

Informace o subjektu řešení spotřebitelských sporů

Zákon o ochraně spotřebitele umožňuje řešení sporu advokáta s klientem spotřebitelem, pokud se sami nedohodnou na oboustranně přijatelném kompromisu, přičemž rolí zprostředkovatele je pro tento případ pověřena Česká advokátní komora. Této možnosti mohou využívat zejména spotřebitelé, kteří nejsou spokojeni se způsobem vyřízení "reklamací" nebo s jejím zamítnutím ze strany poskytovatele právních služeb - advokáta. Cílem tohoto právního institutu 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.

Česká advokátní komora bude zprostředkovatelem jednání mezi spotřebitelem a advokátem v případech, kdy se na Českou advokátní komoru obrátí spotřebitelé s žádostí o mimosoudní řešení sporu s advokátem - poskytovatelem služby. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů není zpoplatněno a náklady s ním spojené si strany nesou samy.

Smírčí řízení v tomto typu řízení probíhá před smírčím senátem, tvořeným dvěma smírčí jmenovanými představenstvem České advokátní komory na dobu neurčitou. Smírčí jsou advokáti, kteří jsou zkušenými odborníky na projednávané otázky a kteří jsou znalí procesu mimosoudního řešení sporu (zejména mediace). Tento senát je poradním orgánem České advokátní komory.

Návrh na zahájení mimosoudního řízení může spotřebitel podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u advokáta poprvé. Průměrná délka řešení spotřebitelského sporu činí 45 dnů.

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 advokáta 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 advokátem 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 v českém jazyce prostřednictvím formuláře umístěném na stránkách České advokátní komory. Formulář odešlete České advokátní komoře do datové schránky, poštou, nebo e-mailem se zaručeným podpisem.

Kontaktní údaje:

Česká advokátní komora

Národní tř. 16

110 00 Praha 1

e-mail: epodatelna@cak.cz;

ID datové schránky: n69admd

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 advokátní komora návrh odmítne.

Česká advokátní komora návrh odmítne také v případech, kdy:

- 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,
- byl návrh podán po uplynutí roční lhůty nebo je zjevně bezdůvodný.

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

O zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu Česká advokátní komora 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.

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, do kdy lze očekávat, že bude mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ukončeno, musí Česká advokátní komora strany sporu 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 advokátní komory 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.

V Praze dne 1. února 2021

Fojt. Kocour. Dočekal. advokáti