

dosud věc s obchodníkem řešil (uplatnění reklamace, její odmítnutí, či neuspokojivé vyřízení).

• **Výběr subjektu MUS:** Systém zajistí komunikaci s obchodníkem a strany se mají dohodnout na subjektu MUS.

Pokud obchodník do 30 dnů neodpoví, systém nebude stížnost zpracovávat. V takovém případě se má navrhovatel obrátit na vnitrostátní kontaktní místo.

• **Vnitrostátní kontaktní místo:** Každý členský stát určí vnitrostátní kontaktní místo, na které se může navrhovatel obrátit. Jsou to vesměs Evropská spotřebitelská centra ustavená v každém členském státě. U nás je to Evropské spotřebitelské centrum při ČOI.

• **Vyřízení stížnosti:** Subjekt MUS navrhovatele v nejbližší době kontaktuje a stížnost vyřídí nejvýše do 90 dnů. Podle potřeby probíhá komunikace s oběma stranami (k doplnění informací apod.).

• **Řešení a uzavření stížnosti:** Subjekt MUS navrhne řešení (smír, jeho podmínky, nedohoda). Vyřizování stížnosti tím končí. Není-li navrhovatel s řešením spokojen, je odkázán na možnosti dalšího postupu na stránkách platformy anebo se může obrátit na vnitrostátní kontaktní místo.

• **Zprostředkování:** Spotřebitel si může najít subjekt, který za něj stížnost do systému podá a bude ji za něj vyřizovat. Tento zprostředkující subjekt bude tedy v rámci systému on-line platformy navrhovatelem. Tuto službu bude nabízet Sdružení českých spotřebitelů. Informace k využití MUS na stránkách <http://www.konzument.cz/reseni-sporu/alternativni-zpusoby-reseni.php>.

7. RADY NA ZÁVĚR

• Každý spotřebitel by si měl být vědom svého práva na řešení svých sporů s prodejcem či poskytovatelem služby. Seznamte se s principy tohoto nástroje.

• Nakupujte jen v obchodech a od poskytovatelů služeb, kteří jasně a transparentně deklarují svoji připravenost případný spor s vámi řešit mimosoudně. Je to důležité zejména při on-line nákupu a přeshraničním nakupování on-line.

• Informaci o příslušném subjektu, který mimosoudní řešení zajišťuje (subjekt MUS), vám musí takový prodejce sdělit.

• Sledujte působnost určených subjektů MUS, abyste svoji žádost směrovali správnému adresátovi. S důvěrou se obraťte o pomoc na Sdružení českých spotřebitelů.

• Před využitím MUS se musíte snažit vyřešit spor s druhou stranou přímo (reklamací). Mějte na paměti, že jako navrhovatel budete podávat prohlášení, že ve věci nerozhodl soud, nebyl vydán rozhodčí nález a nebyla uzavřena dohoda stran v rámci mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a ani nebyly takové postupy zahájeny.

• Informace k využití MUS nabízí SČS na svých stránkách – <http://www.konzument.cz/reseni-sporu/alternativni-zpusoby-reseni.php>. Kontaktujte nás.

8. SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTY A INFORMAČNÍ ZDROJE

• Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů)

• Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line)

• Zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů

• Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů

• Zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů

• Zákon č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon), ve znění pozdějších předpisů

• Zákon č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů

• Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů



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

SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ, z. ú. / CZECH CONSUMER ASSOCIATION
DIČ: CZ00409871, IČ: 409871, Pod Altánem 99/103; 100 00 Praha 10 – Strašnice,
tel.: +420 261263574, e-mail: spotrebitel@regio.cz; dupal@regio.cz; www.konzument.cz.

KonzumentTest, občasník © SČS, číslo 16, listopad 2015

Text pro toto vydání zpracoval © Ing. Libor Dupal; grafická úprava a sazba Kateřina Tomášková – k-studio; vytiskla tiskárna Garamon Hradec Králové

ISSN 1801-528X

... barevný svět v tisku

GARAMON
vydavatelství a tiskárna

GARAMON s.r.o.
Wolkova 432
500 02 Hradec Králové

tel./fax: 495 217 101
e-mail: garamon@garamon.cz
www.garamon.cz

knihy • prospekty
• katalogy • brožury
• plakáty • kalendáře
• výroční zprávy
• korespondenční materiály • úřední
tiskoviny • noviny • časopisy
• další polygrafické výrobky

Ve spolupráci s Magistrátem vydáváme každý týden informační zpravodaj města Hradec Králové Radnice, do kterého zajišťujeme příjem inzerce.

Radnice - příjem inzerce
tel.: 495 499 086
mobil: 603 234 459
e-mail: radnice@garamon.cz

Vydání bylo podpořeno Radou kvality ČR



Poděkování za pravidelnou podporu našich vydavatelských počinů

Českému institutu pro akreditaci, o. p. s.



Poděkování za aktivní spolupráci, zejména v moravských regionech, společnosti

ELIM OPAVA, o. s.
www.elimopava.cz



Konzument

Občasník Sdružení českých spotřebitelů

Číslo 16 / LISTOPAD 2015

test



Toto vydání KonzumentTest bylo připraveno v rámci naplňování priorit Odborné sekce pro infrastrukturu kvality s podporou Rady kvality ČR (www.npk.cz).

MIMOSODNÍ UROVNÁNÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

Spotřebitel má právo na mimosoudní řešení sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb. Jak se má spotřebitel orientovat v nově zaváděném systému, aby ho účinně využíval ke svému prospěchu?

