

Průvodce pro spotřebitele

Mgr. Lucie Kovářová



MINISTERSTVO
PRŮMYSLU A OBCHODU

Spotřebitelský ombudsman

- ➔ Systém, který za pomoci kontaktních míst na ŽÚ a jejich spolupráce se spotřebitelskými organizacemi umožňoval domoci se svých práv účastníkům předváděcích akcí
- ➔ Účel – možnost okamžitého řešení problému s nepoctivým prodejcem v případě předváděcích akcí
- ➔ **ZRUŠEN**



PRŮVODCE PRO SPOTŘEBITELE

- ➔ Web MPO -> Ochrana spotřebitele -> Průvodce pro spotřebitele
- ➔ <https://www.mpo.cz/pruvodceprospotrebitele>

Průvodce pro spotřebitele

- ➔ Náhrada za spotřebitelského ombudsmana
- ➔ On-line informační nástroj
- ➔ Rozdělovník pro spotřebitele
- ➔ Kontakty na organizace a instituce
- ➔ Příběhy „ze života“
- ➔ Pravidelně aktualizován a doplňován



**Potřebujete poradit
nebo řešit spor?**

Kam se obrátit s podnětem?

Bezpečnost výrobků

Životní situace

Potřebujete poradit nebo řešit spor?

→ Spotřebitelské organizace



Jak reklamovat zboží?

→ Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů



Nechci řešit spotřebitelský spor
prostřednictvím soudu, mám jinou možnost?

→ Evropské spotřebitelské centrum



Jak postupovat při zpoždění letu

→ Soudy

Kam se obrátit s podnětem?

- ➔ Podnět na nefér či protizákonné chování podnikatele
- ➔ Výčet nejvýznamnějších oblastí úpravy zákona o ochraně spotřebitele
- ➔ Dozorové orgány – podrobné informace o oblastech, nad kterou orgán vykonává dozor a přímý odkaz



Setkali jste se s nekalou obchodní praktikou?
Kam se v takovém případě obrátit?

Bezpečnost výrobků

- ➔ Dodržování povinností stanovených k tomu, aby výrobky uvedené na trh a do oběhu byly bezpečné a odpovídaly stanoveným požadavkům, kontrolují příslušné dozorové orgány.
- ➔ Dozorové orgány a oblasti dohledu v oblasti **bezpečnosti** a **shody s právními předpisy**
- ➔ Safety Gate (RAPEX)
- ➔ ICSMS
- ➔ OECD GlobalRecalls Portal



Kde se dozvíím o nebezpečných výrobcích na trhu v ČR a v EU?

Životní situace

- ➔ Příběhy ze života, které mohou potkat spotřebitele při nákupu zboží nebo služeb
- ➔ Odkazy např. na:
 - ▶ jiné články v rámci Průvodce (např. ADR)
 - ▶ konkrétní organizace
 - ▶ konkrétní dokumenty
- ➔ Stručný přehled případu

PRŮVODCE PRO SPOTŘEBITELE

CO JE PRŮVODCE PRO SPOTŘEBITELE

JAKÉ INFORMACE OBSAHUJE?



Potřebujete poradit nebo řešit spor?

V případě, že máte problém v oblasti nákupu zboží či služeb, nebo chcete získat informace o právech spotřebitelů, můžete využít kontakty na spotřebitelské organizace. Dále se dozvíte informace, jak můžete své spory řešit cestou mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, Evropského spotřebitelského centra a soudně.



Kam se obrátit s podnětem?

V průvodci naleznete informace o dozorových orgánech, a v jakých případech se na ně lze obrátit. Setkali jste se při nákupu zboží nebo poskytování služeb s jednáním, které bylo podle Vašeho názoru protiprávní? Chlíte byste na takové jednání upozornit? V takovém případě můžete podat podnět k příslušnému dozorovému orgánu. Ten jej využije pro svou kontrolní činnost.



Bezpečnost výrobků

Zajištění bezpečnosti výrobků a jejich shody s právními předpisy je významnou součástí ochrany spotřebitele. Výrobci, dovozci, distributoři a prodejci mají povinnost dodávat na trh, nabízet a prodávat výrobky bezpečné a výrobky, které jsou v souladu s požadavky právních předpisů. Systém informuje spotřebitele o dozorových orgánech a jejich příslušnosti ke kontrole v oblasti bezpečnosti a shody výrobků s právními předpisy. Informuje také o systémech, jako jsou Safety Gate (RAPEX), ICSMS a OECD GlobalRecalls portal, kde se spotřebitelé dozvědí o nebezpečných výrobcích.



