

Vážené novinářky a novináři, vedoucí úřadů!

Dovoluji si Vám zaslat tiskovou zprávu Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z.s. Podrobnější informace jsou součástí přiložené tiskové zprávy. Děkuji za zveřejnění zprávy a jsem připravena zodpovědět případné dotazy.



**Sdružení obrany spotřebitelů
Moravy a Slezska, z.s.**

tel.: +420-596 111 252
fax: +420 596 111 252

ostrava@sos-msk.cz
poradna@sos-msk.cz

SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ MORAVY A SLEZSKA, Z.S. UPOZORŇUJE PODNIKATELE NA NOVÉ POVINNOSTI

Tisková zpráva ze dne 6.4. 2016

Novela zákona o ochraně spotřebitele přinesla řadu podstatných změn pro spotřebitele i podnikatele, kteří s nimi vstupují do smluvního vztahu.

Jednou z hlavních novinek letošního roku je nová úprava mimosoudního řešení sporů (ADR). Podnikatelé mají již jen měsíc na úpravu obchodních podmínek v souvislosti s touto novou úpravou.

Od 1. února letošního roku mají spotřebitelé možnost řešit své spory s prodávajícím či poskytovatelem služeb také před novým orgánem pro mimosoudní řešení sporů (ADR), kterým je Česká obchodní inspekce.

Podnikatelé v oblasti telekomunikací, služeb finančního trhu a energetiky znají mimosoudní řešení sporů důvěrně již z dřívějška. Tři ze čtyř subjektů ADR pro spotřebitelské spory – Český telekomunikační úřad, Finanční arbitr a Energetický regulační úřad totiž spotřebitelské spory již řadu let řeší. Novinkou pro všechny ostatní je mimosoudní řešení sporů před Českou obchodní inspekcí. Na tu se mohou obrátit všichni spotřebitelé, kteří jsou ve sporu s prodávajícím, např. nesouhlasí se zamítnutím reklamace ze strany prodávajícího, s výší náúčtované

sankce.

Nové informační povinnosti

Podnikatelé by však měli upozornit i v případě, že aktuálně žádný spor se spotřebitelem neřeší, zákon jim totiž i tak ukládá řadu informačních povinností, jejichž cílem jednoznačně je, aby spotřebitelé o možnosti řešit spor v rámci tohoto systému dopředu věděli!

Prodávající či poskytovatel služeb má nově povinnost informovat spotřebitele jasným, srozumitelným a snadno dostupným způsobem o věcně příslušném subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, přičemž ve většině případů se bude jednat o Českou obchodní inspekci. Tato informace musí zahrnovat i internetovou adresu tohoto subjektu. Jestliže podnikatel provozuje internetové stránky, musí uvést tyto informace i na svých internetových stránkách. Pozor pokud při uzavírání smluv se spotřebiteli odkazuje podnikatel na své obchodní podmínky, musí uvést informace také v nich. Na úpravu obchodních podmínek mají podnikatelé čas do konce dubna 2016.

Česká obchodní inspekce na svých stránkách zveřejnila možnou formulaci, kterou bude považovat za řádné splnění výše uvedené povinnosti. Není podmínkou použít přesně tuto formulaci, ale je možné se jí inspirovat:

„V případě, že dojde mezi námi a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát - oddělení ADR

Štěpánská 15, 120 00 Praha 2

Email: adr@coi.cz

Web: adr.coi.cz “

Uzavíráte-li smlouvy on-line

Na webových stránkách podnikatelů, kteří se spotřebiteli uzavírají smlouvy prostřednictvím internetu (typicky e-shopy) a na stránkách internetových tržišť, musí spotřebitel snadno dostupným způsobem najít také odkaz na tzv. platformu pro řešení sporů on-line, pokud je nabídka učiněna emailem pak odkaz musí spotřebitel najít v uvedeném e-mailu. Platforma pro řešení sporů online byla Evropskou komisí spuštěna na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Pozor pouhý odkaz však nestačí, spotřebitelé musí být řádně informováni o existenci platformy pro řešení sporů on-line a o možnosti jejího využití při řešení jejich sporů. Tito podnikatelé jsou povinni uvést taktéž svou e-mailovou adresu.(1)

Výše uvedenou informaci je pak vhodné doplnit např. o toto poučení:

Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, Která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Když se rozhoří spor

Pokud prodávající a spotřebitel nedokáží svůj spor urovnat přímo, zkrátka se nedokáží sami domluvit a hrozí tak soudní spor, je prodávající povinen poskytnout spotřebiteli znovu všechny výše uvedené informace také v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat.(2)

Spotřebitel tak musí být znovu informován pro případ, že by informaci na webových stránkách či v obchodních podmínkách přehlédl, což se vzhledem k běžnému rozsahu obchodních podmínek může stát. Podnikatelům doporučujeme si předání informace spotřebiteli řádně zdokladovat, a to z toho důvodu, že dokazování splnění této povinnosti bude ležet na něm.

S Českou obchodní inspekci komunikujte!

V České republice může návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu před Českou obchodní inspekci pouze spotřebitel. Podnikatel bohužel nemůže být iniciátorem a sám podat návrh na jeho zahájení, má však povinnost v případě, že tak učiní spotřebitel, s orgánem ADR úzce spolupracovat a poskytnout součinnost potřebnou k efektivnímu průběhu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu.

Pozor v případě, že bude podnikatel Českou obchodní inspekci vyrozuměn o tom, že spotřebitel využil svého práva a obrátil se na orgán ADR s návrhem na mimosoudní řešení sporu, má podnikatel povinnost se k návrhu spotřebitele vyjádřit a to do 15 pracovních dnů!

