

# Alternativní řešení spotřebitelských sporů na jednotném trhu

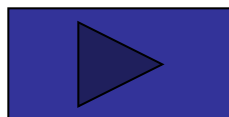
únor 2012

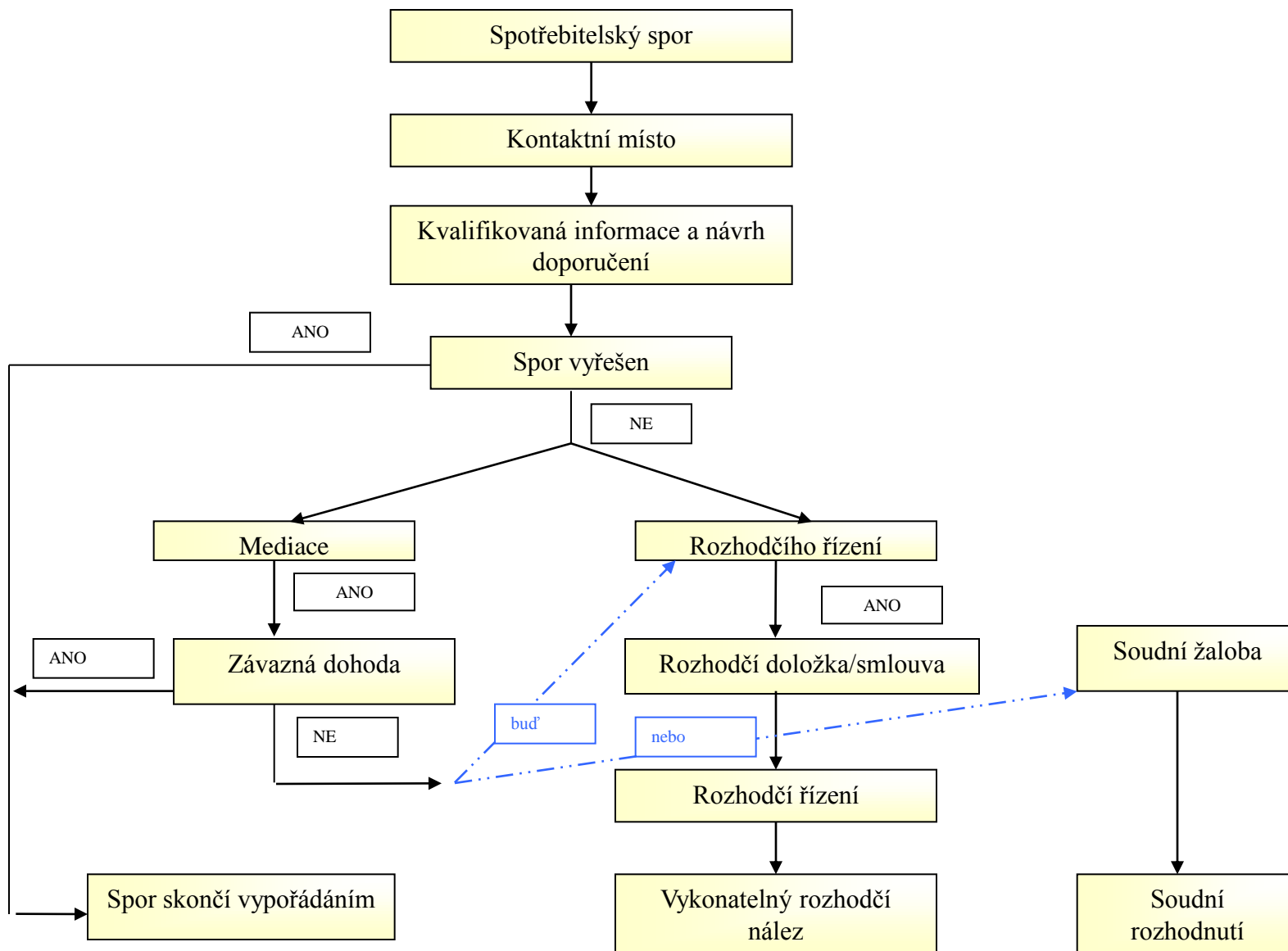
## Základní principy projektu MPO pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

- 3 hlavní pilíře – kvalifikovaná informace a doporučení, mediace, arbitráž
- dobrovolnost
- objektivita a nestrannost řízení
- časová úspora
- nižší finanční náročnost
- jednodušší postup pro vyřešení sporu

