

Modul 5

Alternativní řešení sporů (ADR) &
Online Dispute Resolution (ODR)

KVĚTEN 2022



Funded by
the European Union

consumerlawready.eu

UPOZORNĚNÍ:


Informace a názory uvedené v této publikaci jsou informacemi a názory autora (autorů) a nemusí nutně vyjadřovat oficiální stanovisko Komise. Komise nezaručuje přesnost údajů obsažených v této publikaci. Komise ani žádná osoba jednající jejím jménem nenesou odpovědnost za použití informací v nich obsažených.

Tento dokument není právně závazný a nepředstavuje formální výklad právních předpisů EU ani vnitrostátních právních předpisů ani nemůže poskytovat komplexní nebo úplné právní poradenství. Jejím záměrem není nahradit odborné právní poradenství v konkrétních otázkách.

Čtenáři by také měli mít na paměti, že právní předpisy EU a členských států jsou průběžně aktualizovány: jakákoli tištěná verze modulů by měla být zkontrolována proti možným aktualizacím na webových stránkách www.consumerlawready.eu.

KVĚTEN 2022

Obsah

Úvod.....	4
I. Co je alternativní řešení sporů (ADR)?	11
II. Co je subjekt alternativního řešení sporů?	12
III. Jaké základní normy musí oznámené subjekty alternativního řešení sporů splňovat?	12
IV. Jaké jsou různé modely ADR?	13
V. Uplatňují se nějaké faktory specifické pro danou zemi nebo sektor?	15
VI. Jaké jsou vaše právní povinnosti související s alternativním řešením sporů? 	16
VII. Vznikne spor, který nemůžete vyřešit - Jak používat ADR 	16
VIII. Prodáváte online – Co je řešení sporů online (ODR)?	19
IX. Obchodujete on-line – jaké jsou vaše povinnosti v souvislosti s platformou EU pro řešení sporů on-line?	20
X. Vznikne spor, který nemůžete vyřešit s online zákazníkem – jak funguje platforma EU pro řešení sporů on-line	21

**“Alternativní řešení sporů mi umožňuje
řešit spory se spotřebitelem rychle a
jednoduše”**

Obchodník

**“Možnost spolehnout se na nestranný
orgán je úlevou, když dojde ke sporu s
obchodníkem”**

Spotřebitel

Úvod

Vážený podnikateli,

Tato příručka je součástí projektu Consumer Law Ready určeného konkrétně mikropodnikům a malým a středním podnikům, které přicházejí do styku se spotřebiteli.

Projekt Consumer Law Ready je celoevropský projekt řízený sdružením evropských obchodních a průmyslových komor EUROCHAMBRES (sdružení evropských obchodních a průmyslových komor) v konsorciu s BEUC (Evropská spotřebitelská organizace) a SMEunited (hlas malých a středních podniků v Evropě). Je financován Evropskou unií s podporou Evropské komise.

Cílem projektu je pomoci vám splnit požadavky spotřebitelského práva EU.

Evropské spotřebitelské právo je tvořeno různou legislativou přijatou EU za posledních 25 let a zavedenou jednotlivými členskými státy EU do jejich vnitrostátního práva. V roce 2017 provedla Evropská komise kontrolu, zda pravidla odpovídají svému účelu. Výsledek byl obecně kladný¹. Hlavním zjištěním bylo, že orgány musejí stávající pravidla lépe vymáhat a že je musejí podniky i spotřebitelé lépe znát. Projekt ConsumerLaw Ready si klade za cíl rozšířit znalosti obchodníků, především SME podniků, v oblasti práv spotřebitelů a také znalosti o jejich zákonných povinnostech.

The Handbook consists of five modules. Each one deals with one particular topic of EU consumer law:

- Module 1 deals with the rules on pre-contractual information requirements,
- Module 2 presents the rules on the consumer's right to withdraw from distance and off-premises contracts
- Module 3 concentrates on the remedies which traders must provide when do not conform with the contract
- Module 4 focuses on unfair commercial practices and unfair contract terms
- Module 5 introduces alternative dispute resolution and the EU Online Dispute Resolution (ODR) platform, an official website managed by the European Commission dedicated to helping consumers and traders resolve their disputes out-of-court.

Tato příručka je pouze jedním z výukových materiálů vytvořených v rámci projektu Consumer Law Ready. Webová stránka consumerlawready.eu obsahuje další výukové nástroje, jako jsou videa, kvízy a "e-test", jehož prostřednictvím můžete získat certifikát. Můžete se také spojit s odborníky a dalšími malými a středními podniky prostřednictvím fóra.

Cílem modulu 5 příručky je seznámit vás s alternativním řešením sporů (ADR) a ODR (řešení sporů online). Uvádí, co je to alternativní řešení sporů, co je to subjekt alternativního řešení sporů, jaké jsou vaše právní povinnosti související s alternativním řešením sporů a jak jej používat. Vysvětluje také, co je to ODR (Online Dispute Resolution), jaké jsou vaše právní povinnosti týkající se platformy EU ODR a jak tuto platformu používat. Poskytuje vám tipy, které vám usnadní dodržování zákona.

Modul představuje alternativní řešení sporů / řešení sporů on-line stanovené ve směrnici Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU z roku 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES, jakož i nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 524/2013 z roku 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES.

Doufáme, že pro vás budou informace uvedené v příručce užitečné.

