

# **PŘESHraniČNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ V EVROPĚ – POSTŘEHY Z PRAXE O JEHO POTŘEBĚ A DOSTUPNOSTI**

# **PŘESHraniČNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ V EVROPĚ – POSTŘEHY Z PRAXE O JEHO POTŘEBĚ A DOSTUPNOSTI**

Evropské spotřebitelské centrum Dánsko

prosinec 2009

## **PŘESHraniČNÍ ŘeŠENÍ SPORŮ V EVROPĚ – POSTŘEHY Z PRAXE O JEHO POTŘEBĚ A DOSTUPNOSTI**

### **Tuto publikaci distribuuje:**

Rosendahls-Schultz Distribution

Herstedvang 10

2620 Albertslund

Dánsko

Telefon: 43 22 73 00

Fax: 43 63 19 69

E-mail: [Distribution@rosendahls-schultzgrafisk.dk](mailto:Distribution@rosendahls-schultzgrafisk.dk)

[www.rosendahls-schultzgrafisk.dk](http://www.rosendahls-schultzgrafisk.dk)

Je dostupná také na [www.forbrugereuropa.dk/english](http://www.forbrugereuropa.dk/english)

ISBN

Elektronická verze: 978-87-993609-0-1

Design

Rosendahls-Schultzgrafisk

Dánsko, prosinec 2009

### **Forbruger Europa - European Consumer Centre Denmark**

Amgerfalledvej 56

DK-2300 Kobenhavn S

Tel +45 32 66 90 00

[info@forbrugereuropa.dk](mailto:info@forbrugereuropa.dk)

[www.forbrugereuropa.dk/english](http://www.forbrugereuropa.dk/english)

# Obsah

Úvod .....	5
<b>Působnost.....</b>	<b>6</b>
<b>1 Alternativní řešení sporů v Evropské unii .....</b>	<b>7</b>
1.1. Struktura a proces .....	7
1.2. Přehled dnes používaných systémů ADR.....	7
1.2.1. Mediace a smír.....	8
1.2.2. Ombudsmani .....	8
1.2.3. Spotřebitelské rady.....	8
1.2.4. Rozhodčí řízení .....	8
1.3. Řešení sporů on-line .....	9
<b>2 Role sítě ECC při řešení přeshraničních spotřebitelských stížností .....</b>	<b>10</b>
2.1. O síti Evropských spotřebitelských center (sítě ECC) .....	10
2.2 Proces řešení sporů v rámci sítě ECC .....	10
<b>3. Statistická analýza stížností obdržených sítě ECC v letech 2007 a 2008 .....</b>	<b>13</b>
3.1. Stížnosti obdržené v letech 2007 a 2008.....	14
3.1.1. Celkový počet stížností obdržených v letech 2007 a 2008 .....	14
3.1.2. Top 10 ze všech běžných stížností obdržených v letech 2007 a 2008.....	15
3.1.3. Řešení běžných stížností v letech 2007 a 2008 .....	16
3.2. Stížnosti postoupené k ADR.....	17
3.2.1. Celkový počet stížností postoupených k ADR v letech 2007 a 2008.....	17
3.2.2. Stížnosti postoupené k ADR v letech 2007 a 2008 podle zemí .....	18
3.2.3. Top 10 kategorií stížností postoupených k ADR v letech 2007 a 2008.....	19
3.2.4. Řešení sporů v rámci ADR v letech 2007 a 2008 .....	19
<b>4. Výsledky dotazníkového šetření .....</b>	<b>21</b>
4.1. Všeobecná spolupráce mezi ECC a ADR v EU .....	21
4.2. Analýza odpovědí na jednotlivé otázky v rozeslaném dotazníku .....	22
4.2.1. Orgány ADR v EU, na Islandu a v Norsku .....	22
4.2.2. Proces řešení sporů v ADR v EU, na Islandu a v Norsku .....	24
4.2.3. Spolupráce sítě ECC s ADR a potřeba rozvoje ADR v EU, na Islandu a v Norsku .....	27
<b>5. Přehled podle zemí.....</b>	<b>30</b>
5.1. Rakousko.....	30

5.2. Belgie .....	32
5.3. Bulharsko .....	33
5.4. Kypr .....	33
5.5. Česká republika.....	34
5.6. Dánsko .....	35
5.7. Estonsko .....	36
5.8. Finsko .....	37
5.9. Francie .....	38
5.10. Německo .....	39
5.11. Řecko .....	40
5.12. Maďarsko .....	40
5.13. Island .....	41
5.14. Irsko .....	42
5.15. Itálie .....	43
5.16. Lotyšsko .....	44
5.17. Litva .....	45
5.18. Lucembursko .....	46
5.19. Malta.....	47
5.20. Norsko .....	48
5.21. Polsko .....	49
5.22. Portugalsko .....	50
5.23. Rumunsko .....	51
5.24. Slovensko .....	52
5.25. Slovinsko .....	52
5.26. Španělsko .....	53
5.27. Švédsko .....	54
5.28. Nizozemsko .....	55
5.29. Velká Británie.....	56
<b>Závěry a doporučení .....</b>	<b>57</b>
<b>Příloha č. 1.....</b>	<b>59</b>
<b>Příloha č. 2.....</b>	<b>61</b>
<b>Příloha č. 3.....</b>	<b>67</b>
<b>Příloha č. 4.....</b>	<b>69</b>
 Sít' Evropských spotřebitelských center.....	 69

## Úvod

Přeshraniční obchod v rámci EU narůstá a panuje všeobecná shoda o tom, že jde o pozitivní vývoj, neboť to zákazníkům přináší širší nabídku produktů a služeb a nižší ceny. Ale s nárůstem přeshraničního obchodu narůstá i počet stížností a reklamací.

Mají-li mít spotřebitelé důvěru v přeshraniční obchod, musejí vědět, že nakupovat v jiných zemích EU je bezpečné. Existují tedy i různé prostředky, které pomáhají spotřebitelům řešit jejich přeshraniční stížnosti. Jedním z nich je síť Evropských spotřebitelských center (síť ECC).

Síť ECC působí v rámci celé EU a skládá se z 29 center – po jednom v každém členském státě EU a s jedním centrem na Islandu a jedním v Norsku. Síť spolufinancuje Generální ředitelství Evropské komise pro zdraví a ochranu spotřebitele a členské státy. Hlavním cílem sítě ECC je vybudovat důvěru spotřebitelů na vnitřním trhu; pomoc spotřebitelům s přeshraničními stížnostmi je jedním z hlavních úkolů sítě.

Síť ECC od roku 2007 systematicky eviduje přijaté stížnosti v on-line systému. Jejich počet od roku 2007 do roku 2008 vzrostl z 5 000 na 6 500 a v roce 2009 se odhaduje na 8 000. Jinými slovy, nárůst v počtu stížností mezi lety 2007 a 2009 představoval 60%.

V této zprávě síť se chceme zaměřit na to, jaká je dnes pravděpodobnost, že přeshraniční stížnost spotřebitele bude vyřešena a jakou roli v tom hrají mechanismy alternativního řešení sporů (ADR).

Spolupráce a rozvoj ADR patří k hlavním cílům sítě ECC a strategie spotřebitelské politiky EU na léta 2007-2013 uvádí využití ADR 1) jako jeden ze způsobů, jak dosáhnout cíle spotřebitelské strategie, podle které by měl každý spotřebitel v EU být schopen nakupovat odkudkoliv v EU s důvěrou, že se těší stejně účinné ochraně.

I přesto, že přeshraniční obchod roste, jeho růstový potenciál v nadcházejících letech je mnohem vyšší, takže je důležité se na to připravit a zavést systém, který bude schopen přeshraniční stížnosti účinně řešit. Doufáme, že tato zpráva k tomuto cíli přispěje.

Zvláštní poděkování patří paní Laine Vitola, bývalé manažerce a poradkyni Evropského spotřebitelského centra Lotyšsko, která nyní studuje v postgraduálním studiu na Lotyšské univerzitě, za veškerou její pomoc při vypracování této zprávy, především pak kapitol 3, 4 a 5.

*Peter Fogh Knudsen, ředitel, ECC Dánsko, pfk@forbrugereuropa.dk*

*Piotr Stanczak, ředitel, ECC Polsko, piotr.stanczak@konsument.gov.pl*

*Federico Vicari, ředitel, ECC Itálie, federico.vicari@ecc-netitalia.it*

*Elisabetta Sciallis, právník, ECC UK, elisabetta@tsi.org.uk*

1 Splnění dvou stávajících doporučení, doporučení Komise č. 98/257/ES ze dne 30. března 1998 o zásadách platných pro orgány odpovědné za mimosoudní řešení spotřebitelských sporů a doporučení Komise č. 2001/310/ES ze 4. dubna 2001 o zásadách pro mimosoudní orgány při řešení spotřebitelských sporů dohodou.

# Působnost

Účelem této zprávy je:

1. Analyzovat počet stížností přijatých sítě ECC v letech 2007 a 2008 a výsledky těchto případů, pokud byly uzavřeny do konce roku 2007/2008
2. Analyzovat existenci ADR v kontextu přeshraničních vztahů a to, jak ECC pracují s ADR při řešení přeshraničních stížností
3. Identifikovat specifické oblasti produktů / služeb, v nichž dnes jednotlivá ECC dostávají nejvyšší počet přeshraničních stížností na obchodníky z jejich zemí
4. Navrhnout doporučení pro možná zlepšení při řešení přeshraničních stížností

Tohoto společného projektu se zúčastnili všichni členové sítě Evropských spotřebitelských center, což znamená, že zpráva zahrnuje 29 zemí. Země jako jsou Bulharsko, Rumunsko, Slovinsko a Slovensko jsou nejnovějšími členy sítě ECC; počty stížností přijatých jejich centry proto ještě nejsou nijak vysoké a ani jejich aktivity v oblasti ADR nejsou čilé.

Údaje byly shromažďovány dvěma způsoby:

1. Statistické údaje o počtu stížností a výsledcích případů poskytla Evropská komise, která je shromažďovala v rámci takzvaného IT-nástroje, společného on-line systému řešení případů, který používají všechna ECC k registraci veškerých stížností přijatých v rámci sítě.
2. Pomocí dotazníků, které požadovaly další informace neevidované v IT nástroji. Tyto dotazníky vyplnily všechna ECC (dotazník naleznete v Příloze A)

Ve zprávě se používají následující pojmy:

- **Běžná stížnost:** prohlášení o nespokojenosti ze strany zákazníka ve vztahu k přeshraniční transakci s prodávajícím nebo dodavatelem
- **Prostá stížnost:** stížnost, kterou vyřešilo ECC v rámci jednostupňového postupu bez dalších kroků (typicky e-mail nebo telefonická odpověď na dotaz spotřebitele ke stížnosti, kdy jsou spotřebiteli poskytnuty informace o jeho právech a rada o tom, jak se obrátit na obchodníka s cílem vyřešit záležitost přímo s ním)
- **ECC:** Evropské spotřebitelské centrum
- **ADR:** Alternativní řešení sporů + poskytování rad spotřebitelům
- **NEB:** Vnitrostátní vymáhací orgány odpovědné za řešení stížností cestujících v letecké přepravě v souladu s nařízením č. 261/2004
- **ODR:** On-line řešení sporů



Názory vyjádřené v této zprávě nepředstavují názory Evropské komise ani vnitrostátních orgánů poskytujících financování.

# 1 Alternativní řešení sporů v Evropské unii

Alternativní řešení sporů (tedy mechanismus pro řešení stížností spotřebitelů, jehož součástí není tradiční soudní systém) je již po mnoho let důležitou součástí konceptu spotřebitelské politiky Evropské komise. Vzhledem k potenciální účinnosti při řešení sporů jsou jeho praktické výhody pro spotřebitele zjevné. I přesto v praxi stále existuje potřeba konzistentního posunu k plnému využití potenciálu těchto mechanismů v celé Evropě.

## 1.1. Struktura a proces

Mnoho členských zemí nemá dlouhou tradici ADR a vývoj těchto mechanismů byl do značné míry určován potřebami společného trhu a členství v EU. Komise přijala sdělení o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů v roce 1998, které obsahovalo doporučení Komise č. 98/257/ES o zásadách platných pro orgány odpovědné za mimosoudní řešení spotřebitelských sporů. Jelikož se však působnost doporučení omezovala pouze na některé procesní aspekty ADR, jednotlivé systémy ADR v Evropě se bohužel značně liší co do své struktury a procesů, takže v určité zemi nebo kulturní oblasti může převládat určitý model ADR. Vzhledem k různým faktorům, jako je historický kontext nebo právní tradice, může být určitý model ADR charakterističtější pro určitou zemi nebo oblast než jiný.

ADR mohou zakládat i orgány veřejné správy jak na centrální úrovni (například model spotřebitelských rad v severských zemích) nebo na místní úrovni (například rozhodčí soudy v Španělsku a mediace krajských jednotek Obchodní inspekce v Polsku). Na druhé straně mohou mimosoudní systémy vznikat jako iniciativa podporovaná nebo organizovaná sdruženími nebo federacemi, které provozují svou činnost v určitém sektoru (např. mediátoři nebo ombudsmeni pro bankovníctví nebo pojišťovnictví ve Francii, Irsku nebo ve Velké Británii) nebo profesionály či podniky, které nabízejí mediační či rozhodčí služby jako svou hlavní činnost (např. právníci či soukromá rozhodčí střediska).

## 1.2. Přehled dnes používaných systémů ADR

Značná rozmanitost v systémech ADR, o níž jsme se zmínili výše, se samozřejmě odráží i v procesním uspořádání a ve statusu řešení sporu u různých druhů orgánů ADR.

Některé systémy mohou usilovat o smír mezi stranami a o řešení založené na pouhém doporučení (například u spotřebitelských rad a soukromých ombudsmanů v celé EU), zatímco výsledkem jiných jsou závazná rozhodnutí (např. rozhodčí řízení) nebo rozhodnutí, která jsou závazná částečně (např. u většiny bankovních ombudsmanů).

