporu např. z důvodu neukončeného reklamačního řízení, neopodstatněného či složitého sporu apod. Směrnice rovněž připouští stanovení peněžní hodnoty sporu, která bude určující pro jeho projednávání, a lhůty pro podání stížnosti. Postupy by však neměly nahrazovat soudní řízení a nesmějí zbavovat spotřebitele nebo obchodníky jejich práva obrátit se při zjednávání nápravy na soudy.

* *dobrovolná versus povinná účast podnikatele v mimosoudním řešení sporu*

Dobrovolná účast

|  |  |
| --- | --- |
| negativa | pozitiva |
| Slabá účast podnikatelů pro nezájem | Možnost získání konkurenční výhody |

Povinná účast

|  |  |
| --- | --- |
| negativa | pozitiva |
| Zvýšená administrativní zátěž podnikatelů | Vyšší četnost vyřešených sporů |

* *cenový strop pro přípustnost řešení sporu mimosoudně*

|  |  |
| --- | --- |
| negativa | pozitiva |
| Nerovnost v přístupu k řešení sporů | Soustředění pozornosti na řešení standardních nejčastějších spotřebitelských sporů |

* *stanovení dalších procesních aspektů*

|  |  |
| --- | --- |
| negativa | pozitiva |
| Formalizace procesu | Zvýšení právní jistoty |

* *možnost zahájení mimosoudního řešení sporu obchodníkem*

|  |  |
| --- | --- |
| negativa | pozitiva |
| Zatížení subjektů mimosoudního řešení sporů | Rovnost v přístupu k řešení spotřebitelských sporů |

* *stanovení poplatku pro zahájení mimosoudního řešení sporů*

|  |  |
| --- | --- |
| negativa | pozitiva |
| Zatížení sociálně slabých/zranitelných spotřebitelů  Nutnost administrativního a účetního zajištění agendy  Obtížná vymahatelnost | Přínos peněžních prostředků do státního rozpočtu  Vyloučení šikanózních návrhů |

* *vykonatelnost výsledku mimosoudního řešení sporu*

|  |  |
| --- | --- |
| negativa | pozitiva |
| Omezení smírčího účinku řešení sporů | Okamžitá vynutitelnost výsledku řešení a posílení právní jistoty |

**1.7.4 *Shrnutí:***

***Pokud jde o využití regulačních možností stanovených ve směrnici, doporučuje se uplatnit následující hlavní principy řešení spotřebitelských sporů mimosoudní cestou:***

* ***spory iniciované spotřebiteli,***
* ***konciliace  u obecného subjektu a závazné rozhodnutí v oblasti finančních služeb, v oblasti energetiky a služeb elektronických komunikací a poštovních služeb,***
* ***dobrovolný přístup spotřebitele a povinná účast podnikatele v mimosoudním řešení spotřebitelského sporu,***
* ***bez poplatků za přístup k mimosoudnímu řešení spotřebitelského sporu s výjimkou ČTÚ, kde se navrhuje zachovat poplatek ve výši 200,- Kč, resp. 100,- Kč (pozn.: tato výše je v souladu se směrnicí),***
* ***bez stanovení cenového stropu pro hodnotu sporu řešeného v rámci mimosoudního řešení spotřebitelského sporu,***
* ***dostupnost pro celé území ČR.***

## 1. 8 Zhodnocení rizika

K části upravující ochranu spotřebitele před nekalými obchodními praktikami

Nepřijetí navrhované právní úpravy by Českou republiku vystavilo hrozbě sankcí za nedostatečnou transpozici směrnice.

Negativně by se nepřijetí odpovídající právní úpravy projevilo i ve vztahu k subjektům touto právní úpravou dotčeným, neboť spotřebitelé by na českém spotřebitelském trhu nepožívali stejnou míru ochrany, jako spotřebitelé v ostatních členských zemích EU. Navíc hrozí riziko, že by se na český trh soustředili nepoctiví podnikatelé z jiných zemí, což by mohlo vést k nárůstu nekalých praktik používaných na trhu ve vztahu ke spotřebitelům.

K části upravující mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Nepřijetí navrhované právní úpravy by Českou republiku vystavilo hrozbě sankcí za nedostatečnou transpozici směrnice.

Negativně by se nepřijetí odpovídající právní úpravy projevilo i ve vztahu k subjektům touto právní úpravou dotčeným, neboť by spotřebitelé na českém spotřebitelském trhu neměli účinný a dostupný nástroj pro vymáhání jejich práv ze spotřebitelských smluv.

# Návrh variant řešení

K části upravující ochranu spotřebitele před nekalými obchodními praktikami

2.1 Nulová varianta

Nepřipadá v úvahu, neboť implementovaný právní předpis ukládá členským státům přijmout odpovídající právní úpravu.

2.2 Novela zákona o ochraně spotřebitele

Vzhledem ke skutečnosti, že směrnice o nekalých obchodních praktikách již byla zapracována do zákona o ochraně spotřebitele, je nejvhodnějším řešením odstranit pochybnosti a výtky Evropské komise novelou uvedeného zákona.

K části upravující mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

2.3 Nulová varianta

Nepřipadá v úvahu, neboť směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů ukládá členským státům přijmout odpovídající právní úpravu a dále je třeba provést adaptaci k nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line.

2.4. Přijetí nové regulace, a to zákonem, který novelizuje následující předpisy:

zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů,

zákon č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů,

zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů,

zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů,

*Pozn.: v úzké vazbě s navrhovanými změnami bude paralelně provedena též změna zákona č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon), ve znění pozdějších předpisů.*

# Vyhodnocení nákladů a přínosů navrhované regulace

K části upravující ochranu spotřebitele před nekalými obchodními praktikami

3.1 Spotřebitelům na českém trhu přinese navrhovaná právní úprava vysokou míru ochrany před nekalými obchodními praktikami uplatňovanými nepoctivými podnikateli ve spotřebitelských smlouvách.

Poctivým podnikatelům přinese nová právní úprava zlepšení jejich postavení na spotřebitelském trhu, neboť přispěje k dalšímu oslabení možností nepoctivých podnikatelů získávat konkurenční výhody v důsledku uplatňování nekalých obchodních praktik.

Z pohledu celoevropského spotřebitelského trhu představuje navrhovaná právní úprava sladění podmínek ochrany spotřebitele s podmínkami platnými v ostatních členských státech EU a tím usnadnění přeshraničního obchodu, jakož i orientaci spotřebitele v jeho právech (zejména v případě přeshraničních obchodů, a to především v případě obchodů realizovaných v jiném členském státě EU).

3.2 Pro orgány provádějící v současnosti dozor nad dodržováním zákona o ochraně spotřebitele představuje navrhovaná úprava vyjasnění právní úpravy dozorované agendy, což povede k účinnější kontrole. V oblasti regulovaných profesí půjde formálně o novou agendu pro orgány uvedené ve speciálních předpisech, které jsou příslušné pro kontrolu dodržování povinností subjektů působících v dané profesi.

3.3 Navrhovaná právní úprava nepředstavuje pro podnikatele ani pro spotřebitele žádné zvýšené náklady.

K části upravující mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

3.4 Pro spotřebitele nepřinese navrhovaná právní úprava v této části zvýšení finančních nákladů (přímých ani nepřímých). Naopak lze předpokládat, že využitím nového způsobu řešení spotřebitelských sporů mohou dosáhnout určitých úspor (neboť tento způsob řešení sporů bude výrazně levnější, než zejména řešení sporů prostřednictvím rozhodčího řízení či prostřednictvím soudního řízení).

3.5 Podnikatelům vzniknou určité náklady související s novou informační povinností, jakož i s účastí v mimosoudním řešení sporů.

3.6 Pokud jde o příslušný orgán, Ministerstvo průmyslu a obchodu, jde o zcela novou agendu úřadu. Její zajištění bude představovat požadavky na zvýšení prostředků ze státního rozpočtu. Bude se jednat o jednorázové náklady (např. informační systém ADR, vybavení pracoviště) a o provozní náklady včetně potřeby navýšení počtu pracovníků a tomu odpovídajících finanční prostředků na platy. Výše výdajů – viz dále.

3.7 Pokud jde o Českou obchodní inspekci, funkce obecného subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů představuje zcela novou agendu tohoto úřadu. Je třeba počítat se zvýšením systemizovaného počtu pracovníků a nákladů, a to jak jednorázových tak provozních. Bude se jednat o jednorázové náklady potřebné na vybavení pracovišť, zavedení IT systému, proškolení příslušných pracovníků apod. a dále o zvýšení každoročních provozních nákladů (platy, energie, služby apod.). Dále se předpokládá nové rozšíření kontrolní působnosti v oblasti dodržování informační povinnosti podnikatelů v záležitostech mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Výše výdajů – viz dále.

3.8 V případě finančního arbitra dojde k rozšíření jeho působnosti na další doposud nepokryté oblasti finančního trhu. Nově bude finanční arbitr příslušný řešit např. spory z hypotéčních úvěrů, stavebního spoření nebo investičních služeb podle zákona o podnikání na kapitálovém trhu. To bude znamenat zvýšení nákladů na činnost úřadů. Bude se jednat o jednorázové náklady (např. vybavení pracoviště) a každoroční provozní náklady včetně navýšení počtu pracovníků a tomu odpovídajících finančních prostředků na platy. Výše výdajů – viz dále.

