



Výroční zpráva Sdružení českých spotřebitelů, z. ú. o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů za rok 2023

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.

SČS 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-sporu/mimosoudni-reseni-vaseho-sporu.php>



4. Informace o sporech vyžadované podle § 20k odst. 4 zákona č. 634/1992 Sb. za rok 2023

počet předložených sporů a druhy podnětů	12 (spory z kupních smluv, smluv o dílo a cestovního ruchu)
procentní podíl odmítnutých/zastavených sporů	8,3 %
procentní podíl důvodů odmítnutí/zastavení	100 % podnikatelé usazení mimo ČR
průměrná doba řešení sporů	28 dnů

5. Informace o sporech podaných prostřednictvím evropské platformy pro řešení sporů online (ODR) za rok 2023

počet předložených sporů a druhy podnětů	1
procentní podíl odmítnutých/zastavených sporů	100 %
procentní podíl důvodů odmítnutí/zastavení	100 % z procesních důvodů

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. Tato spolupráce pokračovala i v roce 2023.

7. Odborná příprava určených osob

Osoby určené k provádění mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v SČS se pravidelně účastní koordinačních 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 nízká míra informovanosti spotřebitelů o jejich právech a povinnostech.



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 v tržní mechanismy a principy. Klíčovým faktorem pro zlepšení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je pak ochota obchodníků na zvýšení jeho efektivity, a tedy i na jeho materiálním zabezpečení.

V Praze dne 22. února 2024

Vypracoval: Filip Lisoň
Schválil: Mgr. Viktor Vodička, ředitel SČS