



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

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů z hlediska osob se sníženou schopností orientace

Analýza



Tato analýza byla realizována v srpnu 2023 k naplňování priorit Národní politiky kvality koordinované Ministerstvem průmyslu a obchodu ČR prostřednictvím Rady kvality ČR a zpracována za finanční podpory Rady kvality ČR.



www.narodniportal.cz

Obsah

Úvodní slovo.....	3
1. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů	4
2. Legislativní požadavky.....	5
3. Význam mimosoudního řešení spotřebitelských sporů pro trh a spotřebitele.....	8
4. Subjekty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů	9
4.1 Finanční arbitr	11
4.2 Český telekomunikační úřad	14
4.3 Energetický regulační úřad	16
4.4 Česká obchodní inspekce	18
4.5 Česká advokátní komora.....	21
4.6 Sdružení českých spotřebitelů, z. ú.....	23
4.7 Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú.....	25
4.8 Spotřebitelský ombudsman, z.ú.	28
5. Překážky pro osoby se sníženou schopností orientace	30
5.1 Osoby s postižením zraku	31
5.2 Osoby s postižením sluchu.....	32
5.3 Senioři	33
6. Možnosti zlepšení přístupu osob se sníženou schopností orientace	34
7. Závěrem	36
Příloha 1 - Pravidla České obchodní inspekce	37
Příloha 2 – Pravidla České advokátní komory.....	47
Příloha 3 – Pravidla Sdružení českých spotřebitelů	51
Příloha 4 – Pravidla Kanceláře ombudsmana České asociace pojišťoven	56
Příloha 5 – Pravidla Spotřebitelského ombudsmana.....	65
Zdroje	75

Úvodní slovo

Rada kvality České republiky je poradním, iniciačním a koordinačním orgánem vlády České republiky, zaměřeným na podporu rozvoje managementu a uplatňování Národní politiky kvality (NPK) v České republice, v souladu s politikou podpory kvality Evropské unie.

Rada vznikla v souladu s usnesením vlády č. 458/2000 a za dvacet let svého působení dosáhla řady pozitivních výsledků, které umožnily citlivější vnímání problematiky kvality ve společnosti, přispěla k rozvoji managementu kvality v podnikatelském i veřejném sektoru a založila programy, které přinášejí zvyšování kvality v procesech, zboží i službách.

Nedílnou součástí NPK je ovšem nejen podpora kvalitních produktů a služeb na trhu ČR, ale také podpora nástrojů, které spotřebitelům umožňují přístup ke kvalitním službám státu a dalších subjektů, které stát výkonem určité agendy pověří. A to se týká i agendy a subjektů mimosoudního řešení spotřebitelského sporů, jejichž prostřednictvím mají mít spotřebitelé bez ohledu na své schopnosti možnost řešit spory s podnikateli jednoduše a rovněž rychleji a levněji než prostřednictvím soudní ochrany.

Finanční podpora takovýchto výstupů je tak dalším příkladem působnosti Rady kvality ČR i Ministerstva průmyslu a obchodu ČR při naplňování Národní politiky kvality v ČR.

Ing. Pavel Vinkler, Ph.D., 1. místopředseda Rady kvality ČR

1. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů lze charakterizovat jako mimosoudní řešení stížností spotřebitelů za pomoci nějakého nestranného orgánu pro řešení sporů, které se často označuje i jako alternativní řešení sporů – ADR (z anglického originálu „*alternative dispute resolution*“).

Tento alternativní způsob řešení sporů (a alternativní právě proto, že se spor neřeší před soudem) má přitom více druhů, jako je např.

- mediace,
- smírčí řízení,
- řízení před ombudsmanem,
- rozhodčí řízení nebo
- řízení před komisí pro stížnosti apod.,

ale aby se jednalo o mimosoudní řešení spotřebitelských sporů podle platných právních předpisů v ČR, musí se jednat o

- mimosoudní řešení sporů, jehož stranou je spotřebitel, a současně
- mimosoudní řešení sporů, které splňuje požadavky části třetí (§ 20d - § 20m) zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele.

V tomto ohledu se jedná především o to, aby se toto řízení řídilo principy odbornosti, nezávislosti a nestrannosti (viz i kapitola 2. Legislativní požadavky), ale jeho hlavní výhodou je to, že se oproti „standardnímu“ soudnímu řízení jedná o jednodušší, rychlejší a levnější způsob řešení sporů (viz i kapitola 3. Význam mimosoudního řešení spotřebitelských sporů).

Hned v úvodu je pak také zapotřebí podotknout a předeslat, že na mimosoudní řešení spotřebitelských sporů vyplývajících z kupních smluv nebo ze smluv o poskytování služeb má podle platných právních předpisů v ČR s určitými výjimkami právo každý spotřebitel, tj. každá fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

A těmito zmíněnými výjimkami jsou pouze smlouvy uzavřené

- v oblasti zdravotních služeb poskytovaných pacientům zdravotnickými pracovníky za účelem poskytování zdravotní péče, včetně předepisování, vydávání a poskytování léčivých přípravků a zdravotnických prostředků,
- v oblasti služeb obecného zájmu neehospodářské povahy a smlouvy uzavřené
- s veřejnými poskytovateli dalšího nebo vysokoškolského vzdělávání.

Jedná se tedy o velice široký okruh možných sporů a důležité je také poznamenat, že účastí na tomto mimosoudním řešení sporu jeho strany nepřichází o své (základní) právo domáhat se ochrany svých práv a oprávněných zájmů soudní cestou.

A stručnou charakteristiku mimosoudního řešení spotřebitelských sporů lze pak v podstatě uzavřít tím, že bez ohledu na to, jaký druh řešení sporů se v případě mimosoudního řešení spotřebitelských sporů použije nebo za pomoci jakého orgánu se spory řeší, hlavním jeho cílem by mělo být, aby obě strany sporu dospěly ke smírnému urovnání sporu a dohodě na základě vzájemné komunikace.



2. Legislativní požadavky

Jak jsme již uvedli, základní legislativní požadavky na mimosoudní řešení spotřebitelských sporů v ČR stanoví zákon o ochraně spotřebitele¹.

Ten zohledňuje i následující právní předpisy přijaté na úrovni Evropské unie:

- směrnici 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 (směrnici o alternativním řešení spotřebitelských sporů)¹ a
- 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)²,

a mimosoudní řešení spotřebitelských sporů v ČR pak ještě (jak si ukážeme i dále) podpůrně doplňují také některé zvláštní předpisy, jako zejména:

- správní řád,
- zákon o finančním arbitrovi,
- zákon o elektronických komunikacích,
- zákon o poštovních službách,
- energetický zákon,
- zákon o České obchodní inspekci nebo
- zákon o advokacii, aj.

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX:32013L0011>

² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX%3A32013R0524>

Na tomto místě je však potřeba uvést, že tyto zvláštní předpisy, které upravují postup nebo působnost veřejných orgánů, za pomoci kterých u nás dochází k největším počtům mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (viz i kapitola 4. Subjekty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů), představují z hlediska praxe alternativního řešení sporů (ADR) v EU určitou anomálii.

Tato zvláštnost přitom spočívá v tom, že orgány mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v EU ³ nejsou při řešení sporů většinou vázány na správní řád nebo na předpisy bezprostředně upravující jejich působnost, ale účelem této analýzy není toto hodnotit, spíše jen zmínit a věnovat se mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z hlediska osob se sníženou schopností orientace (viz i kapitola 5. Překážky pro osoby se sníženou schopností orientace) tak, jak je v ČR nastaveno.

A zásadní z tohoto hlediska je, jak jsme již uvedli, že každý spotřebitel má při zohlednění výše uvedených výjimek právo na mimosoudní řešení sporů, tedy i včetně osob se sníženou schopností orientace, a to za podmínky (viz i dále), že podá návrh na zahájení řešení sporu u orgánu pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů zpravidla nejpozději do 1 roku od chvíle, kdy uplatnil své právo poprvé, což v podstatě znamená od chvíle, kdy podnikatele poprvé upozornil na to, že vzniknul nějaký problém.

Další postup se pak pro spotřebitele, a tedy i pro osoby se sníženou schopností orientace, odvíjí právě od pravidel jednotlivých subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (včetně těch procesních), které si přiblížíme a na které se zaměříme v kapitole 4 věnované právě Subjektům mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

Než tak učiníme, považujeme ale za vhodné se blíže podívat ještě na některé důležité prvky vyplývající z české právní úpravy mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, a ty si zde rovněž stručně představíme:

- prostřednictvím mimosoudního řešení spotřebitelských sporů nelze řešit spory
 - mezi podnikateli a ani mezi dvěma nepodnikajícími osobami,
 - jestliže v dané věci již rozhodl soud, byl vydán rozhodčí nález nebo bylo ukončeno mimosoudní řešení spotřebitelského sporu před jiným orgánem pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů,
 - jestliže bylo zahájeno řízení před soudem nebo před jiným orgánem pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, případně rozhodčí řízení,
- návrh na zahájení řešení sporu musí být podán u orgánu pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, a to včas (viz výše),
- návrh musí obsahovat nezbytné údaje pro řešení sporu, kterými jsou:

³ Seznam všech subjektů ADR v EU - aktualizovaný k 10.9.2023 - viz zde: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.printFullADRAsPdf>

- údaje o stranách sporu,
- srozumitelné vylíčení rozhodných skutečností, kterých se spor týká,
- návrh řešení, jehož se spotřebitel domáhá,
- datum, kdy spotřebitel uplatnil své právo u podnikatele poprvé,
- zpravidla také doklad, že se spotřebiteli nepodařilo vyřešit spor přímo s podnikatelem, a kopie dalších písemností dokládajících tvrzené skutečnosti jako je zejména doklad o uzavření smlouvy, kopie korespondence stran apod.
a
- datum podání návrhu a podpis spotřebitele,
- v případě, že orgán pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů neshledá důvody pro odmítnutí návrhu, je zahájeno mimosoudní řešení spotřebitelského sporu a daný podnikatel je tímto orgánem kontaktován s tím, že má zpravidla možnost se k návrhu spotřebitele či spotřebitelky vyjádřit anebo učinit i jiný návrh,
- další postup se odvíjí od postupu a pravidel jednotlivých orgánů pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, ale v zásadě vede vždy do 90 dnů k ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu (v odůvodněných případech může být tato lhůta prodloužena o dalších 90 dnů) a
- mimosoudní řešení spotřebitelského sporu je ukončeno (v ČR)
 - buď závazným rozhodnutím (které je právně vymahatelné, a obě strany se jím musí řídit) nebo
 - dohodou stran, nebo
 - smrtí, prohlášením za mrtvého, prohlášením za nezvěstného nebo zánikem jedné ze stran sporu bez právního nástupce, marným uplynutím lhůty 90 dnů (popř. dalších 90 dnů) anebo
 - jednostranným ukončením účasti spotřebitele na mimosoudním řešení spotřebitelského sporu.

Pokud jde o principy odbornosti, nezávislosti a nestrannosti, jejich naplnění kontroluje Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR, které jednotlivé subjekty jako orgány pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, pokud tato jejich role nevyplývá přímo ze zákona, pověřuje a které seznam těchto orgánů také oznamuje Evropské komisi, protože řada sporů může mít (a v EU často i má) přeshraniční charakter.

Dalšími povinnostmi orgánů pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je pak vedle splnění podmínek pro ochranu osobních údajů v ČR i to, že musí zajistit, aby mimosoudní řešení sporu (pokud toto řešení neprobíhá podle zvláštního zákona) bylo pro spotřebitele bezplatné, a nesmí ho zpoplatnit ⁴ ani pro podnikatele.

A tyto orgány musí plnit také další informační povinnosti, stejně jako oznamovat Ministerstvu průmyslu a obchodu ČR příslušné změny, spolupracovat s vnitrostátními orgány dozoru při

⁴ viz § 20w odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele

prosazování právních předpisů na ochranu spotřebitele nebo se pravidelně podílet na výměně osvědčených postupů týkajících se vnitrostátních i přeshraničních sporů, a konečně provozovat i internetové stránky, na kterých tyto a další informace v aktualizované podobě (viz i jednotlivé charakteristiky těchto orgánů v podkapitolách 4.1 až 4.8 kapitoly 4. Subjekty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů) uveřejňují, přičemž řada z nich se dotýká (jak si ještě ukážeme) právě i osob se sníženou schopností orientace.

3. Význam mimosoudního řešení spotřebitelských sporů pro trh a spotřebitele

A zapomenout bychom přitom neměli ani na význam, resp. výhody, které mimosoudní řešení sporů spotřebitelům přináší.

Již jsme uvedli, že mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je nebo má být (přínejmenším) jednodušším, rychlejším a levnějším způsobem řešení sporů mezi spotřebiteli a podnikateli, než kdyby spotřebitelé byli nuceni se se žádostmi o řešení těchto sporů obracet pouze na obecné soudy.

Je nepochybné, že mimosoudní řešení spotřebitelských sporů přináší minimálně následující výhody:

- finanční nenáročnost oproti řízení před soudem – strany si hradí pouze své náklady, které jim v průběhu řešení konkrétního sporu vzniknou (např. na kopírování dokumentů, náklady na činnost znalce nebo zástupce),
- úspora času – řízení musí být ukončeno do 90 dnů od zahájení sporu, ve složitých případech může být lhůta jednou prodloužena o dalších 90 dnů,
- jednoduchost – podání návrhu na řešení sporu není složité (lze navíc využít vzorové formuláře jednotlivých subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů),
- řešeny mohou být spory bez ohledu na hodnotu sporu,
- není nutné, aby byl/a spotřebitel/ka zastoupený/á právním zástupcem,
- spotřebitel/ka může kdykoliv jeho/její účast v mimosoudním řešení daného sporu ukončit,
- zahájením mimosoudního řešení spotřebitelského sporu není dotčeno právo stran sporu domáhat se ochrany práv a oprávněných zájmů soudní cestou,

ale i v tomto případě se míra, v jaké je mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (oproti klasickým soudním žalobám) jednodušším, rychlejším a levnějším způsobem řešení sporů vzniklých mezi spotřebiteli a podnikateli, odvíjí zejména od toho, jak postupují právě jednotlivé subjekty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

A v případě osob se sníženou schopností orientace možná toto platí (viz také kapitola 5. Překážky pro osoby se sníženou schopností orientace) dvojnásob.

4. Subjekty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů

V ČR působí v současnosti celkem 8 subjektů pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, které nabízejí spotřebitelům řešení sporů v nejrůznějších oblastech a které jen v letech 2018 až 2021 přijaly tímto způsobem nově k řešení více než 10 tisíc sporů.

Těmito subjekty jsou přitom v oblasti finančních služeb finanční arbitr, v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb Český telekomunikační úřad, v oblasti elektroenergetiky, plynárenství a teplárenství Energetický regulační úřad a v případech, kdy není dána působnost některého z těchto orgánů, pak Česká obchodní inspekce nebo jiný subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu ČR. Těmito pověřenými subjekty jsou Česká advokátní komora, Sdružení českých spotřebitelů, Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven a Spotřebitelský ombudsman.

	2018	2019	2020	2021	celkem
Počet obdržených stížností	5 531	5 278	5 650	6 198	22 657
Počet odmítnutých stížností	1 460	1 508	1 825	1 624	6 417
Počet stížností stažených spotřebiteli	1 350	1 484	1 404	1 847	6 085
Počet sporů nově přijatých k řešení *)	2 721	2 286	2 421	2 727	10 155

*) tj. celkový počet stížností po odečtení odmítnutých nebo stažených stížností v daném kalendářním roce bez započítání předešlých stížností

Pokud jde o průměrnou délku mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v ČR, oficiální údaje za všechny subjekty udávají počet 97 dnů, ale podle údajů dostupných na webových stránkách jednotlivých subjektů pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů se tato hodnota někdy i výrazněji liší. Výroční zprávy o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů uveřejňuje Česká advokátní komora, Sdružení českých spotřebitelů a Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven (pozn. Spotřebitelský ombudsman byl pověřen mimosoudním řešením spotřebitelských sporů teprve od 26. června 2023). Finanční arbitr, Český telekomunikační úřad, Energetický regulační úřad a Česká obchodní inspekce podávají zprávy o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů ve svých souhrnných výročních zprávách.

Průměrná délka řešení sporů (ve dnech):

	2019	2020	2021	2022
Česká advokátní komora	45	45-60	45-60	()
Sdružení českých spotřebitelů	113	84	64	49

	2019	2020	2021	2022
Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven	40	46	41	64
Finanční arbitr *)	523	360	238	263
Český telekomunikační úřad	118	129	109	119
Energetický regulační úřad	x	x	x	()
Česká obchodní inspekce	x	x	x	x

() = výroční zpráva nebo zpráva o činnosti není ještě k 1.9.2023 k dispozici

x = výroční zpráva nebo zpráva o činnosti tento údaj neobsahuje

*) údaje zahrnují všechna řízení (tj. i řízení přerušená apod.)

Údaje o tom, kolika mimosoudních řešení spotřebitelských sporů se účastnily osoby se sníženou schopností orientace a jakým způsobem se tato jejich účast promítla anebo odrazila ve fungování a postupu subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, se v ČR neevdují, a i jakékoli zmínky o těchto osobách ve výročních zprávách nebo zprávách o činnosti subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů zcela chybí.