3.9 V případě Českého telekomunikačního úřadu se předpokládá, že dojde k navýšení počtu řešených případů v oblasti telekomunikačních i poštovních služeb, nutnému minimálnímu posílení regionální pracovišť. Je třeba počítat se zvýšením počtu pracovníků úřadu a výšení nákladů, jak jednorázových tak provozních. Jednorázových nákladů se bude jednat o úpravy IT systému (elektronické formuláře, vybavení technikou apod.). Zvýšení každoročních provozních nákladů bude představovat vedle prostředků na platy také prostředky na provoz pracovišť, služby apod. Dále se předpokládá nové rozšíření kontrolní působnosti v oblasti dodržování informační povinnosti podnikatelů v záležitostech mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Výše výdajů – viz dále.

**3.11 Vyhodnocení nákladů**

Odhad finančních nákladů je proveden pro příslušný orgán, specializované subjekty a obecný subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

**Příslušný orgán (Ministerstvo průmyslu a obchodu)**

* 4 noví pracovníci – koordinační, metodická, kontrolní činnost pro celý systém ADR ČR, analýzy činnosti systému a komunikace s EK a členskými státy,
* vytvoření informačního systému pro všechny subjekty ADR,
* propagace systému ADR, školení a vzdělávání pracovníků obecného subjektu ADR.

Náklady Příslušného orgánu (MPO)

* jednorázové náklady cca 2,1 mil Kč (informační systém ADR, vybavení pracoviště počítači, telefony apod.),
* roční náklady - cca 3,1 mil Kč (platy, náklady na vzdělávání pracovníků obecného subjektu ADR, propagace, náklady na provoz IT systému apod.).

**specializované subjekty ADR:**

**Finanční arbitr**

* 15 nových pracovníků – v oblasti nové působnosti posuzování podnětů, všechny nezbytné úkony správního orgánu, návrhy správních rozhodnutí apod.

Náklady finančního arbitra

* Jednorázové náklady - cca 2 mil Kč (nábytek, IT technika, telefony apod.)
* Roční náklady – cca 17,6 mil Kč (platy, náklady na vzdělávání, náklady na provoz pracoviště, služby apod.)

**Český telekomunikační úřad**

* 16 nových pracovníků – posuzování podání spotřebitelů, nezbytné úkony správního orgánu, návrhy správních rozhodnutí, zajištění nové kontrolní kompetence

Náklady Českého telekomunikačního úřadu

* Jednorázové náklady – cca 4,1 mil Kč (nábytek, IT technika, telefony apod.)
* Roční náklady – cca 12,6 mil Kč (platy, náklady na vzdělávání, náklady na provoz pracoviště, služby apod.)

**Obecný subjekt ADR:**

**Česká obchodní inspekce**

* 34 nových pracovníků (s rozdělením pro ústřední inspektorát a pro jednotlivé inspektoráty) – přímý výkon řešení spotřebitelských sporů,
* využití 1 stávajícího pracovníka Evropského spotřebitelského centra (ESC) pro zajištění funkce asistenta pro nařízení ODR (on-line řešení sporů) s tím, že náklady by měly být kofinancovány ze strany EK na základě grantové smlouvy.

Náklady České obchodní inspekce

* Jednorázové náklady – cca 2,2 mil Kč (nábytek, IT technika, telefony apod.)
* Roční náklady – cca 22,1 mil Kč (platy, náklady na vzdělávání, náklady na provoz pracoviště, služby apod.)

**Podnikatelé**

Východiska hodnocení nákladů navrhované právní úpravy na podnikatele jsou následující:

Podnikatel bude nově povinen uvádět informace o mimosoudním řešení sporů na internetových stránkách, pokud je provozuje, a ve všeobecných obchodních podmínkách, jsou-li součástí kupní smlouvy nebo smlouvy o poskytování služeb. Podnikatel bude dále povinen v případě vzniku sporu se spotřebitelem, který se nepodaří urovnat, poskytnout spotřebiteli výše uvedené informace i na papíře nebo jiném trvalém nosiči.

Bude-li se jednat o uzavírání kupní smlouvy či smlouvy o poskytování služeb on-line, bude podnikatel informovat spotřebitele také podle nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line.

Náklady s těmito činnostmi spojené by bylo možné kvalifikovaně vyčíslit jen velice těžce; jakékoliv odhady by byly zkreslující. S vysokou pravděpodobností však lze konstatovat, že tyto částky nebudou pro jednotlivé podnikatele představovat významné finanční zatížení.

Dále se předpokládá, že na podnikatele – účastníky sporů - budou mít určité ekonomické dopady i jejich povinné účasti při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů. Tyto dopady se budou odvíjet od konkrétního případu, a to zejména jeho složitosti, dále od osobní účasti či účasti „on-line“, vzdálenosti od subjektu řešení sporu v případě osobní účasti aj. Z uvedených důvodů nelze tyto náklady konkrétně vyčíslit. Zejména s rozvojem komunikačních prostředků na dálku lze však očekávat, že podnikatelé budou spíše využívat tuto formu účasti na řešení sporu se spotřebiteli; v tom případě budou jejich náklady zanedbatelné/minimální.

**3.12 Shrnutí**

***Předkládaný návrh zákona přinese novou variantu řešení spotřebitelských sporů, která bude rychlejší a pro spotřebitele i podnikatele finančně méně náročná.***

***I přes předpokládané náklady, které přinese zavedení systému mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v ČR a které budou mít odraz především v nákladech na státní rozpočet, je třeba připomenout, že zavedení tohoto mechanismu bude mít v konečném důsledku pozitivní dopady do podnikatelského prostředí. Zavedení systému mimosoudního řešení spotřebitelských sporů by mělo přispět i k jeho kultivaci.***

***Na straně hospodářských subjektů lze též očekávat i posílení jejich postavení v konkurenčním prostředí na trhu, pokud budou aktivně přistupovat k řešení sporů touto formou. Úspěšným a rychlým vyřešením sporu se spotřebitelem při nízkých nákladech dojde k zachování důvěry na straně spotřebitele, který bude od daného podnikatele i nadále nakupovat.***

***Pomalá a nákladná vymahatelnost práv spotřebitelů je jedním z aspektů, které omezují jeho důvěru v nakupování na trhu. Systém levného, rychlého a spravedlivého posouzení sporů mimosoudní cestou by měl přispět ke zvýšení důvěry v nakupování výrobků i služeb, minimálně u těch podnikatelů, kteří takovýto systém budou využívat.***

***Vzhledem k tomu, že na uvedenou směrnici Evropské parlamentu a Rady o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů naváže též přímo aplikovatelné nařízení pro on-line řešení spotřebitelských sporů určené pro řešení sporů z přeshraničních nákupů, je možné očekávat i zvýšení zájmu o nákupy ze strany zahraničních spotřebitelů.***

1. **Konzultace**

K části upravující ochranu spotřebitele před nekalými obchodními praktikami

4.1 Navrhovaná právní úprava byla konzultována se zástupci Ministerstva spravedlnosti (a to z hlediska návaznosti na úpravu ochrany spotřebitele v novém občanském zákoníku), s Českou obchodní inspekcí (jako orgánem dozoru v této oblasti), s živnostenskými úřady (kterým náleží dozor v části týkající se reklamy) a v neposlední řadě s Ministerstvem zahraničních věcí (jako orgánem příslušným pro jednání s Evropskou komisí).

K části upravující mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

4.2 Předkladatel návrhu zákona připravoval podklady pro novou regulaci mimosoudního řešení sporů v expertní pracovní skupině, ve které byli účastni zástupci Ministerstva financí, úřadu Finančního arbitra (jako orgánů příslušných pro mimosoudní řešení sporů v oblasti finančních služeb), Českého telekomunikačního úřadu (jako orgánu příslušného pro mimosoudní řešení sporů v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb), Energetického regulačního úřadu (jako orgánu příslušného pro mimosoudní řešení sporů v oblasti energetiky), Ministerstva pro místní rozvoj, Ministerstva dopravy, Ministerstva spravedlnosti, České národní banky, Ministerstva průmyslu a obchodu a Evropského spotřebitelského centra. Členy pracovní skupiny byli dále představitelé sdružení spotřebitelů, a to předsedající Spotřebitelského poradního výboru a zástupce českých spotřebitelů v Konzultativní skupině evropských spotřebitelů při Evropské komisi, dále zástupci Svazu obchodu a cestovního ruchu ČR, Hospodářské komory ČR (jako zástupci podnikatelů)

Výsledky jednání této skupiny byly průběžně konzultovány s Českou obchodní inspekcí, která byla navržena jako obecný subjekt mimosoudního řešení sporů.

4.3 V rámci pracovní skupiny byly řešeny koncepční i konkrétní otázky související s vytvořením systému mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v České republice. Níže jsou uvedeny závěry nejdůležitějších z nich.

