



SDRUŽENÍ ČESKÝCH
SPOTŘEBITELŮ, Z. Ú.
CZECH CONSUMER
ASSOCIATION
www.konzument.cz

Hromadné žaloby



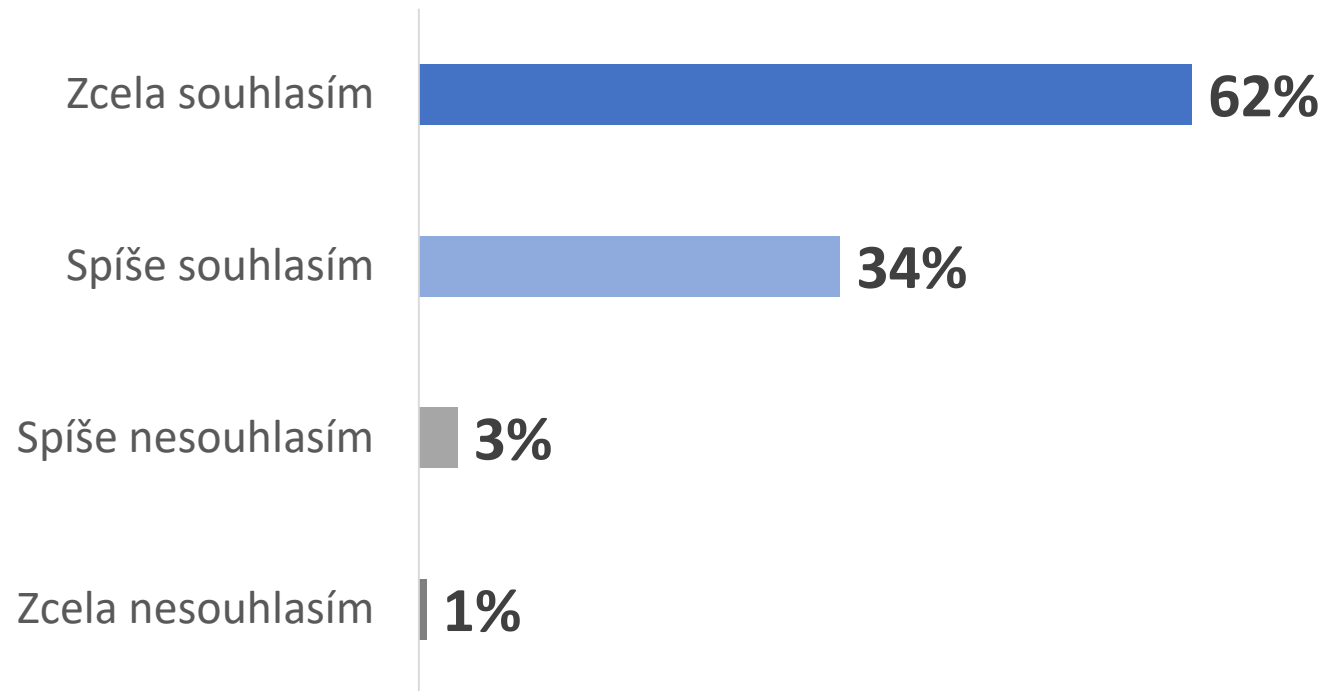
5.12.2019

Metodologie

- Metoda: CAWI – online výzkum
- Počet respondentů: 805
- Sběr dat: 3. – 19. června 2019
- Průměrná doba vyplňování dotazníku: 15 minut

