

# 634/1992 Sb.

## ZÁKON

ze dne 16. prosince 1992

### o ochraně spotřebitele

ve znění zákonů č. 217/1993 Sb., č. 40/1995 Sb., č. 104/1995 Sb., č. 110/1997 Sb., č. 356/1999 Sb., č. 64/2000 Sb., č. 145/2000 Sb., č. 258/2000 Sb., č. 102/2001 Sb., č. 452/2001 Sb., č. 477/2001 Sb., č. 151/2002 Sb., č. 320/2002 Sb., č. 227/2003 Sb., č. 277/2003 Sb., č. 439/2003 Sb., č. 119/2004 Sb., č. 186/2004 Sb., č. 217/2004 Sb., č. 444/2005 Sb., č. 214/2006 Sb., č. 229/2006 Sb., č. 230/2006 Sb., č. 36/2008 Sb., č. 227/2009 Sb., č. 281/2009 Sb., č. 285/2009 Sb., č. 298/2009 Sb., č. 301/2009 Sb., č. 155/2010 Sb., č. 28/2011 Sb., č. 139/2011 Sb., č. 211/2011 Sb., č. 219/2011 Sb., č. 468/2011 Sb., č. 221/2012 Sb., č. 238/2012 Sb., č. 303/2013 Sb., č. 476/2013 Sb., č. 356/2014 Sb., č. 206/2015 Sb., č. 378/2015 Sb., č. 188/2016 Sb., č. 183/2017 Sb., č. 264/2017 Sb. a č. 371/2017 Sb.

Federální shromáždění České a Slovenské Federativní Republiky se usneslo na tomto zákoně:

## ČÁST PRVNÍ Úvodní ustanovení

### § 1

#### Předmět a rozsah úpravy

(1) Tento zákon zpracovává příslušné předpisy Evropské unie 1), zároveň navazuje na přímo použitelné předpisy Evropské unie 31), 32), 36), a upravuje některé podmínky podnikání významné pro ochranu spotřebitele, úkoly veřejné správy v oblasti ochrany spotřebitele a oprávnění spotřebitelů, sdružení spotřebitelů 2) nebo jiných právnických osob založených k ochraně spotřebitele, jakož i mimosoudní řešení spotřebitelských sporů.

(2) Ustanovení zvláštních předpisů 3) týkající se podmínek výroby, dovozu, prodeje a označování výrobků a poskytování služeb nejsou tímto zákonem dotčena.

(3) Tento zákon se vztahuje na nabízení a prodej výrobků a na nabízení a poskytování služeb v případech, kdy k plnění dochází na území České republiky. Na ostatní případy se vztahuje tehdy, souvisí-li plnění s podnikatelskou činností provozovanou na území České republiky.

---

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 sblížení právních předpisů členských států týkajících se křišťálového skla.

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

Směrnice Rady 87/357/EHS o sblížení 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).

2) § 214 a násl. občanského zákoníku.

3) Například zákon č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky a o změně a doplnění některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů, zákon ČNR č. 133/1985 Sb., o požární ochraně, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 154/2000 Sb., o šlechtění, plemenitbě a evidenci hospodářských zvířat a o změně některých souvisejících zákonů (plemenářský zákon), ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 156/1998 Sb., o hnojivech, pomocných půdních látkách, pomocných rostlinných přípravcích a substrátech a o agrochemickém zkoušení zemědělských půd (zákon o hnojivech), ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 166/1999 Sb., o veterinární péči a o změně některých souvisejících zákonů (veterinární zákon), ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 266/1994 Sb., o dráhách, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 119/2002 Sb., o střelných zbraních a střelivu (zákon o zbraních), ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 143/2001 Sb., o ochraně hospodářské soutěže a o změně některých zákonů (zákon o ochraně hospodářské soutěže), ve znění pozdějších předpisů.

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 směrnice Evropského parlamentu a Rady 96/73/ES a 2008/121/ES.

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.

36) 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).

## § 2

### Vymezení některých pojmů

(1) Pro účely tohoto zákona se rozumí:

- a) spotřebitelem fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání,
- b) prodávajícím podnikatel, 4) který spotřebiteli prodává výrobky nebo poskytuje služby,
- c) výrobcem podnikatel, který zhotovil výrobek anebo jeho součást, vytěžil prvotní surovinu nebo ji dále zpracoval, anebo který se za výrobce označil,
- d) dovozcem podnikatel, který uvede na trh výrobek z jiného než členského státu Evropské unie,
- e) dodavatelem každý další podnikatel, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodal prodávajícímu výrobky,
- f) výrobkem věc, která je určena k nabídce spotřebiteli, včetně práv a závazků s touto věcí souvisejících,
- g) službou jakákoliv podnikatelská činnost, která je určena k nabídce spotřebiteli, včetně práv a závazků s touto činností souvisejících,
- h) výrobkem nebezpečným svou zaměnitelností s potravinou výrobek, který není potravinou, má však tvar, vůni, barvu, vzhled, obal, označení, objem nebo rozměry, které mohou způsobit, že spotřebitelé, zejména děti, jej mohou zaměnit s potravinou a v důsledku toho si jej mohou dávat do úst, cucat nebo polykat, což může být nebezpečné pro lidské zdraví, zejména způsobit dušení, otravu nebo perforaci či zablokování zažívacího ústrojí,
- i) obuvi výrobek určený k ochraně nebo pokrytí nohou, který má připevněnou podešev, včetně hlavních částí takové obuvi, i když jsou prodávány samostatně,
- j) hlavními částmi obuvi součásti nebo dílce používané k výrobě obuvi, které tvoří:
  1. vrchní část obuvi jako sestava součástí vnější části svršku, která je připevněna k podešvi nebo mezipodešvi,
  2. stélka a podšívka, které jsou sestavou stélky a podšívky svršku, tvořící vnitřní část obuvi,
  3. podešev jako spodní část obuvi, připevněná ke svršku, která je vystavena oděru při používání obuvi,
- k) usní vyčíněná kůže, jejíž vláknitá struktura zůstala zachována a u níž tloušťka konečné povrchové úpravy je menší než 0,15 mm včetně,

- l) povrstvenou usní useň s nánosem vrstvy, která je menší než třetina celkové tloušťky usně, ale je větší než 0,15 mm,
- m) křišťálovým sklem sklo, které obsahuje oxid olovnatý, oxid barnatý, oxid zinečnatý a oxid draselný samostatně nebo v kombinaci, a to v množství stanoveném prováděcím právním předpisem. Prováděcí právní předpis upraví i další technické podrobnosti,
- n) výrobkem porušujícím některá práva duševního vlastnictví se rozumí
1. padělek, jímž je výrobek, včetně jeho obalu, na němž je bez souhlasu majitele ochranné známky umístěno označení stejné nebo zaměnitelné s ochrannou známkou, porušující práva majitele ochranné známky podle zvláštního právního předpisu, 4b) dále veškeré věci nesoucí takové označení (značky, loga, etikety, nálepky, prospekty, návody k použití, doklady o záruce apod.), a to i tehdy, jsou-li uváděny samostatně, a samostatné obaly, na nichž je umístěno takové označení,
  2. nedovolená napodobenina, jíž je výrobek, který je rozmnoženinou nebo zahrnuje rozmnoženinu vyrobenou bez souhlasu majitele autorských práv nebo práv souvisejících s právem autorským nebo bez souhlasu majitele práv k průmyslovému vzoru, jestliže pořízení rozmnoženiny porušuje tato práva podle zvláštních právních předpisů, 4c)
  3. výrobek, porušující práva majitele patentu 4d) nebo užitného vzoru 4e) nebo práva majitele dodatkového ochranného osvědčení pro léčiva a pro přípravky na ochranu rostlin podle zvláštního právního předpisu, 4d)
  4. výrobek, porušující práva toho, jemuž svědčí ochrana zapsaného označení původu nebo zeměpisného označení, 4f)
- o) obchodní praktikou způsob chování prodávajícího spočívající v konání, opomenutí, prohlášení, obchodním sdělení včetně reklamy a uvedení na trh související s propagací, prodejem nebo dodáním výrobku nebo služby spotřebiteli,
- p) odbornou péčí úroveň zvláštních dovedností a péče, kterou lze od podnikatele ve vztahu ke spotřebiteli rozumně očekávat a která odpovídá poctivým obchodním praktikám nebo obecným zásadám dobré víry v oblasti jeho činnosti,
- q) nabídkou ke koupi obchodní sdělení, které způsobem vhodným pro použitý typ obchodního sdělení uvádí informace o výrobku nebo službě a cenu a umožňuje tak spotřebiteli uskutečnit koupi,
- r) rozhodnutím ohledně koupě rozhodnutí spotřebitele o tom, zda, jak a za jakých podmínek výrobek nebo službu 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,
- s) podstatným narušením ekonomického chování spotřebitele použitím obchodní praktiky, která významně zhoršuje schopnost spotřebitele učinit informované rozhodnutí, což vede k tomu, že učiní rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil,
- t) nepatřičným ovlivňováním využívání silnější pozice prodávajícího vůči spotřebiteli způsobem, který významně omezuje jeho schopnost učinit informované rozhodnutí, a to i bez použití fyzické síly nebo hrozby jejího použití,
- u) přeshraničním sporem spor z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, jestliže má spotřebitel v době, kdy si objednává výrobek nebo službu, bydliště v jiném členském státě Evropské unie nebo státě tvořícím Evropský hospodářský prostor, než je stát, v němž je usazen prodávající,
- v) spotřebitelskou soutěží soutěž, anketa nebo jiná akce o ceny pořádaná pro spotřebitele v přímé souvislosti s propagací, nabídkou nebo prodejem výrobku či služby prodávajícího, při níž se prodávající či jím pověřená osoba zavazuje vyplatit účastníkům určeným náhodným výběrem peněžité či nepeněžité ceny a při kterých je podmínkou účasti zakoupení určitého výrobku či služby a doložení tohoto nákupu prodávajícímu nebo uzavření smluvního vztahu s prodávajícím výrobku, nebo služby či účast spotřebitele na marketingové akci prodávajícího, a to i nepřímo prostřednictvím jiné osoby.

(2) Prodávajícím se pro účely tohoto zákona rozumí i fyzická osoba, která prodává spotřebiteli rostlinné a živočišné výrobky z vlastní drobné pěstitelské nebo chovatelské činnosti anebo lesní plodiny.

-----  
4) § 420 občanského zákoníku.

4b) Zákon č. 441/2003 Sb., o ochranných známkách a o změně zákona č. 6/2002 Sb., o soudech, soudcích, přísedících a státní správě soudů a o změně některých dalších zákonů (zákon o soudech a soudcích), ve znění pozdějších předpisů, (zákon o ochranných známkách), ve znění pozdějších předpisů.

4c) Zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský

*zákon), ve znění pozdějších předpisů.*

*Zákon č. 527/1990 Sb., o vynálezech, průmyslových vzorech a zlepšovacích návrzích, ve znění pozdějších předpisů.*

*4d) Zákon č. 527/1990 Sb., ve znění pozdějších předpisů.*

*4e) Zákon č. 478/1992 Sb., o užitných vzorech, ve znění zákona č. 116/2000 Sb.*

*4f) Zákon č. 452/2001 Sb., o ochraně označení původu a zeměpisných označení a o změně zákona o ochraně spotřebitele.*

## **ČÁST DRUHÁ**

### **Povinnosti při prodeji výrobků a poskytování služeb**

#### **§ 3**

#### **Poctivost prodeje výrobků a poskytování služeb**

(1) Prodávající je povinen:

- a) prodávat výrobky ve správné hmotnosti, míře nebo množství a umožnit spotřebiteli přezkontrolovat si správnost těchto údajů,
- b) prodávat výrobky a poskytovat služby v předepsané nebo schválené jakosti, pokud je závazně stanovena nebo pokud to vyplývá ze zvláštních předpisů anebo v jakosti jím uváděné; není-li jakost předepsána, schválena nebo uváděna, v jakosti obvyklé,
- c) prodávat výrobky a poskytovat služby za ceny sjednané v souladu s cenovými předpisy 6) a ceny při prodeji výrobků nebo poskytování služeb správně účtovat; při konečném účtování prodáváných výrobků a poskytovaných služeb v hotovosti se celková částka zaokrouhluje vždy k nejbližší platné nominální hodnotě zákonných peněz v oběhu, 6a)
- d) při prodeji výrobků používat měřidla, která splňují požadavky stanovené zvláštním právním předpisem upravujícím oblast metrologie 5).

(2) Prodávající nesmí po spotřebiteli v souvislosti s použitým způsobem placení požadovat poplatek převyšující přímé náklady, které prodávajícímu v souvislosti s tímto způsobem placení vznikají.

-----  
5) Zákon č. 505/1990 Sb., o metrologii, ve znění pozdějších předpisů.

6) Zákon č. 526/1990 Sb.

6a) Zákon č. 6/1993 Sb., o České národní bance, ve znění pozdějších předpisů.