Následuje stručný přehled hlavní skupiny systémů ADR, které se dnes používají. Je však nutné si uvědomit, že kromě níže uvedených forem formát ADR umožňuje i vznik mnoha

mimosoudních procesních variant a hybridních forem, například: spojení mediace a rozhodčího řízení (med-arb), adjudikace, neutrální nalézání skutečností, částečně závazná mediace, či formy arbitráže high-low či arbitráž poslední nabídky, apod.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Je pozoruhodné, že v souladu s různými zdroji, například Zelenou knihou z roku 2002 o alternativním řešení sporů v občanském a obchodním právu, je nutno rozlišovat mezi „ADR v kontextu soudního řízení“ a „obvyklým ADR“. Jinými slovy, existují postupy prováděné soudem nebo soudem svěřené třetí straně a mechanismy, které strany používají výhradně mimo soudní řízení. I když soud bývá řešením spotřebitelského sporu pouze zřídka, se nezdá, že by toto rozdělení mělo zásadní význam pro přístup osob ke spravedlnosti.

### **1.2.1. Mediace a smír**

U mediace či smíru se strany snaží dojít ke smírné dohodě za účasti třetí strany.

Mediace je technika, kdy se třetí strana – mediátor, který je ve sporu neutrální osobou a je jmenován po vzájemné dohodě stran – snaží nalézt způsob, jak by strany mohly dosáhnout výsledku uspokojivého pro obě strany. Zároveň musíme zdůraznit, že výsledek není nutně stejný jako výsledek, k němuž by dospěl soud, nebo k němuž by soud dospět mohl. Mediátor stranám nenutí žádné řešení, ale snaží se zajistit, aby strany dosáhly kompromisu nezávisle. Smírčí řízení je mechanismus, v němž neutrální třetí strana pomáhá stranám urovnat jejich spor a kromě toho může sdělovat svůj názor ohledně meritů věci.

U některých variant může mít konciliátor povinnost dát stranám doporučení ohledně řešení sporu, pokud nemohou dosáhnout dohody.

U mediace a smírčího řízení nejsou strany omezovány ani ustanoveními hmotného práva ani procesními předpisy. Řešení sporu tedy nemusí vycházet z konkrétního právního předpisu, ale může se opírat o všeobecné zásady jako je čestnost, legitimita, loajalita či dobrá víra. Ve většině případů vyžaduje dohoda o smíru uzavřená v takovém řízení také doplnění klauzule o vykonatelnosti soudem.<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Viz čl. 3 Směrnice č. 2008/52/ES Evropského parlamentu a Rady ze dne 21. května 2008 o některých aspektech mediace v občanských a obchodních věcech: Pro účely této směrnice se použijí tyto definice: „Mediací“ se rozumí formální řízení, jakkoli nazvané nebo uváděné, ve kterém dvě nebo více stran sporu samy dobrovolně usilují o dosažení dohody o vyřešení sporu za pomoci mediátora. Toto řízení mohou zahájit strany sporu nebo může být navrženo či nařízeno soudem nebo stanoveno právem členského státu.

### **1.2.2. Ombudsmeni**

Ombudsman je osoba individuálně jmenovaná k řešení sporů mezi podnikateli a spotřebiteli. Osoby jmenované na tento post disponují odbornými znalostmi a profesní kvalifikací v dané oblasti a teší se váženému postavení ve společnosti a mají neposkvrněnou pověst. Tento typ ADR je nejčastěji iniciativou podnikatele v určité oblasti a představuje jeden z nástrojů měkkého práva. Ačkoliv ombudsmana jmenuje tento podnikatel, ombudsman má obvykle

status nezávislého orgánu pokud jde o řešení sporů. Ombudsmani obvykle mívají pravomoc rozhodovat o případech z určité oblasti a svá rozhodnutí zakládají na právních předpisech, pravidlech rovnosti či směrnicích přijatých pro uvedené odvětví. Tato rozhodnutí jsou obvykle závazná pro podnikatele anebo nejsou závazná pro žádnou ze stran.

### **1.2.3. Spotřebitelské rady**

Spotřebitelské organizace, sdružení obchodníků nebo obchodní instituce mohou společně nebo nezávisle zakládat spotřebitelské rady, a to na základě ustanovení vnitrostátních právních předpisů a instrumentů měkkého práva (například kodexy chování, systémy známek důvěry, směrnice, apod.). Spotřebitelské rady jsou orgány kolektivní povahy, v nichž jsou rovným dílem zastoupeni spotřebitelé a podnikatelé.

Smír dosažený u spotřebitelské rady obvykle není závazný, i když v některých systémech je závazný pro podnikatele.

Některé spotřebitelské rady mohou řešit spotřebitelské případy i bez souhlasu podnikatele. I když v takových případech nejsou jejich rozhodnutí závazná, mohou mít vliv na pověst podnikatele.

### **1.2.4. Rozhodčí řízení**

Rozhodčí řízení je formálním a závazným procesem, v němž spor řeší třetí strana, a to kolektivní nebo individuální povahy. Přezkoumání případu u tohoto druhu řešení sporu vede k rozhodnutí (nálezu), který je vymahatelný stejně jako rozhodnutí soudu a v zásadě existují i omezené možnosti odvolání.

Řízení se může řídit soukromou dohodou, anebo mohou strany odkázat na institucionální systém založený na právním řádu.

Tento systém ADR je formálnější a více podobný soudnímu řízení než konsensuální mechanismy, neboť se zde strany vzdávají možnosti dosáhnout smírného řešení samy a souhlasí, že se budou řídit konečným rozhodnutím jedné nebo více neutrálních osob.

Obvykle se má za to, že rozhodčí řízení přináší následující výhody: rychlé řízení, anonymitu, závazné a vymahatelné rozhodnutí, komplexní rámec pro mezinárodní rozhodčí řízení a uznávání a vykonatelnost zahraničních rozhodčích nálezů, jakož i svobodnou volbu stran co do orgánu, před nímž bude rozhodčí řízení probíhat, rozhodce, procesního práva i práva, podle nějž se bude spor řešit. Hlavní nevýhodou je to, že proti rozhodnutí rozhodce není možné se odvolat.

## **1.3. Řešení sporů on-line**

Dalším klíčovým aspektem evropské spotřebitelské politiky a skutečnou výzvou pro rozvoj informační společnosti je řešení sporů on-line, pro které se často používá zkratka ODR.

Jde o název metody alternativního rozhodování, která využívá informačních technologií v procesu alternativního řešení sporů (internet, webové stránky, e-mailovou komunikaci, datový streaming, apod.).

Přesto, že některé on-line služby ADR mohou sloužit pouze k řešení sporů vznikajících z on-line transakcí, tento systém je možné upravit pro všechny další formy sporů. V této chvíli však ODR není příliš rozšířeno.

## 2 Role sítě ECC při řešení přeshraničních spotřebitelských stížností

### 2.1. O síti Evropských spotřebitelských center (sítě ECC)

Síť Evropských spotřebitelských center (sítě ECC) je síť pokrývající celou Evropskou unii, jejímž cílem je podporovat důvěru spotřebitelů v přeshraniční obchodování tím, že jim poskytuje poradenství o jejich právech při přeshraničních nákupech a informace a snadný přístup k prostředkům nápravy v případě reklamace či stížnosti.

Síť ECC se skládá z 29 center v celé EU, na Islandu a v Norsku. Síť je spolufinancována Generálním ředitelstvím Evropské komise pro zdraví a ochranu spotřebitele a vládami jednotlivých zemí. Podle Spotřebitelského programu musí být hostitelská organizace Evropského spotřebitelského centra veřejným orgánem nebo neziskovou organizací, kterou určí členský stát nebo příslušný kompetentní orgán a schválí Evropská komise.

Síť byla vytvořena v roce 2005 sloučením dvou stávajících sítí:

- Evropských spotřebitelských center neboli „Euroguichets“, která poskytovala informace a pomoc v přeshraničních otázkách a
- Evropské sítě pro mimosoudní řešení, neboli „EEJ-Net“, která spotřebitelům pomáhala řešit jejich spory v systému alternativního řešení sporů (ADR) s využitím mediátorů nebo rozhodců.

Cílem Evropských spotřebitelských center je zaručit spotřebitelům takovou důvěru při přeshraničních nákupech, jakou mají při nákupech ve vlastní zemi. Úkolem sítě ECC je poskytovat spotřebitelům širokou škálu služeb, od poskytování informací o jejich právech po poradenství a pomoc s jejich stížnostmi a řešení sporů s pomocí vhodných forem ADR.

Síť ECC řeší pouze otázky, které vznikly ve vztahu podnikatel – spotřebitel a k jejím hlavním cílům a úkolům patří:

- Informovat spotřebitele a poskytovat jim poradenství o jejich právech při přeshraničních nákupech v rámci EU, na Islandu a v Norsku;
- Poskytovat poradenství a podporu spotřebitelům v případě stížností souvisejících s přeshraničními nákupy;
- Poskytovat snadný přístup k orgánům ADR v situacích, kdy nebylo možné přeshraniční spotřebitelskou stížnost vyřešit smírně, a napomáhat v tomto procesu;
- Zvyšovat povědomí o systémech mimosoudního řešení sporů (ADR) mezi spotřebiteli a podniky formou seminářů, dílen a konferencí a šířením informací o problémech a osvědčených postupech na vnitrostátní úrovni i úrovni EU;

- Spolupracovat s dalšími sítěmi v EU, které poskytují základní informace o EU, vnitrostátní legislativě a judikatuře, např. SOLIT, která řeší problémy vznikající při nesprávné aplikaci pravidel vnitřního trhu vnitrostátními úřady, či FIN-NET, mimosoudní síť pro finanční služby.

## **2.2 Proces řešení sporů v rámci sítě ECC**

V ideálním případě by měli být spotřebitelé schopni řešit problémy týkající se přeshraničních stížností sami, a to přímo stížností u obchodníka, který na ni vážně zareaguje a v souladu s evropským právem se pokusí stížnost vyřešit se spotřebitelem smírem, pokud jeho stížnost není neoprávněná.

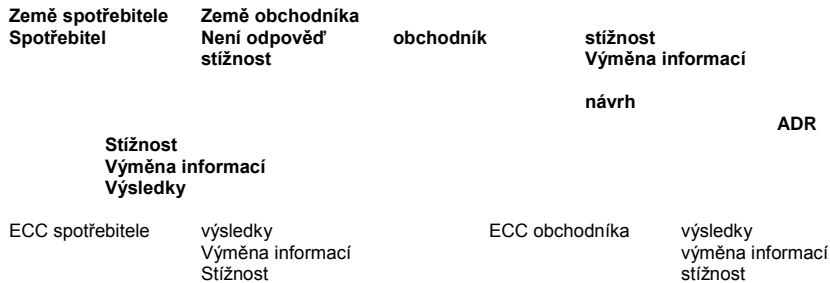
Pokud se spotřebitel a obchodník nejsou schopni dohodnout smírně, měl by se spotřebitel obrátit pro pomoc na ECC ve své zemi. ECC v zemi spotřebitele a ECC v zemi obchodníka se mohou rozhodnout pokusit se pomoci spotřebiteli zkontaktovat obchodníka (znovu), ale kromě toho by role ECC měla spočívat v tom, že jedná jako prostředník mezi spotřebitelem, který se potýká s přeshraničním problémem, a příslušným mechanismem alternativního řešení sporu, který je schopen pomoci nalézt smírné řešení mezi spotřebitelem a obchodníkem. V této souvislosti musí ECC:

1. Určit vhodný mimosoudní systém;
2. Poskytnout spotřebiteli podrobné informace o takovém mimosoudním orgánu. Pokud je k dispozici více mimosoudních orgánů, měl by spotřebitel obdržet podrobné informace o jednotlivých možnostech tak, aby se sám mohl rozhodnout, kterou si zvolí;
3. Informovat spotřebitele o výhodách a nevýhodách mimosoudního řešení v porovnání s jinými metodami řešení, například o časových omezeních či dalších faktorech, které by mohly mít vliv na schopnost spotřebitele domáhat se svých práv;
4. Pomoci spotřebitelům sledovat své spory, pokud je to nutné;
5. V případě nutnosti zajistit přístup k překladatelským službám.

Proto by se teoreticky spotřebitel, který má přeshraniční stížnost a jemuž se nepodařilo nalézt smírné řešení s obchodníkem vlastními silami, měl obrátit na ECC ve své zemi – ECC spotřebitele – pro pomoc. ECC spotřebitele by potom mělo spotřebiteli pomoci přeložit jeho stížnost do angličtiny, bude-li to nutné, a poté ji předat ECC v zemi obchodníka – ECC obchodníka. ECC obchodníka by mělo nalézt vhodný systém ADR, který bude schopen případ vyřešit a poté případ tomuto ADR postoupit. Poté by příslušné ADR mělo v souladu se svými postupy kontaktovat obchodníka a pokusit se případ vyřešit. Pokud je nalezeno smírné řešení, pak by ADR mělo o výsledku informovat ECC obchodníka, které posléze

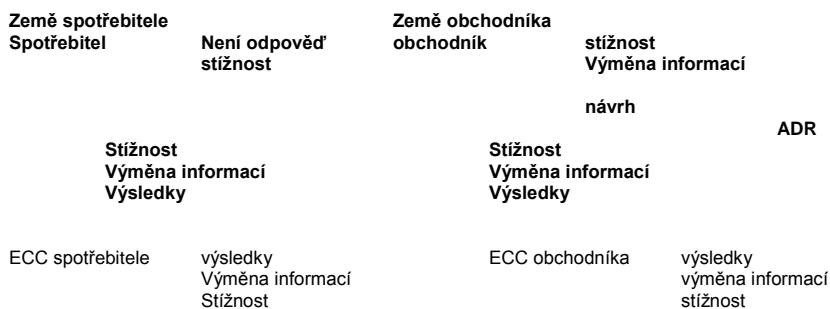
předá informaci ECC spotřebitele a to následně informuje spotřebitele o rozhodnutí ADR. Tento postup ilustruje obrázek (2.1.) níže.

**Obr. 2.1. Teoretické řešení přeshraničních sporů – síť ECC ve spolupráci s ADR**



Jak ukáže statistika ve 3. kapitole, možnost postoupení kompetentnímu orgánu ADR u valné většiny stížností přijatých sítí ECC neexistuje. Vzhledem k této neblahé skutečnosti ECC obvykle hraje v pokusu o vyřešení sporu spotřebitele mnohem aktivnější roli. Ve skutečnosti je stížnost, poté, co byla předložena ECC spotřebitele a přeložena do angličtiny, postoupena ECC v zemi obchodníka, kde ji odborníci na řešení případů v ECC obchodníka právně posoudí a pokusí se v první fázi případ vyřešit sami. Pokud se jim to nepovede, pouze velmi zřídka a pouze jako druhou možnost se pokusí o kontakt s příslušným ADR. Ve valné většině případů je to proto, že pro danou stížnost neexistuje žádná možnost ADR. Obrázek (2.2.) znázorňuje skutečný postup.