Národní zpráva o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů v České republice za roky 2018 – 2021 ⁵ pouze ve vztahu ke zranitelným spotřebitelům ⁶ uvádí, že v ČR obecně postupy přímo pro zranitelné spotřebitele zatím zavedeny nejsou, ale že v každém subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů pracují profesionální a vzdělaní lidé, kteří jsou komunikaci a řešení se zranitelnými spotřebiteli schopni zajistit a že obecně platí, že subjekty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů jsou spotřebitelům nápomocny v souvislosti se zahájením řízení (tj. zejména při sepsání, podání nebo doplnění návrhu), a také kdykoli v průběhu řízení bez ohledu na typ spotřebitele.

O tom, že osoby se sníženou schopností orientace jsou vedle dalších osob zranitelných z důvodu duševní nebo fyzické slabosti, věku nebo důvěřivosti zranitelnými spotřebiteli, není pochyb.

Za zranitelné spotřebitele je ovšem v této souvislosti potřeba považovat i další osoby jako například osoby za zranitelné na základě jejich nízkého socioekonomického postavení, nízké úrovně vzdělání, schopnosti mluvit určitým jazykem nebo menšinového statusu anebo i kupř. osoby nemající dovednosti v oblasti informačních technologií apod.

⁵ <https://www.mpo.cz/assets/cz/ochrana-spotrebitele/2022/8/Narodni-zprava-o-mimosoudnim-reseni-spotrebitelstsky-ch-sporu-2018-2021.pdf>

⁶ Podle čl. 5 odst. 3 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách

V následujících podkapitolách se proto zaměříme i na jednotlivé charakteristiky subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů podle údajů dostupných na webových stránkách Ministerstva průmyslu a obchodu ČR ⁱⁱ, které ovlivňují jejich fungování a postup vůči spotřebitelům.

4.1 Finanční arbitr

Finanční arbitr je subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů pro oblast finančních služeb, a to v rozsahu stanoveném právním předpisem upravujícím jeho působnost ⁱⁱⁱ. Je subjektem veřejným.

Kontaktní údaje



Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1



+420 257 042 070



arbitr@finarbitr.cz



qr9ab9x

Druhy sporů, k jejichž řešení je oprávněn

Spory mezi spotřebitelem a finanční institucí.

Odvětví a kategorie sporů, které projednává

Finanční arbitr je při splnění dalších podmínek příslušný k rozhodování sporů jinak spadajících do pravomoci českých soudů mezi spotřebitelem a:

- a) poskytovatelem platebních služeb při nabízení a poskytování platebních služeb jako např. spory o nesprávně provedenou platební transakci (nevydání hotovosti bankomatem, vícenásobné zaúčtování platební transakce provedené prostřednictvím bankomatu, nezaúčtování hotovosti při vkladu prostřednictvím vkladového bankomatu nebo na pokladně, opožděné provedení platební transakce, odmítnutí provedení platební transakce), spory o neautorizovanou platební transakci při zneužití platebního prostředku (platební karty, internetového bankovníctví), spory o výpověď platebního účtu či spory o poplatek za platební službu,

- b) vydavatelem elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz,
- c) věřitelem nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru nebo jiného úvěru, zápůjčky, či obdobné finanční služby jako např. spory spotřebitele s věřitelem o odstoupení od úvěrové smlouvy nebo spory o výši poplatku za předčasné splacení úvěru,
- d) osobou obhospodařující nebo provádějící administraci fondu kolektivního investování nebo nabízející investice do fondu kolektivního investování nebo srovnatelného zahraničního investičního fondu při obhospodařování nebo provádění administrace fondu kolektivního investování nebo nabízení investic do fondu kolektivního investování nebo srovnatelného zahraničního investičního fondu,
- e) pojistitelem nebo pojišťovacím zprostředkovatelem při distribuci životního pojištění nebo při výkonu práv a plnění povinností ze životního pojištění
- f) osobou provozující směnárenskou činnost při provádění směnárenského obchodu jako např. spory o výši směnného kurzu nebo spory o odstoupení od smlouvy o směnárenském obchodu,
- g) stavební spořitelnou nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování stavebního spoření jako např. spory o platnost výpovědi nebo ukončení smlouvy o stavebním spoření ze strany stavební spořitelny, spory o platnost jednostranné změny smlouvy o stavebním spoření učiněné stavební spořitelnou spočívající kupř. ve snížení úrokové sazby, kterou se úročí peněžní prostředky na účtu stavebního spoření nebo ve zvýšení poplatku za vedení účtu stavebního spoření, spory o účtování poplatků nebo spory o výši vyplacené státní podpory,
- h) osobou poskytující investiční služby při poskytování investičních služeb,
- i) osobou, která vede jiný než platební účet, při vedení tohoto účtu,
- j) příjemcem jednorázového vkladu při přijímání nebo vracení tohoto vkladu,
- k) penzijní společností nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování penzijního připojištění se státním příspěvkem,
- l) penzijní společností nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování doplňkového penzijního spoření,
- m) osobou, která poskytuje nebo distribuuje panevropský osobní penzijní produkt, při poskytování nebo distribuci panevropského osobního penzijního produktu,
- n) osobou poskytující službu směny měn, která je před zahájením platební transakce nabízena plátcí prostřednictvím bankomatu nebo v místě prodeje zboží nebo poskytování služeb, při poskytování této služby směny měn.

Řízení před finančním arbitrem je bezplatné. Každý účastník řízení (navrhovatel i instituce) si nese své náklady řízení sám, s výjimkou nákladů tlumočení, které nese instituce.

Procesní pravidla, podle kterých se postupuje

V řízení postupuje finanční arbitr podle správního řádu, pokud zákon o finančním arbitrovi nestanoví jinak.

Jazyk(y), v nichž může být předložen návrh

Navrhovatel má právo na podání návrhu na zahájení řízení v jazyce, ve kterém je sepsána jeho smlouva s institucí nebo ve kterém s institucí obvykle písemně jednal.

Jazyk(y), v nichž se řízení vede

Navrhovatel má právo na vedení řízení v jazyce, ve kterém je sepsána jeho smlouva s institucí nebo ve kterém s institucí obvykle písemně jednal.

Nezbytnost fyzické přítomnosti stran

Fyzická přítomnost stran obvykle nutná není, finanční arbitr zpravidla rozhoduje na základě listinných dokumentů a dalších skutečností zjištěných v průběhu řízení. Finanční arbitr však může nařídit ústní jednání na návrh účastníka řízení nebo z vlastního podnětu. Finanční arbitr také může vyzvat účastníka řízení k podání ústního vysvětlení.

Ústní nebo písemná forma řízení

Řízení před finančním arbitrem je zpravidla písemné. Finanční arbitr zpravidla rozhoduje na základě listinných dokumentů a dalších skutečností zjištěných v průběhu řízení. Finanční arbitr ale může nařídit ústní jednání na návrh účastníka řízení nebo z vlastního podnětu. Finanční arbitr také může vyzvat účastníka řízení k podání ústního vysvětlení.

Povaha výsledku řešení

Doručený nález, který již nelze napadnout námitkami, je v právní moci. Nález je soudně vykonatelný podle občanského soudního řádu, jakmile uplyne lhůta k plnění. Není-li v nálezu stanovena lhůta k plnění, je nález vykonatelný, jakmile nabyl právní moci. Rozhodnutí finančního arbitra je přezkoumatelné soudem. Po rozhodnutí o námitkách může kterákoli strana předložit rozhodnutí finančního arbitra k přezkoumání obecnému soudu. Soud znovu posoudí celý případ a případně rozhodnutí finančního arbitra nahradí.

Důvody pro odmítnutí návrhu

Návrh je nepřijatelný, jestliže

- a) spor nenáleží do působnosti finančního arbitra,
- b) ve věci samé již rozhodl soud nebo v téže věci probíhá řízení před soudem,
- c) ve věci samé již rozhodl finanční arbitr nebo v téže věci probíhá řízení před finančním arbitrem,
- d) ve věci samé již bylo rozhodnuto rozhodčím řízením nebo v téže věci probíhá rozhodčí řízení.

Finanční arbitr může řízení také zastavit do 60 dnů od jeho zahájení, jestliže by řešení sporu svojí právní nebo skutkovou složitostí vážně ohrozilo účel řízení před finančním arbitrem.

Další informace

www.finarbitr.cz

4.2 Český telekomunikační úřad

Český telekomunikační úřad je subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů pro oblast elektronických komunikací a poštovních služeb, a to v rozsahu stanoveném právním předpisem upravujícím elektronické komunikace a poštovní služby^{iv}. Je subjektem veřejným.

Kontaktní údaje



Sokolovská 219, 190 00 Praha 9



+420 224 004 502



spotrebitelskespory@ctu.cz



a9qaats

Druhy sporů, k jejichž řešení je oprávněn

Spory mezi účastníky a námitky proti vyřízení reklamace vyúčtování ceny nebo vad poskytované veřejně dostupné služby elektronických komunikací podle § 129 odst. 3 zákona o elektronických komunikacích ⁷ a námitky proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby podle § 6a zákona o poštovních službách ⁸.

Odvětví a kategorie sporů, které projednává

Soukromoprávní spory v odvětví služeb elektronických komunikací a poštovních služeb.

Poplatky za řízení

Námitky 100,- Kč, ostatní spory 200,- Kč, pokud se spor týká peněžitého plnění, činí poplatek 4 % z této částky, nejméně však 200,- Kč.

Procesní pravidla, podle kterých se postupuje

Správní řád ⁹.

Jazyk(y), v nichž může být předložen návrh

Český jazyk a slovenský jazyk.

Jazyk(y), v nichž se řízení vede

⁷ Zákon č. [127/2005 Sb.](#), o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, v platném znění

⁸ Zákon č. [29/2000 Sb.](#), o poštovních službách a o změně některých zákonů, v platném znění

⁹ Zákon č. [500/2004 Sb.](#), správní řád, v platném znění

Český jazyk a slovenský jazyk.

Nezbytnost fyzické přítomnosti stran

Ne.

Ústní nebo písemná forma řízení

Řízení se vede písemnou formou s možností ústního jednání v případě potřeby, a to na návrh účastníka nebo z vlastní iniciativy Českého telekomunikačního úřadu.

Povaha výsledku řešení

Závazné a vykonatelné rozhodnutí, případně smír. Proti rozhodnutí je přípustné odvolání a rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu je následně plně přezkoumatelné soudem.

Důvody pro odmítnutí návrhu

Nejsou žádné. ČTÚ není oprávněn návrh odmítnout. Tím není dotčena možnost věc odložit, řízení zastavit či návrh zamítnout pro nesplnění příslušných zákonných podmínek. Pokud návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu trpí vadami, pomůže je správní orgán podateli odstranit.

Další informace


www.ctu.cz

4.3 Energetický regulační úřad

Energetický regulační úřad je subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů pro oblast elektroenergetiky, plynárenství a teplárenství, a to v rozsahu stanoveném právním předpisem upravujícím elektroenergetiku, plynárenství a teplárenství ^v. Je subjektem veřejným.

Kontaktní údaje

 Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava

 +420 564 578 666

 podatelna@eru.cz

 eeuaau7

Druhy sporů, k jejichž řešení je oprávněn

Je příslušný rozhodovat na návrh spotřebitele spotřebitelské spory podle § 17 odst. 7 písm. e) bod 1. a 2. energetického zákona ¹⁰ ve věcech splnění povinností ze smlouvy, jejichž předmětem je dodávka nebo distribuce elektřiny, plynu nebo tepelné energie, a určení, zda právní vztah, jehož předmětem je dodávka nebo distribuce elektřiny, plynu nebo tepelné energie, vznikl, trvá nebo zanikl, a kdy se tak stalo.

Odvětví a kategorie sporů, které projednává

Projednává spotřebitelské spory v odvětví elektroenergetiky, plynárenství a teplárenství ve věcech splnění povinností ze smlouvy a určení vzniku, trvání nebo zániku právního vztahu (viz výše).

Poplatky za řízení

Podání návrhu nepodléhá poplatkové povinnosti.

Procesní pravidla, podle kterých se postupuje

Správní řád ¹¹.

Jazyk(y), v nichž může být předložen návrh

¹⁰ Zákon č. [458/2000 Sb.](#), o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů, v platném znění

¹¹ Zákon č. [500/2004 Sb.](#), správní řád, v platném znění

Český jazyk a slovenský jazyk.

Jazyk(y), v nichž se řízení vede

Český jazyk.

Nezbytnost fyzické přítomnosti stran

Fyzická přítomnost není nezbytná.

Ústní nebo písemná forma řízení

Jednotlivé úkony v řízení se činí písemně.

Povaha výsledku řešení

Rozhodnutí v určité věci vydané postupem podle správního řádu.

Důvody pro odmítnutí návrhu

Energetický regulační úřad postupuje podle správního řádu. Podle správního řádu není řízení zahájeno a návrh může být odmítnutý (odložený) v případě, že byl učiněn úkon, který zjevně není žádostí, nebo z něj nelze zjistit, kdo jej učinil, nebo bylo učiněno podání, k jehož vyřízení není věcně příslušný žádný správní orgán. Dále lze řízení zastavit v případech stanovených správním řádem jako při zpětvzetí návrhu, podání zjevně právně nepřipustného návrhu, neodstranění podstatných vad návrhu nebo se návrh stal zjevně bezpředmětným.


Další informace

www.eru.cz

4.4 Česká obchodní inspekce

Česká obchodní inspekce je veřejný subjekt, který se řídí právním předpisem upravujícím jeho postavení a působnost^{vi}.

Kontaktní údaje

 Štěpánská 44/796, 110 00 Praha 1

 +420 296 366 360

 adr@coi.cz

 x7cab34

Druhy sporů, k jejichž řešení je oprávněn

Spotřebitelské spory, k jejichž řešení není příslušný specializovaný subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů ve smyslu § 20e zákona o ochraně spotřebitele ¹².

Odvětví a kategorie sporů, které projednává

Spory z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb s výjimkou smluv uzavřených v oblasti zdravotních služeb poskytovaných pacientům zdravotnickými pracovníky za účelem poskytování zdravotní péče, včetně předepisování, vydávání a poskytování léčivých přípravků a zdravotnických prostředků, v oblasti služeb obecného zájmu nehospodářské povahy a smluv uzavřených s veřejnými poskytovateli dalšího nebo vysokoškolského vzdělávání.

Poplatky za řízení

Nejsou.

Procesní pravidla, podle kterých se postupuje

Procesní pravidla (viz Příloha 1) jsou k dispozici na webu České obchodní inspekce.

Jazyk(y), v nichž může být předložen návrh

¹² Zákon č. [634/1992 Sb.](#), o ochraně spotřebitele, v platném znění

Český jazyk, slovenský jazyk a anglický jazyk.

Jazyk(y), v nichž se řízení vede

Český jazyk, slovenský jazyk a anglický jazyk.

Nezbytnost fyzické přítomnosti stran

Fyzická přítomnost není nezbytná.

Ústní nebo písemná forma řízení

Řízení může být vedeno ústní nebo písemnou formou.

Povaha výsledku řešení

Dohoda stran.

Důvody pro odmítnutí návrhu

Návrh může být odmítnut, jestliže

- a) chybějí náležitosti návrhu, kterými jsou označení stran, vylíčení rozhodných skutečností, označení, čeho se navrhovatel domáhá, doložení snahy o přímé řešení sporu a jeho datum, prohlášení, že ve věci nerozhodl soud, nebyl vydán rozhodčí nález a nebyla uzavřena dohoda stran v rámci mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a ani nebylo zahájeno řízení před soudem, rozhodčí řízení nebo mimosoudní řešení spotřebitelského sporu, anebo datum a podpis),
- b) je podán opožděně, tj. později než 1 rok ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé,
- c) chybí plná moc, je-li navrhovatel zastoupen,
- d) spor nenáleží do věcné působnosti České obchodní inspekce,
- e) ve věci již rozhodl soud nebo byl vydán rozhodčí nález nebo bylo zahájeno řízení u soudu nebo rozhodčí řízení, nebo již bylo ve stejné věci zahájeno nebo ukončeno mimosoudní řešení spotřebitelského sporu,
- f) je zjevně bezdůvodný.

Další informace

www.adr.coi.cz

4.5 Česká advokátní komora

Česká advokátní komora je soukromý subjekt, který je profesní komorou s povinným členstvím a který se řídí právním předpisem upravujícím jeho postavení a působnost ^{vii}.

Kontaktní údaje



Národní třída 16, 110 001 Praha 1



+420 273 193 111



epodatelna@cak.cz



n69admd

Druhy sporů, k jejichž řešení je oprávněn

Všechny spory mezi advokátem a spotřebitelem vyplývající ze Smlouvy o poskytování právních služeb, tedy typicky spory o výši odměny advokáta, ale též jakékoli jiné, pokud vyplývají ze Smlouvy o poskytování právních služeb.

Odvětví a kategorie sporů, které projednává

Všechny typy sporů, není omezeno.

Poplatky za řízení

Nejsou.

Procesní pravidla, podle kterých se postupuje

V řízení Česká advokátní komora postupuje podle Procesních pravidel mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, která jsou (viz Příloha 2) k dispozici na webu České advokátní komory, a také advokátního smírčího řádu ¹³.

Jazyk(y), v nichž může být předložen návrh

Český jazyk.

Jazyk(y), v nichž se řízení vede

Český jazyk.

Nezbytnost fyzické přítomnosti stran

Účastníci jsou povinni být fyzicky přítomni při ústním jednání.

Ústní nebo písemná forma řízení

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je vedeno ústní formou.