#### **§ 3a**

#### **Použití telefonního čísla s vyšší než běžnou cenou**

Prodávající, který v souvislosti s uzavřenou smlouvou používá pro komunikaci se spotřebitelem veřejnou komunikační službu, nesmí použít takovou službu, jejíž využití by pro spotřebitele znamenalo účtování vyšších cen, než je běžná cena hovoru 1a).

-----  
1a) Vyhláška č. 117/2007 Sb., o číslovacích plánech sítí a služeb elektronických komunikací, ve znění pozdějších předpisů.

#### **§ 3b**

Ustanovení § 3 odst. 2 a § 3a se nepoužijí na smlouvy uvedené v § 1840 písm. a), b), d) až g), i) a j) a v § 1852 občanského zákoníku.

## § 4

### Nekalá obchodní praktika

(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 jejím působením vystaven, ve vztahu k výrobku nebo službě. Je-li obchodní praktika zaměřena na určitou skupinu spotřebitelů, posuzuje se podle průměrného člena této skupiny.

(2) Obchodní praktika, která může podstatně narušit ekonomické chování určité jednoznačně vymezené skupiny spotřebitelů, kteří jsou z důvodu duševní nebo fyzické slabosti, věku nebo důvěřivosti zvláště zranitelní takovou praktikou nebo výrobkem nebo službou, a to způsobem, který prodávající může rozumně očekávat, se hodnotí z hlediska průměrného člena této skupiny; tím nejsou dotčeny běžné a oprávněné reklamní praktiky zveličených prohlášení nebo prohlášení, která nejsou míněna doslovně.

(3) Nekalou obchodní praktikou se rozumí zejména klamavé konání podle § 5 nebo klamavé opomenutí podle § 5a a agresivní obchodní praktika podle § 5b. Obchodní praktiky, které se považují za nekalé za všech okolností, jsou uvedeny v příloze č. 1 a 2 tohoto zákona.

(4) Užívání nekalé obchodní praktiky před rozhodnutím ohledně koupě, v průběhu rozhodování a po učinění rozhodnutí se zakazuje.

## § 5

### Klamavá konání

(1) Obchodní praktika se považuje za klamavou, pokud obsahuje věcně nesprávnou informaci a je tedy nepravdivá, což vede nebo může vést spotřebitele k rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil.

(2) Za klamavou se považuje také obchodní praktika obsahující pravdivou informaci, jestliže vede nebo může vést spotřebitele k rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil, pokud jakýmkoli způsobem uvádí nebo je schopna uvést spotřebitele v omyl ohledně

- a) existence a podstaty výrobku nebo služby,
- b) hlavních znaků výrobku nebo služby, 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) rozsahu závazku prodávajícího, motivu pro obchodní praktiku a podstaty prodejního postupu, prohlášení nebo symbolu týkajících se přímého nebo nepřímého sponzorování nebo schválení prodávajícího nebo výrobku nebo služby,
- d) ceny nebo způsobu výpočtu ceny anebo existence konkrétní cenové výhody,
- e) nutnosti servisu, náhradního dílu, výměny nebo opravy,
- f) podstaty, charakteristických rysů a práv prodávajícího nebo jeho zástupce, například jeho identifikace a majetku, způsobilosti, postavení, schválení, přidružení nebo vztahů, práv průmyslového, obchodního nebo duševního vlastnictví nebo jeho ocenění a vyznamenání, nebo

g) práv spotřebitele, včetně práva na náhradní dodání nebo vrácení kupní ceny vyplývajících z práv z vadného plnění nebo rizika, kterému může být vystaven.

(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 ohledně koupě, které by jinak neučinil, a pokud zahrnuje

- a) jakékoli uvádění výrobku nebo služby na trh, včetně srovnávací reklamy, které vede k záměně s jiným výrobkem nebo službou,
- b) jakékoli uvádění výrobku nebo služby na trh, včetně srovnávací reklamy, které vede k záměně s ochrannou známkou, obchodní firmou nebo jinými rozlišovacími znaky jiného prodávajícího, nebo
- c) nedodržení jednoznačného závazku obsaženého v kodexu chování, k jehož dodržování se prodávající prokazatelně zavázal.

## § 5a

### 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 ohledně koupě, čímž způsobí nebo může způsobit, že spotřebitel učiní rozhodnutí ohledně této koupě, které by jinak neučinil.

(2) Za klamavé opomenutí se také považuje, pokud prodávající podstatné informace uvedené v odstavci 1 zatají nebo poskytne nejasným, nesrozumitelným nebo nejednoznačným způsobem nebo v nevhodný čas vzhledem k okolnostem popsáním v odstavci 1 anebo neuvede obchodní záměr obchodní praktiky, není-li patrný ze souvislosti, a pokud to v obou případech vede nebo může vést spotřebitele k rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil.

(3) Nejsou-li patrné ze souvislostí, považují se v případě nabídky ke koupi za podstatné informace

- a) hlavní znaky výrobku nebo služby v rozsahu odpovídajícím danému sdělovacímu prostředku, jakož i výrobku nebo službě,
- b) adresa a totožnost prodávajícího nebo osoby, která jedná jeho jménem nebo na jeho účet,
- c) cena včetně daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění, nebo pokud z povahy výrobku nebo služby vyplývá, že cenu nelze rozumně stanovit předem, způsob jejího výpočtu, a případně i veškeré další platby za dopravu nebo dodání, nebo pokud tyto platby nelze rozumně stanovit předem, skutečnost, že k ceně mohou být účtovány takové další platby,
- d) ujednání o platebních podmínkách, dodání, plnění a vyřizování reklamací a stížností, pokud se odchylují od požadavků odborné péče,
- e) právo na odstoupení od smlouvy nebo ukončení závazku, pokud tato práva existují, a podmínky jejich uplatnění.

(4) Informace, jejichž uvedení je povinné podle právních předpisů provádějících právo Evropské unie 6b), které se týká obchodních sdělení, včetně reklamy nebo uvádění na trh, se považují za podstatné v rozsahu stanoveném právem Evropské unie.

(5) 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.

---

6b) Například 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.*

## **§ 5b**

### **Agresivní obchodní praktika**

(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 nebo službě, a to obtěžováním, donucováním včetně použití fyzické síly nebo nepatřičným ovlivňováním, čímž způsobí nebo může způsobit, že spotřebitel učiní rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil.

(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 výhrůžnosti nebo urážlivosti,
- c) k vědomému využití nepříznivé situace spotřebitele, která vede ke zhoršení úsudku spotřebitele, k ovlivnění jeho rozhodnutí ve vztahu k výrobku nebo službě,
- d) k nepřiměřené mimosmluvní překážce uložené prodávajícím pro uplatnění práv spotřebitele včetně uplatnění práv na ukončení smlouvy nebo změnu výrobku nebo služby nebo změnu prodávajícího, nebo
- e) k výhrůžce právně nepřipustným jednáním.

## **§ 5c**

### **Prokazování tvrzení**

(1) Dozorový orgán je oprávněn požadovat po prodávajícím, aby ve správním řízení prokázal správnost skutkových tvrzení v souvislosti s obchodní praktikou, jestliže se takový požadavek s ohledem na oprávněné zájmy prodávajícího a kteréhokoliv účastníka řízení jeví vzhledem k okolnostem daného případu jako přiměřený.

(2) Pokud prodávající nepředloží požadované důkazy podle odstavce 1 nebo pokud dozorový orgán považuje důkazy předložené podle odstavce 1 za nedostatečné, považují se skutková tvrzení za nesprávná.

## **§ 6**

### **Zákaz diskriminace spotřebitele**

Prodávající nesmí při prodeji výrobků nebo poskytování služeb spotřebitele diskriminovat.

## **§ 7**

zrušen

## § 7a

### **Zákaz výroby, dovozu, vývozu, nabízení, prodeje a darování výrobků nebezpečných svou zaměnitelností s potravinami**

Vyrábět, dovážet, vyvážet, nabízet, prodávat nebo darovat výrobky nebezpečné svou zaměnitelností s potravinami se zakazuje.

## § 7b

### **Zákaz nabízení, prodeje a vývozu výrobků určených pro humanitární účely**

Nabízet za účelem prodeje, prodávat a vyvážet mimo území České republiky výrobky, které jsou určeny pro humanitární účely podle zvláštního právního předpisu 7), se zakazuje.

---

7) § 7b zákona č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci.

## § 8

### **Zákaz nabízení, prodeje a skladování výrobků porušujících některá práva duševního vlastnictví**

Nabízet za účelem prodeje, prodávat a skladovat výrobky porušující některá práva duševního vlastnictví nebo neoprávněné užívání označení chráněného podle zvláštního právního předpisu 4b), se zakazuje.

---

4b) Zákon č. 441/2003 Sb., o ochranných známkách a o změně zákona č. 6/2002 Sb., o soudech, soudcích, přísedících a státní správě soudů a o změně některých dalších zákonů (zákon o soudech a soudcích), ve znění pozdějších předpisů, (zákon o ochranných známkách), ve znění pozdějších předpisů.

## § 8a

(1) Vykonává-li dozorový orgán kontrolu na podnět majitele práva duševního vlastnictví nebo jiné osoby, která prokázala právní zájem ve věci, jsou tyto osoby povinny složit přiměřenou jistotu (dále jen "jistota") za účelem úhrady nákladů dozorového orgánu v případech, kdy kontrolou nebude prokázána oprávněnost podnětu. Výši jistoty stanoví vedoucí dozorového orgánu. Základem pro výpočet výše jistoty jsou průměrné náklady na výkon kontrolní činnosti za jednoho kontrolního pracovníka a den podle skutečnosti předcházejícího roku. Jistotu je majitel práva duševního vlastnictví nebo osoba, která prokázala právní zájem ve věci, povinen složit na účet dozorového orgánu do 15 dnů od podání podnětu. Nebude-li jistota ve stanoveném termínu složena, nemá dozorový orgán povinnost podnět prošetřit.

(2) Prokáže-li se kontrolou oprávněnost podnětu, je dozorový orgán povinen poukázat zpět složenou jistotu do 10 dnů od ukončení kontroly. Nebude-li prokázána oprávněnost podnětu, dozorový orgán zúčtuje skutečně vynaložené náklady na provedenou kontrolu. V případě, že bude částka skutečně vynaložených nákladů dozoru nižší než výše jistoty, je dozorový orgán povinen majiteli práva duševního vlastnictví nebo osobě, která prokázala právní zájem ve věci, poukázat zpět do 10 dnů zjištěný rozdíl. V případě, že skutečně vynaložené náklady budou vyšší než složená jistota, je majitel práva duševního vlastnictví nebo osoba, která prokázala právní zájem ve věci, povinen uhradit rozdíl do výše skutečně vynaložených nákladů do 10 dnů ode dne doručení vyznění.



(3) V případě, kdy majitel práva duševního vlastnictví předá dozorovému orgánu nepravdivou, nepřesnou, neúplnou nebo neplatnou dokumentaci a vznikne-li na základě těchto podkladů rozhodnutím dozorového orgánu kontrované osobě škoda, odpovídá za tuto škodu majitel práva duševního vlastnictví.

## **Informační povinnosti**

### **§ 9**

(1) Prodávající je povinen řádně informovat spotřebitele o vlastnostech prodáváných výrobků nebo charakteru poskytovaných služeb, o způsobu použití a údržby výrobku a o nebezpečí, které vyplývá z jeho nesprávného použití nebo údržby, jakož i o riziku souvisejícím s poskytovanou službou. Jestliže je to potřebné s ohledem na povahu výrobku, způsob a dobu jeho užívání, je prodávající povinen zajistit, aby tyto informace byly obsaženy v příloženém písemném návodu a aby byly srozumitelné.

(2) Povinností uvedených v odstavci 1 se nemůže prodávající zprostit poukazem na skutečnost, že mu potřebné nebo správné informace neposkytl výrobce, dovozce nebo dodavatel. Tyto povinnosti se však nevztahují na případy, kdy se jedná o zřejmé nebo obecně známé skutečnosti.

### **§ 10**

(1) Prodávající musí zajistit, aby jím prodávané výrobky byly přímo viditelně a srozumitelně označeny

- a) označením výrobce nebo dovozce, popřípadě dodavatele, a pokud to povaha výrobku nebo forma prodeje vyžaduje, názvem výrobku, údaji o hmotnosti nebo množství nebo velikosti, popřípadě rozměru, dalšími údaji potřebnými dle povahy výrobku k jeho identifikaci, popřípadě užití,
- b) též údaji o materiálech použitých v jejich hlavních částech, jde-li o obuv, s výjimkou těch výrobků, které podle prováděcího právního předpisu označování nepodléhají.

(2) Je-li třeba, aby při užívání věci byla zachována zvláštní pravidla, zejména řídí-li se užívání návodem, je prodávající povinen spotřebitele s nimi seznámit, ledaže jde o pravidla obecně známá.