Modul 5

Příklady

Příklad 1, kamenný obchod

Zákazník, který si koupil jeden notebook ve vašem obchodě, jej po několika dnech vrátí s tvrzením, že nefunguje a žádá o vrácení peněz. Ačkoli notebook nefunguje správně, nevěříte, že výrobek byl v době nákupu vadný.

Příklad 1, online obchod

Zákazník ze sousední země si koupí notebook na vašich webových stránkách. Několik dní po doručení vám napíše e-mail, ve kterém tvrdí, že to nefunguje a požaduje plnou náhradu. Nevěříte, že výrobek byl vadný, když byl dodán.

Příklad 2

Váš obchod prodává nábytek, umělecká díla a další vysoce kvalitní interiérové dekorace. Jeden zákazník není spokojen s kvalitou produktu, který jste mu prodali, a žádá slevu. Nesouhlasíte.

Příklad 3

Vaše nově otevřená restaurace byla inzerována v médiích, která slibuje láhev šampaňského zdarma k večeři během úvodního týdne. Než však týden skončí, šampaňské dojdou a nová objednávka ještě nebyla doručena. Jeden z vašich zákazníků neobdržel láhev zdarma a stěžuje si, protože se cítí podveden.

V každém z výše uvedených scénářů máte spor se zákazníkem, který nemusí být možné vyřešit přímo se zákazníkem. Možná se zákazník bude cítit nespravedlivě a nebude znovu nakupovat ve vašem obchodě nebo na webových stránkách. Možná váš zákazník zveřejní negativní recenzi online, což bude mít negativní dopad na vaše podnikání. Možná, že vás zákazník přivede k soudu, který bude časově náročný, drahý a poškozující vaši pověst.

Co se tedy dá dělat?

Je zřejmé, že nejlepší je vyhnout se sporům na prvním místě.

Další nejlepší věc, pokud dojde ke sporům, je vyřešit je přímo se zákazníkem.

Nelze-li nalézt přímé řešení, může být jednou z možností soudní řízení, ale jak bylo uvedeno výše, mohlo by to být nákladné a časově náročné. Kromě toho, pokud váš zákazník sídlí v jiné zemi EU, evropské právo může zákazníkovi umožnit, aby vás žaloval ve své vlastní zemi, což může zvýšit nepohodlí a výdaje, které pro vás jako obchodníka znamenají.

Naštěstí existuje lepší řešení: alternativní řešení sporů.

V tomto modulu budeme diskutovat:

Alternativní řešení sporů (ADR) & Online řešení sporů (ODR)

- **Alternativní řešení sporů (ADR)** je mimosoudní proces řešení sporů mezi vámi a vašimi zákazníky za pomoci orgánu alternativního řešení sporů ¹.
- **Online řešení sporů (ODR)** je situace, kdy k ADR dochází online. Platforma Evropské komise poskytuje na internetovém portálu EU online řešení sporů on-line usnadnění řešení sporů on-line.

Tento modul odpoví na těchto 10 otázek:

1. Co je alternativní řešení sporů (ADR)? (I)
2. Jaké jsou výhody alternativního řešení sporů (ADR)? (I)
3. Co je subjektem alternativního řešení sporů (ADR)? (II)
4. Jaké základní normy musí všechny subjekty alternativního řešení sporů splňovat? (III)
5. Jaké různé techniky používají orgány alternativního řešení sporů k řešení sporů? (IV)
6. Jak alternativní řešení sporů funguje ve vaší zemi a ve vašem odvětví? (V)
7. Jak můžete nalézt subjekt alternativního řešení sporů pro své podnikatelské odvětví? (V)
8. Jaké jsou vaše právní povinnosti související s ADR? (VI)
9. Vznikne spor, který nemůžete vyřešit – jak využít ADR? (VII)
10. Když obchodujete online – jak používat ODR? (VIII-X)

¹ V celém modulu, když je zmíněn orgán ADR, máme na mysli orgán alternativního řešení sporů, který splňuje požadavky směrnice EU, a proto je oznámen Evropské komisi.

Sekce I – Alternativní řešení sporů (ADR)

I. Co je alternativní řešení sporů (ADR)?

Alternativní řešení sporů, někdy také nazývané "**mimosoudní řešení sporů**", je postup pro řešení sporů mezi spotřebiteli a obchodníky bez nutnosti obracet se na soud. Zahrnuje využití orgánu alternativního řešení sporů, který je nestranným orgánem a používá techniky řešení sporů, jež mohou zahrnovat mediaci, rozhodčí řízení nebo smíšené metody.

Podle evropského práva lze alternativní řešení sporů použít v jakémkoli sporu vyplývajícím ze smlouvy mezi obchodníkem a spotřebitelem, ať už byl výrobek zakoupen on-line nebo off-line, nebo zda vy a váš zákazník žijete ve stejné zemi EU nebo v různých zemích EU.



Jaké jsou výhody ADR?

ADR je jednoduché

Je navržen tak, aby se snadno používal a je obecně méně formální než soudní řízení.

ADR je nestranné

Dodržíte určité základní standardy nestrannosti, takže vy i vaši zákazníci víte, že procesy jsou spravedlivé.

ADR je finančně dostupné

ADR je efektivní

Spor postoupený alternativnímu řešení sporů bude vyřešen, s výjimkou výjimečných případů, do 90 dnů.

ADR podporuje dobré jméno

Používání ADR bude vašimi zákazníky vnímáno jako projev dobré vůle a závazku k férovosti a dobré péči o zákazníky.

