



Výroční zpráva Sdružení českých spotřebitelů, z. ú. o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů za rok 2021

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 2021

počet předložených sporů a druhy podnětů	7 (spory z kupních smluv)
procentní podíl odmítnutých/zastavených sporů	57 %
procentní podíl důvodů odmítnutí/zastavení	25 % mimo naši věcnou působnost 25 % případem se již zabýval jiný subjekt 25 % opožděné podání 25 % bezdůvodnost
průměrná doba řešení sporů	64 dnů (bez 1 dosud neuzavřeného sporu)

5. Informace o sporech podaných prostřednictvím evropské platformy pro řešení sporů online (ODR) za rok 2021

počet předložených sporů a druhy podnětů	20 (nevrácené peníze za zrušené lety, spory z kupních smluv)
procentní podíl odmítnutých/zastavených sporů	10 %
procentní podíl důvodů odmítnutí/zastavení	100 % procesní důvody

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 řešení přeshraničního řešení sporů. Spolupráce kvůli pandemii covid-19 pokračovala i v roce 2021 online.



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 neplnění povinností na straně obchodníka, které vede ke sporům spotřebitele s obchodníkem.

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 11. února 2022

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