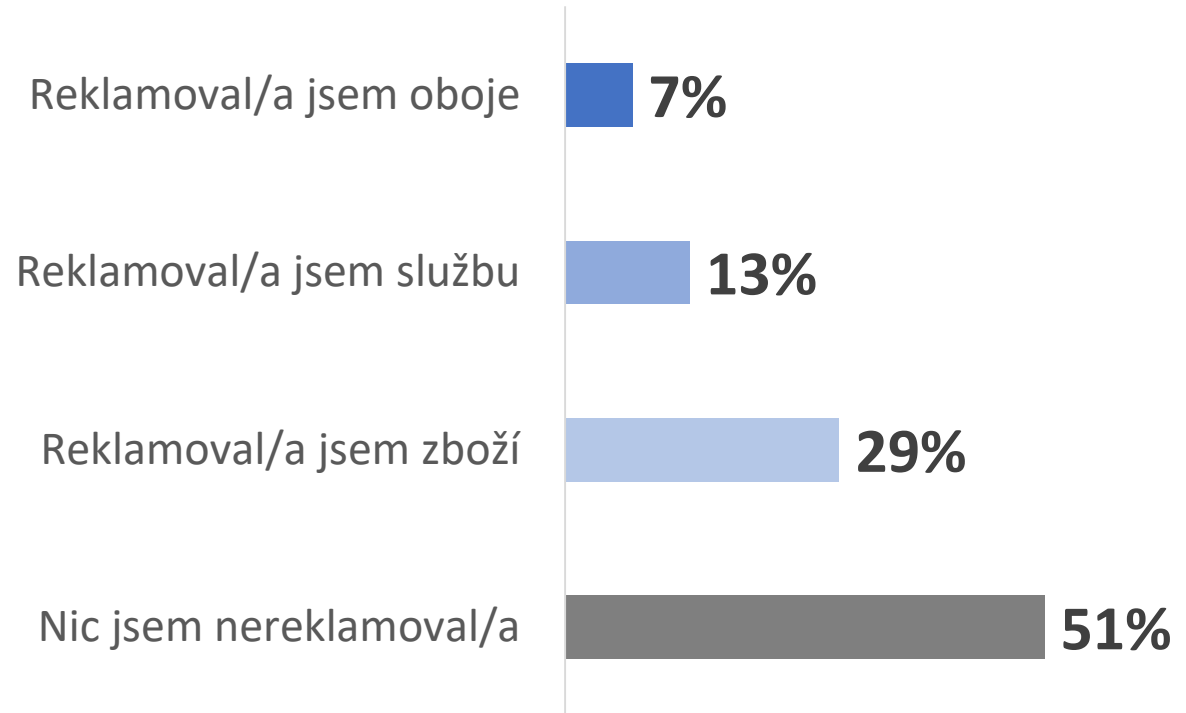
Služby jsou pro spotřebitele stejně důležité jako výrobky

Služby jsou stejně důležité jako výrobky



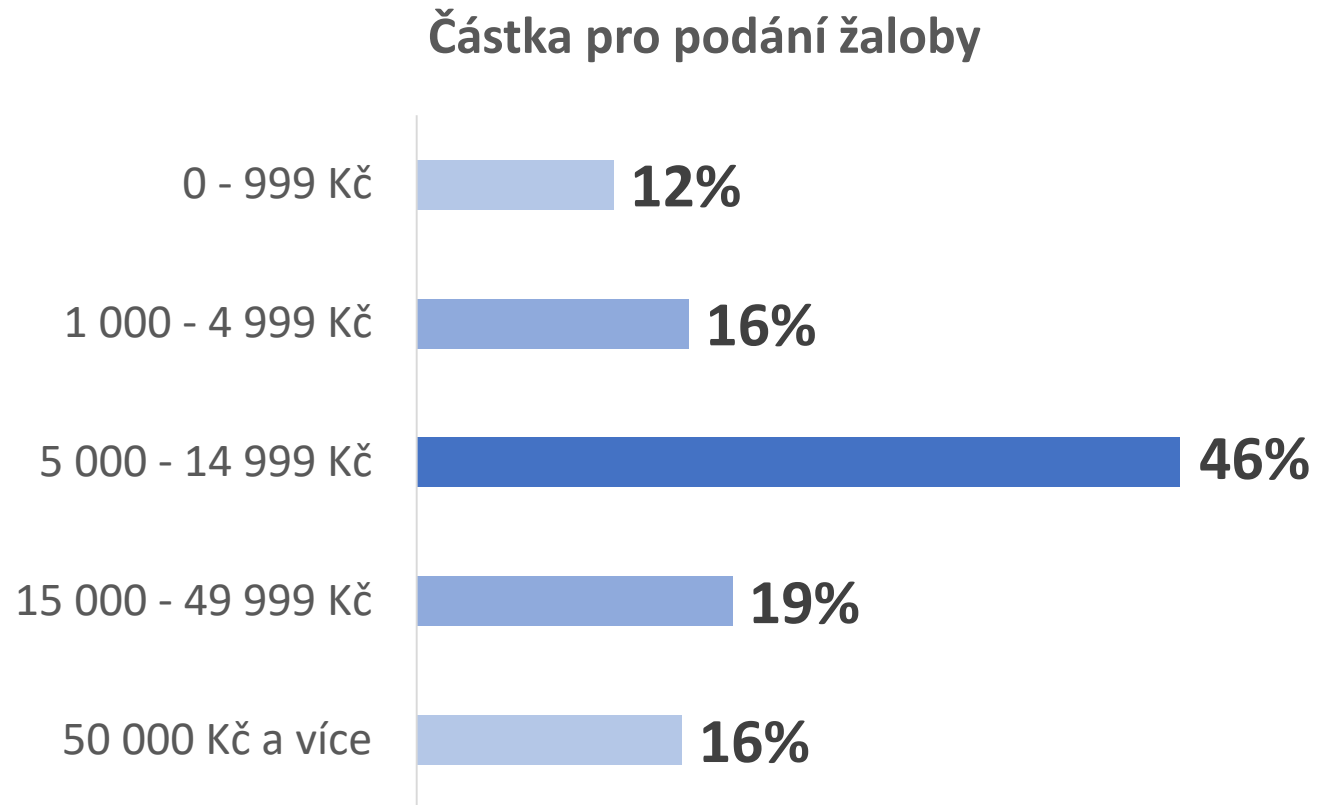
Víc než polovina
spotřebitelů v posledním
půl roce nic nereklamovala
Výrobky jsou reklamovány
častěji než služby