(3) Nelze-li prodávané výrobky označit přímo, musí je prodávající viditelně a srozumitelně označit údaji uvedenými v odstavci 1 jiným vhodným způsobem. Není-li možné nebo účelné prodávané výrobky vzhledem k jejich povaze takto označit, je prodávající povinen tyto údaje na požádání spotřebitele nebo orgánů, které provádějí dozor nad dodržováním ustanovení tohoto zákona, pravdivě sdělit, popřípadě doložit.

(4) Zvláštní právní předpisy mohou označování výrobků upravit odchylně.

(5) Prodávající nesmí odstraňovat ani měnit označení výrobků ani jiné údaje uvedené výrobcem, dovozcem nebo dodavatelem.

(6) Při prodeji použitých nebo upravovaných výrobků, výrobků s vadou nebo výrobků, jejichž užitné vlastnosti jsou jinak omezeny, musí prodávající na tyto skutečnosti spotřebitele předem zřetelně upozornit. Takové výrobky musí být prodávány odděleně od ostatních výrobků. V provozovně, v místě vyhrazeném k prodeji takových výrobků, nesmí být uloženy předměty, které neslouží k prodeji.

(7) Na prodej použitého výrobku se ustanovení odstavce 1 až 3 vztahuje pouze přiměřeně.

## § 10a

Výrobce nebo jeho zplnomocněný zástupce 9b) odpovídá za označení materiálů použitých v hlavních částech obuvi v souladu s prováděcím právním předpisem a za přesnost informací v označení obsažených. Tyto údaje je povinen poskytnout dodavateli, jakož i prodávajícímu. Pokud výrobce ani jeho zplnomocněný zástupce nemají sídlo v členském státě Evropské unie, přechází tato povinnost na osobu odpovědnou za první uvedení obuvi na trh Evropského společenství.

-----  
*9b) § 5 odst. 1 písm. b) zákona č. 102/2001 Sb., ve znění zákona č. 277/2003.*

## § 11

(1) Proávající musí zajistit, aby informace uvedené v § 9, 10, 12, 13, § 16 odst. 1 a 3 a § 19 jsou-li poskytovány písemně, byly poskytnuty v českém jazyce.

(2) Jednotlivé informace uvedené v § 9 a 10 mohou být poskytnuty v podobě symbolů (piktogramů), které musí být srozumitelné, čitelné a úplné. V případě prodeje výrobků, při jejichž označení byly použity symboly (piktogramy), je prodávající povinen na požádání vysvětlit nebo vhodně zpřístupnit spotřebiteli jejich význam.

(3) Fyzikální veličiny musí být vyjádřeny v měřicích jednotkách stanovených zvláštním právním předpisem 10).

-----  
*10) § 2 zákona č. 505/1990 Sb., o metrologii, ve znění pozdějších předpisů.*

## § 11a

Při prodeji výrobků nebo poskytování služeb elektronickými prostředky prostřednictvím internetových stránek je prodávající povinen spotřebitele předem zřetelným způsobem informovat o tom, zda platí nějaká omezení pro dodání výrobků nebo poskytnutí služby a jaké způsoby platby jsou přijímány.

## § 12

Prodávající je povinen informovat v souladu s cenovými předpisy 11) a přímo použitelným předpisem Evropských společenství 11a) spotřebitele o ceně prodávaných výrobků nebo poskytovaných služeb zřetelným označením výrobku cenou nebo informací o ceně výrobků či služeb jinak vhodně zpřístupnit.

-----  
*11) § 13 zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů.*

*11a) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1008/2008 ze dne 24. září 2008 o společných pravidlech pro provozování leteckých služeb ve Společenství (přepracované znění).*

## § 13

Prodávající je povinen spotřebitele řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z

vadného plnění (dále jen "reklamací"), spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit.

## § 14

### 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 daný typ nabízeného, prodáváného, poskytovaného nebo zprostředkovaného výrobku nebo služby věcně příslušný. Informace musí zahrnovat též internetovou adresu tohoto subjektu. Jestliže prodávající provozuje internetové stránky, uvede tyto informace i na těchto internetových stránkách. Pokud smlouva uzavřená mezi prodávajícím a spotřebitelem odkazuje na obchodní podmínky, uvede informace podle věty první a druhé rovněž v těchto obchodních podmínkách.

(2) V případě sporu mezi spotřebitelem a prodávajícím, který se nepodařilo mezi stranami urovnat přímo, poskytne prodávající spotřebiteli informace uvedené v odstavci 1 v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat.

## § 14a

### Povinnosti provozovatele tržiště nebo tržnice

Provozovatel tržiště (tržnice) 11d), včetně obce pronajímající část veřejného prostranství k příležitostnému stánkovému prodeji, jsou povinni vést evidenci prodávajících, která musí obsahovat údaje v rozsahu uvedeném ve zvláštním právním předpise 11e), a předložit ji na žádost dozorovému orgánu nebo orgánu Celní správy České republiky. Evidenci je povinen uchovávat po dobu jednoho roku ode dne provedení evidenčního záznamu.

-----  
*11d) § 132 písm. d) zákona č. 353/2003 Sb., o spotřebních daních, ve znění zákona č. 217/2005 Sb.*

*11e) § 17 odst. 7 zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů.*

### Další povinnosti při prodeji výrobků a poskytování služeb

## § 15

(1) Umožňuje-li to povaha výrobku a forma prodeje, je prodávající povinen na žádost spotřebitele výrobek přezkontrolovat nebo předvést.

(2) Prodávající je povinen vydat spotřebiteli na jeho žádost písemné potvrzení o povinnostech z vadného plnění v rozsahu stanoveném zákonem 12).

(3) Není-li služba poskytnuta na počkání, je prodávající povinen vydat spotřebiteli písemné potvrzení o převzetí objednávky. Potvrzení musí obsahovat označení předmětu služby, její rozsah, jakost, cenu za provedení služby a termín jejího plnění.

-----  
*12) § 2166 občanského zákoníku.*

## § 16

(1) Na žádost spotřebitele je prodávající povinen vydat doklad o zakoupení výrobku nebo o poskytnutí služby s uvedením data prodeje výrobku nebo poskytnutí služby, o jaký výrobek nebo o jakou službu se jedná a za jakou cenu byl výrobek prodán nebo služba poskytnuta, spolu s identifikačními údaji prodávajícího obsahujícími jméno a příjmení nebo název nebo obchodní firmu, případně název prodávajícího, jeho identifikační číslo osoby, pokud zvláštní právní předpis nestanoví jinak.

(2) Při prodeji výrobků s následnou dodávkou musí doklad obsahovat také místo určení a datum dodávky.

(3) Při prodeji použitých nebo upravovaných výrobků, výrobků s vadou nebo výrobků, jejichž užitné vlastnosti jsou jinak omezeny, musí být tyto skutečnosti v dokladu zřetelně vyznačeny.

(4) Na žádost orgánů dozoru nebo Policie v mezích jejich oprávnění je prodávající povinen, jde-li o nákup použitého výrobku nebo výrobku bez dokladu o nabytí, přijímání tohoto výrobku do zástavy nebo zprostředkování nebo nákupu či přijetí do zástavy, předložit identifikační údaje podle zvláštního právního předpisu. 12b)

-----  
*12b) § 31 odst. 4 až 7 zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů.*

## § 17

Vyžaduje-li to povaha výrobků, zejména s ohledem na hygienické podmínky prodeje a charakter použití, je prodávající povinen výrobky prodávat v hygienicky nezávadných obalech nebo je do takových obalů při prodeji zabalit, při samoobslužném prodeji je povinen spotřebiteli poskytnout vhodný obalový materiál.

## § 18

(1) Prodávající je povinen informovat spotřebitele o peněžní částce za výkup vratných zálohovaných obalů a tuto informaci na viditelném místě zpřístupnit.

(2) O změně peněžní částky za vykupované vratné zálohované obaly nebo o ukončení výkupu vratných zálohovaných obalů je prodávající povinen informovat spotřebitele po dobu nejméně 30 kalendářních dnů před dnem provedení změny nebo ukončení výkupu. Po tuto dobu nesmí být výkup těchto obalů zastaven.

## § 18a

Výrobce nebo dovozce a prodávající nesmí používat názvy jednotlivých druhů křišťálového skla a jim přiřazené symboly, uvedené v prováděcím právním předpisu, u těch výrobků, které nejsou tímto prováděcím právním předpisem blíže charakterizovány, a to ani při reklamě těchto výrobků. Pokud výrobek ze skla nese firemní nebo výrobní označení či značku nebo obchodní jméno nebo název obsahující označení "křišťál", "křišťálové", "crystal" nebo odvozeniny, jsou výrobce nebo dovozce a prodávající povinni toto označení doplnit upřesňujícími údaji v souladu s prováděcím právním předpisem.

## § 18b

Neoprávněné používání ekoznačky 12c) se zakazuje.

---

12c) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1980/2000 o revidovaném systému Společenství pro udělování ekoznačky.

### § 18c

Užívání ubytovacího zařízení s noclehem na více než 1 časový úsek nebo výhoda spojená s ubytováním, popřípadě včetně dopravy nebo jiných rekreačních služeb 30), nesmějí být uváděny na trh nebo prodávány spotřebiteli jako investice.

---

30) § 1852 až 1867 občanského zákoníku.

### § 19

(1) S výjimkou případů, kdy je k provedení opravy určena jiná osoba, 13) je prodávající povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodáváných výrobků nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání. Proávající je povinen spotřebiteli vydat písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.

(2) V provozovně musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizovat reklamace.

(3) Proávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.

(4) Při prodeji nebo poskytování služeb mimo ohlášenou provozovnu je prodávající povinen k informacím podle § 13 písemnou formou poskytnout zejména název nebo jméno a adresu prodávajícího, kde může spotřebitel i po ukončení takového prodeje nebo poskytování služeb uplatnit reklamaci.

---

13) § 2172 občanského zákoníku.

## Povinnosti související s konáním organizovaných akcí

### § 20

(1) Proávající, který v rámci organizované akce hodlá prodávat výrobky nebo poskytovat služby, případně je propagovat nebo nabízet, je povinen oznámit České obchodní inspekci údaje podle odstavce 4.

(2) Za organizovanou akci podle odstavce 1 se považuje akce určená pro omezený počet spotřebitelů, kteří na ni

byli adresně či neadresně pozváni, a v jejímž průběhu dochází k prodeji výrobků, poskytování služeb nebo k jejich propagaci anebo k jejich nabízení, přičemž není rozhodující, zda je součástí akce též doprava osob účastnících se této akce.

(3) Oznámení podle odstavce 1 musí být učiněno nejpozději 10 pracovních dnů před konáním organizované akce.

(4) Oznámení musí, kromě obecných náležitostí stanovených správním řádem 37), dále obsahovat:

- a) adresu místa, kde se prodej výrobků, poskytování služeb, jejich propagace anebo jejich nabízení uskuteční,
- b) datum konání organizované akce včetně jejího předpokládaného časového harmonogramu,
- c) identifikaci výrobku nebo služby, jež budou v rámci organizované akce propagovány, nabízeny, prodávány nebo poskytovány, s uvedením ceny, za kterou budou tyto výrobky či služby spotřebitelům na organizované akci nabízeny bez zohlednění případných slev individuálně sjednaných se spotřebitelem na organizované akci,
- d) kopii pozvání k účasti na organizované akci.

---

37) § 37 odst. 2 správního řádu.

## § 20a

(1) Prodávající uvedený v § 20 odst. 1 je povinen v každém pozvání k účasti na organizovanou akci podle § 20 vždy prokazatelně, jasně, čitelně a srozumitelně uvést:

- a) adresu místa konání organizované akce, popřípadě jinou přesnou identifikaci místa konání organizované akce,
- b) datum konání organizované akce včetně jejího předpokládaného časového harmonogramu,
- c) identifikaci výrobku nebo služby, jež budou v rámci organizované akce propagovány, nabízeny, prodávány nebo poskytovány, s uvedením ceny, za kterou budou tyto výrobky či služby spotřebitelům na organizované akci skutečně nabízeny bez zohlednění případných slev individuálně sjednaných se spotřebitelem na organizované akci,
- d) jméno, sídlo a identifikační číslo osoby, která pořádá organizovanou akci, jde-li o podnikající fyzickou osobu, nebo obchodní firmu, sídlo a identifikační číslo osoby, jde-li o právnickou osobu, a identifikační údaje jejich zástupce, je-li ustaven,
- e) pokud je prodávající osobou odlišnou od osoby pořádající organizovanou akci, též jeho jméno, sídlo a identifikační číslo, jde-li o podnikající fyzickou osobu, nebo obchodní firmu, sídlo a identifikační číslo, jde-li o právnickou osobu, a identifikační údaje jejího zástupce, je-li ustaven.

(2) V případě, že organizovanou akci pořádá jiný podnikatel než prodávající, má povinnost uvést v pozvání k účasti na organizované akci informace podle odstavce 1 tento podnikatel.

