

Poučení spotřebitele o postupu při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů dle z. č. 634/1992 Sb, o ochraně spotřebitele:

Spotřebitel má podle tohoto zákona právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb (dále jen „spotřebitelský spor“) s výjimkou smluv uzavřených

- a)** v oblasti zdravotních služeb poskytovaných pacientům zdravotnickými pracovníky za účelem poskytování zdravotní péče³⁸⁾, včetně předepisování, vydávání a poskytování léčivých přípravků a zdravotnických prostředků,
- b)** v oblasti služeb obecného zájmu nehuspodářské povahy,
- c)** s veřejnými poskytovateli dalšího nebo vysokoškolského vzdělávání.

Subjekty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů

Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů ve smyslu tohoto zákona je

- a)** v oblasti finančních služeb finanční arbitř v rozsahu působnosti stanoveném právním předpisem upravujícím finančního arbitra³⁹⁾,
- b)** v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb Český telekomunikační úřad v rozsahu působnosti stanovené právním předpisem upravujícím elektronické komunikace a poštovní služby⁴⁰⁾,
- c)** v oblasti elektroenergetiky, plynárenství a teplárenství Energetický regulační úřad v rozsahu působnosti stanovené právním předpisem upravujícím elektroenergetiku, plynárenství a teplárenství⁴¹⁾,
- d)** v případech, kdy není dána působnost orgánů uvedených v písmenech a) až c), Česká obchodní inspekce nebo jiný subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu; je-li pověřeným subjektem profesní komora s povinným členstvím, vykonává působnost v oblasti stanovené jiným zákonem.

POSTUP ČESKÉ OBCHODNÍ INSPEKCE A POVĚŘENÉHO SUBJEKTU PŘI MIMOSOUDNÍM ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

Návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu

- (1)** Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje na návrh spotřebitele.
- (2)** Návrh podle odstavce 1 obsahuje
 - a)** identifikační údaje stran sporu,
 - b)** úplné a srozumitelné vylíčení rozhodných skutečností,
 - c)** označení, čeho se navrhovatel domáhá,
 - d)** datum, kdy navrhovatel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé,
 - e)** prohlášení, že ve věci nerozhodl soud, nebyl vydán rozhodčí nález a nebyla uzavřena dohoda stran v rámci mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a ani nebylo zahájeno řízení před soudem, rozhodčí řízení nebo mimosoudní řešení spotřebitelského sporu podle tohoto zákona,
 - f)** datum a podpis navrhovatele.
- (3)** K návrhu se přiloží doklad o skutečnosti, že se navrhovateli nepodařilo spor vyřešit s druhou stranou přímo, a další písemnosti dokládající tvrzené skutečnosti,

jsou-li k dispozici. K návrhu se přiloží plná moc, je-li navrhovatel zastoupen na základě plné moci.

(4) Návrh lze podat písemně nebo ústně do protokolu anebo elektronicky prostřednictvím on-line formuláře uvedeného na internetových stránkách České obchodní inspekce, podepsaný uznávaným elektronickým podpisem nebo zasláný prostřednictvím datové schránky osoby, jež návrh podává. Za podmínky, že je návrh do 10 dnů potvrzen, popřípadě doplněn jedním ze způsobů uvedených ve větě první, je možno jej podat pomocí jiných technických prostředků, zejména prostřednictvím telefaxu nebo veřejné datové sítě bez použití uznávaného elektronického podpisu. U pověřeného subjektu lze návrh podat písemně nebo elektronicky prostřednictvím on-line formuláře uvedeného na jeho internetových stránkách.

Zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu se považuje za uzavření dohody o mimosoudním jednání věřitele a dlužníka o právu nebo o okolnosti, která právo zakládá, podle občanského zákoníku⁴²).

Navrhovatel může podat návrh u České obchodní inspekce nebo pověřeného subjektu nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé.

Odmítnutí návrhu

(1) Neobsahuje-li návrh náležitosti podle § 20n odst. 2 nebo nejsou-li přiloženy doklady podle § 20n odst. 3, vyzve Česká obchodní inspekce nebo pověřený subjekt navrhovatele k jejich doplnění ve lhůtě 15 dnů. Po marném uplynutí této lhůty Česká obchodní inspekce nebo pověřený subjekt návrh odmítne.

(2) Česká obchodní inspekce nebo pověřený subjekt návrh též odmítne, pokud z návrhu, přiložených písemností nebo jinak zjistí, že

a) spor nenáleží do jejich věcné působnosti,

b) ve věci již rozhodl soud nebo byl vydán rozhodčí nález nebo bylo zahájeno řízení u soudu nebo rozhodčí řízení, nebo již bylo ve stejné věci zahájeno nebo ukončeno mimosoudní řešení spotřebitelského sporu u jiného subjektu uvedeného v § 20e tohoto zákona,

c) navrhovatel podal návrh po uplynutí lhůty stanovené v § 20p, nebo

d) návrh je zjevně bezdůvodný.