**Obr. 2.2. Skutečný postup při řešení spotřebitelských stížností – síť ECC spolupracuje s ADR**





## 3. Statistická analýza stížností obdržených sítí ECC v letech 2007 a 2008

Na následujících stranách se zaměříme na statistiku Evropských spotřebitelských center. Od roku 2007 síť ECC systematicky eviduje veškeré přijaté stížnosti v on-line systému pro řešení stížností, kde uvádí mimo jiné typ výrobku / služby, jehož se stížnost spotřebitele týká, povahu stížnosti (problémy s dodávkou, vadné zboží, nespravedlivé smluvní podmínky, apod.) a výsledek případu. Na základě těchto údajů jsme mohli zjistit počet případů přijatých během roku 2007 a 2008, oblasti, v nichž je počet stížností nejvyšší a výsledky jednotlivých případů.

Než si začnete prohlížet grafy, měli byste vědět, jaký je rozdíl mezi běžnou a prostou stížností. Pro účely této zprávy jsou definovány takto:

- **Běžná stížnost:** prohlášení o nespokojenosti ze strany zákazníka ve vztahu k přeshraniční transakci s prodávajícím nebo dodavatelem
- **Prostá stížnost:** stížnost, kterou vyřešilo ECC v rámci jednostupňového postupu bez dalších kroků (typicky e-mail nebo telefonická odpověď na dotaz spotřebitele ke stížnosti, kdy jsou spotřebiteli poskytnuty informace o jeho právech a rada o tom, jak se obrátit na obchodníka s cílem vyřešit záležitost přímo s ním)

Důvodem, proč uvádíme i prosté stížnosti, je to, že chceme ilustrovat potenciál přeshraničních stížností, pokud jde o stížnosti, které se dostaly až k Evropským spotřebitelským centrům.

### 3.1. Stížnosti obdržené v letech 2007 a 2008

#### 3.1.1. Celkový počet stížností obdržených v letech 2007 a 2008

V roce 2007 přijala Evropská spotřebitelská centra téměř 20 000 prostých stížností a 5 000 běžných stížností. V roce 2008 se počet běžných stížností zvýšil o 1 500, neboli 30 %, zatímco počet prostých stížností stagnoval kolem 20 000.

#### Celkový počet prostých a běžných stížností přijatých v letech 2007 a 2008

Běžné stížnosti  
Prosté stížnosti

#### 3.1.2. Top 10 ze všech běžných stížností obdržených v letech 2007 a 2008

Při analýze přijatých běžných stížností podle typu společnosti údaje ukazují, že typy případů v Top 10 jsou v obou letech celkem podobné, s některými menšími změnami na konci žebříčku. Stížnosti na přepravní služby v obou letech obsadily 1. místo, a jejich počet se od roku 2007 do roku 2008 dokonce zvýšil o 400, tedy 31 %. To potvrzuje, že stížnosti

související s leteckou přepravou jsou největší samostatnou kategorií stížností ve většině ECC.

### **Top 10 ze všech běžných stížností obdržných v letech 2007 a 2008**

Přepravní služby  
Audiovizuální a fotografické vybavení a zařízení pro zpracování informací  
Ubytovací služby: timeshary a související/podobné produkty  
Rekreační a kulturní služby  
Ubytovací služby :  
Nákup vozidel  
Další rekreační předměty a vybavení, zahrada a domácí mazlíčkové  
Provoz osobních dopravních prostředků  
Nábytek a bytové zařízení, koberce a jiné podlahové krytiny  
Ostatní služby

#### **3.1.3. Řešení běžných stížností v letech 2007 a 2008**

Z 5009 běžných stížností přijatých v roce 2007 byly přibližně dvě třetiny vyřešeny do konce roku a ECC byly schopny vyřešit asi polovinu z celkového počtu uzavřených případů smírem a bez zásahu dalších orgánů. Toto procento bylo v roce 2008 zhruba stejné, při 30% zvýšením počtu stížností. Údaje také ukazují, že většina ostatních případů (38 %) byla uzavřena, aniž bylo nalezeno řešení.

Z celkového počtu běžných stížností uzavřených v roce 2007 bylo pouze 8 % postoupeno jiným organizacím, například ADR, NEB (vnitrostátním vymáhacím orgánům, které řeší stížnosti cestujících v letecké přepravě) a dalším vhodným organizacím. Toto číslo se v roce 2008 zvýšilo na 15 % všech přijatých případů, avšak 85 % ze všech přijatých případů zůstalo k řešení síti ECC.

#### **Řešení běžných stížností v letech 2007 a 2008**

Přijato    Otevřeno    Dosaženo smíru s obchodníkem    Postoupení případu jiné organizaci / agentuře  
Uzavřeno bez vyřešení společnou dohodou ECC    Řešení nebylo nalezeno

### **3.2. Stížnosti postoupené k ADR**

#### **3.2.1. Celkový počet stížností postoupených k ADR v letech 2007 a 2008**

Pokud se zaměříme pouze na stížnosti postoupené k ADR, statistiky ukazují, že ze všech běžných stížností přijatých v roce 2007 jich bylo pouze 3,7 % postoupeno příslušnému orgánu ADR. I když v roce 2008 stoupl počet postoupených stížností o 69 %, v poměrném hodnocení zůstal téměř stejný – pouhých 4,9 % ze všech běžných stížností přijatých v roce 2008 bylo postoupeno k ADR.

Tento diagram asi nejlépe ukazuje, že v praxi dnes hrají orgány ADR pouze velmi malou roli v řešení přeshraničních stížností.

#### **Běžné stížnosti postoupené k ADR v letech 2007 a 2008**

Přijato v síti ECC    Postoupeno k ADR

#### **3.2.2. Stížnosti postoupené k ADR v letech 2007 a 2008 podle zemí**

I když je celkový počet stížností postoupených k ADR velmi nízký, můžeme zaznamenat určitý pokrok v údajích za jednotlivé země. Údaje z mnoha jednotlivých zemí ukazují, že počet případů postoupených k příslušnému ADR v roce 2008 v porovnání s rokem 2007 stoupl. Významný vzestup v počtu případů postoupených k ADR v porovnání s rokem 2007 můžeme zaznamenat v Belgii, Francii, Itálii, Lotyšsku, Nizozemsku a v Norsku. V některých zemích nebyly v roce 2007 ani v roce 2008 k ADR postoupeny žádné případy. Jde o Bulharsko, Kypr, Litvu, Maltu, Rumunsko, Slovensko a Slovinsko. Jedním z důvodů toho je, že některé země, například Bulharsko, Slovinsko, Slovensko a Rumunsko, patří k nejmladším členům sítě ECC – jejich centra byla otevřena až v letech 2007 či 2008, a proto do této chvíle obdržela pouze velmi málo přeshraničních stížností. U dalších zemí můžeme jako důvod těchto výsledků uvést nedostatek ADR splňujících požadavky Evropské komise.

### **Běžné stížnosti postoupené k ADR podle zemí v letech 2007 a 2008**

#### **3.2.3. Top 10 kategorií stížností postoupených k ADR v letech 2007 a 2008**

Typy stížností v Top 10 se během dvou porovnávaných let změnily. Zatímco pojištění, zájezdy a finanční služby se v Top 10 objevily pouze v roce 2007, tyto kategorie se ve společné Top 10 za roky 2007 a 2008 neobjevují, neboť v roce 2008 bylo podáno více stížností v kategoriích osobní věci, pevných telefonních a telefaxových služeb a mobilních telefonních služeb.

K nejvyššímu nárůstu v počtu stížností postoupených k ADR došlo v oblasti přepravních služeb – z 56 případů v roce 2007 na 119 v roce 2008 (u této oblasti bychom však měli poznamenat, že některá ECC evidují případy jako postoupené k ADR i v případě, že byly ve skutečnosti postoupeny některému z vnitrostátních vymáhacích orgánů, které řeší stížnosti cestujících v letecké dopravě). Druhé místo v roce 2008 obsadily mobilní telefonní služby, což je naprosto nová oblast, v níž nebyly v roce 2007 k ADR postoupeny žádné případy. Při porovnávání těchto údajů bychom však měli vzít v úvahu celkově nízký počet případů postoupených k ADR.

#### **Top 10 běžných stížností postoupených k ADR v letech 2007 a 2008**

Přepravní služby  
Audiovizuální a fotografické vybavení a zařízení pro zpracování informací  
Ubytovací služby : n.e.c.  
Mobilní telefonní služby  
Mimo klasifikaci COICOP  
Pevné telefonní a telefaxové služby  
Další rekreační předměty a vybavení, zahrada a domácí mazlíčkové  
Nábytek a bytové zařízení, koberce a jiné podlahové krytiny  
Osobní věci n.e.c.  
Provoz osobních dopravních prostředků

#### **3.2.4. Řešení sporů v rámci ADR v letech 2007 a 2008**

V roce 2007 bylo pouze 3,7 %, neboli 187, případů ze všech případů přijatých v síti ECC postoupeno příslušnému ADR. Ke konci roku 2007 bylo 71 % z těchto postoupených případů stále otevřeno. Pouze 29 % z těchto případů orgány ADR do konce roku projednaly a uzavřely. Ve 38 % případů z těch, které byly ke konci roku uzavřeny, orgány ADR rozhodly ve prospěch spotřebitele anebo bylo dosaženo kompromisu. Ve zbývajících případech nebylo rozhodnutí orgánu ADR ve prospěch spotřebitele, ADR nebyl kompetentní nebo nebylo možné informace o rozhodnutí ADR získat.

To jasně ukazuje, že i v případech, které byly postoupeny příslušnému ADR, není záruka, že se spotřebitel dočká rozhodnutí ve svůj prospěch. Tak tomu může být proto, že nárok není v některých případech podložený. Existují-li však i jiné důvody, tyto důvod mohou představovat bariéru pro důvěru spotřebitelů v přeshraniční nákupy obecně a konkrétně pak bariéru pro zvyšování důvěry k ADR.

V roce 2008 se situace zlepšila a počet případů postoupených příslušnému ADR se zvýšil na 316, což je v porovnání s rokem 2007 zvýšení o 69 %. Poměrně však jde o téměř stejné procento případů postoupených ECC příslušnému ADR jako v roce 2007, konkrétně 4,9 %. Z pohledu spotřebitele se v roce 2008 výsledek stížností postoupených k ADR zlepšil, když ADR rozhodlo ve prospěch spotřebitelů přibližně v 50 % případů, které byly v roce 2008 uzavřeny.

### **Řešení sporů v rámci ADR v letech 2007 a 2008**

CELKEM	Otevřeno spotřebitele	Rozhodnutí ADR ve prospěch spotřebitele ADR nemá pravomoc	Rozhodnutí ADR: kompromis Informace o rozhodnutí ADR nebylo možno získat	Rozhodnutí ADR v neprospěch
--------	-----------------------	--	---	-----------------------------

## 4. Výsledky dotazníkového šetření

### 4.1. Všeobecná spolupráce mezi ECC a ADR v EU

Jedním z cílů této zprávy bylo získat jasnější obrázek o skutečném stavu spolupráce mezi ECC a ADR v jednotlivých členských státech a pokusit se identifikovat možné překážky, které ECC brání v postupování stížností příslušným ADR.

Proto jsme všechna ECC požádali, aby uvedla typické příklady případů ADR řešených jejich centry. V přehledu případů ADR předložených ECC můžeme vysledovat několik vzorců, z nichž můžeme činit částečné závěry. Měli bychom uvést, že tyto informace jsou získány z kvalitativní otázky v dotazníku a jako takové je nelze považovat za statisticky reprezentativní pokud jde o zkušenosti s ADR; podávají však informaci o praktických zkušenostech, po nichž by v další fázi mohl následovat kvantitativní průzkum.

Zdá se, že odpovědi lze členit do 4 kategorií:

1. Prvním typem je typ s nulovou návratností, kdy ECC nepostoupila k ADR žádné případy. Důvody jsou různé, ale hlavním důvodem je nedostatek kompetentních orgánů ADR, to, že nebyly identifikovány žádné případy vhodné pro ADR, že je vysoká úspěšnost konvenčnějších technik, například přímého kontaktu ECC s obchodníkem a smírné řešení sporu, anebo že existují bariéry, které brání řádnému fungování ADR.

V současné době není možno přijmout mnoho relevantních závěrů z nulové návratnosti, s výjimkou zemí, kde žádný systém ADR neexistuje. Doporučují se další kroky k dalšímu zkoumání důvodů nulové návratnosti.

2. U mnoha případů – příkladů nebyla ECC schopna nalézt řešení v rámci své stávající praxe, ale neměla ani možnost postoupit případ příslušnému ADR. Tyto případy byly identifikovány jako možní kandidáti na ADR, neboť nestrannost a nezávislost ADR by patrně pomohla vyřešit současnou patovou situaci v těchto případech. Typickým příkladem tohoto typu jsou příklady z oblasti turistického průmyslu a týkají se nespolupracujících obchodníků, kteří odmítají přijmout názor ECC nebo jiné agentury související s oborem, a letecké společnosti, které odmítají poskytnout náležitou kompenzaci za zpoždění nebo ztracená zavazadla. Nedostatek možností ADR v příslušné oblasti / oboru způsobuje, že tyto případy bývají uzavřeny, aniž by bylo nalezeno řešení.

3. Některé případy byly postoupeny k ADR, ale obchodník se odmítl podílet na jejich řešení anebo systémové selhání během přeshraničního sporu vedlo ke zjevnému selhání procesu ADR. V prvním případě se zdá, že neexistuje dostatečná motivace pro obchodníky, aby se ADR účastnili a v druhém případě se zdá, že systémy nejsou dostatečně průhledné nebo solidní, což způsobuje zablokování procesu ADR.

4. Poslední kategorii tvoří případy, které byly postoupeny k ADR a kde řešení bylo nalezeno za plné spolupráce obchodníka. Předložené případy jsou velmi povzbudivé, neboť se v nich často jedná o obchodníky, kteří nereagovali kladně na přímou komunikaci spotřebitele ani ECC, ale reagovali na ADR a bylo nalezeno řešení.

