

Mimosoudní řešení sporu s prodávajícím – od 1. února s ČOI

S účinností od února 2016 přináší novela zákona o ochraně spotřebitele další možnost řešení sporu spotřebitele s prodávajícím, pokud se sami nedohodnou na oboustranně přijatelném kompromisu. Rolí mediátora zákon pověřuje mj. Českou obchodní inspekci. Lze předpokládat, že této možnosti budou využívat zejména spotřebitelé, kteří nejsou spokojeni se způsobem vyřízení reklamace nebo s jejím zamítnutím ze strany prodávajícího nebo poskytovatele služeb. Cílem nové právní úpravy je umožnit spotřebitelům vyřešení sporu mimosoudní cestou a méně nákladně. K tomu, aby toto řízení mohlo být zahájeno, je však třeba splnit určité náležitosti, a aby bylo úspěšné, musí mít obě strany vůli svůj spor vyřešit. V opačném případě se soudnímu řízení nevyhnou.

K 1. únoru 2016 zřídila Česká obchodní inspekce samostatné oddělení (dále jen ADR), jehož hlavním úkolem budou mimosoudní řešení sporů mezi spotřebiteli a prodávajícími. V první fázi budou návrhy spotřebitelů řešeny z pracoviště na ústředním inspektorátu, postupně budou naplňována pracoviště tohoto oddělení i na jednotlivých inspektorátech. Oddělení pro mimosoudní řešení sporů bude mít celkem 18 pracovníků.

Pracovníci oddělení ADR budou zprostředkovateli jednání mezi spotřebiteli a prodávajícími v případech, kdy se na Českou obchodní inspekci obrátí spotřebitelé s žádostí o mimosoudní řešení sporu s prodávajícím nebo poskytovatelem služby. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů není zpoplatněno a náklady s ním spojené si strany nesou samy.

Návrh na zahájení mimosoudního řízení může spotřebitel podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé.

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu bude zahájeno na návrh spotřebitele, který musí obsahovat tyto údaje:

- identifikační údaje stran sporu
- úplné a srozumitelné vylíčení rozhodných skutečností
- označení, čeho se navrhovatel domáhá
- datum, kdy navrhovatel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé
- prohlášení, že ve věci nerozhodl soud, nebyl vydán rozhodčí nález a nebyla uzavřena dohoda stran v rámci mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a ani nebylo zahájeno řízení před soudem, rozhodčí řízení nebo mimosoudní řešení spotřebitelského sporu podle zákona o ochraně spotřebitele
- datum a podpis navrhovatele (spotřebitele).

Přílohou návrhu musí být doklad o tom, že se spotřebiteli nepodařilo spor vyřešit s druhou stranou přímo, a další písemnosti dokládající tvrzené skutečnosti, jsou-li k dispozici (pokud bude navrhovatel zastoupen na základě plné moci, bude součástí návrhu také plná moc).

Návrh lze podat písemně nebo ústně do protokolu anebo elektronicky prostřednictvím on-line formuláře, který je k dispozici na webu České obchodní inspekce. On-line formulář je třeba podepsat uznávaným elektronickým podpisem nebo zaslat prostřednictvím datové schránky navrhovatele. Pokud spotřebitel nemá elektronický podpis nebo datovou schránku, musí si vytisknout potvrzení o podání návrhu zaslané do jeho emailové schránky, podepsat je a nejpozději do 10 dnů zaslat na adresu oddělení ADR při ČOI v Praze.

V případě, že podaný návrh neobsahuje výše uvedené náležitosti, nebo nejsou-li k němu přiloženy požadované doklady, je navrhovatel vyzván k jejich doplnění, to ve lhůtě 15 dnů. Po marném uplynutí této lhůty Česká obchodní inspekce návrh odmítne. Česká obchodní inspekce může odmítnout návrh také v případech, když z přiložených písemností zjistí, že spor nenáleží do jejich věcné působnosti, že ve věci již rozhodl soud, byl vydán rozhodčí nález nebo bylo zahájeno řízení u soudu nebo rozhodčí řízení, případně bylo ve stejné věci zahájeno nebo ukončeno mimosoudní řešení spotřebitelského sporu u jiného subjektu, když byl návrh podán

po uplynutí roční lhůty nebo je zjevně bezdůvodný.

O odmítnutí návrhu spolu s důvody tohoto odmítnutí budou strany sporu Českou obchodní inspekci informovány do 15 dnů ode dne jeho obdržení.

O zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu Česká obchodní inspekce vyrozumí obě strany sporu a poučí je, že nemusí být zastoupeny právním zástupcem a že mohou využít nezávislé poradenství nebo zastupování či pomoc třetí osoby. Dále poučí spotřebitele, že může v kterékoli fázi ukončit účast v mimosoudním řešení spotřebitelského sporu. Obě strany mají právo vyjadřovat k věci svůj názor, mohou nahlížet do dokumentace vztahující se k projednávanému sporu, pořizovat si kopie nebo opisy tvrzení, důkazů, dokumentů a skutečností předložených druhou stranou a vyjádřit se k nim. Právo stran sporu, domáhat se ochrany svých práv a oprávněných zájmů soudní cestou, není zahájením mimosoudního řešení spotřebitelského sporu dotčeno.

Prodávající je povinen ve lhůtě 15 pracovních dnů od doručení vyrozumění, že se stal účastníkem mimosoudního řešení spotřebitelského sporu, poskytnout České obchodní inspekci vyjádření ke skutečnostem uvedeným v návrhu spotřebitele. Povinností prodávajícího je s Českou obchodní inspekci úzce spolupracovat a poskytnout jí součinnost potřebnou k efektivnímu průběhu řešení sporu.

Prodávající má také povinnost informovat spotřebitele o subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, který je pro daný typ zboží nebo nabízenou službu věcně příslušný. Pokud provozuje internetové stránky, musí uvést tyto informace i na internetových stránkách, a pokud smlouva uzavřená mezi prodávajícím a spotřebitelem odkazuje na obchodní podmínky, uvede tyto informace i v obchodních podmínkách. Prodávající jsou pak povinni upravit všeobecné obchodní podmínky nejpozději do 3 měsíců ode dne nabytí účinnosti zákona.

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu musí být ukončeno do 90 dnů od jeho zahájení, ale u zvláště složitých sporů lze tuto lhůtu prodloužit, a to nejvýše o dalších 90 dnů. O prodloužení této lhůty a o celkové době, dokdy lze očekávat, že bude mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ukončeno, musí Česká obchodní inspekce strany sporu být bez zbytečného odkladu informovat.

Optimálním ukončením mimosoudního řešení spotřebitelského sporu je uzavření dohody stran sporu. Tato dohoda musí mít písemnou formu a jsou o ní, stejně jako o ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu, informovány obě strany. Povinností České obchodní inspekce je doručit stranám sporu písemnost do datové schránky adresáta, na adresu uvedenou v návrhu na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu nebo na adresu, a to i elektronickou, kterou za účelem doručování strany sporu uvedly. Písemnost se považuje za doručenu i v případě, že se adresát o doručení z důvodů okolností na jeho straně nedozvěděl.

Pravidla stanovená Českou obchodní inspekci, která upravují postup při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, stejně jako formulář pro podání návrhu, jsou spotřebitelům k dispozici na adrese www.coi.cz.