## Jak projekt funguje

graf





## Výsledky pilotní fáze projektu od 1.4.2008 do 31.12.2010

### Nejčastější předmět sporu

- Obuv
- Elektronika
- Elektrické spotřebiče
- Stavební služby
- Oděvy
- Mobilní telefony
- Auto, moto
- Potřeby pro doma, hobby

## Výsledky pilotní fáze projektu od 1.4.2008 do 31.12.2010

### Nejčastější předmět sporu

- Reklamace
- Požadavek na odstoupení od smlouvy
- Náhrada škody

### Místa s nejčastějším příjmem podání

- Praha
- Ostrava
- Brno
- České Budějovice
- Plzeň

## Návrh evropské směrnice k ADR

- Schváleno Evropskou komisí dne 29. 11. 2011 - **návrh směrnice Evropského parlamentu a Rady o alternativním řešení sporů u spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení sporů)**
- Schváleno v rámci tzv. „balíčku“ společně s návrhem nařízení Evropského parlamentu a Rady o on-line řešení spotřebitelských sporů (dále jen „nařízení ODR“)
- Směrnice ADR relativně samostatným předpisem a její přijetí se nijak neváže na osud nařízení ODR x nařízení ODR bez přijetí směrnice ADR nebude moci být přijato.



## Návrh evropské směrnice k ADR

- vychází ze dvou doporučení, která Komise přijala v minulých letech. (Doporučení Komise 98/257/ES o zásadách pro orgány příslušné pro mimosoudní urovnávání spotřebitelských sporů a Doporučení Komise 2001/310/ES o zásadách pro mimosoudní orgány při řešení spotřebitelských sporů dohodou)
- členské státy budou mít **povinnost zajistit**, aby veškeré spory mezi spotřebitelem a obchodníkem vzniklé v souvislosti s prodejem zboží nebo poskytováním služeb mohly být předloženy subjektu **ADR**,
- koncipuje **system ADR** jako **nepovinný**, avšak nebrání vnitrostátním úpravám, které jsou založeny na povinné účasti stran sporu.
- vymezuje **minimální kvalitativní předpoklady** na subjekty ADR, a to v oblasti nestrannosti, transparentnosti, účinnosti a spravedlnosti.
- **nestanoví proces**, kterým by se ADR, resp. projednávání sporů mělo řídit



## Návrh evropské směrnice k ADR

- **Členské státy** budou mít povinnost subjekty ADR **kontrolovat**.
- V každém členském státě bude jmenován **příslušný orgán** odpovědný za sledování fungování subjektů ADR.
- Příslušný orgán bude, mj., posuzovat, zda subjekty ADR splňují požadavky kvality a bude pravidelně zveřejňovat zprávy o vývoji a fungování subjektů ADR.
- Cílem Komise je schválit návrh směrnice v průběhu roku 2012 s tím, že **implementační proces** by měl být završen **v roce 2014**.

## Návrh evropské směrnice k ADR

### Obsah směrnice

- **Kapitola I:** Obecná ustanovení
- **Kapitola II:** Přístup k ADR a zásady ADR  
umožnit řešení všech sporů, odbornost, nestrannost,  
transparentnost, spravedlnost
- **Kapitola III:** Informace a spolupráce  
povinnosti obchodníků, zejména informační, vzájemná spolupráce  
subjektů ADR při řešení přeshraničních sporů spolupráce s orgány
- **Kapitola IV:** Sledování subjektů ADR  
Sdělování informací – o subjektu ADR, počtu obdržených sporů,  
délku řešení sporu apod.
- **Kapitola V:** Závěrečná ustanovení

## Návrh evropské směrnice k ADR

### Pozice ČR

Česká republika návrh podporuje a ztotožňuje se s cíli.

Při jednání bude dbát zejména o to, aby

- finální text byl kvalitní a vyvážený
- návrh jednoznačně vymezil rozsah své působnosti
- jasně definoval povinnosti členských států
- konečný text nekladal požadavky, které by značně přesahovaly to, co je nezbytné (požadavky na subjekty ADR, obchodníky, státní orgány); zajištění principu důvěrnosti některých informací
- konečný text garantoval kvalitu subjektů ADR, pokud jde o jejich nestrannost, odbornost a transparentnost

## Návrh evropské směrnice k ADR

- návrh plně respektoval specifika unijních předpisů pro systémy ADR v některých sektorových úpravách, dále specifika národních úprav postupů ADR
- návrh nekladal překážky soukromé iniciativě a zajištění provozu systému ADR
- návrh neznamenal neúměrnou administrativní a finanční zátěž pro obchodníky
- nebyl spojen s nepřiměřenými administrativními nároky na činnost státních orgánů a neměl neúměrný dopad na veřejné rozpočty.

**Děkuji za pozornost**