## § 20b

(1) Prodávající, který v rámci organizované akce podle § 20 odst. 2 prodává výrobky nebo poskytuje služby, nesmí během této akce nebo před uplynutím lhůty sedmi dnů od uzavření smlouvy požadovat ani přijmout plnění odpovídající kupní ceně nabízeného výrobku nebo služby anebo její části. Zákaz uvedený v první větě se vztahuje i na zálohu na uhrazení ceny nebo jakýkoliv jiný poplatek. Tímto ustanovením nejsou dotčena ustanovení o odstoupení podle jiného právního předpisu 44).

(2) Porušení povinnosti podle odstavce 1 se považuje za závažný způsob porušení podmínek stanovených zvláštním právním předpisem ve smyslu živnostenského zákona 45).

---

44) § 1829 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

45) Zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

## § 20c

(1) Ustanovení § 20 a 20a se nepoužijí na pořádání veřejných dražeb podle zvláštního zákona 35).

(2) V případě akce organizované výlučně za účelem degustace, konzumace a prodeje degustovaných výrobků se ustanovení § 20 a 20a nepoužijí. To neplatí, je-li součástí takové akce též propagace, nabídka nebo prodej jiných výrobků anebo poskytování jiných služeb.

(3) V případě akce organizované výlučně za účelem individuálního sjednání pojistné smlouvy, penzijního připojištění, investiční služby nebo obchodu na trhu s investičními nástroji se ustanovení § 20 a 20a nepoužijí.

---

35) Zákon č. 26/2000 Sb., o veřejných dražbách, ve znění pozdějších předpisů.

## ČÁST TŘETÍ

### Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

## § 20d

Spotřebitel má podle tohoto zákona právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb (dále jen "spotřebitelský spor") s výjimkou smluv uzavřených

- a) v oblasti zdravotních služeb poskytovaných pacientům zdravotnickými pracovníky za účelem poskytování zdravotní péče 38), 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.

---

38) Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů.

## § 20e

### Subjekty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů

Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů ve smyslu tohoto zákona je

- a) v oblasti finančních služeb finanční arbitr v rozsahu působnosti stanoveném právním předpisem upravujícím finančního arbitra 39),
- b) v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb Český telekomunikační úřad v rozsahu působnosti stanovené právním předpisem upravujícím elektronické komunikace a poštovní služby 40),
- c) v oblasti elektroenergetiky, plynárenství a teplárenství Energetický regulační úřad v rozsahu působnosti stanovené právním předpisem upravujícím elektroenergetiku, plynárenství a teplárenství 41),
- d) v případech, kdy není dána působnost orgánů uvedených v písmenech a) až c), Česká obchodní inspekce nebo jiný subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu; je-li pověřeným subjektem profesní komora s povinným členstvím, vykonává působnost v oblasti stanovené jiným zákonem.

39) Zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů.

40) Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů. Zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů.

41) 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.

## § 20f

(1) Ministerstvo průmyslu a obchodu pověří mimosoudním řešením spotřebitelských sporů osobu, která o to písemně požádá a doloží splnění podmínek stanovených v části třetí a čtvrté tohoto zákona. O pověření rozhodne Ministerstvo průmyslu a obchodu nejpozději do 2 měsíců od podání žádosti.

(2) Pověřeným subjektem může být osoba, která

- a) je právnickou osobou založenou nebo zřízenou na ochranu spotřebitele anebo profesní komorou s povinným členstvím,
- b) má účelově vyhrazený rozpočet pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, který je oddělený od rozpočtu této osoby,
- c) prokáže, že fyzická osoba určená k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů je plně svéprávná, má odborné znalosti, je nezávislá a nestranná; fyzická osoba se považuje za odborně kvalifikovanou, nezávislou a nestrannou, pokud splňuje alespoň požadavky uvedené v § 20g a 20h,
- d) zajistí, že mimosoudní řešení sporu je pro spotřebitele bezplatné,
- e) splňuje podmínky stanovené právními předpisy na ochranu osobních údajů.

(3) Ministerstvo průmyslu a obchodu kontroluje, zda pověřený subjekt splňuje podmínky pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů podle tohoto zákona. Pokud zjistí, že pověřený subjekt nesplňuje některou z těchto podmínek, vyzve ho k okamžité nápravě. Nedojde-li k nápravě nejpozději do tří měsíců, Ministerstvo průmyslu a obchodu odebere dotčenému subjektu pověření a vyškrtne jej ze seznamu. O příslušné změně informuje Evropskou komisi. Opětovné udělení pověření je možné nejdříve po třech letech od vyškrtnutí ze seznamu.

(4) Jde-li o profesní komoru s povinným členstvím, vykonává kontrolu podle odstavce 3 kontrolní orgán profesní komory podle jiného zákona; odstavec 3 věta druhá se použije obdobně. Nedojde-li k nápravě ve lhůtě uvedené v odstavci 3, upozorní kontrolní orgán Ministerstvo průmyslu a obchodu, které odebere dotčenému subjektu pověření a vyškrtne jej ze seznamu.

(5) Ministerstvo průmyslu a obchodu vyškrtne subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů ze seznamu v případě jeho zrušení.

(6) Ministerstvo průmyslu a obchodu vede seznam subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

Seznam obsahuje tyto údaje:

- a) název, kontaktní údaje a internetovou adresu,
- b) poplatky, jsou-li stanoveny,
- c) jazyk či jazyky, v nichž může být předložen návrh na zahájení a vedeno mimosoudní řešení spotřebitelských sporů,
- d) druhy sporů, na které lze použít mimosoudní řešení spotřebitelských sporů,
- e) odvětví a kategorie sporů, které subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů projednává,
- 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,
- h) důvody, na jejichž základě může subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů řešení sporu odmítnout.

(7) Ministerstvo průmyslu a obchodu zašle seznam podle odstavce 6 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 dat.

(8) Ministerstvo průmyslu a obchodu aktualizuje seznam bez zbytečného odkladu a příslušné informace oznamuje Evropské komisi.

## **§ 20g**

### **Odbornost**

Fyzická osoba určená k provádění mimosoudního řešení spotřebitelských sporů má dostatečné odborné znalosti, pokud získala vysokoškolské vzdělání v oboru právo a pokud má nezbytné znalosti a dovednosti v oblasti soudního nebo mimosoudního řešení sporů.

## **§ 20h**

### **Nezávislost a nestrannost**

(1) Funkční období fyzické osoby určené k provádění mimosoudního řešení spotřebitelských sporů činí alespoň 3 roky. Osoba nesmí být bezdůvodně zbavena své funkce a musí být odměňována způsobem, který není vázán na výsledek mimosoudního řešení sporu.

(2) Fyzická osoba určená k provádění mimosoudního řešení spotřebitelských sporů nesmí přijímat pokyny od stran sporu nebo jejich zástupců.

(3) Pokud fyzická osoba určená k provádění mimosoudního řešení spotřebitelských sporů kdykoliv v jeho průběhu zjistí jakoukoliv okolnost, která by mohla ovlivnit její nezávislost či nestrannost, nebo by mohla vyvolat střet zájmů se stranou sporu, oznámí tuto skutečnost bez zbytečného odkladu pověřenému subjektu.

(4) V případě oznámení skutečnosti podle odstavce 3 je pověřený subjekt povinen určit k vedení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu jinou fyzickou osobou nebo navrhnout stranám postoupení sporu jinému příslušnému subjektu podle § 20e. Jinak může fyzická osoba pokračovat v mimosoudním řešení sporu pouze tehdy, pokud byly strany sporu informovány o skutečnosti uvedené v odstavci 3 a nevznesly námitky.

## **Povinnosti subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů**

## **§ 20i**

Subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů zveřejní na internetových stránkách nebo jiným vhodným způsobem a na požádání poskytne na trvalém nosiči dat jasné a srozumitelné informace o

- a) svých kontaktních údajích včetně poštovní a e-mailové adresy,
- b) tom, že je na seznamu vedeném Evropskou komisí,
- c) osobách určených k provádění mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, a v případě jejich jmenování též o způsobu jmenování a délce mandátu,
- d) svém případném členství v síti subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů usnadňující řešení

- přeshraničních sporů,
- e) sporech, pro jejichž řešení je příslušný,
  - f) procesních pravidlech mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, včetně možnosti stran sporu ukončit v nich účast, a o důvodech, na jejichž základě může odmítnout zabývat se daným sporem,
  - g) jazycích, v nichž může být předložen návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a ve kterých řešení probíhá,
  - h) pravidlech, která se použijí jako základ pro věcné řešení sporu (například právní předpisy, zásady, kodexy chování),
  - i) požadavcích, které musí strany splnit před zahájením mimosoudního řešení spotřebitelského sporu, a o tom, zda strany sporu mohou ukončit svoji účast v řízení,
  - j) nákladech, které mohou vzniknout stranám v souvislosti s mimosoudním řešením spotřebitelského sporu, jež hradí strany, včetně pravidel pro případné hrazení nákladů na konci řešení sporu,
  - k) průměrné délce mimosoudního řešení spotřebitelského sporu,
  - l) právním účinku výsledku mimosoudního řešení spotřebitelského sporu, včetně případných sankcí za nedodržení rozhodnutí, je-li pro strany závazné,
  - m) případné vykonatelnosti rozhodnutí vydaného subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

## § 20j

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 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 dat 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 dat,
- 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.

## § 20k

### **Oznamovací povinnost subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů**

(1) Subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů oznámí Ministerstvu průmyslu a obchodu:

- a) název, kontaktní údaje a internetovou adresu,
- b) údaje o struktuře a financování, včetně údajů o osobách určených k provádění mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, o jejich odměňování a funkčním období,
- c) procesní pravidla, podle kterých bude při řešení spotřebitelského sporu postupováno, včetně důvodů pro odmítnutí návrhu,
- d) poplatky, jsou-li stanoveny,
- 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.

(2) Pověřený subjekt oznámí Ministerstvu průmyslu a obchodu kromě údajů uvedených v odstavci 1 též  
a) druhy sporů, které je oprávněn řešit,  
b) prohlášení o způsobilosti a splnění požadavků stanovených tímto zákonem.

(3) Subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů oznámí změny údajů uvedených v odstavci 1 Ministerstvu průmyslu a obchodu bez zbytečného odkladu.

(4) Subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů oznamuje Ministerstvu průmyslu a obchodu jednou za dva roky informace o  
a) počtu sporů, které mu byly předloženy, a druhých podnětů, k nimž se vztahovaly,  
b) procentním podílu mimosoudních řešení spotřebitelských sporů, která byla zastavena nebo odmítnuta, aniž bylo dosaženo řešení, a procentním podílu důvodů zastavení nebo odmítnutí, pokud jsou známy,  
c) průměrné době potřebné k vyřešení sporu,  
d) míře dodržování výsledků mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, je-li známa,  
e) systémových nebo závažných problémech, jež se vyskytují často a vedou ke sporům mezi spotřebiteli a prodávajícími,  
f) případné spolupráci subjektů v rámci sítě subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů usnadňující řešení přeshraničních sporů a posouzení efektivnosti této spolupráce, pokud existuje,  
g) odborné přípravě fyzických osob určených k provádění mimosoudního řešení spotřebitelských sporů,  
h) posouzení efektivnosti mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a jeho možného zlepšení.

(5) Údaje uvedené v odstavci 4 jsou obsahem výroční zprávy, kterou subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů zveřejňuje na svých internetových stránkách nebo jiným vhodným způsobem nebo na požádání poskytuje na trvalém nosiči dat.

## § 20l

### 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.

(2) Evropské spotřebitelské centrum Česká republika je kontaktním místem podle přímo použitelného předpisu Evropské unie 36).

-----  
*36) 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).*

## § 20m

Povinnosti uvedené v ustanoveních § 20j, 20j a § 20k odst. 5 tohoto zákona se nevztahují na finančního arbitra.

## ČÁST ČTVRTÁ

### Postup České obchodní inspekce a pověřeného subjektu při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů

## Návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu

### § 20n

(1) Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje na návrh spotřebitele.

(2) Návrh podle odstavce 1 obsahuje

- a) identifikační údaje stran sporu,
- b) úplné a srozumitelné vyličení rozhodných skutečností,
- c) označení, čeho se navrhovatel domáhá,
- d) datum, kdy navrhovatel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé,
- e) prohlášení, že ve věci nerozhodl soud, nebyl vydán rozhodčí nález a nebyla uzavřena dohoda stran v rámci mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a ani nebylo zahájeno řízení před soudem, rozhodčí řízení nebo mimosoudní řešení spotřebitelského sporu podle tohoto zákona,
- f) datum a podpis navrhovatele.

(3) K návrhu se přiloží doklad o skutečnosti, že se navrhovateli nepodařilo spor vyřešit s druhou stranou přímo, a další písemnosti dokládající tvrzené skutečnosti, jsou-li k dispozici. K návrhu se přiloží plná moc, je-li navrhovatel zastoupen na základě plné moci.