Byly identifikovány mezery v procesu ADR; řešení těchto problémů představuje pro síť ECC velkou výzvu. Výsledky však budou, jak mnoho případů dosvědčuje, stát za to. Případy v poslední kategorii jsou povzbudivé a existuje velký prostor pro přejímání osvědčených postupů při řádném zohlednění kontextu jednotlivých zemí.

Obecně řečeno, tam, kde je situace v dané zemi nakloněna fungování ADR, byly výsledky velmi povzbudivé a existuje také velký prostor pro vzájemné učení se a sdílení zkušeností mezi ECC a ADR. V mnoha zemích stále ještě není dostatek životaschopných ADR systémů, což je ve valné většině případů důsledkem skutečnosti, že v současné době nefunguje žádné ADR anebo že jednotlivé pravomoci ADR v určitém sektoru jsou slabé; v menším počtu případů jde o důsledek systémového selhání, které vede k tomu, že případy vhodné pro ADR, nejsou řešeny.

## **4.2. Analýza odpovědí na jednotlivé otázky v rozeslaném dotazníku**

### **4.2.1. Orgány ADR v EU, na Islandu a v Norsku**

#### **Počet notifikovaných orgánů ADR v EU, na Islandu a v Norsku**

Nula  
1  
2 až 10  
11 až 30  
Více než 30

\*Zdroj informací - 29 zemí

Zhruba 1/3 zemí nemá žádný nebo pouze jeden ADR, který je notifikován v souladu s doporučením Evropské komise. Polovina zemí má od 2 do 30 notifikovaných ADR. Počet ADR samozřejmě neříká nic o tom, jak je daná země ADR pokryta, ale může obecně naznačovat, jak široce se ADR využívá.

#### **Existují orgány ADR, které ještě nejsou notifikovány?**

Ano  
Žádné  
Nejsou k dispozici žádné informace

\* Zdroj informací - 29 zemí

Ve většině zemí byly příslušné orgány ADR notifikovány v souladu s doporučením Evropské komise, ale za pozornost stojí skutečnost, že v 11 zemích (38 %) existují orgány ADR, které mohly být notifikovány, ale z nějakého důvodu nebyly. To naznačuje, že relevantní

následnou aktivitou po tomto projektu by bylo kontaktovat tyto orgány ADR a přesvědčit je, notifikovány byly.

#### **Máte nějaké ADR, které fungují jako ODR?**

Ano  
Ne

\*Zdroj informací - 29 zemí

On-line mechanismus pro řešení sporů (ODR) je ADR, který je schopen řešit spotřebitelské stížnosti pouze prostřednictvím internetu / e-mailů, a který tedy komunikuje se všemi stranami zúčastněnými na případu přes internet. V této chvíli tento typ institucí funguje pouze ve 28 % zemí, v nichž fungují ECC, zejména ve velkých zemích. Je zjevné, že ODR by byly obzvláště relevantní při řešení přeshraničních stížností, takže toto může být jedna z oblastí, v níž by byl vítán další rozvoj.

#### **4.2.2. Proces řešení sporů v ADR v EU, na Islandu a v Norsku**

##### **Přijímají ADR stížnosti pouze v jazyce ADR?**

\*Zdroj informací - 26 zemí (nezahrnuty – Bulharsko, Malta, Slovinsko)

Zdá se, že většina ADR přijímá stížnosti nejen ve vlastním jazyce, ale také nejméně v angličtině. Některé ADR přijímají stížnosti v několika jazycích. To však neznamená, že všechna ADR v určité zemi budou přijímat několik jazyků. Většinou to znamená, že v určité zemi jedno nebo více ADR, avšak nikoliv všechna, přijímají stížnosti spotřebitelů nejen v jazyce ADR, ale i v dalších jazycích.

##### **Mají ADR stanovenou minimální/maximální hodnotu pro přijetí stížnosti?**

Ano  
Podle typu ADR  
Ne

\*Zdroj informací - 26 zemí (nezahrnuty – Bulharsko, Malta, Slovinsko)

ADR ve většině zemí, v nichž fungují ECC, nemají stanovenou minimální a/nebo maximální hranici hodnoty stížnosti, kterou je možné přijímat v řízení ADR. V jedné čtvrtině zemí mohou být tyto hranice stanoveny, ale ve většině případů existují pouze u minimálních nebo maximálních hodnot, nikoliv u obou najednou. Ve 3 zemích (12 %) jsou stanoveny minimální a/nebo maximální limity u některých ADR, avšak nikoliv u všech.

##### **Platí spotřebitelé poplatek za proces ADR?**

Ano  
Podle typu ADR  
Ne

\*Zdroj informací - 26 zemí (nezahrnuty – Bulharsko, Malta, Slovinsko)

S ADR, v nichž spotřebitel musí zaplatit určitý poplatek, aby byla jeho stížnost vůbec vyřízena, se můžeme setkat ve většině zemí. V jedné čtvrtině zemí účtují poplatek za své řízení všechna ADR. V polovině zemí existují oba typy ADR – ty, které poplatek účtují, a ty, které jej neúčtují.

Pouze v jedné třetině zemí poskytují všechna ADR své služby zdarma.

### **Průměrná doba řešení případu v ADR**

Do 1 měsíce

Od 1 do 3 měsíců

Od 3 do 6 měsíců

Více než 6 měsíců

Nejsou dostupné žádné informace

\*Zdroj informací - 29 zemí (možnost více odpovědí)

Průměrná doba řešení případu do značné míry závisí na typu ADR. Pokud vezmeme v úvahu a zhruba shrneme všechny odpovědi, které jsme obdrželi pro různé typy ADR v různých zemích, zdá se, že více než polovina ADR je schopna případ vyřešit za méně než 6 měsíců; déle než 6 měsíců řešení trvá pouze u 10 % orgánů ADR.

### **Postih obchodníků, kteří se neúčastní procesů ADR**

Povinnost účastnit se řízení  
Bez postihu

Případ projednán i přes absenci obchodníka

Obchodník uveden na černé listině

Jiné

\*Zdroj informací – 27 zemí (nezahrnuty – Bulharsko, Slovinsko) (možnost více odpovědí)

Ve většině případů ADR (2/3) neexistuje postih, který by „motivoval“ obchodníky k účasti na řízení ADR. Avšak 22 % ECC odpovědělo, že v některých z jejich ADR mají obchodníci povinnost účastnit se řízení a stejné procento ECC uvedlo, že v některých jejich ADR je stížnost vyřízena bez ohledu na to, zda obchodník se řízením souhlasí. Některá ADR také uvádějí obchodníky, kteří se řízení neúčastní, na černé listině.

### **Postih obchodníků, kteří se neřídí rozhodnutím ADR**

Obchodník uveden na černé listině

Rozhodnutí ADR je závazné Jiné Bez postihu

\*Zdroj informací – 27 zemí (nezahrnuty – Bulharsko, Slovinsko) (možnost více odpovědí)

ECC byla také dotázána, jaký druh postihu mohou obchodníci očekávat, pokud se odmítnou řídit rozhodnutím ADR. Ve 26 % existuje jedno nebo více ADR, v němž je rozhodnutí závazné a proto v zásadě nejsou zapotřebí žádné další sankce. V dalších 26 % uvádějí, že nemají žádné sankce, pokud se obchodník neřídí rozhodnutím ADR. Nejčastější sankcí v případech, že se obchodník neřídí rozhodnutím ADR, je jeho uvedení na černé listině. 22 % ECC uvedlo, že tuto sankci používá některé z jejich ADR.



### 4.2.3. Spolupráce sítě ECC s ADR a potřeba rozvoje ADR v EU, na Islandu a v Norsku

#### Důvody nepostupování případů k ADR

Úspěšně vyřešeno ECC      Neexistuje kompetentní ADR      Postoupeno k NEB      Jiné

\*Zdroj informací - 29 zemí (možnost více odpovědí)

Většina ECC má za to, že se v první fázi musí samo pokusit případ vyřešit. To znamená, že když přijmou stížnost od jiného ECC, snaží se případ vyřešit vlastními silami a mnoho ECC tedy uvádí jako důvod nepostoupení případu k ADR skutečnost, že případ vyřešilo samo. Avšak statistika ukazuje, že zhruba polovinu přijatých případů ECC samy nevyřeší a u těchto případů je hlavním důvodem jejich nepostoupení k ADR to, že jednoduše neexistuje příslušné ADR. To jako důvod uvedla polovina zemí. Mezi „ostatními“ důvody centra uváděla například neochotu podniku účastnit se řízení ADR či neochotu spotřebitele účastnit se řízení ADR z důvodu poplatku, který příslušné ADR vybírá.

#### Kam jsou stížnosti postupovány, pokud neexistuje ADR

ECC      Policie      Právník      Kompetentní vnitrostátní orgány      Spotřebitelská sdružení      Řízení o věcech nízké hodnoty  
Soud      Jiné

\*Zdroj informací - 29 zemí (možnost více odpovědí)

Pokud jde o řešení sporů v případě, kdy neexistuje ADR, nejčastější možností, které centra uvádějí, je, že se snaží stížnost vyřešit v rámci sítě ECC. Konkrétně u případů podvodů ECC uvádějí, že spotřebitele odkazují na policii. Jedna třetina ECC uvedla, že případy postupují právníkům, soudům a dalším institucím. Pod možností „Jiné“ centra uváděla *vnitrostátní vymáhací orgány (NEB)* a další mediační instituce.

#### Existuje potřeba podporovat ADR ve vaší zemi?

Ano  
Ne

\*Zdroj informací - 29 zemí

V podstatě všechna ECC se shodla, že ADR by se mělo propagovat jak na vnitrostátní, tak na přeshraniční úrovni. Většina z nich již v této věci spolupracuje s vnitrostátní vládou a ministerstvy. V některých zemích již bylo odvedeno hodně práce ve formě propagačních kampaní a dalších aktivit, což je důvod, proč některé země tuto potřebu nepociťují tak silně jako většina ostatních zemí.

Důvody, které ECC uvedly k potřebě propagace ADR, můžeme rozdělit na dvě skupiny:

#### 1. Obecné výhody ADR

- Nízké náklady

- Kratší řízení než u soudního řízení
- ADR procesy překonávají a omezují rozdíly mezi postupy, jazyky a právními řády v případě přeshraničních případů
- ADR rozšiřuje počet možností, jak se spotřebitel může domoci náprav
- ADR je účinným způsobem, jak napravit finanční škodu, kterou spotřebitel utrpěl

## 2. Potřeby v jednotlivých zemích

- Tam, kde je ADR stále relativně novým mechanismem, je nutno jej zavádět ve větší míře a dále rozvíjet
- Nezbytnost pomáhat vládě při dosahování vyšší účasti obchodníků v procesu ADR
- Je nutné, aby legislativa umožnila snazší postupování případů k ADR
- Spotřebitelé a obchodníci nemají dostatečné znalosti o existenci a výhodách ADR
- Nenotifikovaná ADR, která splňují požadavky dvou doporučení, se musí dozvědět více o procesu notifikace, aby mohla rozšířit svou nabídku mediačních služeb
- Lepší povědomí o ADR může spotřebitelům pomoci získat důvěru v přeshraniční nákupy.

## 5. Přehled podle zemí

V rámci projektu jsme požádali všechna ECC, aby stručně prezentovala systém ADR ve své zemi a stručně popsala, jak řeší přeshraniční spotřebitelské stížnosti, které obdrží na obchodníky ve své zemi.

Jako úvod k prezentaci jednotlivých zemí uvádíme tabulku s 5 hlavními tématy stížností přijatých v dané zemi, abychom ilustrovali, kde je potřeba ADR nejvyšší. V posledním sloupci tabulky uvádíme, zda dnes skutečně existuje notifikované ADR.

Pokud shrneme tuto část tabulek, zdá se, že ve zhruba polovině situací existuje notifikované ADR. To se na první pohled se může zdát více, než by se dalo čekat soudě podle velmi nízkého počtu případů, které ECC postoupily k ADR; měli bychom však poznamenat, že i v případech, kdy tabulka uvádí, že v určité kategorii existuje notifikované ADR, neznamená to, že všechny stížnosti v této kategorii mohou být řešeny formou ADR. Může jít o ADR s pouze regionálními pravomocemi, ADR, které vyžaduje souhlas obchodníka, aby případ mohlo projednat, anebo ADR, které řeší pouze případy členů určité organizace. A to je jen několik z hlavních důvodů, proč stávající ADR nemohou řešit veškeré stížnosti v dané kategorii produktů.

Sloupec, v němž se uvádí počet prostých stížností v každé z 5 kategorií, byl do tabulky zahrnut, aby ilustroval stávající potenciál přeshraničních stížností, které došly Evropským spotřebitelským centrům. Měli bychom poznamenat, že sloupece „Smírné řešení“, „Postoupeno k ADR“, „Postoupeno jiné organizaci“ a „Nebylo nalezeno řešení“ se týkají pouze případů uvedených v „Uzavřených případech“, a nikoliv ve sloupci „Prosté stížnosti“. Z některých tabulek je patrné, že stížnosti byly postoupeny k ADR i přesto, že poslední sloupec ukazuje, že v této oblasti neexistuje žádné notifikované ADR. To je proto, že sloupec „Postoupeno k ADR“ uvádí také stížnosti postoupené k ADR, která nejsou notifikována.

### 5.1. Rakousko

#### Top 5 přeshraničních případů proti rakouským obchodníkům předloženým ECC Rakousko v letech 2007 a 2008

Č.	Povaha stížnosti	Prosté stížnosti	Uzavřené případy	Smírné urovnání	Postoupeno k ADR	Postoupeno jiné organizaci	Nebylo nalezeno řešení	Notifikované ADR
1	Rekreační a kulturní služby	2214	91	74	0	1	16	Ano
4	Audiovizuální a fotografické vybavení a zařízení ke zpracování informací	295	78	21	0	3	54	Ne
2	Převážní	72	47	19	0	3	25	Ne

	<b>služby</b>							
3	<b>Ubytovací služby: n.e.c.</b>	41	26	11	2	2	11	<b>Ne</b>
5	<b>Zdravotní výrobky, přístroje a zařízení</b>	10	25	23	0	0	2	<b>Ne</b>

### Všeobecný popis ADR v Rakousku

Obecně řečeno, rakouské Evropské spotřebitelské centrum je jediné vnitrostátní kompetenční centrum pro přeshraniční otázky.