Povaha výsledku řešení

Dohoda stran. Ta však nevylučuje podání stížnosti na advokáta spotřebitelem u kontrolního orgánu České advokátní komory a podle jeho výsledku může být s advokátem zahájeno i kárné řízení.

Důvody pro odmítnutí návrhu

Návrh může být odmítnut, jestliže

- a) marně uplyne 15ti denní lhůta určená k doplnění předepsaných náležitostí návrhu či nedejde v této lhůtě k doplnění dokladů,
- b) spor nenáleží do věcné působnosti České advokátní komory, tzn. že nejde o spor mezi spotřebitelem a advokátem vzniklý ze Smlouvy o poskytování právních služeb,

¹³ https://www.cak.cz/assets/1998-2-smirci-rad_2023-3.pdf

- c) ve věci již rozhodl soud či byl vydán rozhodčí nález či bylo v téže věci zahájeno nebo ukončeno mimosoudní řešení spotřebitelského sporu,
- d) byl podán opožděně, tj. po 1 roce ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo u advokáta poprvé,
- e) je zjevně bezdůvodný, jako např. pokud spotřebitel sleduje zneužití svých práv na úkor druhé strany nebo nedoloží splnění podmínek, pokud je o opětovný návrh.

Další informace

www.cak.cz

4.6 Sdružení českých spotřebitelů, z. ú.

Sdružení českých spotřebitelů, z.ú. je soukromý subjekt, který se řídí svojí zakládací listinou.

Kontaktní údaje



Pod Altánem 99/103, 100 00 Praha 10



+420 261 263 574



scs@konzument.cz



x7yb9p9

Druhy sporů, k jejichž řešení je oprávněn

Spotřebitelské spory, k jejichž řešení není příslušný specializovaný subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů ve smyslu § 20e zákona o ochraně spotřebitele ¹⁴.

Odvětví a kategorie sporů, které projednává

Spory z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb s výjimkou smluv uzavřených v oblasti zdravotních služeb poskytovaných pacientům zdravotnickými pracovníky za účelem poskytování zdravotní péče, včetně

¹⁴ Zákon č. [634/1992 Sb.](#), o ochraně spotřebitele, v platném znění

předepisování, vydávání a poskytování léčivých přípravků a zdravotnických prostředků, v oblasti služeb obecného zájmu nehospodářské povahy a smluv uzavřených s veřejnými poskytovateli dalšího nebo vysokoškolského vzdělávání.

Poplatky za řízení

Nejsou.

Procesní pravidla, podle kterých se postupuje

Procesní pravidla (viz Příloha 3) jsou k dispozici na webu Sdružení českých spotřebitelů.

Jazyk(y), v nichž může být předložen návrh

Český jazyk a slovenský jazyk.

Jazyk(y), v nichž se řízení vede

Český jazyk.

Nezbytnost fyzické přítomnosti stran

Fyzická přítomnost stran není nezbytná s výjimkou případů, kdy je dohodnuto ústní jednání.

Ústní nebo písemná forma řízení

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů může být vedeno ústní nebo písemnou formou.

Povaha výsledku řešení

Dohoda stran.

Důvody pro odmítnutí návrhu

Návrh může být odmítnut, jestliže

- a) marně uplyne 15ti denní lhůta určená k doplnění chybějících předepsaných náležitostí návrhu nebo dokladů, kterými jsou označení stran, vyličení rozhodných skutečností, označení, čeho se navrhovatel domáhá, doložení snahy o přímé řešení sporu a jeho datum, prohlášení, že ve věci nerozhodl soud, nebyl vydán rozhodčí nálezný a nebyla uzavřena dohoda stran v rámci mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a ani nebylo zahájeno řízení před soudem, rozhodčí řízení nebo mimosoudní řešení spotřebitelského sporu, nebo datum a podpis,
- b) je podán opožděně, tj. později než 1 rok ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé,
- c) chybí plná moc, je-li navrhovatel zastoupen,
- d) spor nenáleží do věcné působnosti Sdružení českých spotřebitelů,
- e) ve věci již rozhodl soud nebo byl vydán rozhodčí nálezný nebo bylo zahájeno řízení u soudu nebo rozhodčí řízení, nebo již bylo ve stejné věci zahájeno nebo ukončeno mimosoudní řešení spotřebitelského sporu,
- f) je zjevně bezdůvodný.

Další informace

www.konzument.cz

4.7 Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú.

Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven, z.ú. je soukromý subjekt, který se řídí svojí zakládací listinou.

Kontaktní údaje



Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Praha 1



+420 602 273 096



kancelar@ombudsmancap.cz



i4ymwu8

Druhy sporů, k jejichž řešení je oprávněn

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů v oblasti pojištění v případech, u nichž není dána působnost finančního arbitra podle zvláštního zákona upravujícího působnost finančního arbitra.

Odvětví a kategorie sporů, které projednává

Spory o právo vyplývající:

- a) z pojistné smlouvy neživotního pojištění uzavřené spotřebitelem a pojistitelem,
- b) z jiné smlouvy o poskytování služeb souvisejících s neživotním pojištěním mezi spotřebitelem a pojistitelem,
- c) z jednání při distribuci neživotního pojištění mezi spotřebitelem a pojistitelem nebo pojišťovacím zprostředkovatelem.

Poplatky za řízení

Nejsou.

Procesní pravidla, podle kterých se postupuje

Jednací řád (viz Příloha 4) je k dispozici na webu Kanceláře ombudsmana České asociace pojišťoven.

Jazyk(y), v nichž může být předložen návrh

Český jazyk.

Jazyk(y), v nichž se řízení vede

Český jazyk.

Nezbytnost fyzické přítomnosti stran

Fyzická přítomnost stran sporu není nezbytná.

Ústní nebo písemná forma řízení

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů probíhá zásadně písemně, bez ústního jednání.

Povaha výsledku řešení

Výsledkem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů může být:

- a) dohoda stran sporu,
- b) prohlášení spotřebitele o ukončení účasti na mimosoudním řešení spotřebitelského sporu,
- c) smrt, prohlášení za mrtvého, prohlášení za nezvěstného jedné ze stran sporu nebo zánik právnické osoby, která je účastníkem sporu bez právního nástupce,
- d) marné uplynutí lhůty pro ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu (90 dnů) s možností jejího prodloužení (nejvýše o dalších 90 dnů),
- e) odmítnutí návrhu.

Důvody pro odmítnutí návrhu

Návrh může být odmítnut, jestliže

- a) marně uplyne lhůta 15 dnů od doručení výzvy k doplnění chybějících předepsaných náležitostí návrhu, kterými jsou identifikační údaje stran sporu, vylíčení rozhodných skutečností, označení toho, čeho se navrhovatel domáhá, datum, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u druhé strany poprvé, prohlášení, že ve věci nerozhodl soud, nebyl vydán rozhodčí nález a nebyla uzavřena dohoda stran v rámci mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a ani nebylo zahájeno řízení před soudem, rozhodčí řízení nebo mimosoudní řešení spotřebitelského sporu, nebo datum a podpis spotřebitele, anebo chybějících dokladů prokazujících, že se spor nepodařilo s druhou stranou vyřešit přímo, a dokládajících tvrzené skutečnosti,
- b) chybí plná moc, je-li spotřebitel zastoupen,
- c) spor nenáleží do věcné působnosti Kanceláře ombudsmana České asociace pojišťoven,
- d) ve věci již rozhodl soud nebo byl vydán rozhodčí nález nebo bylo zahájeno řízení u soudu nebo rozhodčí řízení, nebo již bylo ve stejné věci zahájeno nebo ukončeno mimosoudní řešení spotřebitelského sporu u jiného subjektu,

- e) spotřebitel podal návrh po uplynutí lhůty jednoho roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, poprvé u pojistitele, případně pojišťovacího zprostředkovatele,
- f) je zjevně bezdůvodný,
- g) právo, které je předmětem sporu, je promlčeno a druhá strana uplatní námitku promlčení.


Další informace


www.ombudsmancap.cz

4.8 Spotřebitelský ombudsman, z.ú.

Spotřebitelský ombudsman, z.ú. je soukromý subjekt, který se řídí svojí zakládací listinou.

Kontaktní údaje

 K Lesíku 70/1, 102 00 Praha 10

 +420 212 249 404

 info@onlinemediator.cz

 2e7zstb

Druhy sporů, k jejichž řešení je oprávněn

Spotřebitelské spory, k jejichž řešení není příslušný specializovaný subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů ve smyslu § 20e zákona o ochraně spotřebitele ¹⁵.

Odvětví a kategorie sporů, které projednává

Spory z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb s výjimkou smluv uzavřených v oblasti zdravotních služeb poskytovaných pacientů zdravotnickými pracovníky za účelem poskytování zdravotní péče, včetně předepisování, vydávání a poskytování léčivých přípravků a zdravotnických prostředků, v oblasti

¹⁵ Zákon č. [634/1992 Sb.](#), o ochraně spotřebitele, v platném znění

služeb obecného zájmu nehospodářské povahy a smluv uzavřených s veřejnými poskytovateli dalšího nebo vysokoškolského vzdělávání.

Poplatky za řízení

Nejsou.

Procesní pravidla, podle kterých se postupuje

Procesní pravidla (viz Příloha 5) jsou k dispozici na webu Spotřebitelského ombudsmana.

Jazyk(y), v nichž může být předložen návrh

Český jazyk, slovenský jazyk a anglický jazyk.

Jazyk(y), v nichž se řízení vede

Český jazyk, slovenský jazyk a anglický jazyk.

Nezbytnost fyzické přítomnosti stran

Fyzická přítomnost stran není nezbytná.

Ústní nebo písemná forma řízení

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů může být vedeno písemnou formou.

Povaha výsledku řešení

Dohoda stran.

Důvody pro odmítnutí návrhu

Návrh může být odmítnut z důvodů podle § 20q zákona o ochraně spotřebitele¹⁶.

Další informace

www.onlinemediator.cz

5. Překážky pro osoby se sníženou schopností orientace

Jak jsme již uvedli, v současné době není v ČR evidováno, kolik osob se sníženou schopností orientace se mimosoudního řešení spotřebitelských sporů účastnilo a kolik z nich mělo s postupem v rámci tohoto způsobu řešení sporů (anebo dokonce i s pochopením jeho základních principů) potíže.

Z odhadů ale lze dovodit, že pokud jde o osoby s poruchami zraku či sluchu, které v posledních letech systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v ČR využily (nebo dokonce opakovaně efektivně využívaly), tak že se jejich počet blíží téměř nule. A potíže pravděpodobněaráží i senioři.

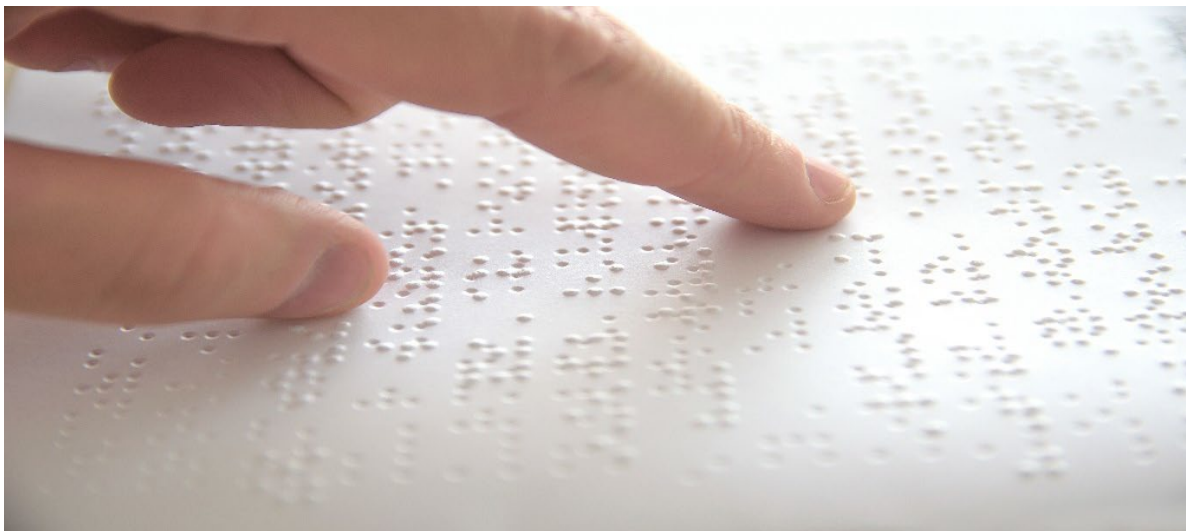
Je proto vhodné se u překážek pro tyto osoby (coby jedny z nevíce zranitelných spotřebitelů) zastavit, a ty nejzávažnější z nich zde uvést. A rádi bychom zde také uvedli, že v běžné komunikaci se často rozdílují mezi pojmy zdravotní postižení, porucha, vada, postižení či handicap nerozlišují a nezřídka se i zaměňují, a proto uvádíme i jejich vymezení tak, jak vyplývá Mezinárodní klasifikace vad, postižení, a handicapů (ICIDH, podle WHO, 1980):

- vada, porucha = je narušení psychické, anatomické či fyziologické struktury nebo funkce (např. tedy chybějící končetina nebo nefungující zrakový nerv),
- postižení = znamená omezení nebo ztrátu schopnosti, zjednodušeně jde o určitou odchylku ve zdravotním stavu člověka, která jej omezuje ve vykonávání určité činnosti (např. nefungující zrakový nerv způsobí neschopnost vidět, a tedy orientovat se kupř. v prostoru), dopady postižení pak činí nebo mohou činit dotčeného člověka s postižením závislým na pomoci druhých lidí,
- handicap (znevýhodnění) = se projevuje jako omezení, které vyplývá z vady nebo postižení dotčeného jedince a ztěžuje nebo znemožňuje mu (v konkrétních životních situacích) naplnit jeho roli.

¹⁶ Zákon č. [634/1992 Sb.](#), o ochraně spotřebitele, v platném znění

Zdravotní postižení přitom danou osobu neovlivňuje jen primárně, ale i sekundárně, čímž je míněna změna osobnosti člověka, jeho sociální role či právě i určitá situace způsobená jeho postižením.

5.1 Osoby s postižením zraku



Osoby s postižením zraku čelí omezením v orientaci a při získávání zrakových informací. Podle závažnosti postižení se přitom jedná o osoby se střední slabozrakostí, silnou slabozrakostí, s těžce slabým zrakem, prakticky nevidomé a úplně nevidomé.

Zrak je zcela nejdůležitějším smyslem člověka. Díky němu získáváme až 75 % informací o okolním světě. Proto i jeho funkce v komunikaci hraje nezastupitelnou roli.

Doporučený postup a komunikace s osobami s postižením zraku přitom zahrnují tyto zásady¹⁷:

- 1) využívání řeči (s určitými specifiky),
- 2) používání Braillova (reliéfního) písma pro písemný kontakt nebo PC s hlasovým či hmatovým výstupem anebo využívání audiozáznamu,
- 3) potřeba zajistit podmínky pro maximální koncentraci osoby se zrakovým postižením, odstranit komunikační šum apod. a
- 4) vyjadřovat se také jasně, srozumitelně, jednoznačně a
- 5) poskytnout dostatek času.

Základní překážky, kterým osoby s postižením zraku při využití systému mimosoudního řešení spotřebitelských sporů čelí, tedy jsou:

¹⁷ viz i https://www.institutpraha.cz/obj/files/8/sys_media_5827.pdf

- 1) **nemožnost přečíst si písemné doklady a další materiály** (např. vzorové formuláře návrhů na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů uveřejněné na webech mají u všech orgánů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů písemnou podobu, jednání u Kanceláře ombudsmana České asociace pojišťoven probíhá zásadně písemně, bez ústního jednání apod.),
- 2) **fyzická bariérovost budov**, ve kterých orgány mimosoudního řešení spotřebitelských sporů sídlí (např. účastníci mimosoudního řešení spotřebitelských sporů jsou u České advokátní komory povinni být při ústním jednání fyzicky přítomni) a
- 3) **absence PC s hlasovým či hmatovým výstupem nebo využívání audiozáznamu** v kancelářích orgánů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (nevíme o žádném využívání této techniky ze strany orgánů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů).

5.2 Osoby s postižením sluchu



Osoby s postižením sluchu čelí omezením v komunikaci běžnou řečí a při získávání zvukových informací, a trpí rovněž vadami řeči. Podle závažnosti postižení se přitom jedná o osoby lehce nedoslýchavé, středně nedoslýchavé, středně těžce nedoslýchavé, těžce nedoslýchavé a úplně hluché.

Obecně se dá říci, že skupina osob s poruchami sluchu, je skupina, která je v oblasti komunikace svým postižením zasažena nejvíce. Pokud člověk s těžší formou sluchového postižení nedokáže (nebo nechce) komunikovat běžnou řečí, je velmi obtížné se s ním vůbec dorozumět. Komunikace se sluchově postiženou osobou je tak těžší, než je tomu u osob se zrakovým postižením.

