



SDRUŽENÍ ČESKÝCH  
SPOTŘEBITELŮ, Z. Ú.  
CZECH CONSUMER  
ASSOCIATION  
www.konzument.cz

## Výroční zpráva Sdružení českých spotřebitelů, z. ú. o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů za rok 2020

### 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:

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

Sdružení českých spotřebitelů z.ú., Pod Altánem 99/103, Praha 10 – Strašnice 100 00  
tel. 261 263 574, e-mail: [scs@konzument.cz](mailto:scs@konzument.cz), [www.konzument.cz](http://www.konzument.cz)

IČ: 00409871, DIČ: CZ00409871, bankovní spojení: Fio Banka, a.s. Praha, č.ú. 2201482797/2010



SDRUŽENÍ ČESKÝCH  
SPOTŘEBITELŮ, Z. Ú.  
CZECH CONSUMER  
ASSOCIATION  
www.konzument.cz

#### 4. Informace o sporech vyžadované podle § 20k odst. 4 zákona č. 634/1992 Sb. za rok 2020

počet předložených sporů a druhy podnětů	6 (spory z kupních smluv a smluv o zájezdu)
procentní podíl odmítnutých/zastavených sporů	0 %
procentní podíl důvodů odmítnutí/zastavení	0 %
průměrná doba řešení sporů	84 dnů (jednou prodloužena lhůta řešení)

#### 5. Informace o sporech podané prostřednictvím evropské platformy pro řešení sporů online (ODR) za rok 2020

počet předložených sporů a druhy podnětů	2 (kupní smlouva, voucher)
procentní podíl odmítnutých/zastavených sporů	0 %
procentní podíl důvodů odmítnutí/zastavení	0 %

#### 6. Přeshraniční spolupráce

SČS je zapojeno 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 online i v roce 2020.

#### 7. Odborná příprava určených osob

Osoby určené k provádění mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v SČS se pravidelně účastní koordináčních 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 či služby zahrnuje a také nejednoznačný vztah mezi dobou odpovědnosti za vady podle občanského zákoníku a záruční dobou poskytovanou výrobcem.

## **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 a také otevřením diskuse o udržitelnosti fungování pověřených nestátních subjektů pro řešení těchto sporů, pro které platí, že se mimosoudní řešení spotřebitelských sporů nezpouští (spotřebitel ani obchodník neplatí žádné poplatky).

V Praze dne 10. února 2021

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