

Pravidla pro postup Sdružení českých spotřebitelů, z.ú. při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů

Sdružení českých spotřebitelů, z.ú. (SČS) 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, z.ú. (SČS) při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů.

Článek 2

- 1) SČS 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) Plnění úkolů spojených se zabezpečením mimosoudního řešení spotřebitelských sporů zajišťuje osoba pověřená ředitelem SČS splňující zákonem stanovené požadavky na odbornost a nestrannost.

Článek 3

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

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 - [zde](#) 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 SČS navrhovatele k jejich doplnění ve lhůtě 15 dnů. Po marném uplynutí této lhůty SČS návrh odmítne.
- 2) SČS 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. 4 odst. 4, 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) SČS 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 SČS obdrží návrh podle čl. 4.
- 2) Pokud SČS 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 SČS 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 SČS

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

Článek 8

Ukončení řízení

- 1) Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu musí být ukončeno do 90 dnů od jeho zahájení.
- 2) U zvláště složitých sporů může SČS 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 SČS,
- 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 SČS 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 SČS 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 SČS. Písemnost se považuje za doručenu i v případě, že se adresát o doručení z důvodů okolností na jeho straně nedozvěděl.

Článek 12

Jednací jazyk

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze strany SČS probíhá v českém jazyce. Návrh na jeho zahájení může být předložen spotřebitelem v českém nebo slovenském jazyce.

Článek 13

Náklady řízení

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

Článek 14

Ochrana osobních údajů

Osobní údaje stran sporu a jakýchkoliv dalších subjektů, o nichž se SČS během své činnosti dozví, zpracovává v souladu s právními předpisy.

V Praze, dne 29.11.2019

Zpracovali: Burešová, Dupal

Schválil: Vodička, ředitel ústavu