Reklamace výrobků a služeb



Muži (26 %) reklamují služby častěji než ženy (15 %). U výrobků je to pak v obou případech cca 1/3 respondentů. Nejmladší věková skupina (do 29 let) reklamuje častěji než skupiny starší.

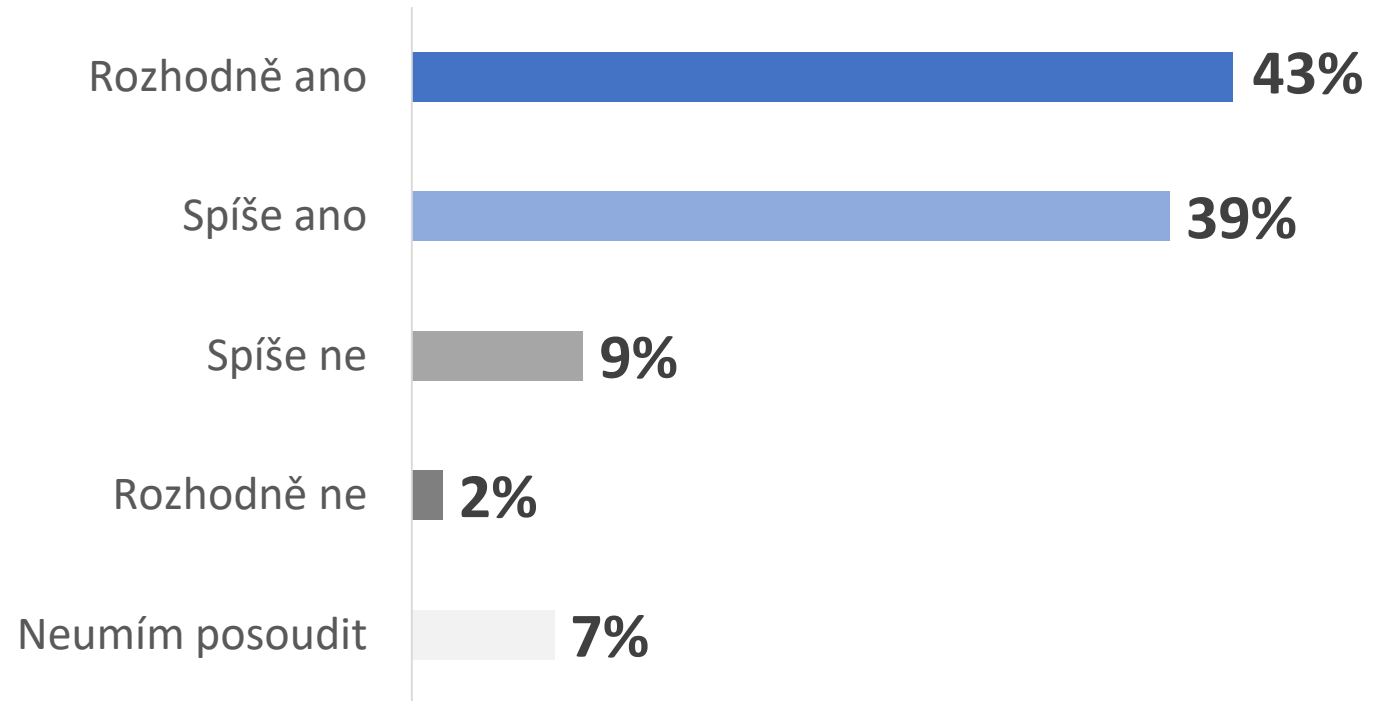
3 ze 4 spotřebitelů jsou ochotny podat žalobu kvůli škodě do 15 000 Kč