4.3.1 V rámci pracovní skupiny byla v první řadě řešena otázka koncepce mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

Členové pracovní skupiny dospěli k jednotnému názoru, že je třeba zachovat stávající systém specializovaných míst mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, a to na úřadu Finančního arbitra, na Českém telekomunikačním úřadu a na Energetickém regulačním úřadu. Vedle toho pak bude působit „obecný“ subjekt řešení spotřebitelských sporů pro všechny ostatní oblasti.

4.3.2 Další otázkou, která byla v rámci pracovní skupiny řešena, je zda obecný subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů má být orgánem veřejné správy.

K této otázce se naprostá většina členů pracovní skupiny vyslovila pro orgán veřejné správy. Převažující a přibližně ve stejné míře podporované byly názory, aby jako obecný subjekt působila Česká obchodní inspekce nebo specializovaný útvar Ministerstva průmyslu a obchodu. Pokud jde o Českou obchodní inspekci, nejvýznamnějšími argumenty pro tento orgán jsou odbornost, autorita, zeměpisné pokrytí, dostupnost, zkušenost s působením Evropského spotřebitelského centra v rámci České obchodní inspekce. Ve vztahu k Ministerstvu průmyslu a obchodu jako subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů patří mezi argumenty na jeho podporu odbornost, nestrannost a nezávislost. MPO navrhlo jako alternativu, aby jako subjekty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů působily krajské úřady. Další možnosti, jako profesní či spotřebitelská sdružení, významnější podporu nezískaly, některé z nich byly výslovně odmítnuty. Jasným poselstvím také bylo, že zřízení obecného subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů nesmí být nákladné.

4.3.3 Další stěžejní otázkou, řešenou v rámci pracovní skupiny, byla otázka povinnosti či dobrovolnosti přístupu do systému mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Členové pracovní skupiny dospěli nakonec k závěru, že povinná účast podnikatelů v mimosoudním řešení sporů bude vedle  oblasti finančních služeb, elektronických komunikací a poštovních služeb a energetiky, kde je již zakotvena, zvolena také pro obecný subjekt ADR.

4.3.4 V rámci pracovní skupiny byla dále projednávána otázka vymezení rozsahu řešených sporů. Naprostá většina respondentů členů se přiklonila k tomu, aby hodnota sporu stanovena nebyla. Z pracovní skupiny vzešlo doporučení upravit některé otázky procesní povahy, zejm. povinné předchozí kontaktování obchodníka spotřebitelem, než je podán návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu, probíhající řízení u jiného subjektu ADR či u soudu, překážka věci rozsouzené. Naopak nezakotvovat žádné finanční omezení. Rovněž se neuvažuje o tom, že by byla účast v mimosoudním řešení spotřebitelských sporů povinným krokem před možností podat návrh na zahájení soudního řízení.

Z uvedených dílčích závěrů konzultací vycházel předkladatel při zpracování předloženého návrhu.

# Implementace a vynucování

K části upravující ochranu spotřebitele před nekalými obchodními praktikami

5.1 Doporučená varianta nepředpokládá novelizaci dalších předpisů.

5.2 Státním orgánem odpovědným za implementaci evropského práva v oblasti ochrany spotřebitele je Ministerstvo průmyslu a obchodu.

5.3 Dozorová činnost nad dodržováním povinností stanovených zákonem na ochranu spotřebitele je rozdělena mezi dozorové orgány specifikované v § 23.

- Dozor nad dodržováním povinností stanovených tímto zákonem provádí Česká obchodní inspekce, pokud není svěřen jinému orgánu dozoru.

- Dozor nad dodržováním povinností na úseku zemědělských, potravinářských a tabákových výrobků provádí Státní zemědělská a potravinářská inspekce.

- Dozor nad dodržováním povinností stanovených pokud jde o prodej výrobků a poskytování služeb, které jsou upraveny zákonem o ochraně veřejného zdraví, provádějí krajské hygienické stanice.

- Dozor nad dodržováním povinností na úseku veterinární péče provádějí Státní veterinární správa, krajské veterinární správy a Městská veterinární správa v Praze.

- Dozor nad dodržováním povinností v oblasti obchodu a služeb provádějí obecní živnostenské úřady, příslušné podle umístění provozovny nebo podle místa realizované činnosti.

- Dozor nad dodržováním povinností souvisejících s vývozem a dovozem zboží provádějí celní úřady.

- Dozor nad dodržováním povinností na úseku střelných zbraní, střeliva a pyrotechnických výrobků provádí Český úřad pro zkoušení zbraní a střeliva.

- Dozor nad dodržováním povinností u osob podléhajících jejímu dohledu vykonává Česká národní banka.

- Dozor nad dodržováním povinností na úseku léčiv provádí Státní ústav pro kontrolu léčiv.

- Dozor v oblasti regulace reklamy, která je nekalou obchodní praktikou provádí:

- Rada pro rozhlasové a televizní vysílání pro reklamu šířenou v rozhlasovém a televizním vysílání a v audiovizuálních mediálních službách na vyžádání a pro sponzorování v rozhlasovém a televizním vysílání a v audiovizuálních mediálních službách na vyžádání,

- Státní ústav pro kontrolu léčiv pro reklamu na humánní léčivé přípravky, na lidské tkáně a buňky a sponzorování v této oblasti,

- Ministerstvo zdravotnictví pro reklamu na zdravotní služby a sponzorování v této oblasti,

- Ústřední kontrolní a zkušební ústav zemědělský pro reklamu na přípravky na ochranu rostlin,

- Ústav pro státní kontrolu veterinárních biopreparátů a léčiv pro reklamu na veterinární léčivé přípravky,

- Úřad pro ochranu osobních údajů pro nevyžádanou reklamu šířenou elektronickými prostředky a

krajské živnostenské úřady,

- Dozor nad dodržováním povinností na úseku podnikání v energetických odvětvích provádí Energetický regulační úřad,

* Dozor nad dodržováním povinností na úseku služeb elektronických komunikací a poštovních služeb provádí Český telekomunikační úřad.

5.4 Uvedené dozorové orgány v této oblasti kontrolní činnost již v současné době vykonávají, pouze dojde k právní úpravě nekalých obchodních praktik. Na stávající kontrolní orgány proto předkládaná regulace neklade žádné zvýšení nároky (odborné, administrativní či finanční).

V důsledku skutečnosti, že se v souladu se směrnicí zákaz nekalých obchodních praktik vztahuje i na tzv. regulované profese (např. služby advokátů, notářů, lékařů, farmaceutů, veterinářů, architektů, aj.), je třeba do výčtu subjektů dotčených navrhovanou novelou zahrnout též příslušné orgány provádějící dozor nad dodržováním předpisů regulujících dotčené profesní oblasti.

5.5. Dozorové orgány postupují při provádění kontroly podle zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád) a v rozsahu zmocnění daného příslušným kompetenčním zákonem (v případě České obchodní inspekce zákonem č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů). Kontroly provádějí podle plánu kontrolních prací, ale též na základě konkrétních poznatků a zjištění.

Za zjištěné správní delikty při porušení zákazu nekalých obchodních praktik může kontrolní orgán uložit pokutu  až do výše 5 000 000 Kč. Dále může kontrolní orgán vydat závazné pokyny k odstranění zjištěných nedostatků, či pozastavit prodej nebo poskytování služeb, případně uzavřít provozovnu (hrozí-li bezprostřední ohrožení života, zdraví či majetku).

Uvedená opatření považuje předkladatel za dostatečně účinná a odrazující ve smyslu čl. 13 směrnice 2005/29/ES.

Pokud jde o orgány regulovaných profesí, jež mají nově dozorovat dodržování právní úpravy nekalých obchodních praktik, při ukládání sankcí se budou nadále řídit jejich sektorovými právními předpisy.

K části upravující mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

5.7 Doporučená varianta předpokládá novelizaci zákona 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, v němž budou zakotveny základní principy systému mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v České republice. Dále jsou v této novele upravena některá procesní pravidla odlišná od obecných ustanovení správního řádu (jedná se zejména o náležitosti návrhu, specifika řízení v procesu konciliace, jednací jazyk či hrazení nákladů řízení), jimž se bude řídit obecný subjekt mimosoudního řešení sporů.

5.8 Dále se předpokládá novelizaci zákona č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci. Tato novelizace je součástí předkládaného návrhu zákona. Jejím obsahem je zejména založení kompetence České obchodní inspekci k realizaci činnosti subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, které nespadají do působnosti specializovaných subjektů.

5.9 Doporučená varianta řešení dále předpokládá novelu zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) a zákona č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon). *Pozn.: Novela posledního z uvedených zákonů bude provedena samostatně a není součástí předkládaného materiálu*. V dotčených předpisech je třeba zajistit, aby mimosoudní řešení spotřebitelských sporů zajišťované dotčenými specializovanými subjekty odpovídalo požadavkům evropské legislativy.

# Přezkum účinnosti regulace

K části upravující ochranu spotřebitele před nekalými obchodními praktikami

Základem pro přezkum účinnosti v této oblasti jsou zejména data pravidelně předávaná Ministerstvu průmyslu a obchodu Českou obchodní inspekcí, živnostenskými úřady a dalšími příslušnými kontrolními orgány.

