

Rešení spotřebitelských sporů

V PRVNÍ ŘADĚ NÁM DOVOLTE JMÉNEM PŘEDSTAVENSTVA POPŘÁT VŠEM KOLEGŮM A KOLEGYNÍM VŠE NEJLEPŠÍ DO NOVÉHO ROKU 2016.



Ve dnech 14. a 15. prosince 2015 se konala 24. schůze představenstva ČAK. Na svém zasedání se představenstvo mimo jiné zabývalo dopady novely zákona o ochraně spotřebitele (zákon č. 378/2015 Sb.) na činnost advokátů a ČAK. Tato novela mimo jiné ukládá advokátům nové informační povinnosti, (viz též článek Martiny Doležalové na str. 15-16). Představenstvo se

zejména zabývalo otázkou mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

Podle novely má spotřebitel právo na mimosoudní řešení spotřebitelských sporů ze smluv o poskytování služeb, který se dle názoru ČAK vztahuje i na smlouvy o poskytování právních služeb, uzavřených mezi advokátem a spotřebitelem.

Již v průběhu legislativních prací se ČAK podařilo prosadit do novely zákona ustanovení, které umožňuje profesním komorám s povinným členstvím, aby v oblasti své působnosti mohly být pověřeny mimosoudním řešením spotřebitelských sporů. Představenstvo ČAK je přesvědčeno, že

spotřebitelské spory mezi advokáty a spotřebiteli by měly být řešeny před orgánem ČAK, neboť jinak by tyto spory řešila Česká obchodní inspekce nebo jiný pověřený subjekt, což zejména s ohledem na povinnost mlčenlivosti považujeme za nežádoucí. Představenstvo proto rozhodlo o podání příslušné žádosti na Ministerstvo průmyslu a obchodu.

Domníváme se, že možnost mimosoudního řešení sporů mezi advokáty a spotřebiteli na půdě ČAK lze vnímat pozitivně. Věříme, že velkou část potenciálních soudních sporů se podaří vyřešit smírnou cestou, pokud budou strany sporu dostatečně poučeny o svých právech a povinnostech, k čemuž může právě přispět zkušený advokát.

Vzhledem k tomu, že v současné době nelze kvalifikovaně odhadnout, jak časté a časově náročné bude mimosoudní řešení spotřebitelských sporů mezi advokáty a spotřebiteli, rozhodlo představenstvo z důvodu efektivity využít k řešení těchto sporů stávající organizační strukturu a advokátní smírčí řád a uložilo legislativnímu odboru, aby na příští jednání představenstva předložil ke schválení příslušnou novelu advokátního smírčího řádu. Podle pracovního návrhu bude smírčí řízení vedeno advokátem, pověřeným předsedou ČAK podle advokátního smírčího řádu. Příjmem a evidencí návrhů na zahájení mimosoudního řešení a plněním informačních povinností vůči Ministerstvu průmyslu a obchodu bude pověřeno kontrolní oddělení.

Mgr. ROBERT NĚMEC, LL.M.,
člen představenstva ČAK

! Novela zákona na ochranu spotřebitele zavedla nové povinnosti pro advokáty

Od 28. 12. 2015 přibýly advokátům nové povinnosti ze zákona č. 634/1992 Sb., na ochranu spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

O co jde:

Dne 28. 12. 2015 byla vyhlášena ve Sbírce zákonů novela zákona na ochranu spotřebitele – zákon č. 378/2015 Sb. **Tato novela nově zahrnuje advokáty do plné působnosti zákona na ochranu spotřebitele.** Novela implementuje evropské směrnice:

- č. 2013/11/EU, o alternativním řešení spotřebitelských sporů;
- č. 2005/29/ES, o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu;
- umožňuje adaptovat nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č. 524/2013, o řešení spotřebitelských sporů on-line.

Uvedený zákon se vztahuje rovněž na regulované profese (§ 2g zákona), čímž se rozumí fyzická či právnická osoba jednající za účelem výkonu jejího svobodného povolání. Tento závěr potvrdil i rozsudek Soudního dvora Evropské unie (Rozsudek SDEU C- 421/12).

Co se novelou zákona zavádí aneb co se ukládá podnikatelům (advokátům) dnem vyhlášení zákona (28. 12. 2015):

- **Uvádět informace o ceně za služby, a to v rámci tzv. obchodních sdělení.**

Obchodní sdělení uvádí informace o službě a ceně a umožňuje spotřebiteli uskutečnit koupi služby. Neuvádění ceny za službu **by mohlo být považováno za tzv. klamavé opomenutí (klamavá obchodní praktika) dle § 5a zákona.** Uvedení ceny je podstatnou informací pro spotřebitele spolu s uváděním platebních podmínek a právem na odstoupení nebo ukončení závazku, pokud tato práva existují, a podmínky jeho uplatnění. K otázce ceny bude Komora podávat výkladové stanovisko; bude předmětem na únorovém jednání představenstva. Sledujte web ČAK a Bulletin advokacie.