ADR je neveřejné

Na rozdíl od soudů není alternativní řešení sporů obecně vedeno veřejně, čímž se minimalizuje riziko poškození dobré pověsti, které by mohlo vzniknout v důsledku sporu.

ADR je flexibilní

Využití alternativního řešení sporů může vést k pragmatickým řešením, která vy a váš zákazník můžete považovat za pohodlnější než to, co může být předepsáno zákonem nebo uloženo soudem.

Pamatujte si ještě příklad ze začátku příručky?

Zákazník ze sousední země si koupí notebook z vašich webových stránek. Několik dní po doručení vám napíše e-mail, ve kterém tvrdí, že to nefunguje a požaduje plnou náhradu. Nevěříte, že výrobek byl vadný, když byl dodán.

Jednoduché řešení – Naše rada

Tento spor může být předložen ADR. Zvolený orgán alternativního řešení sporů vyslechne obě strany a navrhne řešení. Nebudete muset využít služeb advokáta. Orgán alternativního řešení sporů může najít pro vás nebo spotřebitele nebo může navrhnout

kompromisní řešení, které obě strany považují za spravedlivé: můžete například souhlasit s vrácením notebooku nebo s opravou zjištěných závad.

II. Co je subjekt alternativního řešení sporů?

Orgán alternativního řešení sporů je nestranná organizace nebo jednatel, který pomáhá spotřebitelům a obchodníkům řešit spory, aniž by se musel obracet na soud. Orgány alternativního řešení sporů existují v mnoha evropských zemích již nějakou dobu. Rady pro spory, rozhodčí služby, smírčí soudci, mediátoři a dokonce i veřejní ochránci práv: všechny tyto orgány lze považovat za orgány alternativního řešení sporů.


Problém alternativního řešení sporů v minulosti však spočíval v tom, že v závislosti na zemi byl alternativní řešení sporů k dispozici pouze pro spory v určitých odvětvích, jako je cestování nebo elektřina. Kromě toho v minulosti nebyly všechny orgány alternativního řešení sporů stejně nezávislé a ne všechny měly podobně uživatelsky vstřícné postupy.

Evropská unie si byla vědoma výhod alternativního řešení sporů pro spotřebitele a obchodníky. Věděla, že alternativní řešení sporů může přispět ke zvýšení důvěry v jednotný trh a k podpoře růstu. Síť evropských spotřebitelských center ² podporuje využívání alternativního řešení sporů u spotřebitelů v přeshraničních sporech. K řešení problémů, které existovaly s alternativním řešením sporů, proto EU přijala právní předpisy v této oblasti.

Směrnice o alternativním řešení sporů ³ vstoupila v platnost dne 9. července 2015 a vztahuje se na:

1. Všechny spotřebitelské sektory (s výjimkou zdravotnictví a veřejných vysokých škol).
2. Všechny země EU
3. Všechny prodeje (online i offline),

Podle právních předpisů může subjekt alternativního řešení sporů požádat příslušný orgán v členském státě, v němž má sídlo, aby se stal oznámeným subjektem alternativního řešení sporů. Je-li subjekt alternativního řešení sporů oznámen podle právních předpisů, je zárukou, že splňuje všechny normy kvality týkající se spravedlnosti, účinnosti a dostupnosti, jak je uvedeno v kapitole II směrnice o alternativním řešení sporů. V celém modulu, když je zmíněn orgán ADR, máme na mysli orgán ADR, který splňuje požadavky směrnice EU a oznámil Evropské komisi.

 **Přednášející v tomto okamžiku mohou poskytnout podrobnosti o příslušném národním orgánu.**

III. Jaké základní normy musí oznámené subjekty alternativního řešení sporů splňovat?

Subjekty alternativního řešení sporů, které jsou oznámeny podle podmínek směrnice o alternativním řešení sporů, musí splňovat tyto normy:

Nestrannost

Oznámené subjekty alternativního řešení sporů budou obvykle zcela nezávislé na spotřebiteli a obchodníkovi ve sporu. V některých případech může být skupinám obchodníků povoleno financovat schválené orgány alternativního řešení sporů, ale pouze za přísných podmínek, které zaručují nestrannost procesu řešení sporů. Osoby pověřené prováděním alternativního řešení sporů jsou jmenovány na dostatečně dlouhé

² Více informací o síti ESC je k dispozici [zde](#).

³ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES

funkční období, nepodléhají žádným pokynům žádné ze stran a jejich odměňování není vázáno na výsledek postupu.

Kompetentnost

Oznámené subjekty budou odborníky na postup alternativního řešení sporů, aby služby, které poskytují, mohly být spravedlivé a účinné. Budou rovněž odborníky na hmotné právo v oblasti nebo oblastech, v nichž pracují (například: orgán alternativního řešení sporů, který se zabývá spotřebitelskými spory týkajícími se práv cestujících v letecké dopravě, bude znát právo v této oblasti).

Dostupnost

V závislosti na tom, jak je alternativní řešení sporů ve vaší zemi organizováno, možná budete muset zaplatit buď registraci u orgánu alternativního řešení sporů, nebo zaplatit poplatek za každý případ. Ve většině situací budou tyto výdaje nižší, než kdybyste museli jít k soudu a najmout si právníka.

Efektivnost

Oznámené subjekty alternativního řešení sporů by měly případ dokončit do 90 dnů (s výjimkou výjimečně složitých sporů, které mohou trvat déle). Nemusí být nutné, abyste se vy nebo spotřebitel fyzicky účastnili procesu. Vy ani váš zákazník nebudete muset využít služeb právníka.