K pravidelnému hodnocení účinnosti stávající legislativy v oblasti nekalých obchodních praktik dochází též na úrovni Evropské komise. K tomuto účelu mimo jiné slouží i systém měsíčních přehledů stížností a rad poskytnutých spotřebitelům, které Evropská komise získává z členských států včetně ČR v souladu s přijatým doporučením.

K části upravující mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

6.1 V rámci přezkumu provede předkladatel jak vyhodnocení účinnosti nové právní úpravy, tak i detailní rozbor využití alternativního řešení spotřebitelských sporů, jakož i praktických důsledků jeho zavedení.

6.2 Každý subjekt mimosoudního řešení sporů (tzn. Česká obchodní inspekce, Finanční arbitr, Český telekomunikační úřad a Energetický regulační úřad) bude jednou za dva roky zpracovávat a oznamovat Ministerstvu průmyslu a obchodu (jako příslušnému orgánu ve smyslu čl. 4 odst. 1 písm. i) směrnice 2013/11/EU) informace o

a) počtu sporů, které mu byly předloženy, a druzích podnětů, k nimž se vztahovaly,

b) procentním podílu mimosoudních řešení sporů, která byla ukončena nebo odmítnuta, aniž bylo dosaženo řešení, a procentní podíl důvodů ukončení nebo odmítnutí, pokud jdou známy,

c) průměrné době potřebné k vyřešení sporů,

d) míře dodržování výsledků mimosoudního řešení sporů, je-li známa,

e) systémových nebo závažných problémech, které se často vyskytují a vedou ke sporům mezi spotřebiteli a podnikateli,

f) o případné spolupráci subjektů mimosoudního řešení sporů v rámci sítí subjektů mimosoudního řešení sporů usnadňujících řešení přeshraničních sporů a posouzení efektivnosti této spolupráce, pokud existuje,

g) odborné přípravě osob pověřených prováděním mimosoudního řešení sporů,

h) posouzení výsledků mimosoudního řešení sporů a jeho možného zlepšení.

Tyto údaje uvedené budou rovněž obsahem výroční zprávy subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, které tyto subjekty zveřejní na svých internetových stránkách.

6.3 Výše uvedené údaje poskytnuté příslušnými orgány mimosoudního řešení spotřebitelských sporů budou základem pro pravidelné vyhodnocování účinnosti přijaté regulace.

# Zdroje dat

Předkladatel čerpal data potřebná k vyhodnocení dopadů uvedené regulace

* z dat zpracovaných Státním statistickým úřadem
* z pilotního projektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů realizovaného předkladatelem v letech 2008 – 2010
* z dat poskytnutých Finančním arbitrem k vyhodnocení stávajícího systému mimosoudního řešení spotřebitelských sporů
* z dat poskytnutých Českým telekomunikačním úřadem k vyhodnocení stávajícího systému mimosoudního řešení spotřebitelských sporů
* z dat poskytnutých Energetickým regulačním úřadem k vyhodnocení stávajícího systému mimosoudního řešení spotřebitelských sporů
* z dat poskytnutých Evropským spotřebitelským centrem
* ze zjištění příslušných sdružení na ochranu spotřebitelů

# Kontakt na zpracovatele RIA

JUDr. Věra Knoblochová, PhD., odbor 42100 – technické harmonizace a spotřebitelské legislativy, tel. 224 853 332, e-mail: [knoblochova@mpo.cz](mailto:knoblochova@mpo.cz)

JUDr. Zdeňka Bartušková, odbor 42100 – technické harmonizace a spotřebitelské legislativy, tel. 224 852 621, e-mail: [bartuskova@mpo.cz](mailto:bartuskova@mpo.cz)

Mgr. Jan Večeřa, odbor 42100 – technické harmonizace a spotřebitelské legislativy, tel. 224 852 252, e-mail: [veceraj@mpo.cz](mailto:veceraj@mpo.cz)

Mgr. Dana Kaslová, odbor 21100 – legislativní, tel. 224 852 322, e-mail: [kaslova@mpo.cz](mailto:kaslova@mpo.cz)

1. Hospodářský a finanční dopad navrhované právní úpravY na státní rozpočet a ostatní veřejné rozpočty

V části upravující ochranu spotřebitele před nekalými obchodními praktikami nepřinese navrhovaná právní úprava žádné požadavky na státní rozpočet ani na další veřejné rozpočty. To znamená, že s touto částí návrhu nejsou spojeny žádné výdaje ani žádné úspory.

V části upravující mimosoudní řešení spotřebitelských sporů předkládaná právní úprava přinese zvýšené nároky na státní rozpočet, neboť bude třeba rozšířit agendu Ministerstva průmyslu a obchodu, které bude plnit funkci příslušného orgánu pro agendu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, a dále bude třeba vytvořit (a trvale financovat) fungování České obchodní inspekce nově jako obecného subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a bude třeba rozšířit pravomoc finančního arbitra, což přinese náklady na navýšení kapacity kanceláře arbitra a zvýšené náklady na její chod. Zvýšené náklady na státní rozpočet je třeba nárokovat i v souvislosti s rozšířením působnosti Energetického regulačního úřadu a Českého telekomunikačního úřadu o alternativní řešení sporů.

1. DOPADY NA PODNIKATELSKÉ PROSTŘEDÍ, ŽIVOTNÍ PROSTŘEDÍ, SOCIÁLNÍ DOPADY VČETNĚ DOPADŮ NA SPECIFICKÉ SKUPINY OBYVATEL, ZEJMÉNA OSOBY SOCIÁLNĚ SLABÉ, OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM A NÁRODNOSTNÍ MENŠINY

Předkládaný návrh by dosažením svého hlavního cíle, kterým je plná slučitelnost se směrnicí o nekalých obchodních praktikách a zajištění alternativního řešení spotřebitelských sporů, měl přispět i k posílení hospodářské soutěže na trhu a ke kultivaci podnikatelského prostředí.

Předkládaný návrh nemá dopady na životní prostředí ani sociální dopady.

1. Zhodnocení souladu navrhované právní úpravy s ústavním pořádkem ČR

Předkládaný návrh je v souladu s ústavním pořádkem České republiky, zejména s článkem 2 odst. 3 Ústavy České republiky uveřejněné ve Sbírce zákonů České republiky pod č. 1/1993 Sb., podle kterého státní moc slouží všem občanům a lze ji uplatňovat jen v případech, v mezích a způsoby, které stanoví zákon, s článkem 41 odst. 2, podle kterého má vláda právo zákonodárné iniciativy a také v souladu s § 24 zákona č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, ve znění pozdějších předpisů.

Navrhovaná právní úprava je rovněž v souladu s Listinou základních práv a svobod, vyhlášenou usnesením předsednictva České národní rady a uveřejněnou ve Sbírce zákonů České republiky pod č. 2/1993 Sb., jako součást ústavního pořádku České republiky, a to jmenovitě s  článkem 2 odst. 2, podle kterého státní moc lze uplatňovat jen v případech a v mezích stanovených zákonem, a to způsobem, který zákon stanoví, článkem 2 odst. 3, podle kterého každý může činit, co není zákonem zakázáno, a nikdo nemůže být nucen činit, co zákon neukládá a článkem 4 odst. 1, podle kterého mohou být ukládány povinnosti toliko na základě zákona a v jeho mezích a jen při zachování základních práv a svobod.

Z hlediska mezinárodních závazků se na tuto oblast vztahuje pouze Smlouva o přistoupení České republiky k Evropské unii.

1. Zhodnocení slučitelnosti navrhované právní úpravy s předpisy EU, judikaturou soudních orgánů EU, nebo obecnými právními zásadami EU

Rozdílová tabulka k návrhu zákona, kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, je připojena.

Návrh novely zákona není v rozporu s právem Evropské unie, konkrétně s těmito předpisy Evropské unie:

* 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, směrnic Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 (směrnice o nekalých obchodních praktikách),
* 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),
* 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),
* směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES,
* nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 ze dne 27. října 2004 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitele („nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele,
* Směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2008/52/ES ze dne 21. května 2008 o některých aspektech mediace v občanských a obchodních věcech,
* Doporučení Komise 2001/310/ES ze dne 4. dubna 2001 o zásadách pro mimosoudní orgány při řešení spotřebitelských sporů dohodou,
* Doporučení Komise 98/257/ES ze dne 30. března 1998 o zásadách pro orgány příslušné pro mimosoudní urovnávání spotřebitelských sporů.

Navrhovaná právní úprava je v souladu s obecnými právními zásadami Evropské unie, jakož i se stávající judikaturou soudních orgánů Evropské unie.

Předkládaný návrh lze hodnotit jako plně slučitelný s právem Evropské unie.

1. Zhodnocení souladu navrhované úpravy s mezinárodními smlouvami, jimiž je ČR vázána

Problematika upravovaná v předkládaném návrhu zákona není zakotvena v žádné mezinárodní smlouvě, kterou je Česká republika vázána. Předkládaný návrh není tudíž v rozporu s mezinárodními smlouvami, jimiž je Česká republika vázána.

