# V.

# Rozdílová tabulka návrhu předpisu ČR s legislativou ES

|  |  |
| --- | --- |
| Navrhovaný právní předpis (resp. jiný právní předpis) | Odpovídající předpis ES |
| Ustanovení (část, §, odst., písm. apod.) | Obsah | Celex č. | Ustanovení (čl., odst., písm., bod, apod.) |
| Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebiteleČÁST PRVNÍ § 1 odst. 1 | (1) Tento zákon zapracovává příslušné předpisy Evropské unie[[1]](#footnote-1)1), zároveň navazuje na přímo použitelné předpisy Evropské unie[[2]](#footnote-2)31)[[3]](#footnote-3)32), a upravuje některé podmínky podnikání významné pro ochranu spotřebitele, úkoly veřejné správy v oblasti ochrany spotřebitele a oprávnění spotřebitelů, sdružení spotřebitelů nebo jiných právnických osob založených k ochraně spotřebitele, jakož i mimosoudní řešení spotřebitelských sporů.  | 32005L002932013L0011 | Čl. 19**Provedení**Členské státy přijmou a zveřejní právní a správní předpisy nezbytné pro dosažení souladu s touto směrnicí nejpozději do 12.6.2007. Neprodleně o nich uvědomí Komisi, stejně jako o všech následných změnách.Budou tyto předpisy používat ode dne 12. 12. 2007. Tytopředpisy přijaté členskými státy musí obsahovat odkaz na tutosměrnici nebo musí být takový odkaz učiněn při jejich úřednímvyhlášení. Způsob odkazu si stanoví členské státy.Čl. 25 odst. 1**Provedení ve vnitrostátním právu**1. Členské státy uvedou v účinnost právní a správní předpisy nezbytné pro dosažení souladu s touto směrnicí do 9. července 2015. Neprodleně o nich uvědomí Komisi. Tyto předpisy přijaté členskými státy musí obsahovat odkaz na tuto směrnici nebo musí být takový odkaz učiněn při jejich úředním vyhlášení. Způsob odkazu si stanoví členské státy. |
| § 2 odst. 1 písm. o) | o) obchodní praktikou vůči spotřebiteli jednání, opomenutí, způsob chování nebo prohlášení, obchodní sdělení včetně reklamy a uvedení na trh ze strany prodávajícího přímo související s propagací, prodejem nebo dodáním výrobku, služby, práva nebo závazku spotřebiteli, | 32005L0029 | Čl. 2 písm. d)d) „obchodními praktikami vůči spotřebiteli“ (dále také jen „obchodní praktiky“) jednání, opomenutí, chování nebo prohlášení, obchodní komunikace včetně reklamy a uvedení na trh ze strany obchodníka přímo související s propagací, prodejem nebo dodáním produktu spotřebiteli; |
| § 2 odst. 1 písm. q) | q) výzvou ke koupi obchodní sdělení, které uvádí základní údaje o výrobku, službě, právu nebo závazku a  cenu způsobem vhodným pro použitý typ obchodního sdělení, a umožňuje tak spotřebiteli uskutečnit koupi, | 32005L0029 | Čl. 2 písm. i)i) „výzvou ke koupi“ obchodní komunikace, která uvádí základní znaky produktu a cenu způsobem vhodným pro použitý typ obchodní komunikace, a umožňuje tak spotřebiteli uskutečnit koupi; |
| § 2 odst. 1 písm. r) | r) ozhodnutím o obchodní transakci rozhodnutí spotřebitele o tom, zda, jak a za jakých podmínek výrobek, službu, právo nebo závazek koupí, zda za ně zaplatí najednou nebo částečně, zda si je ponechá nebo neponechá nebo zda ve vztahu k nim uplatní právo vyplývající ze smlouvy, ať již se spotřebitel rozhodne jednat nebo zdržet se jednání, | 32005L0029 | Čl. 2 písm. k)k) „rozhodnutím o obchodní transakci“ rozhodnutí spotřebitele o tom, zda, jak a za jakých podmínek produkt koupí, zaplatí za něj najednou nebo částečně, ponechá si jej nebo se jej zbaví anebo ve vztahu k němu uplatní právo vyplývající ze smlouvy, ať již se spotřebitel rozhodne jednat nebo zdržet se jednání; |
| § 2 odst. 1 písm. s) | s) podstatným narušením ekonomického chování spotřebitele použití obchodní praktiky, která významně zhoršuje schopnost spotřebitele učinit informované rozhodnutí, což vede k tomu, že učiní rozhodnutí o obchodní transakci, které by jinak neučinil, | 32005L0029 | Čl. 2 písm. e)e) „podstatným narušením ekonomického chování spotřebitele“ použití obchodní praktiky, která významně zhoršuje schopnost spotřebitele učinit informované rozhodnutí, což vede k tomu, že učiní rozhodnutí o obchodní transakci, které by jinak neučinil; |
| § 2 odst. 1písm. t)  | t)nepatřičným ovlivňováním využívání pozice síly prodávajícího vůči spotřebiteli způsobem, který významně omezuje jeho schopnost učinit informované rozhodnutí, a to i bez použití fyzické síly nebo hrozby jejího použití,  | 32005L0029 | Čl. 2 písm. j)j) "nepatřičným ovlivňováním" využívání pozice síly vůči spotřebiteli k činění nátlaku, a to i bez použití fyzické síly nebo hrozby jejího použití, způsobem, který významně omezuje schopnost spotřebitele učinit informované rozhodnutí;  |
| § 2 odst. 1písm. u) | u) regulovanou profesí odborná činnost nebo skupina odborných činností, která není živností podle zvláštního právního předpisu,[[4]](#footnote-4)37) | 32005L0029 | Čl. 2 písm. l)l) "regulovanou profesí" odborná činnost nebo skupina odborných činností, u kterých je přístup k nim, jejich výkon nebo určitý způsob jejich výkonu přímo nebo nepřímo podmíněn zvláštní odbornou způsobilostí stanovenou právními nebo správními předpisy.  |
| § 2 odst. 1písm. v) | v) přeshraničním sporem spor z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, jestliže má spotřebitel v době, kdy si objednává zboží nebo službu, bydliště v jiném členském státě Evropské unie nebo státě tvořícím Evropský hospodářský prostor, než je stát, v němž je usazen prodávající.  | 32013L0011 | Čl. 4 odst. 1 písm. f)f) "přeshraničním sporem" smluvní spor vzniklý v souvislosti s kupní smlouvou nebo se smlouvou o poskytování služeb, v jehož případě má spotřebitel v době, kdy si objedná zboží nebo služby, bydliště v jiném členském státě, než je členský stát, v němž je usazen obchodník;  |
| Část druhá§ 4 odst. 1 | Nekalé obchodní praktiky(1) Obchodní praktika je nekalá, je-li v rozporu s požadavky odborné péče a podstatně narušuje nebo je způsobilá podstatně narušit ekonomické chování spotřebitele, kterému je určena, nebo který je jejímu působení vystaven, ve vztahu k výrobku, službě, právu či závazku. Je-li obchodní praktika zaměřena na určitou skupinu spotřebitelů, posuzuje se podle průměrného člena této skupiny.  | 32005L0029 | Čl. 5 odst. 22. Obchodní praktika je nekalá, pokud a) je v rozporu s požadavky náležité profesionální péče ab) podstatně narušuje nebo je schopná podstatně narušit ekonomické chování průměrného spotřebitele, který je jejímu působení vystaven nebo kterému je určena, nebo průměrného člena skupiny, pokud se obchodní praktika zaměřuje na určitou skupinu spotřebitelů, ve vztahu k danému produktu.  |
|  4 odst. 2 | (2) Obchodní praktika, která může podstatně narušit ekonomické chování určité jednoznačně vymezitelné skupiny spotřebitelů, kteří jsou z důvodu duševní nebo fyzické slabosti, věku nebo důvěřivosti zvlášť zranitelní takovou praktikou nebo výrobkem, službou, právem či závazkem, a to způsobem, který prodávající může rozumně očekávat, se hodnotí z hlediska průměrného člena této skupiny; tím není dotčeno obvyklé reklamní přehánění.  | 32005L0029 | Čl. 5 odst. 33. Obchodní praktiky, jež mohou podstatně narušit ekonomické chování pouze určité jednoznačně vymezitelné skupiny spotřebitelů, kteří jsou z důvodu duševní nebo fyzické slabosti, věku nebo důvěřivosti zvlášť zranitelní takovou praktikou nebo produktem, který propaguje, způsobem, který může obchodník rozumně očekávat, se hodnotí z pohledu průměrného člena dané skupiny. Tím nejsou dotčeny běžné a oprávněné reklamní praktiky zveličených prohlášení nebo prohlášení, která nejsou míněna doslovně.  |
| § 4 odst. 3 | (3) Užívání nekalých obchodních praktik před obchodní transakcí, v jejím průběhu a po ní se zakazuje. Nekalou obchodní praktikou se rozumí zejména klamavé jednání podle § 5 nebo klamavé opomenutí podle § 5a a agresivní obchodní praktiky podle § 5b. Obchodní praktiky, které se považují za nekalé za všech okolností, jsou uvedeny v příloze č. 1 a 2 tohoto zákona. | 32005L0029 | Čl. 5 odst. 11. Nekalé obchodní praktiky jsou zakázányČl. 5 odst. 4. 4. Obchodní praktiky jsou nekalé zejména tehdy, jsou-li a) klamavé ve smyslu článků 6 a 7 nebob) agresivní ve smyslu článků 8 a 9. Čl. 5 odst. 55. V příloze I je uveden výčet obchodních praktik, které jsou považovány za nekalé za všech okolností. Tento jednotný výčet platí ve všech členských státech a může být změněn pouze revizí této směrnice.Čl. 3 odst. 11. Tato směrnice se vztahuje na nekalé obchodní praktiky vůči spotřebitelům, jak je stanoveno v článku 5, před obchodní transakcí týkající se produktu, v jejím průběhu a po ní.  |
| § 5 odst. 1 a odst. 2 | Klamavé obchodní praktikyKlamavá jednání((1) Obchodní praktika se považuje za klamavou, pokud obsahuje nesprávnou informaci a je tedy nepravdivá, což vede nebo může vést k rozhodnutí spotřebitele o obchodní transakci, které by jinak neučinil.(2) Za klamavou se považuje také obchodní praktika, i když obsahuje věcně správnou informaci, ale jakýmkoli způsobem uvádí nebo je schopna uvést spotřebitele v omyl ve vztahu k následujícím prvkům: a) existence a podstata výrobku, služby, práva nebo závazku, b) hlavní znaky výrobku, služby, práva nebo závazku, jako jsou údaje o jejich dostupnosti, výhodách, rizicích, provedení, složení, příslušenství, poprodejním servisu a vyřizování reklamací a stížností, výrobním postupu a datu výroby nebo dodání, způsobu dodání, způsobilosti k účelu použití, možnosti použití, množství, specifikaci, zeměpisném nebo obchodním původu, očekávaných výsledcích jejich použití nebo výsledcích a provedených zkouškách nebo kontrolách,c) rozsah závazku prodávajícího, motiv pro obchodní praktiku a podstata prodejního postupu, prohlášení nebo symbol týkající se přímého nebo nepřímého sponzorování nebo schválení prodávajícího nebo výrobku, služby, práva nebo závazku, d) cena nebo způsob výpočtu ceny anebo existence konkrétní cenové výhody,e) nutnost servisu, náhradního dílu, výměny nebo opravy, f) podstata, charakteristické rysy a práva prodávajícího nebo jeho zástupce, například jeho identifikace a majetek, způsobilost, postavení, schválení, přidružení nebo vztahy, práva průmyslového, obchodního nebo duševního vlastnictví nebo jeho ocenění a vyznamenání,g) práva spotřebitele, včetně práva na náhradní dodání nebo vrácení kupní ceny vyplývající z práv z vadného plnění nebo rizika, kterému může být vystaven.což vede nebo může vést k rozhodnutí spotřebitele o obchodní transakci, které by jinak neučinil.  | 32005L0029 | Čl. 6 odst. 11. Obchodní praktika je považována za klamavou, pokud obsahuje nesprávné informace, a je tedy nepravdivá, nebo pokud jakýmkoli způsobem, včetně celkového předvedení, uvádí nebo je schopná uvést průměrného spotřebitele v omyl ve vztahu k jednomu nebo k více z níže uvedených bodů, i když informace jsou věcně správné, což v obou případech vede nebo může vést k rozhodnutí spotřebitele o obchodní transakci, které by jinak neučinil: a) existence nebo podstata produktu; b) hlavní znaky produktu, jako je jeho dostupnost, výhody, rizika, provedení, složení, příslušenství, poprodejní služby zákazníkům a vyřizování reklamací a stížností, výrobní postup a datum výroby nebo dodání, způsob dodání, způsobilost k účelu použití, možnosti použití, množství, specifikace, zeměpisný nebo obchodní původ, očekávané výsledky jeho použití nebo výsledky a podstatné části zkoušek nebo kontrol provedených na produktu; c) rozsah závazků obchodníka, motivy pro obchodní praktiku a podstata prodejního postupu, prohlášení nebo symbol týkající se přímého nebo nepřímého sponzorování nebo schválení obchodníka nebo produktu; d) cena nebo způsob výpočtu ceny anebo existence konkrétní cenové výhody; e) nutnost servisu, náhradních dílů, výměny nebo opravy; f) podstata, charakteristické rysy a práva obchodníka nebo jeho zástupce, například jeho totožnost a majetek, způsobilost, postavení, schválení, přidružení nebo vztahy, práva průmyslového, obchodního nebo duševního vlastnictví nebo jeho ocenění a vyznamenání; g) práva spotřebitele, včetně práva na náhradní dodání nebo vrácení kupní ceny podle směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES ze dne 25. května 1999 o určitých aspektech prodeje spotřebního zboží a záruk na toto zboží [8], nebo rizika, kterým může být vystaven.  |
| § 5 odst. 3 | (3) Obchodní praktika se rovněž považuje za klamavou, pokud ve věcných souvislostech, s přihlédnutím ke všem jejím rysům a okolnostem, vede nebo může vést k tomu, že spotřebitel učiní rozhodnutí o obchodní transakci, které by jinak neučinil, a pokud zahrnuje:a) jakékoli uvádění výrobku, služby, práva nebo závazku na trh, včetně srovnávací reklamy, které vede k záměně s jiným výrobkem, službou, právem nebo závazkem, ochrannou známkou, obchodní firmou nebo jinými rozlišovacími znaky jiného prodávajícího, nebob) nedodržení závazku obsaženého v kodexu chování, k jehož dodržování se prodávající prokazatelně zavázal a v obchodní praktice uvádí, že je vázán kodexem. | 32005L0029 | Čl. 6 odst. 22. Obchodní praktika je rovněž považována za klamavou, pokud ve věcných souvislostech, s přihlédnutím ke všem jejím rysům a okolnostem, vede nebo může vést k tomu, že průměrný spotřebitel učiní rozhodnutí o obchodní transakci, které by jinak neučinil, a zahrnuje: a) jakékoli uvádění produktu na trh, včetně srovnávací reklamy, které vede k záměně s jinými produkty, ochrannými známkami, obchodními firmami nebo jinými rozlišovacími znaky jiného soutěžitele; b) skutečnost, že obchodník nedodržuje závazky obsažené v kodexu chování, k jejichž dodržování se zavázal, pokud i) se nejedná o záměr závazku, ale o jednoznačný závazek, který lze ověřit, aii) obchodník v obchodní praktice uvádí, že je vázán kodexem.  |