ÚVODNÍ SLOVO

Dostupnost a hlavně vymahatelnost spotřebitelského práva je problémem v celé Evropské unii. Českou republiku nevyjímáme – však s tím každý máme své zkušenosti. V politikách Unie obecně a konkrétně prostřednictvím mnoha legislativních iniciativ má být zajištěna vysoká úroveň ochrany spotřebitele, praxe je daleko složitější.

Jedním z nástrojů, který byl podporován (někdy více, jindy spíše méně) jako dosud dobrovolné opatření, je mimosoudní řešení spotřebitelských sporů. V současné době (podzim 2015) má být ve všech členských státech již účinný evropský regulativní rámec tohoto nástroje. Každý členský stát je tedy povinný zavést a administrovat funkční model řešení spotřebitelských sporů, které by byly alternativní k běžnému soudnímu řešení.

Od ledna 2016 má pak být účinná on-line forma vyřizování přeshraničních sporů, zajišťovaná na evropské úrovni v úzké spolupráci se členskými státy.

Sdružení českých spotřebitelů a Kabinet pro standardizaci chtějí přispět k tomu, aby spotřebitelé byli na nový nástroj a jeho využívání včas připraveni. K tomu slouží tato publikace, jejíž vydání podpořila Rada kvality ČR.

Ing. Libor Dupal, ředitel SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ, z. ú.

1. PROČ POTŘEBUJEME POSTUPY PRO MIMOSODNÍ UROVNÁNÍ SPORŮ?

Zajištění přístupu k jednoduchým, efektivním, rychlým a levným způsobům řešení vnitrostátních i přeshraničních sporů, které se vyskytnou v souvislosti s kupními smlouvami nebo se smlouvami o poskytování služeb, má posílit funkčnost vnitřního trhu a posílit důvěru spotřebitelů v trh. Tento přístup se vztahuje na transakce uskutečněné on-line i off-line a má proto velký význam také v případě, že spotřebitelé nakupují v zahraničí.

Mimosoudní řešení sporů (dále také MUS; často je uváděno i s anglickou zkratkou ADR – Alternative Dispute Resolution) je systém, který při řešení sporů umožňuje alternativní postup, tedy jiný postup než klasickou soudní cestou. MUS – ADR je efektivním nástrojem pro spotřebitele, obchodníky a v neposlední řadě pro státy, kterým umožňuje „odlehčit“ soudům od případů, které zpravidla nejsou složité po právní stránce a rozhodnutí o nich soudní cestou je neúměrně nákladné časově i finančně. Spotřebitelům i obchodníkům má přinést především rychlost, jednoduchost a nízké náklady.

V tomto systému jsou řešeny spory, které vznikají ze smluv, kde na jedné straně stojí podnikatel a na druhé straně spotřebitel. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je tedy cesta, jak spotřebitelské spory úspěšně řešit s nižšími finančními náklady i časovou náročností na celé řízení. Klasickým spotřebitelským sporem jsou například spory o uznání reklamace vad zboží koupeného v obchodě. Takové řešení sporů však není v Unii dosud dostatečně a jednotně vyvinuté. Nově zaváděná legislativa má zajistit, aby spotřebitelé mohli plně využívat potenciálu vnitřního trhu, aby měli mechanismy alternativního řešení sporů k dispozici u všech druhů vnitrostátních a přeshraničních sporů, aby tyto postupy byly definovány jednotnými požadavky na kvalitu platnými v celé EU a aby spotřebitelé a obchodníci měli o existenci takovýchto postupů řádně povědomí.

¹ Viz přehled v poslední kapitole publikace

V souhrnu:

- Spotřebitelům na českém trhu má provádění nové právní úpravy zavádějící MUS umožnit snadnější způsob řešení sporů s obchodníky.
- Systém se začne provozovat účinností novelizovaného zákona o ochraně spotřebitele od počátku roku 2016.

2. LEGISLATIVNÍ RÁMEC

Evropská legislativa¹ zavádí nově harmonizované požadavky na kvalitu pro subjekty a postupy alternativního – mimosoudního řešení sporů s cílem zajistit, aby spotřebitelé měli zajištěn přístup k transparentním, efektivním a spravedlivým mimosoudním mechanismům ke zjednaní nápravy, a to bez ohledu na to, kde se v Unii nachází jejich bydliště. Legislativní opatření mají přispět k řádnému fungování digitální dimenze vnitřního trhu vytvořením evropské platformy pro řešení sporů on-line (dále jen „platforma on-line“).

V České republice prochází zavedení evropské legislativy v okamžiku tvorby tohoto textu závěrečnou fází legislativního procesu novelou zákona o ochraně spotřebitele, přičemž prostřednictvím této novely se mění i další zákony. Novely se týkají působnosti veřejných orgánů, které jsou „subjekty mimosoudního řešení sporů“ – dále jen subjekty MUS. Tím se rozumí, že budou ze zákona nabízet řešení sporů prostřednictvím postupu alternativního řešení sporů ve smyslu evropské i národní legislativy. Pro úplnost poznamenáváme, že zejména evropská opatření ohledně on-line řešení sporů jsou aplikovatelná přímo, a nebudou tedy předmětem novely citovaného zákona.

Zaváděná legislativa musí zajistit přístup spotřebitelů k subjektům a postupům alternativního řešení sporů, odbornost těchto subjektů, nezávislost a nestrannost subjektů i postupů, transparentnost postupů a jejich efektivitu i další prvky a aspekty. Pro spotřebitele je zásadní, zda účast na postupu řešení sporu je závazná pro druhou stranu sporu. I když to evropské právo a priori nevyžaduje, česká transpozice zajišťuje, že účast pro stranu prodávajícího či poskytovatele služby je na základě oslovení subjektem MUS povinná.

Novela zákona o ochraně spotřebitele stanoví prodávajícímu povinnost informovat spotřebitele jas-