Spotřebitelé z celého Rakouska a z celé Evropy se na ECC Rakousko mohou obracet přímo nebo prostřednictvím dalších center ze sítě ECC. ECC Rakousko také pravidelně postupují přeshraniční spotřebitelské stížnosti i další instituce, které řeší spotřebitelské otázky, jako je Komora práce Spolkového ministerstva práce, sociálních věcí a ochrany spotřebitele.

ECC Rakousko vidí svůj úkol v tom, že se nejprve snaží stížnost vyřešit samo. To zahrnuje právní poradenství a zastupování spotřebitelů během řešení sporu.

Obecně ECC Rakousko při řešení přeshraniční spotřebitelské stížnosti nejdříve kontaktuje členy sítě ECC nebo přímo obchodníka, a to písemně, aby prosadilo právní nárok nebo dosáhlo smírného řešení.

Až poté, co tímto způsobem nedosáhne vyřešení sporu, postoupí ECC Rakousko stížnost orgánu ADR (pokud existuje), jako krok č. 2.

Pokud ADR není k dispozici a nelze nalézt řešení ve spolupráci s ECC Rakousko, je spotřebiteli doporučeno, aby se obrátil na právníka nebo je informován o možnostech řízení o sporech nízké hodnoty. V případě podvodu je spotřebiteli doporučeno, aby se obrátil na policii nebo orgán veřejné prokuratury.

Vztah každodenní práce ECC Rakousko k rakouským orgánům ADR je jen velmi málo relevantní. Vzhledem ke skutečnosti, že většina z notifikovaných orgánů ADR má pouze vnitrostátní nebo místní příslušnost, nejsou vhodné pro řešení většiny přeshraničních spotřebitelských problémů.

Doposud nebyl zaveden formální protokol nebo dohoda mezi rakouskými ADR a ECC Rakousko. ECC však má s některými z nich dobré vztahy (Internetombudsmann, RTR, apod.). Vzhledem k tomu, že většina z notifikovaných ADR neřeší velký počet případů, jde spíše o „ad hoc“ systémy řešení sporů než mechanismy ADR.

ECC Rakousko pravidelně dostává výroční zprávy hlavních ADR v Rakousku (RTR, EControl, Internetombudsmann) a je proto aktuálně informováno o jejich pokroku a výsledcích.

## 5.2. Belgie

**Top 5 přeshraničních případů proti belgickým obchodníkům předloženým ECC Belgie v letech 2007 a 2008**

Č.	Povaha stížnosti	Prosté stížnosti	Uzavřené případy	Smírné urovnání	Postoupeno k ADR	Postoupeno jiné organizaci	Nebylo nalezeno řešení	Notifikované ADR
1	Přepravní služby	122	73	28	0	11	34	Ano (pro cestující vlakem)
2	Finanční služby n.e.c.	172	61	36	4	3	18	Ano
3	Nábytek a bytové zařízení, koberce a jiné podlahové krytiny	126	58	19	2	6	31	Ano (pouze pro členy)
4	Mobilní telefonní služby	71	36	16	9	2	9	Ano
5	Nákup vozidel	100	34	5	0	4	25	Ano u ojetých automobilů (pouze pro členy)

**Všeobecný popis ADR v Belgii**

V Belgii neexistuje formální způsob řešení spotřebitelských stížností. Neexistuje spotřebitelská rada ani ombudsman pro spotřebitelské problémy, jak je tomu ve skandinávských zemích. Pokud má spotřebitel stížnost, může se obrátit na soukromou spotřebitelskou organizaci jako je Test-Achats, je-li jejím členem. Anebo může zatelefonovat do kontaktního centra Veřejné správy, kde získá informace o svých právech. V některých sektorech existují soukromě organizované systémy ADR (zájezdy, telekomunikace, železniční doprava, poštovní služby, finanční služby, apod.). Pokud jde o přeshraniční stížnost, může o pomoc požádat ECC Belgie.

Obecně se ECC Belgie nejdříve pokusí nalézt pro přeshraničního spotřebitele smírné řešení. Pokud neuspěje, postoupí případ příslušnému orgánu ADR, pokud existuje.

Pokud orgán ADR pracuje zdarma, bude případ obvykle postoupen ECC Belgie, který také bude činit další kroky. Pokud je stížnost příliš specifická a týká se sektoru, do kterého může zasahovat ombudsman, bude případ předán příslušnému ADR, které ECC Belgie informuje o jeho řešení. Pokud není řízení ADR zdarma, je spotřebitel informován o postupech a výhodách ADR. Pokud se spotřebitel rozhodne pro ADR, obdrží kontaktní informace a na ADR se musí obrátit sám, neboť za řízení ADR musí zaplatit poplatek.

Pokud vhodné ADR neexistuje, existují spotřebitelské organizace, které řeší stížnosti spotřebitelů / svých členů. Na úrovni soudů v Belgii neexistují specifické procesy pro spotřebitele. Existuje pouze běžné občanskoprávní řízení. Spotřebitel se může v případě přeshraniční stížnosti obrátit na ECC Belgie. Pokud není k dispozici žádná kompetentní

spotřebitelská organizace (například proto, že spotřebitel není členem) a pokud neexistuje ani ADR, musí se spotřebitel obrátit na právníka nebo na svou stížnost zapomenout. Neexistuje protokol spolupráce mezi ECC Belgie a ADR ani žádné formální informování o postupu notifikace. ECC Belgie je však v pravidelném kontaktu se zástupci federálního úřadu, od kterého získává nejnovější informace o dění na scéně ADR.

### 5.3. Bulharsko

#### Top 5 přeshraničních případů proti bulharským obchodníkům předloženým ECC Bulharsko v letech 2007 a 2008

Č.	Povaha stížnosti	Prosté stížnosti	Uzavřené případy	Smírné urovnání	Postoupeno k ADR	Postoupeno jiné organizaci	Nebylo nalezeno řešení	Notifikované ADR
1	Přepravní služby	11	13	4	0	1	8	Ne
2	Ubytovací služby n.e.c.	5	2	0	0	0	2	Ne
3	Mobilní telefonní přístroje	0	1	0	0	0	1	Ne
4	Nábytek a bytové zařízení, koberce a jiné podlahové krytiny	6	1	0	0	0	1	Ne
5	Zdravotní výrobky, přístroje a zařízení	0	1	0	0	0	1	Ne

#### Všeobecný popis ADR v Bulharsku

ECC Bulharsko zahájilo svou činnost až v roce 2008. V Bulharsku neexistuje žádný notifikovaný orgán ADR a k ADR tedy nebyly postoupeny žádné případy. Pokud ECC Bulharsko obdrží případ, obvykle jej řeší samo nebo jej postoupí vnitrostátnímu vymahacímu orgánu nebo soudu.

### 5.4. Kypr

#### Top 5 přeshraničních případů proti kyperským obchodníkům předloženým ECC Kypr v letech 2007 a 2008

Č.	Povaha stížnosti	Prosté stížnosti	Uzavřené případy	Smírné urovnání	Postoupeno k ADR	Postoupeno jiné organizaci	Nebylo nalezeno řešení	Notifikované ADR
1	Přepravní služby	24	12	5	0	0	7	Ne
2	Ubytovací služby: timeshary a související/podobné produkty	26	7	2	0	0	5	Ne
3	Rekreační a kulturní služby	14	6	2	0	1	3	Ne
4	Ubytovací služby	7	3	1	0	0	2	Ne

	n.e.c.							
5	Internetové služby	5	2	0	0	0	2	Ne

### Všeobecný popis ADR na Kypru

Na Kypru neexistuje systém ADR se všeobecnými pravomocemi v řešení spotřebitelských problémů, a pouze jeden se zvláštními pravomocemi. Návrh zákona o „Mimosoudním řešení nároků spotřebitelů nízké hodnoty“, který vypracovala Služba Ministerstva obchodu, průmyslu a turistiky pro hospodářskou soutěž a ochranu spotřebitele již ve Sněmovně reprezentantů leží od roku 2005. ECC Kypr se v rámci svých pravomocí velmi snaží podpořit hlasování o návrhu zákona o ADR. Ředitel ECC Kypr se například zúčastnil dvou schůzek Parlamentního výboru Sněmovny reprezentantů pro právní záležitosti, aby podpořil hlasování o návrhu zákona o ADR a informoval poslance o implementaci systémů ADR v jiných členských státech.

ECC Kypr poskytuje informace spotřebitelům v EU, kteří mají problémy v přeshraničních transakcích a podporuje je při hledání nápravy formou alternativních možností řešení sporů. Centrum pomáhá spotřebitelům při podávání stížností na firmy v souvislosti s přeshraničními transakcemi a pokud je to nutné, pomáhá jim se stížnostmi tak, že za ně zkontaktuje společnost v EU prostřednictvím center v rámci sítě.

Vzhledem k tomu, že na Kypru neexistuje ADR, řeší přeshraniční stížnosti většinou ECC Kypr anebo síť ECC. Pokud není nalezeno smírné řešení, poradí spotřebiteli buď aby vyhledal ve věci právní pomoc, anebo jej v některých případech odkáže ke kompetentnímu vnitrostátnímu orgánu. Například v případě stížností cestujících v letecké přepravě jsou spotřebitelé odkazováni na Oddělení pro civilní letectví (NEB), v případech, kdy jde o podvod, jsou odkazováni na příslušné oddělení policie a v případech, kdy jde o nemovitost, jsou spotřebitelé odkazováni na Radu pro registraci a kontrolu budov a dodavatele stavebních inženýrských prací anebo na Ministerstvo vnitra či příslušnou Profesionální registrační radu. ECC Kypr nemá zaveden protokol spolupráce s jediným notifikovaným systémem ADR na Kypru, Komisí pro elektronickou komunikaci a pošty.

## 5.5. Česká republika

### Top 5 přeshraničních případů proti českým obchodníkům předloženým ECC Česká republika v letech 2007 a 2008

Č.	Povaha stížnosti	Prosté stížnosti	Uzavřené případy	Smírné urovnání	Postoupeno k ADR	Postoupeno jiné organizaci	Nebylo nalezeno řešení	Notifikované ADR
1	Přepravní služby	72	54	22	4	3	25	Ano
2	Ostatní služby n.e.c.	14	18	17	0	0	1	Ano
3	Pevné telefonní	4	14	14	0	0	0	Ano

	a telefaxové služby							
4	Oděvy	4	8	4	0	0	4	Ano
5	Mobilní telefonní služby	12	7	7	0	0	0	Ano

### Všeobecný popis ADR v České republice

Až donedávna v ČR neexistoval žádný notifikovaný systém ADR. Avšak v dubnu 2008 Ministerstvo průmyslu a obchodu (MPO) ve spolupráci s mnoha dalšími organizacemi připravilo pilotní projekt, který nabídl spotřebitelům a podnikatelům alternativní proces řešení jejich sporů. Tento pilotní projekt bude fungovat až do konce března 2010. To je také důvod, proč jsou stále jen velmi malé zkušenosti v oblasti spolupráce s notifikovanými ADR a s postupováním případů k ADR.

V pilotním projektu může v případě vzniku spotřebitelského sporu spotřebitel nebo obchodník postupovat takto:

Obrátí se na kontaktní místo se svým návrhem a požádá o mimosoudní řešení sporu.

Kontaktní místo mu poskytne kvalifikované informace o věci a navrhne možnosti řešení – mediaci nebo rozhodčí řízení. Formu volí osoba, která návrh podala.

Poté je zkontaktoována druhá strana – požádána o vyjádření k návrhu a o návrh řešení sporu zvolenou mimosoudní metodou.

Dá se předpokládat, že po poskytnutí kvalifikovaných informací dojde mezi stranami ke smíru, aniž by bylo nutno zahajovat mimosoudní řízení.

Pokud ke smíru nedojde a pokud se na tom strany sporu dohodnou, je vybrán mediátor nebo rozhodce a kontaktní místo předá celý spis příslušnému místu.

Pokud jedna ze stran s navrhovaným řešením nesouhlasí, spor nebude řešen mimosoudně a řízení se zastaví. Poté již bude možné spor vyřešit jen soudně.

Pokud se obě strany na řízení dohodnou, výstupem tohoto mimosoudního řešení může být smír nebo stažení návrhu poté, co byly poskytnuty kvalifikované informace, závazná dohoda o rámci mediace nebo vymahatelný rozhodčí nález či rozhodnutí o zastavení rozhodčího řízení.

Většina z nich je pro spotřebitele zdarma. Pouze u metody rozhodčího řízení je účtován poplatek 800 Kč (32 €). Náklady související s činností jmenovaných mediátorů a rozhodců jsou hrazeny z rozpočtu MPO.

V pilotním projektu mohou spotřebitelé ze zahraničí kontaktovat se svými stížnostmi přímo kterékoliv ADR. Pokud ECC Česká republika obdrží stížnost od jiného ECC, kterou nebylo schopno vyřešit s obchodníkem smírně, zjišťuje ECC Česká republika, zda je obchodník



připraven na mimosoudní řešení a pokud ano, doporučí spotřebiteli, na které kontaktní místo se obrátit a poskytne mu rady o dalším postupu.

ECC Česká republika spolupracuje s ministerstvem průmyslu a pomáhá s propagací systému ADR. ECC Česká republika vydalo a uhradilo brožuru Systém ADR v České republice – v nákladu 130 000 výtisků, a to i v anglické a německé verzi. ECC Česká republika rovněž pomáhá v procesu hodnocení pilotních projektů systému ADR.

ECC Česká republika je rovněž členem „Platformy ADR“ MPO, která hodnotí a zastřešuje projekty.

## 5.6. Dánsko

### Top 5 přeshraničních případů proti dánským obchodníkům předloženým ECC Dánsko v letech 2007 a 2008

Č.	Povaha stížnosti	Prosté stížnosti	Uzavřené případy	Smírné urovnání	Postoupeno k ADR	Postoupeno jiné organizaci	Nebylo nalezeno řešení	Notifikované ADR
1	Přepavní služby	185	45	14	15	3	13	Ano
2	Ubytovací služby n.e.c.	39	17	5	6	1	5	Ano
3	Audiovizuální a fotografické vybavení a zařízení ke zpracování informací	51	16	5	6	1	4	Ano
4	Domácí spotřebiče	10	8	1	2	0	5	Ano
5	Oděvy	18	7	2	1	0	4	Ano

#### Všeobecný popis ADR v Dánsku

V Dánsku existuje dlouhá tradice využívání ADR k řešení spotřebitelských stížností a kromě národní spotřebitelské rady existuje také mnoho soukromých spotřebitelských rad. Společně jsou tyto spotřebitelské rady schopny vyřešit většinu spotřebitelských stížností, které vznikají v Dánsku i přeshraničních stížností proti dánským obchodníkům.