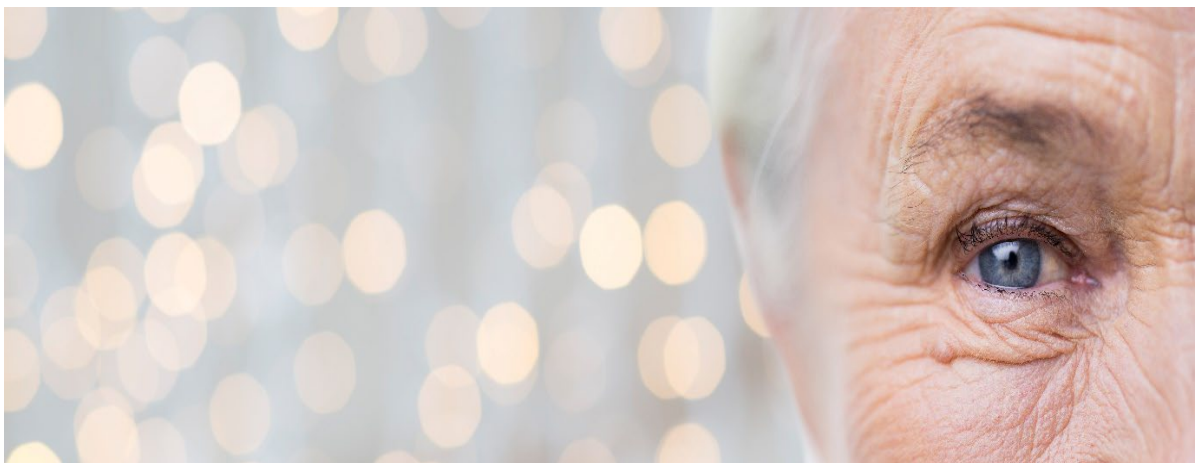
Doporučený postup a komunikace s osobami s postižením sluchu přitom zahrnují tyto zásady ¹⁸:

- 1) využívání řeči u osob nedoslýchavých, u těžších poruch pak odezírání, znakového jazyka, prstové abecedy, písemné formy vyjadřování (ale velmi zjednodušené formálně i gramaticky) a českého znakového jazyka,
- 2) používat při písemné komunikaci základní tvary slov bez časování a skloňování,
- 3) potřeba zajistit podmínky pro maximální koncentraci osoby se sluchovým postižením,
- 4) ověřovat opakovaně porozumění a
- 5) poskytnout dostatek času.

Základní překážky, kterým osoby s postižením sluchu při využití systému mimosoudního řešení spotřebitelských sporů čelí, tedy jsou:

- 1) **komplikovanost až nemožnost vůbec porozumět a používat mluvenou řeč a omezené chápání písemného projevu** (např. u Sdružení českých spotřebitelů nebo u Spotřebitelského ombudsmana může být jednání vedeno právě ústní formou, a i pokud je vedeno písemně, jeho projev není specifickým potřebám osob s postižením sluchu přizpůsoben) a
- 2) **potřeba tlumočníka z/do znakového jazyka** (což znamená dodatečné náklady buď pro osobu s postižením sluchu anebo orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů).

5.3 Senioři



Senioři čelí omezením v kvalitě vnímání, vyhodnocení informací a komunikaci. Světová zdravotnická organizace zařazuje mezi seniory lidi, kteří dovršili 65 let, přičemž 65 až 75letí

¹⁸ viz i https://www.institutpraha.cz/obj/files/8/sys_media_5827.pdf

jsou mladší senioři, 75 až 80letí jsou senioři, 80 až 90letí jsou staří senioři a lidé ještě straší jsou nejstarší senioři.

Nejen že u nás došlo mezi lety 2009 až 2019 ke zvýšení podílu obyvatel ve věku nad 65 let o téměř 5 % (a senioři tedy u nás představují zhruba pětinu populace), ale dochází i ke stárnutí samotné starší populace, tzn. se zvyšuje i poměrné zastoupení velmi starých osob, což má obecně společně s jejich horším zdravotním stavem a potížemi se soběstačností samozřejmě dopad i na jejich interakci s okolím a celkovou kvalitu života.

Doporučený postup a komunikace se seniory přitom zahrnují tyto zásady:

- 1) potřeba zjistit komunikační schopnosti seniora,
- 2) respektovat potřebnou intimitu komunikace,
- 3) potřeba dohodnout délku rozhovoru a k rozhovoru preferovat dopolední hodiny,
- 4) potřeba klást jednoduché a krátké otázky a
- 5) ověřovat opakovaně porozumění.

Základní překážky, kterým senioři při využití systému mimosoudního řešení spotřebitelských sporů čelí, tedy jsou:

- 1) **snížená možnost porozumět obsahu sdělení** (týká se všech orgánů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů) a
- 2) **omezená pohyblivost nebo i soběstačnost** (např. i u těch orgánů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kde může být jednání vedeno ústně, toto jednání zpravidla probíhá v sídle daného orgánu a postupy nepočítají s potřebou návštěvy seniora v jeho domácím prostředí nebo v příslušném zařízení sociální či zdravotní péče apod.)

6. Možnosti zlepšení přístupu osob se sníženou schopností orientace

Možnosti zlepšení přístupu osob se sníženou schopností orientace k institutu a systému mimosoudního řešení spotřebitelských sporů zavedeného u nás na základě směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů naráží pochopitelně na organizační, personální, materiální i finanční omezení na straně subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, které tento systém u nás zajišťují, ale přesto existují.

A **mezi opatření, která lze** v tomto ohledu nejen uvést, ale také **zavést do praxe** i s přihlédnutím k fungování a postupu jednotlivých subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v ČR (viz i kapitola 4. Subjekty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů), **patří:**

1. **propagace mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, a to ve formě srozumitelné pro jednotlivé skupiny osob se sníženou schopností orientace** (jako skupiny nejvíce zranitelných spotřebitelů),
2. **úprava procesních pravidel a postupů subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů s ohledem na nejzákladnější potřeby osob se sníženou schopností orientace** (jako nejvíce zranitelných spotřebitelů) a
3. **posílení lidských i materiálních (tj. ve svém důsledku především finančních) kapacit subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů** pro kontakt a jednání o sporech, ve kterých vystupují osoby se sníženou schopností orientace (jako nejvíce zranitelní spotřebitelé).

Je přitom zřejmé, že tato opatření nemohou být zavedena naráz a jen na straně subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, ale lze doporučit:

- pokud jde o propagaci mimosoudního řešení spotřebitelských sporů mezi jednotlivými skupinami osob se sníženou schopností orientace, aby byly o hlavních principech mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a o tom, jak se ho účastnit krok za krokem s ohledem na jejich omezení, zpracovány
 - a) **písemná příručka pro seniory,**
 - b) **namluvená publikace pro osoby s postižením zraku a**
 - c) **video tlumočené do českého znakového jazyka pro osoby s postižením sluchu,**
- pokud jde o úpravu procesních pravidel a postupů subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, aby
 - a) byly organizovány **kulaté stoly a další akce orgánů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů s organizacemi zastupujícími zájmy osob se sníženou schopností orientace na národní i regionální úrovni,** aby
 - b) se zvýšil **zájem médií** a aby
 - c) tam, kde je to vhodné a možné, byly ze strany subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů implementovány **nové postupy a metody,** jak
- pokud jde o posílení lidských a materiálních kapacit subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, aby
 - a) Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR jako orgán odpovědný za mimosoudní řešení spotřebitelských sporů vytvořilo **podmínky pro personální a materiální dovybavení kanceláří** subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, zejména pokud jde o dostupnost osob schopných tlumočit z/do českého znakového jazyka, přístupnost sídel, potřebnou techniku atd., a aby
 - b) se posílila také **statistika případů,** ve kterých osoby se sníženou schopností orientace vystupují jako strana sporu.

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je totiž pro osoby se sníženou schopností orientace a všechny tyto skupiny nejvíce zranitelných spotřebitelů u nás i v Evropské unii nejen primárním mechanismem, jak jednoduše, rychleji a levněji než prostřednictvím soudů řešit spory, ale může být i základním způsobem, jak tyto osoby mohou (i v obecné rovině) podat stížnost vůči konkrétnímu podnikateli a jak se u s podnikateli uzavřených smluv (včetně všech dalších výhod, které mimosoudní řešení spotřebitelských sporů přináší) domoci svých spotřebitelských práv.

7. Závěrem

Cílem této analýzy při její přípravě bylo popsat hlavní překážky pro větší zapojení osob se závažnými poruchami zraku nebo sluchu a seniory do mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a pomoci tak nejen jim jako zranitelným spotřebitelům uplatňovat jejich práva podle směrnice 2013/11/EU Evropského parlamentu a Rady ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů, ale současně pomoci i orgánům, které u nás v oblasti mimosoudního řešení spotřebitelských sporů působí, specifické potřeby těchto skupin osob lépe rozeznat a zohlednit je i v rámci svých pracovních metod, postupů a také podmínek, které pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů v ČR vytváří.

Za její hlavní přínos přitom považujeme nejen popis, ale i veřejnou prezentaci těchto překážek, a potřebnou iniciaci celospolečenské diskuse o větším zapojení jak zranitelných spotřebitelů, tak především osob se sníženou schopností orientace do systému mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, i pokud jde o naplnění cílů a účelu výše uvedené směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů.

A všem, kdo se na jejím vzniku podíleli, proto velmi děkujeme!

PRAVIDLA ČESKÉ OBCHODNÍ INSPEKCE PRO POSTUP PŘI MIMOSOUDNÍM ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

(platná k 15. srpnu 2023 a publikovaná na webových stránkách České obchodní inspekce ¹⁹)

ČÁST PRVNÍ

Úvodní ustanovení a zásady řízení

Článek 1

Tato Pravidla upravují postup České obchodní inspekce při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (dále také jako „ADR“).

Článek 2

- 1) Česká obchodní inspekce je subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, není-li tato působnost zákonem svěřena specializovanému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.
- 2) Specializovaným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je:
 - a) v oblasti finančních služeb finanční arbitr v rozsahu působnosti stanoveném právním předpisem upravujícím činnosti finančního arbitra,
 - b) v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb Český telekomunikační úřad v rozsahu působnosti stanovené právním předpisem upravujícím elektronické komunikace a poštovní služby,
 - c) v oblasti elektroenergetiky, plynárenství a teplárenství Energetický regulační úřad v rozsahu působnosti stanovené právním předpisem upravujícím elektroenergetiku, plynárenství a teplárenství.
- 3) Úkoly spojené s odborným, organizačním a technickým zabezpečením činnosti subjektu mimosoudního řešení sporů plní v rámci České obchodní inspekce samostatné Oddělení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (dále jen „oddělení ADR“).

¹⁹ <https://www.coi.cz/wp-content/uploads/2017/08/2017-08-15-pravidla-adr.pdf>

4) Jménem České obchodní inspekce je úkony v řízení o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů pověřen vedoucí oddělení ADR, jeho zástupce a další státní zaměstnanci zařazení k výkonu služby v oddělení ADR v rozsahu určeném vedoucím tohoto oddělení.

Článek 3

1) Cílem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je dospět ke smírnému urovnání sporu a dohodě stran na základě vzájemné komunikace prostřednictvím oddělení ADR. Je-li to pro dosažení účelu řízení vhodné, oddělení ADR v průběhu řízení aktivně komunikuje se stranami a vede je k dosažení dohody.

2) Oddělení ADR je povinno při řešení spotřebitelských sporů postupovat nestranně, spravedlivě a bez průtahů a pouze na základě skutečností zjištěných v souladu se zákonem a těmito Pravidly. Zaměstnanci ČOI, pověřeni k provádění postupu ADR oznámí bez zbytečného prodlení vedoucímu oddělení ADR jakékoli okolnosti, které by mohly ovlivnit jejich nezávislost a nestrannost, nebo vyvolat střet zájmů s některou ze stran sporu, který mají řešit, nebo které by mohly být takto vnímány. Povinnost oznámit takové okolnosti trvá po celou dobu postupu řešení sporu. Vedoucí oddělení ADR v takovém případě zajistí, aby dotčený zaměstnanec byl nahrazen jiným zaměstnancem pověřeným k provádění postupu ADR; nebo - pokud tomu tak není - dotčený zaměstnanec upustil od provádění postupu alternativního řešení sporu a stranám navrhně předložit spor jinému subjektu alternativního řešení sporů, který je příslušný se sporem zabývat; nebo - pokud tomu tak není - tyto okolnosti byly stranám sporu oznámeny a dotčenému zaměstnanci bylo dovoleno pokračovat v provádění postupu alternativního řešení sporu pouze tehdy, pokud strany sporu poté, co byly o okolnostech a o svém právu na vznesení námítky informovány, námítku nevznesou.

Článek 4

1) Oddělení ADR spolupracuje s orgány ADR v ostatních členských státech Evropské unie a v dalších státech tvořících Evropský hospodářský prostor a s orgány Evropské unie. Oddělení ADR provádí s těmito orgány pravidelnou výměnu osvědčených postupů týkajících se řešení přeshraničních i vnitrostátních sporů.

2) Oddělení ADR spolupracuje s dalšími institucemi a dozorovými orgány na ochranu spotřebitele v České republice. V odůvodněných případech může oddělení ADR těmito institucím a dozorovým orgánům poskytovat informace a zjištění, které získalo při své činnosti, pokud to není v rozporu s jiným právním předpisem. Oddělení ADR informace o své činnosti vhodným způsobem uveřejňuje.

Článek 5

1) V případě přeshraničních sporů pomáhá spotřebitelům v přístupu k příslušnému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Evropské spotřebitelské centrum Česká republika. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika je kontaktním místem pro řešení sporů on-line ve smyslu nařízení EP a Rady (EU) č. 524/2013, přičemž funkce ve smyslu tohoto právního předpisu vykonává pouze v případě, že strany sporu nemají obvyklé bydliště v témže členském státu.

2) Je-li oddělení ADR postoupena stížnost podaná prostřednictvím online platformy spotřebitelských sporů ve smyslu nařízení EP a Rady (EU) č. 524/2013, oddělení ADR neprodleně strany informuje, zda souhlasí s tím, že se bude sporem zabývat, nebo se jím v souladu s čl. 5 odst. 4 směrnice 2013/11/EU odmítá zabývat. Pokud oddělení ADR vyjádří souhlas s tím, že se bude sporem zabývat, rovněž informuje strany sporu o svých procesních pravidlech a případně o možných nákladech na dotyčný postup alternativního řešení sporu.

3) V případě, že byl návrh oddělení ADR postoupen prostřednictvím online platformy spotřebitelských sporů ve smyslu nařízení EP a Rady (EU) č. 524/2013, oddělení ADR bez prodlení oznámí platformě pro řešení sporů on-line datum, kdy mu byl doručen spis týkající se stížnosti, předmět sporu, datum ukončení a výsledek alternativního postupu řešení sporů.

Článek 6

Oddělení ADR spolupracuje s Evropským spotřebitelským centrem Česká republika.

ČÁST DRUHÁ

Řízení při mimosoudním řešení sporu

Článek 7

Zahájení řízení

- 1) Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje na návrh spotřebitele.
- 2) Návrh podle odstavce 1 obsahuje:
 - a) identifikační údaje stran sporu,
 - b) úplné a srozumitelné vylíčení rozhodných skutečností,
 - c) označení, čeho se navrhovatel domáhá,
 - d) datum, kdy navrhovatel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé,

e) prohlášení, že ve věci nerozhodl soud, nebyl vydán rozhodčí nález a nebyla uzavřena dohoda stran v rámci mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a ani nebylo zahájeno řízení před soudem, rozhodčí řízení nebo mimosoudní řešení spotřebitelského sporu,

f) datum a podpis navrhovatele.

3) Návrh na zahájení řízení se zpravidla podává na formuláři vydaném oddělením ADR, přístupném na inspektorátech ČOI a webových stránkách ČOI. V případě, že spotřebitel návrh na zahájení řízení podá jinou formou, může jej oddělení ADR vyzvat k vyplnění tohoto formuláře.

4) Návrh lze podat písemně nebo ústně do protokolu anebo elektronicky prostřednictvím on-line formuláře uvedeného na internetových stránkách České obchodní inspekce, podepsaný uznávaným elektronickým podpisem nebo zasláný prostřednictvím datové schránky osoby, jež návrh podává. Za podmínky, že je návrh do 10 dnů potvrzen, popřípadě doplněn jedním ze způsobů uvedených ve větě první, je možno jej podat pomocí jiných technických prostředků, zejména prostřednictvím telefaxu nebo veřejné datové sítě bez použití uznávaného elektronického podpisu.

5) V případě, že navrhovatel návrh podá prostřednictvím online formuláře ADR na webových stránkách ČOI, má kromě podpisu uznávaným elektronickým podpisem nebo zaslání prostřednictvím datové schránky možnost potvrdit takový návrh krátkým písemným prohlášením vygenerovaným v online formuláři, které podepsané zašle oddělení ADR.

6) Navrhovatel může podat návrh nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé.

7) K návrhu se přiloží doklad o skutečnosti, že se navrhovateli nepodařilo spor vyřešit s druhou stranou přímo, a další písemnosti dokládající tvrzené skutečnosti, jsou-li k dispozici. K návrhu se přiloží plná moc, je-li navrhovatel zastoupen na základě plné moci.

8) Neobsahuje-li návrh předepsané náležitosti nebo nejsou-li přiloženy doklady, vyzve oddělení ADR navrhovatele k jejich doplnění ve lhůtě 15 dnů. Po marném uplynutí této lhůty oddělení ADR návrh odmítne.