Životní situace

Příběhy, které se zabývají aktuálními spotřebitelskými tématy včetně uvedení vhodného postupu pro spotřebitele. V tabulce na konci příběhu jsou vždy uvedeny odkazy na příslušné instituce a právní předpisy, které danou situaci řeší.

Průvodce pro spotřebitele je moderní informační systém, který Vám pomůže v případech, kdy si nebudete vědět rady při řešení spotřebitelského problému, poskytne Vám kontakty na příslušné organizace či instituce. Získáte informace o systémech, které se zabývají nebezpečnými výrobky v České republice a rovněž v Evropské unii. Poradí Vám v obvyklých životních situacích, do kterých se můžete při nákupu zboží či služeb dostat.

Pro koho je určen?

Průvodce je určen především pro širokou spotřebitelskou veřejnost.

Jaké jsou jeho výhody?

Na jednom místě naleznete důležité informace z oblasti ochrany spotřebitele a přímé odkazy a kontakty na instituce, které danou problematiku řeší.

Průvodce je dostupný z jakéhokoliv zařízení, které je připojené k internetu (např. PC, tablet, mobilní telefon).

Průvodce je otevřeným systémem, který bude průběžně doplňován a aktualizován.

Kde ho najdu?

Průvodce je dostupný na webových stránkách Ministerstva průmyslu a obchodu zde:

www.mpo.cz



Ochrana spotřebitele



Průvodce pro spotřebitele



Anglická verze

- ➔ Veškeré informace a články v AJ
- ➔ mpo.cz/consumerguide



Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

- ➔ Jedná se o institut evropského práva, který musely implementovat všechny členské státy
- ➔ Alternative Dispute Resolution (ADR)
- ➔ Dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění
- ➔ ADR je způsob, jak spor vyřešit, aniž by se nutně musel dostat k soudu
- ➔ Řešení sporu prostřednictvím subjektu ADR dle odvětví, kterého se spor týká
- ➔ Nyní stanoveno 7 subjektů

Pro koho je ADR určeno

- ➔ Určeno pro spotřebitele (tj. fyzické osoby), kteří nejednají v rámci
 - ▶ své podnikatelské činnosti nebo
 - ▶ samostatného výkonu svého povolání
- ➔ Právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu
 - ▶ z kupní smlouvy nebo
 - ▶ ze smlouvy o poskytování služeb

Kdy nelze ADR využít

- ➔ Ze 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 nehuspodářské povahy (služby poskytované státem nebo jeho jménem)
- ➔ S veřejnými poskytovateli dalšího nebo vysokoškolského vzdělávání

Subjekty ADR – FA, ČTÚ, ERÚ

- ➔ Finanční arbitr (FA) – spory mezi spotřebiteli a finančními institucemi poskytujícími nebo zprostředkujícími platební služby, elektronické peníze, úvěry, kolektivní investování, investice, životní pojištění, stavební spoření, směnu měn; nezabývá se neživotním pojištěním
<https://www.finarbitr.cz/cs/>
řídí se zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi
- ➔ Český telekomunikační úřad (ČTÚ) – spory v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb
<https://www.ctu.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu>
řídí se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících (zákon o elektronických komunikacích) a zákonem č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách)
- ➔ Energetický regulační úřad (ERÚ) – řeší spory v oblasti elektroenergetiky, plynárenství a teplárenství
<https://www.eru.cz/cs/-/mimosoudni-reseni-sporu>
řídí se zákonem č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon)

Pokračování k FA, ČTÚ, ERÚ

- ➔ Stanoveny přímo zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění
- ➔ Vydávají závazná rozhodnutí (obdobné účinky jako rozhodnutí soudu)
 - ▶ Právně vymahatelné a obě strany se výsledkem musí řídit
 - ▶ Nesplní-li podnikatel povinnost, kterou mu subjekt ADR uložil, může spotřebitel podat návrh na výkon rozhodnutí

ČOI

- ➔ Další subjekt ADR stanovený zákonem o ochraně spotřebitele
- ➔ Česká obchodní inspekce (ČOI) - řeší spory v oblastech, kde není dána působnost FA, ČTÚ, ERÚ