(4) Návrh lze podat písemně nebo ústně do protokolu anebo elektronicky prostřednictvím on-line formuláře uvedeného na internetových stránkách České obchodní inspekce, podepsaný uznávaným elektronickým podpisem nebo zasláný prostřednictvím datové schránky osoby, jež návrh podává. Za podmínky, že je návrh do 10 dnů potvrzen, popřípadě doplněn jedním ze způsobů uvedených ve větě první, je možno jej podat pomocí jiných technických prostředků, zejména prostřednictvím telefaxu nebo veřejné datové sítě bez použití uznávaného elektronického podpisu. U pověřeného subjektu lze návrh podat písemně nebo elektronicky prostřednictvím on-line formuláře uvedeného na jeho internetových stránkách.

### § 20o

Zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu se považuje za uzavření dohody o mimosoudním jednání věřitele a dlužníka o právu nebo o okolnosti, která právo zakládá, podle občanského zákoníku 42).

-----  
42) § 647 občanského zákoníku.

### § 20p

Navrhovatel může podat návrh u České obchodní inspekce nebo pověřeného subjektu nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé.

### § 20q

#### Odmítnutí návrhu

(1) Neobsahuje-li návrh náležitosti podle § 20n odst. 2 nebo nejsou-li přiloženy doklady podle § 20n odst. 3, vyzve

Česká obchodní inspekce nebo pověřený subjekt navrhovatele k jejich doplnění ve lhůtě 15 dnů. Po marném uplynutí této lhůty Česká obchodní inspekce nebo pověřený subjekt návrh odmítne.

(2) Česká obchodní inspekce nebo pověřený subjekt návrh též odmítne, pokud z návrhu, přiložených písemností nebo jinak zjistí, že

- a) spor nenáleží do jejich věcné působnosti,
- b) ve věci již rozhodl soud nebo byl vydán rozhodčí nález nebo bylo zahájeno řízení u soudu nebo rozhodčí řízení, nebo již bylo ve stejné věci zahájeno nebo ukončeno mimosoudní řešení spotřebitelského sporu u jiného subjektu uvedeného v § 20e tohoto zákona,
- c) navrhovatel podal návrh po uplynutí lhůty stanovené v § 20p, nebo
- d) návrh je zjevně bezdůvodný.

(3) Návrh je zjevně bezdůvodný zejména tehdy, jestliže

- a) jde o návrh podaný opětovně a navrhovatel při jeho podání nedoloží, že splnil podmínky stanovené případně v rámci předchozího mimosoudního řešení spotřebitelského sporu, nebo
- b) jeho podáním navrhovatel zjevně sleduje zneužití svých práv na úkor druhé strany.

(4) Česká obchodní inspekce nebo pověřený subjekt informuje strany sporu o odmítnutí návrhu spolu s důvody odmítnutí do 15 dnů ode dne jeho obdržení, ledaže skutečností zakládající důvod pro odmítnutí zjistí později. V takovém případě informuje strany sporu o odmítnutí bez zbytečného odkladu od okamžiku, kdy se o důvodech pro odmítnutí návrhu dozví.

## § 20r

### Zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu je zahájeno dnem, kdy Česká obchodní inspekce nebo pověřený subjekt obdrží návrh podle § 20n. Pokud Česká obchodní inspekce nebo pověřený subjekt návrh neodmítne podle § 20q, vyrozumí o zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu obě strany sporu a poučí je, že

- a) nemusí být zastoupeny právním zástupcem 43),
- b) mohou využít nezávislé poradenství nebo zastupování či pomoc třetí osoby,
- c) spotřebitel může ukončit účast v mimosoudním řešení spotřebitelského sporu v kterékoli fázi,
- d) mají právo vyjadřovat k věci svůj 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) v případech uvedených v § 20u odst. 2 budou informovány v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat o ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a o skutečnostech, které vedly k ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu,
- g) zahájením mimosoudního řešení spotřebitelského sporu není dotčeno právo stran sporu domáhat se ochrany svých práv a oprávněných zájmů soudní cestou.

---

43) Zákon č. 85/1996 Sb., o advokacii, ve znění pozdějších předpisů.

## § 20s

### Součinnost s Českou obchodní inspekcí a pověřeným subjektem

(1) Prodávající je povinen ve lhůtě 15 pracovních dnů od doručení vyrozumění podle § 20r poskytnout České

obchodní inspekci nebo pověřenému subjektu vyjádření ke skutečnostem uvedeným v návrhu.

(2) Prodávající je povinen úzce spolupracovat a poskytnout České obchodní inspekci nebo pověřenému subjektu součinnost potřebnou k efektivnímu průběhu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu.

## **Ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu**

### **§ 20t**

(1) Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu musí být ukončeno do 90 dnů od jeho zahájení.

(2) U zvláště složitých sporů lze lhůtu uvedenou v odstavci 1 prodloužit, a to nejvýše o dalších 90 dnů. 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.

### **§ 20u**

(1) Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu končí

- a) uzavřením dohody stran sporu,
- b) jednostranným prohlášením spotřebitele o ukončení účasti na řešení sporu oznámeným České obchodní inspekci nebo pověřenému subjektu,
- c) smrtí, prohlášením za mrtvého, prohlášením za nezvěstného nebo zánikem jedné ze stran sporu bez právního nástupce,
- d) marným uplynutím lhůty podle § 20t,
- e) odmítnutím návrhu podle § 20q.

(2) O ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu podle odstavce 1 písm. b) nebo c) informuje Česká obchodní inspekce nebo pověřený subjekt bez zbytečného odkladu druhou stranu sporu. Dojde-li k ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu podle odstavce 1 písm. d), informuje bez zbytečného odkladu obě strany sporu.

(3) Dohoda podle odstavce 1 písm. a) musí mít písemnou formu.

### **§ 20v**

#### **Doručování**

Povinnost České obchodní inspekce nebo pověřeného subjektu doručit stranám sporu písemnost podle této části zákona je splněna, pokud je doručena prostřednictvím veřejné datové sítě do datové schránky adresáta, na adresu uvedenou v návrhu na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu nebo na adresu, a to i elektronickou, kterou za účelem doručování sdělí strany sporu České obchodní inspekci nebo pověřenému subjektu. Písemnost se považuje za doručenu i v případě, že se adresát o doručení z důvodů okolností na jeho straně nedozvěděl.

## § 20w

### Náklady mimosoudního řešení spotřebitelských sporů

- (1) Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů se nezaplatňuje.
- (2) Náklady spojené s mimosoudním řešením spotřebitelských sporů si strany nesou samy.

## § 20x

Česká obchodní inspekce nebo pověřený subjekt stanoví pravidla pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, kterými podrobněji upraví postup při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů tak, aby byla v souladu s pravidly podle této části zákona.

## § 20y

Tato část upravuje postup mimosoudního řešení spotřebitelských sporů před Českou obchodní inspekci a pověřeným subjektem.

## ČÁST PÁTÁ

### Informační databáze o bonitě a důvěryhodnosti spotřebitele

## § 20z

(1) Za účelem ochrany práv a právem chráněných zájmů prodávajících a spotřebitelů, spočívající v posuzování schopnosti a ochoty spotřebitelů plnit své závazky, se prodávající, kterým vůči spotřebitelům vznikají pohledávky z úvěrů nebo jiné pohledávky na dlouhodobé nebo opětovné plnění, mohou prostřednictvím informačních databází (dále jen "registr") vzájemně informovat o identifikačních údajích spotřebitelů a o záležitostech, které vypovídají o bonitě, platební morálce a důvěryhodnosti spotřebitelů, a to i v případě, kdy je jim podle jiného zákona 46) uložena povinnost mlčenlivosti. Do činnosti registru musí být zapojeno alespoň 10 prodávajících, kteří jsou bankami podle jiného zákona upravujícího činnost bank, prodávajícími spotřebitelských úvěrů podle jiného zákona upravujícího poskytování spotřebitelských úvěrů, platebními institucemi podle jiného zákona upravujícího platební styk nebo poskytovateli platebních služeb malého rozsahu podle jiného zákona upravujícího platební styk. Registr může provozovat právnická osoba, která není prodávajícím a jejím hlavním účelem není podnikání (dále jen "provozovatel"), za podmínek stanovených tímto zákonem. Pro vzájemné informování a zpracování osobních údajů v registru není zapotřebí souhlasu spotřebitele.

(2) Údaje získané podle odstavce 1 jsou prodávající oprávněni použít výhradně k předcházení podvodnému jednání a k posouzení schopnosti a ochoty spotřebitele splnit jeho smluvní závazky (posouzení bonity, platební morálky a důvěryhodnosti). Proávající a provozovatelé jsou povinni zachovávat získané údaje v tajnosti a chránit je před zneužitím tak, jako by šlo o údaje o spotřebitelích, kteří jsou s nimi ve smluvním vztahu. Za zpracování údajů povolené podle tohoto odstavce se považuje rovněž tvorba modelů, které vyhodnocují pravděpodobnost podvodného jednání anebo schopnost a ochotu spotřebitele splnit jeho smluvní závazky, a to jak ze strany prodávajícího, tak ze strany provozovatele.

(3) Prodávající, který poskytuje údaje spotřebitele do registru, je povinen spotřebitele předem upozornit na skutečnost, že jeho údaje budou nebo mohou být vedeny v registru a v případě, že údaje obsahují informace o dluhu spotřebitele po splatnosti, je dále povinen informovat spotřebitele o existenci dluhu a vyzvat jej k úhradě takového dluhu.

(4) V registru lze zpracovávat následující údaje

- a) identifikační údaje spotřebitele,
- b) údaje o finančních závazcích spotřebitele ze smluv mezi spotřebitelem a prodávajícími uživateli registr, včetně údajů o potenciálních finančních závazcích spotřebitele ze smluv, o kterých spotřebitel s prodávajícím jednal, ale k jejichž uzavření nedošlo,
- c) časové určení období, ke kterému se údaje vztahují,
- d) údaj o prodávajícím, který záznam zapsal.

(5) Při poskytování údajů z registru prodávajícím se neposkytuje údaj podle odstavce 4 písm. d). Provozovatel, který registr vede, je oprávněn rozsah zpracovávaných a poskytovaných osobních údajů dále omezit. Pokud jsou z registru poskytovány údaje o dluzích spotřebitele po splatnosti, musí být společně s tímto údajem vždy poskytnut také údaj o tom, zda byl dluh splněn a kdy ke splnění došlo. Při výměně informací a při zpracování dat v registru jsou prodávající a provozovatelé oprávněni používat rodné číslo spotřebitele, pokud ho prodávající oprávněně získal.

(6) Prodávající je oprávněn informaci z registru požadovat v přímé souvislosti s konkrétním obchodním případem, a, pokud se jedná o registr, který eviduje záznamy o závazcích spotřebitelů, u kterých nedošlo k prodlení, a o potenciálních závazcích spotřebitelů, vždy jen se souhlasem spotřebitele.

(7) Souvislostí s konkrétním obchodním případem podle odstavce 6 se rozumí

- a) souvislost s rozhodováním o poskytnutí služby či o prodeji výrobku vedoucí, byť i potenciálně, ke vzniku pohledávky prodávajícího za spotřebitelem, ledaže všechny pohledávky prodávajícího za spotřebitelem budou splněny současně s uzavřením smlouvy nebo bezprostředně po něm, nebo
- b) souvislost s již vzniklou smlouvou nebo pohledávkou prodávajícího za spotřebitelem, ledaže všechny pohledávky prodávajícího za spotřebitelem z této smlouvy již byly splněny.

(8) Podmínka souvislosti s konkrétním obchodním případem podle odstavce 6 vyžaduje, aby se požadavek týkal

- a) spotřebitele žádajícího o poskytnutí služby nebo o koupi výrobku vedoucí ke vzniku pohledávky nebo osoby spotřebitele, za kterým má prodávající pohledávku,
- b) osoby, která poskytla nebo hodlá poskytnout zajištění dluhu spotřebitele, nebo
- c) osoby, která je s osobou podle písmene a) nebo b) ekonomicky spjata, pokud posouzení její bonity má význam pro vyhodnocení schopnosti a ochoty splnit smluvní závazky osoby podle písmene a) nebo b), za takovou osobu se považuje zejména zákonný zástupce spotřebitele.

(9) Spotřebitel je oprávněn vůči provozovateli, který registr vede, písemně vyjádřit nesouhlas s evidencí údajů o své osobě v registru, který eviduje záznamy o závazcích spotřebitelů, u kterých nedošlo k prodlení, a o potenciálních závazcích spotřebitelů. Provozovatel v takovém případě bez zbytečného odkladu odstraní z registru všechny záznamy, které se spotřebitele týkají, a učiní opatření směřující k tomu, aby další záznamy týkající se téhož spotřebitele nemohly být zapsány.

