



Výroční zpráva Sdružení českých spotřebitelů, z. ú. o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů za rok 2022

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:

<https://www.konzument.cz/poradenstvi/jak-resit-spory/mimosoudni-reseni-vaseho-sporu.php>



4. **Informace o sporech** vyžadované podle § 20k odst. 4 zákona č. 634/1992 Sb. za rok 2022

počet předložených sporů a druhy podnětů	9 (spory z kupních smluv a z letecké dopravy)
procentní podíl odmítnutých/zastavených sporů	44 %
procentní podíl důvodů odmítnutí/zastavení	75 % mimo naši věcnou působnost 25 % z procesních důvodů
průměrná doba řešení sporů	49 dnů

5. **Informace o sporech** podaných prostřednictvím evropské platformy pro řešení sporů online (ODR) za rok 2022

počet předložených sporů a druhy podnětů	4 (nevrácené peníze za zrušené lety, nároky z kupní smlouvy)
procentní podíl odmítnutých/zastavených sporů	75 %
procentní podíl důvodů odmítnutí/zastavení	75 % procesní důvody

6. **Přeshraniční spolupráce**

SČS je zapojeno do iniciativy subjektů ADR působících v oblasti dopravy a cestovních služeb, které založily v Berlíně v listopadu 2017 evropskou platformu TRAVEL-NET za účelem sdílení zkušeností a dobré praxe a posilování přeshraničního řešení sporů. Spolupráce pokračovala i v roce 2022.

7. **Odborná příprava určených osob**

Osoby určené k provádění mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v SČS se pravidelně účastní koordináčních schůzek subjektů mimosoudního urovnání sporů.



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

Častým důvodem, který vede ke sporům mezi obchodníky a spotřebiteli, je neplnění povinností ze strany obchodníků a také nízká míra informovanosti spotřebitelů.

9. Posouzení efektivity mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a možného zlepšení

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů by mělo vést ke kultivaci podnikatelského prostředí a k posílení důvěry spotřebitelů i v přeshraniční nákupy a fungování vnitřního trhu. K jeho zlepšení pak může dojít, pokud by na efektivitě řešení těchto sporů měli zájem i sami obchodníci, a otevřena by měla být také diskuse, jak mohou řešení těchto sporů (vyjma státních úřadů) financovat kupř. i nestátní neziskové organizace.

V Praze dne 15. února 2023

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