Článek 8

1) Oddělení ADR návrh též odmítne, pokud z návrhu, jeho příloh nebo jinak zjistí, že

a) spor nenáleží do jeho věcné působnosti,

- b) ve věci již rozhodl soud nebo byl vydán rozhodčí nález nebo bylo zahájeno řízení u soudu nebo rozhodčí řízení, nebo již bylo ve stejné věci zahájeno nebo ukončeno mimosoudní řešení spotřebitelského sporu podle zákona,
 - c) navrhovatel podal návrh po uplynutí lhůty stanovené v čl. 7 odst. 6, nebo
 - d) návrh je zjevně bezdůvodný.
- 2) Návrh je zjevně bezdůvodný zejména tehdy, jestliže
- a) jde o návrh podaný opětovně a navrhovatel při jeho podání nedoloží, že splnil podmínky stanovené případně v rámci předchozího mimosoudního řešení spotřebitelského sporu, nebo
 - b) jeho podáním navrhovatel zjevně sleduje zneužití svých práv na úkor druhé strany.
- 3) Návrh může být posouzen jako bezdůvodný rovněž tehdy, je-li požadavek navrhovatele v návrhu shledán za zcela neoprávněný, případně je-li shledán za neoprávněný později na základě skutečností prokázaných druhou stranou sporu.
- 4) Návrh může být posouzen jako bezdůvodný rovněž tehdy, bylo-li proti prodávajícímu zahájeno insolvenční řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon) a účinky tohoto insolvenčního řízení trvají; nebo vstoupil-li prodávající do likvidace dle zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, a navrhovatel dosud neuplatnil své právo, které je předmětem sporu.
- 5) V případě odmítnutí návrhu z důvodu bezdůvodnosti může oddělení ADR navrhovateli poskytnout ve věci kvalifikovanou radu. Právní posouzení věci ze strany oddělení ADR však není právně závazné a může být odlišné od případného pozdějšího soudního nebo jiného rozhodnutí.

Článek 9

Oddělení ADR informuje strany sporu o odmítnutí návrhu spolu s důvody odmítnutí do 15 dnů ode dne jeho obdržení, ledaže skutečnosti zakládající důvod pro odmítnutí zjistí později. V takovém případě informuje strany sporu o odmítnutí bez zbytečného odkladu od okamžiku, kdy se o důvodech pro odmítnutí návrhu dozví.

Článek 10

Průběh řízení

- 1) Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu je zahájeno dnem, kdy oddělení ADR obdrží návrh podle čl. 7 odst. 1.
- 2) Pokud oddělení ADR návrh neodmítne, vyzoomí o zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu obě strany sporu a poučí je, že
 - a) nemusí být zastoupeny právním zástupcem,
 - b) mohou využít nezávislé poradenství nebo zastupování či pomoc třetí osoby,
 - c) spotřebitel může ukončit účast v mimosoudním řešení spotřebitelského sporu v kterékoli fázi,
 - d) mají právo vyjadřovat k věci svůj názor,
 - e) mohou nahlížet do dokumentace vztahující se k projednávanému sporu, pořizovat si kopie nebo opisy tvrzení, důkazů, dokumentů a skutečností předložených druhou stranou a vyjádřit se k nim,
 - f) v případech uvedených v čl. 14 budou informovány v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat o ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a o skutečnostech, které vedly k ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu,
 - g) zahájením mimosoudního řešení spotřebitelského sporu není dotčeno právo stran sporu domáhat se ochrany svých práv a oprávněných zájmů soudní cestou.
- 3) Umožňuje-li to povaha spotřebitelského sporu, rozsah skutkových tvrzení spotřebitele a spotřebitelem předložené podklady k předmětu sporu, může oddělení ADR spolu s vyzooměním o zahájení spotřebitelského sporu prodávajícímu zaslat předběžné vyjádření k předmětu sporu. V tomto vyjádření stručně zhodnotí skutkový stav vyplývající z návrhu a na něj navazující právní posouzení předmětu sporu.

Článek 11

- 1) Je-li třeba pro dosažení dohody o předmětu sporu vyřešit otázku, kterou může posoudit pouze znalec nebo znalecký ústav v daném oboru (dále jen „znalec v oboru“), oddělení ADR může navrhnout stranám sporu znalce v oboru ze Seznamu znalců a tlumočnicků a Seznamu znaleckých ústavů. Je-li k dispozici větší počet znalců v oboru, oddělení ADR navrhne alespoň dva, a to pokud možno přednostně z kraje, v jehož obvodu má navrhovatel bydliště.
- 2) V případě postupu podle odstavce 1 poučí oddělení ADR strany sporu o nesení nákladů na činnost znalce v oboru a o nutnosti dohody stran na úhradě nákladů.

3) Pokud strany sporu souhlasí s využitím činnosti znalce v oboru a dohodnou se na nesení nákladů, avšak nedohodnou se na jednom ze znalců v oboru navržených podle odstavce 1, pak jej vybere oddělení ADR.

Článek 12

1) Prodávající je povinen ve lhůtě 15 pracovních dnů od obdržení vyrozumění podle čl. 10 odst. 2 poskytnout oddělení ADR vyjádření ke skutečnostem uvedeným v návrhu.

2) Prodávající je povinen úzce spolupracovat a poskytnout oddělení ADR součinnost potřebnou k efektivnímu průběhu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu.

Článek 13

Ukončení řízení

1) Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu musí být ukončeno do 90 dnů od jeho zahájení.

2) U zvláště složitých sporů může oddělení ADR lhůtu uvedenou v odstavci 1 prodloužit, a to nejvýše o dalších 90 dnů. Strany musí být bez zbytečného odkladu informovány o prodloužení této lhůty a o celkové době, do kdy lze očekávat, že bude mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ukončeno.

Článek 14

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu končí

a) uzavřením dohody stran sporu,

b) jednostranným prohlášením spotřebitele o ukončení účasti na řešení sporu oznámeným oddělení ADR

c) smrtí, prohlášením za mrtvého, prohlášením za nezvěstného nebo zánikem jedné ze stran sporu bez právního nástupce,

d) marným uplynutím lhůty podle čl. 13

e) odmítnutím návrhu podle čl. 8.

Článek 15

1) O ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu podle čl. 14 písm. b) nebo c) informuje oddělení ADR bez zbytečného odkladu druhou stranu sporu. Dojde-li k ukončení

mimosoudního řešení spotřebitelského sporu podle čl. 14 písm. d), informuje bez zbytečného odkladu obě strany sporu. Informaci podává oddělení ADR písemně nebo na jiném trvalém nosiči dat.

2) Dohoda podle čl. 14 písm. a) musí mít písemnou formu.

3) Dojde-li k dohodě mezi stranami ve smyslu čl. 14 písm. a), oddělení ADR považuje tuto dohodu za uzavřenou na základě souhlasného potvrzení stran, případně na základě potvrzení navrhovatele o odpadnutí předmětu sporu mezi stranami na základě této dohody. Uzavřenou dohodu mezi stranami oddělení ADR zakládá do spisu, jen pokud o to jedna ze stran sporu výslovně požádá.

4) Oddělení ADR zajistí, aby byly strany před tím, než s uzavřením dohody vysloví souhlas, informovány o právních důsledcích takového souhlasu. Dále oddělení ADR zajistí, aby byla stranám před tím, než vyjádří souhlas s navrhovaným řešením nebo smírnou dohodou, poskytnuta v případě jejich zájmu přiměřená lhůta na rozmyšlenou.

5) Považuje-li to oddělení ADR za účelné, může vydat odůvodněné nezávazné stanovisko k předmětu sporu, které stranám doručí spolu s oznámením o ukončení sporu ve smyslu odst. 1.

Společná ustanovení pro průběh řízení

Článek 16

Doručování

1) Povinnost doručit stranám sporu písemnost je splněna, pokud je doručena prostřednictvím veřejné datové sítě do datové schránky adresáta, na adresu uvedenou v návrhu na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu nebo na adresu, a to i elektronickou, kterou za účelem doručování sdělí strany sporu oddělení ADR. Písemnost se považuje za doručenu i v případě, že se adresát o doručení z důvodů okolností na jeho straně nedozvěděl.

2) V případě, že se adresa prodávajícího uvedená v návrhu liší od jeho zapsaného sídla ve veřejném rejstříku, oddělení ADR má možnost poučit o této skutečnosti navrhovatele a vyzvat jej k doplnění návrhu o sídlo prodávajícího.

3) V případě, že účastník řízení sdělí oddělení ADR svoji elektronickou adresu, případně je taková adresa oddělení ADR známá z jeho předchozí činnosti či dohledatelná z veřejně dostupných zdrojů, má oddělení ADR možnost doručovat elektronickou formou rovněž na tuto adresu. Považuje-li to oddělení ADR za vhodné, může účastníkům doručovat na více

adres, respektive různými formami s tím, že lhůty podle zákona a těchto Pravidel se počítají od doručení na první adresu účastníka sporu.

4) Oddělení ADR je oprávněno adresu pro doručování, kterou mu strana sporu sdělí, odmítnout, pokud se na tuto adresu nedaří doručovat, popř. je-li zřejmé, že doručování na uvedenou adresu by bylo spojeno s nepřiměřeně vysokými náklady, nebo bylo jinak obtížné.

Článek 17

Jednací jazyk

1) V řízení se jedná a písemnosti se obvykle předkládají v českém jazyce. Účastníci řízení mohou jednat a písemnosti mohou být předkládány i v jazyce slovenském. V odůvodněných případech (zejména vedení přeshraničního řízení) se může v řízení jednat i v jazyce anglickém, a pokud je to důvodné, dokumenty mohou být předkládány i v dalších jazycích.

2) Strana, která se v řízení dovolává písemnosti, jež je vyhotovena v jiném než českém, slovenském nebo anglickém jazyce, je na vyžádání druhé strany sporu nebo oddělení ADR povinna předložit překlad písemnosti do jazyka českého, slovenského nebo anglického.

Článek 18

Spis

V každém sporu je veden oddělením ADR spis, označený spisovou značkou. Spis tvoří návrh včetně příloh, veškeré další úkony stran sporu, úkony oddělení ADR a další podání se sporem související. Oddělení ADR může vést spis i elektronicky, případně v písemné i elektronické formě. Účastníci řízení mají právo nahlížet do spisu a právo obdržet kopie písemností založených do spisu.

Článek 19

Dokazování

1) Účastník řízení je povinen označit důkazy na podporu svých tvrzení, dovolává-li se účastník řízení obsahu listiny, předloží její kopii.

2) Oddělení ADR není vázáno důkazními návrhy účastníků a je oprávněno opatřovat samo důkazy, považuje-li to vzhledem k průběhu řízení za účelné. Při řešení sporů a komunikaci se stranami sporu vychází ze skutkového stavu věci a volně hodnotí důkazy. K provedení důkazů lze užít všech důkazních prostředků, které jsou vhodné ke zjištění stavu věci a které nejsou získány nebo provedeny v rozporu s právními předpisy. Jde zejména o listiny, ohledání, svědeckou výpověď a znalecký posudek.

3) Oddělení ADR se může v průběhu řízení obracet i na subjekty, které nejsou účastníky řízení, pokud jejich vysvětlení může mít význam pro průběh nebo výsledek řízení. Dožádaný subjekt nemá povinnost žádosti oddělení ADR vyhovět. Pokud jí vyhoví, nemá nárok na náhradu nákladů spojených s poskytnutím součinnosti podle tohoto ustanovení.

4) Řízení je vedeno zpravidla písemně. Je-li to k dosažení účelu řízení vhodné, může oddělení ADR se souhlasem stran sporu nařídit ústní jednání.

Článek 20

Náklady řízení

- 1) Každý účastník řízení nese své náklady řízení sám.
- 2) Řízení se nezpłatňuje.

Článek 21

Ochrana osobních údajů

Oddělení ADR má při podání návrhu možnost ověřit totožnost navrhovatele v Registru obyvatel. Osobní údaje stran sporu a jakýchkoliv dalších subjektů, o nichž se během své činnosti dozví, oddělení ADR zpracovává v souladu s právními předpisy. S výjimkou postupu podle čl. 15 odst. 1 tyto údaje nesděluje a nepředává třetím osobám.

Ustanovení společná, přechodná a závěrečná

Článek 22

- 1) Řízení při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů zahájená před nabytím účinnosti těchto Pravidel se dokončí podle dosavadních Pravidel.
- 2) V řízení se postupuje přiměřeně podle správního řádu, nestanoví-li zákon nebo tato Pravidla jinak.
- 3) Tato Pravidla nabývají platnosti dnem zveřejnění na webových stránkách ČOI a účinnosti dnem 1.9.2017.
- 4) Změny a zrušení těchto pravidel budou Českou obchodní inspekci zveřejněny na webových stránkách zpravidla s alespoň 15denním předstihem před nabytím jejich účinnosti.
- 5) Tato Pravidla se zveřejňují na webových stránkách ČOI a na požádání jsou veřejnosti přístupná na inspektorátech ČOI v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat.

**PRAVIDLA ČESKÉ ADVOKÁTNÍ KOMORY
PRO POSTUP PŘI MIMOSOUDNÍM ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ**

(platná k 15. srpnu 2023 a publikovaná na webových stránkách České advokátní komory ²⁰)

Návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu

Čl. I

- (1) Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje na návrh spotřebitele.
- (2) Návrh podle odstavce 1 obsahuje
 - a) identifikační údaje stran sporu,
 - b) úplné a srozumitelné vylíčení rozhodných skutečností,
 - c) označení, čeho se navrhovatel domáhá,
 - d) datum, kdy navrhovatel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u advokáta poprvé,
 - e) prohlášení, že ve věci nerozhodl soud, nebyl vydán rozhodčí nález a nebyla uzavřena dohoda stran v rámci mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a ani nebylo zahájeno řízení před soudem, rozhodčí řízení nebo mimosoudní řešení spotřebitelského sporu podle tohoto zákona,
 - f) datum a podpis navrhovatele.
- (3) K návrhu se přiloží doklad o skutečnosti, že se navrhovateli nepodařilo spor vyřešit s druhou stranou přímo, a další písemnosti dokládající tvrzené skutečnosti, jsou-li k dispozici. K návrhu se přiloží plná moc, je-li navrhovatel zastoupen na základě plné moci.
- (4) Návrh lze podat písemně nebo elektronicky prostřednictvím formuláře uvedeného na internetových stránkách České advokátní komory podepsaný uznávaným elektronickým podpisem nebo zasláný prostřednictvím datové schránky osoby, jež návrh podává.

²⁰ <https://www.cak.cz/assets/pravidla-pro-postup-pri-msrss.pdf>

Čl. II

Zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu se považuje za uzavření dohody o mimosoudním jednání věřitele a dlužníka o právu nebo o okolnosti, která právo zakládá, podle občanského zákoníku (§ 647 občanského zákoníku).

Čl. III

Navrhovatel může podat návrh u České advokátní komory nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u advokáta poprvé.

Čl. IV

Odmítnutí návrhu

(1) Neobsahuje-li návrh náležitosti podle čl. I odst. 2 nebo nejsou-li přiloženy doklady podle čl. I odst. 3, vyzve Česká advokátní komora navrhovatele k jejich doplnění ve lhůtě 15 dnů. Po marném uplynutí této lhůty Česká advokátní komora návrh odmítne.

(2) Česká advokátní komora návrh též odmítne, pokud z návrhu, přiložených písemností nebo jinak zjistí, že

a) spor nenáleží do jejich věcné působnosti,

b) ve věci již rozhodl soud nebo byl vydán rozhodčí nález nebo bylo zahájeno řízení u soudu nebo rozhodčí řízení, nebo již bylo ve stejné věci zahájeno nebo ukončeno mimosoudní řešení spotřebitelského sporu u jiného subjektu uvedeného v § 20e zákona,

c) navrhovatel podal návrh po uplynutí lhůty stanovené v čl. III, nebo

d) návrh je zjevně bezdůvodný.

(3) Návrh je zjevně bezdůvodný zejména tehdy, jestliže

a) jde o návrh podaný opětovně a navrhovatel při jeho podání nedoloží, že splnil podmínky stanovené případně v rámci předchozího mimosoudního řešení spotřebitelského sporu, nebo

b) jeho podáním navrhovatel zjevně sleduje zneužití svých práv na úkor druhé strany.

(4) Česká advokátní komora informuje strany sporu o odmítnutí návrhu spolu s důvody odmítnutí do 15 dnů ode dne jeho obdržení, ledaže skutečnosti zakládající důvod pro odmítnutí zjistí později. V takovém případě informuje strany sporu o odmítnutí bez zbytečného odkladu od okamžiku, kdy se o důvodech pro odmítnutí návrhu dozví.

Čl. V

Zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu je zahájeno dnem, kdy Česká advokátní komora obdrží návrh podle čl. I. Pokud Česká advokátní komora návrh neodmítne podle čl. IV, vyrozumí o zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu obě strany sporu a poučí je, že

- a) nemusí být zastoupeny právním zástupcem (Zákon č. 85/1996 Sb., o advokacii, ve znění pozdějších předpisů),
- b) mohou využít nezávislé poradenství nebo zastupování či pomoc třetí osoby,
- c) spotřebitel může ukončit účast v mimosoudním řešení spotřebitelského sporu v kterékoli fázi,
- d) mají právo vyjadřovat k věci svůj názor,
- e) mohou nahlížet do dokumentace vztahující se k projednávanému sporu, pořizovat si kopie nebo opisy tvrzení, důkazů, dokumentů a skutečností předložených druhou stranou a vyjádřit se k nim,
- f) v případech uvedených v čl. VII odst. 2 budou informovány v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat o ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a o skutečnostech, které vedly k ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu,
- g) zahájením mimosoudního řešení spotřebitelského sporu není dotčeno právo stran sporu domáhat se ochrany svých práv a oprávněných zájmů soudní cestou.

