

Výroční zpráva Sdružení českých spotřebitelů, z. ú. o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů za rok 2019

1. Identifikační údaje:

Název	Sdružení českých spotřebitelů, z. ú. (SČS)
Organizační forma	Zapsaný ústav
Adresa sídla	Pod Altánem 99/103, 100 00 Praha 10
Webová stránka	www.konzument.cz
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:

<https://www.konzument.cz/poradenstvi/jak-resit-sporu/mimosoudni-reseni-vaseho-sporu.php>

4. **Informace o sporech** vyžadované podle § 20k odst. 4 zákona č. 634/1992 Sb. za rok 2019

počet předložených sporů a druhy podnětů	8 (spory z kupních smluv, smluv o dílo a smluv o zájezdu)
procentní podíl odmítnutých/zastavených sporů	0 %
procentní podíl důvodů odmítnutí/zastavení	0 %
průměrná doba řešení sporů	113 dnů (ve 3 případech prodloužena lhůta řešení)

5. **Informace o sporech** podané prostřednictvím evropské platformy pro řešení sporů online (ODR) za rok 2019

počet předložených sporů a druhy podnětů	0
procentní podíl odmítnutých/zastavených sporů	0 %
procentní podíl důvodů odmítnutí/zastavení	0 %

6. **Přeshraniční spolupráce**

SČS se zapojilo do iniciativy subjektů ADR působících v oblasti dopravy a cestovních služeb, které založily v Berlíně v listopadu 2017 evropskou síť TRAVEL-NET za účelem sdílení zkušeností a dobré praxe a posilování přeshraničního řešení sporů. Spolupráce pokračovala i v roce 2019.

7. **Odborná příprava určených osob**

Osoby určené k provádění mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v SČS se pravidelně účastní koordinačních schůzek subjektů mimosoudního urovnání sporů.

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 obchodníků pak neochota se stížnostmi a požadavky spotřebitelů seriózně v řadě případů vůbec zabývat.

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 i v přeshraniční nákupy a vnitřní trh.

O zefektivnění mimosoudního řešení spotřebitelských sporů lze uvažovat jednak upřesněním rozsahu a způsobu spolupráce obchodníků s pověřeným nestátním subjektem (obchodníci s pověřeným subjektem aktivně nespolupracují) a jednak otevřením společenské diskuse o udržitelnosti fungování pověřených nestátních subjektů pro řešení těchto sporů, pro které (obdobně jako pro Českou obchodní inspekci) platí, že se mimosoudní řešení spotřebitelských sporů nezpoptatňuje (spotřebitel, ale ani obchodník ze zákona neplatí žádné poplatky).

V Praze dne 1. července 2020

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