Průměr: 14 630 Kč

4 z 5 spotřebitelů by se připojili k případné hromadné žalobě

Připojil/a byste se k hromadné žalobě?



Míra rozhodného souhlasu klesá s rostoucím vzděláním respondenta (65 % u ZŠ vzdělaných, 31 % u VŠ vzdělaných).

4 z 5 spotřebitelů by se nechali při hromadné žalobě zastupovat automaticky

Téměř polovina ale s podmínkou, že půjde jednoduše odstoupit

Souhlas s automatickým zastoupením při žalobě

Vůbec by mi to nevadilo, pokud by takový subjekt byl nezávislý



Nevadilo by mi to, ale byl/a bych rád/a, abych měl/a možnost z účasti na takové...



Spíše ne, preferoval/a bych, abych se k účasti na takové žalobě mohl/a přihlásit...



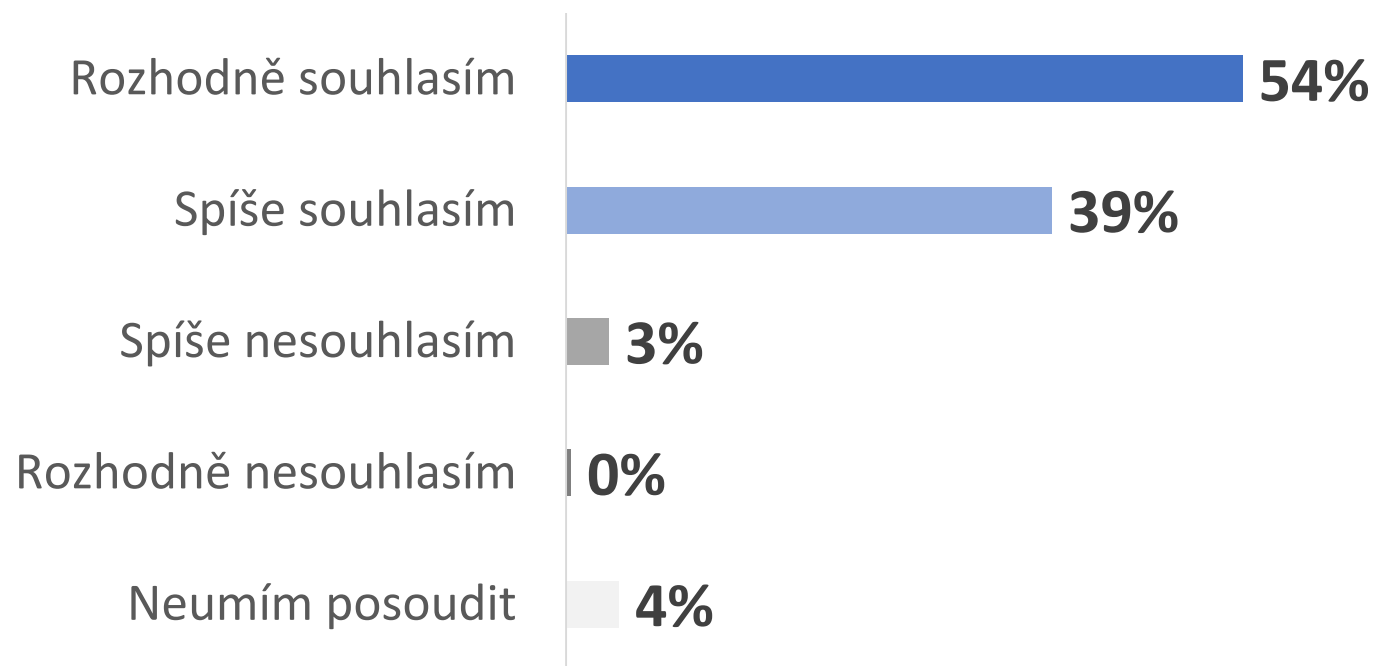
Určitě ne, jsem proti kolektivním žalobám nebo podobnému principu