<https://www.coi.cz/informace-o-adr/>

SČS, ČAK, KO ČAP

MPO pověřilo mimosoudním řešením spotřebitelských sporů tyto subjekty:

- ➔ Sdružení českých spotřebitelů (SČS) - spory v oblastech, kde není dána působnost FA, ČTÚ, ERÚ
<https://konzument.cz/poradenstvi/jak-resit-spory/mimosoudni-reseni-vaseho-sporu.php>
- ➔ Česká advokátní komora (ČAK) - spory mezi advokátem a spotřebitelem vyplývající ze smlouvy o poskytování právních služeb
<https://www.cak.cz/scripts/detail.php?id=15607>
- ➔ Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven (KO ČAP) - spory v oblasti pojištění v případech, u nichž není dána působnost finančního arbitra
<https://www.ombudsmancap.cz/>

Obecně ČOI, SČS, ČAK, KO ČAP

- ➔ Směřují svoji činnost k dohodě, která je výsledkem řešení sporu formou conciliace
- ➔ Nemají pravomoc samy o předmětu sporu závazně rozhodnout nebo strany sporu k dohodě donutit
- ➔ Prodávající má dle § 20s zákona o ochraně spotřebitele povinnost spolupracovat
- ➔ Tento postup může být přínosný při řešení sporů se seriózními podnikateli, kterým záleží na zákaznících

Výhody ADR

- ➔ Bez zapojení soudu
- ➔ Finanční nenáročnost
- ➔ Rychlost (90 dnů)
- ➔ Jednoduchost
- ➔ Řešeny mohou být spory bez ohledu na hodnotu sporu
- ➔ Není nutné být zastoupen/a právním zástupcem
- ➔ Spotřebitel může kdykoliv ukončit účast v ADR
- ➔ Zahájením mimosoudního řešení sporu není dotčeno právo stran sporu domáhat se ochrany práv a oprávněných zájmů soudní cestou

Obecný postup

- ➔ Návrh na zahájení řešení sporu může spotřebitel podat subjektu ADR **zpravidla** nejpozději do 1 roku od chvíle, kdy uplatnil svůj nárok u podnikatele poprvé
- ➔ Návrh musí obsahovat „povinné“ údaje
- ➔ Postup se odvíjí od pravidel jednotlivých subjektů ADR
- ➔ Zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu subjektem ADR
- ➔ Zkontaktování podnikatele subjektem ADR

ODR - On-line dispute resolution

- ➔ Všechny zmíněné subjekty jsou napojeny na on-line platformu pro řešení sporů (tzv. ODR platforma), kterou provozuje Evropská komise a která pomáhá řešit spotřebitelské spory týkající se primárně přeshraničního nákupu zboží a služeb online
- ➔ Pomocí platformy lze řešit problém on-line přímo s obchodníkem
- ➔ <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=CS>

Statistiky

➔ Průměrná délka řešení spotřebitelského sporu je cca 84 dnů

Rok 2020

➔ Celkem přijatých návrhů: 5650

➔ Celkem skutečně řešených: 5131

➔ Dohoda stran/rozhodnutí ve prospěch spotřebitele: nedá se určit

➔ Poskytnuté poradenství: cca 70.000 rad

Odkazy

- ➔ Web MPO
 - ▶ Ochrana spotřebitele -> [Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů](#)
 - [Seznam subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů](#)
 - [Základní charakteristiky subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů](#)
 - [Leták k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů](#)
 - ▶ Průvodce pro spotřebitele -> [Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů](#)

MIMOSODNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

Od roku 2016 zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (dále jen zákon), zakotvuje systém tzv. mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (dále také ADR – Alternative Dispute Resolution).

Co je mimosoudní řešení spotřebitelských sporů?

Je to metoda řešení spotřebitelských sporů bez zapojení soudů. Řešení spotřebitelského sporu probíhá prostřednictvím subjektu ADR dle odvětví, kterého se spor týká.

Pro koho je mimosoudní řešení spotřebitelských sporů určeno?

ADR je určeno pro spotřebitele, to znamená pro fyzické osoby, které nejednají v rámci

- své podnikatelské činnosti,
- samostatného výkonu svého povolání.

Spotřebitel má podle zákona právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu:

- z kupní smlouvy,
- ze smlouvy o poskytování služeb.

Jedná se např. o spory při reklamaci, nedodání zboží, problémy s plněním pojistovny apod.

Kdy nelze využít ADR?