Čl. VI

Součinnost s Českou advokátní komorou

- (1) Advokát je povinen ve lhůtě 15 pracovních dnů od doručení vyrozumění podle čl. VII poskytnout České advokátní komoře vyjádření ke skutečnostem uvedeným v návrhu.
- (2) Advokát je povinen úzce spolupracovat a poskytnout České advokátní komoře součinnost potřebnou k efektivnímu průběhu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu.

Ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu

Čl. VII

(1) Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu musí být ukončeno do 90 dnů od jeho zahájení.

(2) U zvláště složitých sporů lze lhůtu uvedenou v odstavci 1 prodloužit, a to nejvýše o dalších 90 dnů. Strany musí být bez zbytečného odkladu informovány o prodloužení této lhůty a o celkové době, do kdy lze očekávat, že bude mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ukončeno.

Čl. VIII

(1) Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu končí

a) uzavřením dohody stran sporu,

b) jednostranným prohlášením spotřebitele o ukončení účasti na řešení sporu oznámeným České advokátní komoře,

c) smrtí, prohlášením za mrtvého, prohlášením za nezvěstného nebo zánikem jedné ze stran sporu bez právního nástupce,

d) marným uplynutím lhůty podle čl. III,

e) odmítnutím návrhu podle čl. IV.

(2) O ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu podle odstavce 1 písm. b) nebo c) informuje Česká advokátní komora bez zbytečného odkladu druhou stranu sporu. Dojde-li k ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu podle odstavce 1 písm. d), informuje bez zbytečného odkladu obě strany sporu.

(3) Dohoda podle odstavce 1 písm. a) musí mít písemnou formu.

Čl. IX

Doručování

Povinnost České advokátní komory doručit stranám sporu písemnost podle této části zákona je splněna, pokud je doručena prostřednictvím veřejné datové sítě do datové schránky adresáta, na adresu uvedenou v návrhu na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu nebo na adresu, a to i elektronickou, kterou za účelem doručování sdělí strany sporu České advokátní komoře. Písemnost se považuje za doručenu i v případě, že se adresát o doručení z důvodů okolností na jeho straně nedozvěděl.

Čl. X

Náklady mimosoudního řešení spotřebitelských sporů

- (1) Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů se nezpłatňuje.
- (2) Náklady spojené s mimosoudním řešením spotřebitelských sporů si strany nesou samy.

Čl. XI

Smírčí řízení ve věcech spotřebitelských sporů podle zákona o ochraně spotřebitele upravuje též Usnesení představenstva České advokátní komory č. 2/1998 Věstníku, kterým se upravuje smírčí řízení (advokátní smírčí řád) – část III.

Příloha 3 – Pravidla Sdružení českých spotřebitelů

PRAVIDLA SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ PRO POSTUP PŘI MIMOSOUDNÍM ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

(platná k 15. srpnu 2023 a publikovaná na webových stránkách Sdružení českých spotřebitelů²¹)

ČÁST PRVNÍ

Úvodní ustanovení a zásady řízení

Článek 1

Tato Pravidla upravují postup Sdružení českých spotřebitelů, z.ú. (SČS) při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů.

Článek 2

1) SČS je subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, není-li tato působnost zákonem svěřena specializovanému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

²¹ https://www.konzument.cz/users/files/05-poradenstvi/adr/SČS_procesni-pravidla_ADR_2019_11.pdf

- 2) Specializovaným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je:
 - a) v oblasti finančních služeb finanční arbitr v rozsahu působnosti stanoveném právním předpisem upravujícím činnosti finančního arbitra,
 - b) v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb Český telekomunikační úřad v rozsahu působnosti stanovené právním předpisem upravujícím elektronické komunikace a poštovní služby,
 - c) v oblasti elektroenergetiky, plynárenství a teplárenství Energetický regulační úřad v rozsahu působnosti stanovené právním předpisem upravujícím elektroenergetiku, plynárenství a teplárenství.
- 3) Plnění úkolů spojených se zabezpečením mimosoudního řešení spotřebitelských sporů zajišťuje osoba pověřená ředitelem SČS splňující zákonem stanovené požadavky na odbornost a nestrannost.

Článek 3

Cílem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je dospět ke smírnému urovnání sporu a dohodě stran na základě vzájemné komunikace prostřednictvím SČS.

ČÁST DRUHÁ

Postup při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů

Článek 4

Návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů

- 1) Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje na návrh spotřebitele.
- 2) Návrh podle odstavce 1 obsahuje:
 - a) identifikační údaje stran sporu,
 - b) úplné a srozumitelné vylíčení rozhodných skutečností,
 - c) označení, čeho se navrhovatel domáhá,
 - d) datum, kdy navrhovatel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé,

- e) prohlášení, že ve věci nerozhodl soud, nebyl vydán rozhodčí nález a nebyla uzavřena dohoda stran v rámci mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a ani nebylo zahájeno řízení před soudem, rozhodčí řízení nebo mimosoudní řešení spotřebitelského sporu,
 - f) datum podání návrhu.
- 3) Návrh lze podat písemně prostřednictvím formuláře vystaveného ke stažení na stránkách SČS – zde (<https://www.konzument.cz/poradenstvi/jak-resit-spory/mimosoudni-reseni-vaseho-sporu/podani-navrhu.php>) nebo elektronicky prostřednictvím on-line formuláře k dispozici tamtéž.
- 4) Navrhovatel může podat návrh nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé.
- 5) K návrhu se přiloží doklad o skutečnosti, že se navrhovateli nepodařilo spor vyřešit s druhou stranou přímo, a další písemnosti dokládající tvrzené skutečnosti, jsou-li k dispozici. K návrhu se přiloží plná moc, je-li navrhovatel zastoupen na základě plné moci.

Článek 5

Odmítnutí návrhu

- 1) Neobsahuje-li návrh předepsané náležitosti nebo nejsou-li přiloženy doklady, vyzve SČS navrhovatele k jejich doplnění ve lhůtě 15 dnů. Po marném uplynutí této lhůty SČS návrh odmítne.
- 2) SČS návrh též odmítne, pokud z návrhu, jeho příloh nebo jinak zjistí, že
- a) spor nenáleží do jeho věcné působnosti,
 - b) ve věci již rozhodl soud nebo byl vydán rozhodčí nález nebo bylo zahájeno řízení u soudu nebo rozhodčí řízení, nebo již bylo ve stejné věci zahájeno nebo ukončeno mimosoudní řešení spotřebitelského sporu podle tohoto zákona,
 - c) navrhovatel podal návrh po uplynutí lhůty stanovené v čl. 4 odst. 4, nebo
 - d) návrh je zjevně bezdůvodný.
- 3) Návrh je zjevně bezdůvodný zejména tehdy, jestliže
- a) jde o návrh podaný opětovně a navrhovatel při jeho podání nedoloží, že splnil podmínky stanovené případně v rámci předchozího mimosoudního řešení spotřebitelského sporu, nebo

b) jeho podáním navrhovatel zjevně sleduje zneužití svých práv na úkor druhé strany.

4) SČS informuje strany sporu o odmítnutí návrhu spolu s důvody odmítnutí do 15 dnů ode dne jeho obdržení, ledaže skutečnosti zakládající důvod pro odmítnutí zjistí později. V takovém případě informuje strany sporu o odmítnutí bez zbytečného odkladu od okamžiku, kdy se o důvodech pro odmítnutí návrhu dozví.

Článek 6

Zahájení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů

1) Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu je zahájeno dnem, kdy SČS obdrží návrh podle čl. 4.

2) Pokud SČS návrh neodmítne, vyrozumí o zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu obě strany sporu a poučí je, že

a) nemusí být zastoupeny právním zástupcem,

b) mohou využít nezávislé poradenství nebo zastupování či pomoc třetí osoby,

c) spotřebitel může ukončit účast v mimosoudním řešení spotřebitelského sporu v kterékoli fázi,

d) mají právo vyjadřovat k věci svůj názor,

e) mohou nahlížet do dokumentace vztahující se k projednávanému sporu, pořizovat si kopie nebo opisy tvrzení, důkazů, dokumentů a skutečností předložených druhou stranou a vyjádřit se k nim,

f) v případech uvedených v čl. 9 budou informovány v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat o ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a o skutečnostech, které vedly k ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu,

g) zahájením mimosoudního řešení spotřebitelského sporu není dotčeno právo stran sporu domáhat se ochrany svých práv a oprávněných zájmů soudní cestou.

3) Umožňuje-li to povaha spotřebitelského sporu, rozsah skutkových tvrzení spotřebitele a spotřebitelem předložené podklady k předmětu sporu, může SČS spolu s vyrozuměním o zahájení spotřebitelského sporu podnikateli zaslat předběžné vyjádření k předmětu sporu. V tomto vyjádření stručně zhodnotí skutkový stav vyplývající z návrhu a na něj navazující právní posouzení předmětu sporu.

Článek 7

Součinnost se SČS

- 1) Podnikatel je povinen ve lhůtě 15 pracovních dnů od obdržení vyrozumění podle čl. 6 odst. 2 poskytnout SČS vyjádření ke skutečnostem uvedeným v návrhu.
- 2) Podnikatel je povinen úzce spolupracovat a poskytnout SČS součinnost potřebnou k efektivnímu průběhu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu.

Článek 8

Ukončení řízení

- 1) Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu musí být ukončeno do 90 dnů od jeho zahájení.
- 2) U zvláště složitých sporů může SČS lhůtu uvedenou v odstavci 1 prodloužit, a to nejvýše o dalších 90 dnů. Strany musí být bez zbytečného odkladu informovány o prodloužení této lhůty a o celkové době, do kdy lze očekávat, že bude mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ukončeno.

Článek 9

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu končí

- a) uzavřením dohody stran sporu,
- b) jednostranným prohlášením spotřebitele o ukončení účasti na řešení sporu oznámeným SČS,
- c) smrtí, prohlášením za mrtvého, prohlášením za nezvěstného nebo zánikem jedné ze stran sporu bez právního nástupce,
- d) marným uplynutím lhůty podle čl. 8,
- e) odmítnutím návrhu podle čl. 5.

Článek 10

- 1) O ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu podle čl. 9 písm. b) nebo c) informuje SČS bez zbytečného odkladu druhou stranu sporu. Dojde-li k ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu podle čl. 9 písm. d), informuje bez zbytečného odkladu obě strany sporu. Informaci podává SČS písemně nebo na jiném trvalém nosiči dat.
- 2) Dohoda podle čl. 9 písm. a) musí mít písemnou formu.

Článek 11

Doručování

Povinnost doručit stranám sporu písemnost je splněna, pokud je doručena prostřednictvím veřejné datové sítě do datové schránky adresáta, na adresu uvedenou v návrhu na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu nebo na adresu, a to i elektronickou, kterou za účelem doručování sdělí strany sporu SČS. Písemnost se považuje za doručenu i v případě, že se adresát o doručení z důvodů okolností na jeho straně nedozvěděl.

Článek 12

Jednací jazyk

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze strany SČS probíhá v českém jazyce. Návrh na jeho zahájení může být předložen spotřebitelem v českém nebo slovenském jazyce.

Článek 13

Náklady řízení

- 1) Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů se nezpłatňuje.
- 2) Náklady spojené s mimosoudním řešením spotřebitelských sporů si strany nesou samy.

Článek 14

Ochrana osobních údajů

Osobní údaje stran sporu a jakýchkoliv dalších subjektů, o nichž se SČS během své činnosti dozví, zpracovává v souladu s právními předpisy.

Příloha 4 – Pravidla Kanceláře ombudsmana České asociace pojišťoven

PRAVIDLA KANCELÁŘE OMBUDSMANA ČESKÉ ASOCIACE POJIŠŤOVEN PRO POSTUP PŘI MIMOSODNÍM ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

(platná k 15. srpnu 2023 a publikovaná na webových stránkách Kanceláře ombudsmana České asociace pojišťoven ²²)

Jednací řád

I.

Základní ustanovení

1.1 Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z. ú. („Kancelář ombudsmana“) je ústavem založeným za účelem nezávislého, nestranného, transparentního, efektivního, rychlého, spravedlivého, odborného a dobrovolného mimosoudního řešení spotřebitelských sporů souvisejících s neživotním pojištěním dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů („zákon o ochraně spotřebitele“).

1.2 Výše vyjádřený účel Kanceláře ombudsmana je naplňován prostřednictvím fyzické osoby určené k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů, osoby ombudsmana jmenovaného v souladu se zakládací listinou ústavu správní radou („Ombudsman“), a zaměstnanců jeho kanceláře.

1.3 Ombudsman je povinen postupovat při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně, spravedlivě a bez průtahů a v mezích stanovených jednacím řádem. Při posuzování věci je Ombudsman vázán platnými a účinnými právními předpisy České republiky, včetně závazných právních předpisů Evropské unie a v relevantních případech také právními předpisy třetích zemí. Ombudsman je povinen dbát při výkonu své funkce zásad spravedlnosti, vést strany sporu ke smírnému vyřešení sporu a působit na kultivaci právního prostředí v oblasti neživotního pojištění.

1.4 Tento jednací řád upravuje postup Ombudsmana při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů a práva a povinnosti spotřebitele ve smyslu § 2 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele, tedy fyzické osoby, která uplatňuje právo z právního vztahu, v rámci kterého nejednala v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání („spotřebitel“) a pojistitele, případně pojišťovacího zprostředkovatele, jako účastníka mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

II.

Vyloučení Ombudsmana

²² https://www.ombudsmancap.cz/files/jednaci_rady/6_11_2019_jr.pdf

2.1 Ombudsman je vyloučen z projednávání a posouzení věci, jestliže se zřetelem na jeho poměr k věci, k účastníkům nebo k jejich zástupcům je důvod pochybovat o jeho nepodjatosti.

2.2 Důvodem k vyloučení Ombudsmana nejsou okolnosti, které spočívají v postupu Ombudsmana v řízení o projednávané věci nebo v jeho postupu v jiných řízeních.

2.3 Jakmile se Ombudsman dozví o skutečnosti, která zakládá důvod pro jeho vyloučení, oznámí ji neprodleně řediteli Kanceláře ombudsmana. V mimosoudním řešení spotřebitelských sporů lze zatím učinit jen takové úkony, které nesnesou odkladu. V případě vyloučení Ombudsmana odmítne Ombudsman návrh a doporučí spotřebiteli jiný vhodný subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

2.4 Spotřebitel má právo vyjádřit se k osobě Ombudsmana. O tom je Ombudsman povinen spotřebitele při zahájení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů poučit.

2.5 Spotřebitel může námitku podjatosti Ombudsmana uplatnit nejpozději do 15 dnů ode dne, kdy se o důvodech podjatosti dozví. Později může spotřebitel námitku podjatosti uplatnit jen tehdy, jestliže nebyl poučen o svém právu vyjádřit se k osobě Ombudsmana. Opožděně podanou námitku podjatosti Ombudsman odmítne.

2.6 V námitce podjatosti musí spotřebitel zejména uvést, v čem je spatřován důvod pochybnosti o nepodjatosti Ombudsmana, popřípadě kdy se o něm spotřebitel podávající námitku dozvěděl, a dále je spotřebitel povinen předložit důkazy k prokázání takového tvrzení.

2.7 Ombudsman má možnost se k námitce a uvedeným důvodům podjatosti vyjádřit.

2.8 O tom, zda je Ombudsman vyloučen, rozhodne ředitel Kanceláře ombudsmana.

III.

Kompetence Ombudsmana, podmínky mimosoudního řešení spotřebitelských sporů

3.1 Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů může být zahájeno pouze na návrh spotřebitele. Návrhy na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů ze strany podnikatelů nejsou přípustné.

3.2 S ohledem na pověření Kanceláře ombudsmana k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů ze strany Ministerstva průmyslu a obchodu ve smyslu § 20f odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele je Ombudsman kompetentní pouze k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů v oblasti pojištění v případech, kdy není dána působnost finančního arbitra. K mimosoudnímu řešení jsou tedy přípustné pouze ty návrhy spotřebitele, kterými

spotřebitel uplatňuje sporné právo z pojistné smlouvy anebo jiné smlouvy o poskytování služeb souvisejících s pojištěním, kdy není dána působnost finančního arbitra. Návrhy spotřebitelů související zejména s životním pojištěním nejsou přípustné.

3.3 Návrh spotřebitele je přípustný, pokud:

- a) předmětem návrhu je spor o právo vyplývající z pojistné smlouvy anebo jiné smlouvy o poskytování služeb souvisejících s pojištěním, kdy není dána působnost finančního arbitra, nebo z jednání při distribuci neživotního pojištění mezi spotřebitelem a pojistitelem nebo pojišťovacím zprostředkovatelem,
- b) spotřebitel je v postavení pojistníka, pojištěného nebo zájemce o pojištění,
- c) spotřebitel své právo nejprve písemně uplatnil u pojistitele, případně pojišťovacího zprostředkovatele, a do 60 dnu neobdržel vyjádření a zároveň nebyl informován o prodloužení lhůty pro vyjádření, nebo se spotřebitel domnívá, že dané vyjádření není správné.