| § 5a odst. 1 | Klamavá opomenutí(1) Obchodní praktika se považuje za klamavou, pokud ve svých věcných souvislostech a s přihlédnutím ke všem jejím rysům, okolnostem a omezením sdělovacího prostředku opomene uvést podstatné informace, které v dané souvislosti spotřebitel potřebuje pro rozhodnutí o obchodní transakci, čímž způsobí nebo může způsobit, že spotřebitel učiní rozhodnutí o obchodní transakci, které by jinak neučinil.  | 32005L0029 | Čl. 7 odst. 1Klamavá opomenutí 1. Obchodní praktika je považována za klamavou, pokud ve svých věcných souvislostech a s přihlédnutím ke všem jejím rysům, okolnostem a omezením sdělovacího prostředku opomene uvést závažné informace, které v dané souvislosti průměrný spotřebitel potřebuje pro rozhodnutí o obchodní transakci, čímž způsobí nebo může způsobit, že průměrný spotřebitel učiní rozhodnutí o obchodní transakci, které by jinak neučinil.  |
| § 5a odst. 2 | (2) Za klamavé opomenutí se také považuje, pokud prodávající závažné informace uvedené v odstavci 1 zatají nebo poskytne nejasným, nesrozumitelným nebo nejednoznačným způsobem nebo v nevhodný čas vzhledem k okolnostem popsaným v odstavci 1 anebo neuvede obchodní záměr obchodní praktiky, není-li patrný ze souvislosti a pokud to v obou případech vede nebo může vést k rozhodnutí spotřebitele o obchodní transakci, které by jinak neučinil.  | 32005L0029 | Čl. 7 odst. 22. Za klamavé opomenutí je také považováno, pokud obchodník závažné informace uvedené v odstavci 1 zatají nebo poskytne nejasným, nesrozumitelným nebo dvojznačným způsobem nebo v nevhodný čas vzhledem k okolnostem popsaným v uvedeném odstavci anebo neuvede obchodní záměr obchodní praktiky, není-li patrný ze souvislosti a pokud to v obou případech vede nebo může vést k rozhodnutí spotřebitele o obchodní transakci, které by jinak neučinil. |
| § 5a odst. 3 | (3) Pokud sdělovací prostředek, jímž se obchodní praktika šíří, klade omezení na prostor a čas, je třeba při rozhodování o tom, zda došlo k opomenutí informací, vzít v úvahu tato omezení i veškerá opatření, která prodávající přijal k zajištění přístupu spotřebitelů k informacím jinými prostředky.  | 32005L0029 | Čl. 7 odst. 33. Pokud sdělovací prostředek, jímž se obchodní praktika šíří, klade omezení na prostor a čas, je třeba při rozhodování o tom, zda došlo k opomenutí informací, vzít v úvahu tato omezení i veškerá opatření, která obchodník přijal k zajištění přístupu spotřebitelů k informacím jinými prostředky.  |
| § 5a odst. 4 | (4) Za podstatné informace se v případě výzvy ke koupi považují a) hlavní znaky výrobku, služby, práva nebo závazku v rozsahu odpovídajícím danému sdělovacímu prostředku, jakož i výrobku, službě, právu nebo závazku,  b) identifikační údaje prodávajícího nebo osoby, která jedná jeho jménem nebo na jeho účet,  c) cena včetně daní, nebo pokud z povahy výrobku, služby, práva nebo závazku vyplývá, že cenu nelze rozumně stanovit předem, způsob jejího výpočtu, a případně i veškeré další poplatky za dopravu nebo dodání, nebo pokud tyto poplatky nelze rozumně stanovit předem, skutečnost, že k ceně mohou být účtovány takové další poplatky,  d) ujednání o platebních podmínkách, dodání, plnění a vyřizování reklamací a stížností, pokud se odchylují od požadavků odborné péče,  e) právo na odstoupení nebo ukončení smlouvy, pokud existuje, a podmínky jeho uplatnění,nejsou-li patrné ze souvislosti.  | 32005L0029 | Čl. 7 odst. 44. V případě výzvy ke koupi se za závažné považují tyto informace, nejsou-li patrné ze souvislosti: a) hlavní znaky produktu v rozsahu odpovídajícím danému sdělovacímu prostředku a produktu; b) adresa a totožnost obchodníka, například jeho obchodní firma, a případně adresa a totožnost obchodníka, jehož jménem jedná; c) cena včetně daní, nebo pokud z povahy produktu vyplývá, že cenu nelze rozumně stanovit předem, způsob jejího výpočtu, a případně i veškeré další poplatky za dopravu, dodání nebo poštovné, nebo pokud tyto poplatky nelze rozumně stanovit předem, skutečnost, že k ceně mohou být účtovány takové další poplatky; d) ujednání o platebních podmínkách, dodání, plnění a vyřizování reklamací a stížností, pokud se odchylují od požadavků náležité profesionální péče; e) u produktů a obchodních transakcí, u kterých existuje právo na odstoupení nebo zrušení, existence takového práva. |
| § 5a odst. 5 | (5) Informace, jejichž uvedení je povinné podle právních předpisů provádějících právo Evropské unie, které se týká obchodních sdělení, včetně reklamy nebo uvádění na trh, se považují za podstatné v rozsahu stanoveném právem Evropské unie[[5]](#footnote-5)6b). | 32005L0029 | Čl. 7 odst. 55. Požadavky na informace stanovené právními předpisy Společenství v souvislosti s obchodní komunikací, včetně reklamy a uvádění na trh, jejichž demonstrativní výčet je uveden v příloze II, jsou považovány za podstatné.  |
| § 5b odst. 1 | Agresivní obchodní praktiky(1) Obchodní praktika se považuje za agresivní, pokud ve svých věcných souvislostech a s přihlédnutím ke všem jejím rysům a okolnostem výrazně zhoršuje nebo může výrazně zhoršit svobodu volby nebo chování spotřebitele ve vztahu k výrobku, službě, právu nebo závazku, a to obtěžováním, donucováním včetně použití fyzické síly nebo nepatřičným ovlivňováním, čímž způsobí nebo může způsobit, že spotřebitel učiní rozhodnutí o obchodní transakci, které by jinak neučinil.  | 32005L0029 | Čl. 8Agresivní obchodní praktiky Obchodní praktika je považována za agresivní, pokud ve svých věcných souvislostech a s přihlédnutím ke všem jejím rysům a okolnostem obtěžováním, donucováním včetně použití fyzické síly nebo nepatřičným ovlivňováním výrazně zhoršuje nebo může výrazně zhoršit svobodnou volbu nebo chování průměrného spotřebitele ve vztahu k produktu, čímž způsobí nebo může způsobit, že spotřebitel učiní rozhodnutí o obchodní transakci, které by jinak neučinil. |
| § 5b odst. 2 | (2) Při posuzování, zda je obchodní praktika agresivní, se přihlíží a) k načasování, místu, povaze nebo době trvání obchodní praktiky, b) ke způsobu jednání, jeho výhružnosti nebo urážlivosti, c) k vědomému využití nepříznivé situace spotřebitele, d) k nepřiměřené mimosmluvní překážce uložené prodávajícím pro uplatnění práv spotřebitele včetně uplatnění práv na ukončení smlouvy nebo na přechod na jiný výrobek, službu, právo nebo závazek nebo k jinému prodávajícímu, nebo e) k hrozbě protiprávním jednáním. | 32005L0029 | Čl. 9Při určení, zda obchodní praktika používá obtěžování, donucování včetně použití fyzické síly nebo nepatřičné ovlivňování, se bere v úvahu: a) její načasování, místo, povaha nebo doba trvání; b) použití výhrůžného nebo urážlivého jazyka nebo chování; c) vědomé využití obchodníkem jakéhokoli konkrétního neštěstí nebo takových závažných okolností, které vedou ke zhoršení úsudku spotřebitele, k ovlivnění rozhodnutí spotřebitele ve vztahu k produktu; d) veškeré obtížné nebo neúměrné mimosmluvní překážky uložené obchodníkem v případě, že spotřebitel chce uplatnit svá smluvní práva, včetně práv na vypovězení smlouvy nebo na přechod na jiný produkt nebo k jinému obchodníkovi; e) výhrůžka právně nepřípustným jednáním.  |
| § 5c odst. 1 a 2 | Prokazování tvrzení(1) Dozorový orgán je oprávněn požadovat po podnikateli, aby prokázal správnost skutkových tvrzení v souvislosti s obchodní praktikou, jestliže se takový požadavek s ohledem na oprávněné zájmy podnikatele a kteréhokoliv účastníka řízení jeví vzhledem k okolnostem daného případu jako přiměřený.(2) Pokud podnikatel nepředloží požadované důkazy podle odst. 1 nebo pokud dozorový orgán považuje důkazy předložené podle odst. 1 za nedostatečné, považují se skutková tvrzení za nesprávná. | 32005L0029 | Článek 12 **Soudy a správní orgány: prokazování tvrzení** Členské státy udělí soudům nebo správním orgánům pravomoci, které je v občanském soudním řízení nebo správním řízení uvedeném v článku 11 zmocňují a) požadovat na obchodníkovi, aby prokázal správnost skutkových tvrzení v souvislosti s obchodní praktikou, jestliže se takový požadavek, s ohledem na oprávněné zájmy obchodníka a kteréhokoli jiného účastníka řízení, jeví jako přiměřený vzhledem k okolnostem daného případu, ab) považovat skutková tvrzení za nesprávná, není-li důkaz požadovaný v souladu s písmenem a) předložen nebo je-li soudem nebo správním orgánem považován za nedostatečný.  |
| § 14 odst. 1 | Informační povinnost o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů(1) Prodávající informuje spotřebitele jasným, srozumitelným a snadno dostupným způsobem o subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, který je pro něj věcně příslušný. Informace musí zahrnovat též internetovou adresu tohoto subjektu. Jestliže prodávající provozuje internetové stránky, uvede tyto informace i na těchto internetových stránkách. Pokud jsou součástí smlouvy uzavřené mezi prodávajícím a spotřebitelem všeobecné obchodní podmínky, uvede informace podle věty první a druhé v těchto obchodních podmínkách.  | 32013L0011 | Čl. 13 odst. 11. Členské státy zajistí, aby obchodníci usazení na jejich území, kteří se zavázali k tomu, že k řešení sporů se spotřebiteli budou využívat subjekty alternativního řešení sporů, nebo jsou povinni jich využívat, informovali spotřebitele o subjektu či subjektech alternativního řešení sporů, jež jsou pro ně příslušné. Tyto informace musí zahrnovat internetovou adresu příslušného subjektu nebo subjektů alternativního řešení sporů. 2. Informace uvedené v odstavci 1 musí být poskytnuty jasným, srozumitelným a snadno dostupným způsobem na internetových stránkách obchodníka, pokud tyto internetové stránky existují, a případně ve všeobecných obchodních podmínkách kupních smluv nebo smluv o poskytování služeb uzavřených mezi obchodníkem a spotřebitelem.  |
| § 14 odst. 2 | (2) V případě sporu mezi spotřebitelem a prodávajícím, který se nepodařilo mezi stranami urovnat přímo, poskytne prodávající spotřebiteli informace uvedené v odstavci 1 na papíře nebo na jiném trvalém nosiči.  | 32013L0011 | Čl. 13 odst. 33. Členské státy zajistí, aby v případech, kdy spor mezi spotřebitelem a obchodníkem usazeným na jejich území nemůže být urovnán na základě stížnosti předložené spotřebitelem přímo obchodníkovi, obchodník poskytl spotřebiteli informace uvedené v odstavci 1 a upřesnil, zda využije k řešení sporu příslušných subjektů alternativního řešení sporů. Tyto informace se poskytují na papíře nebo na jiném trvalém nosiči. |
| § 14 odst. 3 | (3) Prodávající, který uzavírá smlouvu on-line, je povinen spotřebitele informovat také podle přímo použitelného předpisu Evropské unie[[6]](#footnote-6)38). | 32013R0524 | Čl. 14 1. Obchodníci usazení v Unii, kteří uzavírají kupní smlouvy či smlouvy o poskytování služeb on-line, a internetová tržiště usazená v Unii uvedou na svých internetových stránkách elektronický odkaz na platformu pro řešení sporů on-line. Tento odkaz musí být pro spotřebitele snadno dostupný. Obchodníci usazení v Unii, kteří uzavírají kupní smlouvy nebo smlouvy o poskytování služeb on-line, uvedou rovněž svoji e-mailovou adresu. 2. Obchodníci usazení v Unii, kteří uzavírají kupní smlouvy či smlouvy o poskytování služeb on-line, kteří se zavázali nebo jsou při řešení sporů se spotřebiteli povinni využívat jednoho nebo více subjektů alternativního řešení sporů, informují spotřebitele o existenci platformy pro řešení sporů on-line a možnosti jejího využití při řešení jejich sporů. Uvedou elektronický odkaz na platformu pro řešení sporů on-line na svých internetových stránkách a, pokud je nabídka učiněna e-mailem, v uvedeném e- mailu. Tyto informace se případně uvedou také ve všeobecných obchodních podmínkách týkajících se kupních smluv nebo smluv o poskytování služeb uzavíraných on-line. 3. Odstavci 1 a 2 tohoto článku není dotčen článek 13 směrnice 2013/11/EU a ustanovení o informacích pro spotřebitele týkajících se mimosoudních postupů pro zjednávání nápravy obsažená v jiných právních aktech Unie, která se použijí spolu s ustanoveními tohoto článku. 4. Seznam subjektů alternativního řešení sporů uvedený v čl. 20 odst. 4 směrnice 2013/11/EU a jeho aktualizace se zveřejní v rámci platformy pro řešení sporů on-line. 5. Členské státy zajistí, aby subjekty alternativního řešení sporů, centra zapojená do sítě evropských spotřebitelských center, příslušné orgány ve smyslu čl. 18 odst. 1 směrnice 2013/11/EU a případně subjekty určené podle čl. 14 odst. 2 směrnice 2013/11/EU uvedly elektronický odkaz na internetové stránky platformy pro řešení sporů on-line. 6. Členské státy podpoří sdružení spotřebitelů a sdružení obchodníků, aby uvedly elektronický odkaz na internetové stránky platformy pro řešení sporů on-line. 7. Pokud jsou obchodníci povinni poskytnout informace podle odstavců 1 a 2 a podle ustanovení uvedených v odstavci 3, poskytnou tyto informace pokud možno společně. |
