

ADR

K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha, IČO 00020869, internetová adresa <http://www.coi.cz>, bližší informace naleznete rovněž na internetových stránkách <http://adr.coi.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů je **určena pro řešení spotřebitelských sporů (tzv. ADR)**.

U České obchodní inspekce, má spotřebitel možnost podat návrh **prostřednictvím on-line formuláře**, dostupného na internetových stránkách České obchodní inspekce: <https://adr.coi.cz/cs>.

Vládou schválená novela zákona o ochraně spotřebitele přináší spotřebitelům novou variantu řešení jejich sporů, která bude rychlejší a finančně méně náročná oproti stávajícím způsobům (zejména soudnímu řízení). Jedná se o ucelený systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, do kterého bude zapojena Česká obchodní inspekce jako obecný subjekt mimosoudního řešení sporů, a další specializované orgány, které již v současnosti řeší spory spotřebitelů mimosoudní cestou – Finanční arbitr, Český telekomunikační úřad a Energetický regulační úřad.

Kontaktní údaje:

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát - oddělení ADR

Štěpánská 15

120 00 Praha 2

Email: adr@coi.cz

Web: adr.coi.cz

ČOI - Pravidla pro postup při Mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (ADR) –

PROČ mimosoudní řešení sporů?

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů má návaznost na směrnici Evropského parlamentu a Rady o alternativním řešení spotřebitelských sporů a na nařízení Evropského parlamentu a Rady o online řešení spotřebitelských sporů. Podle směrnice by všechny členské státy Evropské unie měly umožnit a zajistit, aby veškeré spory mezi spotřebitelem a obchodníkem vzniklé v souvislosti s prodejem zboží nebo poskytováním služeb mohly být předloženy subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, a to rovněž prostřednictvím on—line prostředků.

Spotřebitelům na českém trhu by navrhovaná právní úprava měla umožnit snadnější způsob řešení sporů s obchodníky.

Z pohledu celoevropského spotřebitelského trhu představuje navrhovaná právní úprava sladění podmínek ochrany spotřebitele s podmínkami platnými v ostatních členských státech EU a tím usnadnění přeshraničního obchodu, jakož i orientaci spotřebitele v jeho právech (zejména v případech přeshraničních obchodů, a to především v případech obchodů realizovaných v jiném členském státě EU).

CO je mimosoudní řešení sporů?

Mimosoudní řešení sporů (s anglickou zkratkou ADR - Alternative Dispute Resolution) je systém, který při řešení sporů umožňuje alternativní postup, tedy jiný postup než klasickou soudní cestou. 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 ADR 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. Spotřebitel má právo na mimosoudní řešení sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb. Klasickým spotřebitelským sporem jsou například spory o uznání reklamace vad zboží koupeného v obchodě.

Vládou schválená novela zákona o ochraně spotřebitele stanoví prodávajícímu povinnost informovat spotřebitele jasným, srozumitelným a snadno dostupným způsobem o subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a poskytnout odkaz na webovou stránku tohoto subjektu. Pokud prodávající provozuje internetové stránky, uvede tyto informace i na těchto internetových stránkách.

Návrh na řešení sporu může podat jen spotřebitel (pokud se nepodařilo stížnost vyřešit s prodávajícím přímo). Návrh může podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy kontaktoval druhou stranu za účelem řešení sporu. Řízení by mělo být bezplatné a své náklady by si měly uhradit strany samy. Proávající bude mít povinnost se k návrhu do 15 dnů vyjádřit a oznámit, jestli se řízení zúčastní. Návrh zákona upravuje např. náležitosti návrhu na zahájení mimosoudního řešení, otázky doručování, způsoby ukončení atd. Lhůta pro ukončení mimosoudního řešení by u většiny případů neměla překročit 90 dní.

Současné formy mimosoudního řešení sporů

V současné době jsou v ČR využívány jako formy mimosoudního řešení sporů mediace a rozhodčí řízení. Vždy se jedná o urovnání sporů mezi spotřebitelem a obchodníkem, při němž subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů stranám navrhuje nebo stanoví řešení nebo strany přivede ke společnému jednání s cílem usnadnit smírné řešení sporu.

Rozhodčí řízení upravuje zákon č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, mediaci zákon č. 202/2012 Sb., o mediaci. Konciliace úzce souvisí s mediací, jde však o formalizovanější proces než je mediace, kdy se konciliátor snaží právními radami dosáhnout smíru za současné přítomnosti stran sporu. Na základě hodnocení skutkové a právní okolnosti věci konciliátor vypracuje nezávislý a nezávazný posudek, který stranám předloží zejména k pochopení stavu věci. Významným faktorem pro úspěch konciliace je především neformálnost, rychlost a finanční nenáročnost.

Systém mimosoudního řešení sporů je na ČOI spuštěn od 1. 2. 2016.

V mimosoudním řešení sporů před Českou obchodní inspekci by mělo jít právě o **konciliaci**, během níž pracovník České obchodní inspekce povede strany k urovnání sporu jako nezávislý prostředník, který jim bude případně nápomocen radou a názorem, nebude však ve sporu rozhodovat. Výsledkem řízení bude uzavření soukromoprávní dohody stran.

Specializované orgány, na které je možné se také obracet (řeší spory spotřebitelů mimosoudní cestou, v níže uvedených oblastech):

Finanční arbitr – pro finanční trh

<http://www.finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/pusobnost-financniho-arbitra.html>

Český telekomunikační úřad (ČTÚ) – pro telekomunikace

<http://www.ctu.cz/pusobnost-ctu/ochrana-spotrebitele.html>

Energetický regulační úřad (ERÚ) - pro energetiku

<http://www.eru.cz/cs/>