(10) Provozovatel, který vede registr, je povinen s prodávajícími, kteří budou údaje do registru poskytovat a z registru je získávat, uzavřít písemnou smlouvu, ve které je zaváže dodržovat povinnosti podle odstavců 3 až 8 a jejíž součástí bude ujednání o organizačně-technických opatřeních k zabezpečení údajů. Provozovatel uzavření smlouvy odmítne, pokud ze všech okolností, které mu jsou známy, vyplývá, že dotčený prodávající neskýtá dostatečné záruky dodržování povinností podle odstavců 3 až 8, nebo od ní odstoupí či pozastaví její plnění, pokud takové skutečnosti vyjdou najevo dodatečně. Je však povinen stanovit stejné podmínky pro přístup prodávajících se sídlem nebo místem podnikání v jiném členském státě Evropské unie a prodávajících se sídlem nebo místem podnikání v České republice. Podmínky pro uzavření smlouvy zveřejní způsobem umožňujícím dálkový přístup. Oprávněnost požadavku na poskytnutí



informace z registru podle odstavců 6 až 8 doloží prodávající, který má do registru přístup, na vyžádání prodávajícímu nebo provozovateli, který vede registr.

(11) Údaje v registru o závazku spotřebitele mohou být v registru zpracovávány po dobu, po kterou závazek spotřebitele trvá, a dále po dobu 3 let po jeho splacení. Pokud závazek spotřebitele zanikl jinak než splacením nebo pokud jde o závazek promlčený nebo závazek, od jehož placení byl dlužník osvobozen podle jiného právního předpisu 47), lze informaci o takovém závazku v registru zpracovávat nejdéle po dobu 3 let od zániku takového závazku, od jeho promlčení nebo od okamžiku, kdy nastalo osvobození podle jiného právního předpisu. V případě, že nedošlo k uzavření smlouvy, mohou být údaje zpracovávány v registru nejdéle po dobu 3 měsíců. I po uplynutí lhůt podle tohoto odstavce je prodávající nebo provozovatel, který registr vede, oprávněn uchovávat anonymizované údaje pro statistické účely a dále uchovávat doklady, které v souvislosti s údaji v registru získal nebo si obstaral, pokud je to potřebné za účelem ochrany jeho práv a právem chráněných zájmů.

(12) Vznik registru prodávající nebo provozovatel, který jej vede, oznámí Úřadu pro ochranu osobních údajů podle jiného zákona upravujícího ochranu osobních údajů.

(13) Spotřebitel má právo, za úhradu odůvodněných nákladů, na výpis informací, které jsou o něm vedeny v registru. Spotřebitel má dále právo požadovat po prodávajícím nebo provozovateli, který registr vede, opravu nepřesných nebo nesprávných údajů, které jsou o něm v registru vedeny.

(14) Proávající nebo provozovatel, který registr vede, je povinen opravit nepřesné nebo nesprávné údaje v registru, dozvěděl-li se o tom, že tyto údaje jsou nepřesné nebo nesprávné. Pokud žádost spotřebitele o opravu nepřesných nebo nesprávných údajů, které jsou o něm v registru vedeny, není vyřešena bezprostředně, prodávající nebo provozovatel, který registr vede, údaje dotčené žádostí spotřebitele do vyřešení žádosti spotřebitele blokuje. Blokuje je takovým způsobem, že provede dočasné zamezení poskytování údajů z registru, které byly dotčeny žádostí spotřebitele. Místo takových údajů poskytne prodávající nebo provozovatel, který registr vede, informaci o tom, že údaje jsou blokovány.

(15) Pokud jsou údaje vedené v registru předmětem sporu mezi příslušným prodávajícím a spotřebitelem, přičemž o takovém sporu je vedeno soudní, správní nebo rozhodčí řízení, v němž nebylo doposud vydáno pravomocné rozhodnutí ve věci samé, nebo mimosoudní řešení spotřebitelského sporu podle tohoto zákona, je prodávající nebo provozovatel, který registr vede, povinen tuto skutečnost na žádost spotřebitele v registru poznamenat.

-----  
46) Například § 38 zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů, § 11 odst. 1 písm. g) zákona č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon), ve znění pozdějších předpisů, § 127 zákona č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví.

47) § 414 zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů.

## § 20za

Ustanovení této části se použijí rovněž na vztahy vzniklé v rámci podnikání nebo jiné samostatné výdělečné činnosti spotřebitele.

## ČÁST ŠESTÁ Úkoly veřejné správy

## § 21

### Ochrana před výrobky nebezpečnými svou zaměnitelností s potravinami

Orgány státní správy, orgány územní samosprávy a ostatní orgány veřejné správy jsou povinny činit v mezích své působnosti veškerá opatření, aby zamezily dovozu, vývozu a uvádění výrobků nebezpečných svou zaměnitelností s potravinami do oběhu nebo zamezily jejich další oběh. O výrobcích nebezpečných svou zaměnitelností s potravinami v oběhu jsou povinny všemi dostupnými prostředky, zejména prostřednictvím hromadných sdělovacích prostředků, informovat spotřebitelskou veřejnost.

## § 22

zrušen

## § 23

### Dozor nad ochranou spotřebitele

(1) Dozor nad dodržováním povinností stanovených tímto zákonem provádí Česká obchodní inspekce 16), s výjimkou dozoru podle odstavců 2 až 4, 7 až 11, 15 až 17 a 19.

(2) Dozor nad dodržováním povinností stanovených v § 3 odst. 1 písm. b), § 4 až 5b, § 8, § 9, 14a a 17 na úseku zemědělských, potravinářských a tabákových výrobků provádí Státní zemědělská a potravinářská inspekce 17).

(3) Dozor nad dodržováním povinností stanovených v § 3 odst. 1 písm. b), § 4 až 5b, § 8, § 9, § 10 odst. 1 a 3, § 14a a 17, pokud jde o prodej výrobků a poskytování služeb, které jsou upraveny zákonem o ochraně veřejného zdraví, provádějí krajské hygienické stanice 18).

(4) Dozor nad dodržováním povinností stanovených v § 3 odst. 1 písm. b), § 4 až 5b, § 8, § 9, 14a a 17 na úseku veterinární péče provádějí Státní veterinární správa, krajské veterinární správy a Městská veterinární správa v Praze 19).

(5) Dozor nad dodržováním povinností stanovených v § 9 až 13, § 14a až 16 a § 18 v oblasti obchodu a služeb 21) provádějí též obecní živnostenské úřady, příslušné podle umístění provozovny. Nelze-li určit místní příslušnost podle umístění provozovny, provádějí dozor obecní živnostenské úřady podle místa realizované činnosti.

(6) Inspektor České obchodní inspekce nebo Státní zemědělské a potravinářské inspekce, který provedl dozor na trhu podle tohoto zákona a zjistil výrobky, které naplňují znaky porušení ustanovení § 8, a bylo-li prokázáno, že se jedná o výrobky nebo zboží, vůči nimž celní úřad vykonává působnost podle přímo použitelného předpisu Evropské unie, je oprávněn takovéto výrobky nebo zboží zajistit. Zjištění a zajištěné výrobky nebo zboží postoupí celnímu úřadu.

(7) Dozor nad dodržováním povinností stanovených v § 4 až 5b, § 8, § 9, § 10 odst. 1 písm. a) a § 10 odst. 5 až 7, § 11, 12 a 14a na úseku střelných zbraní a střeliva provádí Český úřad pro zkoušení zbraní a střeliva 25).

(8) 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.

(9) Dozor nad dodržováním povinností stanovených v § 4 až 5b a § 8 na úseku léčiv provádí Státní ústav pro

kontrolu léčiv 27).

(10) Při výkonu dozoru v oblasti regulace reklamy, která je nekalou obchodní praktikou podle tohoto zákona, se postupuje podle zákona o regulaci reklamy 28).

(11) Dozor nad dodržováním povinností stanovených v § 4 až 6, 12 a 14 na úseku podnikání v energetických odvětvích provádí Energetický regulační úřad.

(12) Česká obchodní inspekce provádí dozor nad dodržováním povinností nebo požadavků stanovených přímo použitelným předpisem Evropských společenství, kterým se zakazuje uvádět na trh, dovážet do Společenství a vyvážet z něj kočičí a psí kůže a výrobky obsahující tyto kůže 29), nejedná-li se o surové kočičí a psí kůže.

(13) Česká obchodní inspekce provádí dozor nad dodržováním povinností nebo požadavků stanovených přímo použitelným předpisem Evropské unie, který upravuje názvy textilních vláken a související označování materiálového složení textilních výrobků 31). Postup při provádění dozoru se řídí též přímo použitelným předpisem Evropské unie, kterým se stanoví požadavky na dozor nad trhem týkající se uvádění výrobků na trh 32).

(14) Česká obchodní inspekce provádí dozor nad dodržováním povinností vyplývajících z ustanovení občanského zákoníku upravujících spotřebitelskou smlouvu, ve které se za úplaty sjednává dočasné užívání ubytovacího zařízení a jiné rekreační služby 30).

(15) 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.

(16) Dozor nad dodržováním povinností stanovených tímto zákonem u profese vykonávané členem profesní komory s povinným členstvím provádí příslušný orgán stanovený zvláštním právním předpisem a zjištěné porušení postihuje podle zvláštního právního předpisu, s výjimkou profesí v oblasti finančních služeb, kde je k doзору příslušná Česká národní banka.

(17) Dozor nad dodržováním povinností při zpracování osobních údajů stanovených v části páté tohoto zákona provádí Úřad pro ochranu osobních údajů.

(18) Česká obchodní inspekce provádí dozor nad dodržováním povinností stanovených v článku 14 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 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).

(19) Dozor nad dodržováním povinností stanovených v § 3, § 3a, § 4 až 6, § 9, § 11, § 11a, § 13, § 16 a § 19 při provozování hazardních her provádí celní úřady.

---

16) Zákon ČNR č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů.

17) Zákon č. 146/2002 Sb., o Státní zemědělské a potravinářské inspekci a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

18) Zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

19) Zákon č. 166/1999 Sb., o veterinární péči a o změně některých souvisejících zákonů (veterinární zákon), ve znění pozdějších předpisů.

21) § 43 zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

25) Zákon č. 156/2000 Sb., o ověřování střelných zbraní, střeliva a pyrotechnických předmětů a o změně zákona č. 288/1995 Sb., o střelných zbraních a střelivu (zákon o střelných zbraních), ve znění zákona č. 13/1998 Sb., a zákona č. 368/1992 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů, ve znění pozdějších předpisů.

27) Zákon č. 378/2007 Sb., o léčivech a o změnách některých souvisejících zákonů (zákon o léčivech), ve znění pozdějších předpisů.

28) 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.

29) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1523/2007 ze dne 11. prosince 2007, kterým se zakazuje uvádět na trh, dovážet do Společenství a vyvážet z něj kočičí a psí kůže a výrobky obsahující tyto kůže.

30) § 1852 až 1867 občanského zákoníku.

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.

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.

## § 23a

(1) Orgány uvedené v § 23 odst. 1 až 15 jsou oprávněny vydávat závazné pokyny k odstranění zjištěných nedostatků. V případě bezprostředního ohrožení života, zdraví nebo majetku jsou oprávněny pozastavit prodej výrobků nebo poskytování služeb anebo uzavřít provozovnu; vyžaduje-li to naléhavost situace, lze toto rozhodnutí oznámit ústně a neprodleně doručit písemné vyhotovení rozhodnutí.

(2) Proti rozhodnutí podle odstavce 1 věta druhá je možno podat odvolání do tří dnů ode dne doručení písemného vyhotovení rozhodnutí. Odvolání nemá odkladný účinek a odvolací orgán o něm rozhodne neodkladně.

(3) Obnovit prodej výrobků nebo poskytování služeb anebo otevřít provozovnu lze až po uvedení do nezávadného stavu a jen s písemným souhlasem orgánu, který o pozastavení prodeje výrobků nebo poskytování služeb anebo uzavření provozovny rozhodl.

(4) Česká obchodní inspekce je oprávněna zajistit kočičí a psí kůže a výrobky obsahující tyto kůže, s výjimkou surových kočičích a psích kůží, a nařídít jejich zničení, a to na náklady toho, kdo porušil zákaz stanovený přímo použitelným předpisem Evropských společenství 29).

(5) Orgány uvedené v § 23 odst. 1 až 15 jsou oprávněny uložit rozhodnutím výrobcí, dovozci, dodavateli nebo prodávajícímu povinnost stáhnout výrobek nebezpečný svou zaměnitelností s potravinou z trhu. V případě bezprostředního ohrožení života, vyžaduje-li to naléhavost situace, lze toto rozhodnutí oznámit ústně a neprodleně doručit písemné vyhotovení rozhodnutí.