| Část třetí, § 20c odst. 1 | Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů(1) Spotřebitel má právo na mimosoudní řešení sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb s výjimkou smluv uzavřených: a) v oblasti zdravotních služeb poskytovaných pacientům zdravotnickými pracovníky za účelem poskytování zdravotní péče[[7]](#footnote-7)39), včetně předepisování, vydávání a poskytování léčivých přípravků a zdravotnických prostředků, b) v oblasti služeb obecného zájmu nehospodářské povahy, c) s veřejnými poskytovateli dalšího nebo vysokoškolského vzdělávání. | 32013L0011 | Čl. 5 odst. 11. Členské státy usnadní přístup spotřebitelů k postupům alternativního řešení sporů a zajistí, aby spory, na něž se vztahuje tato směrnice a jež se týkají obchodníka usazeného na jejich území, mohly být předloženy subjektu alternativního řešení sporů, který splňuje požadavky stanovené v této směrnici.Čl. 2 odst. 1 a 21. Tato směrnice se vztahuje na postupy pro mimosoudní řešení vnitrostátních a přeshraničních sporů v souvislosti se smluvními závazky vyplývajícími z kupních smluv nebo ze smluv o poskytování služeb mezi obchodníkem usazeným v Unii a spotřebitelem s bydlištěm v Unii vedenými u subjektu alternativního řešení sporů, který navrhuje nebo nařizuje řešení, nebo se snaží sblížit strany sporu s cílem usnadnit dosažení smírného řešení. 2. Tato směrnice se nevztahuje na: a) postupy u subjektů řešení sporů, které jsou fyzickými osobami zaměstnanými nebo odměňovanými výhradně určitým obchodníkem, nerozhodnou-li členské státy, že tyto postupy mohou být považovány za postupy alternativního řešení sporů podle této směrnice, a jsou-li splněny požadavky stanovené v kapitole II, včetně konkrétních požadavků týkajících se nezávislosti a transparentnosti, jež jsou uvedeny v čl. 6 odst. 3; b) postupy pro vyřizování stížností spotřebitelů v rámci zvláštního systému provozovaného obchodníkem; c) nehospodářské služby obecného zájmu; d) spory mezi obchodníky; e) přímé jednání mezi spotřebitelem a obchodníkem; f) pokusy soudce o urovnání sporu během soudního řízení týkajícího se daného sporu; g) postupy zahájené obchodníkem vůči spotřebiteli; h) zdravotní služby poskytované pacientům zdravotnickými pracovníky za účelem posouzení nebo udržení jejich zdravotního stavu nebo jejich uzdravení, včetně předepisování, vydávání a poskytování léčivých přípravků a zdravotnických prostředků; i) veřejné poskytovatele dalšího nebo vysokoškolského vzdělávání.  |
| § 20c odst. 2 | (2) Tímto zákonem nejsou dotčeny právní předpisy v oblasti mediace a rozhodčího řízení[[8]](#footnote-8)40). | 32013L0011 | Čl. 3 odst. 1 a 2Vztah k jiným právním aktům Unie 1. Není-li v této směrnici stanoveno jinak, pokud je některé ustanovení této směrnice v rozporu s ustanovením jiného právního aktu Unie, které se týká postupů mimosoudního řešení sporů, které zahájil spotřebitel vůči obchodníkovi, má přednost ustanovení této směrnice. 2. Touto směrnicí není dotčena směrnice 2008/52/ES.  |
| § 20d odst. 1 | (1) Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v oblasti finančních služeb je Kancelář finančního arbitra v rozsahu působnosti stanovené jiným právním předpisem[[9]](#footnote-9)41). | 32013L0011 | Čl. 1Účelem této směrnice je přispět dosažením vysoké úrovně ochrany spotřebitele k řádnému fungování vnitřního trhu tím, že zajistí, aby spotřebitelé mohli proti obchodníkům dobrovolně podávat stížnosti k subjektům nabízejícím nezávislé, nestranné, transparentní, efektivní, rychlé a spravedlivé postupy alternativního řešení sporů. Touto směrnicí nejsou dotčeny vnitrostátní právní předpisy, podle nichž je účast na těchto postupech povinná, pokud tyto právní předpisy stranám sporu nebrání ve výkonu práva na přístup k soudnictví. Čl. 2 odst. 44. Tato směrnice uznává pravomoc členských států určit, zda subjekty alternativního řešení sporů usazené na jejich území mohou nařídit stranám sporu řešení.Čl. 5 odst. 11. Členské státy usnadní přístup spotřebitelů k postupům alternativního řešení sporů a zajistí, aby spory, na něž se vztahuje tato směrnice a jež se týkají obchodníka usazeného na jejich území, mohly být předloženy subjektu alternativního řešení sporů, který splňuje požadavky stanovené v této směrnici.  |
| § 20d odst. 2 | (2) Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb je Český telekomunikační úřad v rozsahu působnosti stanovené jiným právním předpisem[[10]](#footnote-10)42). | 32013L0011 | Čl. 1Účelem této směrnice je přispět dosažením vysoké úrovně ochrany spotřebitele k řádnému fungování vnitřního trhu tím, že zajistí, aby spotřebitelé mohli proti obchodníkům dobrovolně podávat stížnosti k subjektům nabízejícím nezávislé, nestranné, transparentní, efektivní, rychlé a spravedlivé postupy alternativního řešení sporů. Touto směrnicí nejsou dotčeny vnitrostátní právní předpisy, podle nichž je účast na těchto postupech povinná, pokud tyto právní předpisy stranám sporu nebrání ve výkonu práva na přístup k soudnictví. Čl. 2 odst. 44. Tato směrnice uznává pravomoc členských států určit, zda subjekty alternativního řešení sporů usazené na jejich území mohou nařídit stranám sporu řešení.Čl. 5 odst. 11. Členské státy usnadní přístup spotřebitelů k postupům alternativního řešení sporů a zajistí, aby spory, na něž se vztahuje tato směrnice a jež se týkají obchodníka usazeného na jejich území, mohly být předloženy subjektu alternativního řešení sporů, který splňuje požadavky stanovené v této směrnici. |
| § 20d odst. 3 | (3) Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v oblasti elektroenergetiky, plynárenství a teplárenství je Energetický regulační úřad v rozsahu působnosti stanovené jiným právním předpisem[[11]](#footnote-11)43). | 32013L0011 | Čl. 1Účelem této směrnice je přispět dosažením vysoké úrovně ochrany spotřebitele k řádnému fungování vnitřního trhu tím, že zajistí, aby spotřebitelé mohli proti obchodníkům dobrovolně podávat stížnosti k subjektům nabízejícím nezávislé, nestranné, transparentní, efektivní, rychlé a spravedlivé postupy alternativního řešení sporů. Touto směrnicí nejsou dotčeny vnitrostátní právní předpisy, podle nichž je účast na těchto postupech povinná, pokud tyto právní předpisy stranám sporu nebrání ve výkonu práva na přístup k soudnictví. Čl. 2 odst. 44. Tato směrnice uznává pravomoc členských států určit, zda subjekty alternativního řešení sporů usazené na jejich území mohou nařídit stranám sporu řešení.Čl. 5 odst. 11. Členské státy usnadní přístup spotřebitelů k postupům alternativního řešení sporů a zajistí, aby spory, na něž se vztahuje tato směrnice a jež se týkají obchodníka usazeného na jejich území, mohly být předloženy subjektu alternativního řešení sporů, který splňuje požadavky stanovené v této směrnici. |
| § 20d odst. 4 | (4) Obecným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v případech, kdy není dána působnost subjektů uvedených v odstavcích 1 až 3, je Česká obchodní inspekce[[12]](#footnote-12)16). Obecný subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů postupuje podle části čtvrté tohoto zákona.  | 32013L0011 | Čl. 1Účelem této směrnice je přispět dosažením vysoké úrovně ochrany spotřebitele k řádnému fungování vnitřního trhu tím, že zajistí, aby spotřebitelé mohli proti obchodníkům dobrovolně podávat stížnosti k subjektům nabízejícím nezávislé, nestranné, transparentní, efektivní, rychlé a spravedlivé postupy alternativního řešení sporů. Touto směrnicí nejsou dotčeny vnitrostátní právní předpisy, podle nichž je účast na těchto postupech povinná, pokud tyto právní předpisy stranám sporu nebrání ve výkonu práva na přístup k soudnictví.Čl. 5 odst. 11. Členské státy usnadní přístup spotřebitelů k postupům alternativního řešení sporů a zajistí, aby spory, na něž se vztahuje tato směrnice a jež se týkají obchodníka usazeného na jejich území, mohly být předloženy subjektu alternativního řešení sporů, který splňuje požadavky stanovené v této směrnici. |
| § 20e odst. 1 | Působnost ministerstva(1) Ministerstvo průmyslu a obchodu vede seznam subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Seznam obsahuje následující údaje:a) název, kontaktní údaje a internetovou adresu subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů,b) poplatky, pokud jsou vybírány, c) jazyk či jazyky, v nichž může být předložen návrh na zahájení a vedeno mimosoudní řešení spotřebitelských sporů,d) druhy sporů, na něž lze použít mimosoudní řešení spotřebitelských sporů,e) odvětví a kategorie sporů, které projednává každý subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů,f) informace o tom, zda je nezbytná fyzická přítomnost stran a zda mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je nebo může být vedeno ústní nebo písemnou formou,g) povahu výsledku mimosoudního řešení spotřebitelských sporů ah) důvody, na jejichž základě může subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů řešení sporu odmítnout. | 32013L0011 | Čl. 18 odst. 11. Každý členský stát určí příslušný orgán, který vykonává funkce stanovené v článcích 19 a 20. Každý členský stát může určit více než jeden příslušný orgán. Pokud tak členský stát učiní, stanoví, který z určených příslušných orgánů slouží jako jednotné kontaktní místo pro Komisi. Každý členský stát sdělí Komisi příslušný orgán nebo případně příslušné orgány, včetně jednotného kontaktního místa, které určil. Čl. 20 odst. 22. Každý příslušný orgán sestaví na základě posouzení uvedeného v odstavci 1seznam všech subjektů alternativního řešení sporů, které mu byly oznámeny a které splňují podmínky stanovené v odstavci 1. Tento seznam zahrnuje následující údaje: a) název, kontaktní údaje a internetové adresy subjektů alternativního řešení sporů uvedených v prvním pododstavci; b) poplatky, pokud jsou vybírány; c) jazyk či jazyky, v nichž mohou být předloženy stížnosti a veden postup alternativního řešení sporů; d) druhy sporů, na něž lze použít postup alternativního řešení sporů; e) odvětví a kategorie sporů, které projednává každý subjekt alternativního řešení sporů; f) informace o tom, je-li nezbytná fyzická přítomnost stran nebo jejich zástupců, včetně oznámení subjektu alternativního řešení sporů o tom, zda postup v rámci alternativního řešení sporu je nebo může být veden ústní nebo písemnou formou; g) závaznou či nezávaznou povahu výsledku postupu řešení a h) důvody, na jejichž základě může subjekt alternativního řešení sporů odmítnout podle čl. 5 odst. 4 se daným sporem zabývat. |
| § 20e odst. 2 | (2) Ministerstvo průmyslu a obchodu zašle seznam podle odstavce 1 Evropské komisi a zveřejní jej na svých internetových stránkách spolu s odkazem na příslušné internetové stránky Evropské komise. Seznam musí být dostupný též na trvalém nosiči. | 32013L0011 | Čl. 20 odst. 2 Každý příslušný orgán oznámí seznam uvedený v prvním pododstavci tohoto odstavce Komisi. Pokud jsou příslušnému orgánu v souladu s čl. 19 odst. 1 druhým pododstavcem oznámeny jakékoli změny údajů, musí být seznam bez zbytečného prodlení aktualizován a příslušné informace oznámeny Komisi.  |
| § 20e odst. 3 | (3) Ministerstvo průmyslu a obchodu aktualizuje seznam bez zbytečného odkladu a příslušné informace oznamuje Evropské komisi.  | 32013L0011 | Čl. 20 odst. 2Každý příslušný orgán oznámí seznam uvedený v prvním pododstavci tohoto odstavce Komisi. Pokud jsou příslušnému orgánu v souladu s čl. 19 odst. 1 druhým pododstavcem oznámeny jakékoli změny údajů, musí být seznam bez zbytečného prodlení aktualizován a příslušné informace oznámeny Komisi. |