- **Na žádost spotřebitele je advokát dále povinen vydat doklad o poskytnutí služby s uvedením data poskytnutí služby.**

V případě reklamace služby je povinen vydat písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel vyžaduje. Při komunikaci s klientem lze používat v souvislosti s uzavřenou smlouvou veřejnou komunikační síť, nesmí využívat pro tuto komunikaci telefonní číslo s vyšší než běžnou cenou.

Dnem 1. února 2016 nabývá účinnosti další část zákona (III-V) a podnikatelům se ukládá další nová povinnost týkající se mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (§ 14 zákona), a tou je informační povinnost podnikatelů (advokátů) o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů – viz dále bod 4:

1. V první řadě se zavádí **nová varianta řešení spotřebitelských sporů**, která bude rychlejší a pro podnikatele (advokáty) i spotřebitele méně finančně náročná. **Spotřebitelským sporem se rozumí pro oblast advokacie spor mezi klientem spotřebitelem (= fyzická osoba jednající mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu svého povolání) a jeho advokátem.**
2. Jakých konkrétních sporů se bude mimosoudní řízení mezi advokátem a klientem zejména týkat, ukáže až praxe. Obecně lze říci, že **se jedná o spory vzniklé v souvislosti se smlouvami o poskytování právních služeb** – lze si např. představit spory o výši odměny advokáta. **Náklady na mimosoudní řízení si každá strana ponese ze svého, proces samotný je pro strany bezplatný. Smírce (konciliátor) bude mít činnost hrazenou z rozpočtu instituce**, která mimosoudní řízení provozuje (tedy **z rozpočtu ČAK**, pokud ČAK získá licenci pověřeného subjektu, viz bod 5 níže).
3. Zavádí se **povinná účast podnikatele (advokáta) v tomto mimosoudním řízení**, pokud jej spotřebitel zahájí.
4. Zavádí se **povinná informační povinnost advokáta o možném mimosoudním řešení spotřebitelských sporů**, která představuje určité zvýšení nákladů – bude například nutné doplnit webové stránky nebo zavést nová ustanovení ve smlouvách, kde bude muset být poučení o mimosoudním řešení sporu výslovně zmíněno. *„Obchodníkům má být uložena povinnost jasným, srozumitelným a snadno dostupným způsobem informovat spotřebitelskou veřejnost o jejich závazcích při zapojení do alternativního způsobu řešení sporů se spotřebitelem.“* Tento bod bude Komorou vyjasněn poté, co bude Komora znát výsledek své žádosti o status tzv. pověřeného subjektu mimosoudního řešení sporů (§ 20f zákona), kterou je třeba podat u Ministerstva průmyslu a obchodu ČR – viz bod 5 níže.
5. Vzniká **nový subjekt mimosoudního řešení sporu**; obecným subjektem ADR (= mimosoudního řešení sporu), který tyto spory bude řešit, je **Česká obchodní inspekce**. Ta má spory projednávat a řešit svými zaměstnanci, a to metodou conciliace. Conciliace je ČOI definována tak, že *„úže souvisí s mediací, jde však o formalizovanější proces, než je mediace, kdy se konciliátor snaží právními radami dosáhnout smíru za současné přítomnosti stran sporu. Na základě hodnocení skutkové a právní okolnosti věci konciliátor vypracuje nezávislý a nezávazný posudek, který stranám předloží zejména k pochopení stavu věci.“* Lze využít i on-line prostředky. Výsledkem bude v ideálním případě dohoda mezi stranami. Pro advokáty by však tato situace s ČOI znamenala **přímé ohrožení jejich mlčenlivosti** – specifíkem poskytování

právních služeb v oblasti advokacie je v první řadě povinnost mlčenlivosti advokáta, kterou má uloženu zákonem o advokacii ve vztahu ke skutečnostem, o nichž se v souvislosti s poskytnutím služby dozvěděl. Těto povinnosti jej může zprostit pouze klient a k jejímu prolomení může dojít pouze v zákonem stanovených případech určených výhradně na obranu advokáta před orgány profesní samosprávy, které jsou rovněž vázány povinností mlčenlivosti. Proto by bylo nelogické svěřovat mimosoudní řešení takových sporů orgánu veřejné moci, který nemá v dané oblasti dozorovou pravomoc, a zejména, před nímž nemůže dojít k prolomení povinnosti mlčenlivosti advokáta, a tedy ani k probírání skutečností, které jsou jejím předmětem. Mechanismus mimosoudního řešení sporu by tak postrádal svůj efekt. Z uvedeného důvodu považovala Komora za nutné navrhnout svěření procesu mimosoudního řešení sporů právě profesní komoře, jež je z pohledu řešeného sporu garantem zachování ochrany povinnosti mlčenlivosti advokáta a zároveň zajištění rovnosti stran sporu. Proto chce Komora využít možnosti, kterou zákon předvidá v § 20f zákona, tj. zažádat u Ministerstva průmyslu a obchodu ČR o tzv. status pověřeného subjektu mimosoudního řešení sporu, kdy by spory mezi advokáty a jejich klienty řešila výlučně Česká advokátní komora. Navíc ČAK má zkušenosti se smířcím řízením (mezi advokáty) a má vyškolenou širokou platformu advokátů mediátorů. Administrativní podporu by mělo této činnosti poskytovat kontrolní oddělení ČAK dle rozhodnutí představenstva ČAK z prosince 2015.

