

MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

Od roku 2016 zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (dále jen zákon), zakotvuje systém tzv. mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (dále také ADR – Alternative Dispute Resolution).

Co je mimosoudní řešení spotřebitelských sporů?

Je to metoda řešení spotřebitelských sporů bez zapojení soudů. Řešení spotřebitelského sporu probíhá prostřednictvím subjektu ADR dle odvětví, kterého se spor týká.

Pro koho je mimosoudní řešení spotřebitelských sporů určeno?

ADR je určeno pro spotřebitele, to znamená pro fyzické osoby, které nejednají v rámci

- své podnikatelské činnosti,
- samostatného výkonu svého povolání.

Spotřebitel má podle zákona právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu:

- z kupní smlouvy,
- ze smlouvy o poskytování služeb.

Jedná se např. o spory při reklamaci, nedodání zboží, problémy s plněním pojišťovny apod.

Kdy nelze využít ADR?

Pomocí ADR nelze řešit spory:

- v oblasti zdravotních služeb poskytovaných pacientům zdravotnickými pracovníky za účelem poskytování zdravotní péče, včetně předepisování, vydávání a poskytování léčivých přípravků a zdravotnických prostředků,
- v oblasti služeb obecného zájmu nehošpodářské povahy (služby poskytované státem nebo jeho jménem),
- s veřejnými poskytovateli dalšího nebo vysokoškolského vzdělávání,

- mezi dvěma podnikateli,
- mezi dvěma nepodnikajícími osobami,
- jestliže v dané věci již rozhodl soud, byl vydán rozhodčí nález nebo bylo ukončeno mimosoudní řešení spotřebitelského sporu jiným subjektem ADR,
- jestliže bylo zahájeno řízení před soudem nebo jiným subjektem ADR, případně rozhodčí řízení.

Jaké jsou subjekty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů?

a) Finanční arbitráž (FA) – řeší spory mezi spotřebiteli a finančními institucemi poskytujícími nebo zprostředkujícími

platební služby, elektronické peníze, úvěry, kolektivní investování, investice, životní pojištění, stavební spoření, směnu měn,

b) Český telekomunikační úřad (ČTÚ) – řeší spory v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb,

c) Energetický regulační úřad (ERÚ) – řeší spory v oblasti elektroenergetiky, plynárenství a teplárenství,

d) Česká obchodní inspekce (ČOI) – řeší spory v oblastech, kde není dána působnost orgánů uvedených v písmenech a) až c),

e) Sdružení českých spotřebitelů (SČS) – řeší spory v oblastech, kde není dána působnost orgánů uvedených v písmenech a) až c),

f) Česká advokátní komora (ČAK) – řeší spory mezi advokátem a spotřebitelem vyplývající ze smlouvy o poskytování právních služeb,

g) Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven (KO ČAP) – řeší spory v oblasti pojištění v případech, u nichž není dána působnost finančního arbitra.

Jaké jsou výhody ADR?

- finanční nenáročnost – strany si hradí pouze své náklady, které jim v průběhu ADR vzniknou, např. kopírování, náklady na činnost znalce, právního zástupce,
- rychlost – řízení musí být ukončeno do 90 dnů od zahájení sporu, ve složitých případech může být lhůta jednou prodloužena o dalších 90 dnů,
- jednoduchost – podání návrhu na řešení sporu není složité, lze využít vzorové formuláře jednotlivých subjektů ADR,
- řešení mohou být spory bez ohledu na hodnotu sporu,

- není nutné být zastoupen/a právním zástupcem,
- spotřebitel může kdykoliv ukončit účast v ADR,
- zahájením mimosoudního řešení sporu není dotčeno právo stran sporu domáhat se ochrany práv a oprávněných zájmů soudní cestou.

Co je nutné udělat před zahájením řešení sporu?

Návrh na zahájení řešení sporu může spotřebitel podat u subjektu ADR zpravidla nejpozději do 1 roku od chvíle, kdy uplatnil svůj nárok u podnikatele poprvé (např. uplatnil reklamaci zboží a podnikatel ji neuznal).

Postup se odvíjí od pravidel jednotlivých subjektů ADR. Návrh musí obsahovat údaje o stranách sporu, srozumitelné vylíčení rozhodných skutečností, kterých se spor týká, a návrh řešení, jehož se spotřebitel domáhá. Návrh musí obsahovat datum, kdy spotřebitel uplatnil své právo u podnikatele poprvé. Dále by měl být přiložen doklad o tom, že se spotřebiteli nepodařilo vyřešit spor přímo s podnikatelem, a kopie dalších písemností dokládajících tvrzené skutečnosti (doklad o uzavření smlouvy, kopie korespondence stran apod.). Spotřebitel musí návrh podepsat a uvést datum podání návrhu.

Co se bude dít po zahájení sporu?

V případě, že subjekt ADR neshledal důvod k odmítnutí návrhu, je zahájeno mimosoudní řešení spotřebitelského sporu a daný podnikatel bude subjektem ADR zkontaktován. Další postup se odvíjí od pravidel jednotlivých subjektů.

Co je výsledkem ADR?

Výsledkem ADR je:

- závazné rozhodnutí, které je výsledkem řízení u FA, ČTÚ, ERÚ, je právně vymahatelné, a obě strany se jím musí řídit, nebo
- dohoda, která je výsledkem řešení sporu formou koncilace u ČOI, ČAK, SČS, KO ČAP, které nemají pravomoc samy o předmětu sporu závazně rozhodnout ani nemohou strany sporu k dohodě donutit.