Pomocí ADR nelze řešit spory:

- 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 nehuspodářské povahy (služby poskytované státem nebo jeho jménem),
- s veřejnými poskytovateli dalšího nebo vysokoškolského vzdělávání,

- mezi dvěma podnikajícími osobami,
- mezi dvěma nepodnikajícími osobami,
- jestliže v dané věci již rozhodl soud, byl vydán rozhodčí nález nebo bylo ukončeno mimosoudní řešení spotřebitelského sporu jiným subjektem ADR,
- jestliže bylo zahájeno řízení před soudem nebo jiným subjektem ADR, případně rozhodčí řízení.

Jaké jsou subjekty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů?

- a) Finanční arbitr (FA)** – řeší spory mezi spotřebiteli a finančními institucemi poskytujícími nebo zprostředkujícími platební služby, elektronické peníze, úvěry, kolektivní investování, investice, životní pojištění, stavební spoření, směnu měn,
- b) Český telekomunikační úřad (ČTÚ)** – řeší spory v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb,
- c) Energetický regulační úřad (ERÚ)** – řeší spory v oblasti elektroenergetiky, plynárenství a teplárenství,
- d) Česká obchodní inspekce (ČOI)** – řeší spory v oblastech, kde není dána působnost orgánů uvedených v písmenech a) až c),
- e) Sdružení českých spotřebitelů (SČS)** – řeší spory v oblastech, kde není dána působnost orgánů uvedených v písmenech a) až c),
- f) Česká advokátní komora (ČAK)** – řeší spory mezi advokátem a spotřebitelem vyplývající ze smlouvy o poskytování právních služeb,
- g) Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven (KO ČAP)** – řeší spory v oblasti pojištění v případech, u nichž není dána působnost finančního arbitra.

Jaké jsou výhody ADR?

- finanční nenáročnost - strany si hradí pouze své náklady, které jim v průběhu ADR vzniknou, např. kopírování, náklady na činnost znalce, právního zástupce,
- rychlost – 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 využít vzorové formuláře jednotlivých subjektů ADR,
- řešeny mohou být spory bez ohledu na hodnotu sporu,

MIMOSODNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ



- není nutné být zastoupen/a právním zástupcem,
- spotřebitel může kdykoliv ukončit účast v ADR,
- zahájením mimosoudního řešení sporu není dotčeno právo stran sporu domáhat se ochrany práv a oprávněných zájmů soudní cestou.

Co je nutné udělat před zahájením řešení sporu?

Návrh na zahájení řešení sporu může spotřebitel podat u subjektu ADR zpravidla nejpozději do 1 roku od chvíle, kdy uplatnil svůj nárok u podnikatele poprvé (např. uplatnil reklamaci zboží a podnikatel ji neuznal).

Postup se odvíjí od pravidel jednotlivých subjektů ADR. Návrh musí obsahovat údaje o stranách sporu, srozumitelné vyličení rozhodných skutečností, kterých se spor týká, a návrh řešení, jehož se spotřebitel domáhá. Návrh musí obsahovat datum, kdy spotřebitel uplatnil své právo u podnikatele poprvé. Dále by měl být přiložen doklad o tom, že se spotřebitel nepodařilo vyřešit spor přímo s podnikatelem, a kopie dalších písemností dokládajících tvrzené skutečnosti (doklad o uzavření smlouvy, kopie korespondence stran apod.). Spotřebitel musí návrh podepsat a uvést datum podání návrhu.

Co se bude dít po zahájení sporu?

V případě, že subjekt ADR neshledal důvod k odmítnutí návrhu, je zahájeno mimosoudní řešení spotřebitelského sporu a daný podnikatel bude subjektem ADR zkontaktován. Další postup se odvíjí od pravidel jednotlivých subjektů.

Co je výsledkem ADR?

Výsledkem ADR je:

- závazné rozhodnutí, které je výsledkem řízení u FA, ČTÚ, ERÚ, je právně vymahatelné, a obě strany se jím musí řídit, nebo
- dohoda, která je výsledkem řešení sporu formou conciliace u ČOI, ČAK, SČS, KO ČAP, které nemají pravomoc samy o předmětu sporu závazně rozhodnout ani nemohou strany sporu k dohodě donutit.