Ochota nechat se automaticky zastupovat roste s věkem respondenta.

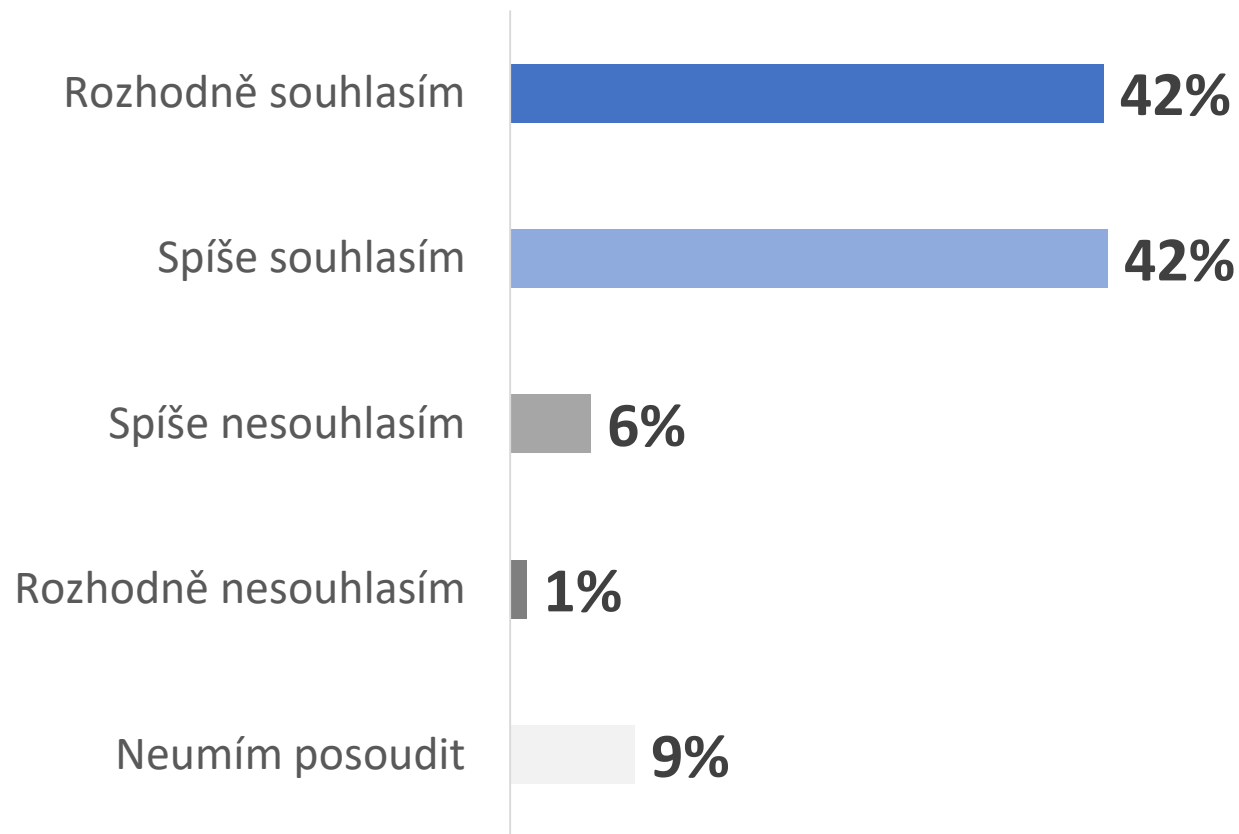
Téměř všichni spotřebitelé jsou přesvědčeni, že hromadné žalobě by měla předcházet možnost mimosoudního vyrovnání

