

## Pravidla pro postup pověřeného subjektu Sdružení českých spotřebitelů při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů

Sdružení českých spotřebitelů vydává na základě ustanovení § 20x zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, (dále jen „zákon“) tato pravidla pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, kterými podrobněji upravuje postup při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (dále jen „Pravidla“).

### ČÁST PRVNÍ

#### Úvodní ustanovení a zásady řízení

##### Článek 1

Tato Pravidla upravují postup Sdružení českých spotřebitelů při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů.

##### Článek 2

1) Sdružení českých spotřebitelů je subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, není-li tato působnost zákonem svěřena specializovanému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

2) Specializovaným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je:

a) v oblasti finančních služeb finanční arbitr v rozsahu působnosti stanoveném právním předpisem upravujícím činnosti finančního arbitra,

b) v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb Český telekomunikační úřad v rozsahu působnosti stanovené právním předpisem upravujícím elektronické komunikace a poštovní služby,

c) v oblasti elektroenergetiky, plynárenství a teplárenství Energetický regulační úřad v rozsahu působnosti stanovené právním předpisem upravujícím elektroenergetiku, plynárenství a teplárenství.

3) Pro plnění úkolů spojených s odborným zabezpečením činnosti subjektu mimosoudního řešení sporů bylo Ministerstvu průmyslu a obchodu sděleno jméno fyzické osoby působící v rámci Sdružení českých spotřebitelů, která splňuje zákonem stanovené požadavky na odbornost a nestrannost.

4) Pro plnění úkolů spojených s organizačním a technickým zabezpečením činnosti subjektu mimosoudního řešení sporů bylo v rámci Sdružení českých spotřebitelů určeno kontaktní místo, kterým je Sdružení českých spotřebitelů, z. ú. Tř. Karla IV. 430, 500 02 Hradec Králové, [spotrebitel@regio.cz](mailto:spotrebitel@regio.cz), tel.: +420 495 215 266.

Jménem Sdružení českých spotřebitelů je úkonem zajištění a funkce kontaktní osoby a administrátora pro řízení o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů pověřen regionální ředitel Petr Krejcar, [spotrebitel@regio.cz](mailto:spotrebitel@regio.cz), tel.: +420 495 215 266.

### Článek 3

Cílem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je dospět ke smírnému urovnání sporu a dohodě stran na základě vzájemné komunikace prostřednictvím Sdružení českých spotřebitelů.

## ČÁST DRUHÁ

### Postup při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů

#### Článek 4

Návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů

- 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 vylíčení 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,
  - f) datum podání návrhu
- 3) Návrh lze podat písemně prostřednictvím formuláře vystaveného ke stažení na stránkách SČS <http://www.konzument.cz/reseni-sporu/alternativni-zpusoby-reseni/scs-a-mus.php> nebo elektronicky prostřednictvím (on-line) formuláře k dispozici tamtéž.
- 4) Navrhovatel může podat návrh nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé.
- 5) 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.

#### Článek 5

Odmítnutí návrhu

- 1) Neobsahuje-li návrh předepsané náležitosti nebo nejsou-li přiloženy doklady, vyzve Sdružení českých spotřebitelů navrhovatele k jejich doplnění ve lhůtě 15 dnů. Po marném uplynutí této lhůty Sdružení českých spotřebitelů návrh odmítne.
- 2) Sdružení českých spotřebitelů návrh též odmítne, pokud z návrhu, jeho příloh nebo jinak zjistí, že
  - a) spor nenáleží do jeho 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 podle tohoto zákona,

c) navrhovatel podal návrh po uplynutí lhůty stanovené v čl. 6 odst. 6, 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) Sdružení českých spotřebitelů informuje strany sporu o odmítnutí návrhu spolu s důvody odmítnutí do 15 dnů ode dne jeho obdržení, ledaže skutečnosti 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.

## Článek 6

### Zahájení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů

1) Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu je zahájeno dnem, kdy Sdružení českých spotřebitelů obdrží návrh podle čl. 4.

2) Pokud Sdružení českých spotřebitelů návrh neodmítne, vyrozumí o zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu obě strany sporu a poučí je, že

a) nemusí být zastoupeny právním zástupcem,

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 čl. 9 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.

3) Umožňuje-li to povaha spotřebitelského sporu, rozsah skutkových tvrzení spotřebitele a spotřebitelem předložené podklady k předmětu sporu, může Sdružení českých spotřebitelů spolu s vyrozuměním o zahájení spotřebitelského sporu podnikateli zaslat předběžné vyjádření k předmětu sporu. V tomto vyjádření stručně zhodnotí skutkový stav vyplývající z návrhu a na něj navazující právní posouzení předmětu sporu.

## Článek 7

### Součinnost se Sdružením českých spotřebitelů

- 1) Podnikatel je povinen ve lhůtě 15 pracovních dnů od obdržení vyrozumění podle čl. 6 odst. 2 poskytnout Sdružení českých spotřebitelů vyjádření ke skutečnostem uvedeným v návrhu.
- 2) Podnikatel je povinen úzce spolupracovat a poskytnout Sdružení českých spotřebitelů součinnost potřebnou k efektivnímu průběhu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu.

### Ukončení řízení

## Článek 8

- 1) Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu musí být ukončeno do 90 dnů od jeho zahájení.
- 2) U zvláště složitých sporů může Sdružení českých spotřebitelů 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.

## Článek 9

### Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu končí

- a) uzavřením dohody stran sporu,
- b) jednostranným prohlášením spotřebitele o ukončení účasti na řešení sporu oznámeným Sdružení českých spotřebitelů
- c) smrtí, prohlášením za mrtvého, prohlášením za nezvěstného nebo zánikem jedné ze stran sporu bez právního nástupce,
- d) marným uplynutím lhůty podle čl. 8
- e) odmítnutím návrhu podle čl. 5.

## Článek 10

- 1) O ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu podle čl. 9 písm. b) nebo c) informuje Sdružení českých spotřebitelů bez zbytečného odkladu druhou stranu sporu. Dojde-li k ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu podle čl. 9 písm. d), informuje bez zbytečného odkladu obě strany sporu. Informaci podává Sdružení českých spotřebitelů písemně nebo na jiném trvalém nosiči dat.
- 2) Dohoda podle čl. 9 písm. a) musí mít písemnou formu.

## Článek 11

### Doručování

Povinnost doručit stranám sporu písemnost 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 Sdružení českých spotřebitelů. Písemnost se považuje za doručenu i v případě, že se adresát o doručení z důvodů okolností na jeho straně nedozvěděl.

## Článek 12

### Náklady řízení

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

V Praze, 2016-09-09

Zpracovali: Burešová, Dupal, Krejcar