3.4 Návrh není přípustný, pokud:

- a) o předmětu sporu bylo pravomocně rozhodnuto soudem, rozhodčím orgánem, finančním arbitrem nebo jiným příslušným orgánem nebo byla uzavřena dohoda stran v rámci mimosoudního řešení spotřebitelského sporu jiným subjektem alternativního řešení sporů,
- b) o předmětu sporu již bylo zahájeno řízení před soudem, rozhodčím orgánem, finančním arbitrem nebo jiným příslušným orgánem nebo jiným subjektem alternativního řešení sporů,
- c) je zjevně bezdůvodný nebo šikanózní,
- d) je v téže věci podán opětovně, pokud již bylo v dané věci rozhodnuto,
- e) je podán po uplynutí lhůty jednoho roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, poprvé u pojistitele, případně pojišťovacího zprostředkovatele,
- f) je právo promlčeno a druhá strana uplatní námitku promlčení.

3.5 Zjistí-li Ombudsman nepřípustnost návrhu, návrh spotřebitele odmítne.

IV.

Jednací jazyk

4.1 Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je vedeno v českém jazyce.

V.

Zastoupení

5.1 Účastníci mimosoudního řešení spotřebitelských sporů vedených Ombudsmanem se mohou nechat zastoupit jinou fyzickou osobou, případně advokátem. Zastoupení je zástupce povinen Ombudsmanovi prokázat předložením plné moci.

5.2 Náklady na zastoupení nese každý z účastníka bez náhrady.

VI.

Zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu

6.1 Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu je zahájeno doručením návrhu spotřebitele Kanceláři ombudsmana.

6.2 Návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu musí obsahovat následující povinné náležitosti:

- a) identifikační údaje spotřebitele (jméno, datum narození, trvalý pobyt, případně doručovací adresa),
- b) identifikační údaje pojistitele nebo pojišťovacího zprostředkovatele (jméno, název, sídlo, případně doručovací adresu),
- c) úplné a srozumitelné vylíčení rozhodných skutečností,
- d) označení, čeho se spotřebitel domáhá,
- e) datum, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u druhé strany poprvé,
- f) prohlášení spotřebitele, že v totožné věci nerozhodl soud, nebyl vydán rozhodčí nález a nebyla uzavřena dohoda stran v rámci mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a ani nebylo zahájeno řízení před soudem, rozhodčí řízení nebo mimosoudní řešení spotřebitelského sporu,
- g) datum a podpis spotřebitele.

6.3 Dále je spotřebitel k návrhu na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelských sporu povinen doložit, případně v návrhu uvést, následující:

- a) doklad o skutečnosti, že se spotřebiteli nepodařilo spor vyřešit s druhou stranou přímo, je-li k dispozici,
- b) písemnosti dokládající tvrzené skutečnosti,
- c) plnou moc, je-li spotřebitel zastoupen,
- d) adresu pro doručování písemností, je-li odlišná od adresy trvalého pobytu, případně e-mail, upřednostňuje-li spotřebitel elektronický způsob komunikace.

6.4 Návrh může spotřebitel podat písemně na adresu sídla Kanceláře ombudsmana, nebo ústně do protokolu v sídle Kanceláře ombudsmana v úředních hodinách anebo elektronicky prostřednictvím on-line formuláře uvedeného na internetových stránkách Kanceláře ombudsmana, podepsaného uznávaným elektronickým podpisem nebo zasláného prostřednictvím datové schránky spotřebitele nebo zástupce spotřebitele, je-li spotřebitel zastoupen.

6.5 Zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu před Ombudsmanem se považuje za uzavření dohody o mimosoudním jednání věřitele a dlužníka o právu nebo okolnosti, která právo zakládá, podle § 647 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů („občanský zákoník“).

6.6 Neobsahuje-li návrh náležitosti podle článku 6.2 jednacího řádu nebo nejsou-li přiloženy doklady podle článku 6.3 jednacího řádu, Ombudsman vyzve spotřebitele, aby chybějící náležitosti nebo doklady doplnil ve lhůtě 15 dnů. Výzvou k doplnění návrhu se lhůta pro ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu dle článku 7.1 jednacího řádu staví. Po marném uplynutí lhůty k odstranění vad návrhu Ombudsman návrh odmítne. Rozhodnutí o odmítnutí návrhu je Ombudsman povinen odůvodnit a v písemné podobě jej doručit spotřebiteli.

6.7 Ombudsman odmítne návrh spotřebitele rovněž v případě, že:

- a) spor nenáleží do věcné působnosti Ombudsmana,
- b) ve věci již rozhodl soud nebo byl vydán rozhodčí nález nebo bylo zahájeno řízení u soudu nebo rozhodčí řízení, nebo již bylo ve stejné věci zahájeno nebo ukončeno mimosoudní řešení spotřebitelského sporu u jiného subjektu uvedeného v § 20e zákona o ochraně spotřebitele,
- c) spotřebitel podal návrh po uplynutí lhůty uvedené v článku 3.4 písm. e) jednacího řádu, nebo
- d) návrh je zjevně bezdůvodný ve smyslu článku 6.8 jednacího řádu.

6.8 Návrh spotřebitele je zjevně bezdůvodný zejména tehdy, jestliže:

- a) jde o návrh podaný opětovně a spotřebitel při jeho podání nedoloží, že splnil podmínky stanovené případně v rámci předchozího mimosoudního řešení spotřebitelského sporu, nebo,
- b) jeho podáním spotřebitel zjevně sleduje zneužití svých práv na úkor druhé strany.

6.9 Zjistí-li Ombudsman důvody pro odmítnutí návrhu podle článku 6.7 a násl. jednacího řádu, návrh spotřebitele odmítne a informuje strany sporu o odmítnutí návrhu spolu s důvody odmítnutí do 15 dnů ode dne jeho obdržení, ledaže skutečnosti zakládající důvod pro odmítnutí zjistí později. V takovém případě informuje strany sporu o odmítnutí bez zbytečného odkladu od okamžiku, kdy se o důvodech pro odmítnutí návrhu dozví.

6.10 Pokud Ombudsman návrh spotřebitele neodmítne, potvrdí přijetí návrhu spotřebiteli a zašle návrh druhé straně. Ombudsman zároveň oba účastníky řízení poučí tom, že:

- a) nemusí být zastoupeni právním zástupcem,
- b) mohou využít nezávislé poradenství nebo zastupování či pomoc třetí osoby,
- c) spotřebitel může ukončit účast v mimosoudním řešení spotřebitelského sporu v kterékoli fázi,
- d) mají právo vyjádřit ve věci svůj názor,
- e) mohou nahlížet do dokumentace vztahující se k projednávanému sporu, pořizovat si kopie nebo opisy tvrzení, důkazů, dokumentů a skutečností předložených druhou stranou a vyjádřit se k nim,
- f) v případech uvedených v článku 9.1 jednacího řádu budou informováni v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat o ukončení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů vedeném Ombudsmanem a o skutečnostech, které vedly k ukončení tohoto mimosoudního řešení spotřebitelského sporu,
- g) zahájením mimosoudního řešení spotřebitelských sporu není dotčeno právo účastníka domáhat se ochrany svých práv a oprávněných zájmů soudní cestou.

VII.

Oznámení přijetí návrhu spotřebitele druhé straně

7.1 Je-li návrh spotřebitele přípustný, zašle Ombudsman návrh spotřebitele druhé straně, vyrozumí ji o zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu. Zároveň ji vyzve, aby ve

lhůtě 15 pracovních dnů od doručení vyrozumění o zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu doručila Ombudsmanovi vyjádření k návrhu spotřebitele.

7.2 Ombudsman dále druhou stranu vyzve ke smírnému řešení sporu, který je předmětem návrhu.

VIII.

Průběh a základní zásady mimosoudního řešení spotřebitelských sporů

8.1 Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů musí být ukončeno do 90 dne od jeho zahájení. U zvláště složitých sporů je Ombudsman oprávněn lhůtu 90 dnů prodloužit, a to nejvýše o dalších 90 dnů. Ombudsman je povinen o prodloužení lhůty vyrozumět účastníky mimosoudního řešení spotřebitelského sporu.

8.2 Nedojde-li mezi účastníky mimosoudního řešení spotřebitelského sporu ke smírnému vyřešení věci a bylo-li Kanceláři ombudsmana doručeno vyjádření druhé strany neuznávající nárok vznesený spotřebitelem, popřípadě uplynula-li lhůta daná druhé straně k doručení jejího vyjádření, bude pokračováno v mimosoudním řešení spotřebitelského sporu.

8.3 Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů probíhá zásadně písemně, bez ústního jednání. Ombudsman je oprávněn si kdykoli během mimosoudního řešení spotřebitelských sporů od stran mimosoudního řešení spotřebitelského sporu vyžádat doplňující informace. Výzvy k doplnění informací je Ombudsman povinen vyhotovit písemně a poskytnout účastníkům řízení přiměřenou lhůtu pro doplnění. Doplňující vyjádření jedné strany mimosoudního řešení spotřebitelského sporu Ombudsman postoupí bez zbytečného odkladu druhé straně a stanoví jí přiměřenou lhůtu k vyjádření.

8.4 Při posuzování sporu vychází Ombudsman z návrhu spotřebitele včetně souvisejících podkladů a z vyjádření druhé strany, popřípadě z doplňujících vyjádření účastníků mimosoudního řešení spotřebitelského sporu.

8.5 Spotřebitel je oprávněn vzít návrh kdykoli během mimosoudního řešení spotřebitelského sporu zpět.

8.6 Změna vymezení předmětu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu není po jeho zahájení možná.

IX.

Ukončení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů

9.1 Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů vedené Ombudsmanem končí:

- a) uzavřením dohody stran sporu v rámci mimosoudního řešení spotřebitelských sporů,
- b) prohlášením spotřebitele o ukončení účasti na mimosoudním řešení sporu, které bylo doručeno Kanceláři ombudsmana,
- c) smrtí, prohlášením za mrtvého, prohlášením za nezvěstného nebo zánikem jedné ze stran sporu bez právního zástupce,
- d) marným uplynutím lhůty podle článku 8.1 jednacího řádu,
- e) odmítnutím návrhu spotřebitele podle článku 6.6 nebo 6.9 jednacího řádu.

9.2 Dohoda stran sporu v rámci mimosoudního řešení spotřebitelských sporů dle článku 9.1 písm. a) jednacího řádu musí být uzavřena v písemné formě.

9.3 O ukončení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a jeho důsledcích podle čl. 9.1 písm. b) nebo d) jednacího řádu informuje Ombudsman obě strany. Ombudsman poučí obě strany o důsledcích ukončení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů podle § 647 občanského zákoníku.

9.4 Ombudsman spotřebitele poučí ve smyslu zákona o ochraně spotřebitele o právních důsledcích dohody stran sporu v rámci mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

9.5 Dojde-li k ukončení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů podle čl. 9.1 písm. c) jednacího řádu, informuje Ombudsman u ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a jeho důsledcích druhou stranu bez zbytečného odkladu.

X.

Náklady mimosoudního řešení spotřebitelských sporů

10.1 Spotřebitel není při podání návrhu povinen platit žádný poplatek.

10.2 Každý účastník mimosoudního řešení spotřebitelského sporu platí náklady, které vznikají jemu osobně, a náklady svého zástupce. Účastníci mimosoudního řešení spotřebitelských sporů nemají nárok na náhradu nákladů.

XI.

Lhůty

11.1 Lhůty stanovené jednacím řádem mají procesní povahu.

11.2 Do běhu lhůty se nezapočítává den, kdy došlo ke skutečnosti určující počátek lhůty.

11.3 Lhůty určené podle týdnů, měsíců nebo let končí uplynutím toho dne, který se svým označením shoduje se dnem, kdy došlo ke skutečnosti určující počátek lhůty, a není-li ho v měsíci, posledním dnem měsíce. Případně-li konec lhůty na sobotu, neděli nebo svátek, je posledním dnem lhůty nejbližší následující pracovní den.

11.4 Lhůta je zachována, je-li posledního dne lhůty učiněn úkon u Kanceláře ombudsmana nebo je-li podání odevzdáno poskytovateli poštovních služeb, který má povinnost je doručit.

XII.

Doručování

12.1 Povinnost Kanceláře ombudsmana doručit účastníkům mimosoudního řešení spotřebitelského sporu písemnost podle tohoto jednacího řádu je splněna, pokud je doručena prostřednictvím veřejné datové sítě do datové schránky adresáta, na adresu uvedenou v návrhu na zahájení tohoto mimosoudního řešení spotřebitelského sporu nebo na adresu, a to i elektronickou, kterou za účelem doručování sdělí strany sporu Kanceláři ombudsmana.

12.2 Písemnost se považuje za doručenu i v případě, že se adresát o jejím doručení z důvodu okolností na jeho straně nedozvěděl.

Příloha 5 – Pravidla Spotřebitelského ombudsmana

PRAVIDLA SPOTŘEBITELSKÉHO OMBUDSMANA PRO POSTUP PŘI MIMOSODNÍM ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

(platná k 15. srpnu 2023 a publikovaná na webových stránkách Spotřebitelského ombudsmana ²³)

ČÁST PRVNÍ

Úvodní ustanovení a zásady řízení

Článek 1

²³ <https://onlinemediator.cz/pravidla-adr/>

Tato Pravidla upravují postup Spotřebitelského ombudsmana, z.ú., IČO: 06669433, se sídlem K lesíku 70/1, Štěrboholy, 102 00 Praha 10 (dále jen „OnlineMediator.cz“), při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů.

Článek 2

- 1) OnlineMediator.cz je pověřeným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, není-li tato působnost zákonem svěřena specializovanému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.
- 2) Specializovaným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je:
 - a) v oblasti finančních služeb finanční arbitr v rozsahu působnosti stanoveném právním předpisem upravujícím činnosti finančního arbitra,
 - b) v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb Český telekomunikační úřad v rozsahu působnosti stanovené právním předpisem upravujícím elektronické komunikace a poštovní služby,
 - c) v oblasti elektroenergetiky, plynárenství a teplárenství Energetický regulační úřad v rozsahu působnosti stanovené právním předpisem upravujícím elektroenergetiku, plynárenství a teplárenství.
- 3) Jménem OnlineMediator.cz je úkony v řízení o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů pověřen ředitel OnlineMediator.cz a další osoby jmenované ředitelem nebo správní radou OnlineMediator.cz.
- 4) Fyzická osoba určená k provádění mimosoudního řešení spotřebitelských sporů:
 - a) musí mít dostatečné odborné znalosti, tj získala vysokoškolské vzdělání v oboru právo a má nezbytné znalosti a dovednosti v oblasti soudního nebo mimosoudního řešení sporů,
 - b) její funkční období činí alespoň 3 roky,
 - c) nesmí být bezdůvodně zbavena své funkce,
 - d) je odměňována způsobem, který není vázán na výsledek mimosoudního řešení sporu,
 - e) nesmí přijímat pokyny od stran sporu nebo jejich zástupců,
 - f) pokud kdykoliv v průběhu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu zjistí jakoukoliv okolnost, která by mohla ovlivnit její nezávislost či nestrannost, nebo by mohla vyvolat střet zájmů se stranou sporu, oznámí tuto skutečnost bez zbytečného odkladu OnlineMediator.cz. V případě oznámení takové skutečnosti je OnlineMediator.cz povinen

určit k vedení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu jinou fyzickou osobou nebo navrhnout stranám postoupení sporu jinému příslušnému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Jinak může fyzická osoba pokračovat v mimosoudním řešení sporu pouze tehdy, pokud byly strany sporu informovány o skutečnosti uvedené v tomto bodu a nevznesly námitky.

Článek 3

1) Cílem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je dospět ke smírnému urovnání sporu a dohodě stran, a to na základě vzájemné komunikace. Je-li to pro dosažení účelu řízení vhodné, OnlineMediator.cz v průběhu řízení aktivně komunikuje se stranami a vede je k dosažení dohody.

2) OnlineMediator.cz je povinen při řešení spotřebitelských sporů postupovat nestranně, spravedlivě a bez průtahů a pouze na základě skutečností zjištěných v souladu se zákonem a těmito Pravidly.

Článek 4

1) OnlineMediator.cz spolupracuje se subjekty mimosoudního řešení sporů a s těmito subjekty provádí výměnu osvědčených postupů týkajících se řešení přeshraničních i vnitrostátních sporů.

2) OnlineMediator.cz spolupracuje s dalšími institucemi a dozorovými orgány na ochranu spotřebitele. V odůvodněných případech může těmito institucím a dozorovým orgánům poskytovat informace a zjištění, které získal při své činnosti, pokud to není v rozporu s jiným právním předpisem. Informace o své činnosti vhodným způsobem uveřejňuje.

Článek 5

1) Je-li OnlineMediator.cz postoupena stížnost podaná prostřednictvím online platformy spotřebitelských sporů ve smyslu nařízení EP a Rady (EU) č. 524/2013 (ODR), OnlineMediator.cz neprodleně strany informuje, zda souhlasí s tím, že se bude sporem zabývat, nebo se jím v souladu s čl. 5 odst. 4 směrnice 2013/11/EU odmítá zabývat.

2) Pokud OnlineMediator.cz vyjádří souhlas s tím, že se bude sporem zabývat, rovněž informuje strany sporu o svých procesních pravidlech a případně o možných nákladech na dotýčný postup mimosoudního řešení sporu.

3) V případě, že byl návrh OnlineMediator.cz postoupen prostřednictvím online platformy spotřebitelských sporů ve smyslu nařízení EP a Rady (EU) č. 524/2013, OnlineMediator.cz bez prodlení oznámí platformě pro řešení sporů on-line datum, kdy mu

byl doručen spis týkající se stížnosti, předmět sporu, datum ukončení a výsledek alternativního postupu řešení sporů.