(6) Prodávající je povinen vyzoomět výrobce, dovozce nebo dodavatele, že výrobek je na základě rozhodnutí dozorového orgánu stahován z trhu, a neprodleně zajistit v součinnosti s nimi způsob vrácení výrobku nebezpečného svou zaměnitelností s potravinou. Dodavatel je povinen na základě vyzoomění prodávajícího nebo na základě rozhodnutí dozorového orgánu o stažení výrobku z trhu neprodleně zajistit v součinnosti s výrobcem způsob vrácení výrobku nebezpečného svou zaměnitelností s potravinou. Výrobce nebo dovozce je povinen na základě rozhodnutí dozorového orgánu o stažení výrobku z trhu nebo na základě vyzoomění dodavatelem nebo prodávajícím o stáhnutí výrobku z trhu zajistit v součinnosti s nimi způsob převzetí výrobku nebezpečného svou zaměnitelností s potravinou. Vrácení nebo zpětné převzetí jsou účastníci dodávek těchto výrobků stahovaných z trhu povinni zajistit ve lhůtě stanovené dozorovým orgánem nebo, není-li lhůta stanovena, bez zbytečných průtahů a vyzoomět o tom dozorový orgán.

(7) Nedojde-li k vrácení nebo zpětnému převzetí výrobků podle odstavce 5 v souladu s rozhodnutím dozorového orgánu nebo bez zbytečných průtahů, je dozorový orgán oprávněn vedle uložení pokuty, je-li ohrožen život, zdraví nebo majetek, nařídít zničení výrobku na náklady toho, kdo povinnost vrácení nebo zpětného převzetí těchto výrobků nesplnil.

---

29) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1523/2007 ze dne 11. prosince 2007, kterým se zakazuje uvádět na trh, dovážet do Společenství a vyvážet z něj kočičí a psí kůže a výrobky obsahující tyto kůže.

## § 23b

zrušen

## § 23c

zrušen

## Přestupky

### § 24

(1) Výrobce, dovozce, vývozce, dodavatel, prodávající nebo jiný podnikatel se dopustí přestupku tím, že

- a) poruší zákaz používání nekalých obchodních praktik,
- b) vyrábí, dováží, vyvází, nabízí, prodává nebo daruje výrobky nebezpečné svou zaměnitelností s potravinami,
- c) poruší zákaz vyplývající z přímo použitelného předpisu Evropských společenství, kterým se zakazuje uvádět na trh, dovážet do Společenství a vyvážet z něj kočičí a psí kůže a výrobky obsahující tyto kůže 29),
- d) vyrábí, dováží, uvádí na trh, nabízí nebo prodává textilní výrobky neoznačené podle přímo použitelného předpisu Evropské unie upravujícího názvy textilních vláken a související označování materiálového složení textilních výrobků 31), nebo textilní výrobky, k nimž není připojena obchodní dokumentace podle tohoto přímo použitelného předpisu Evropské unie 33), nebo
- e) použije neoprávněně ekoznačku.

(2) Výrobce nebo podnikatel jako osoba odpovědná za první uvedení obuvi na trh Evropského společenství se dopustí přestupku tím, že v rozporu s § 10a neoznačí materiály použité v hlavních částech obuvi nebo tyto údaje neposkytne dodavateli, či prodávajícímu.

(3) Výrobce, dovozce nebo prodávající se dopustí přestupku tím, že v rozporu s § 18a používá názvy jednotlivých druhů křišťálového skla a jim přiřazené symboly nebo nedoplní firemní nebo výrobní označení či značku nebo obchodní firmu nebo název obsahující označení "křišťál", "křišťálové", "crystal" nebo odvozeniny upřesňujícími údaji.

(4) Dodavatel, prodávající nebo vývozce se dopustí přestupku tím, že nabízí, prodává nebo vyvází výrobky, které byly určeny pro humanitární účely a označeny nápisem "humanita" podle zvláštního právního předpisu 7).

(5) Výrobce nebo dovozce se dopustí přestupku tím, že bez zbytečných průtahů nebo ve lhůtě stanovené dozorovým orgánem nezajistí na základě rozhodnutí dozorového orgánu o stažení výrobku z trhu nebo na základě vyzoomění dodavatelem nebo prodávajícím o stažení výrobku z trhu způsob převzetí výrobku nebezpečného svou zaměnitelností s potravinou, anebo o vrácení nebo zpětném převzetí výrobku stahovaného z trhu nevyrozumí dozorový orgán.

(6) Dodavatel se dopustí přestupku tím, že nezajistí neprodleně na základě vyzoomění prodávajícího nebo na základě rozhodnutí dozorového orgánu o stažení výrobku z trhu vrácení výrobku nebezpečného svou zaměnitelností s potravinou, anebo o vrácení nebo zpětném převzetí výrobku stahovaného z trhu nevyrozumí dozorový orgán.

(7) Proávající se dopustí přestupku tím, že

- a) nesplní povinnost poctivého prodeje výrobků nebo poskytování služeb podle § 3,

- b) v rozporu s § 3a používá telefonní číslo s vyšší než běžnou cenou,
- c) při prodeji výrobků nebo poskytování služeb poruší zákaz diskriminace spotřebitele podle § 6,
- d) poruší zákaz nabízet za účelem prodeje, prodávat a skladovat výrobky porušující práva duševního vlastnictví nebo neoprávněné užívání označení podle zvláštního právního předpisu 4b),
- e) nesplní informační povinnost podle § 9 a § 10 odst. 2,
- f) nezajistí, aby jím prodávané výrobky byly označeny podle § 10 odst. 1, 3 a 4,
- g) odstraní nebo změně označení výrobků nebo jiné údaje uvedené výrobcem, dovozcem nebo dodavatelem,
- h) neupozorní při prodeji použitých nebo upravovaných výrobků, výrobků s vadou nebo výrobků, jejichž užité vlastnosti jsou jinak omezeny, spotřebitele předem na tyto skutečnosti nebo takové výrobky prodává společně s ostatními výrobky anebo v provozovně, v místě vyhrazeném k prodeji takových výrobků, umístí předměty, které neslouží k prodeji,
- i) poskytuje informace v rozporu s § 11,
- j) neinformuje spotřebitele podle § 11a,
- k) informaci o ceně poskytuje v rozporu s § 12,
- l) neinformuje spotřebitele podle § 13,
- m) neposkytne spotřebiteli informace podle § 14 nebo čl. 14 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013,
- n) nepředvede spotřebiteli výrobek podle § 15 odst. 1,
- o) nevydá spotřebiteli potvrzení podle § 15 odst. 2,
- p) nevydá spotřebiteli písemné potvrzení o převzetí objednávky podle § 15 odst. 3,
- q) nevydá spotřebiteli na jeho žádost řádně vyplněný doklad o zakoupení výrobku nebo o poskytnutí služby s údaji stanovenými v § 16 odst. 1,
- r) nevyznačí v dokladu o zakoupení výrobku v případě prodeje s následnou dodávkou místo určení a datum dodávky,
- s) nevyznačí při prodeji použitých nebo upravovaných výrobků, výrobků s vadou nebo výrobků, jejichž užité vlastnosti jsou jinak omezeny, tyto skutečnosti v dokladu o zakoupení výrobku,
- t) nesplní povinnost prodeje výrobku v hygienicky nezávadném obalu podle § 17,
- u) neinformuje spotřebitele o peněžní částce za výkup vratných zálohovaných obalů podle § 18 odst. 1, nebo v rozporu s § 18 odst. 2 neinformuje spotřebitele o změně peněžní částky za výkup vratných zálohovaných obalů anebo o ukončení výkupu vratných zálohovaných obalů anebo výkup vratných zálohovaných obalů zastaví,
- v) v rozporu s § 19 odst. 1 nepřijme reklamaci nebo nevydá spotřebiteli písemné potvrzení o reklamaci se stanovenými údaji,
- w) nezajistí, aby v provozovně byl po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizováním reklamace,
- x) nerozhodne o reklamaci nebo ji nevyřídí podle § 19 odst. 3,
- y) neposkytne při prodeji nebo poskytování služeb mimo ohlášenou provozovnu informace podle § 19 odst. 4, nebo
- z) nesplní některou z povinností podle § 20s.

(8) Prodávající se dopustí přestupku dále tím, že nevyrozumí bez zbytečných průtahů nebo ve lhůtě stanovené dozorovým orgánem výrobce, dovozce nebo dodavatele, že výrobek je na základě rozhodnutí dozorového orgánu stahován z trhu, nebo neprodleně nezajistí způsob vrácení výrobku nebezpečného svou zaměnitelností s potravinou, anebo o vrácení nebo zpětném převzetí výrobku stahovaného z trhu nevyrozumí dozorový orgán.

- (9) Prodávající uvedený v § 20 odst. 1 se dopustí přestupku tím, že
- a) neoznámí údaje České obchodní inspekci podle § 20 odst. 1,
  - b) neučiní oznámení České obchodní inspekci ve lhůtě podle § 20 odst. 3, nebo
  - c) v oznámení České obchodní inspekci podle § 20 odst. 1 uvede nepravdivé nebo neúplné údaje.

(10) Prodávající uvedený v § 20 odst. 1 nebo právnická osoba nebo podnikající fyzická osoba uvedená v § 20a odst. 2 se dopustí přestupku tím, že v pozvání k účasti na organizované akci neuvede údaje podle § 20a odst. 1, nebo je uvede nepravdivě nebo neúplně.

(11) Prodávající uvedený v § 20b odst. 1 se dopustí přestupku tím, že během organizované akce nebo před uplynutím lhůty sedmi dnů od uzavření smlouvy od spotřebitele požaduje nebo od něj přijme plnění odpovídající kupní ceně nabízeného výrobku nebo služby anebo její části, či zálohu na uhrazení ceny nebo jakýkoli jiný poplatek.

(12) Prodávající jako osoba, která v souvislosti s nabízením nebo uzavíráním smlouvy, ve které se za úplatu sjednává dočasné užívání ubytovacího zařízení a jiné rekreační služby podle § 1852 občanského zákoníku, se dopustí přestupku tím, že

- a) neposkytne spotřebiteli údaje podle § 1854 odst. 2 občanského zákoníku v rozsahu a způsobem tam uvedeným,
- b) neuvede zřetelně na pozvánce k nabídkové nebo prodejní akci účel a povahu této akce a nezajistí, aby byly po celou dobu jejího trvání spotřebiteli k dispozici údaje podle § 1854 odst. 2 občanského zákoníku,
- c) neupozorní výslovně spotřebitele s dostatečným předstihem před uzavřením smlouvy, nebo než je spotřebitel vázán svým návrhem na uzavření smlouvy, na jeho právo odstoupit od smlouvy, nebo na délku lhůty k odstoupení a na zákaz platby záloh a jiných plnění nebo jejich zajištění v průběhu lhůty pro odstoupení,
- d) nesdělí spotřebiteli údaje podle § 1854 odst. 2 v jazyce požadovaném podle § 1854 odst. 3 občanského zákoníku nebo neuzavře se spotřebitelem smlouvu v jazyce požadovaném v § 1860 občanského zákoníku nebo nevydá spotřebiteli úřední překlad textu smlouvy do jazyka uvedeného v § 1860 občanského zákoníku,
- e) neuvede ve smlouvě údaje podle § 1856 odst. 1 občanského zákoníku,
- f) neposkytne spotřebiteli řádně vyplněný formulář pro odstoupení od smlouvy,
- g) neposkytne spotřebiteli písemně údaje podle § 1854 odst. 2 nebo písemně neupozorní na jejich změny,
- h) nezajistí, aby spotřebitel podepsal zvlášť každé ujednání o právu na odstoupení od smlouvy, o lhůtě k odstoupení a o zákazu platby záloh a jiných plnění nebo jejich zajištění v průběhu lhůty pro odstoupení,
- i) nevydá spotřebiteli bezprostředně po uzavření smlouvy alespoň jedno její vyhotovení,
- j) nerozdělí u smlouvy, kterou se nabývá za úplatu právo na výhodu spojenou s ubytováním, popřípadě s dopravou nebo jinými službami, platby do ročních splátek v téže výši, popřípadě se zohledněním vývoje cen, je-li to sjednáno, nebo nezašle spotřebiteli výzvu k provedení platby písemně nejpozději 14 dnů přede dnem splatnosti,
- k) v rozporu s § 1864 občanského zákoníku požaduje nebo přijímá od spotřebitele zálohu či jiné plnění nebo jejich zajištění, nebo
- l) uvádí na trh nebo prodává užívání ubytovacího zařízení s noclehem na více než 1 časový úsek nebo výhodu spojenou s ubytováním popřípadě včetně dopravy nebo jiných služeb jako investici.

(13) Provozovatel tržiště (tržnice) se dopustí přestupku tím, že v rozporu s § 14a neuvede nebo nepředloží evidenci prodávajících.

(14) Za přestupek lze uložit pokutu do

- a) 1 000 000 Kč, jde-li o přestupek podle odstavce 7 písm. b), e), m) až s), u), w), y), z),
- b) 2 000 000 Kč, jde-li o přestupek podle odstavce 11 a 12,
- c) 3 000 000 Kč, jde-li o přestupek podle odstavce 1 písm. c) až e), odstavců 2 a 3, odstavce 7 písm. c), f), h), i), j), l), t), v), x),
- d) 5 000 000 Kč, jde-li o přestupek podle odstavce 1 písm. a) a b), odstavce 4, odstavce 7 písm. a), d), g), k) a odstavců 9, 10 a 13,
- e) 50 000 000 Kč, jde-li o přestupek podle odstavců 5 a 6 a odstavce 8.

