Mimosoudní řešení sporů

16.4.2024 - Lucie Korbeliusová | DTest

Lepší? Rychlejší!

Mimosoudní řešení sporů (označuje se také zkratkou ADR z anglického Alternative Dispute Resolution) je metoda řešení spotřebitelských sporů bez zapojení soudů. Pokud spotřebitel čelí sporu s podnikatelem, jež se mu nepodařilo vyřešit přímo, může podat návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu příslušnému orgánu. K tomu dané orgány většinou poskytují formuláře s instrukcemi. Orgán ADR návrh zpracuje, vyjádří se k němu, a pokud ho shledá odůvodněným, tak vyzve podnikatele, aby se k dané věci vyjádřil. Posléze se může k věci vyjádřit i spotřebitel, po něm opět orgán ADR a tak dále, než bude dosaženo dohody. Pokud se i přesto dohody mezi stranami dosáhnout nepodaří, může orgán ADR vydat stanovisko. Většinou se jedná o závazné rozhodnutí, kterým se strany posléze musí řídit. „Ovšem třeba v případě České obchodní inspekce jsou stanoviska pouze nezávazná a podnikatelé se jimi řídit nemusí," upozorňuje na rozdíly Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest. U soudu pak takové stanovisko lze využít pouze jako podpůrný argument.

Délka řízení se může lišit. Obecně mají orgány ADR na vedení sporu lhůtu 90 dnů. Tato lhůta však může být ve složitých případech prodloužena, a to nejvýše o dalších 90 dnů. Např. Energetický regulační úřad na svém webu uvádí, že ve zvláště složitých případech rozhoduje do 120 dnů a průměrná délka řízení činí 4 měsíce. Česká obchodní inspekce zase uvádí průměrnou délku řízení 73 dnů.

Spotřebitel podávající návrh by si měl pečlivě zkontrolovat, pod který orgán ADR jeho spor s podnikatelem spadá. Také je třeba mít na paměti lhůtu, ve které je třeba návrh podat. Ta se ovšem může u jednotlivých orgánů lišit. Také je dobré mít na paměti, že ačkoliv většina řízení zpoplatněná není, řízení ADR vedené u Českého telekomunikačního úřadu a finančního arbitra zpoplatněná jsou. V jiných případech si spotřebitelé nesou pouze vlastní náklady, jako třeba poplatky za soudního znalce, pokud jeho služeb využijí. Ty však v případě úspěchu ve sporu lze po protistraně požadovat.

Hádej kdo!

Subjektů, které vykonávají mimosoudní řešení sporů je v ČR několik. Dělí se dle povahy věci, ve které je veden spor. Například u České obchodní inspekce lze řešit spory z kupních smluv či smluv o poskytování služeb. Energetický regulační úřad řeší spory s dodavateli energií, Český telekomunikační úřad zase spory s poskytovateli elektronických komunikací nebo poštovních služeb. Na finančního arbitra se lze obrátit v určitých záležitostech týkajících se platebních služeb či jiných finančních služeb, na kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven pak se spory týkajících se pojištění (ovšem vyjma životního pojištění). A spory mezi advokáty a jejich klienty urovnává Česká advokátní komora.

„V případě, že si spotřebitelé nejsou jistí, ke kterému orgánu se obrátit, doporučujeme dané orgány přímo kontaktovat a zeptat se," radí Hekšová a dodává: „Věci, které spadají do jejich pravomoci, totiž nemusí být pro spotřebitele zcela pochopitelně vymezeny. A pokud určitá věc nespadá do pravomoci žádného specializovaného orgánu, ani není vyloučena zákonem, jako např. smlouvy v oblasti zdravotnických služeb, tak spadá pod Českou obchodní inspekci, která disponuje tzv. zbytkovou působností."

Pokud se jedná o spor mezi českým spotřebitelem a podnikatelem sídlícím v jiném státě EU, Velké Británii, Norsku nebo Islandu, mohou se spotřebitelé obrátit na Evropské spotřebitelské centrum, které v této věci poskytuje poradenství a zprostředkovává komunikaci se zahraničními orgány mimosoudního řešení sporů.

„V případě potřeby právní pomoci se spotřebitelé mohou obrátit na telefonickou poradnu spotřebitelské organizace dTest, a to na čísle 299 149 009 či elektronicky. Jestliže chtějí řešit spor s podnikatelem pomocí smírného řešení sporů, mohou využít také službu VašeStížnosti.cz," uzavírá Eduarda Hekšová.

dTest, o.p.s. je největší českou spotřebitelskou organizací, která v ČR působí již od roku 1992. Je vydavatelem spotřebitelského časopisu dTest, na jehož stránkách jsou publikovány výsledky nezávislých a objektivních testů produktů, varování před nebezpečnými a zdravotně závadnými výrobky, informace o spotřebitelských právech a rady, jak tato práva účinně uplatňovat. dTest je součástí mezinárodní organizace International Consumer Research and Testing (ICRT) a evropské spotřebitelské organizace BEUC.
Poradenská linka časopisu dTest – 299 149 009 – je v provozu každý pracovní den od 9 do 17 hodin a spotřebitelé na ní mohou konzultovat s právními poradci časopisu dTest nejrůznější spotřebitelské problémy, a to za cenu běžného tarifu volání. Od spuštění v roce 2010 této možnosti využily již statisíce spotřebitelů a poradenská linka časopisu dTest se tak stala první a nejvyhledávanější cestou k řešení potíží, se kterými se zákazníci na trhu setkávají.

https://www.dtest.cz/clanek-10861/dtest-mimosoudni-reseni-sporu