Transparentnost

Oznámené subjekty alternativního řešení sporů musí zveřejňovat podrobnosti o odvětvích podnikání, kterými se zabývají; postupy, které používají; případné náklady; a právní důsledky jejich rozhodnutí. Jsou rovněž povinny zveřejňovat výroční zprávy s informacemi o počtu řešených sporů; počet a povahu sporů, kterými se odmítly zabývat; a průměrná doba potřebná k vyřešení sporu.

Některé orgány alternativního řešení sporů zveřejňují nejen statistiky a další informace, ale také různé pokyny jak pro spotřebitele, tak pro společnosti.

Jedná se o základní normy, které musí všechny oznámené subjekty alternativního řešení sporů dodržovat. Ne všechny orgány alternativního řešení sporů však fungují přesně stejným způsobem. Kromě výše uvedených norem mohou některé subjekty alternativního řešení sporů potřebovat dodržovat další normy z důvodu odvětví podnikání, s nímž jednají, nebo členského státu, v němž mají sídlo. Různé orgány alternativního řešení sporů budou rovněž používat různé techniky řešení sporů.

Před použitím konkrétního orgánu alternativního řešení sporů se proto můžete dozvědět více o tom, jak tento orgán vykonává svou práci.

IV. Jaké jsou různé modely ADR?

Subjekty alternativního řešení sporů mohou používat různé techniky řešení sporů, včetně:

Mediace

Při mediaci orgán alternativního řešení sporů objasní skutečnosti sporu; zjišťování názorů vás a vašeho spotřebitele; a pomůže vám dohodnout se na řešení, které je přijatelné pro vás oba.

Případová studie: Belgická služba zprostředkování spotřebitelů uvádí několik příkladů případů, kdy bylo možné nalézt kompromis, jako je sleva na další účet v restauraci nebo v případě předplatného fitness klubu dočasné přerušení předplatného během renovačních prací. (<http://www.mediationconsommateur.be>)

Arbitráž

Rozhodce vyslechne obě strany sporu, posoudí, jaký by měl být výsledek sporu, a na základě posouzení nařídí řešení.



- Ačkoli obchodníci a spotřebitelé, jakmile mezi nimi vznikne spor, mohou souhlasit s tím, že se podrobí procesu alternativního řešení sporů, obchodníci nesmějí v místě prodeje uvádět smluvní podmínky, které zákazníci zavazují k tomu, aby v případě sporu využili alternativního řešení sporů namísto soudů

Případová studie: rozhodnutí Rady pro stížnosti v odvětví cestovního ruchu v Nizozemsku jsou pro obchodníka závazná a musí být splněna do 2 měsíců.



Mixed Methods

Some ADR bodies will combine different techniques within their procedure. For example, they might begin with mediation, and if agreement is impossible, then propose a solution based on their own assessment of the situation.

The resolutions provided by ADR may be binding or non-binding:

- Some ADR bodies issue decisions or recommendations that you and your customer can choose to accept or not (non-binding).
- Some ADR bodies make recommendations or decisions that you will be obliged to follow (binding). Depending on the ADR body, these decisions might only be binding on you or be binding on you and your customer.


The following points can be noted about binding and non-binding ADR:

- If the decision of an ADR body is to be binding, you and the consumer shall be informed of this at the beginning of the process and specifically accepted this.
- If a binding decision is made but you disagree with it and question its fairness, usually the decision can still be challenged in court.

Poznámka pro školitele

Obrat'te se prosím na orgány alternativního řešení sporů ve vaší zemi, které naleznete na <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show> a uveďte alespoň 3 národní příklady z reálného života toho, co mohou orgány alternativního řešení sporů ve vaší zemi dělat, a to v ideálním případě ve 3 cílových odvětvích.

Jak je uvedeno výše, všechny oznámené subjekty alternativního řešení sporů musí zveřejňovat informace o svém postupu a o své práci. Tyto informace budou k dispozici na internetových stránkách ADR nebo vám budou poskytnuty v trvalé formě na vyžádání.

Případová studie:  Vedoucí školitelé by v tomto okamžiku mohli jako příklad použít různé orgány alternativního řešení sporů a zpracovat níže uvedené otázky.

Zabývá se tento orgán alternativního řešení sporů mým podnikatelským sektorem? Je založena na mediaci nebo rozhodčím řízení, nebo používá smíšené metody? Budou její doporučení/rozhodnutí závazná nebo ne? Pokud nesouhlasím s rozhodnutím, jak ho

Ize napadnout? Jak dlouho trvá procedura v průměru? Jakými druhy sporů se zabývá a na jakém základě se odmítá zabývat spory?

V. Uplatňují se nějaké faktory specifické pro danou zemi nebo sektor?

Zabývali jsme se základními normami, které musí všechny oznámené subjekty alternativního řešení sporů dodržovat, a zabývali jsme se různými technikami, které orgány alternativního řešení sporů používají k řešení sporů. Pro mnoho obchodníků není používání alternativního řešení sporů povinné a rozhodnou se jej využít pro výhody, které nabízí. Tito obchodníci mohou činit informovaná rozhodnutí o využívání alternativního řešení sporů a výběru subjektu alternativního řešení sporů na základě toho, co jsme dosud pokryli.

Je však důležité poznamenat, že pro váš podnik mohou existovat **další** požadavky a pravidla týkající se alternativního řešení sporů v závislosti na vaší zemi nebo odvětví podnikání.