Článek 6

OnlineMediator.cz je členem sítě Travel_NET. V rámci této sítě spolupracuje zejména při řešení spotřebitelských sporů, kde prodávající má své obvyklé sídlo v jiném členském státě Evropské unie, ve Spojeném království, Norsku či na Islandu.

ČÁST DRUHÁ

Řízení při mimosoudním řešení sporu

Článek 7

Zahájení řízení

- 1) Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje na návrh spotřebitele.
- 2) Návrh podle odstavce 1 obsahuje:
 1. identifikační údaje stran sporu,
 2. úplné a srozumitelné vylíčení rozhodných skutečností,
 3. označení, čeho se navrhovatel domáhá,
 4. datum, kdy navrhovatel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé,
 5. prohlášení, že ve věci nerozhodl soud, nebyl vydán rozhodčí nález a nebyla uzavřena dohoda stran v rámci mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a ani nebylo zahájeno řízení před soudem, rozhodčí řízení nebo mimosoudní řešení spotřebitelského sporu,
 6. datum a podpis navrhovatele.
- 3) Návrh na zahájení řízení se zpravidla podává prostřednictvím on-line formuláře na webu OnlineMediator.cz. Návrh lze podat rovněž písemně.
- 4) Navrhovatel může podat návrh nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u druhé strany sporu poprvé.

5) K návrhu se přiloží doklad o skutečnosti, že se navrhovateli nepodařilo spor vyřešit s druhou stranou přímo, a další písemnosti dokládající tvrzené skutečnosti, jsou-li k dispozici. K návrhu se přiloží plná moc, je-li navrhovatel zastoupen na základě plné moci.

6) Neobsahuje-li návrh předepsané náležitosti nebo nejsou-li přiloženy doklady, vyzve OnlineMediator.cz navrhovatele k jejich doplnění ve lhůtě 15 dnů. Po marném uplynutí této lhůty návrh odmítne.

Článek 8

1) OnlineMediator.cz návrh též odmítne, pokud z návrhu, jeho příloh nebo jinak zjistí, že

1. spor nenáleží do jeho věcné působnosti,
2. ve věci již rozhodl soud nebo byl vydán rozhodčí nález nebo bylo zahájeno řízení u soudu nebo rozhodčí řízení, nebo již bylo ve stejné věci zahájeno nebo ukončeno mimosoudní řešení spotřebitelského sporu podle zákona,
3. navrhovatel podal návrh po uplynutí lhůty stanovené v čl. 7 odst. 4, nebo
4. návrh je zjevně bezdůvodný.

2) Návrh je zjevně bezdůvodný zejména tehdy, jestliže

1. jde o návrh podaný opětovně a navrhovatel při jeho podání nedoloží, že splnil podmínky stanovené případně v rámci předchozího mimosoudního řešení spotřebitelského sporu, nebo
2. jeho podáním navrhovatel zjevně sleduje zneužití svých práv na úkor druhé strany.
- 3) Návrh může být ve výjimečných případech posouzen jako bezdůvodný rovněž tehdy, je-li požadavek navrhovatele zjevně neoprávněný nebo objektivně neuskutečnitelný.
- 4) Návrh může být posouzen jako bezdůvodný rovněž tehdy, bylo-li proti prodávajícímu zahájeno insolvenční řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon) a účinky tohoto insolvenčního řízení trvají; nebo vstoupil-li prodávající do likvidace dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a navrhovatel dosud neuplatnil své právo, které je předmětem sporu.

5) V případě odmítnutí návrhu může OnlineMediator.cz navrhovateli poskytnout ve věci kvalifikovanou radu. Právní posouzení věci ze strany OnlineMediator.cz však není právně závazné a může být odlišné od případného pozdějšího soudního nebo jiného rozhodnutí.

Článek 9

OnlineMediator.cz informuje strany sporu o odmítnutí návrhu spolu s důvody odmítnutí do 15 dnů ode dne jeho obdržení, ledaže skutečnosti zakládající důvod pro odmítnutí zjistí později. V takovém případě informuje strany sporu o odmítnutí bez zbytečného odkladu od okamžiku, kdy se o důvodech pro odmítnutí návrhu dozví.

Článek 10

Průběh řízení

1) Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu je zahájeno dnem, kdy OnlineMediator.cz obdrží návrh podle čl. 7 odst. 1.

2) Pokud OnlineMediator.cz návrh neodmítne, vyrozumí o zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu obě strany sporu a poučí je, že

1. nemusí být zastoupeny právním zástupcem,

2. mohou využít nezávislé poradenství nebo zastupování či pomoc třetí osoby,

3. spotřebitel může ukončit účast v mimosoudním řešení spotřebitelského sporu v kterékoli fázi,

4. mají právo vyjadřovat k věci svůj názor,

5. mohou nahlížet do dokumentace vztahující se k projednávanému sporu, pořizovat si kopie nebo opisy tvrzení, důkazů, dokumentů a skutečností předložených druhou stranou a vyjádřit se k nim,

6. v případech uvedených v čl. 14 budou informovány v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat o ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a o skutečnostech, které vedly k ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu,

7. zahájením mimosoudního řešení spotřebitelského sporu není dotčeno právo stran sporu domáhat se ochrany svých práv a oprávněných zájmů soudní cestou.

3) Umožňuje-li to povaha spotřebitelského sporu, rozsah skutkových tvrzení spotřebitele a spotřebitelem předložené podklady k předmětu sporu, může OnlineMediator.cz spolu s vyrozuměním o zahájení spotřebitelského sporu prodávajícímu zaslat předběžné vyjádření k předmětu sporu. V tomto vyjádření stručně zhodnotí skutkový stav vyplývající z návrhu a na něj navazující právní posouzení předmětu sporu.

Článek 11

1) Je-li třeba pro dosažení dohody o předmětu sporu vyřešit otázku, kterou může posoudit pouze znalec nebo znalecký ústav v daném oboru (dále jen „znalec v oboru“), OnlineMediator.cz může navrhnout stranám sporu znalce v oboru ze Seznamu znalců a tlumočnicků a Seznamu znaleckých ústavů.

2) Není-li dohodnuto jinak, v případě postupu podle odstavce 1 poučí OnlineMediator.cz strany sporu o nesení nákladů na činnost znalce v oboru a o nutnosti dohody stran na úhradě nákladů.

Článek 12

1) Prodávající je povinen ve lhůtě 15 pracovních dnů od obdržení vyrozumění podle čl. 10 odst. 2 poskytnout OnlineMediator.cz vyjádření ke skutečnostem uvedeným v návrhu.

2) Prodávající je povinen úzce spolupracovat a poskytnout OnlineMediator.cz součinnost potřebnou k efektivnímu průběhu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu.

Ukončení řízení

Článek 13

1) Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu musí být ukončeno do 90 dnů od jeho zahájení.

2) U zvláště složitých sporů může OnlineMediator.cz lhůtu uvedenou v odstavci 1 prodloužit, a to nejvýše o dalších 90 dnů. Strany musí být bez zbytečného odkladu informovány o prodloužení této lhůty a o celkové době, do kdy lze očekávat, že bude mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ukončeno.

Článek 14

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu končí

1. uzavřením dohody stran sporu,
2. jednostranným prohlášením spotřebitele o ukončení účasti na řešení sporu oznámeným OnlineMediator.cz,
3. smrtí, prohlášením za mrtvého, prohlášením za nezvěstného nebo zánikem jedné ze stran sporu bez právního nástupce,
4. marným uplynutím lhůty podle čl. 13,
5. odmítnutím návrhu

Článek 15

- 1) O ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu podle čl. 14 písm. b) nebo c) informuje OnlineMediator.cz bez zbytečného odkladu druhou stranu sporu. Dojde-li k ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu podle čl. 14 písm. d), informuje bez zbytečného odkladu obě strany sporu. Informaci podává OnlineMediator.cz písemně nebo na jiném trvalém nosiči dat.
- 2) Dojde-li k dohodě mezi stranami ve smyslu čl. 14 písm. a), OnlineMediator.cz považuje tuto dohodu za uzavřenou na základě souhlasného potvrzení stran, případně na základě potvrzení navrhovatele o odpadnutí předmětu sporu mezi stranami na základě této dohody. Uzavřenou dohodu mezi stranami OnlineMediator.cz zakládá do spisu, jen pokud o to jedna ze stran sporu výslovně požádá.
- 3) OnlineMediator.cz zajistí, aby byly strany před tím, než s uzavřením dohody vysloví souhlas, informovány o právních důsledcích takového souhlasu. Dále OnlineMediator.cz zajistí, aby byla stranám před tím, než vyjádří souhlas s navrhovaným řešením nebo smírnou dohodou, poskytnuta v případě jejich zájmu přiměřená lhůta na rozmyšlenou.
- 4) Považuje-li to OnlineMediator.cz za účelné, může vydat odůvodněné nezávazné stanovisko k předmětu sporu, které stranám doručí spolu s oznámením o ukončení sporu ve smyslu odst. 1.

Společná ustanovení pro průběh řízení

Článek 16

Doručování

- 1) Povinnost doručit stranám sporu písemnost je splněna, pokud je doručena prostřednictvím veřejné datové sítě do datové schránky adresáta, na adresu uvedenou v návrhu na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu nebo na adresu, a to i elektronickou, kterou za účelem doručování sdělí strany sporu OnlineMediator.cz. Písemnost se považuje za doručenu i v případě, že se adresát o doručení z důvodů okolností na jeho straně nedozvěděl.
- 2) V případě, že se adresa prodávajícího uvedená v návrhu liší od jeho zapsaného sídla ve veřejném rejstříku, OnlineMediator.cz má možnost poučit o této skutečnosti navrhovatele a vyzvat jej k doplnění návrhu o sídlo prodávajícího.
- 3) V případě, že účastník řízení sdělí OnlineMediator.cz svoji elektronickou adresu, případně je taková adresa OnlineMediator.cz známá z jeho předchozí činnosti či dohledatelná z veřejně dostupných zdrojů, má OnlineMediator.cz možnost doručovat

elektronickou formou rovněž na tuto adresu. Považuje-li to OnlineMediator.cz za vhodné, může účastníkům doručovat na více adres, respektive různými formami s tím, že lhůty podle zákona a těchto Pravidel se počítají od doručení na první adresu účastníka sporu.

4) OnlineMediator.cz je oprávněn adresu pro doručování, kterou mu strana sporu sdělí, odmítnout, pokud se na tuto adresu nedaří doručovat, popř. je-li zřejmé, že doručování na uvedenou adresu by bylo spojeno s nepřiměřeně vysokými náklady, nebo bylo jinak obtížné.

Jednací jazyk

Článek 17

1) V řízení se jedná a písemnosti se obvykle předkládají v českém jazyce. Účastníci řízení mohou jednat a písemnosti mohou být předkládány i v jazyce slovenském. V odůvodněných případech (zejména vedení přeshraničního řízení) se může v řízení jednat i v jazyce anglickém, a pokud je to důvodné, dokumenty mohou být předkládány i v dalších jazycích.

2) Strana, která se v řízení dovolává písemnosti, jež je vyhotovena v jiném než českém, slovenském nebo anglickém jazyce, je na vyžádání druhé strany sporu nebo OnlineMediator.cz povinna předložit překlad písemnosti do jazyka českého, slovenského nebo anglického.

Spis

Článek 18

V každém sporu je veden spis označený spisovou značkou. Spis tvoří návrh včetně příloh, veškeré další úkony stran sporu, úkony OnlineMediator.cz a další podání se sporem související. OnlineMediator.cz může vést spis i elektronicky, případně v písemné i elektronické formě. Účastníci řízení mají právo nahlížet do spisu a právo obdržet kopie písemností založených do spisu.

Dokazování

Článek 19

1) Účastník řízení je povinen označit důkazy na podporu svých tvrzení. Dovolává-li se účastník řízení obsahu listiny, předloží její kopii.

2) OnlineMediator.cz není vázán důkazními návrhy účastníků a je oprávněn sám opatřovat důkazy, považuje-li to vzhledem k průběhu řízení za účelné. Při řešení sporů a komunikaci se stranami sporu vychází ze skutkového stavu věci a volně hodnotí důkazy. K provedení důkazů lze užít všech důkazních prostředků, které jsou vhodné ke zjištění stavu

věci a které nejsou získány nebo provedeny v rozporu s právními předpisy. Jde zejména o listiny, ohledání, svědeckou výpověď a znalecký posudek.

3) OnlineMediator.cz se může v průběhu řízení obracet i na subjekty, které nejsou účastníky řízení, pokud jejich vysvětlení může mít význam pro průběh nebo výsledek řízení. Dožádaný subjekt nemá povinnost žádosti OnlineMediator.cz vyhovět. Pokud jí vyhoví, nemá nárok na náhradu nákladů spojených s poskytnutím součinnosti podle tohoto ustanovení.

4) Řízení je vedeno zpravidla písemně. Je-li to k dosažení účelu řízení vhodné, může OnlineMediator.cz se souhlasem stran sporu nařídit ústní jednání.

Náklady řízení

Článek 20

- 1) Každý účastník řízení nese své náklady řízení sám.
- 2) Řízení se nezaplatňuje.

Ochrana osobních údajů

Článek 21

Osobní údaje stran sporu a jakýchkoliv dalších subjektů, o nichž se během své činnosti dozví, OnlineMediator.cz zpracovává v souladu s právními předpisy. S výjimkou postupu podle čl. 15 odst. 1 tyto údaje nesdílí a nepředává třetím osobám.

Ustanovení společná, přechodná a závěrečná

Článek 22

- 1) Tato Pravidla nabývají platnosti a účinnosti dnem zveřejnění na webových stránkách OnlineMediator.cz.
- 2) Změny a zrušení těchto Pravidel budou OnlineMediator.cz zveřejněny na webových stránkách zpravidla s alespoň 15 denním předstihem před nabytím jejich účinnosti.
- 3) Tato Pravidla se zveřejňují na webových stránkách OnlineMediator.cz a na požádání jsou veřejnosti přístupná v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat.

Zdroje

Ke zpracování této analýzy byly použity tyto zdroje:

-
- ⁱ Zákon č. [634/1992 Sb.](#), o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů
 - ⁱⁱ <https://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/>
 - ⁱⁱⁱ Zákon č. [229/2002 Sb.](#), o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů
 - ^{iv} Zákon č. [127/2005 Sb.](#), o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. [29/2000 Sb.](#), o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů.
 - ^v 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
 - ^{vi} Zákon č. [64/1986 Sb.](#), o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů
 - ^{vii} Zákon č. [85/1996 Sb.](#), o advokacii, ve znění pozdějších předpisů

Slovo o autorovi



Mgr. Viktor Vodička (*1975) – Je právník a ředitel Sdružení českých spotřebitelů. Jeho předchozí aktivity zahrnují: hodnocení dopadů regulace (RIA) v oblastech obrany, zadávání veřejných zakázek, energetiky, dopravy a práv spotřebitelů (2014–2016), financování exportu a metodika rozvoje malého a středního podnikání (2010–2014), koordinace programů vnější pomoci EU (2005–2010), koordinace projektů obnovy Iráku (2003–2005) a přejímání práva EU se zvláštním zřetelem na vnitřní trh EU (2000–2003). V minulosti působil i jako chargé d'affaires a.i. pro Kuvajt a Katar či jako zástupce ředitele odboru mezinárodního práva na MPO ČR. Je ženatý a má čtyři děti.

ČESKÝ INSTITUT PRO AKREDITACI, O.P.S.

ČIA je členem mezinárodních organizací a signatářem multilaterálních dohod o vzájemném uznávání

- Evropská organizace pro spolupráci v oblasti akreditace (EA)
- Mezinárodní spolupráce v oblasti akreditace laboratoří (ILAC)
- Mezinárodní akreditační fórum (IAF)
- Fórum akreditačních a licenčních orgánů (FALB)

Český institut pro akreditaci, o.p.s. akredituje:

- ✓ zkušební laboratoře
- ✓ kalibrační laboratoře
- ✓ zdravotnické laboratoře
- ✓ certifikační orgány provádějící certifikaci produktů
- ✓ certifikační orgány provádějící certifikaci systémů managementu
- ✓ certifikační orgány provádějící certifikaci osob
- ✓ ověřovatele výkazů emisí skleníkových plynů
- ✓ inspekční orgány
- ✓ poskytovatele zkoušení způsobilosti
- ✓ výrobce referenčních materiálů
- ✓ biobanky
- ✓ environmentální ověřovatele programu EMAS

ČIA, Olšanská 54/3, 130 00 Praha 3, tel.: +420 272 096 222, mail@cai.cz, www.cai.cz



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

Sdružení českých spotřebitelů, z. ú. (SCS) si klade za cíl hájit oprávněná práva a zájmy spotřebitelů v České republice a na vnitřním trhu EU, přičemž vyzdvihuje především preventivní stránku jejich ochrany: „Jen poučený spotřebitel se dokáže účinně hájit“. SCS přispívá ke kultivaci podnikatelského a konkurenčního prostředí a působí v řadě oblastí, včetně standardizace a podpory kvality a bezpečnosti průmyslového zboží, potravin i služeb, a to i včetně služeb finančních.

Sdružení českých spotřebitelů, z. ú. IČO: 00409871, Pod Altánem 99/103; 100 00 Praha 10 tel.: +420 261 263 574, e-mail: scs@konzument.cz Info na stránkách: www.konzument.cz