KONTAKTY NA SUBJEKTY ADR

Český telekomunikační úřad (ČTÚ)

Adresa: Sokolovská 219, 190 00 Praha 9
 Tel.: +420 224 004 502
 Web: www.ctu.cz
 E-mail: spotrebiteleskespory@ctu.cz
 ID datové schránky: a9qaats

Energetický regulační úřad (ERÚ)

Adresa: Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava
 Tel.: +420 564 578 666
 Web: www.eru.cz
 E-mail: podatelna@eru.cz
 ID datové schránky: eeuauu7

Finanční arbitr (FA)

Adresa: Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1
 Tel.: +420 257 042 070
 Web: www.finarbitr.cz
 E-mail: arbitr@finarbitr.cz
 ID datové schránky: qr9ab9x

Česká obchodní inspekce (ČOI)

Adresa: Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2
 Tel.: +420 222 703 404
 Web: www.adr.coi.cz
 E-mail: adr@coi.cz
 ID datové schránky: x7cab34

Česká advokátní komora (ČAK)

Adresa: Národní tř. 16, 110 00 Praha 1
 Tel.: +420 221 729 011
 Web: www.cak.cz
 E-mail: epodatelna@cak.cz
 ID datové schránky: n69admd

Sdružení českých spotřebitelů (SČS)

Adresa: Pod Altánem 99/103; 100 00 Praha 10
 Tel.: +420 261 263 574
 Web: www.konzument.cz
 E-mail: scs@konzument.cz
 ID datové schránky: x7yb9p9

Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven (KO ČAP)

Adresa: Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Praha 1
 Tel.: +420 602 273 096
 Web: www.ombudsmancap.cz
 E-mail: kancelar@ombudsmancap.cz
 ID datové schránky: i4ymwu8

Co dělat v případě přeshraničního sporu?

• Při řešení přeshraničních sporů s podnikateli usazenými v jiné zemi EU, v Norsku nebo na Islandu pomáhá spotřebitelům Evropské spotřebitelské centrum Česká republika. To také pomáhá spotřebitelům v přístupu k příslušnému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

Evropské spotřebitelské centrum (ESC)

Adresa: Štěpánská 15, 120 00 Praha 2
 Tel.: +420 296 366 155
 Web: www.evropskyspotrebitel.cz
 E-mail: ECCNET-CZ@ec.europa.eu

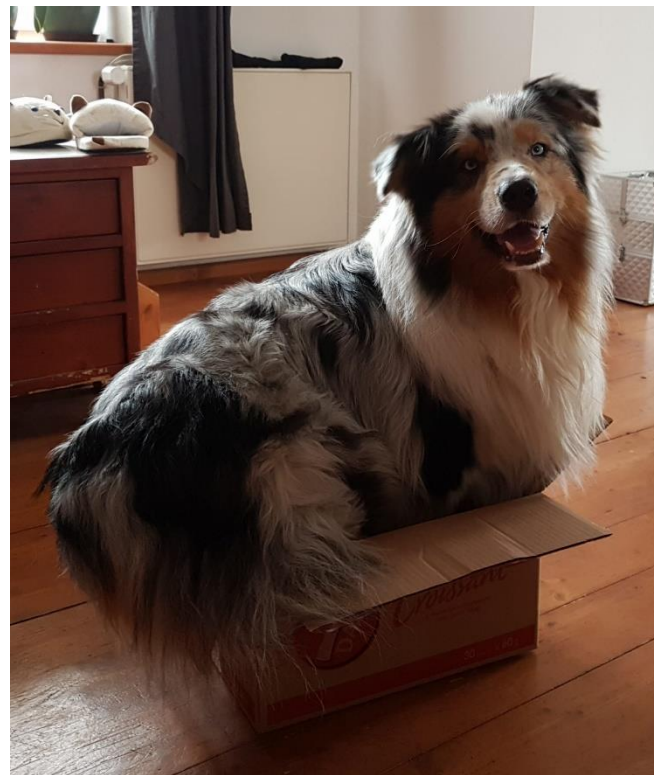
Spotřebitelé mohou v případě přeshraničního sporu přímo využít též tzv. on-line platformu pro řešení spotřebitelských sporů provozovanou Evropskou komisí, která pomáhá řešit spotřebitelské spory týkající se primárně přeshraničního nákupu zboží a služeb on-line.



<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>

Využití Průvodce a ADR

- ➔ V rámci pracovní činnosti
- ➔ Pro sebe
- ➔ Rodinu
- ➔ Známé



Děkuji za pozornost

kovarova@mpo.cz



MINISTERSTVO
PRŮMYSLU A OBCHODU