V této části zjistíme, zda se vás některá z těchto otázek týká.

Poznámka pro školitele

V následujících částech uveďte příslušné informace o jednotlivých zemích a sektorech. V každé zemi existuje vnitrostátní příslušný orgán, jehož úkolem je kontrolovat, zda orgány alternativního řešení sporů dodržují právní předpisy EU, a zveřejňovat seznam těchto "oznámených" subjektů alternativního řešení sporů. Seznamy subjektů alternativního řešení sporů lze získat od tohoto vnitrostátního orgánu nebo od platformy EU pro řešení sporů on-line, která uvádí seznam subjektů alternativního řešení sporů podle zemí. Kromě příslušných právních předpisů na

vnitrostátní úrovni by v informacích poskytovaných oznámenými subjekty alternativního řešení sporů mělo být uvedeno, zda jsou určití obchodníci ze zákona povinni využívat jejich služeb a/nebo zda jsou vázáni jejich rozhodnutími.

Proces alternativního řešení sporů obvykle zahajuje zákazník, ale v některých zemích mohou na zákazníka podat stížnost i obchodníci.

Účast je obvykle dobrovolná jak pro spotřebitele, tak pro obchodníky, ale v některých případech, v závislosti na zemi/odvětví, se obchodníci **MUSÍ** zapojit, pokud existuje stížnost od zákazníka.

V některých zemích **MUSÍ** konkrétní obchodníci akceptovat rozhodnutí konkrétních orgánů alternativního řešení sporů.

Některá odvětví v některých zemích mohou být povinna využívat určité subjekty alternativního řešení sporů. Tyto subjekty alternativního řešení sporů však v určitých případech nemusí být oznámenými subjekty podle právních předpisů o alternativním řešení sporů.

Některé podniky se také mohou "zavázat" k alternativnímu řešení sporů, ale subjekt alternativního řešení sporů, který využívají, může být informován v jiném evropském členském státě.

Někteří obchodníci mohou být členy obchodního sdružení, které zahrnuje postoupení stížností spotřebitelů konkrétnímu subjektu alternativního řešení sporů.

Poznámka pro školitele

Zjistěte situaci ve své zemi a u obchodníků, které školíte, a uveďte informace. Zde uveďte všechny potřebné informace, aby zprostředkovatelé a malé a střední podniky našli odpovědi na níže uvedené 2 otázky.

(a) Jak funguje process alternativního řešení sporů v České republice? 🇵🇸

(b) Jak funguje alternativní řešení sporů v rámci Vašeho sektoru? 🇵🇸

Chcete-li v České republice zjistit orgány alternativního řešení sporů pro výrobky nebo služby, které prodáváte, [zde](#) je seznam subjektů alternativního řešení sporů ⁴



VI. Jaké jsou vaše právní povinnosti související s alternativním řešením sporů? 🇵🇸

Pokud jste povinni používat ADR z důvodu vašeho podnikání a/nebo země, ve které sídlíte [viz "V" výše], nebo pokud jste se zavázali k používání ADR, můžete mít zákonnou povinnost informovat své zákazníky o ADR. Podrobné povinnosti naleznete níže a v kontrolním seznamu.

1. Než vznikne jakýkoli spor

Pokud jste povinni využít ADR nebo jste se zavázali k používání ADR, musíte informovat své zákazníky o subjektu nebo orgánech ADR, s nimiž jednáte, na svých internetových stránkách (pokud je máte) a případně ve všeobecných podmínkách vašich zákaznických smluv. Při poskytování těchto informací musíte uvést internetové stránky orgánu nebo orgánů alternativního řešení sporů.

2. Pokud máte spor se spotřebitelem:

Pokud jste povinni nebo odhodláni využít ADR [viz výše] a vznikne spor, který se vám nepodaří vyřešit přímo, musíte zákazníka informovat o svých povinnostech a závazcích v oblasti alternativního

řešení sporů, orgán nebo orgány alternativního řešení sporů, které jsou v tomto ohledu relevantní, a uvést, zda využijete příslušný orgán nebo orgány alternativního řešení sporů pro daný spor. Tato informace musí být zákazníkovi poskytnuty v papírové nebo jiné "trvanlivé" podobě, kterou si zákazník může uložit elektronicky (např. e-mail, USB disk atd.).

VII. Vznikne spor, který nemůžete vyřešit - Jak používat ADR 🇵🇸

Jakmile spotřebitel podá stížnost na váš podnik, obdržíte o tom oznámení od orgánu alternativního řešení sporů.

Po obdržení tohoto oznámení vám budou poskytnuty určité informace o postupu a více informací o subjektu alternativního řešení sporů bude možné zjistit na internetových stránkách orgánu alternativního řešení sporů nebo na vyžádání.

V závislosti na vašich povinnostech jako obchodníka se můžete v tomto okamžiku rozhodnout, že se procesu alternativního řešení sporů nepodrobíte, abyste se vyhnuli tomu, že zákazník může podniknout další kroky k řešení problému jinde.

V této fázi může být také možné spor okamžitě urovnat (a tím ukončit řízení); například poskytnutím odškodnění spotřebiteli nebo nalezením určitého kompromisního řešení.

Můžete se rozhodnout pokračovat v procesu ADR a předložit svou verzi příběhu. V průběhu procesu alternativního řešení sporů může dojít k řadě kol vysvětlení, a to jak od vás, tak od vašeho zákazníka.