| § 20f  | Povinnosti subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporůSubjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů zveřejní na internetových stránkách a na požádání poskytne na trvalém nosiči či jiným vhodným způsobem jasné a srozumitelné informacea) o jeho kontaktních údajích včetně poštovní a e-mailové adresy,b) o tom, že je na seznamu vedeném Evropskou komisí,c) o osobách pověřených prováděním mimosoudního řešení sporů, o způsobu jejich jmenování a délce jejich mandátu,d) o jeho případném členství v síti subjektů mimosoudního řešení sporů usnadňující řešení přeshraničních sporů,e) o sporech, pro jejichž řešení je příslušný,f) o procesních pravidlech mimosoudního řešení sporů, včetně možnosti stran sporu ukončit v nich účast, a o důvodech, na jejichž základě může odmítnout zabývat se daným sporem,g) o jazycích, v nichž může být předložen návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu a ve kterých probíhá mimosoudní řešení sporů, h) o pravidlech, která se použijí jako základ pro věcné řešení sporu (například právní předpisy, zásady, kodexy chování, apod.),i) o požadavcích, které musí strany splnit před zahájením mimosoudního řešení sporu,j) o nákladech, které mohou vzniknout stranám v souvislosti s mimosoudním řešením spotřebitelského sporu, jež hradí strany, včetně pravidel pro případné hrazení nákladů na konci mimosoudního řešení sporu,k) o průměrné délce mimosoudního řešení spotřebitelského sporu,l) o právním účinku výsledku mimosoudního řešení spotřebitelského sporu, včetně případných sankcí za nedodržení rozhodnutí, je-li pro strany závazné,m) o případné vykonatelnosti rozhodnutí vydaného subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. | 32013L0011 | Čl. 71. Členské státy zajistí, aby subjekty alternativního řešení sporů zveřejnily na svých internetových stránkách nebo na požádání na trvalém nosiči a veškerými dalšími způsoby, jež uznají za vhodné, poskytly jasné a snadno srozumitelné informace o: a) svých kontaktních údajích, včetně poštovní a e-mailové adresy; b) tom, že subjekty alternativního řešení sporů jsou uvedeny na seznamu podle čl. 20 odst. 2; c) fyzických osobách pověřených alternativním řešením sporů a o způsobu jejich jmenování a délce jejich mandátu; d) odbornosti, nestrannosti a nezávislosti fyzických osob, které jsou pověřeny prováděním alternativního řešení sporů, pokud je zaměstnává nebo odměňuje výhradně obchodník; e) svém případném členství v sítích subjektů alternativního řešení sporů usnadňujících řešení přeshraničních sporů; f) druzích sporů, pro jejichž řešení jsou příslušné, včetně všech případných mezních hodnot; g) procesních pravidlech, jimiž se řešení sporu řídí, a o důvodech, na jejichž základě může subjekt alternativního řešení sporů odmítnout zabývat se daným sporem v souladu s čl. 5 odst. 4; h) jazycích, v nichž mohou být subjektu alternativního řešení sporů předloženy stížnosti a ve kterých probíhá postup alternativního řešení sporů; i) druzích pravidel, které může subjekt alternativního řešení sporů použít jako základ pro řešení sporů (například právní předpisy, zásady ekvity, kodexy chování); j) předběžných požadavcích, které musí strany před zahájením postupu alternativního řešení sporů splňovat, včetně požadavku na to, aby se spotřebitel pokusil vyřešit věc přímo s obchodníkem; k) tom, zda-li strany sporu mohou ukončit svoji účast v postupu alternativního řešení sporů; l) případných nákladech, jež hradí strany, včetně pravidel pro hrazení nákladů na konci postupu; m) průměrné délce postupu alternativního řešení sporů; n) právním účinku výsledku postupu alternativního řešení sporů, případně včetně sankcí za nedodržení rozhodnutí, které je pro strany závazné; o) případné vymahatelnosti rozhodnutí vydaného subjektem alternativního řešení sporů. |
| § 20g | Subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů:a) provozuje aktualizované internetové stránky, které obsahují snadno dostupné informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů a které umožňují podání návrhu na zahájení mimosoudního řešení sporu on-line, a to včetně příslušných dokladů, zveřejní na nich odkaz na internetové stránky Evropské komise týkající se mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a pokud možno na trvalém nosiči ve svých prostorách poskytuje seznam subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů notifikovaných členskými státy Evropské komisi,b) poskytuje stranám sporu na jejich žádost informace uvedené v písmenu a) na trvalém nosiči,c) umožňuje výměnu informací mezi stranami sporu, a to i elektronickými prostředky,d) řeší vnitrostátní i přeshraniční spory, e) spolupracuje se subjekty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů z členských států Evropské unie a zemí tvořících Evropský hospodářský prostor, a to zejména při řešení přeshraničních sporů, a podílí se na pravidelné výměně osvědčených postupů týkajících se vnitrostátních i přeshraničních sporů,f) spolupracuje s vnitrostátními orgány dozoru příslušnými pro prosazování právních předpisů na ochranu spotřebitele, zejména v oblasti vzájemné výměny informací o praxi v oblastech podnikání, na kterou si spotřebitelé opakovaně stěžují, a poskytování technických posudků a informací, pokud jsou nezbytné pro řešení jednotlivých sporů a jsou-li již k dispozici.  | 32013L0011 | Čl. 5 odst. 22. Členské státy zajistí, aby subjekty alternativního řešení sporů: a) provozovaly aktualizované internetové stránky, které stranám sporu poskytnou snadný přístup k informacím ohledně postupů alternativního řešení sporů a které spotřebitelům umožní předložit stížnost a požadované podklady on-line; b) poskytly stranám sporu na jejich žádost informace uvedené v písmenu a) na trvalém nosiči; c) případně spotřebiteli umožnily podat stížnost off-line; d) umožnily výměnu informací mezi stranami sporu elektronickými prostředky, nebo případně poštou; e) přijímaly jak vnitrostátní, tak i přeshraniční spory, včetně sporů, na něž se vztahuje nařízení (EU) č. 524/2013, a f) při řešení sporů, na něž se vztahuje tato směrnice, přijaly nezbytná opatření s cílem zajistit, aby zpracování osobních údajů bylo v souladu s pravidly o ochraně osobních údajů stanovenými ve vnitrostátních právních předpisech, kterými se provádí směrnice 95/46/ES v členském státě, v němž je subjekt alternativního řešení sporů usazen. Čl. 15 odst. 11. Členské státy zajistí, aby subjekty alternativního řešení sporů, centra v rámci sítě evropských spotřebitelských center a případně subjekty určené podle čl. 14 odst. 2 zveřejnily na svých internetových stránkách ve formě odkazu na příslušné internetové stránky Komise a pokud možno na trvalém nosiči ve svých prostorách poskytly seznam subjektů alternativního řešení sporů podle čl. 20 odst. 4. Čl. 16 odst. 11. Členské státy zajistí, aby subjekty alternativního řešení sporů spolupracovaly při řešení přeshraničních sporů a aby prováděly pravidelnou výměnu osvědčených postupů týkajících se řešení přeshraničních i vnitrostátních sporů. Čl. 17 odst. 11. Členské státy zajistí spolupráci mezi subjekty alternativního řešení sporů a vnitrostátními orgány, které jsou pověřené prosazováním právních aktů Unie týkajících se ochrany spotřebitele.  |
| § 20h odst. 1 | Oznamovací povinnost subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů(1) Subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů oznámí Ministerstvu průmyslu a obchodu následující údaje:a) název, kontaktní údaje a internetovou adresu,b) údaje o jeho struktuře a financování, včetně údajů o osobách pověřených mimosoudním řešením sporů, o jejich odměňování a funkčním období,c) procesní pravidla,d) poplatky, pokud jsou vybírány, e) průměrnou délku mimosoudního řešení spotřebitelského sporu,f) jazyk či jazyky, v nichž může být předložen návrh na zahájení a vedeno mimosoudní řešení spotřebitelských sporů. | 32013L0011 | Čl. 19 odst. 11. Členské státy zajistí, aby subjekty pro řešení sporů usazené na jejich území, které chtějí, aby byly považovány za subjekty alternativního řešení sporů podle této směrnice a aby byly uvedeny na seznamu podle čl. 20 odst. 2, oznámily příslušnému orgánu: a) svůj název, kontaktní údaje a internetovou adresu; b) údaje o své struktuře a financování, včetně údajů o fyzických osobách pověřených prováděním řešení sporů, o jejich financování, odměňování, funkčním období a o tom, kým jsou zaměstnány; c) svá procesní pravidla; d) poplatky, pokud je vybírají; e) průměrnou délku postupu řešení sporu; f) jazyk či jazyky, v nichž mohou být předloženy stížnosti a veden postup řešení sporů; g) druhy sporů, na jejichž řešení lze použít postup řešení sporů; h) důvody, na jejichž základě může subjekt pro řešení sporů odmítnout zabývat se daným sporem podle čl. 5 odst. 4; i) odůvodněné prohlášení, že je určitý subjekt způsobilý jako subjekt alternativního řešení sporů podle této směrnice a splňuje požadavky na kvalitu stanovené v kapitole II.  |
| § 20h odst. 2 | (2) Subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů oznámí změny údajů uvedených v odstavci 1 Ministerstvu průmyslu a obchodu bez zbytečného odkladu. | 32013L0011 | Čl. 19 odst. 1V případě změn údajů uvedených v písmenech a) až h) subjekty alternativního řešení sporů tyto změny bez zbytečného prodlení oznámí příslušnému orgánu.  |
| § 20h odst. 3 | (3) Subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů oznamuje Ministerstvu průmyslu a obchodu jednou za dva roky informacea) o počtu sporů, které mu byly předloženy, a druzích podnětů, k nimž se vztahovaly,b) o procentním podílu mimosoudních řešení sporů, která byla zastavena nebo odmítnuta, aniž bylo dosaženo řešení, a procentním podíli důvodů zastavení nebo odmítnutí, pokud jdou známy, c) o průměrné době potřebné k vyřešení sporu,d) o míře dodržování výsledků mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, je-li známa,e) o systémových nebo závažných problémech, jež se vyskytují často a vedou ke sporům mezi spotřebiteli a prodávajícími,f) o případné spolupráci subjektů v rámci sítě subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů usnadňující řešení přeshraničních sporů a posouzení efektivnosti této spolupráce, pokud existuje,g) o odborné přípravě osob pověřených prováděním mimosoudního řešení spotřebitelských sporů,h) o posouzení výsledků mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a jeho možného zlepšení. | 32013L0011 | Čl. 19 odst. 33. Členské státy zajistí, aby subjekty alternativního řešení sporů sdělily příslušným orgánům každé dva roky informace o: a) počtu sporů, které jim byly předloženy, a druzích stížností, k nimž se vztahovaly; b) procentním podílu postupů alternativního řešení sporů, které byly zastaveny, aniž by se dospělo k výslednému řešení; c) průměrné době na vyřešení obdržených sporů; d) míře dodržování výsledků postupů alternativního řešení sporů, je-li znám; e) jakýchkoli systémových nebo závažných problémech, jež se vyskytují často a vedou ke sporům mezi spotřebiteli a obchodníky. Na tyto informace mohou navazovat doporučení, jak se lze těmto problémům vyhnout nebo jak je možné je řešit v budoucnu; f) posouzení efektivnosti jejich spolupráce v rámci sítí subjektů alternativního řešení sporů usnadňujících řešení přeshraničních sporů, pokud taková spolupráce existuje; g) odborné přípravě fyzických osob pověřených prováděním alternativního řešení sporů podle čl. 6 odst. 6, pokud taková odborná příprava existuje; h) posouzení efektivity postupů alternativního řešení sporů, jejž subjekty nabízejí, a jejich možném zlepšení.  |
| § 20h odst. 4 | (4) Údaje uvedené v odstavci 3 jsou obsahem výroční zprávy, kterou subjekt mimosoudního řešení sporů zveřejňuje na jeho internetových stránkách nebo na požádání poskytuje na trvalém nosiči či jiným vhodným způsobem.  | 32013L0011 | Čl. 7 odst. 2 2. Členské státy zajistí, aby subjekty alternativního řešení sporů zveřejňovaly na svých internetových stránkách nebo na požádání na trvalém nosiči a veškerými dalšími způsoby, jež uznají za vhodné, poskytovaly výroční zprávy o své činnosti. Tyto zprávy musí obsahovat tyto informace o vnitrostátních a přeshraničních sporech: a) počet obdržených sporů a druhy stížností, k nimž se vztahovaly; b) jakékoli systémové nebo závažné problémy, jež se vyskytují často a vedou ke sporům mezi spotřebiteli a obchodníky; k této informaci mohou být připojena doporučení, jak se těmto problémům v budoucnu vyhnout nebo jak je vyřešit, aby se zlepšil přístup obchodníků a usnadnila výměna informací a osvědčených postupů; c) procentní podíl sporů, jimiž se subjekt alternativního řešení sporů odmítl zabývat, a procentní podíl jednotlivých důvodů těchto odmítnutí, jak jsou uvedeny v čl. 5 odst. 4; d) v případě postupů uvedených v čl. 2 odst. 2 písm. a) procentní podíl navržených a nařízených řešení sporů ve prospěch spotřebitele, ve prospěch obchodníka nebo sporů vyřešených smírně; e) procentní podíl postupů alternativního řešení sporů, které byly zastaveny, a důvody jejich zastavení, pokud jsou známy; f) průměrnou dobu potřebnou k vyřešení sporů; g) míru dodržování výsledků postupů alternativního řešení sporů, pokud je známa; h) informace o případné spolupráci subjektů alternativního řešení sporů v rámci sítí subjektů alternativního řešení sporů usnadňujících řešení přeshraničních sporů.  |
| § 20i odst. 1 | Pomoc v případě přeshraničních sporů(1) V případě přeshraničních sporů pomáhá spotřebitelům v přístupu k příslušnému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Evropské spotřebitelské centrum Česká republika. | 32013L0011 | Čl. 141. Členské státy zajistí, aby spotřebitelé mohli v případě sporů vzniklých v souvislosti se smlouvami o přeshraničním prodeji zboží nebo přeshraničním poskytováním služeb získat pomoc v přístupu k subjektu alternativního řešení sporů působícímu v jiném členském státě, který je příslušný pro řešení jejich přeshraničního sporu. 2. Členské státy přenesou odpovědnost za úkol uvedený v odstavci 1 na svá centra zapojená do sítě evropských spotřebitelských center, na spotřebitelské organizace nebo na jakýkoli jiný subjekt.  |
| § 20i odst. 2 | (2) Evropské spotřebitelské centrum Česká republika je kontaktním místem podle přímo použitelného předpisu Evropské unie.[[13]](#footnote-13)38) | 32013R0524 | Čl. 7 odst. 11. Každý členský stát určí jedno kontaktní místo pro řešení sporů on-line a sdělí Komisi jeho název a kontaktní údaje. Členské státy mohou odpovědnost za kontaktní místa pro řešení sporů on-line přenést na svá centra zapojená do sítě evropských spotřebitelských center, na sdružení spotřebitelů nebo na jakýkoli jiný subjekt. V každém kontaktním místě pro řešení sporů on-line musí působit alespoň dva poradci pro řešení sporů on-line.  |
| Část čtvrtá, § 20j odst. 1 | Postup obecného subjektu při mimosoudním řešení spotřebitelských sporůNávrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu(1) Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje na návrh spotřebitele. Návrh lze podat elektronicky prostřednictvím on-line formuláře uvedeného na internetových stránkách obecného subjektu, písemně nebo ústně do protokolu.  | 32013L0011 | Čl. 8Členské státy zajistí, aby postupy alternativního řešení sporů byly efektivní a splňovaly následující požadavky: a) postupy alternativního řešení sporů musí být dostupné a snadno přístupné on-line a off-line pro obě strany sporu bez ohledu na to, kde se strany nacházejí;  |