Vzhledem k tomuto širokému přístupu k ADR je prvním krokem, který ECC Dánsko podnikne poté, co obdrží stížnost od spotřebitele, zjišťování, zda může případ vyřešit příslušná spotřebitelská rada. Většinu případů, které obdržíme jako ECC obchodníka, postupujeme k ADR nebo vnitrostátním vymáhacím orgánům, které řeší stížnosti týkající se práv cestujících v letecké přepravě. Než případ předáme, vždy se dotážeme spotřebitele, zda s postoupením případu k ADR souhlasí. Po dobu, kdy se případ řeší, nemáme informace o jeho řešení, ale vždy žádáme, abychom po jeho skončení obdrželi rozhodnutí.

Pokud existuje kompetentní ADR, ECC Dánsko zpravidla před postoupením případu k ADR nekontaktuje obchodníka. Pokud ADR k dispozici není, kontaktuje ECC Dánsko obchodníka přímo, aby se pokusilo nalézt smírné řešení, je-li k tomu případ vhodný. Pokud neexistují jiné možnosti, spotřebitele je možné odkázat na vnitrostátní řízení ohledně nároků nízké hodnoty nebo na běžné soudní řízení. Někdy jsou spotřebitelé odkazováni také na vnitrostátní vymáhací orgány, například Dánského spotřebitelského ombudsmana nebo na policii. Veškerá notifikovaná ADR v Dánsku jsou založena v souladu se zákonem a podmínky schvaluje Ministerstvo hospodářství a obchodních záležitostí (Spotřebitelská agentura, naše hostitelská organizace). S jednotlivými ADR nemáme uzavřené formální dohody o spolupráci, avšak spolupráce je obvykle velmi dobrá a my jsme s radami často v kontaktu telefonicky nebo e-mailem, abychom projednali právní záležitosti.

## 5.7. Estonsko

### Top 5 přeshraničních případů proti estonským obchodníkům předloženým ECC Estonsko v letech 2007 a 2008

Č.	Povaha stížnosti	Prosté stížnosti	Uzavřené případy	Smírné urovnání	Postoupeno k ADR	Postoupeno jiné organizaci	Nebylo nalezeno řešení	Notifikované ADR
1	Audiovizuální a fotografické vybavení a zařízení ke zpracování informací	7	34	18	4	0	12	Ano
2	Přepravní služby	9	12	4	0	1	7	Ano
3	Ubytovací služby n.e.c.	3	7	1	0	3	3	Ano
4	Ostatní služby n.e.c. (různé)	7	6	2	0	0	4	Ano
5	Rekreační a kulturní služby	2	5	2	0	0	3	Ano

#### Všeobecný popis ADR v Estonsku

Hlavním ADR pro spotřebitelské spory v Estonsku je Výbor pro spotřebitelské stížnosti, který je nezávislou institucí fungující při Estonské radě pro ochranu spotřebitele (hostitel ECC Estonsko) a který řeší spory mezi spotřebiteli a obchodníky, pokud strany nebyly schopny svůj spor vyřešit smírně. Výbor má svého předsedu a členy zastupující podnikatele (ve formě zástupce jmenovaného podnikatelskými organizacemi a profesními sdruženími) a členy zastupující spotřebitele (z Rady pro ochranu spotřebitele nebo spotřebitelských sdružení). Estonský zákon o ochraně spotřebitele stanoví velmi přesná pravidla pro řešení stížností v rámci ADR. Právní úprava obsahuje všechny procesní kroky, které by ECC Estonsko mělo podniknout, než případ předá k ADR. Jsou zde stanoveny termíny, pravidla pro kontaktování

obchodníků, pro předání odpovědi obchodníka spotřebiteli a pro povinnost spotřebitele zastat písemnou stížnost na ADR se žádostí o převzetí řešení sporu. ECC Estonsko spolupracuje a předává případy k ADR pouze v případě, že jsou oprávněné a pokud ECC Estonsko neuspělo s hledáním smírného řešení vlastními silami, jako prvním krokem, a pokud existuje vhodné ADR. Pak je spor postoupen k ADR, neboť ECC Estonsko (jako jednotka, která spor začala řešit) musí doplnit spis ke sporu o příslušné dokumenty a předat ho ADR.

ECC Estonsko následně také přeloží rozhodnutí ADR do angličtiny a předá ho spotřebiteli nebo ECC spotřebitele.

V oblastech, kde neexistuje systém ADR nebo kde stížnost nespadá do působnosti ADR (podvod nebo požadavek morálního zadostiučinění, apod.), poskytne ECC Estonsko spotřebiteli nezbytné kontaktní informace na příslušný orgán (soud, policejní oddělení) a řízení o případu uzavře. V Estonsku je u okresních soudů jako prvoinstančních soudů k dispozici také evropské řízení o nárocích nízké hodnoty.

Ve spolupráci mezi ADR a ECC neexistuje protokol, neboť všechny kroky a procesní pravidla jsou upraveny zákonem.

## 5.8. Finsko

### Top 5 přeshraničních případů proti finským obchodníkům předloženým ECC Finsko v letech 2007 a 2008

Č.	Povaha stížnosti	Prosté stížnosti	Uzavřené případy	Smírné urovnání	Postoupeno k ADR	Postoupeno jiné organizaci	Nebylo nalezeno řešení	Notifikované ADR
1	Převážná služba	71	49	5	14	15	15	Ano
2	Audiovizuální a fotografické vybavení a zařízení ke zpracování informací	6	6	2	0	0	4	Ano
3	Další rekreační vybavení a zařízení, zahrada a domácí mazlíčkové	3	6	1	1	1	3	Ano
4	Mobilní telefonní služby	4	5	3	0	1	1	Ano
5	Osobní věci n.e.c.	3	4	1	2	0	1	Ano

#### Všeobecný popis ADR ve Finsku

Ve Finsku existují tři notifikovaná ADR, ačkoliv v databázi Komise jsou uvedena pouze dvě. Třetí, Finská rada pro stížnosti týkající se cenných papírů, je notifikováno v rámci FIN-NET a splňuje požadavky doporučení 2001/310/ES.

Většinu případů ADR řeší Rada pro spotřebitelské spory. Tato rada je nezávislým veřejným orgánem, který má všeobecné pravomoci řešit případy všeho druhu. ECC Finsko má od založení sítě v roce 2000 vynikající vztah s ADR. Jednou či dvakrát ročně se konají schůzky s pracovníky rady a ADR zasílá ECC Finsko veškeré přeshraniční stížnosti, u nichž nemá pravomoc.

ECC Finsko postupuje většinu případů přijatých jako ECC obchodníka radě, pokud nejde o případ, který je nepodložený. Následuje pravidelná výměna informací a nakonec je rada požádána, aby ECC Finsko informovala o výsledku řízení.

Pokud ADR neexistuje, řeší stížnost spotřebitele ECC Finsko anebo, pokud jde o stížnost týkající se porušení práv cestujících v letecké přepravě, pak je stížnost postoupena vnitrostátnímu vymahacímu orgánu odpovědnému za řešení těchto stížností.

## 5.9. Francie

### Top 5 přeshraničních případů proti francouzským obchodníkům předloženým ECC Francie v letech 2007 a 2008

Č.	Povaha stížnosti	Prosté stížnosti	Uzavřené případy	Smírné urovnání	Postoupeno k ADR	Postoupeno jiné organizaci	Nebylo nalezeno řešení	Notifikované ADR
1	Audiovizuální a fotografické vybavení a zařízení ke zpracování informací	700	340	230	18	11	81	Ano, avšak pouze přes ODR, viz*
2	Přepravní služby	585	247	79	30	18	120	Ano, pro železnici (pouze pro SCNF – francouzské dráhy)
3	Ubytovací služby: n.e.c.	152	99	33	0	5	61	Ano, avšak pouze přes ODR, viz*
4	Oděvy	60	48	27	7	2	12	Ano, avšak pouze přes ODR, viz*
5	Další rekreační předměty a vybavení, zahrada a domácí mazlíčkové	62	47	22	10	2	13	Ano, avšak pouze přes ODR, viz*

\*Má ADR pro spory, které vznikají při používání internetu (právní, nikoliv technické problémy)

### Všeobecný popis ADR ve Francii

Ve Francii existuje pouze několik notifikovaných orgánů ADR. Neexistuje žádné ADR se všeobecnými pravomocemi a většina mediátorů se specializuje na určitou oblast (telekomunikace, pojištění, banky, e-obchod, apod.).

Mezi ECC a ADR nebyl ještě zaveden formální protokol, neboť se to v danou chvíli nezdá nutné. Avšak při každodenním fungování ECC Francie organizuje svou práci ve spolupráci s ADR (např. ODR „Mediateur du Net“ (ADR pro internet/e-obchod), SNCF ADR (francouzské dráhy) či Mediateur communications electroniques (telekomunikace), apod.), aby umožnila přenos a reakce na stížnosti, avšak nikoliv v rámci formálního protokolu.

V ECC a ADR je například jmenována jedna osoba pro komunikaci a reagování na stížnosti. Takto lze snadno zorganizovat úzkou spolupráci s efektivním tokem práce a pravidelnou aktualizací a výměnou informací.

Pokud jde o proces notifikace ADR, ten obstarává francouzské ministerstvo ve spolupráci s Komisí a ECC Francie je o těchto nových notifikacích obvykle informováno.

ECC France však může navrhnout ADR, která mají být notifikována, a informuje ministerstvo o potřebě v oblasti ADR, kdykoliv je to vhodné a nutné.

Pokud neexistuje kompetentní ADR, je ECC Francie v přímém kontaktu s obchodníkem.

S některými ADR bylo dohodnuto, že ECC Francie před postoupením věci k ADR nejdříve sama provede pokus o vyřešení případu. ECC Francie může také spotřebiteli poradit, aby se obrátil na právníka nebo na soud, je-li to nutné. Cizinci, kteří žijí ve Francii, především v případě, že hovoří francouzsky, mohou být odkázáni, aby kontaktovali francouzskou spotřebitelskou organizaci.

## 5.10. Německo

### Top 5 přeshraničních případů proti německým obchodníkům předloženým ECC Německo v letech 2007 a 2008

Č.	Povaha stížnosti	Prosté stížnosti	Uzavřené případy	Smírné urovnání	Postoupeno k ADR	Postoupeno jiné organizaci	Nebylo nalezeno řešení	Notifikované ADR
1	Audiovizuální a fotografické vybavení a zařízení ke zpracování informací	868	438	206	3	20	209	Ano, v případě nákupů on line
2	Nákup vozidel	598	295	76	2	9	208	Ano, u ojetých automobilů
3	Přepravní služby	663	283	107	8	20	148	Ne
4	Internetové služby	4658	201	131	1	4	65	Ano
5	Rekreační a kulturní služby	1875	182	148	1	7	26	Ano

, pokud jde o službu poskytovanou přes internet

### Všeobecný popis ADR v Německu

V Německu existuje mnoho notifikovaných orgánů ADR, žádný však nemá všeobecnou pravomoc řešit veškeré spotřebitelské otázky; jde o mediátory specializované na určitou oblast (telekomunikace, pojištění, banky, e-obchod, cestování, apod.).

V roce 2006 bylo hodnoceno 203 notifikovaných německých orgánů ADR. Výsledky tohoto hodnocení byly projednány 27. října 2007 v Berlíně na schůzce s vedoucím oddělení pro koncilii spolkového Ministerstva spravedlnosti.

Na této schůzce bylo rozhodnuto o vytvoření naprosto nového seznamu notifikovaných orgánů ADR. Dále bylo rozhodnuto, že nový seznam musí být stručnější a vstřícnější pro spotřebitele. Vzhledem k tomu, že systém ADR v Německu je velmi rozmanitý a rozsáhlý (celkem několik tisíc orgánů ADR), je možné získat přehled použitelný pro spotřebitele tehdy, budou-li notifikovány pouze centrální a nejdůležitější orgány ADR. Tento nový přístup byl již použit při notifikaci nových centrálních orgánů ADR v bankovním sektoru a pojišťovnictví. V roce 2007 a 2008 pokračovala notifikace nových centrálních orgánů v různých hospodářských odvětvích.

Pokud jde o proces notifikace ADR, podporuje ECC Německo myšlenku ADR a hodnotí orgány, které projeví zájem. Předem vybrané spisy předává spolkovému Ministerstvu spravedlnosti. Po druhém přehodnocení ministerstvo převádí vybrané orgány ADR k Evropské komisi. My jsme informováni o převodu i o nových notifikacích. ECC Německo pravidelně informuje ministerstvo o nedostacích a potřebách v rámci německého systému ADR. Nebyl však zaveden pracovní protokol mezi ECC Německo a mediátory.

Vzhledem k tomu, že většinu případů nelze postoupit příslušnému ADR z důvodu nedostatku kompetentních orgánů ADR nebo proto, že obchodník odmítá se systému ADR účastnit, většinu případů řeší ECC Německo přímo tak, že zkontaktuje obchodníka a pokusí se dosáhnout smírného řešení. Pokud není ECC Německo schopno pomoci, poradí spotřebiteli, aby zkontaktoval právník anebo se obrátil na soud, je-li to nutné.

### 5.11. Řecko

#### Top 5 přeshraničních případů proti řeckým obchodníkům předloženým ECC Řecko v letech 2007 a 2008

Č .	Povaha stížnosti	Prosté stížnosti	Uzavřené případy	Smírné urovnání	Postoupeno k ADR	Postoupeno jiné organizaci	Nebylo nalezeno řešení	Notifikované ADR
1	Ubytovací služby: timeshary a související/podobné produkty	205	150	101	0	14	8	Ano
2	Převážné služby	74	66	19	1	4	42	Ne
3	Ubytovací služby: n.e.c.	21	12	7	1	0	7	Ano
4	Zájezd	11	10	4	0	0	6	Ne

5	Audiovizuální a fotografické vybavení a zařízení ke zpracování informací	6	6	1	2	0	3	Ano
---	--	---	---	---	---	---	---	-----

### Všeobecný popis ADR v Řecku

V Řecku existuje v jednotlivých prefekturách země 54 výborů pro smírné řešení sporů, které podléhají spotřebitelskému ombudsmanovi. Jelikož je jejich počet tak vysoký, je velmi obtížné vysledovat jejich aktivity. Zejména proto nedochází ke každodenní spolupráci mezi ECC Řecko a systémy ADR a ECC Řecko nedostává zpětnou vazbu s informacemi o jejich práci.