V průběhu procesu vysvětlí orgán alternativního řešení sporů všechny kroky, které je třeba nebo mohou být podniknuty, a důsledky těchto kroků.

⁴ Existují také orgány alternativního řešení sporů, které jsou v některých zemích uvedeny jako oznámené, ale přijímají stížnosti z řady zemí. Např. Služba smířčího řízení o pronájmu vozidel (která je oznámena ve Velké Británii a zabývá se stížnostmi z mnoha zemí).

Jakmile bude dosaženo výsledku, bude závazný nebo nezávazný, v závislosti na zapojeném subjektu alternativního řešení sporů.

Jakmile bude výsledek Při řešení vašeho sporu orgán alternativního řešení sporů rovněž vysvětlí praktické aspekty navrhovaného řešení. (Pokud například navrhne, abyste spotřebiteli poskytli finanční odškodnění za vadný notebook, měl by vám také sdělit, do kdy budete muset zaplatit, zda se vy nebo spotřebitel můžete odvolat k soudu atd.).

Poznámka pro školitele

Uveďte nějaké příklady



Sekce II – Online řešení sporů (ODR)

VIII. Prodáváte online – Co je řešení sporů online (ODR)?

Spolu s růstem elektronického obchodování vzrostl také počet sporů týkajících se online nákupů. V takových sporech se vy, obchodník, obvykle nikdy nesekáte se zákazníkem tváří v tvář a navíc spolu nemusíte sdílet společný jazyk. To může komplikovat řešení takových sporů.

Příklady


Příklad 1

Prodáváte nástroje pro měřicí zařízení on-line do mnoha zemí EU. Jednoho dne obdržíte e-mail v jazyce, kterým nemluvíte. Zdá se, že e-mail pochází od spotřebitele, který je nespokojen s jedním z vašich produktů a chce své peníze zpět. Ochranná lhůta pro vrácení položky již vypršela a jste přesvědčeni, že s produktem, který jste poskytli, nebyl žádný problém.

Příklad 2

Máte online obchod prodávající ručně vyráběné šperky. Zákazník si objedná náhrdelník z polodrahokamů a skleněných korálků. Při dodání je však rozbitý. Nemyslíte si, že je to vaše chyba, protože váš obal obvykle zabraňuje poškození.

Příklad 3

Nebo poté, co jste zákazníkovi poslali objednaný náhrdelník, nedostanete zaplacení.  Platformu EU pro řešení sporů online (ODR) poskytuje Evropská komise, aby vám pomohla řešit spory s vašimi online zákazníky. Byla vytvořena na základě právního předpisu EU nazvaného nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line.⁵

Platforma EU pro řešení sporů on-line funguje od února 2016 a spotřebitelé ji mohou využívat proti obchodníkům, s nimiž vedou smluvní spory vyplývající z nákupů zboží nebo služeb online, pokud obchodník i spotřebitel sídlí v EU nebo EHP. Někdy mohou obchodníci využít platformu EU pro řešení sporů on-line také k zahájení řízení proti spotřebitelům.

ec.europa.eu/odr



Platforma EU pro řešení sporů on-line je navržena tak, aby usnadňovala komunikaci mezi vámi, vašim zákazníkem a subjektem alternativního řešení sporů. Vzhledem k tomu, že platforma EU pro řešení sporů on-line využívá pouze oznámené subjekty alternativního řešení sporů, jsou zde relevantní i informace o zárukách kvality pro oznámené subjekty alternativního řešení sporů, které již byly poskytnuty v prvním oddíle (ODDÍL I. ALTERNATIVNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ).

Platforma EU pro řešení sporů on-line však ADR ještě více usnadňuje tím, že poskytuje automatizovanou elektronickou výměnu a překlady mezi všemi jazyky EU, jakož i informace a podporu v průběhu celého procesu.

Příklady

Příklad 1

⁵ Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES

Váš zákazník chtěl své peníze zpět po uplynutí lhůty pro odstoupení od smlouvy.

Následně obdržíte oznámení z platformy EU pro řešení sporů on-line, které vás informuje, že tento zákazník podal stížnost. Zaregistrujete se na platformě a zjistíte, že existuje několik orgánů alternativního řešení sporů, které vám mohou pomoci nalézt řešení. Pomocí platformy navrhnete konkrétní orgán alternativního řešení sporů a váš zákazník s tím souhlasí. Spor je poté automaticky postoupen orgánu alternativního řešení sporů. Poté, co si od vás a vašeho zákazníka vyžádá další informace, orgán alternativního řešení sporů vám navrhne, abyste zákazníkovi vrátili 25 % ceny z důvodu skutečnosti, že informace na vašich internetových stránkách nebyly dostatečně jasné. Oba souhlasíte a případ je uzavřen. Během celého procesu vy a váš zákazník komunikujete ve svých rodných jazycích a platforma zajišťuje překlad.

Příklad 2

Váš zákazník si na tento rozbitý náhrdelník stěžuje prostřednictvím platformy EU ODR. Dohodnete se, jaký orgán alternativního řešení sporů využijete, a spor je tam převeden. Po přezkoumání obalu a všech dalších relevantních skutečností rozhodne orgán alternativního řešení sporů ve prospěch vašeho zákazníka a navrhne vám vrácení peněz. I když jste výsledkem překvapení, jste spokojeni s tím, že orgán alternativního řešení sporů dospěl ke svému rozhodnutí spravedlivě.