Strany sporu by měly mít automaticky povinnost se pokusit dohodnout nejprve na mimosoudním urovnání sporu, a teprve až když tato dohoda selže anebo není možná, tak by soudy měly kolektivní žalobu přijmout



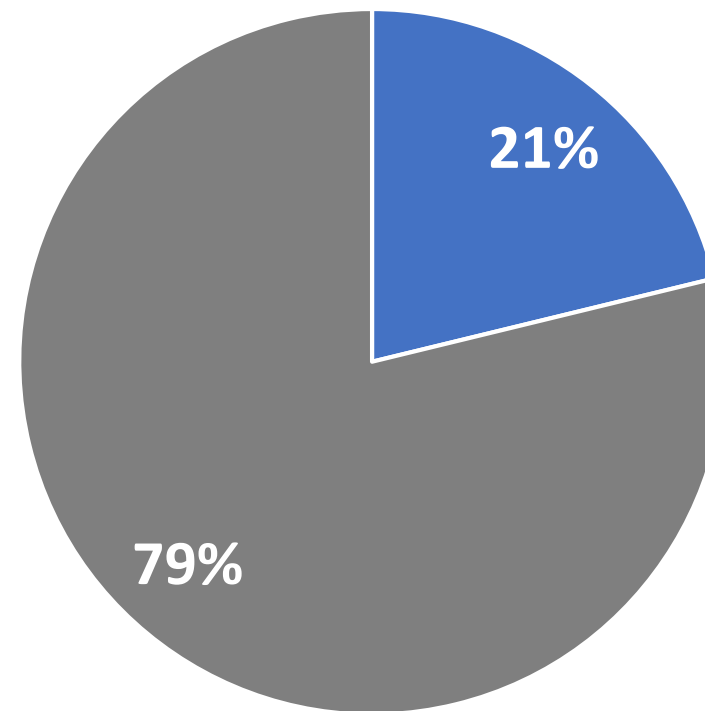
Kolektivní žaloby a řízení o nich mohou přinést významné úspory, a to jak soudům, tak i poškozeným a v neposlední řadě i firmám, vůči kterým směřují

4 z 5 spotřebitelů mají za to, že kolektivní žaloby mohou přinést významné úspory



O přípravě zákona o hromadných žalobách věděla asi jen pětina spotřebitelů

Zaznamenal/a jste, že se v ČR již déle, než rok připravuje zákon o hromadných žalobách?



■ Ano ■ Ne

SHRNUTÍ: HROMADNÉ ŽALOBY

Služby, reklamace:

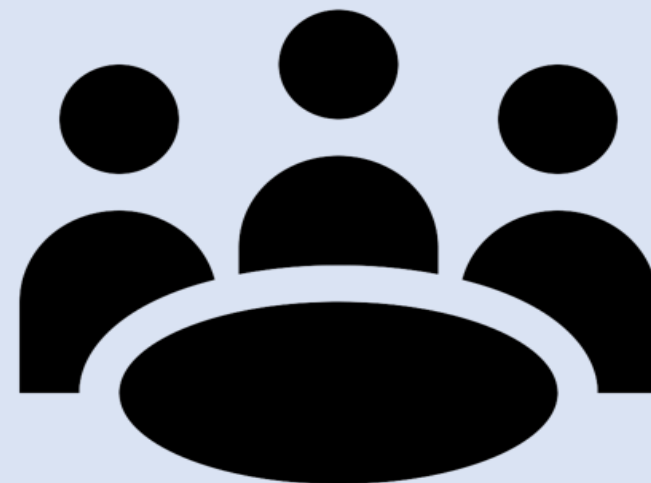
Pro **96 %** služby stejně důležité jako výrobky

1/2 dotázaných v uplynulém půlroce nic nereklamovala

3/4 spotřebitelů jsou ochotny podat žalobu kvůli škodě do 15 tis.Kč

81 % spotřebitelů je ochotno se nechat hromadně zastupovat

93 % spotřebitelů souhlasí s automatickou povinností pokusit se o mimosoudní vyrovnání



82 % respondentů by se připojilo k případné hromadné žalobě

21 % spotřebitelů ví o přípravě zákona o hromadných žalobách