

V pátek 16. června 2018 uspořádalo **Spotřebitelské fórum, z.ú.** setkání spotřebitelských organizací k novému návrhu Evropské komise, tzv. nové politice pro spotřebitele.¹ Setkání se zúčastnili zástupci **Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace, z.s., Sdružení českých spotřebitelů, z.ú. a Poradny při finanční tísni, o.p.s.**. Během setkání zúčastnění mluvili o jednotlivých částech návrhu, ale také o možnostech jeho případné implementace. Ke společnému stanovisku z tohoto setkání se následně připojily také **Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z.s.** a **Asociace občanských poraden, z.s.**

Všichni účastníci se shodli na **potřebě zabývat se zejména nedostatky s prosazováním práv spotřebitele a v našem prostředí také posilováním kapacity občanské společnosti při hájení spotřebitelů**. Ani v současné době organizace nemají dostatek prostředků, kapacit a pravomocí, aby mohli spotřebitelské problémy řešit v takovém rozsahu, jako je to běžné v západní Evropě.

Jedním z témat bylo Evropskou komisí navrhované **omezení práv spotřebitele při vrácení zboží zakoupeného na internetu**, konkrétně možnost obchodníků odmítnout odstoupení od koupě ve lhůtě 14 dnů v případě, že bylo zboží používáno. Právo na vrácení zboží zakoupené na internetu je výdobytek, na který si spotřebitelé zvykli a lze předpokládat, že posuzování, zda zboží bylo či nebylo před odstoupením takto používáno, bude v praxi přinášet těžkosti a bude spojeno s tzv. racionální apatií, kdy se někteří obchodníci mohou spoléhat na to, že spotřebitelé nebudou ochotni vést s obchodníkem spor ohledně míry použití vráceného zboží.

Dalším výrazným tématem bylo **alternativní řešení spotřebitelských sporů**. Přestože Evropská komise usiluje o posílení této formy řešení sporů, v České republice nedošlo k implementaci toho institutu v takové podobě, která by spotřebitelským organizacím umožňovala na něm udržitelně participovat. Obchodníci tomuto způsobu nejsou zatím na dobrovolném základě příliš nakloněni a Česká obchodní inspekce zatím řádně neuplatňuje svou pravomoc postihovat obchodníky, kteří odmítnou při takovémto způsobu řešení sporů poskytnout součinnost.

¹ Evropská komise. *Komise představuje tzv. novou politiku pro spotřebitele: cílem je posílit a lépe vymáhat spotřebitelská práva EU*. 11. dubna 2018, dostupné na: https://ec.europa.eu/czech-republic/news/180411_nova_pravidla_spotrebitel_cs.

Spotřebitelské organizace jsou nezbytnou součástí systému ochrany práv spotřebitelů. V současnosti stále složitějším právním prostředí je potřeba vyrovnávat postavení neorganizovaných neprofesionálů (spotřebitelů) ve vztazích s profesionály (obchodníky). Nejde jen o širší práva spotřebitelů, ale zejména **o možnost tato práva jednoduše a bez nepřiměřených nákladů prosadit.** Zásadní je také jasná, dostatečně konkrétní a pro spotřebitele i obchodníky srozumitelná právní úprava, na kterou by navazovala také procesní práva zaručující prosazení odpovědnostních vztahů s minimálním časovým odstupem. Spotřebitelské organizace v tom hrají důležitou roli. Pokud Evropská komise v současnosti navrhuje jejich **zapojení do systému podávání hromadných žalob a usiluje o efektivnější využití stávajícího institutu negatorních žalob či alternativního řešení spotřebitelských sporů,** jde o krok správným směrem. **Je však zároveň nezbytné ze strany státu vytvářet takové podmínky, aby spotřebitelské organizace mohly efektivně tyto nové úkoly plnit.** Stát může spotřebitelské organizace podporovat mnoha způsoby, včetně asistence v jejich právní a odborné činnosti, součinnosti při zajišťování důkazů a při zpřístupňování informací z kontrolní činnosti, či organizací odborných konferencí či školení. Samostatnou kapitolou pak je zajištění dostatečných finančních zdrojů pro činnost spotřebitelských organizací, když se nabízí zajistit této složce občanské společnosti zdroje například v části výnosu z pokut ukládaných v souvislosti s poškozováním práv spotřebitelů nebo tímto směrem směřovat přebytky vytvářené v systému hromadných žalob, jak navrhuje Evropská komise.

Seznam organizací, které se připojili ke společnému stanovisku:

Asociace občanských poraden, z.s.

Poradny při finanční tísni, o.p.s.

Sdružení českých spotřebitelů, z.ú.

Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace, z.s.

Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z.s.

Spotřebitelské fórum, z.ú.