Překvapit podnikatele mohou i spory, které měli již za zapomenuté, spotřebitelé mohou svůj návrh ČOI podat do 1 roku ode dne, kdy u prodávajícího uplatnili své právo poprvé.

Úkolem ČOI není nahradit soudní orgán, ale podpořit strany sporu ve vzájemné komunikaci a dovést je k vzájemné dohodě. ČOI tak nebude ve sporu rozhodovat. Cílem celého procesu je uzavření společné dohody stran sporu. Pokud k dohodě nedojde, mohou se strany stále obrátit na nezávislý soud.

Mimosoudní řešení sporů před Českou obchodní inspekci je pro obě strany bezplatné, každá strana si nese své vlastní náklady s tímto procesem spojené. Nejvyšší část nákladů pak nese stát

Sankce

Výše uvedené povinnosti není radno podceňovat, za jejich porušení, které je správním deliktem, hrozí podnikatelům od České obchodní inspekce, která nad jejich dodržováním bude vykonávat dozor, poměrně vysoké pokuty, které mohou dosáhnout v nejzávažnějších případech až 1 milionu Korun.

1) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line.

2) Trvalým nosičem dat je jakýkoli nástroj, který umožňuje spotřebiteli nebo obchodníkovi ukládat informace určené jemu osobně, a to způsobem vhodným pro jejich budoucí použití, po dobu přiměřenou jejich účelu, a který umožňuje reprodukci uložených informací v nezměněném stavu.

Kontakt:

Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska z.s.

Internetové stránky: www.sos-msk.cz
Tel/fax.596 111 252, mobil 606 832 280
ostrava@sos-msk.cz
Marcela Reichelová, předsedkyně,
reichelova@sos-msk.cz, tel. 602 722 584

Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z.s. je nezávislý, neziskový spolek, hájící zájmy spotřebitelů. Poskytuje základní informace o reklamačním řízení, o délce záruční doby, lhůtě k vyřízení reklamace nebo podmínkách odstoupení od kupní smlouvy nejen na internetovém serveru www.sos-msk.cz, emailové adrese: poradna@sos-msk.cz nebo na poradenské lince 608 722 582, ale také ve svých poradnách, které provozuje v městech Moravskoslezského, Olomouckého, Zlínského, Jihomoravského, Pardubického, Libereckého, Ústeckého a Jihočeského kraje. Kromě poradenství realizuje řadu dalších aktivit, zaměřených na zlepšení postavení spotřebitelů a spolupracuje s řadou dalších neziskových organizací, které prosazují a obhajují práva a zájmy občanů.

Sídlo :

Střelníční 8, 702 00 OSTRAVA
Tel./fax : 596 111 252, 606 832 280
E-mail: ostrava@sos-msk.cz

Poradní dny :

Ostrava : Po: 13 – 17 hodin, Út: 14 - 17 hodin, Čt: 9 - 12 hodin, tel. 596 111 252
Bohumín : Út: 9 – 12 hodin, Čt: 14 – 17 hodin, tel. 605 801 362
Český Těšín : St: 13 – 17 hodin – každou první středu v měsíci, tel. 558 712 695, 723 692 166
Frenštát p.R. : St: 13 – 17 hodin – každou druhou středu v měsíci, tel. 556 833 270
Bruntál : St: 13 – 17 hodin – každou druhou středu v měsíci, tel.554 706 276, 723 692 166
Nový Jičín : St: 13 – 17 hodin – každou třetí středu v měsíci, tel. 556 768 309
Opava : St: 13 – 17 hodin – každou třetí středu v měsíci, tel. 553 756 601
Frýdek–Místek : St: 12 – 16 hodin – každou čtvrtou středu v měsíci, tel. 723 692 166
Olomouc: Pá: 12 – 16 hodin – každý první pátek v měsíci, tel. 773 901 773
Hranice: St: 13 – 17 hodin – každou první středu v měsíci, tel. 581 828 560-1
Přerov : St: 13 – 17 hodin – každou čtvrtou středu v měsíci, tel. 773 901 773
Jeseník: St: 13.00 – 17.00 – každou čtvrtou středu v měsíci, tel. 772 623 536
Kroměříž: St: 13 – 17 hodin - každou druhou středu v měsíci, tel. 573 321 307, 773 901 773
Otrokovice: St: 13 – 17 hodin –po předcházející tel. dohodě, tel. 773 901 773
Uherské Hradiště: St.13.00 – 17.00 hodin každou třetí středu v měsíci, tel.572 525 655,773 901 773
Valašské Meziříčí: St: 13 – 17 hodin – každou čtvrtou středu v měsíci, tel. 571 674 516
Křtiny: St: 13 – 17 hodin – každou třetí středu v měsíci, tel. 516 439 080
Liberec: St: 13 – 17 hodin – každou třetí středu v měsíci, tel.607 921 290
Děčín: Út: 13.00 – 17.00 hodin – každé čtvrté úterý v měsíci, tel. 607 922 405, 773 772 683
České Budějovice: Čt: 13.00 – 16.00 hodin každý čtvrtek v měsíci, tel. 607 920 869, 386 360 262
Praha: po předcházející telefonické objednávce, tel. 606 382 280

E-mail pro spotřebitelské dotazy poradna@sos-msk.cz

Sdružení obrany spotřebitelů MaS z.s.
sídlo: Střelníční 8, 702 00 Ostrava
IČ : 22831738, DIČ: CZ 22831738

Spolek zapsaný ve Spolkovém rejstříku dne 1.1.2014
sp.zn. L 8751 vedená u Krajského soudu v Ostravě
č.ú. 2200104372/2010 Fio banka a.s.