1. ZHodnocení dopadů navrhovaného řešení ve vztahu k ochraně soukromí a osobních údajů

Předkládaný návrh zákona nemá dopad na ochranu soukromí a osobních údajů.

1. Zhodnocení korupčních rizik

Předkládaný návrh zákona nepředstavuje riziko korupce.

II. Zvláštní část důvodové zprávy

**K části první**

**Změna zákona o ochraně spotřebitele**

**K bodu 1 (k § 1 odst. 1)**

V souladu s požadavkem evropské legislativy, která je do návrhu zákona zapracována a v zájmu usnadnění orientace uživatelů této normy v evropské legislativě, je do poznámky pod čarou č. 1 doplněn odkaz na směrnici Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, dále na směrnici Evropského parlamentu a Rady 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) a na 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).

**K bodu 2 (k § 1 odst. 1)**

Vzhledem ke skutečnosti, že zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, byl zrušen zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ruší se odkaz na tuto zrušenou normu v poznámce pod čarou č. 1a.

**K bodu 3 (k § 1 odst. 1)**

Do poznámky pod čarou č. 2 je promítnuta skutečnost, že 1. ledna 2014 nabyl účinnosti nový občanský zákoník, který nahradil normy, na které bylo doposud v této poznámce odkazováno.

**K bodu 4 (k § 1 odst. 1)**

Vzhledem k tomu, že navrhovanou právní úpravou dochází k rozšíření věcné působnosti zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“) o úpravu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, je tato skutečnost promítnuta do ustanovení § 1, které působnost tohoto zákona vymezuje.

**K bodu 5 (k § 1 odst. 2)**

Poznámka pod čarou č. 3 reaguje na změny provedené v právním řádu provedené v minulých letech a aktualizují se odkazy na příslušné právní předpisy.

**K bodu 6 (k § 2 odst. 1)**

Vzhledem k tomu, že ve stávající poznámce pod čarou je odkázáno pouze na odstavec 2, který nepředstavuje úplnou definici podnikatele, je třeba nově v poznámce pod čarou č. 4 odkázat na celé ustanovení § 420 nového občanského zákoníku.

**K bodu 7 (§ 2 odst. 1 písm. c))**

S ohledem na nutnost uvést do souladu stávající definice pojmu „prodávající“ a „výrobce“, je třeba z definice pojmu „výrobce“ vypustit definiční znak poskytování služby, neboť tento definiční znak je již obsažen v pojmu „prodávající“. Výklad těchto pojmů v současné podobě by mohl vést k aplikačním problémům.

**K bodu 8 (k § 2 odst. 1 písm. f))**

V návaznosti na požadavek implementované směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a o změně směrnice Rady 84/450/EHS, směrnic Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 (směrnice o nekalých obchodních praktikách) bylo třeba v zájmu zajištění jednoznačné interpretace přikročit k úpravě pojmu „výrobek“. Pojem „produkt“, který dle směrnice zahrnuje nejen výrobek, ale i službu, právo a závazek, byl promítnut do příslušných ustanovení v rámci úpravy nekalých obchodních praktik.

K pojmu „výrobek“ je třeba dodat, že stejně jako dosud zahrnuje nejen výrobky nové, ale též výrobky upravené či výrobky s vadou.

**K bodu 9 (k § 2 odst. 1 písm. g))**

V návaznosti na požadavek implementované směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a o změně směrnice Rady 84/450/EHS, směrnic Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 (směrnice o nekalých obchodních praktikách) je nutné zajistit, aby se zákaz nekalých obchodních praktik vztahoval i na tzv. regulované profese, tzn. na podnikatelskou činnost, jejíž výkon je přímo nebo nepřímo podmíněn zvláštní odbornou způsobilostí stanovenou zvláštními právními předpisy (např. lékaře, advokáty, auditory, autorizované inženýry apod.). Vypouští se proto výjimka uvedená ve stávajícím ustanovení § 2 odst. 1 písm. g).

**K bodu 10 a 11 (§ 2 odst. 1 písm. n), bod 1 až 4)**

S ohledem na skutečnost, že nová definice pojmu výrobek je pro účely zákona o ochraně spotřebitele plně dostačující, byl pojem zboží v rámci definice pojmu „výrobek porušující některá práva duševního vlastnictví“ vypuštěn jako nadbytečný.

**K bodu 12 (§ 2 odst. 1 písm. n))**

Do poznámky pod čarou č. 4c je promítnuta skutečnost, že 7. dubna 2000 nabyl účinnosti zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), který nahradil zákon č. 35/1965 Sb., o dílech literárních, vědeckých a uměleckých (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů. Z tohoto důvodu je nezbytné poznámku pod čarou aktualizovat.

**K bodu 13 (§ 2 odst. 1 písm. o))**

V tomto ustanovení je v souladu s implementovanou směrnicí o nekalých obchodních praktikách vymezeno, co se rozumí „obchodní praktikou vůči spotřebiteli“.

**K bodu 14 (§ 2 odst. 1 písm. q) až v))**

V tomto ustanovení je v souladu s implementovanou směrnicí o nekalých obchodních praktikách vymezeno, co se rozumí (pro účely tohoto zákona) „výzvou ke koupi“, „rozhodnutím o obchodní transakci“, „podstatným narušením ekonomického chování spotřebitele“, „nepatřičným ovlivňováním“, „regulovanou profesí“. V souladu s implementovanou směrnicí o alternativním řešení spotřebitelských sporů se do zákona zavádí definice pojmu „přeshraniční spor“.

**K bodu 15 (§ 3 odst. 1 písm. c))**

V poznámce pod čarou č. 6 bylo nutné doplnit plnou citaci právního předpisu, na který je odkazováno.

**K bodu 16 (§ 4)**

Toto ustanovení upravuje v souladu se směrnicí o nekalých obchodních praktikách pojmové znaky nekalých obchodních praktik a stanoví jejich obecný zákaz.

**K bodu 17 (§ 5 až 5c)**

V ustanovení § 5 až § 5b se v zájmu správné interpretace prezicuje vymezení nekalých obchodních praktik, které se člení na klamavé obchodní praktiky (klamavá jednání a klamavá opomenutí) a agresivní obchodní praktiky. Zároveň se v návaznosti na požadavek zakotvený v  čl. 12 směrnice o nekalých obchodních praktikách doplňuje oprávnění dozorovým orgánům pověřeným kontrolou zákazu nekalých obchodních praktik požadovat na podnikateli prokázání správnosti skutkových tvrzení, která souvisejí s obchodní praktikou.

**K bodu 18 (§ 7b)**

V rámci navrhované novely se zpřesňuje citace poznámky pod čarou č. 7.

**K bodu 19 (§ 8)**

Zákaz porušování práv duševního vlastnictví již byl ve stávající právní úpravě zakotven, byl však zařazen mezi nekalé obchodní praktiky. Vzhledem k tomu, že implementovaná směrnice o nekalých obchodních praktikách je směrnicí plné harmonizace (a členský stát proto nemůže rozšiřovat její působnost či stanovovat přísnější režim), je v navrhované právní úpravě zákaz porušování práv duševního vlastnictví z rámce nekalých obchodních praktik vyjmut a upraven samostatně.

**K bodům 20 a 22 (§ 10 odst. 7 a § 11a))**

S ohledem na skutečnost, že nová definice pojmu výrobek je pro účely zákona o ochraně spotřebitele plně dostačující, byl pojem zboží vypuštěn i na těchto místech jako nadbytečný.

**K bodu 21 (§ 11 odst. 1)**

Z hlediska praktických zkušeností vyplývajících z kontrolní činnosti České obchodní inspekce na vnitřním trhu dochází k úpravě povinnosti poskytování informací v českém jazyce, a to i na informaci o cenách.

**K bodu 23 (§ 12 odst. 1)**

Navrhovaná úprava textu poznámky pod čarou č. 11 reflektuje změny v právní úpravě, na kterou je odkazováno.

**K bodu 24 (§ 14)**

Navrhovaná právní úprava informační povinnosti podnikatelů týkající se mimosoudního řešení spotřebitelských sporů navazuje na směrnici o alternativním řešení spotřebitelských sporů a na nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line.

Stanovuje způsob, jakým musí prodávající spotřebitele informovat o možnosti alternativního řešení spotřebitelských sporů, které by mohly v budoucnu vzniknout z jím uzavřeného závazku.

**K bodu 25 (§ 14a)**

Tento bod normativní text § 14a nemění, pouze se z důvodu zachování systematiky doplňuje chybějící nadpis.

**K bodům 26 a 27 (§ 16 odst. 4 a § 19 odst. 1)**

Za účelem sjednocení terminologie je třeba slovo „zboží“ nahradit slovem „výrobku“.

**K bodům 28 a 29 (§ 20 odst. 4 a § 20b odst.1)**

Jedná se o legislativně technickou úpravu poznámek pod čarou č. 35 a č. 36.

**K bodu 30 (§ 20c až 20u )**

Do textu zákona se vkládají části třetí a čtvrtá, které v návaznosti na směrnici o alternativním řešení spotřebitelských sporů nově upravují obecné právo spotřebitele na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu, a to způsobem, který bude v porovnání se stávajícími nástroji levnější, méně formální a dostupnější.

