

## Výroční zpráva Sdružení českých spotřebitelů, z. ú. o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů v letech 2016 - 2017

### 1. Identifikační údaje:

Název	<b>Sdružení českých spotřebitelů, z. ú. (SČS)</b>
Organizační forma	Zapsaný ústav
Adresa sídla	Pod Altánem 99/103, 100 00 Praha 10
Webová stránka	<a href="http://www.konzument.cz">www.konzument.cz</a>
Identifikační číslo/ DIČ	00409871 / CZ00409871
Registrace	Registrované jako občanské sdružení u MV VSP/1-1649/90 ke dni 5. 2. 1990, přeregistrované a zapsané jako zapsaný ústav v ústavním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze v odd. U, vložce č. 28 ke dni 30. 6. 2014
Statutární orgán	Mgr. Viktor Vodička, ředitel

### 2. Pověření mimosoudním řešením spotřebitelských sporů

Sdružení českých spotřebitelů, z.ú. (SČS) bylo v srpnu 2016 pověřeno Ministerstvem průmyslu a obchodu mimosoudním řešením spotřebitelských sporů podle § 20d a násl. zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

Sdružení českých spotřebitelů **je vedeno na seznamu subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů** publikovaném na stránkách Ministerstva průmyslu a obchodu a je notifikovaným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů ODR (online dispute resolution) vedeným na seznamu Evropské komise.

SČS je příslušné k řešení sporů podle § 20e písm. d) uvedeného zákona.

### 3. Procesní pravidla

**Základní informace** o SČS jako subjektu mimosoudního urovnání sporů, **pravidla SČS**, podle kterých je při řešení spotřebitelských sporů postupováno, a **formulář** pro podání případu k mimosoudnímu urovnání sporů jsou zveřejněny na webu SČS na webové adrese:

<http://www.konzument.cz/reseni-sporu/alternativni-zpusoby-reseni/scs-a-mus.php>

4. **Informace o sporech** vyžadované podle § 20k odst. 4 zákona č. 634/1992 Sb. za období srpen 2016 – 31. prosinec 2017

počet předložených sporů a druhy podnětů	11 (spory z kupních smluv, smluv o dílo a smluv o zájezdu)
procentní podíl odmítnutých/zastavených sporů	27%
procentní podíl důvodů odmítnutí/zastavení	100% z důvodů nesplnění náležitostí zákona pro zahájení ADR
průměrná doba řešení sporů	88 dnů

5. **Informace o sporech** podané prostřednictvím evropské platformy pro řešení sporů online (ODR) za období srpen 2016 - 31. prosinec 2017

počet předložených sporů a druhy podnětů	9 (spory z kupních smluv)
procentní podíl odmítnutých/zastavených sporů	89 % (podněty přestaly být zasílány v květnu 2017)
procentní podíl důvodů odmítnutí/zastavení	100% z důvodu nepříslušnosti subjektu ADR (spory mezi dvěma přeshraničními subjekty)

6. **Přeshraniční spolupráce**

SČS se zapojilo do iniciativy subjektů ADR působících v oblasti dopravy a cestovních služeb a zúčastnilo se v Berlíně v listopadu 2017 i ustavujícího zasedání sítě TRAVEL-NET, která byla založena sdruženými národními subjekty ADR působícími v oblasti cestovních služeb a osobní přepravy za účelem sdílení zkušeností a dobré praxe a posilování přeshraničního řešení sporů.

7. **Odborná příprava určených osob**

Osoby určené k provádění mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v SČS se pravidelně účastní koordináčnických schůzek subjektů mimosoudního urovnání sporů a též seminářů a školení v této oblasti.

## 8. **Závažné problémy, jež se vyskytují často a vedou ke sporům mezi spotřebiteli a obchodníky**

Častým důvodem je nedostatečné pochopení na straně spotřebitele, co přesně cena za zboží anebo služby zahrnuje (zejména rozsah záruky apod.), u řemesel pak absence obsahu nabídkového listu garantovaného anebo doporučeného ze strany příslušného živnostenského společenstva nebo cechu.

## 9. **Posouzení efektivity mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a možného zlepšení**

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů by mělo vést k postupné kultivaci národního trhu a k posílení důvěry spotřebitelů v přeshraniční nákupy a ve vnitřní trh.

O zefektivnění mimosoudního řešení spotřebitelských sporů lze uvažovat jednak upřesněním rozsahu a způsobu spolupráce obchodníků s pověřeným nestátním subjektem (až 1/3 obchodníků s pověřeným subjektem nespolupracuje) a jednak otevřením společenské diskuse o udržitelnosti fungování pověřených nestátních subjektů pro řešení těchto sporů, pro které (stejně jako pro Českou obchodní inspekci) platí, že se mimosoudní řešení spotřebitelských sporů nezpoplatňuje (spotřebitel ani obchodník ze zákona neplatí žádné poplatky).

V Praze dne 28. března 2018

Vypracovala: JUDr. Zdeňka Burešová  
Schválil: Mgr. Viktor Vodička, ředitel SČS