

Motto: „Normální je se nesoudit“

ŘEŠENÍ SPORŮ ON-LINE - ODR

V případě, že jste jako spotřebitel uzavřeli/a smlouvu s podnikatelem na dálku, prostřednictvím internetu (nákup v e-shopu) můžete využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí.



Přístup k platformě na:

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

HLEDÁTE POMOC PŘI ŘEŠENÍ SPORU S PODNIKATELEM Z JINÉ ZEMĚ EU, NORSKA NEBO ISLANDU?

Požádejte o asistenci Evropské spotřebitelské centrum v Praze. Pošlete veškeré podklady k případu, včetně popisu případu e-mailem na:

ECCNET-CZ@ec.europa.eu.

Právníci ESC posoudí Váš nárok na uplatnění práv spotřebitele ve sporu s podnikatelem a pokud bude Vaše reklamace nebo stížnost oprávněná, kontaktují partnerské ESC v zemi obchodníka, které na základě zaslaných dokumentů vyzve obchodníka v jeho mateřtině k nápravě jeho nezákonného jednání. ESC neřeší vnitrostátní spory!

Bližší informace na:

www.evropskyspotrebitel.cz

SOS MaS, z. s. je nezávislá, nezisková organizace, která v rámci sítě svých poraden poskytuje bezplatné spotřebitelské poradenství. Kontakty na poradny SOS MaS, z. s. naleznete na www.sos-msk.cz.

Naši pracovníci Vám poradí a pomohou řádně uplatnit Vaše práva vůči podnikateli, což je nezbytným předpokladem využití systému ADR. Můžeme Vám podat informace a být nápomocni také při zahájení mimosoudního řešení případného sporu.

TIP: MPO může pověřit prováděním ADR po splnění podmínek také další subjekty, tzv. pověřené subjekty (např. Česká advokátní komora pro spory mezi advokáty a jejich klienty, Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z. ú. pro spory z pojistných smluv). Aktuální seznam notifikovaných subjektů ADR naleznete na stránkách MPO a Evropské komise.

Tento leták je spolufinancován ze státního rozpočtu ČR, prostřednictvím dotačního programu Ministerstva průmyslu a obchodu ČR.

SOS MaS, z. s.
Přemyslovců 50
709 00 Ostrava



Poradenská linka: + 420 608 722 582
E-mail: poradna@sos-msk.cz

**SDRUŽENÍ OBRANY
SPOTŘEBITELŮ
MORAVY A SLEZSKA**



www.sos-msk.cz

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů



ADR

Alternative Dispute Resolution



www.sos-msk.cz



MINISTERSTVO
PRŮMYSLU A OBCHODU

MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ - ADR

Jste **spotřebitel**, který má s podnikatelským subjektem uzavřenu smlouvu, např. kupní, o dílo nebo smlouvu o poskytování nějakých služeb, a došlo **mezi Vámi a podnikatelem** ke **sporu** z takovéto smlouvy?

Příklad: Byla Vám zamítnuta reklamace vady, podnikatel nedodržel svůj závazek ze smlouvy, vystavil nesprávné vyúčtování apod.

Nepodařilo se Vám tento spor vyřešit s podnikatelem přímo? Přestože jste se pokusili s protistranou domluvit, ta odmítá nebo vůbec nereaguje?

Nechce se Vám podstupovat zdlouhavé, finančně i psychicky náročné soudní řízení?

Odpověděli jste „ANO“?

Pak se můžete pokusit řešit Váš spor nejen soudní cestou, ale můžete využít tzv. **systém ADR**. Jak začít? Podejte návrh na mimosoudní řešení sporu určenému **subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů**.

Primárním cílem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je dospět ke smírnému urovnání sporu a dohodě stran. Některé subjekty však mohou spor i rozhodnout.



SUBJEKTY ADR KAM SE MŮŽE SPOTŘEBITEL OBRÁTIT?

ČESKÁ OBCHODNÍ INSPEKCE

Se spotřebitelskými spory, které nenáleží do kompetence některého ze tří následujících subjektů pomáhá spotřebitelům **bezplatně** ČOI. Toto mimosoudní řešení je založeno na dohodě sporných stran.

ČOI nemá pravomoc sama o předmětu sporu závazně rozhodnout ani strany k dohodě nějak nutit. ČOI asistuje při vyjednávání o dohodě.

Vše probíhá zpravidla písemnou formou. ADR u ČOI je potřeba zahájit nejpozději do 1 roku od chvíle, kdy jste uplatnili svůj nárok u podnikatele poprvé.

Více na www.coi.cz.

ENERGETICKÝ REGULAČNÍ ÚŘAD

ERÚ pomáhá spotřebitelům zdarma řešit spory v oblasti elektroenergetiky, plynárenství a teplárenství. Primárně se snaží o dohodu stran.

Ve správním řízení pak ERÚ rozhoduje spory o určení, zda právní vztah mezi zákazníkem a držitelem licence, jejímž předmětem je dodávka nebo distribuce elektřiny, plynu nebo tepelné energie, vznikl, trvá nebo zanikl, a kdy se tak stalo a spory o splnění povinností z těchto smluv.

Více na www.eru.cz.

ČESKÝ TELEKOMUNIKAČNÍ ÚŘAD

Ve sporech v oblasti elektronických komunikací (spory s operátory a poskytovateli internetového připojení) a poštovních služeb rozhoduje ČTÚ.



Nejdříve službu nebo vyúčtování řádně reklamujte u poskytovatele služby. Nebudete-li s vyřízením reklamace spokojeni, můžete nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo ode dne, kdy marně uplynula lhůta pro její vyřízení, podat ČTÚ

návrh na zahájení tzv. **řízení o námitce proti vyřízení reklamace**.

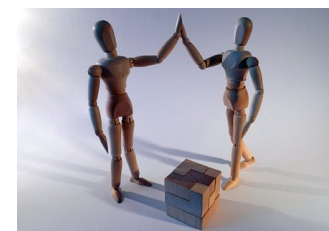
ČTÚ spor rozhodne ve správním řízení. Toto řízení je zpoplatněno symbolickým správním poplatkem.

Více na www.ctu.cz.

FINANČNÍ ARBITR

V oblasti finančních služeb je Vám k dispozici finanční arbitr. Můžete se na něj obrátit se spory týkajícími se např. spotřebitelských úvěrů, životního pojištění, stavebního spoření, směnárenské činnosti, investičních a platebních služeb... Řízení je pro spotřebitele zdarma.

Arbitr vede strany ke smírnému řešení, a pokud k němu strany nedospějí rozhodne sám. Pravomocné rozhodnutí finančního **arbitra** je přezkoumatelné soudem, pokud není rozhodnutí předloženo k soudnímu přezkumu, je závazné a má stejné účinky jako vykonatelné soudní rozhodnutí.



Více na www.finarbitr.cz.

- ☛ **ADR je zpravidla rychlejší, levnější a méně formální než řízení před soudem.**
- ☛ ADR ale nelze využít u sporů, o kterých se již vede řízení u soudu nebo před rozhodcem, nebo o něm již bylo rozhodnuto. Takové podání subjekt mimosoudního řešení odmítne. Proto je vhodné využít ADR jako první možnost. Podnikatel má povinnost spotřebitele o této možnosti informovat!
- ☛ Návrh na zahájení řízení můžete zpravidla podat prostřednictvím formulářů uveřejněných na webových stránkách jednotlivých úřadů.
- ☛ Právní zastoupení není nutné.
- ☛ Podnikatelský subjekt je povinen se řízení účastnit.