Příklad 3⁶

Pokud jste internetový obchodník a chcete prokázat svůj závazek k vysokým standardům péče o zákazníky, můžete se zaregistrovat jako obchodník na platformě EU pro řešení sporů on-line, i když proti vám nebyla podána žádná stížnost.

⁶ Tento příklad by měl být uveden pouze tehdy, pokud je v příslušné zemi možné jít proti spotřebiteli prostřednictvím postupu alternativního řešení sporů. Pokud ne, smažte: Objednaný náhrdelník pošlete zákazníkovi, ale nedostali jste zaplacen. V takovém případě můžete také přejít na platformu ODR a podat stížnost proti tomuto zákazníkovi

Registrací na platformě usnadníte svým zákazníkům komunikaci s vámi a zajistíte, že veškeré stížnosti týkající se vašeho používání platformy obdržíte na vámi zvolenou e-mailovou adresu.

IX. Obchodujete on-line – jaké jsou vaše povinnosti v souvislosti s platformou EU pro řešení sporů on-line?

Pokud obchodujete on-line, máte ve vztahu k platformě EU pro řešení sporů on-line následující povinnosti. Tyto povinnosti SE VZTAHUJÍ NA VŠECHNY INTERNETOVÉ OBCHODNÍKY bez ohledu na to, zda hodlají platformu EU pro řešení sporů on-line využívat, či nikoli:

1. Musíte jasně uvést svou e-mailovou adresu na svých webových stránkách. Poskytnutí pouze interaktivního kontaktního formuláře nestačí.
2. Musíte poskytnout odkaz ze svých webových stránek na platformu EU pro řešení sporů online ec.europa.eu/consumers/odr. Tento odkaz musí být viditelný a snadno přístupný na webových stránkách.⁷ Kromě toho musíte tyto informace poskytnout snadno přístupným způsobem, ať už je prodáváte na svých vlastních webových stránkách, na webových stránkách třetích stran, jako je online tržiště, nebo prostřednictvím mobilní aplikace.

POKUD obchodujete on-line a jste ze zákona povinni **nebo** zavázáni používat ADR řešení sporů [viz oddíl v výše], musíte také udělat následující::

1. Informujte své zákazníky o existenci platformy EU pro řešení sporů on-line a o možnosti využít

⁷ Abychom vám pomohli při plnění této zákonné povinnosti, můžete použít hotový banner (bannery jsou k dispozici ve všech jazycích). Bannery naleznete na http://europa.eu/youreurope/promo/odr-banners/index_en.htm

platformu EU pro řešení sporů. Musíte poskytnout odkaz ze svých webových stránek na platformu EU pro řešení sporů on-line a měli byste také zahrnout informace týkající se platformy pro řešení sporů on-line ve standardních podmínkách, které používáte pro své spotřebitelské smlouvy.

2. Pokud svému zákazníkovi zašlete e-mail s návrhem využít orgán alternativního řešení sporů, musíte rovněž uvést odkaz na platformu EU pro řešení sporů on-line.

X. Vznikne spor, který nemůžete vyřešit s online zákazníkem – jak funguje platforma EU pro řešení sporů on-line

- Zákazník podá stížnost na platformě.⁸
- Obdržíte e-mailové oznámení, že je proti vám podána stížnost.
- Kliknete na odkaz, přejdete na platformu a zaregistrujete se (pokud ještě nejste zaregistrováni), abyste mohli vidět stížnost.
- Vyberete si subjekt alternativního řešení sporů, který chcete využít (nebo subjekt, který jste povinni využít podle pravidel ve vaší zemi/odvětví) a zašlete tento návrh svému zákazníkovi.
- Váš zákazník může přijmout vámi navržený subjekt alternativního řešení sporů nebo může navrhnout jiný subjekt alternativního řešení sporů ze [seznamu](#) na platformě.
- Jakmile oba dosáhnete dohody o subjektu alternativního řešení sporů, který má být použit, stížnost postoupena tomuto orgánu alternativního řešení sporů.

- Poté, co byla stížnost postoupena subjektu alternativního řešení sporů, platí pravidla a postupy tohoto orgánu.
- O vývoji vašeho případu budete informováni prostřednictvím e-mailových oznámení a budete se moci podle potřeby zapojit do procesu prostřednictvím platformy ODR.
- Během celého procesu budete moci používat překladový nástroj pro všechny dokumenty a zprávy, které odesíláte a přijímáte.
- Proces řešení sporů on-line bude dokončen do 90 dnů.
- V současné době se spotřebitel může také rozhodnout, že s vámi předá návrh stížnosti a požádá o dvoustranné řešení, místo aby se obrátil na orgán alternativního řešení sporů. Říká se tomu "žádost o přímé rozhovory".

Platforma má také velmi jasný návod, jak ji používat. Chcete-li k němu získat přístup, přejděte na platformu ODR: ec.europa.eu/odr a vyhledejte část "Jak to funguje" a uživatelskou příručku.



⁸ V zemích, kde je možné ODR iniciované obchodníkem, musí školitel vložit podmínku, že poskytnutý popis odkazuje na ODR iniciovaný zákazníkem, ale že je také možný ODR iniciovaný obchodníkem.

Přílohy

Pro VŠECHNY obchodníky

Když dojde ke sporu se zákazníkem

Kontrolní seznam – informační povinnosti alternativního řešení sporů

Dříve, než vznikne jakýkoli spor se zákazníkem

Kontrolní seznam – informační povinnosti alternativního řešení sporů

- Informovali jste svého zákazníka o možnosti využít ADR?
- Informovali jste o tom svého zákazníka buď e-mailem, nebo poskytnutým na papíře nebo jiným "trvanlivým" způsobem?
- Informovali jste svého zákazníka (e-mailem, na papíře nebo jiným "trvanlivým" způsobem), zda k vyřešení tohoto sporu využijete jakýkoli orgán alternativního řešení sporů?