Obecně řečeno, kdykoliv ECC Řecko obdrží stížnost, snaží se ji vyřešit samo, neboť často neexistuje vhodný systém ADR, jemuž by případ mohlo postoupit. Pokud není ECC Řecko schopno spotřebiteli pomoci, existuje mnoho spotřebitelských organizací, na které se může spotřebitel obrátit s řešením svého problému. Tyto organizace se snaží přimět viníka k napravení problému způsobeného jeho obchodními postupy. Tyto organizace také často podávají kolektivní žaloby.

### 5.12. Maďarsko

#### Top 5 přeshraničních případů proti maďarským obchodníkům předloženým ECC Maďarsko v letech 2007 a 2008

C.	Povaha stížnosti	Prosté stížnosti	Uzavřené případy	Smírné urovnání	Postoupeno k ADR	Postoupeno jiné organizaci	Nebylo nalezeno řešení	Notifikované ADR
1	Přepravní služby	196	101	64	3	6	28	Ne
2	Rekreační a kulturní služby	86	13	5	0	1	7	Ne
3	Ambulantní služby	14	9	2	1	2	4	Ne
2	Další důležité trvanlivé výrobky pro rekreaci a kulturu	44	6	1	0	0	5	Ne
5	Ubytovací služby: n.e.c.	4	3	0	0	0	3	Ne

### Všeobecný popis ADR v Maďarsku

V Maďarsku bylo prvních 20 ADR notifikováno až v září roku 2009.

Obecně platí, že řízení ADR je zdarma. Během řízení se koná nejméně jedno slyšení, ale účast na něm není povinná – v tomto případě orgán ADR rozhodne na základě dostupných dokumentů.

V praxi se ECC Maďarsko snaží případy řešit samo, a to z důvodu několika praktických bariér, například skutečnosti, že řízení ADR probíhá v maďarštině, strany se musejí slyšení účastnit (i když to není povinné), aby projednaly kompromis a neexistuje právní možnost písemného řízení. Pouze v případě, že ECC Maďarsko není schopno spor s obchodníkem vyřešit, jej postoupuje příslušnému orgánu ADR.

ECC Maďarsko na několika konferencích i v průběhu současného přehodnocování zákona o ochraně spotřebitele doporučila legislativním orgánům, aby změnily úpravu fungování orgánů ADR a usnadnili přístup k nápravě i občanům jiných zemí.

### 5.13. Island

#### Top 5 přeshraničních případů proti islandským obchodníkům předloženým ECC Island v letech 2007 a 2008

C.	Povaha stížnosti	Prosté stížnosti	Uzavřené případy	Smírné urovnání	Postoupeno k ADR	Postoupeno jiné organizaci	Nebylo nalezeno řešení	Notifikované ADR
1	Přepravní služby	38	11	3	1	0	7	Ano
2	Ubytovací služby: n.e.c	1	3	0	0	0	3	Ne
3	Audiovizuální a fotografické vybavení a zařízení ke zpracování informací	3	2	1	0	0	1	Ne
4	Nábytek a bytové zařízení, koberce a jiné podlahové krytiny	0	1	1	0	0	0	Ne
5	Domácí spotřebiče	0	1	1	0	0	0	Ne

#### Všeobecný popis ADR na Islandu

Na Islandu existuje několik ADR, i když některá z nich nejsou notifikovaná. Řeší spory mezi islandskými obchodníky a spotřebiteli a nezávisí přitom na tom, zda je spotřebitel z Islandu, či nikoliv. Není ani stanovena minimální hodnota sporu – spotřebitel může podat případ k ADR, i když se týká pouze malé finanční částky. V některých ADR se však platí drobný poplatek za podání stížnosti k procesu ADR. Obecně platí, že ECC Island a jeho hostitelská struktura nejdříve zkontaktuje obchodníka a snaží se dosáhnout dohody s ním, a teprve poté případ předá k ADR. V mnoha případech šlo prostě o chybu či nedorozumění, takže zkontaktováním obchodníka se spotřebiteli ušetří mnoho času a starostí. Spotřebitelé také mohou kontaktovat ADR přímo a podávat jim stížnosti, aniž by nejdříve kontaktovali ECC Island nebo jeho hostitelskou organizaci.



Mezi ECC Island a ADR neexistuje konkrétní protokol, ale hostitelská struktura ECC Island je součástí většiny ADR a je s nimi v živém kontaktu. Má také své zástupce u většiny ADR. Pokud se ECC Island nepodaří případ vyřešit a stížnost se týká větší částky peněz, avšak není k dispozici vhodná ADR, pak je většina případů odkazována právníkům nebo předávána spotřebitelské agentuře či jiné vládní agentuře. Ve většině případů však ADR existuje.

## 5.14. Irsko

### Top 5 přeshraničních případů proti irským obchodníkům předloženým ECC Irsko v letech 2007 a 2008

Č.	Povaha stížnosti	Prosté stížnosti	Uzavřené případy	Smírné urovnání	Postoupeno k ADR	Postoupeno jiné organizaci	Nebylo nalezeno řešení	Notifikované ADR
1	Převážná služba	1171	512	179	19	67	247	Ne
2	Audiovizuální a fotografické vybavení a zařízení ke zpracování informací	92	36	17	1	4	14	Ne
3	Ubytovací služby: n.e.c.	33	18	3	1	2	12	Ne
4	Osobní věci n.e.c.	9	7	5	0	0	2	Ne
5	Finanční služby n.e.c	15	5	1	0	0	4	Ano

#### Všeobecný popis ADR v Irsku

Vzhledem k nedostatku vhodných systémů ADR v Irsku řeší všechny přijaté přeshraniční spotřebitelské stížnosti přímo ECC Irsko. ECC Irsko kontaktuje obchodníka za spotřebitele, pokud došlo k selhání komunikace, anebo pokud je nutné podnikovi připomenout jeho povinnosti podle předpisů na ochranu spotřebitele. Pokud obchodník nereaguje, ECC zváží možnost postoupit stížnost orgánu ADR. V této fázi se poradce pro řešení sporů pokusí nalézt kompetentní notifikovaný / nenotifikovaný orgán ADR, který by spor vyřešil. Jakmile je zjištěno, že existuje kompetentní orgán, ECC spotřebitele dostane všeobecné informace o postupu a o případných nákladech a je požádáno, aby získalo souhlas spotřebitele s postoupením spisu k ADR.

Každý orgán ADR má vlastní systém protokolů pro odkazování případů do jeho služeb. Všechny požadují, aby dokumentace, která je jim zasílána, byla předkládána v angličtině a platí všeobecné pravidlo, že se spis zasílá e-mailem, poštou nebo faxem. Ve všech případech se spotřebitel musí před postoupením případu pokusit o vyřešení sporu. Každodenní spolupráce s notifikovanými orgány ADR neexistuje, i když poradce pro řešení sporů je čas od času v kontaktu s orgány ADR, aby zjistil, zda jsou spokojeny se způsobem,

jakým jsou jim případy předávány a zda stále mají zájem o to, aby jejich služby byly uvedeny v EU databázi ADR a zda nemají jiné nevyřešené problémy.

Zjistí-li ECC Irsko, že neexistuje vhodný orgán ADR pro řešení daného sporu nebo pokud podnik odmítá se řízení ADR účastnit, spotřebitel dostane informace o evropském řízení ve věcech s nízkou hodnotou sporu. Jde-li ve stížnosti o podvod, kontaktuje ECC Irsko policii a společnost jim nahlásí. Podobně, jde-li o zjevné porušení spotřebitelského práva, bude stížnost postoupena k vyšetření Národní spotřebitelské agentuře. A konečně v případě porušení práv cestujících v letecké přepravě je případ postoupen vnitrostátnímu vymahacímu orgánu pro stížnosti cestujících v letecké přepravě.

## 5.15. Itálie

### Top 5 přeshraničních případů proti italským obchodníkům předloženým ECC Itálie v letech 2007 a 2008

Č.	Povaha stížnosti	Prosté stížnosti	Uzavřené případy	Smírné urovnání	Postoupeno k ADR	Postoupeno jiné organizaci	Nebylo nalezeno řešení	Notifikované ADR
1	Přepravní služby	600	350	104	51	56	139	Ano
2	Ubytovací služby n.e.c.	85	67	16	21	0	30	Ano
3	Audiovizuální a fotografické vybavení a zařízení ke zpracování informací	67	29	12	4	2	11	Ano
4	Oděvy	49	23	17	3	0	3	Ano
5	Nábytek a bytové zařízení, koberce a jiné podlahové krytiny	41	19	4	6	0	9	Ano

#### Všeobecný popis ADR v Itálii

V Itálii existují možnosti ADR téměř u všech druhů sporů. Některé služby ADR jsou z iniciativy Ministerstva pro hospodářský rozvoj a Hospodářských komor propagovány po celé zemi. ECC Itálie se samo stalo referenčním bodem pro přeshraniční stížnosti, především ve vztahu k letecké přepravě a e-obchodu. Byla zavedena a podepsána úmluva o spolupráci mezi ECC Itálie a jedním ze čtyř italských notifikovaných orgánů ADR – Rozhodčí komorou v Miláně, která poskytuje on-line mediační službu (Risolvionline). Spolupráce spočívá v navrhování a propagaci přístupu k souvisejícím postupům mezi těmi spotřebiteli, jejichž případy nebyly uzavřeny kladně. Zástupci ECC Itálie se rovněž účastní schůzek Rozhodčí komory v Miláně s cílem šířit povědomí o obou strukturách a poskytovaných službách a naopak. ECC Itálie v současné době navazuje a rozvíjí další vztahy s notifikovanými i nenotifikovanými orgány ADR (jednajícími v souladu s oběma doporučeními Evropské komise), ve snaze dále šířit povědomí o přeshraniční spolupráci mezi institucemi, asociacemi a orgány při řešení spotřebitelských záležitostí.

Pokud jde o proces řešení případů přeshraničních stížností, hlavní problémy spočívají v potížích spojit se řádně s obchodníkem, v potížích se získáním jeho odpovědi, v účinném a včasném zásahu a v uznávání práv spotřebitelů obchodníky. V této oblasti se také na nejvhodnější k posílení ochrany spotřebitele považuje široká škála aktivit směřujících k tomu, aby si firmy uvědomily práva spotřebitelů a vzaly na vědomí politiku ochrany spotřebitele. Pokud ECC Itálie obdrží případ, obvykle se jej nejdříve pokusí vyřešit sama. V případě podvodu či jiného trestného činu ECC Itálie spotřebitele odkáže na policii.

## 5.16. Lotyšsko

### Top 5 přeshraničních případů proti lotyšským obchodníkům předloženým ECC Lotyšsko v letech 2007 a 2008

Č.	Povaha stížnosti	Prosté stížnosti	Uzavřené případy	Smírné urovnání	Postoupeno k ADR	Postoupeno jiné organizaci	Nebylo nalezeno řešení	Notifikované ADR
1	Přepravní služby	59	87	22	21	8	36	Ano
2	Zájezdy	1	3	1	0	2	0	Ano
3	Noviny, knihy a papírnické zboží	2	2	0	0	0	2	Ano
4	Obuv	3	2	0	0	0	2	Ano
5	Oděvy	1	1	1	0	0	0	Ano

#### Všeobecný popis ADR v Lotyšsku

Z iniciativy ECC Lotyšsko bylo koncem roku 2006 lotyšské Centrum na ochranu práv spotřebitelů (dále jen CRPC) notifikováno v souladu s doporučeními Komise 98/257/ES a 2001/310/ES jako oficiální orgán ADR v Lotyšsku. Kromě toho existují v Lotyšsku další 3 orgány ADR (Komise pro veřejné služby, Ombudsman Asociace komerčních bank Lotyšska a Ombudsman Asociace pojišťoven Lotyšska), avšak nejsou bohužel dosud notifikovány podle doporučení Komise.

CRPC má všeobecnou působnost a řeší téměř všechny druhy sporů, kromě těch, které spadají do působnosti některého ze tří dalších ADR. Spolupráce ECC Lotyšsko s CRPC je velmi úzká, neboť ECC Lotyšsko funguje jako oddělení CRPC a CRPC je hostitelskou organizací.

Když ECC Lotyšsko obdrží stížnost od jiného ECC nebo ve výjimečném případě přímo od zahraničního spotřebitele, nejdříve se pokusí případ vyřešit sama. Pokud není schopna případ vyřešit nebo pokud případ již od počátku považuje za obtížný a je možné, že by mohl spadat do kompetence CRPC, ECC Lotyšsko mu případ předá k dalšímu řešení a je povinno k němu přiložit veškerou dokumentaci.

Když CRPC rozhodne, informuje o tom ECC Lotyšsko a to předá informace ECC spotřebitele. Pokud ADR není k dispozici, ECC Lotyšsko se snaží nalézt řešení mezi spotřebitelem a obchodníkem samo. Pokud to není možné, spotřebiteli poradí, aby se obrátil na soud. Pokud v případě jde o podvod, je spotřebitel odkázán na policii.

## 5.17. Litva

### Top 5 přeshraničních případů proti litevským obchodníkům předloženým ECC Litva v letech 2007 a 2008

Č.	Povaha stížnosti	Prosté stížnosti	Uzavřené případy	Smírné urovnání	Postoupeno k ADR	Postoupeno jiné organizaci	Nebylo nalezeno řešení	Notifikované ADR
----	------------------	------------------	------------------	-----------------	------------------	----------------------------	------------------------	------------------

1	Noviny, knihy a papírnické zboží	6	17	17	0	0	0	Ano
2	Přepravní služby	13	5	1	0	0	4	Ano
3	Domácí spotřebiče	13	2	2	0	0	0	Ano
4	Rekreační a kulturní služby	0	2	2	0	0	0	Ano
5	Údržba a oprava bytů a domů	3	2	0	0	1	1	Ano

### Všeobecný popis ADR v Litvě

Zákon na ochranu spotřebitele, který nabyl účinnosti 1. března 2007, konečně zavedl institucionální rámec orgánů ADR v Litvě. Litva má pouze jeden notifikovaný orgán ADR – Státní úřad pro ochranu práv spotřebitelů. Podle výše uvedeného zákona existují i další orgány ADR, které řeší stížnosti v oblasti elektronické komunikace, poštovních a kurýrních služeb; pojištění; energetiky; nepotravinářských výrobků; potravin a veterinárních služeb a dalších.