| § 20k | Podání návrhu má na promlčení tytéž právní účinky, jako kdyby byla v dané věci podána žaloba u soudu.  | 32013L0011 | Čl. 12 odst. 1Účinek postupů alternativního řešení sporů na běh promlčecích a prekluzivních dob 1. Členské státy zajistí, aby stranám, jež ve snaze o urovnání sporu využijí postupy alternativní řešení sporu, jejichž výsledek není závazný, nebránilo v následném zahájení soudních řízení ve stejné věci uplynutí promlčecí nebo prekluzivní lhůty během postupu alternativního řešení sporu.  |
| § 20l | Návrh může navrhovatel podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy kontaktoval druhou stranu za účelem řešení sporu.  | 32013L0011 | Čl. 5 odst. 4 písm. e)e) spotřebitel nepodal stížnost k subjektu alternativního řešení sporů v předem stanovené lhůtě, která nesmí být kratší než jeden rok ode dne, kdy spotřebitel podal stížnost obchodníkovi;  |
| § 20m odst. 1 | Nepřípustnost návrhu(1) Obecný subjekt návrh odmítne pro nepřípustnost, pokuda) spor nenáleží do její věcné působnosti,b) navrhovatel se nepokusil kontaktovat druhou stranu za účelem vyřešení sporu přímo,c) ve věci již rozhodl soud nebo bylo řízení u soudu zahájeno,d) spor je nebo byl předmětem řízení u jiného subjektu mimosoudního řešení sporů podle tohoto zákona nebo u subjektu podle jiných právních předpisů[[14]](#footnote-14)40),e) navrhovatel nepodal návrh ve stanovené lhůtě, nebof) návrh je zjevně bezdůvodný nebo šikanózní. | 32013L0011 | Čl. 5 odst. 44. Členské státy mohou subjektům alternativního řešení sporů podle vlastního uvážení dovolit, aby ponechaly v platnosti nebo zavedly procesní pravidla, která jim umožňují, aby odmítly zabývat se sporem z těchto důvodů: a) spotřebitel se nepokusil kontaktovat dotčeného obchodníka, aby s ním svoji stížnost projednal a pokusil se nejprve danou věc vyřešit s přímo s obchodníkem; b) daný spor je bezdůvodný nebo šikanózní; c) sporem se zabývá nebo se již dříve zabýval jiný subjekt alternativního řešení sporů nebo soud; d) hodnota požadovaného plnění je nižší nebo vyšší než předem stanovená mezní hodnota sporu;  |
| § 20m odst. 2 | (2) Skutečnost, že návrh odmítá, sdělí obecný subjekt navrhovateli spolu s důvody odmítnutí do 15 dnů ode dne obdržení návrhu. | 32013L0011 | Čl. 5 odst. 4Pokud se některý subjekt alternativního řešení sporů v souladu s procesními pravidly nemůže sporem, který mu byl předložen, zabývat, předloží tento subjekt alternativního řešení sporů oběma stranám sporu vysvětlení s uvedením důvodů, proč se sporem nemůže zabývat, a to do tří týdnů od obdržení spisu ke stížnosti.  |
| § 20n | Zahájení mimosoudního řešení sporuMimosoudní řešení sporu je zahájeno dnem, kdy obecný subjekt obdrží úplný návrh na zahájení. O zahájení mimosoudního řešení sporu vyrozumí obě strany sporu a poučí je, že a) nemusí být zastoupen právním zástupcem[[15]](#footnote-15)44), b) mohou využít nezávislé poradenství nebo zastupování či pomoc třetí osoby,c) mohou ukončit účast v mimosoudním řešení sporu v kterékoli fázi. d) mají právo v přiměřené lhůtě vyjádřit názor,e) mohou nahlížet do dokumentace vztahující se k projednávanému sporu, pořizovat si kopie nebo opisy tvrzení, důkazů, dokumentů a skutečností předložených druhou stranou a vyjádřit se k nim, f) budou informovány na papíře nebo na jiném trvalém nosiči o výsledku mimosoudního řešení sporů a o důvodech, z nichž výsledek vychází, g) účast v mimosoudním řešení spotřebitelského sporu nevylučuje možnost domáhat se zjednání nápravy soudní cestou.  | 32013L0011 | Čl. 9 odst. 1 a 21. Členské státy zajistí, aby v rámci postupů alternativního řešení sporů: a) měly strany sporu možnost v přiměřené lhůtě vyjádřit svůj názor, byly jim subjektem alternativního řešení sporů poskytnuty argumenty, důkazy, dokumenty a skutečnosti předložené druhou stranou a veškerá prohlášení a stanoviska odborníků a mohly se k nim vyjádřit; b) byly strany sporu informovány o tom, že nejsou povinny využívat služeb právníka nebo právního poradce, ale mohou v kterékoli fázi postupu požadovat nezávislé poradenství nebo zastupování či pomoc třetí osoby; c) byly strany sporu informovány o výsledku postupu alternativního řešení sporů, a to písemně nebo na trvalém nosiči, a byly jim sděleny důvody, z nichž tento výsledek vychází. 2. Členské státy zajistí, aby u postupů alternativního řešení sporů, jejichž cílem je vyřešit spor navržením řešení sporu: a) měly strany možnost ukončit svoji účast v postupu v kterékoli jeho fázi, pokud jsou nespokojeny s jeho prováděním nebo průběhem. O tomto právu musí být informovány před začátkem postupu. Stanoví-li vnitrostátní předpisy obchodníkům povinnou účast v postupech alternativního řešení sporů, vztahuje se toto písmeno pouze na spotřebitele; b) byly strany, dříve než s navrhovaným řešením vysloví souhlas nebo se jím budou řídit, informovány o tom, že: i) mají možnost se rozhodnout, zda budou či nebudou s navrhovaným řešením souhlasit, nebo zda se jím budou řídit, ii) účast na postupu nevylučuje možnost domáhat se zjednání nápravy prostřednictvím soudních řízení, iii) navrhované řešení se může lišit od výsledku, ke kterému by dospěl soud na základě právních pravidel; c) byly strany před tím, něž s navrhovaným řešením vysloví souhlas nebo se jím budou řídit, informovány o právních důsledcích takového souhlasu nebo skutečnosti, že se budou navrhovaným řešením řídit; d) byla stranám před tím, než vyjádří souhlas s navrhovaným řešením nebo smírnou dohodou, poskytnuta přiměřená lhůta na rozmyšlenou. Čl. 8 písm. d)Členské státy zajistí, aby postupy alternativního řešení sporů byly efektivní a splňovaly následující požadavky: d) subjekt alternativního řešení sporů, který obdrží stížnost, musí vyrozumět strany sporu ihned poté, co získá veškeré dokumenty obsahující příslušné informace, které se týkají stížnosti;  |
| § 20p odst. 1 | (1) Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu musí být ukončeno do 90 dnů od jeho zahájení.  | 32013L0011 | Čl. 8 písm. e)Členské státy zajistí, aby postupy alternativního řešení sporů byly efektivní a splňovaly následující požadavky: e) výsledek postupu alternativního řešení sporu musí být k dispozici do 90 kalendářních dnů ode dne, kdy subjekt alternativního řešení sporů obdržel úplný spis stížnosti. U velmi složitých sporů může příslušný subjekt alternativního řešení sporů tuto lhůtu 90 kalendářních dnů na základě vlastního uvážení prodloužit. Strany musí být informovány o prodloužení této lhůty a o celkové době, do kdy lze očekávat, že bude spor ukončen.  |
| § 20p odst. 2 | (2) U zvlášť složitých sporů může být lhůta uvedená v odstavci 1 prodloužena. Strany musí být bez zbytečného odkladu informovány o prodloužení této lhůty a o celkové době, do kdy lze očekávat, že bude mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ukončeno. | 32013L0011 | Čl. 8 písm. e)Členské státy zajistí, aby postupy alternativního řešení sporů byly efektivní a splňovaly následující požadavky: e) výsledek postupu alternativního řešení sporu musí být k dispozici do 90 kalendářních dnů ode dne, kdy subjekt alternativního řešení sporů obdržel úplný spis stížnosti. U velmi složitých sporů může příslušný subjekt alternativního řešení sporů tuto lhůtu 90 kalendářních dnů na základě vlastního uvážení prodloužit. Strany musí být informovány o prodloužení této lhůty a o celkové době, do kdy lze očekávat, že bude spor ukončen.  |
| § 20r odst. 1  | (1) Před přijetím dohody podle § 20q odst. 1 písm. a) musí být strany sporu informovány oa)  možnosti rozhodnout se, zda budou či nebudou s návrhem dohody souhlasit, b) skutečnosti, že návrh dohody se může lišit od výsledku, ke kterému by dospěl soud na základě právních předpisů,c) právních důsledcích souhlasu s navrženým řešením, | 32013L0011 | Čl. 9 odst. 22. Členské státy zajistí, aby u postupů alternativního řešení sporů, jejichž cílem je vyřešit spor navržením řešení sporu: a) měly strany možnost ukončit svoji účast v postupu v kterékoli jeho fázi, pokud jsou nespokojeny s jeho prováděním nebo průběhem. O tomto právu musí být informovány před začátkem postupu. Stanoví-li vnitrostátní předpisy obchodníkům povinnou účast v postupech alternativního řešení sporů, vztahuje se toto písmeno pouze na spotřebitele; b) byly strany, dříve než s navrhovaným řešením vysloví souhlas nebo se jím budou řídit, informovány o tom, že: i) mají možnost se rozhodnout, zda budou či nebudou s navrhovaným řešením souhlasit, nebo zda se jím budou řídit, ii) účast na postupu nevylučuje možnost domáhat se zjednání nápravy prostřednictvím soudních řízení, iii) navrhované řešení se může lišit od výsledku, ke kterému by dospěl soud na základě právních pravidel; c) byly strany před tím, něž s navrhovaným řešením vysloví souhlas nebo se jím budou řídit, informovány o právních důsledcích takového souhlasu nebo skutečnosti, že se budou navrhovaným řešením řídit; d) byla stranám před tím, než vyjádří souhlas s navrhovaným řešením nebo smírnou dohodou, poskytnuta přiměřená lhůta na rozmyšlenou.  |
| § 20r odst. 2 | (2) Před přijetím dohody podle § 20q odst. 1 písm. a) mají strany sporu přiměřenou lhůtu pro vyjádření souhlasu . Za přiměřenou lhůtu se považují alespoň tři dny. | 32013L0011 | Čl 9 odst. 2 písm. d)2. Členské státy zajistí, aby u postupů alternativního řešení sporů, jejichž cílem je vyřešit spor navržením řešení sporu: d) byla stranám před tím, než vyjádří souhlas s navrhovaným řešením nebo smírnou dohodou, poskytnuta přiměřená lhůta na rozmyšlenou.  |
| § 20t odst. 1 | Náklady mimosoudního řešení spotřebitelských sporů(1) Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů se nezpoplatňuje. | 32013L0011 | Čl. 8 písm. c)Členské státy zajistí, aby postupy alternativního řešení sporů byly efektivní a splňovaly následující požadavky: c) postup alternativního řešení sporů musí být pro spotřebitele bezplatný nebo dostupný za nízký poplatek; |
| § 20t odst. 2 | (2) Náklady spojené s mimosoudním řešením spotřebitelských sporů si strany nesou samy. | 32013L0011 | Čl. 8 písm. c)Členské státy zajistí, aby postupy alternativního řešení sporů byly efektivní a splňovaly následující požadavky: c) postup alternativního řešení sporů musí být pro spotřebitele bezplatný nebo dostupný za nízký poplatek; |
| Část pátá § 23 odst. 1  | (1) Dozor nad dodržováním povinností stanovených tímto zákonem provádí Česká obchodní inspekce[[16]](#footnote-16)16), s výjimkou dozoru podle odstavců 2, 3, 4 a 8 až 12, 16 a 17.  | 32005L002932013L0011 | Čl. 11 1. Členské státy zajistí, aby v zájmu spotřebitelů existovaly vhodné a účinné prostředky pro boj proti nekalým obchodním praktikám v zájmu zajištění souladu s touto směrnicí. Čl. 21Členské státy stanoví sankce za porušení vnitrostátních právních předpisů přijatých zejména na základě článku 13 a přijmou veškerá opatření nezbytná k zajištění jejich uplatňování. Stanovené sankce musí být účinné, přiměřené a odrazující.  |
| § 23 odst. 9 | (9) Dozor nad dodržováním povinností stanovených v § 4 až 5b, § 6, 12 a 14 vykonává Česká národní banka u osob podléhajících jejímu dohledu podle zákona upravujícího postavení a působnost České národní banky při výkonu činnosti, kterou tyto osoby vykonávají na základě povolení, licence nebo registrace České národní banky.  | 32005L002932013L0011 | Čl. 11 1. Členské státy zajistí, aby v zájmu spotřebitelů existovaly vhodné a účinné prostředky pro boj proti nekalým obchodním praktikám v zájmu zajištění souladu s touto směrnicí. Čl. 21Členské státy stanoví sankce za porušení vnitrostátních právních předpisů přijatých zejména na základě článku 13 a přijmou veškerá opatření nezbytná k zajištění jejich uplatňování. Stanovené sankce musí být účinné, přiměřené a odrazující.  |
| § 23 odst. 12 | (12) Dozor nad dodržováním povinností stanovených v  § 4 až 6, 12 a 14 na úseku podnikání v energetických odvětvích provádí Energetický regulační úřad.  | 32005L002932013L0011 | Čl. 11 1. Členské státy zajistí, aby v zájmu spotřebitelů existovaly vhodné a účinné prostředky pro boj proti nekalým obchodním praktikám v zájmu zajištění souladu s touto směrnicí. Čl. 21Členské státy stanoví sankce za porušení vnitrostátních právních předpisů přijatých zejména na základě článku 13 a přijmou veškerá opatření nezbytná k zajištění jejich uplatňování. Stanovené sankce musí být účinné, přiměřené a odrazující.  |
| § 23 odst. 16 | (16) Dozor nad dodržováním povinností stanovených v § 3 až 5b, § 6, § 8, § 9, § 11 až 14, § 15 až 16 a v § 19 na úseku služeb elektronických komunikací a poštovních služeb provádí Český telekomunikační úřad.  | 32005L002932013L0011 | Čl. 11 1. Členské státy zajistí, aby v zájmu spotřebitelů existovaly vhodné a účinné prostředky pro boj proti nekalým obchodním praktikám v zájmu zajištění souladu s touto směrnicí. Čl. 21Členské státy stanoví sankce za porušení vnitrostátních právních předpisů přijatých zejména na základě článku 13 a přijmou veškerá opatření nezbytná k zajištění jejich uplatňování. Stanovené sankce musí být účinné, přiměřené a odrazující.  |