(3) Návrh je zjevně bezdůvodný zejména tehdy, jestliže

a) jde o návrh podaný opětovně a navrhovatel při jeho podání nedoloží, že splnil podmínky stanovené případně v rámci předchozího mimosoudního řešení spotřebitelského sporu, nebo

b) jeho podáním navrhovatel zjevně sleduje zneužití svých práv na úkor druhé strany.

(4) Česká obchodní inspekce nebo pověřený subjekt informuje strany sporu o odmítnutí návrhu spolu s důvody odmítnutí do 15 dnů ode dne jeho obdržení, ledaže skutečnosti zakládající důvod pro odmítnutí zjistí později. V takovém případě informuje strany sporu o odmítnutí bez zbytečného odkladu od okamžiku, kdy se o důvodech pro odmítnutí návrhu dozví.

Zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu je zahájeno dnem, kdy Česká obchodní inspekce nebo pověřený subjekt obdrží návrh podle § 20n. Pokud Česká obchodní

inspekce nebo pověřený subjekt návrh neodmítne podle § 20q, vyrozumí o zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu obě strany sporu a poučí je, že

- a)** nemusí být zastoupeny právním zástupcem⁴³),
- b)** mohou využít nezávislé poradenství nebo zastupování či pomoc třetí osoby,
- c)** spotřebitel může ukončit účast v mimosoudním řešení spotřebitelského sporu v kterékoli fázi,
- d)** mají právo vyjadřovat k věci svůj názor,
- e)** mohou nahlížet do dokumentace vztahující se k projednávanému sporu, pořizovat si kopie nebo opisy tvrzení, důkazů, dokumentů a skutečností předložených druhou stranou a vyjádřit se k nim,
- f)** v případech uvedených v § 20u odst. 2 budou informovány v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat o ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a o skutečnostech, které vedly k ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu,
- g)** zahájením mimosoudního řešení spotřebitelského sporu není dotčeno právo stran sporu domáhat se ochrany svých práv a oprávněných zájmů soudní cestou.

Součinnost s Českou obchodní inspekcí a pověřeným subjektem

(1) Prodávající je povinen ve lhůtě 15 pracovních dnů od doručení vyrozumění podle § 20r poskytnout České obchodní inspekci nebo pověřenému subjektu vyjádření ke skutečnostem uvedeným v návrhu.

(2) Prodávající je povinen úzce spolupracovat a poskytnout České obchodní inspekci nebo pověřenému subjektu součinnost potřebnou k efektivnímu průběhu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu.

Ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu

(1) Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu musí být ukončeno do 90 dnů od jeho zahájení.

(2) U zvláště složitých sporů lze lhůtu uvedenou v odstavci 1 prodloužit, a to nejvýše o dalších 90 dnů. Strany musí být bez zbytečného odkladu informovány o prodloužení této lhůty a o celkové době, do kdy lze očekávat, že bude mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ukončeno.

(1) Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu končí

- a)** uzavřením dohody stran sporu,
- b)** jednostranným prohlášením spotřebitele o ukončení účasti na řešení sporu oznámeným České obchodní inspekci nebo pověřenému subjektu,
- c)** smrtí, prohlášením za mrtvého, prohlášením za nezvěstného nebo zánikem jedné ze stran sporu bez právního nástupce,
- d)** marným uplynutím lhůty podle § 20t,
- e)** odmítnutím návrhu podle § 20r.

(2) O ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu podle odstavce 1 písm. b) nebo c) informuje Česká obchodní inspekce nebo pověřený subjekt bez zbytečného odkladu druhou stranu sporu. Dojde-li k ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu podle odstavce 1 písm. d), informuje bez zbytečného odkladu obě strany sporu.

(3) Dohoda podle odstavce 1 písm. a) musí mít písemnou formu.

Doručování

Povinnost České obchodní inspekce nebo pověřeného subjektu doručit stranám sporu písemnost podle této části zákona je splněna, pokud je doručena prostřednictvím veřejné datové sítě do datové schránky adresáta, na adresu uvedenou v návrhu na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu nebo na adresu, a to i elektronickou, kterou za účelem doručování sdělí strany sporu České obchodní inspekci nebo pověřenému subjektu. Písemnost se považuje za doručenu i v případě, že se adresát o doručení z důvodů okolností na jeho straně nedozvěděl.

Náklady mimosoudního řešení spotřebitelských sporů

(1) Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů se nezpoplatňuje.

(2) Náklady spojené s mimosoudním řešením spotřebitelských sporů si strany nesou samy.

Česká obchodní inspekce nebo pověřený subjekt stanoví pravidla pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, kterými podrobněji upraví postup při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů tak, aby byla v souladu s pravidly podle této části zákona.

Tato část upravuje postup mimosoudního řešení spotřebitelských sporů před Českou obchodní inspekcí a pověřeným subjektem.