***K části třetí (§ 20c až 20i)***

V nově vložených ustanoveních § 20c až 20i je v první řadě vymezen obecný subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, a dále tzv. specializované subjekty, kterými jsou Kancelář finančního arbitra, Český telekomunikační úřad a Energetický regulační úřad. Tyto specializované subjekty se již v současné době mimosoudním řešením spotřebitelských sporů zabývají, proto je nezbytné jejich činnost uvést do souladu s požadavky evropské legislativy.

Dále je zde vymezena působnost Ministerstva průmyslu a obchodu jako příslušného orgánu, který bude vykonávat funkci kontaktního místa vůči Evropské komisi.

Nově jsou stanoveny informační povinnosti subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

Proces mimosoudního řešení spotřebitelských sporů lze rovněž využít k řešení přeshraničních sporů. V takových případech pomáhá spotřebitelům v přístupu k příslušnému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Evropské spotřebitelské centrum ČR.

***K části čtvrté***

***K § 20j a § 20k***

Aktivně legitimován k podání návrhu na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu je spotřebitel. Základním předpokladem přístupu k tomuto způsobu řešení spotřebitelského sporu je však mimo jiné skutečnost, že spotřebitel nejprve neúspěšně přímo kontaktoval obchodníka za účelem vyřešení sporu. Tato podmínka by měla zabránit situacím, kdy se spotřebitel bude automaticky obracet na obecný subjekt s návrhem na řešení sporu, aniž by předtím využil jiných, právními předpisy předpokládaných, možností řešení své situace (např. reklamace apod.).

S ohledem na charakter zvoleného způsobu řešení sporu formou konciliace, kdy hlavním cílem je přivést strany sporu ke společnému stolu za účelem dosažení dohody mezi nimi, je kladen důraz na odstranění co největšího množství formálních překážek a požadavků, které jsou typické pro běžný procesní postup správních orgánů. Zákon, ve shodě se směrnicí o alternativním řešení spotřebitelských sporů, stanoví povinné náležitosti návrhu na zahájení spotřebitelských sporů a též okolnosti, za nichž je návrh nepřípustný. Spotřebitelé tedy mohou svůj návrh podat nejen písemně nebo ústně do protokolu, ale též prostřednictvím on-line formuláře, uvedeného na internetových stránkách obecného subjektu. Odpadá tak požadavek, aby spotřebitel opatřoval svůj návrh zaručeným elektronickým podpisem, což by mohlo pro určité skupiny spotřebitelů, například seniory, představovat překážku pro rychlé a účinné využití této formy řešení sporu.

***K § 20l***

Systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů by měl zajistit snadný přístup spotřebitele k řešení sporu s obchodníkem. To však na druhé straně předpokládá aktivní přístup spotřebitelů k uplatňování svých nároků. Aby byla zajištěna efektivita celého systému je žádoucí, aby obecným subjektům nebyly předkládány k řešení spory, ve kterých spotřebitel dlouhodobě nevyvíjel žádnou aktivitu a nebránil svá práva. Pro podání návrhu je tak stanovena jednoletá prekluzivní lhůta, která začíná běžet od okamžiku, kdy spotřebitel kontaktoval obchodníka za účelem řešení sporu. (§ 20l)

***K § 20m a § 20n***

Zákon, ve shodě se směrnicí o alternativním řešení spotřebitelských sporů, stanoví situace, za nichž je nutné podaný návrh považovat za nepřípustný. Jedná se například o situaci, kdy spotřebitel před podáním návrhu obchodníka nekontaktoval za účelem vyřešení sporu přímo, nebo totožný spor byl či je veden před soudem či jiným subjektem mimosoudního řešení sporů. Obecný subjekt zamítne pro nepřípustnost i návrh zjevně bezdůvodný. Za takový návrh lze například považovat též návrh opakovaný či zjevně šikanózní. Zákon dále stanoví okamžik, kdy je mimosoudní řešení sporu zahájeno a informační povinnost obecného subjektu vůči stranám sporu.

***K § 20o***

Spotřebitelé se velmi často setkávají se situací, že obchodníci nereagují na jejich pokusy o vyřešení sporných situací. Obchodníkům je tedy stanovena povinnost aktivně projevit svoji vůli a v zákonem stanovené lhůtě se vůči obecnému subjektu vyjádřit ke skutečnostem uvedeným v návrhu a sdělit mu, zda se bude mimosoudního řešení sporu dále účastnit. V zájmu zajištění řádného plnění tohoto opatření je obecný subjekt oprávněn uveřejnit na svých internetových stránkách seznam těch podnikatelských subjektů, které této své povinnosti nedostály (tzv. „naming and shaming“).

***K § 20p až § 20r***

Zákon stanoví pro ukončení sporu lhůtu 90 dnů od jeho zahájení. U zvlášť složitých sporů může být tato lhůta prodloužena. Dále jsou stanoveny způsoby ukončení řešení spotřebitelského sporu. Vzhledem k principu dobrovolnosti tohoto způsobu řešení sporů je stranám sporu dána možnost ukončit toto řešení nejen dohodou, ale i jednostranným prohlášením o ukončení své účasti. Účelem mimosoudního řešení sporů je však uzavření dohody mezi stranami sporu. Obchodník či spotřebitel tedy po celou dobu tohoto procesu mohou vznést své návrhy na uzavření dohody. Toto oprávnění mají pouze sporné strany, obecný subjekt může plnit pouze poradní funkci. Pokud dojde k uzavření dohody mezi spornými stranami, k dohodě připojí svůj podpis i pověřená osoba obecného subjektu za účelem stvrzení, že mimosoudní řešení sporu bylo ukončeno dohodou stran. Svým podpisem však pověřená osoba obecného subjektu pouze ověřuje, že k uzavření dohody mezi stranami došlo, nepotvrzuje se jím správnost ani pravdivost údajů uvedených v dohodě ani její soulad s právními předpisy.

***K § 20s***

Vzhledem ke skutečnosti, že způsob mimosoudního řešení sporů stanovený tímto zákonem je velmi podobný mediačnímu řízení, tedy je méně náročný na splnění formálních požadavků, typických pro správní řízení, byla zvolena shodná úprava pravidel pro doručování písemností jako v zákonu č. 202/2012 Sb., zákon o mediaci, ve znění pozdějších předpisů.

***K § 20t***

Směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů stanoví požadavek, aby mimosoudní řešení sporů bylo pro spotřebitele bezplatné, případně je možné účtovat pouze nízký poplatek. V souladu s tímto požadavkem je tedy stanoveno, že mimosoudní řešení sporů před obecným subjektem se nezpoplatňuje, přičemž náklady spojené s tímto řešením si strany nesou samy.

***K § 20u***

V zájmu zajistit co v možná nejvyšší míře neformálnost celého procesu mimosoudního řešení sporu před obecným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a zejména s ohledem na skutečnost, že výsledkem takového řešení sporu nebude v případě obecného subjektu vydání závazného právního aktu, ale pouze v případě uzavření dohody mezi stranami sporu osvědčení o jejím uzavření formou připojení podpisu obecného subjektu k dohodě či vydání sdělení o skutečnosti, že spor byl ukončen jiným způsobem, použijí se v případech, pokud zákon o ochraně spotřebitele neobsahuje speciální úpravu, ustanovení části čtvrté zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

**K bodu 31 (§ 23)**

V tomto novelizačním bodě se jedná pouze o technickou úpravu textu, v nadpisu § 23 se slovo „dohled“ nahrazuje slovem „dozor“.

**K bodům 32 až 45 a 52 (§ 23, § 24 odst. 5)**

Změny uvedené v tomto ustanovení souvisejí s právní úpravou nekalých obchodních praktik a úpravou zákazu porušování práv duševního vlastnictví, jenž byl vymezen v samostatném ustanovení. V rámci vymezení dozorových pravomocí byly upraveny odkazy na změny provedené v textu zákona.

Dále byl doplněn nový odstavec 17, který obsahuje úpravu dozoru nad dodržováním povinností stanovených zákonem u regulovaných profesí.

V souladu s provedenými změnami byly upraveny i příslušné poznámky pod čarou č. 21, 23, 24 a 27.

**K bodu 45 (§ 23a odst. 1 a § 23a odst. 5)**

U profesí, které jsou regulovány zvláštními právními předpisy, jsou v těchto právních normách stanoveny specifické sankční režimy. Tyto profese jsou z tohoto důvodu z obecné úpravy stanovené v § 23a zákona o ochraně spotřebitele vyjmuty a postih porušení zákonem stanovených povinností se řídí zvláštními předpisy. Dále nelze pominout, že tato profesní sdružení nemají postavení správních orgánů, z čehož vyplývá, že v těchto případech není vhodné užít sankční postihy stanovené zákonem o ochraně spotřebitele.

**K bodu 46 (§ 24 odst. 7 písm. d))**

V návaznosti na povinnost stanovenou v § 8 je nutné zakotvit příslušnou skutkovou podstatu správního deliktu spočívajícího v porušení této povinnosti.