(15) zrušen

-----  
4b) Zákon č. 441/2003 Sb., o ochranných známkách a o změně zákona č. 6/2002 Sb., o soudech, soudcích, přísedících a státní správě soudů a o změně některých dalších zákonů (zákon o soudech a soudcích), ve znění pozdějších předpisů, (zákon o ochranných známkách), ve znění pozdějších předpisů.

7) § 7b zákona č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci.

29) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1523/2007 ze dne 11. prosince 2007, kterým se zakazuje uvádět na trh, dovážet do Společenství a vyvážet z něj kočičí a psí kůže a výrobky obsahující tyto kůže.

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.

33) Článek 14 odst. 3 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

## § 24a

- (1) Fyzická osoba, která prodává spotřebiteli rostlinné a živočišné výrobky z vlastní drobné pěstitelské nebo chovatelské činnosti anebo lesní plodiny, se dopustí přestupku tím, že
- nesplní povinnost poctivého prodeje výrobků nebo poskytování služeb podle § 3,
  - při prodeji výrobků nebo poskytování služeb poruší zákaz diskriminace spotřebitele podle § 6,
  - poruší zákaz vyplývající z přímo použitelného předpisu Evropských společenství, kterým se zakazuje uvádět na trh, dovážet do Společenství a vyvážet z něj kočičí a psí kůže a výrobky obsahující tyto kůže 29),
  - poskytuje informaci o ceně v rozporu s § 12,
  - nevydá spotřebiteli na jeho žádost řádně vyplněný doklad o zakoupení výrobku nebo o poskytnutí služby s údaji stanovenými v § 16 odst. 1, nebo
  - použije neoprávněně ekoznačku.

(2) Za přestupek podle odstavce 1 lze uložit pokutu do 100 000 Kč.

---

29) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1523/2007 ze dne 11. prosince 2007, kterým se zakazuje uvádět na trh, dovážet do Společenství a vyvážet z něj kočičí a psí kůže a výrobky obsahující tyto kůže.

## Společná ustanovení k přestupkům

### § 24b

(1) Přestupky podle tohoto zákona projedná správní orgán, který podle § 23 vykonává dozor nad dodržováním povinnosti, jež byla spácháním přestupku porušena. Je-li k projednání přestupku příslušných více správních orgánů, přestupek projedná ten z nich, který nejdříve zahájil správní řízení, a nebylo-li správní řízení zahájeno, tak ten, který porušení povinnosti zjistil jako první. O zjištěném porušení povinnosti správní orgán bezodkladně informuje správní orgán, který vykonává dozor nad dodržováním povinnosti z jiného hlediska nebo v rámci své působnosti v jiné oblasti.

(2) Pokuty vybírá správní orgán, který je uložil, s výjimkou České národní banky.

(3) U přestupků podle § 24 odst. 5, 6 a 8 nelze upustit od uložení správního trestu.

## ČÁST SEDMÁ

### Sdružení spotřebitelů a jiné právnické osoby založené k ochraně spotřebitele

### § 25

#### Právní postavení

(1) Právní postavení sdružení spotřebitelů a jiných právnických osob založených k ochraně spotřebitele (dále jen



"sdružení") upravují zvláštní zákony. 15)

(2) Návrh na zahájení řízení u soudu o zdržení se protiprávního jednání ve věci ochrany práv spotřebitelů může podat a účastníkem takového řízení může být

- a) sdružení nebo profesní organizace, jež mají oprávněný zájem na ochraně spotřebitele, nebo
- b) subjekt uvedený v seznamu osob oprávněných k podání žalob na zdržení se protiprávního jednání v oblasti ochrany práv spotřebitelů (dále jen "seznam oprávněných osob"), aniž je dotčeno právo soudu přezkoumat, zda návrh na zahájení řízení byl podán oprávněným subjektem.

(3) Seznam oprávněných osob je veden Komisí Evropských společenství a je zveřejňován v Úředním věstníku Evropské unie 20).

(4) Do seznamu oprávněných osob může být za Českou republiku navrženo sdružení, pokud

- a) bylo založeno v souladu s právním řádem České republiky 15),
- b) aktivně působí v oblasti ochrany spotřebitelů po dobu alespoň dvou let,
- c) je nezávislé a neziskové a
- d) má vypořádány veškeré finanční závazky k České republice.

(5) Žádost o zařazení do seznamu předloží sdružení Ministerstvu průmyslu a obchodu spolu s doklady o splnění podmínek podle odstavce 4. Splňuje-li sdružení stanovené podmínky, navrhne Ministerstvo průmyslu a obchodu Komisi Evropských společenství jeho zařazení do seznamu oprávněných osob.

-----  
15) Zejména zákon č. 83/1990 Sb. nebo občanský zákoník.

20) Směrnice Evropského parlamentu a Rady 98/27/ES o žalobách na zdržení se jednání v oblasti ochrany zájmů spotřebitelů.

## § 26

### Oprávnění vůči orgánům veřejné správy

Sdružení nebo profesní organizace, jež mají oprávněný zájem na ochraně spotřebitele, jsou oprávněna činit podněty orgánům veřejné správy v souvislosti s jejich dozorem nad ochranou zájmů spotřebitelů. Orgány veřejné správy, které tyto podněty obdrží, jsou povinny informovat sdružení nebo profesní organizace, jež mají oprávněný zájem na ochraně spotřebitele, o jejich vyřízení bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců od obdržení podnětu.

## ČÁST OSMÁ

### Společná a závěrečná ustanovení

## § 27

### Ochrana spotřebitele při neoprávněném podnikání

Povinnosti prodávajících, výrobců, dovozců nebo dodavatelů mají i osoby, které provozují činnosti uvedené v § 2 odst. 1 písm. b) až e) bez příslušného oprávnění.

## § 28

zrušen

## § 28a

Ministerstvo průmyslu a obchodu stanoví vyhláškou

- a) podrobnosti o způsobu označování obuvi údaji o materiálech použitých v jejích hlavních částech,
- b) seznam druhů obuvi, které nemusí být označeny údaji o materiálech použitých v jejích hlavních částech,
- c) podmínky pro určování jednotlivých druhů křišťálového skla včetně názvů těchto druhů, vlastností, které je charakterizují, jim přidáných symbolů a metod stanovení příslušných chemických a fyzikálních vlastností, jakož i pro označování výrobků z křišťálového skla včetně stanovení výrobků z křišťálového skla, které označování podléhají.

## § 29

### Účinnost

Tento zákon nabývá účinnosti dnem vyhlášení.

### Příloha č. 1

#### Klamavé obchodní praktiky

Obchodní praktiky jsou vždy považovány za klamavé, pokud prodávající

- a) prohlašuje, že se zavázal dodržovat určitá pravidla chování (kodex chování) nebo že tato pravidla chování byla schválena určitým subjektem, ačkoli tomu tak není,
- b) neoprávněně používá značku jakosti nebo jiné obdobné označení,
- c) prohlašuje, že jemu, jeho výrobku nebo jím poskytované službě bylo uděleno schválení, potvrzení nebo povolení, ačkoli tomu tak není, nebo takové prohlášení není v souladu s podmínkami schválení, potvrzení nebo povolení,
- d) nabízí ke koupi výrobky nebo služby za určitou cenu, aniž by zveřejnil důvody, na jejichž základě se může domnívat, že nebude sám nebo prostřednictvím jiného podnikatele schopen zajistit dodávku uvedených nebo rovnocenných výrobků nebo služeb za cenu platnou pro dané období a v přiměřeném množství vzhledem k povaze výrobku nebo služby, rozsahu reklamy a nabízené ceny (vábivá reklama),
- e) s úmyslem propagovat jiný výrobek nebo službu nabízí ke koupi výrobek nebo službu za určitou cenu a poté je odmítá ukázat spotřebiteli nebo odmítá přijetí objednávky nebo dodání výrobku nebo služby v přiměřené lhůtě nebo předvede vadný výrobek,
- f) nepravdivě uvádí, že výrobek nebo služba budou nabízeny pouze po omezenou dobu nebo že budou nabízeny pouze po omezenou dobu za určitých podmínek s cílem přimět spotřebitele k okamžitému rozhodnutí, aniž by mu poskytl přiměřenou lhůtu potřebnou k informovanému rozhodnutí,
- 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,
- h) tvrdí nebo vytváří dojem, že prodej výrobku nebo služby je dovolený, i když tomu tak není,
- i) uvádí jako přednost nabídky práva, která vyplývají spotřebiteli přímo ze zákona,
- j) využívá redakční prostor ve sdělovacích prostředcích k placené propagaci svého výrobku nebo služby, aniž by spotřebitel mohl z obsahu sdělení, z obrázků nebo zvuků jednoznačně rozpoznat, že se jedná o reklamu,
- k) uvádí nesprávné údaje o povaze a míře rizika pro osobní bezpečnost spotřebitele nebo jeho rodiny, pokud si jeho výrobek nebo službu nekoupí,
- l) propaguje výrobek způsobem, který u spotřebitele může vyvolat dojem, že byl vyroben určitým výrobcem, ačkoli v

- tomu tak není,
- m) vytvoří, provozuje nebo propaguje pyramidový program, kdy spotřebitel zaplatí za možnost získat odměnu, která závisí na získání dalších spotřebitelů do programu, nikoli na prodeji nebo spotřebě výrobku,
  - n) učiní nepravdivé prohlášení, že zamýšlí ukončit svoji činnost nebo že přemísťuje provozovnu,
  - o) prohlašuje, že jím nabízené nebo prodávané výrobky nebo služby usnadní výhru ve hrách založených na náhodě,
  - p) nepravdivě prohlašuje, že výrobek nebo služba může vyléčit nemoc, zdravotní poruchu nebo postižení,
  - q) poskytuje nesprávné informace o tržních podmínkách nebo o možnosti opatřit si výrobek nebo službu, aby tak přiměl spotřebitele koupit si tento výrobek nebo službu za méně výhodných podmínek, než jsou běžné tržní podmínky,
  - r) nabízí výrobky nebo služby prostřednictvím soutěže o ceny, aniž by byly ceny uděleny nebo aniž by ceny odpovídaly původní nabídce nebo byla udělena odpovídající náhrada,
  - s) uvádí u výrobku nebo služby slova "gratis", "zdarma", "bezplatně" nebo slova podobného významu, pokud spotřebitel musí za výrobek nebo službu vynaložit jakékoli náklady, s výjimkou nezbytných nákladů spojených s reakcí na obchodní praktiku, s převzetím nebo doručením věci,
  - t) přiloží k propagačnímu materiálu výzvu k provedení platby, čímž vyvolá u spotřebitele dojem, že si nabízený výrobek nebo službu již objednal, ačkoli tomu tak není,
  - u) vyvolává dojem nebo nepravdivě uvádí, že nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo se prezentuje jako spotřebitel, nebo
  - v) vyvolává dojem nebo nepravdivě uvádí, že poprodejní servis k výrobku je poskytován i v jiném členském státě, než ve kterém je výrobek prodáván.
- 

## **Příloha č. 2**

### **Agresivní obchodní praktiky**

Obchodní praktiky jsou vždy považovány za agresivní, pokud prodávající

- a) vytváří dojem, že spotřebitel nemůže opustit provozovnu nebo místo, bez uzavření smlouvy,
- b) osobně navštíví spotřebitele v jeho bydlišti, ačkoli ho spotřebitel vyzval, aby jeho bydliště opustil a nevracel se, s výjimkou vymáhání splatných smluvních závazků způsobem, který je v souladu s příslušnými právními předpisy,
- c) opakovaně činí spotřebiteli nevyžádané nabídky prostřednictvím telefonu, faxu, elektronické pošty, nebo jiných prostředků přenosu na dálku, s výjimkou vymáhání splatných smluvních závazků způsobem, který je v souladu s příslušnými právními předpisy; tím nejsou dotčena ustanovení § 2 odst. 1 písm. e) zákona č. 40/1995 Sb., v platném znění a příslušná ustanovení zákona č. 480/2004 Sb. a zákona č. 101/2000 Sb.,
- d) požaduje na spotřebiteli, aby při uplatňování práva vyplývajícího z pojistné smlouvy předložil doklady, které nelze při posuzování oprávněnosti nároku pokládat za důvodné nebo neodpovídá na korespondenci, aby odradil spotřebitele od uplatnění práv vyplývajících ze smlouvy,
- e) prostřednictvím reklamy přímo nabádá děti, aby si nabízené výrobky nebo služby koupily nebo aby k jejich koupi přesvědčily dospělou osobu,
- f) požaduje na spotřebiteli okamžitou nebo odloženou platbu za výrobky nebo služby, 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,
- g) prohlašuje, že pokud si spotřebitel výrobek nebo službu nekoupí, ohrozí tím jeho podnikání, pracovní místo nebo existenci, nebo
- 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.