| § 23 odst. 17 | (17) Dozor nad dodržováním povinností stanovených tímto zákonem u regulovaných profesí provádí příslušný orgán stanovený jiným právním předpisem[[17]](#footnote-17)45) a zjištěné porušení postihuje podle tohoto jiného právního předpisu. | 32005L0029 | Čl. 11 1. Členské státy zajistí, aby v zájmu spotřebitelů existovaly vhodné a účinné prostředky pro boj proti nekalým obchodním praktikám v zájmu zajištění souladu s touto směrnicí. |
| § 24 odst. 7 písm. m) | m) neposkytne spotřebiteli informace podle § 14. | 32013L0011 | Čl. 21Členské státy stanoví sankce za porušení vnitrostátních právních předpisů přijatých zejména na základě článku 13 a přijmou veškerá opatření nezbytná k zajištění jejich uplatňování. Stanovené sankce musí být účinné, přiměřené a odrazující.  |
| Příloha č. 1 písm. c) | c) prohlašuje, že jemu nebo jeho výrobku, službě, právu nebo závazku bylo uděleno schválení, potvrzení nebo povolení, ačkoli tomu tak není, nebo takové prohlášení není v souladu s podmínkami schválení, potvrzení nebo povolení, | 32005L0029 | Klamavé obchodní praktiky bod 44. Tvrzení, že obchodníku (jakož i jeho obchodním praktikám) nebo produktu bylo uděleno schválení, potvrzení nebo povolení veřejného nebo soukromého subjektu, ačkoli tomu tak není nebo takové tvrzení není v souladu s podmínkami schválení, potvrzení nebo povolení. |
| Příloha č. 1 písm. d) | d) vyzývá ke koupi výrobku, služby, práva nebo závazku za určitou cenu, aniž by zveřejnil důvody, na jejichž základě se může domnívat, že nebude sám nebo prostřednictvím jiného podnikatele schopen zajistit dodávku uvedeného nebo rovnocenného výrobku, služby, práva nebo závazku za cenu platnou pro dané období a v přiměřeném množství vzhledem k povaze výrobku, služby, práva nebo závazku, rozsahu reklamy a nabízené ceny (vábivá reklama),  | 32005L0029 | Klamavé obchodní praktiky bod 55. Výzva ke koupi produktů za určitou cenu, aniž by obchodník zveřejnil důvody, na základě kterých se může domnívat, že nebude sám nebo prostřednictvím jiného obchodníka schopen zajistit dodávku uvedených nebo rovnocenných produktů za cenu platnou pro dané období a v přiměřeném množství vzhledem k povaze produktu, rozsahu reklamy a nabízené ceny (vábivá reklama). |
| Příloha č. 1 písm. e) | e) s úmyslem propagovat jiný výrobek, službu, právo nebo závazekvyzývá ke koupi výrobku, služby, práva nebo závazku za určitou cenu a poté je odmítá ukázat spotřebiteli nebo odmítá přijetí objednávky nebo dodání výrobku, služby, práva nebo závazku v přiměřené lhůtě nebo předvede vadný výrobek, | 32005L0029 | Klamavé obchodní praktiky bod 66. Výzva ke koupi produktu za určitou cenu a potéa) odmítnutí ukázat inzerovaný předmět spotřebitelům nebob) odmítnutí přijetí objednávek produktu nebo dodání produktu v přiměřené lhůtě neboc) předvedení vadného vzorku produktu s úmyslem propagovat jiný produkt (reklama typu "přivábit a zaměnit"). |
| Příloha č. 1 písm. f) | f) nepravdivě uvádí, že výrobek, služba, právo nebo závazek bude nabízen pouze po omezenou dobu nebo že bude nabízen pouze po omezenou dobu za určitých podmínek s cílem přimět spotřebitele k okamžitému rozhodnutí, aniž by mu poskytl přiměřenou lhůtu potřebnou k informovanému rozhodnutí, | 32005L0029 | Klamavé obchodní praktiky bod 77. Nepravdivé tvrzení, že produkt bude dostupný pouze po omezenou dobu nebo že bude dostupný pouze po omezenou dobu za určitých podmínek, za účelem přimět spotřebitele k okamžitému rozhodnutí bez příležitosti nebo času potřebného k učinění informované volby. |
| Příloha č. 1 písm. g) | g) přislíbí poskytnout poprodejní servis spotřebiteli, s nímž před uzavřením smlouvy jednal jazykem, který není úředním jazykem členského státu, v němž se prodávající nachází, a následně poskytuje servis pouze v jiném jazyce, aniž to spotřebiteli před uzavřením smlouvy jasně sdělil, | 32005L0029 | Klamavé obchodní praktiky bod 88. Závazek poskytnout poprodejní servis spotřebitelům, s nimiž obchodník před uzavřením obchodní transakce komunikoval jazykem, který není úředním jazykem členského státu, v němž se obchodník nachází, a následné poskytování servisu pouze v jiném jazyce, aniž to bylo spotřebiteli jasně sděleno předtím, než se spotřebitel zavázal k obchodní transakci. |
| Příloha č. 1 písm. h) | h) tvrdí nebo vytváří dojem, že prodávaný výrobek, služba, právo nebo závazek je dovolený, i když tomu tak není,  | 32005L0029 | Klamavé obchodní praktiky bod 99. Tvrzení nebo jiné vytváření dojmu, že prodej produktu je dovolený, i když tomu tak není. |
| Příloha č. 1 písm. j) | j) využívá redakční prostor ve sdělovacích prostředcích k placené propagaci svého výrobku, služby, práva nebo závazku, aniž by spotřebitel mohl z obsahu sdělení, z obrázků nebo zvuků jednoznačně rozpoznat, že se jedná o reklamu, | 32005L0029 | Klamavé obchodní praktiky bod 1111. Využití prostoru ve sdělovacích prostředcích k propagaci produktu, za kterou obchodník zaplatil, aniž by to byl spotřebitel schopen z obsahu, obrázků nebo zvuků jednoznačně poznat. (Placená reklama ve formě novinových článků, advertorial). Tím není dotčena směrnice 89/552/EHS [1]. |
| Příloha č. 1 písm. k) | k) uvádí nesprávné údaje o povaze a míře rizika pro osobní bezpečnost spotřebitele nebo jeho rodiny, pokud si jeho výrobek, službu, právo nebo závazek nekoupí,  | 32005L0029 | Klamavé obchodní praktiky bod 1212. Věcně nesprávné tvrzení o povaze a míře rizika pro osobní bezpečnost spotřebitele nebo jeho rodiny, pokud si produkt nezakoupí. |
| Příloha č. 1 písm. o) | o) prohlašuje, že jím nabízený nebo prodávaný výrobek, služba, právo nebo závazek usnadní výhru ve hrách založených na náhodě,  | 32005L0029 | Klamavé obchodní praktiky bod 1616. Tvrzení, že produkty usnadní výhru ve hrách založených na náhodě. |
| Příloha č. 1 písm. p) | p) nepravdivě prohlašuje, že výrobek, služba, právo nebo závazek může vyléčit nemoc, zdravotní poruchu nebo postižení, | 32005L0029 | Klamavé obchodní praktiky bod 1717. Nepravdivé tvrzení, že produkt může vyléčit nemoci, poruchu nebo tělesné postižení. |
| Příloha č. 1 písm. q) | q) poskytuje nesprávné informace o tržních podmínkách nebo o možnosti opatřit si výrobek, službu, právo nebo závazek, aby tak přiměl spotřebitele koupit si tento výrobek, službu, právo nebo závazek za méně výhodných podmínek, než jsou běžné tržní podmínky, | 32005L0029 | Klamavé obchodní praktiky bod 1818. Poskytování věcně nesprávných informací o tržních podmínkách nebo o možnosti opatřit si produkt s úmyslem přimět zákazníka k jeho pořízení za méně výhodných podmínek, než jsou běžné tržní podmínky. |
| Příloha č. 1 písm. r) | r) nabízí výrobek, službu, právo nebo závazek prostřednictvím soutěže o ceny, aniž by byly ceny uděleny nebo aniž by ceny odpovídaly původní nabídce nebo byla udělena odpovídající náhrada, | 32005L0029 | Klamavé obchodní praktiky bod 1919. Obchodní praktika, v níž se tvrdí, že v rámci propagace probíhá soutěž o ceny, aniž by byly uděleny ceny, které odpovídají uvedenému popisu, nebo jejich odpovídající náhrada. |
| Příloha č. 1 písm. s) | s) uvádí u výrobku, služby, práva nebo závazku slova „gratis", „zdarma", „bezplatně" nebo slova podobného významu, pokud spotřebitel musí za výrobek, službu, právo nebo závazek vynaložit jakékoli náklady, s výjimkou nezbytných nákladů spojených s reakcí na obchodní praktiku, s převzetím nebo doručením věci, | 32005L0029 | Klamavé obchodní praktiky bod 2020. Popis produktu slovy "gratis", "zdarma", "bezplatně" a podobnými, pokud musí spotřebitel zaplatit jakékoli jiné náklady, než jen nevyhnutelné náklady spojené s reakcí na obchodní praktiku a s vyzvednutím nebo doručením věci. |
| Příloha č. 1 písm. t) | t) přiloží k propagačnímu materiálu výzvu k provedení platby, čímž vyvolá u spotřebitele dojem, že si nabízený výrobek, službu, právo nebo závazek již objednal, ačkoli tomu tak není,  | 32005L0029 | Klamavé obchodní praktiky bod 2121. Přiložení faktury nebo podobných dokladů pro provedení platby k marketingovým materiálům, čímž se ve spotřebiteli vyvolá dojem, že si inzerovaný produkt již objednal, ačkoli tomu tak není. |
| Příloha č. 1 písm. v) | v) vyvolává dojem nebo nepravdivě uvádí, že poprodejní servis k výrobku je poskytován i v jiném členském státě, než ve kterém je výrobek prodáván. | 32005L0029 | Klamavé obchodní praktiky bod 2323. Vyvolávání klamného dojmu, že poprodejní servis k výrobku je dostupný v jiném členském státu, než ve kterém je výrobek prodáván. |
| Příloha č. 2 písm. a) | a) vytváří dojem, že spotřebitel nemůže opustit provozovnu nebo místo bez uzavření smlouvy, | 32005L0029 | Agresivní obchodní praktiky bod 2424. Vytvoření dojmu, že spotřebitel nemůže provozovnu opustit bez uzavření smlouvy. |
| Příloha č. 2 písm. e) | e) prostřednictvím reklamy přímo nabádá děti, aby si nabízený výrobek, službu, právo nebo závazek koupily nebo aby k jejich koupi přesvědčily dospělou osobu,  | 32005L0029 | Agresivní obchodní praktiky bod 2828. Začlenění do reklamy přímého nabádání určeného dětem, aby si inzerované produkty koupily nebo aby přesvědčily své rodiče nebo jiné dospělé, aby jim je koupili. Tímto ustanovením není dotčen článek 16 směrnice 89/552/EHS o televizním vysílání. |
| Příloha č. 2 písm. f) | f) požaduje na spotřebiteli okamžitou nebo odloženou platbu za výrobek, službu, právo nebo závazek, které mu dodal, ačkoli si je spotřebitel neobjednal nebo požaduje vrácení či uschování nevyžádaných výrobků, nejedná-li se o náhradní dodávku podle předem uzavřené smlouvy, | 32005L0029 | Agresivní obchodní praktiky bod 2929. Požadování okamžité nebo odložené platby za produkty dodané obchodníkem, avšak nevyžádané spotřebitelem, nebo vrácení nebo uschování takových produktů, kromě případů, kdy se jedná o náhradní produkt dodaný v souladu s čl. 7 odst. 3 směrnice 97/7/ES (setrvačný prodej). |
| Příloha č. 2 písm. g) | g) prohlašuje, že pokud si spotřebitel výrobek, službu, právo nebo závazek nekoupí, ohrozí tím jeho podnikání, pracovní místo nebo existenci, nebo  | 32005L0029 | Agresivní obchodní praktiky bod 3030. Výslovné sdělení spotřebiteli, že pokud si produkt nebo službu nekoupí, ohrozí to pracovní místo nebo živobytí obchodníka. |
| Příloha č. 2 písm. h) | h) vytváří klamný dojem, že spotřebitel vyhrál nebo vyhraje, popřípadě že vyhraje cenu nebo jinou výhru, pokud bude jednat určitým způsobem, ačkoli ve skutečnosti žádná taková cena ani obdobná výhra neexistuje nebo pro získání ceny nebo jiné obdobné výhry musí spotřebitel vynaložit finanční prostředky nebo mu vznikají výdaje. | 32005L0029 | Agresivní obchodní praktiky bod 3131. Vytváření klamného dojmu, že spotřebitel již vyhrál nebo vyhraje, popřípadě že vyhraje, pokud bude jednat určitým způsobem, cenu nebo jinou obdobnou výhodu, ačkoli ve skutečnosti- neexistuje žádná taková cena ani obdobná výhoda, nebo- pro získání ceny nebo jiné obdobné výhody musí spotřebitel vynaložit finanční prostředky nebo mu vznikají výdaje. |
| Zákon č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci § 1, odst. 5 | (5) Česká obchodní inspekce je obecným subjektem příslušným pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů[[18]](#footnote-18)7).  | 32013L0011 | Čl. 5 odst. 11. Členské státy usnadní přístup spotřebitelů k postupům alternativního řešení sporů a zajistí, aby spory, na něž se vztahuje tato směrnice a jež se týkají obchodníka usazeného na jejich území, mohly být předloženy subjektu alternativního řešení sporů, který splňuje požadavky stanovené v této směrnici. |
| Zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi§ 1 odst. 1 | (1) K rozhodování sporu spadajícího jinak do pravomoci českých soudů je příslušný též finanční arbitr (dále jen „arbitr“), jedná-li se o spor mezi spotřebitelem a … | 32013L0011 | Čl. 2 odst. 11. Tato směrnice se vztahuje na postupy pro mimosoudní řešení vnitrostátních a přeshraničních sporů v souvislosti se smluvními závazky vyplývajícími z kupních smluv nebo ze smluv o poskytování služeb mezi obchodníkem usazeným v Unii a spotřebitelem s bydlištěm v Unii vedenými u subjektu alternativního řešení sporů, který navrhuje nebo nařizuje řešení, nebo se snaží sblížit strany sporu s cílem usnadnit dosažení smírného řešení. |
| § 3 odst. 2 | (2) Navrhovatelem pro účely toho zákona může být pouze spotřebitel. | 32013L0011 | Čl. 2 odst. 11. Tato směrnice se vztahuje na postupy pro mimosoudní řešení vnitrostátních a přeshraničních sporů v souvislosti se smluvními závazky vyplývajícími z kupních smluv nebo ze smluv o poskytování služeb mezi obchodníkem usazeným v Unii a spotřebitelem s bydlištěm v Unii vedenými u subjektu alternativního řešení sporů, který navrhuje nebo nařizuje řešení, nebo se snaží sblížit strany sporu s cílem usnadnit dosažení smírného řešení. |
| § 14 odst. 1 písm. d) | (1) Arbitr řízení zastaví usnesením též, jestliže …d) je návrh zjevně bezdůvodný nebo šikanózní. | 32013L0011 | Čl. 5 odst. 4 písm. b)4. Členské státy mohou subjektům alternativního řešení sporů podle vlastního uvážení dovolit, aby ponechaly v platnosti nebo zavedly procesní pravidla, která jim umožňují, aby odmítly zabývat se sporem z těchto důvodů: …b) daný spor je bezdůvodný nebo šikanózní; … |