**K bodu 47 (§ 24 odst. 7 písm. m))**

V souvislosti s uložením nové informační povinnosti podnikatelů stanovené v § 14 je nutné zakotvit i příslušnou skutkovou podstatu správního deliktu.

**K bodům 48 až 51(§ 24 odst. 12)**

S ohledem na vložení nových skutkových podstat správních deliktů, které reflektují změny navrhované v zákoně o ochraně spotřebitele, bylo nutno přiřadit k těmto správním deliktům odpovídající sankce a uvedené změny promítnout do stávajícího znění tohoto ustanovení.

**K bodům 52 až 73 (Přílohy č. 1 a 2)**

Navrhované změny souvisejí s vytýkanou nedostatečnou transpozicí směrnice o nekalých obchodních praktikách. Dále byl v zájmu sjednocení terminologie nahrazen pojem „podnikatel“ pojmem „prodávající“, jehož definice je zakotvena v § 2.

**K části druhé**

**Změna zákona o České obchodní inspekci**

**K bodu 1 (§ 1 odst. 5)**

V tomto ustanovení se zakládá působnost České obchodní inspekce v oblasti mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

**K bodům 2 až 4, 7, 10 až 13, 19 a 23 (§ 2, § 3 písm. e), § 7 odst. 1 písm. a), § 7 odst. 2, § 7b, § 9 odst. 1 písm. b) a § 15)**

V návaznosti na úpravu pojmů provedených v zákoně o ochraně spotřebitele (v § 2 odst. 1) je třeba uvést do souladu s touto úpravou též zákon o České obchodní inspekci. S ohledem na skutečnost, že nová definice pojmu výrobek je plně dostačující, byl pojem zboží vypuštěn jako nadbytečný, případně nahrazen pojmem výrobek.

**K bodům 5, 6, 14 až 18, 20 a 25 (k § 2 odst. 2 písm. e), k § 3 písm. e), k § 7b, § 13 odst. 1, § 18)**

V souvislosti s prováděnou novelizací zákona o České obchodní inspekci navrhuje se aktualizovat poznámky pod čarou č. 1d, 1h, 3f, 3h, 3i, 3j, 3k, 4 a č. 6.

**K bodu 8 (§ 4a)**

Dle ustanovení § 8 písm. d) kontrolního řádu je kontrolující v souvislosti s výkonem kontroly oprávněn pořizovat obrazové nebo zvukové záznamy. Problémem však stále zůstává oprávněnost pořizování skrytého nahrávání a jeho použití jako důkazního prostředku ve správním řízení. Je skutečností, že taková úprava není ani v zákoně o kontrole ani ve správním řádu výslovně zakotvena a správní soudy se k této otázce dosud, dle dostupných informací, autoritativně nevyjadřovaly. Základní filosofií navrhovaného ustanovení je poskytnutí oprávnění potřebných k výkonu jejich kontrolní činnosti a vytvořit alespoň základní podmínky nezbytné ke splnění účelu kontroly, např. při předváděcích akcích a zdokumentování nekalých obchodních praktik.

**K bodu 9 (§ 5)**

Ačkoliv náš právní řád obsahuje již v novém zákoně o kontrole úpravu kontrolních nákupů tak že dává obecně právo je provádět, nejsou dosud upraveny různé související procedurální otázky. Zejména se jedná o stanovení povinnosti obou stran si bezprostředně po dokončení kontrolního nákupu navzájem vrátit poskytnutá plnění.

**K bodu 21(§ 13 odst. 5)**

V návaznosti na úpravu pojmů provedenou v zákoně o ochraně spotřebitele (v § 2 odst. 1) je třeba uvést do souladu s touto úpravou též zákon o České obchodní inspekci. Z tohoto důvodu byl pojem „zboží“ nahrazen pojmem „výrobek“.

Stávající úprava v současné době nestanoví celním orgánům povinnost předat České obchodní inspekci vzorky výrobků pro účely vypracování závazného stanoviska. V tomto smyslu navrhujeme doplnit stávající text o tuto povinnost.

**K bodu 22 (§ 13a)**

Za účelem zajištění výkonu kontroly se navrhuje zakotvení oprávnění České obchodní inspekce pro přístup do příslušných registrů, např. k neveřejným údajům o obyvatelích.

**K bodu 24 (§ 19)**

Jedná se v současnosti o nadbytečné ustanovení, které je v zájmu přehlednosti právního předpisu vhodné vypustit.

**K části třetí**

**Změna zákona o finančním arbitrovi**

**K bodu 1 (§1)**

V souladu se směrnicí Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21.5.2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů) se působnost finančního arbitra zužuje pouze na spory, ve kterých je aktivně legitimován k podání návrhu výhradně spotřebitel a pasivně legitimován výhradně podnikatel. V tomto smyslu byla provedena legislativě technická úprava tak, aby znění zákona lépe odpovídalo této koncepci a došlo k zpřehlednění dotčených ustanovení.

Uvedená úprava mimo jiné zajistí, aby byl zcela jasný rozsah působnosti finančního arbitra a vymezení pasivně legitimovaných osob v řízení před finančním arbitrem. Účelem uvedené úpravy je tedy i zajištění právní jistoty jak finančního arbitra, tak účastníků řízení před finančním arbitrem.

Působnost finančního arbitra byla rozšířena o spory mezi spotřebitelem a podnikatelem týkající se úvěrů, půjček, hypoték či podobných finančních služeb, které nespadají pod pojem „spotřebitelský úvěr“ dle zákona č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Pokud by nedošlo k této novelizaci, přetrvávala by v této oblasti neodůvodněná nejednotnost mimosoudního řešení sporů.

Byla zakotvena působnost arbitra ve sporech týkajících se nabízení, poskytování nebo zprostředkování stavebního spoření, a to vzhledem k tomu, že stavební spoření nelze podřadit pod pojem „platební služby“ dle písm. a), a je zcela na místě, aby se, vzhledem k povaze problematiky, případnými spory zabýval specializovaný orgán, kterým finanční arbitr je, nad to se touto úpravou dosáhne daleko vyšší koherence působnosti finančního arbitra.

Dále byla rozšířena působnost finančního arbitra o spory mezi spotřebitelem a obchodníkem s cennými papíry, vázaným zástupcem, obhospodařovatelem investičního fondu nebo zahraničního investičního fondu nebo investičním zprostředkovatelem při poskytování investičních služeb nebo při výkonu činností dle § 11 odst. 1, písm. c) až f) zákona o investičních společnostech a investičních fondech, u nichž je opět zcela na místě, aby tuto problematiku pokrýval finanční arbitr jako orgán mimosoudního řešení sporů na finančním trhu. Tato změna zapracovává požadavek čl. 75 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/65/EU ze dne 15. května 2014 o trzích finančních nástrojů a o změně směrnic 2002/92/ES a 2011/61/EU (přepracované znění).

**K bodu 2 až 7 (§ 3)**

Změna uvádí ustanovení do souladu se změnami dle bodu 1 novely. Vzhledem k tomu, že v § 419 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, se nachází plně dostačující definice pojmu „spotřebitel“, která odpovídá lépe potřebám zákona, není zde důvod k samostatné úpravě, a proto se tato definice vypouští. Pro účely zákona je do odst. 3 doplněna definice pojmu „trvalý nosič dat.

**K bodu 8 až 9 (§ 4)**

Finanční arbitr je osobou, která rozhoduje o právech a povinnostech účastníků sporu, resp. řízení před arbitrem. Tato osoba by proto měla splňovat takové požadavky, jejichž splnění bude zaručovat řádný výkon funkce finančního arbitra. Takovými předpoklady jsou samozřejmě plná způsobilost k právním úkonům a dobrá pověst, ale také vzdělání v oblasti práva, praxe v oboru (zde tedy v oblasti finančního trhu nebo ochrany zájmů spotřebitelů na finančním trhu) a dostatečné zkušenosti, jež budou zárukou řádného výkonu funkce. Obdobně je třeba přistupovat i k osobě zástupce finančního arbitra. Původní požadavek na dostatečnou kvalifikaci a zkušenosti nepředstavoval takovou záruku a bylo třeba ho blíže specifikovat, alespoň výše uvedeným způsobem.

**K bodu 10 (§ 8)**

Jedná se o legislativně technickou úpravu textu, neboť dle dosavadního znění byla stavena lhůta pouze u promlčení a nikoliv u prekluze, což mohlo značně narušit právo na ochranu práva před soudem, pokud by během řízení před arbitrem došlo k prekluzi předmětného nároku.

**K bodům 11 až 13 (§ 9)**

Jedná se o legislativně technickou úpravu textu ustanovení týkající se uplatnění zásad věci zahájené a věci rozhodnuté v řízení před finančním arbitrem.

**K bodu 14 (§ 10)**

Dochází k vypuštění ustanovení, neboť dle změny v bodu 6 novely může být nadále navrhovatelem pouze spotřebitel, tedy dotčené ustanovení by se stalo obsoletním.

