

TISKOVÁ ZPRÁVA Sdružení českých spotřebitelů

MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ SE ZPŘÍSTUPŇUJE TAKÉ ON-LINE FORMOU

V Praze – 2016-02-16; V posledních dnech proběhlo v médiích několik informací o tom, že v ČR byl otevřen systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Sdružení českých spotřebitelů (SČS) k tomu vydalo svoji tiskovou informaci již na počátku ledna – <http://www.konzument.cz/novinky/novinka/2/550/mimosoudni-reseni-sporu-startuje-od-unora-2016.php#detail>.

Spotřebitel má právo – dle novelizovaného zákona o ochraně spotřebitele – na mimosoudní řešení sporu z kupní smlouvy na výrobek či službu. Účast v systému, účinného od 1. února 2016 je pro stranu prodejce či poskytovatele služby povinná – což nezbytně neznamená, že závazná z hlediska závěrů procesu. Také SČS chce přispět k tomu, aby spotřebitelé byli na nový nástroj a jeho využívání připraveni. K tomu slouží publikace, kterou v předstihu, v závěru minulého roku SČS připravilo a vydalo (na stejném odkazu výše).

K dnešnímu dni otevřela Evropská komise novou elektronickou platformu pro spotřebitele a obchodníky, která umožňuje řešit spory on-line – <http://ec.europa.eu/odr>.

Jedná se o spory týkající se nákupů na internetu, zatímco národní systém, zmíněný výše, je všeobecný.

Nejdříve citace komisařky pro spravedlnost, spotřebitele a rovnost žen a mužů **Věry Jourové**: „Většina spotřebitelů, kteří při nákupech on-line narazí na problémy stížnost nepodá, protože si myslí, že celá procedura je příliš zdlouhavá a nevede k žádnému řešení. Platforma pro řešení sporů on-line je inovativní nástroj, který spotřebitelům a obchodníkům šetří peníze. Pomůže zvýšit důvěru spotřebitelů při nákupech on-line a podpoří podniky, které prodávají do zahraničí, čímž přispěje k rozvoji evropského jednotného digitálního trhu.“

Platforma pro řešení sporů on-line představuje jednotné kontaktní místo, které spotřebitelům a obchodníkům z EU umožňuje urovnávat spory v případě domácích i přeshraničních nákupů on-line. Děje se tak prostřednictvím přesměrování sporů k vnitrostátním subjektům alternativního řešení sporů, které jsou na platformu napojeny a byly vybrány členskými státy na základě kvalitativních kritérií a následně oznámeny Komisi.

„A v tom je prvotní problém“, sděluje Libor Dupal, ředitel SČS a pokračuje: „Proklamace představitelů Evropské komise předpokládají funkčnost modelu. Česká republika má alespoň najmenované vnitrostátní subjekty alternativního řešení sporů; Českou obchodní inspekci, Finančního arbitra, Český telekomunikační úřad a Energetický regulační úřad. Naopak Chorvatsko, Litva, Lotyšsko, Lucembursko, Malta, Německo, Polsko, Rumunsko, Slovinsko a Španělsko – tedy deset členských států (!) pro platformu pro řešení sporů on-line své vnitrostátní subjekty alternativního řešení sporů nenahlásily. Samo nastartování systému je tedy poněkud nešťastné a můžeme jen doufat, že uvedené členské státy systém o své subjekty brzy doplní.“

I v ČR ale nemusí být situace pro spotřebitele jednoduchá. ČOI zatím zdaleka není na plné zapojení do systému připravená. Každý z uvedených českých subjektů má odlišný princip

vedení procesu (ČOI funguje jako mediátor bez závazných rozhodnutí, zatímco FA a ČTÚ a ERÚ pracují ve správním řízení, což může mít výhody, ale zejména pro zahraniční spotřebitele může být nesrozumitelné a složité (potvrzení stížnosti s podpisem písemně (!) či elektronickými podpisy ad.).

Evropská komise uvádí, že platforma je snadno ovladatelná a přístupná ze všech typů zařízení. Spotřebitelé mohou vyplnit formulář stížnosti dostupný na platformě ve třech jednoduchých krocích.

Problém bude ale zřejmě jazykový, domnívá se SČS. Platforma má ambici komunikovat s uživatelem v jakémkoliv ze zvolených jazyků EU. Již při prvotním prokliknutí do některých z informačních sekcí systém „přeskočí“ do angličtiny. „SČS bude nyní prověřovat, jak platforma funguje při vlastním procesu vyřízení stížnosti spotřebitele. Měl jsem možnost se účastnit zkoušek v průběhu zavádění systému a byl to docela smutný příběh. Za spotřebitele musíme jen doufat, že se jednalo o bolesti, které již odezněly, či brzy odezní. Spotřebitele vyzýváme, aby nás kontaktovali se svými zkušenostmi s platformou. Nabízíme pomoc a také zprostředkování využití platformy pro alternativní řešení sporů on-line,“ uzavírá L. Dupal.

SČS na stránkách www.konzument.cz (<http://www.konzument.cz/reseni-sporu/alternativni-zpusoby-reseni.php>) postupně zveřejňuje informace o zavádění nového systému u nás i o zavedení evropského on-line modelu.

V tištěné verzi je naše publikace k ADR k dispozici přes níže uvedené kontaktní osoby, v e-verzi je k dispozici na <http://www.konzument.cz/publikace/konzument-test.php>

Ing. Libor Dupal, ředitel SČS; Kontakt: dupal@regio.cz; mobil: 602561856; www.konzument.cz

Sdružení českých spotřebitelů, z.ú. (SČS) si klade za cíl hájit oprávněné zájmy a práva spotřebitelů na vnitřním trhu EU a ČR, přičemž zdůrazňuje preventivní stránku ochrany zájmů spotřebitelů: „Jen poučený spotřebitel se dokáže účinně hájit“. SČS působí v řadě oblastí - pokrývají odbornosti ve vztahu ke kvalitě a bezpečnosti výrobků včetně potravin, technické normalizaci a standardizaci, kvalitě a bezpečnosti služeb včetně služeb finančního trhu aj.

Pod Altánem 99/103; 100 00 Praha 10 – Strašnice; +420 261263574, spotrebite@regio.cz; www.konzument.cz