6. **Dozorovým orgánem nad plněním povinností stanovených zákonem na ochranu spotřebitele pro uvedenou oblast je ze shora citovaného zákona Česká advokátní komora** (§ 23 odst. 16 zákona), která bude zjištěna porušení postihovat podle příslušných ustanovení zákona o advokacii.
7. Ne všechny problémy se ale podařilo při projednávání zákona vyřešit. Specifickým problémem je **obrácení důkazního břemene**. Dozorový orgán bude oprávněn požadovat po prodávajícím, aby prokázal správnost skutkových tvrzení v souvislosti s obchodní praktikou, jestliže se takový požadavek s ohledem na oprávněné zájmy prodávajícího a kteréhokoli účastníka řízení jeví vzhledem k okolnostem daného případu jako přiměřený. Pokud prodávající nepředloží požadované důkazy, nebo nebudou považovány za dostatečné, považují se skutková tvrzení za nesprávná.
8. **K procesní stránce** zákon pouze uvádí, že **návrh na řešení sporu může podat jen spotřebitel**, pokud se nepodařilo stížnost vyřešit s prodávajícím přímo bez asistence třetí osoby. Návrh může podat nejpozději **do jednoho roku ode dne, kdy kontaktoval druhou stranu za účelem řešení sporu**. Prodávající (advokát) bude mít povinnost se k návrhu do patnácti dnů vyjádřit. Zákon upravuje např. náležitosti návrhu na zahájení mimosoudního řešení, otázky doručování, způsoby ukončení atd. Lhůta pro ukončení mimosoudního řešení by u většiny případů neměla překročit devadesát dní.

9. **Spory se nedotknou kárné odpovědnosti**. Lze konstatovat, že se zákon nedotýká stávajících zaběhnutých kontrolních či kárných mechanismů na Komoře. **Jde pouze o bonus navíc, jak vyjít vstříc klientovi tím, že se mu nabízí spor řešit dohodou**. Pokud např. k dohodě v rámci mimosoudního řešení sporu nedojde, lze projednat stížnost u kontrolního orgánu ČAK. Rovněž působnost kárné komise ČAK zůstává nedotčena.
10. Směrnice počítá s tím, že **v každém členském státě bude jmenován orgán, který bude odpovědný za sledování fungování subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů**. Tento příslušný orgán bude mj. posuzovat, zda subjekty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů splňují požadavky kvality, a bude pravidelně zveřejňovat zprávy o vývoji a fungování subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Tímto orgánem je v ČR Ministerstvo průmyslu a obchodu.
11. Subjekty alternativního řešení sporu by měly zveřejnit všechny systémové nebo závažné problémy, které se objevují často a vedou ke sporům mezi spotřebiteli a obchodníky, a doporučení, jak je vyřešit.
12. V evropském měřítku bude vytvořena též **on-line platforma pro mimosoudní řešení sporů, což je interaktivní webová stránka dostupná zdarma ve všech jazycích Evropské unie**. Prostřednictvím formuláře pro podání stížnosti, který v ní bude k dispozici, bude spotřebitel moci iniciovat proces mimosoudního řešení sporu s podnikatelem z kterékoliv země EU. Rovněž o on-line platformě budou muset podnikatelé, kteří nabízejí své zboží a služby on-line, spotřebitele řádně informovat.
13. **Zákon dále předpokládá následující institucionální zajištění shora uvedených kompetencí mimosoudního řešení sporů v České republice:**
Ministerstvo průmyslu a obchodu jako příslušný orgán odpovědný za fungování spotřebitelského ADR (mimosoudního řešení sporů) v ČR, jeho koordinaci, kontrolu a za komunikaci s Evropskou komisí;
Český telekomunikační úřad pro oblast elektronických komunikací a poštovních služeb, **Energetický regulační úřad** pro oblast energetiky a **Finanční arbitr** pro řešení sporů v oblasti finančních služeb jako specializované subjekty ADR; **Česká obchodní inspekce** jako obecný subjekt ADR (pro ostatní tzv. zbytkové spory, které neřeší specializované subjekty). Ta má zajistit přímý výkon řešení spotřebitelských sporů prostřednictvím nově přijatých cca 34 nových pracovníků, zaměstnanců.
14. Z uvedených návrhů zákonů vyplývá, že všechny citované subjekty mimosoudního řešení sporů s výjimkou ČOI spory rozhodují, pouze u ČOI zjevně končí řízení pouze dohodou.

✿ JUDr. MARTINA DOLEŽALOVÁ, vedoucí sekce ADR při ČAK