

SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ

SOS

JIHOMORAVSKÝ KRAJ



Sdružení obrany spotřebitelů ČR
Krajská organizace JmK

Stará radnice, Mečová 5, Brno 602 00

krajský koordinátor Gerta Mazalová

tel./fax: 543 255 371

www.brno.spotrebitele.info

Poradna:

Po–Čt 15–18 hodin



Ministerstvo spravedlnosti
ČESKÉ REPUBLIKY



Ministerstvo financí
ČESKÉ REPUBLIKY

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR)

Co je ADR – Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů?

ADR (z angl. alternative dispute resolution) je systém, který při řešení sporů umožňuje alternativní postup, tedy jiný postup než klasickou soudní cestou. V tomto systému jsou řešeny spory, které vznikají z neplnění smluvních závazků, kde na jedné straně stojí podnikatel a na druhé straně spotřebitel. Klasickým spotřebitelským sporem jsou například spory o uznání reklamace vad zboží koupeného v obchodě, ale i jiné spory, které vznikají z právních vztahů mezi podnikateli a spotřebiteli.

Projekt Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů byl schválen Ministerstvem průmyslu a obchodu ve spolupráci s Hospodářskou komorou ČR, Rozhodčím soudem při HK ČR a AK ČR, Ministerstvem financí, Ministerstvem spravedlnosti, Asociací mediátorů a spotřebitelskými sdruženími.

Pilotní fáze projektu, která již běží od 1. 4. 2008, potrvá dva roky a je dotovaná Ministerstvem průmyslu a obchodu, tudíž představuje levnější a rychlejší možnost řešení sporů.

Průběh

1. fáze – poskytnutí kvalifikované informace a doporučení

Kvalifikovanou informaci obdrží spotřebitel na kontaktním místě, kde pracovník kontaktního místa seznámí spotřebitele s postupem v rámci ADR. Pokud chce spotřebitel řešit spor mimosoudní

cestou, podá podnět k zahájení řízení – ústně, telefonicky, poštou nebo elektronicky.

Poté pracovník kontaktního místa vyhodnotí podnět podle Pravidel řízení (řízení nemůže být zahájeno, pokud již byl podán podnět, soudní žaloba, nebo jiný zákonný prostředek k uplatnění práv v téže věci; nebo podnět zjevně není oprávněný, nebo strana podávající podnět svá práva neuplatnila u protistrany).

Pokud podnět splňuje podmínky dle Pravidel řízení, pak pracovník kontaktního místa vyzoomí podnikatele o podaném podnětu a požadavku řešit jej mimosoudní cestou.

Pokud podnikatel souhlasí (**zásada dobrovolnosti**), pokračuje se v řešení sporu za účasti mediátora nebo v rozhodčím řízení. Jestliže podnikatel nesouhlasí nebo neodpoví na podaný podnět, má se za to, že spor mimosoudní cestou odmítá řešit.

Podání podnětu elektronicky:

Spotřebitel vyplní formulář na webové stránce <http://adr.komora.cz> pod záložkou „Stížnost“, ve které si vybere kontaktní místo, které bude podnět řešit, např. Brno (SOS). Po kliknutí na „odeslat“ bude podnět doručen zvolenému kontaktnímu místu.

Brno (SOS) jako jediné kontaktní místo řeší i příhraniční spotřebitelské spory. Jedná se o spory, kdy jeden subjekt (nejčastěji prodávající) pochází z jiné země. Podnět pro příhraniční spotřebitelské spory lze podat také elektronicky na uvedené webové stránce přes formulář pod záložkou „Complaint“.

2. fáze – mediace

Cílem mediace nebude autoritativní rozhodnutí třetí strany, ale dohoda stran, ke které dospějí za pomoci neutrálního mediátora, kterého si strany určí dohodou. Pokud se strany nedohodnou, určí mediátora pracovník kontaktního místa. Očekávaným výsledkem mediace je závazná dohoda.

Mediátor je nestranná osoba uvedená v seznamu mediátorů. Mediátor nemusí být odborníkem na právní problematiku ochrany spotřebitele, měl by být však odborníkem, který se vyzná v procesu vyjednávání a obrušování hran při komunikaci mezi stranami.

Pro uchování své neutrality není mediátor obhájcem ani poradcem zúčastněných stran. Jeho role spočívá v oboustranné podpoře účastníků tak, aby našli konstruktivní řešení a překonali sporné otázky v průběhu diskuze, nikoli v rozhodnutí o případné vině či nevině a způsobu řešení.

3. fáze – rozhodčí řízení

Rozhodčí řízení bude využíváno především tehdy, nepodaří-li se stranám během mediace dospět k dohodě.

Na konci rozhodčího řízení bude vydáno závazné a vykonatelné rozhodnutí rozhodce, rozhodčí nález, jenž má stejné účinky jako pravomocné soudní rozhodnutí.

Základní dokumenty

Základními dokumenty pro ADR jsou Pravidla řízení, Mediační řád a Rozhodčí řád pro spotřebitelské spory. Tyto dokumenty jsou dostupné k nahlédnutí na kontaktních místech.



Které spory budou řešeny v ADR?

- **ze spotřebitelských smluv** – § 52 občanského zákoníku – smlouva uzavřená mezi spotřebitelem a dodavatelem – všechny typy smluv dle občanského zákoníku, obchodního zákoníku a nepojmenované smlouvy
- **obecný záběr** – spory z finančních služeb, telekomunikací, energetiky aj.
- **NE spory rodinné, pracovní, podnikatelské**
- **NE spory řešené u finančního arbitra** dle zákona č. 229/2002 Sb. – bezhotovostní převody peněžních prostředků, platební karty, **nebo spory k řešení u ČTÚ**

Výhody ADR a jeho náklady

ADR představuje levné, efektivní a rychlé řešení spotřebitelských sporů.

Jak již bylo uvedeno, tento projekt je dotován Ministerstvem průmyslu a obchodu a pro spotřebitele představuje nižší náklady než postup soudní cestou.

Poskytnutí kvalifikované informace na kontaktním místě, podání podnětu a kontakt protistrany je zdarma. Mediace je také zdarma a odměna za činnost mediátora je hrazena Ministerstvem průmyslu a obchodu. V případě rozhodčího řízení, strana podávající rozhodčí žalobu zaplatí poplatek za rozhodčí řízení (3 % z hodnoty předmětu sporu, nejméně 800,- Kč). Práci rozhodce hradí Ministerstvo průmyslu a obchodu.

Zpracovalo kontaktní místo Brno (SOS)

SOS – Sdružení obrany spotřebitelů, o.s.
Mečová 5, 602 00 Brno 2
Tel., fax: +420 543 255 371
<http://brno.spotrebitele.info>