

Věc: INFORMACE k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů
(Alternative Dispute Resolution, zkratka „ADR“)

Novela zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele zavádí mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, které vznikají ze smluv, kde na jedné straně stojí podnikatel - tj. cestovní kancelář (dále jen „CK“) a na druhé straně spotřebitel, tj. zákazník (dále jen „zákazník“) Českou obchodní inspekci. (Spotřebitelským sporem jsou například spory o uznání reklamace.)

Zákon o ochraně spotřebitele stanoví CK povinnost informovat spotřebitele jasným, srozumitelným a snadno dostupným způsobem o subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a poskytnout odkaz na webovou stránku tohoto subjektu. Pokud CK provozuje internetové stránky, uvede tyto informace i na těchto internetových stránkách. Pokud smlouva uzavřená mezi CK a zákazníkem odkazuje na obchodní podmínky, uvede informace v těchto obchodních podmínkách.

Návrh na řešení sporu může podat jen zákazník (pokud se nepodařilo stížnost vyřešit s CK přímo), a to nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy za účelem řešení sporu kontaktoval druhou stranu.

Řízení by mělo být bezplatné a své náklady by si měly uhradit jeho strany samy. CK bude mít povinnost se k návrhu do 15 dnů vyjádřit a oznámit, jestli se řízení zúčastní. Návrh zákona upravuje např. náležitosti návrhu na zahájení mimosoudního řešení, otázky doručování, způsoby ukončení atd. Lhůta pro ukončení mimosoudního řešení by u většiny případů neměla překročit 90 dní.

Systém mimosoudního řešení sporů byl Českou obchodní inspekci spuštěn od 1.2.2016. Při mimosoudním řešení sporů, které povede pracovník České obchodní inspekce jako nezávislý prostředník, by mělo dojít k urovnání sporu; nebude však ve sporu rozhodovat. Výsledkem řízení by mělo být uzavření soukromoprávní dohody stran. V případě, že jedna ze stran není ochotna na navrhovanou dohodu zprostředkovanou ADR přistoupit, může ADR ve věci vydat právně nezávazné odůvodněné stanovisko, které zákazník může následně využít při eventuálních dalších krocích k zajištění svého nároku.

CK má povinnost poskytnout ADR součinnost a úzce spolupracovat tak, aby byl zajištěn efektivní průběh mimosoudního řešení spotřebitelského sporu. Ve lhůtě 15 dnů od obdržení vyrozumění o zahájení mimosoudního řešení má povinnost poskytnout vyjádření ke skutečnostem uvedeným v návrhu. Pokud by CK nesplnila tuto součinnost, dopouští se správního deliktu a může mu být ze strany České obchodní inspekce uložena sankce.

Zákazník se však následně musí svého případného nároku domáhat jinými prostředky, obvykle cestou občanskoprávní žaloby.

Kontaktní údaje:

Česká obchodní inspekce
Ústřední inspektorát - oddělení ADR
Štěpánská 15
120 00 Praha 2
Email: adr@coi.cz
Web: adr.coi.cz

V Praze dne 22. 02. 2016

Dr. D. L í b a l o v á