| § 14 odst. 2 | (2) Arbitr může řízení zastavit, jestliže by řešení sporu svojí právní nebo skutkovou složitostí vážně ohrozilo účel řízení před arbitrem. | 32013L0011 | Čl. 5 odst. 4 písm. f)4. Členské státy mohou subjektům alternativního řešení sporů podle vlastního uvážení dovolit, aby ponechaly v platnosti nebo zavedly procesní pravidla, která jim umožňují, aby odmítly zabývat se sporem z těchto důvodů: …f) řešení sporu tohoto druhu by jinak vážně narušilo efektivní fungování subjektu alternativního řešení sporu.  |
| § 15 odst. 1 | (1) Arbitr rozhoduje ve věci samé bez zbytečného odkladu nálezem, nejdéle však do 90 dnů od shromáždění všech podkladů nutných pro rozhodnutí; nelze-li ve zvlášť složitých případech, vzhledem k povaze věci rozhodnout ani v této lhůtě, může ji arbitr přiměřeně prodloužit. Arbitr účastníky řízení o tomto prodloužení bezodkladně vyrozumí. | 32013L0011 | Čl. 8 písm. e)Členské státy zajistí, aby postupy alternativního řešení sporů byly efektivní a splňovaly následující požadavky: …e) výsledek postupu alternativního řešení sporu musí být k dispozici do 90 kalendářních dnů ode dne, kdy subjekt alternativního řešení sporů obdržel úplný spis stížnosti. U velmi složitých sporů může příslušný subjekt alternativního řešení sporů tuto lhůtu 90 kalendářních dnů na základě vlastního uvážení prodloužit. Strany musí být informovány o prodloužení této lhůty a o celkové době, do kdy lze očekávat, že bude spor ukončen. |
| § 20 odst. 3 | (3) V případě sporů vzniklých při přeshraničním nabízení, poskytování nebo zprostředkování služeb obdobných službám vymezeným v § 1 odst. 1 tohoto zákona, k jejichž řešení není arbitr příslušný, poskytne arbitr spotřebiteli na žádost informaci o orgánu, který je k řešení předmětného sporu příslušný. | 32013L0011 | Čl. 14Pomoc spotřebitelům 1. Členské státy zajistí, aby spotřebitelé mohli v případě sporů vzniklých v souvislosti se smlouvami o přeshraničním prodeji zboží nebo přeshraničním poskytováním služeb získat pomoc v přístupu k subjektu alternativního řešení sporů působícímu v jiném členském státě, který je příslušný pro řešení jejich přeshraničního sporu. 2. Členské státy přenesou odpovědnost za úkol uvedený v odstavci 1 na svá centra zapojená do sítě evropských spotřebitelských center, na spotřebitelské organizace nebo na jakýkoli jiný subjekt.  |
| § 21 odst. 2 | (2) Výroční zpráva obsahuje zejména:a) počet zahájených řízení, včetně rozlišení dle jednotlivých druhů sporů,b) jakékoli systémové nebo závažné problémy, které vedou ke sporům, k jejichž řešení je arbitr příslušný,c) procentní podíl řízení, která byla arbitrem zastavena, včetně zákonných ustanovení, na základě kterých k zastavení řízení došlo,d) průměrnou délku řízení,e) informaci o spolupráci arbitra s obdobnými orgány mimosoudního řešení sporů v jiných státech. | 32013L0011 | Čl. 7 odst. 2 písm. a) až h)2. Členské státy zajistí, aby subjekty alternativního řešení sporů zveřejňovaly na svých internetových stránkách nebo na požádání na trvalém nosiči a veškerými dalšími způsoby, jež uznají za vhodné, poskytovaly výroční zprávy o své činnosti. Tyto zprávy musí obsahovat tyto informace o vnitrostátních a přeshraničních sporech: a) počet obdržených sporů a druhy stížností, k nimž se vztahovaly; b) jakékoli systémové nebo závažné problémy, jež se vyskytují často a vedou ke sporům mezi spotřebiteli a obchodníky; k této informaci mohou být připojena doporučení, jak se těmto problémům v budoucnu vyhnout nebo jak je vyřešit, aby se zlepšil přístup obchodníků a usnadnila výměna informací a osvědčených postupů; c) procentní podíl sporů, jimiž se subjekt alternativního řešení sporů odmítl zabývat, a procentní podíl jednotlivých důvodů těchto odmítnutí, jak jsou uvedeny v čl. 5 odst. 4; d) v případě postupů uvedených v čl. 2 odst. 2 písm. a) procentní podíl navržených a nařízených řešení sporů ve prospěch spotřebitele, ve prospěch obchodníka nebo sporů vyřešených smírně; e) procentní podíl postupů alternativního řešení sporů, které byly zastaveny, a důvody jejich zastavení, pokud jsou známy; f) průměrnou dobu potřebnou k vyřešení sporů; g) míru dodržování výsledků postupů alternativního řešení sporů, pokud je známa; h) informace o případné spolupráci subjektů alternativního řešení sporů v rámci sítí subjektů alternativního řešení sporů usnadňujících řešení přeshraničních sporů. |
| § 21 odst. 3 | (3) Arbitr poskytne na žádost výroční zprávu na trvalém nosiči dat. | 32013L0011 | Čl. 7 odst. 2 písm. a) až h)2. Členské státy zajistí, aby subjekty alternativního řešení sporů zveřejňovaly na svých internetových stránkách nebo na požádání na trvalém nosiči a veškerými dalšími způsoby, jež uznají za vhodné, poskytovaly výroční zprávy o své činnosti. Tyto zprávy musí obsahovat tyto informace o vnitrostátních a přeshraničních sporech: a) počet obdržených sporů a druhy stížností, k nimž se vztahovaly; b) jakékoli systémové nebo závažné problémy, jež se vyskytují často a vedou ke sporům mezi spotřebiteli a obchodníky; k této informaci mohou být připojena doporučení, jak se těmto problémům v budoucnu vyhnout nebo jak je vyřešit, aby se zlepšil přístup obchodníků a usnadnila výměna informací a osvědčených postupů; c) procentní podíl sporů, jimiž se subjekt alternativního řešení sporů odmítl zabývat, a procentní podíl jednotlivých důvodů těchto odmítnutí, jak jsou uvedeny v čl. 5 odst. 4; d) v případě postupů uvedených v čl. 2 odst. 2 písm. a) procentní podíl navržených a nařízených řešení sporů ve prospěch spotřebitele, ve prospěch obchodníka nebo sporů vyřešených smírně; e) procentní podíl postupů alternativního řešení sporů, které byly zastaveny, a důvody jejich zastavení, pokud jsou známy; f) průměrnou dobu potřebnou k vyřešení sporů; g) míru dodržování výsledků postupů alternativního řešení sporů, pokud je známa; h) informace o případné spolupráci subjektů alternativního řešení sporů v rámci sítí subjektů alternativního řešení sporů usnadňujících řešení přeshraničních sporů. |
| § 21 odst. 7 | (7) Arbitr provozuje aktualizované internetové stránky, na kterých poskytuje informace zejména o:* 1. jeho kontaktních údajích, včetně poštovní a e-mailové adresy,
	2. tom, že je jako orgán mimosoudního řešení sporů uveden v seznamu vedeném Ministerstvem průmyslu a obchodu,
	3. arbitrovi a jeho zástupci a o způsobu jejich jmenování a délce jejich mandátu,
	4. členství arbitra v mezinárodních organizacích sdružujících orgány mimosoudního řešení sporů,
	5. druzích sporů, které je arbitr příslušný rozhodovat,
	6. procesních pravidlech, jimiž se řešení sporu řídí,
	7. jazycích, v nichž může být arbitrovi předložen návrh na zahájení řízení a v nichž je řízení vedeno,
	8. právních předpisech, které upravují předměty sporů, k jejichž řešení je arbitr příslušný,
	9. předběžných požadavcích, které musí strany před zahájením řízení splňovat, včetně požadavku na předložení dokladu o tom, že instituce byla neúspěšně vyzvána k nápravě,
	10. tom, zda účastníci řízení mohou ukončit svoji účast v řízení před arbitrem,
	11. tom, že každý účastník řízení nese své náklady řízení sám, s výjimkou nákladů na tlumočení, a že řízení není zpoplatněno,
	12. průměrné délce řízení před arbitrem,
	13. právním účinku usnesení nebo nálezu a vykonatelnosti nálezu.
 | 32013L0011 | Čl. 7 odst. 1 písm. a) až o)1. Členské státy zajistí, aby subjekty alternativního řešení sporů zveřejnily na svých internetových stránkách nebo na požádání na trvalém nosiči a veškerými dalšími způsoby, jež uznají za vhodné, poskytly jasné a snadno srozumitelné informace o: a) svých kontaktních údajích, včetně poštovní a e-mailové adresy; b) tom, že subjekty alternativního řešení sporů jsou uvedeny na seznamu podle čl. 20 odst. 2; c) fyzických osobách pověřených alternativním řešením sporů a o způsobu jejich jmenování a délce jejich mandátu; d) odbornosti, nestrannosti a nezávislosti fyzických osob, které jsou pověřeny prováděním alternativního řešení sporů, pokud je zaměstnává nebo odměňuje výhradně obchodník; e) svém případném členství v sítích subjektů alternativního řešení sporů usnadňujících řešení přeshraničních sporů; f) druzích sporů, pro jejichž řešení jsou příslušné, včetně všech případných mezních hodnot; g) procesních pravidlech, jimiž se řešení sporu řídí, a o důvodech, na jejichž základě může subjekt alternativního řešení sporů odmítnout zabývat se daným sporem v souladu s čl. 5 odst. 4; h) jazycích, v nichž mohou být subjektu alternativního řešení sporů předloženy stížnosti a ve kterých probíhá postup alternativního řešení sporů; i) druzích pravidel, které může subjekt alternativního řešení sporů použít jako základ pro řešení sporů (například právní předpisy, zásady ekvity, kodexy chování); j) předběžných požadavcích, které musí strany před zahájením postupu alternativního řešení sporů splňovat, včetně požadavku na to, aby se spotřebitel pokusil vyřešit věc přímo s obchodníkem; k) tom, zda-li strany sporu mohou ukončit svoji účast v postupu alternativního řešení sporů; l) případných nákladech, jež hradí strany, včetně pravidel pro hrazení nákladů na konci postupu; m) průměrné délce postupu alternativního řešení sporů; n) právním účinku výsledku postupu alternativního řešení sporů, případně včetně sankcí za nedodržení rozhodnutí, které je pro strany závazné; o) případné vymahatelnosti rozhodnutí vydaného subjektem alternativního řešení sporů. |
| § 21 odst. 8 | (8) Na žádost poskytne arbitr informace uvedené v odst. 7 na trvalém nosiči dat. | 32013L0011 | Čl. 7 odst. 1 písm. a) až o)1. Členské státy zajistí, aby subjekty alternativního řešení sporů zveřejnily na svých internetových stránkách nebo na požádání na trvalém nosiči a veškerými dalšími způsoby, jež uznají za vhodné, poskytly jasné a snadno srozumitelné informace o: a) svých kontaktních údajích, včetně poštovní a e-mailové adresy; b) tom, že subjekty alternativního řešení sporů jsou uvedeny na seznamu podle čl. 20 odst. 2; c) fyzických osobách pověřených alternativním řešením sporů a o způsobu jejich jmenování a délce jejich mandátu; d) odbornosti, nestrannosti a nezávislosti fyzických osob, které jsou pověřeny prováděním alternativního řešení sporů, pokud je zaměstnává nebo odměňuje výhradně obchodník; e) svém případném členství v sítích subjektů alternativního řešení sporů usnadňujících řešení přeshraničních sporů; f) druzích sporů, pro jejichž řešení jsou příslušné, včetně všech případných mezních hodnot; g) procesních pravidlech, jimiž se řešení sporu řídí, a o důvodech, na jejichž základě může subjekt alternativního řešení sporů odmítnout zabývat se daným sporem v souladu s čl. 5 odst. 4; h) jazycích, v nichž mohou být subjektu alternativního řešení sporů předloženy stížnosti a ve kterých probíhá postup alternativního řešení sporů; i) druzích pravidel, které může subjekt alternativního řešení sporů použít jako základ pro řešení sporů (například právní předpisy, zásady ekvity, kodexy chování); j) předběžných požadavcích, které musí strany před zahájením postupu alternativního řešení sporů splňovat, včetně požadavku na to, aby se spotřebitel pokusil vyřešit věc přímo s obchodníkem; k) tom, zda-li strany sporu mohou ukončit svoji účast v postupu alternativního řešení sporů; l) případných nákladech, jež hradí strany, včetně pravidel pro hrazení nákladů na konci postupu; m) průměrné délce postupu alternativního řešení sporů; n) právním účinku výsledku postupu alternativního řešení sporů, případně včetně sankcí za nedodržení rozhodnutí, které je pro strany závazné; o) případné vymahatelnosti rozhodnutí vydaného subjektem alternativního řešení sporů. |
| § 21 odst. 9 | (9) Arbitr zveřejní na svých internetových stránkách ve formě odkazu na příslušné internetové stránky Evropské komise seznam obdobných subjektů mimosoudního řešení sporů. | 32013L0011 | Čl. 15 odst. 11. Členské státy zajistí, aby subjekty alternativního řešení sporů, centra v rámci sítě evropských spotřebitelských center a případně subjekty určené podle čl. 14 odst. 2 zveřejnily na svých internetových stránkách ve formě odkazu na příslušné internetové stránky Komise a pokud možno na trvalém nosiči ve svých prostorách poskytly seznam subjektů alternativního řešení sporů podle čl. 20 odst. 4. |
| § 21 odst. 10 | (10) Arbitr vhodným způsobem informuje účastníky řízení o právu na právní pomoc a o tom, že nemají povinnost právního zastoupení. | 32013L0011 | Čl. 9 odst. 1 písm. b)1. Členské státy zajistí, aby v rámci postupů alternativního řešení sporů: …b) byly strany sporu informovány o tom, že nejsou povinny využívat služeb právníka nebo právního poradce, ale mohou v kterékoli fázi postupu požadovat nezávislé poradenství nebo zastupování či pomoc třetí osoby; … |
| Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích)§ 110 odst. 1 | (1) Úřad je povinen zpracovat každoročně výroční zprávu o své činnosti za předchozí kalendářní rok, která obsahuje zejména informace o aktuálním stavu a vývoji v oblasti elektronických komunikací, o vydaných opatřeních obecné povahy, rozhodnutích a rozhodnutích o ceně, o uplatňování příslušného práva Evropské unie1) upravujícího oblast elektronických komunikací, o výsledcích kontrol dodržování povinností stanovených zákonem a o potřebě přijetí právních předpisů v oblasti elektronických komunikací. Výroční zpráva rovněž obsahuje plánovaný rozpočet Úřadu a přehled výsledků hospodaření, včetně uvedení nákladů na výkon regulace za předchozí kalendářní rok a plánovaných nákladů na svou činnost ve stejném členění na rok následující. Součástí výroční zprávy je vždy výroční zpráva univerzální služby (§ 50) a výroční zpráva o mimosoudním řešení sporů podle jiného právního předpisu 65). | 32013L0011 | Čl. 7 odst. 2 2. Členské státy zajistí, aby subjekty alternativního řešení sporů zveřejňovaly na svých internetových stránkách nebo na požádání na trvalém nosiči a veškerými dalšími způsoby, jež uznají za vhodné, poskytovaly výroční zprávy o své činnosti. Tyto zprávy musí obsahovat tyto informace o vnitrostátních a přeshraničních sporech: a) počet obdržených sporů a druhy stížností, k nimž se vztahovaly; b) jakékoli systémové nebo závažné problémy, jež se vyskytují často a vedou ke sporům mezi spotřebiteli a obchodníky; k této informaci mohou být připojena doporučení, jak se těmto problémům v budoucnu vyhnout nebo jak je vyřešit, aby se zlepšil přístup obchodníků a usnadnila výměna informací a osvědčených postupů; c) procentní podíl sporů, jimiž se subjekt alternativního řešení sporů odmítl zabývat, a procentní podíl jednotlivých důvodů těchto odmítnutí, jak jsou uvedeny v čl. 5 odst. 4; d) v případě postupů uvedených v čl. 2 odst. 2 písm. a) procentní podíl navržených a nařízených řešení sporů ve prospěch spotřebitele, ve prospěch obchodníka nebo sporů vyřešených smírně; e) procentní podíl postupů alternativního řešení sporů, které byly zastaveny, a důvody jejich zastavení, pokud jsou známy; f) průměrnou dobu potřebnou k vyřešení sporů; g) míru dodržování výsledků postupů alternativního řešení sporů, pokud je známa; h) informace o případné spolupráci subjektů alternativního řešení sporů v rámci sítí subjektů alternativního řešení sporů usnadňujících řešení přeshraničních sporů. |
| § 129 odst. 1 | (1) Úřad rozhoduje spory mezi osobou vykonávající komunikační činnost (§ 7) na straně jedné, a účastníkem, popřípadě uživatelem na straně druhé, na základě návrhu kterékoliv ze stran sporu, pokud se spor týká povinností uložených tímto zákonem nebo na jeho základě. Úřad rovněž rozhoduje spory v případech, kdy na straně osoby vykonávající komunikační činnost (§ 7) nebo účastníka, popřípadě uživatele, došlo ke změně na jinou osobu, zejména z důvodu postoupení pohledávky, převzetí dluhu, přistoupení k závazku 49a). Podání návrhu podléhá správnímu poplatku. Lhůta pro vydání rozhodnutí činí 4 měsíce, ve zvláště složitých případech 6 měsíců. Lhůta pro vydání rozhodnutí ve sporu zahájeném na návrh spotřebitele činí 90 dnů. | 32013L0011 | Čl. 2 odst. 1 1. Tato směrnice se vztahuje na postupy pro mimosoudní řešení vnitrostátních a přeshraničních sporů v souvislosti se smluvními závazky vyplývajícími z kupních smluv nebo ze smluv o poskytování služeb mezi obchodníkem usazeným v Unii a spotřebitelem s bydlištěm v Unii vedenými u subjektu alternativního řešení sporů, který navrhuje nebo nařizuje řešení, nebo se snaží sblížit strany sporu s cílem usnadnit dosažení smírného řešení.Čl. 8 písm. e)Členské státy zajistí, aby postupy alternativního řešení sporů byly efektivní a splňovaly následující požadavky: …e) výsledek postupu alternativního řešení sporu musí být k dispozici do 90 kalendářních dnů ode dne, kdy subjekt alternativního řešení sporů obdržel úplný spis stížnosti. U velmi složitých sporů může příslušný subjekt alternativního řešení sporů tuto lhůtu 90 kalendářních dnů na základě vlastního uvážení prodloužit. Strany musí být informovány o prodloužení této lhůty a o celkové době, do kdy lze očekávat, že bude spor ukončen. |
| § 129 odst. 7 | (7) Spor podle odstavce 1 zahajovaný na návrh účastníka, popřípadě uživatele, který je spotřebitelem, rozhoduje Úřad jako subjekt mimosoudního řešení sporu podle jiného právního předpisu66). K řešení takového sporu je účastník, popřípadě uživatel, který je spotřebitelem, oprávněn využít platformu pro řešení sporů on-line v souladu s přímo použitelným předpisem Evropské unie o řešení spotřebitelských sporů on-line. V rámci oznámení o zahájení řízení o sporu Úřad informuje strany sporu o tom, že nejsou povinny využívat služeb právníka nebo právního poradce, ale mohou v kterékoli fázi postupu požadovat nezávislé poradenství nebo zastupování nebo pomoc třetí osoby. | 32013L0011 | Čl. 2 odst. 44. Tato směrnice uznává pravomoc členských států určit, zda subjekty alternativního řešení sporů usazené na jejich území mohou nařídit stranám sporu řešení.Čl. 5 odst. 11. Členské státy usnadní přístup spotřebitelů k postupům alternativního řešení sporů a zajistí, aby spory, na něž se vztahuje tato směrnice a jež se týkají obchodníka usazeného na jejich území, mohly být předloženy subjektu alternativního řešení sporů, který splňuje požadavky stanovené v této směrnici.Čl. 9 odst. 1 písm. b)1. Členské státy zajistí, aby v rámci postupů alternativního řešení sporů: …b) byly strany sporu informovány o tom, že nejsou povinny využívat služeb právníka nebo právního poradce, ale mohou v kterékoli fázi postupu požadovat nezávislé poradenství nebo zastupování či pomoc třetí osoby; … |
| Zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách)§ 6a odst. 2  | (2) Neuzavřou-li účastníci řízení smír nebo Úřad tento smír neschválí, Úřad rozhodne o tom, zda byla reklamace vyřízena řádně či nikoli. Na návrh Úřad rozhodne v řízení podle odstavce 1 o právech a povinnostech účastníků řízení vyplývajících z poštovní smlouvy nebo tohoto zákona. Lhůta pro vydání rozhodnutí činí 90 dnů. | 32013L0011 | Čl. 2 odst. 1 1. Tato směrnice se vztahuje na postupy pro mimosoudní řešení vnitrostátních a přeshraničních sporů v souvislosti se smluvními závazky vyplývajícími z kupních smluv nebo ze smluv o poskytování služeb mezi obchodníkem usazeným v Unii a spotřebitelem s bydlištěm v Unii vedenými u subjektu alternativního řešení sporů, který navrhuje nebo nařizuje řešení, nebo se snaží sblížit strany sporu s cílem usnadnit dosažení smírného řešení.Čl. 8 písm. e)Členské státy zajistí, aby postupy alternativního řešení sporů byly efektivní a splňovaly následující požadavky: …e) výsledek postupu alternativního řešení sporu musí být k dispozici do 90 kalendářních dnů ode dne, kdy subjekt alternativního řešení sporů obdržel úplný spis stížnosti. U velmi složitých sporů může příslušný subjekt alternativního řešení sporů tuto lhůtu 90 kalendářních dnů na základě vlastního uvážení prodloužit. Strany musí být informovány o prodloužení této lhůty a o celkové době, do kdy lze očekávat, že bude spor ukončen. |
| § 6a odst. 4 | „(4) Spor podle odstavce 1 zahajovaný na návrh spotřebitele rozhoduje Úřad jako subjekt mimosoudního řešení sporu podle jiného právního předpisu[[19]](#footnote-19)26). K řešení takového sporu je spotřebitel oprávněn využít platformu pro řešení sporů on-line v souladu s přímo použitelným předpisem Evropské unie o řešení spotřebitelských sporů on-line[[20]](#footnote-20)27). V rámci oznámení o zahájení řízení o sporu Úřad informuje strany sporu o tom, že nejsou povinny využívat služeb právního zástupce, ale mohou v kterékoli fázi postupu požadovat nezávislé poradenství nebo zastupování nebo pomoc třetí osoby.   | 32013L0011 | Čl. 2 odst. 44. Tato směrnice uznává pravomoc členských států určit, zda subjekty alternativního řešení sporů usazené na jejich území mohou nařídit stranám sporu řešení.Čl. 5 odst. 11. Členské státy usnadní přístup spotřebitelů k postupům alternativního řešení sporů a zajistí, aby spory, na něž se vztahuje tato směrnice a jež se týkají obchodníka usazeného na jejich území, mohly být předloženy subjektu alternativního řešení sporů, který splňuje požadavky stanovené v této směrnici.Čl. 9 odst. 1 písm. b)1. Členské státy zajistí, aby v rámci postupů alternativního řešení sporů: …b) byly strany sporu informovány o tom, že nejsou povinny využívat služeb právníka nebo právního poradce, ale mohou v kterékoli fázi postupu požadovat nezávislé poradenství nebo zastupování či pomoc třetí osoby; … |

|  |  |
| --- | --- |
| Číslo předpisu ES (kód celex) | Název předpisu ES |

|  |  |
| --- | --- |
| 32005L0029 | 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).  |
| 32013L0011 | 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). |
| 32013R0524 | 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). |

1. 1) 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).

Směrnice Rady 69/493/EHS o sbližování právních předpisů členských států týkajících se křišťálového skla.

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 94/11/ES o sbližování právních a správních předpisů členských států týkajících se označování materiálů používaných v hlavních částech obuvi prodávané spotřebiteli.

Směrnice Rady 87/357/EHS o sbližování právních předpisů členských států, týkajících se výrobků, jejichž skutečná povaha není rozpoznatelná a které proto ohrožují zdraví nebo bezpečnost spotřebitelů.

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/122/ES o ochraně spotřebitele ve vztahu k některým aspektům smluv o dočasném užívání ubytovacího zařízení (timeshare), o dlouhodobých rekreačních produktech, o  dalším prodeji a výměně.

**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.**

**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).**

**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).** [↑](#footnote-ref-1)
2. 31) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1007/2011 ze dne 27. září 2011 o názvech textilních vláken a souvisejícím označování materiálového složení textilních výrobků a o zrušení směrnice Rady 73/44/EHS a  směrnic Evropského parlamentu a Rady 96/73/ES a 2008/121/ES. [↑](#footnote-ref-2)
3. 32) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 765/2008 ze dne 9. července 2008, kterým se stanoví požadavky na akreditaci a dozor nad trhem týkající se uvádění výrobků na trh, a kterým se zrušuje nařízení (EHS) č. 339/93. [↑](#footnote-ref-3)
4. 37) § 3 odst. 2 zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů. [↑](#footnote-ref-4)
5. 6b) **Např. zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů, ve znění zákona č. 43/2013 Sb.,** zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, zákon č.  526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 79/1997 Sb., o léčivech a o změnách a doplnění některých souvisejících zákonů, 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, zákon č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě a o změně souvisejících zákonů (zákon o pojistné smlouvě), ve znění pozdějších předpisů. [↑](#footnote-ref-5)
6. 38) 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). [↑](#footnote-ref-6)
7. 39) Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů. [↑](#footnote-ref-7)
8. 40) Zákon č. 202/2012 Sb., o mediaci a o změně některých zákonů (zákon o mediaci), zákona č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších předpisů. [↑](#footnote-ref-8)
9. 41) Zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů. [↑](#footnote-ref-9)
10. 42) Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů. [↑](#footnote-ref-10)
11. 43) Zákon 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. [↑](#footnote-ref-11)
12. 16) Zákon ČNR č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů. [↑](#footnote-ref-12)
13. 38) 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) [↑](#footnote-ref-13)
14. 40) Zákon č. 202/2012 Sb., o mediaci a o změně některých zákonů (zákon o mediaci), zákona č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších předpisů. [↑](#footnote-ref-14)
15. 44) Zákon č. 85/1996 Sb., o advokacii, ve znění pozdějších předpisů. [↑](#footnote-ref-15)
16. 16)Zákon ČNR č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů. [↑](#footnote-ref-16)
17. 45) Např. zákon č. 85/1996 Sb. o advokacii, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 358/1992 Sb. o notářích a jejich činnosti (notářský řád), ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 220/1991 Sb., o České lékařské komoře, České stomatologické komoře a České lékárnické komoře, ve znění pozdějších předpisů, zákon ČNR č. 523/1992 Sb., o daňovém poradenství a Komoře daňových poradců České republiky, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 36/1967 Sb., o znalcích a tlumočnících, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 360/1992 Sb., o výkonu povolání autorizovaných architektů a o výkonu povolání autorizovaných inženýrů a techniků činných ve výstavbě, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 120/2001 Sb., o soudních exekutorech a exekuční činnosti (exekuční řád) a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, zákon 93/2009 Sb., o auditorech a změně některých zákonů (zákon o auditorech), ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 417/2004 Sb. 417/2004 Sb., o patentových zástupcích a o změně zákona o opatřeních na ochranu průmyslového vlastnictví, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 417/2004 Sb., o patentových zástupcích [↑](#footnote-ref-17)
18. 7) Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. [↑](#footnote-ref-18)
19. 26) § 20d odst. 2 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. [↑](#footnote-ref-19)
20. 27) 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). [↑](#footnote-ref-20)