

## **Výroční zpráva České advokátní komory o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů v letech 2016-2017**

Česká advokátní komora byla 5. února 2016 pověřena Ministerstvem průmyslu a obchodu ČR mimosoudním řešením spotřebitelských sporů podle §20d a násl. Zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

Česká advokátní komora je vedena na seznamu subjektů mimosoudního řešení sporů publikovaném na internetových stránkách Ministerstva průmyslu a obchodu ČR a je notifikovaným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů ODR (online dispute resolution) vedeným na seznamu Evropské komise.

Česká advokátní komora je příslušná k řešení sporů podle §20e písm. d) uvedeného zákona.

### **Procesní pravidla:**

Pravidla ČAK, podle kterých je při řešení spotřebitelských sporů postupováno, a formulář pro podání případu k mimosoudnímu řešení sporu jsou zveřejněna na webu ČAK: <https://www.cak.cz/scripts/detail.php?id=15607>

### **Informace o sporech vyžadované podle §20k odst. 4 a 5 zákona 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů, za období 6. února 2016 – 31. prosinec 2017:**

**Počet předložených sporů a druhy podnětů, k nimž se vztahovaly:** 44 sporů, jde o spory palmární a spory na náhradu škody za „nekvalitní“ právní službu.

**Procentní podíl zastavených/odmítnutých sporů:** 38%

**Procentní důvody zastavení/odmítnutí:** 100% nesplněny podmínky zákona či licence pro zahájení ADR na České advokátní komoře

**Průměrná doba potřebná k vyřešení sporu:** 45 dnů

**Míra dodržování výsledků mimosoudního řešení spotřebitelských sporů:** dle našich informací se dohody dodržují, pokud se splnění výjimečně zpozdí, bývá Komora informována spotřebitelem obvykle obratem (dosud jeden případ).

**Systémové nebo závažné problémy, jež se vyskytují často a vedou ke sporům mezi advokátem a spotřebitelem:** Absence písemných ujednání o ceně za službu či způsobu jejího určení mezi advokátem a spotřebitelem.

**Případná spolupráce subjektů v rámci sítě subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů usnadňující řešení spotřebitelských sporů a posouzení efektivnosti této spolupráce:** v jednom případě, kdy Komora nebyla příslušná k řešení sporu (advokát nebyl zapsán na

žádném z jejích seznamů advokátů zahraničních ani evropských usazených) byl spotřebitel odkázán na Evropské spotřebitelské fórum při České obchodní inspekci.

**Odborná příprava fyzických osob určených k provádění mimosoudního řešení spotřebitelských sporů:** Komora případ projednává ve smírčím senátě, který je složen z uznávaných odborníků na znalost procesu ADR i projednávanou materii sporu. V případě nároku na náhradu škody z „nekvalitní“ právní služby do procesu vstupuje jako vedlejší účastník pojišťovna advokáta.

Osoby určené k provádění mimosoudního řešení spotřebitelského sporu se pravidelně účastní koordinačních schůzek subjektů mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a též seminářů a školení v této oblasti.

**Posouzení efektivity mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a jeho možné zlepšení:**

Dle našich zkušeností je efektivita tohoto způsobu řešení sporu nesporná – v oblasti palmárních stížností je úspěšnost cca 60-70%, nižší je u odpovědnostních stížností, kde se výsledek odvíjí od stanoviska pojišťovny.

Často jde zejména o objasnění tarifálních otázek a způsobu, jak se účtují jednotlivé úkony právní služby dle příslušných právních předpisů.

V Praze dne 25.dubna 2018

Vypracovala: JUDr. Martina Doležalová, PhD.