

Výroční zpráva Sdružení českých spotřebitelů, z. ú. o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů v letech 2016 - 2017

1. Identifikační údaje:

Název	Sdružení českých spotřebitelů, z. ú. (SČS)
Organizační forma	Zapsaný ústav
Adresa sídla	Pod Altánem 99/103, 100 00 Praha 10
Webová stránka	www.konzument.cz
Identifikační číslo/ DIČ	00409871 / CZ00409871
Registrace	Registrované jako občanské sdružení u MV VSP/1-1649/90 ke dni 5. 2. 1990, přeregistrované a zapsané jako zapsaný ústav v ústavním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze v odd. U, vložce č. 28 ke dni 30. 6. 2014
Statutární orgán	Mgr. Viktor Vodička, ředitel

2. Pověření mimosoudním řešením spotřebitelských sporů

Sdružení českých spotřebitelů, z.ú. (SČS) bylo v srpnu 2016 pověřeno Ministerstvem průmyslu a obchodu mimosoudním řešením spotřebitelských sporů podle § 20d a násl. zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

Sdružení českých spotřebitelů je vedeno na seznamu subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů publikovaném na stránkách Ministerstva průmyslu a obchodu a je notifikovaným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů ODR (online dispute resolution) vedeným na seznamu Evropské komise.

SČS je příslušné k řešení sporů podle § 20e písm. d) uvedeného zákona.

3. Procesní pravidla

Základní informace o SČS jako subjektu mimosoudního urovnání sporů, pravidla SČS, podle kterých je při řešení spotřebitelských sporů postupováno, a formulář pro podání případu k mimosoudnímu urovnání sporů jsou zveřejněny na webu SČS na webové adrese:

<http://www.konzument.cz/reseni-sporu/alternativni-zpusoby-reseni/scs-a-mus.php>

4. **Informace o sporech** vyžadované podle § 20k odst. 4 zákona č. 634/1992 Sb. za období srpen 2016 – 31. prosinec 2017

počet předložených sporů a druhy podnětů	11 (spory z kupních smluv, smluv o dílo a smluv o zájezdu)
procentní podíl odmítnutých/zastavených sporů	27%
procentní podíl důvodů odmítnutí/zastavení	100% z důvodů nesplnění náležitostí zákona pro zahájení ADR
průměrná doba řešení sporů	88 dnů

5. **Informace o sporech** podané prostřednictvím evropské platformy pro řešení sporů online (ODR) za období srpen 2016 - 31. prosinec 2017

počet předložených sporů a druhy podnětů	9 (spory z kupních smluv)
procentní podíl odmítnutých/zastavených sporů	89 % (podněty přestaly být zasílány v květnu 2017)
procentní podíl důvodů odmítnutí/zastavení	100% z důvodu nepříslušnosti subjektu ADR (spory mezi dvěma přeshraničními subjekty)

6. **Přeshraniční spolupráce**

SČS se zapojilo do iniciativy subjektů ADR působících v oblasti dopravy a cestovních služeb a zúčastnilo se v Berlíně v listopadu 2017 i ustavujícího zasedání sítě TRAVEL-NET, která byla založena zainteresovanými národními subjekty ADR působícími v oblasti cestovních služeb a osobní přepravy za účelem sdílení zkušeností a dobré praxe a posilování přeshraničního řešení sporů.

7. **Odborná příprava určených osob**

Osoby určené k provádění mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v SČS se pravidelně účastní koordinačních schůzek subjektů mimosoudního urovnání sporů a též seminářů a školení v této oblasti.

8. Závažné problémy, jež se vyskytují často a vedou ke sporům mezi spotřebiteli a obchodníky

Častým důvodem je nedostatečné pochopení na straně spotřebitele, co přesně cena za zboží anebo služby zahrnuje (zejména rozsah záruky apod.), u řemesel pak absence obsahu nabídkového listu garantovaného anebo doporučeného ze strany příslušného živnostenského společenstva nebo cechu.

9. Posouzení efektivity mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a možného zlepšení

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů by mělo vést k postupné kultivaci národního trhu a k posílení důvěry spotřebitelů v přeshraniční nákupy a ve vnitřní trh.

O zefektivnění mimosoudního řešení spotřebitelských sporů lze uvažovat jednak upřesněním rozsahu a způsobu spolupráce obchodníků s pověřeným nestátním subjektem (až 1/3 obchodníků s pověřeným subjektem nespolupracuje) a jednak otevřením společenské diskuse o udržitelnosti fungování pověřených nestátních subjektů pro řešení těchto sporů jakým je i SČS, pro které (stejně jako pro Českou obchodní inspekci) platí, že se mimosoudní řešení spotřebitelských sporů nezpłatňuje (spotřebitel ani obchodník ze zákona neplatí žádné poplatky).

V Praze dne 28. března 2018

Vypracovala: JUDr. Zdeňka Burešová
Schválil: Mgr. Viktor Vodička, ředitel SČS