

Motto:

„Normální je se nesoudit“

ŘEŠENÍ SPORŮ ON-LINE - ODR

V případě, že jste jako spotřebitel uzavřel/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 mateřštině 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.

Zdroje:

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

Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích ve znění pozdějších předpisů

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

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

Webové stránky subjektů ADR:

www.coi.cz, www.eru.cz, www.ctu.cz,
www.finarbitr.cz, www.ombudsmancap.cz,
www.cak.cz...

Tento leták je spolufinancován prostřednictvím dotačního programu Ministerstva průmyslu a obchodu ČR, Moravskoslezského a Olomouckého kraje.

SOS MaS, z. s.
U Tiskárny 1
702 00 Ostrava



www.sos-msk.cz

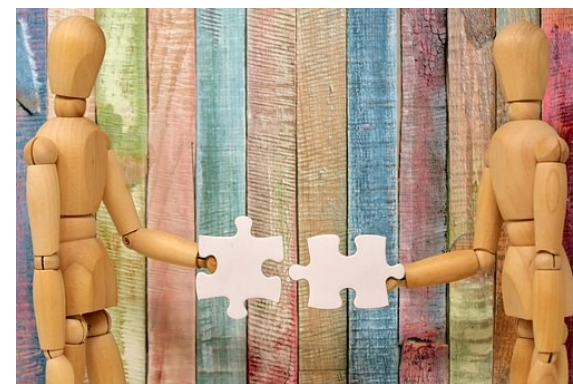
Poradenská linka: + 420 608 722 582
E-mail: poradna@sos-msk.cz

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 (kupní, o dílo nebo smlouvu o poskytování 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.

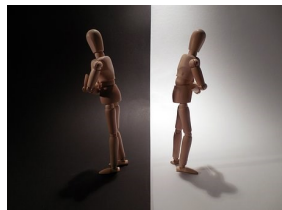
Nechce se Vám podstupovat zdlouhavé, finančně i psychicky náročné soudní řízení?

Odpověděli jste na výše uvedené otázky „ANO“?

Pak se můžete pokusit řešit Váš spor **mimosoudní cestou** - můžete využít tzv. **systém ADR**. Jak začít? Podejte návrh na zahájení mimosoudního 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.

- ☛ **ADR je zpravidla rychlejší, levnější a méně formální než řízení před soudem.**
- ☛ Pozor ADR nelze využít u sporů, o kterých se již vede řízení u soudu nebo před rozhodcem, nebo o něm již bylo rozhodnuto. Takové podání subjektu 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.
- ☛ Podnikatel je povinen se řízení účastnit.



KAM SE MŮŽE SPOTŘEBITEL OBRÁTIT? SUBJEKTY ADR

ČESKÁ OBCHODNÍ INSPEKCE

Se spotřebitelskými spory, které nenáleží do kompetence některého ze tří následujících subjektů pomáhá spotřebitelům **bezplatně** Česká obchodní inspekce. 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



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.etu.cz.

DALŠÍ SUBJEKTY ADR

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 a Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z. ú. pro spory z pojistných smluv).

Aktuální seznam notifikovaných subjektů ADR naleznete na stránkách MPO a Evropské komise.

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.

ERÚ řeší i návrhy na řešení sporu o splnění povinností ze smlouvy o zprostředkování v energetických odvětvích, kdy cílem mimosoudního řešení sporu je dosažení dohody spotřebitele a zprostředkovatele.

www.eru.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.

www.finarbitr.cz.