**K bodu 15 až 17 (§ 12)**

Za účelem zajištění řádného průběhu řízení před finančním arbitrem je rozšířena pravomoc finančního arbitra obracet se v průběhu řízení nejenom na vlastní účastníky řízení, ale i na další fyzické a právnické osoby, jejichž vysvětlení by mohlo mít význam pro průběh nebo výsledek řízení. Původní možnost finančního arbitra obracet se pouze na další instituce (pojem instituce je v zákoně o finančním arbitrovi definován a zahrnuje pouze subjekty, které jsou pasivně legitimovány pro řízení před arbitrem) byla nedostatečná.

**K bodu 18 (§ 12a)**

Do zákona o finančním arbitrovi se doplňuje § 12a, který reaguje na vznik tzv. základních registrů a jehož účelem je zejména snížit administrativní zátěž jak finančního arbitra, tak samotných účastníků řízení, a odpovídá standardním procesním úpravám jiných orgánů v České republice.

**K bodu 19 a 20 (§ 14)**

Změna § 14 využívá možnosti diskrece v čl. 5 odst. 4. směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. 5. 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), aby bylo zabráněno zahlcení finančního arbitra spory, k jejichž řešení nedisponuje dostatečnými finančnímu či personálními kapacitami, u nichž by zanikala základní výhoda sporů řešených finančním arbitrem, tedy že tyto spory jsou řešeny rychle a efektivně.

**K bodu 21(§ 15)**

Změna § 15 zapracovává požadavky směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. 5. 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) obsažené v čl. 8 písm. e).

**K bodu 22 a 23 (§16)**

Zákon rozšiřuje zvláštní právní úpravu podání námitek nejenom na rozhodnutí ve věci samé (nález), ale i na usnesení. Současně dochází k rozšíření možných způsobů ukončení řízení o usnesení, kdy je nově možné původní usnesení i zcela zrušit.

**K bodu 24 a 25 (§ 20)**

Spolupráce finančního arbitra s obdobnými orgány v jiných státech by se měla vztahovat i na jiné než členské státy Evropské unie a Evropského hospodářského prostoru. V tomto smyslu dochází k úpravě textu ustanovení s tím, že hlavní důraz je i nadále kladen na spolupráci s obdobnými orgány ve státech tvořících Evropský hospodářský prostor. Pro případ přeshraničního sporu v rámci Evropské unie je finanční arbitr povinen poskytnou základní informace o orgánech mimosoudního řešení sporů, které jsou k řešení daného sporu příslušné. Tato povinnost finančního arbitra zapracovává ustanovení čl. 14 odst. 1 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21.5.2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES.

**K bodu 26 až 28 (§ 21)**

Dochází k rozšíření a upřesnění informační povinnosti finančního arbitra, ať již se jedná o obsah výroční zprávy, či internetových stránek finančního arbitra, a je zakotvena povinnost finančního arbitra vhodným způsobem informovat strany o tom, zda mají právo na právní pomoc, a zda je nutné zastoupení advokátem během řízení. Tato úprava plně zapracovává ustanovení čl. 7 odst. 1 a 2 a čl. 9 odst. 1 písm. b) směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21.5.2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES

**K bodu 29 (§23)**

V souvislosti se změnou ustanovení v § 12 odst. 9 (možnost vyžadovat informace od fyzických a právnických osob namísto pouze institucí, viz bod 11 až 13 novely) a vložení nového ustanovení v § 12 odst. 10 dochází v tomto smyslu i k úpravě textu ustanovení týkající se ukládání pokut.

Vzhledem k charakteru těchto povinností jako procesních došlo k úpravě uvedeného ustanovení v tom smyslu, že neposkytnutí informací či údajů podle § 12 je kvalifikováno jako procesní delikt a lze za něj uložit pořádkovou pokutu.

**K části čtvrté**

**Změna zákona o elektronických komunikacích**

**K bodu 1 (§ 63 odst. 1)**

Cílem navrhované změny je zahrnutí povinnosti podnikatele informovat o způsobu řešení sporů týkajících se předmětu smlouvy, jak požaduje čl. 13 směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů. Přestože podle dosavadní právní úpravy podnikatelé již dílčí povinnost informovat o způsobu řešení sporů se svými zákazníky mají, v zájmu řádného informování je třeba, aby takové informace byly komplexního charakteru a neomezovaly se pouze na případy v režimu mimo soudní či správní řízení. Vazba na procesní režim projednávání se jeví jako nevyhovující a překonaná.

**K bodu 2 (§ 110 odst. 1)**

Navrhovanou změnou se součástí výroční zprávy o činnosti Českého telekomunikačního úřadu stává i výroční zpráva o mimosoudním řešení sporů podle jiného právního předpisu. Je vhodné, aby informace o činnosti Českého telekomunikačního úřadu byly koncentrovány do jedné komplexní zprávy, a to i z důvodu, že tato výroční zpráva je předkládána Poslanecké sněmovně a Senátu Parlamentu a vládě České republiky.

**K bodu 3 (§ 129 odst. 1)**

Doplňuje se lhůta pro vydání rozhodnutí ve sporu zahájeném na návrh účastníka, popřípadě uživatele, který je spotřebitelem. Délka této lhůty odpovídá požadavku čl. 8 písm. e) směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů. Délka lhůty současně respektuje věcnou i právní náročnost některých z těchto sporů a eliminuje tak nadbytečné administrativní zatížení Českého telekomunikačního úřadu (prodlužování lhůt pro vydání rozhodnutí apod.) v případě takových komplikovaných sporů, kdy nelze rozhodnout ve lhůtě stanovené správním řádem.

**K bodu 4 (§ 129 odst. 2)**

Text ustanovení se upřesňuje tak, aby bylo jednoznačné, že se vztahuje toliko na návrhy na rozhodnutí sporu podle odstavce 1 podávané podnikateli, nikoli na návrhy na rozhodnutí sporu podle odstavce 1 podávané účastníky, resp. uživateli (spotřebiteli).

**K bodu 5 a 6 (§ 129 odst. 3 a 129 odst. 4)**

Jedná se o legislativně technickou úpravu. V důsledku dřívější novely zákona o elektronických komunikacích (zákon č. 153/2010 Sb.) došlo k chybnému zařazení (vlivem vložení nového odstavce 2) úpravy podmínky přiznání nákladů řízení do tohoto odstavce, ačkoli tato patří do právní úpravy obsažené v odstavci 4, tj. úpravy nákladů řízení. Navrhuje se tedy přesunout poslední větu odstavce 3 do odstavce 4 tak, aby nevznikaly pochybnosti o tom, že se tato vztahuje na všechna řízení vedená podle ustanovení § 129 zákona o elektronických komunikacích.

**K bodu 7 (§ 129 odst. 7)**

Ustanovení stanovuje působnost Českého telekomunikačního úřadu jako specializovaného subjektu mimosoudního řešení sporů ve smyslu zákona upravujícího mimosoudní řešení spotřebitelských sporů v řízeních podle § 129 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích zahajovaných na návrh účastníka, popřípadě uživatele, který je spotřebitelem. Zároveň se stanovuje informační povinnost Českého telekomunikačního úřadu tak, aby byl naplněn čl. 9 odst. 1 písm. b) směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů.

**K části páté**

**Změna zákona o poštovních službách**

**K bodu 1 (§ 6 odst. 2)**

Cílem navrhované změny je zahrnutí povinnosti podnikatele (provozovatele poštovních služeb) informovat o způsobu řešení sporů týkajících se předmětu smlouvy, jak požaduje čl. 13 směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů.

**K bodu 2 (§ 6a odst. 2)**

Doplňuje se lhůta pro vydání rozhodnutí ve sporu o námitce. Délka této lhůty odpovídá požadavku čl. 8 písm. e) směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů. Délka lhůty současně respektuje věcnou i právní náročnost některých z těchto sporů a eliminuje tak nadbytečné administrativní zatížení Českého telekomunikačního úřadu (prodlužování lhůt pro vydání rozhodnutí apod.) v případě takových komplikovaných sporů, kdy nelze rozhodnout ve lhůtě stanovené správním řádem.

**K bodu 3 (§ 6a odst. 4)**

Ustanovení stanovuje působnost Českého telekomunikačního úřadu jako specializovaného subjektu mimosoudního řešení sporů ve smyslu zákona upravujícího mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (zahajovaných odesílatelem nebo adresátem) v řízeních podle zákona o poštovních službách. Zároveň se stanovuje informační povinnost Českého telekomunikačního úřadu tak, aby byl naplněn čl. 9 odst. 1 písm. b) směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů.

**K bodu 4 (§ 37a odst. 2)**

Doplňuje se příslušná skutková podstata správního deliktu za neuvedení informací podle § 6 odst. 2, tak aby mohlo být porušení této povinnosti sankcionováno.

**K bodu 5 (§ 37a odst. 4)**

Doplňuje se sankce za spáchání správního deliktu podle bodu 4.

**K části šesté**

Směrnice 2013/11/EU o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů) stanoví, aby členské státy zajistily na jejich území fungování systému pro mimosoudní řešení sporů, který by splňoval stanovené podmínky, a to nejpozději do 9. července 2015. Navrhuje se proto, aby zákon nabyl účinnosti dne 1. července 2015.