Pro ONLINE obchodníky

Než dojde ke sporu se zákazníkem

Kontrolní seznam – informační povinnosti alternativního řešení sporů

Veďte prosím na vědomí, že musíte také dodržovat výše uvedený kontrolní seznam.

1. Dodržujete kontrolní seznam "pro všechny obchodníky"?

Poznámka: Online obchodníci musí dodržovat výše uvedený kontrolní seznam nazvaný "pro všechny obchodníky" "

2. Poskytujete svou e-mailovou adresu na svých webových stránkách a v aplikaci (pokud ji máte) tak, aby ji lidé mohli snadno najít?

Poznámka: Online kontaktní formulář, který nezobrazuje e-mailovou adresu, nestačí ke splnění tohoto požadavku.

3. Poskytujete jasný odkaz na platformu ODR (<http://ec.europa.eu/odr>)?

Pro ONLINE obchodníky

Když dojde na jakýkoli spor se zákazníkem

Kontrolní seznam – informační povinnosti alternativního řešení sporů

Pokud zákazníkovi navrhnete, aby využil orgánu alternativního řešení sporů, informujete také spotřebitele o platformě EU pro řešení sporů on-line a uveďte příslušný odkaz ve svém e-mail?

Checklist (to-do list) for the lead trainers in adapting the module

When you are adapting the content of this module to your national circumstances:

1. Find your national list of the ADR bodies⁹. There should be a competent body (a ministry or an authority that is responsible for consumer affairs) that has published such a list. If you cannot find it, a list of notified ADR bodies by country can be obtained on the ODR Platform on the EU portal, or if you still have difficulties you could get in contact with your ODR contact point¹⁰. Please include the link to the relevant national bodies in the information given to SMEs.
2. Check all ADR bodies to see if any of them are mandatory for traders to participate (in the sense that if consumer complains to that body, the trader in question is obliged to respond and to follow the procedure). If it is the case, it is crucial that you include this example to your national version of this handbook.
3. Also check the procedure for traders to 'commit' to the ADR bodies that are not mandatory – can they have an agreement (a contract?) with that ADR body that they will use it on a regular basis, every time they have a dispute? Do they have to pay any fees?
4. Check if any of the national ADR entities allow the trader to start a complaint against the consumer (for instance, it could be helpful in case of a late payments). Note that traders can only complain against consumers if they reside in Belgium, Germany, Luxembourg or Poland.
5. A lot of ADR bodies will publish examples of cases they can solve – whenever possible, include those examples in this material.

⁹ See the list of ADR bodies on the ODR platform <http://ec.europa.eu/odr>

¹⁰ Most of the ODR contact points are in the European Consumer Centres. The full list of ODR contact points available here <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.complaints.odrList>

To Do List for the Lead Trainers

Once the training has been tested and the document is finalised, it will have a working life of its own with trainers making it their own. At that stage, it is vital that information is passed back centrally to ensure that this wealth of information can enrich the training material.

Examples databases

Examples are absolutely critical to ensure training and trainers' credibility. Examples have to reflect the key dispute problems and come from as many sectors as possible. The first examples may well have to be changed/updated over time.

Database of examples: (store, online)

An online bookstore, specialised in old valuable books receives an order from a customer from another country. After a while, the customer complains that he did not receive the book, even if the bookstore dispatched it.

A customer subscribes to a weekly box for fresh vegetables and fruit from a nearby farm, but after a couple of weeks the delivery of boxes is interrupted and they do not arrive for the next 3 weeks, even if paid in advance.

Understand how the ADR process works (III - Specific national)

This knowledge is very useful at country level and can change over time. It is very important to keep track of these changes.

Q&As database

In any training, the Q&As are essential and they may change over time.

Definitions for the glossary on Alternative Dispute Resolution (from the legislation)

‘consumer’ means any natural person who is acting for purposes which are outside his trade, business, craft or profession;

‘trader’ means any natural persons, or any legal person irrespective of whether privately or publicly owned, who is acting, including through any person acting in his name or on his behalf, for purposes relating to his trade, business, craft or profession;

‘domestic dispute’ means a contractual dispute arising from a sales or service contract where, at the time the consumer orders the goods or services, the consumer is resident in the same Member State as that in which the trader is established;

‘ADR procedures’ - procedures for the out-of- court resolution of domestic and cross-border disputes concerning contractual obligations stemming from sales contracts or service contracts between a trader established in the Union and a consumer resident in the Union through the intervention of an ADR body which proposes or imposes a solution or brings the parties together with the aim of facilitating an amicable solution.

‘online sales or service contract’ means a sales or service contract where the trader, or the trader’s intermediary, has offered goods or services on a website or by other electronic means and the consumer has ordered such goods or services on that website or by other electronic means;

‘electronic means’ means electronic equipment for the processing (including digital compression) and storage of data which is entirely transmitted, conveyed and received by wire, by radio, by optical means or by other electromagnetic means (e.g. an e-mail or a video message).

Links to legislation

[Directive 2013/11/EU](#) of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (available in all EU languages)

[Regulation No 524/2013](#) of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (available in all EU languages)

Consumer Law → **READY**

Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022