ECC Litva úzce spolupracuje s orgány ADR v Litvě. ECC Litva pořádá pravidelné schůzky zástupců orgánů ADR, na kterých projednávají společné problémy a předávají si nejnovější informace o své činnosti. Kromě toho ECC Litva zve zástupce orgánů ADR na nejrůznější konference a semináře a zaměstnanci ECC Litva navštěvují akce pořádané orgány ADR. Když ECC Litva obdrží případ od spotřebitele, pokusí se jej vyřešit sama, za pomoci konzultací s příslušným orgánem ADR. Pouze pokud se ECC Litva případ vyřešit nepodaří a je to možné, je případ předán příslušnému orgánu ADR.

Pokud neexistuje možnost ADR, ECC Litva spotřebitele se stížností odkáže na instituce vymáhající právo a informuje spotřebitele o možnosti obrátit se na soud.

### 5.18. Lucembursko

#### Top 5 přeshraničních případů proti lucemburským obchodníkům předloženým ECC Lucembursko v letech 2007 a 2008

Č.	Povaha stížnosti	Prosté stížnosti	Uzavřené případy	Smírné urovnání	Postoupeno k ADR	Postoupeno jiné organizaci	Nebylo nalezeno řešení	Notifikované ADR
1	Audiovizuální a fotografické vybavení a zařízení ke zpracování informací	199	69	37	0	6	26	Ne
2	Ostatní služby n.e.c.	55	42	35	0	1	6	Ne
3	Finanční služby n.e.c	97	39	17	2	1	19	Ano

4	Rekreační a kulturní služby	46	30	26	0	0	4	Ne
5	Nákup vozidel	52	28	9	0	4	15	Ano u oprav ojetých automobilů

#### Všeobecný popis ADR v Lucembursku

V Lucembursku existuje pět notifikovaných orgánů ADR, které působí v oblasti finančních služeb (CSSF), cestování (CLLV), pojištění (ACA), oprav automobilů (Fegarlux) a všeobecných záležitostí (CMBL).

ECC Lucembursko obvykle řeší přeshraniční stížnosti s použitím sítě ECC. Jako ECC obchodníka zašle obchodníkovi dopis. Pokud na něj nereaguje nebo pokud je odpověď neuspokojivá, zašle druhý dopis (někdy doporučeně). Pokud ani tehdy nedosáhne žádného či jen neuspokojivého výsledku, je případ předán příslušnému ADR. Poté některá z notifikovaných ADR informuje ECC Lucembursko o tom, jakého bylo dosaženo pokroku a jaké jsou výsledky procesu, jiná se obrací s informacemi přímo na spotřebitele.

Pokud neexistuje možnost ADR anebo pokud případ nelze vyřešit smírně, protože obchodník není členem obchodní asociace, která je zakladatelem příslušného orgánu ADR, a není tedy ničím nucen podvolit se pravomoci orgánu ADR, předává se případ právníkům.

V ostatních záležitostech je možné případ postoupit kterémukoliv jinému příslušnému orgánu, například orgánu vymahacímu (NEB, síť CPC), anebo policii, pokud jde o podvod.

Mezi ECC Lucembursko a notifikovanými ADR však existuje velmi dobrá každodenní spolupráce, a to i bez protokolů.

#### 5.19. Malta

##### Top 5 přeshraničních případů proti maltským obchodníkům předloženým ECC Malta v letech 2007 a 2008

Č.	Povaha stížnosti	Prosté stížnosti	Uzavřené případy	Smírné urovnání	Postoupeno k ADR	Postoupeno jiné organizaci	Nebylo nalezeno řešení	Notifikované ADR
1	Ubytovací služby: timeshary a související / podobné produkty	64	38	7	0	3	28	Ne
2	Přepravní služby	19	19	5	0	3	11	Ne
3	Rekreační a kulturní služby	27	11	0	0	6	5	Ne
4	Ubytovací služby: n.e.c.	9	5	0	0	0	5	Ne
5	Údržba a oprava bytů a domů	0	2	1	0	0	1	Ne

#### Všeobecný popis ADR v Malta

Na Maltě v současné době neexistuje žádné notifikované ADR. Jsou tu však snahy usilující o založení prvního notifikovaného ADR. Existují tři orgány, které se dohodly, že budou notifikovány jako orgány ADR; pro dva z nich se oznámení o notifikaci vyřizuje – ECC již předložila posouzení v souladu s doporučeními Komise notifikačnímu místu na Maltě. Kromě toho se hovoří o notifikaci spotřebitelské rady pro Euro-label, která řeší spory mezi spotřebiteli a on-line obchodníky, kteří jsou držiteli označení *Euro-label*; bylo dosaženo závěru, že Evropská komise může notifikovat i toto ADR. Posouzení systému bude notifikačnímu místu na Maltě předloženo v brzké budoucnosti.

Jelikož zatím neexistuje žádné ADR, stížnosti jsou postupovány regulačním orgánům pro jednotlivé sektory a Soudu pro spotřebitelské spory prostřednictvím národního orgánu pro spotřebitele (Divize Ministerstva financí, hospodářství a investic pro ochranu spotřebitele a hospodářské soutěže) nebo spotřebitelským organizacím (pokud byla smlouva uzavřena na Maltě a pokud je stěžovatel (spotřebitel) ochoten dostavit se na Maltu ke slyšení).

## 5.20. Norsko

### Top 5 přeshraničních případů proti norským obchodníkům předloženým ECC Norsko v letech 2007 a 2008

Č.	Povaha stížnosti	Prosté stížnosti	Uzavřené případy	Smírné urovnání	Postoupeno k ADR	Postoupeno jiné organizaci	Nebylo nalezeno řešení	Notifikované ADR
1	Přepravní služby	87	40	8	20	1	11	Ano pro leteckou a lodní přepravu
2	Rekreační a kulturní služby	27	23	14	0	0	9	Ne
3	Zdravotní výrobky, přístroje a zařízení	61	9	4	3	0	2	Ano
4	Provoz osobních dopravních prostředků	7	6	2	1	0	3	Ano
5	Audiovizuální a fotografické vybavení a zařízení ke zpracování informací	21	5	2	3	0	0	Ano

#### Všeobecný popis ADR v Norsku

Neexistuje každodenní spolupráce ani nejsou zavedeny protokoly s notifikovanými ADR, neboť ECC Norsko je především spotřebitelským ECC. Byl však uspořádán seminář, na nějž byly ADR pozvány a byla jim tam přestavena síť ECC a možné způsoby postupování

případů od ECC Norsko v budoucnu. Doposud ADR případy postoupené ECC Norsko přijímaly a informovaly ECC Norsko o pokroku a výsledku řízení.

Když ECC Norsko obdrží stížnost od jiného ECC, obvykle zjišťuje, zda může případ vyřešit některé ADR. Pokud může případ vyřešit některé z norských ADR, bude spotřebitel požádán o souhlas s postoupením. Poté, co dá spotřebitel svůj souhlas, je případ předán ADR. ADR informuje ECC Norsko o vývoji případu a o přijatém rozhodnutí.

Vzhledem k tomu, že řízení u ADR je často zdlouhavé, snaží se ECC Norsko v případech, kde je jasné, že ECC Norsko samo může nalézt řešení, kontaktovat obchodníka přímo.

Pokud neexistuje ADR, které by mohlo případ vyřešit, pokusí se ECC Norsko o přímou mediaci s obchodníkem. To probíhá většinou dopisem nebo e-mailem, ale někdy i telefonicky. Pokud obchodník neodpoví po dvou pokusech o kontakt ze strany ECC Norsko, je případ uzavřen jako nevyřešený. V případě podvodů předá ECC Norsko případ polici.

V případech, kdy norský spotřebitel použil svou kreditní kartu nebo kartu Visa v zahraničí, se případ předává poskytovateli kreditní karty.

## 5.21. Polsko

### Top 5 přeshraničních případů proti polským obchodníkům předloženým ECC Polsko v letech 2007 a 2008

C.	Povaha stížnosti	Prosté stížnosti	Uzavřené případy	Smírné urovnání	Postoupeno k ADR	Postoupeno jiné organizaci	Nebylo nalezeno řešení	Notifikované ADR
1	Přepravní služby	100	54	11	3	20	20	Ano, ale viz*
2	Rekreační a kulturní služby	20	11	4	1	1	5	Ano, ale viz*
3	Provoz osobních dopravních prostředků	12	10	4	1	1	4	Ano, ale viz*
4	Nábytek a bytové zařízení, koberce a jiné podlahové krytiny	10	8	2	3	0	3	Ano, ale viz*
5	Úbytovací služby n.e.c.	8	6	1	0	1	4	Ano, ale viz*

\*ADR mají všeobecnou působnost a regionální pokrytí a neorientují se na jednotlivé sektory

### Všeobecný popis ADR v Polsku

Od založení ECC Polsko v roce 2005 již byly do databáze ADR Evropské komise notifikovány tři systémy.

Obzvláště důležitá byla notifikace mediační služby Obchodní inspekce (OI) v roce 2007.

Podle zkušeností ECC Polsko za vzájemné spolupráce jsou postupy OI dobře uzpůsobeny na přeshraniční rozměr a po určité adaptaci by z nich mohl být dobrý nástroj pro řešení



spotřebitelských sporů. Další výhodou OI je to, že, její řízení je zdarma pro spotřebitele i podnikatele a nejsou stanoveny ani žádné finanční limity. Náklady na znalecké posudky ohledně kvality produktů nebo služeb, které se podle potřeby vyhotovují na žádost spotřebitele nebo podnikatele, mohou však objednatelé stát hodně peněz. Mediační služba, kterou obchodní inspektoráty provozují na regionální a sub-regionální úrovni, je k dispozici pro všechny oblasti trhu kromě oblastí stanovených právním předpisem. Jednotlivé obchodní inspektoráty se rovněž specializují na určité oblasti, například na případy týkající se oděvů, dopravních prostředků, přepravních služeb, apod.

Pokud jde o další dva notifikované orgány i o některé další orgány ADR, které nejsou notifikovány, došlo zde zatím jen k omezené spolupráci na několika případech, především na úrovni konzultací.

Pokud ECC Polsko obdrží stížnost, obvykle nejdříve zkoumá možnost smírného řešení vlastními silami formou kontaktu s obchodníkem. Pokud takto smírného řešení není možné dosáhnout, zkoumá ECC Polsko další účinné možnosti. Ve většině případů pak ECC Polsko stížnost předává mediační službě, kterou provozují inspektoráty, a někdy i jiným příslušným orgánům.

Pokud neexistuje ADR, snaží se ECC Polsko stížnost vyřešit samo nebo ji předá správním orgánům / úřadům, pokud jsou k řešení jednotlivých stížností kompetentní.

## 5.22. Portugalsko

### Top 5 přeshraničních případů proti portugalským obchodníkům předloženým ECC Portugalsko v letech 2007 a 2008

Č.	Povaha stížnosti	Prosté stížnosti	Uzavřené případy	Smírné urovnání	Postoupeno k ADR	Postoupeno jiné organizaci	Nebylo nalezeno řešení	Notifikované ADR
1	Přepravní služby	146	85	9	25	12	39	Ano, ale regionální pokrytí
2	Ubytovací služby: timeshary a související / podobné produkty	70	47	5	20	2	20	Ano, ale regionální pokrytí
3	Ubytovací služby: n.e.c.	37	30	4	3	2	2	Ano, ale regionální pokrytí
4	Nábytek a bytové zařízení, koberce a jiné podlahové krytiny	6	13	2	2	0	9	Ano, ale regionální pokrytí
5	Audiovizuální a fotografické vybavení a	10	8	2	1	0	5	Ano, ale regionální pokrytí

	zařízení ke zpracování informací							
--	----------------------------------	--	--	--	--	--	--	--

### Všeobecný popis ADR v Portugalsku

Většina portugalských ADR má pouze regionální pravomoci. Znamená to tedy, že ADR nepokrývá celou zemi, ale řeší různé sektory ve svém regionu. Pouze ADR pro automobilový sektor a pojištění vozidel má celostátní působnost. Portugalsko je také členem Fin-Net pro finanční služby se dvěma odbory, jedním pro bankovní a pojišťovací služby a jedním pro trh s cennými papíry. Byla snaha vytvořit všeobecné celostátní ADR, které by řešilo případy spadající mimo regionální a sektorové pravomoci; práce na organizaci tohoto nového ADR již byly zahájeny.

Pokud ECC Portugalsko obdrží případ, analyzuje problém a možnost nalézt řešení prostřednictvím příslušného ADR. Pokud existuje vhodné ADR, pak ECC Portugalsko požádá spotřebitele o souhlas s postoupením případu k ADR. Pokud jej získá, je případ postoupen příslušnému ADR. Po přijetí případu se ADR zkontaktuje se spotřebitelem přímo. Právní služba ADR stanoví postup mediace konfliktu a pokud strany v procesu dosáhnou dohody a podepíší smlouvu, může soudce-rozhodce tuto smlouvu homologovat. V tomto případě bude smlouva stejně vymahatelná jako rozhodnutí rozhodčího soudu.

Pokud není mediace úspěšná, jsou strany vyzvány, aby svůj spor předložily k rozhodčímu řízení. Rozhodčí řízení je dobrovolné a může proběhnout, pouze pokud s tím strany výslovně souhlasí. V případě obchodníka může být souhlas vyjádřen pro jeden konkrétní spor nebo na základě předchozího závazku předkládat všechny případné konflikty příslušnému ADR.

Pokud obě strany souhlasí s předložením sporu rozhodčímu soudu, centrum se obvykle pokusí o smír. Pokud tento pokus selže, následuje rozhodnutí rozhodčího soudu.

Rozhodnutí se řídí zásadou sporného řízení a obchodník je vyzván, aby podal své vyjádření. Přípustné jsou jakékoliv důkazy.

Pokud neexistuje vhodné ADR, snaží se ECC kontaktovat obchodníka a nalézt řešení samo.

V případech porušení práv pasažérů v letecké přepravě se případ postupuje k NEB.

### 5.23. Rumunsko

#### Top 5 přeshraničních případů proti rumunským obchodníkům předloženým ECC Rumunsko v letech 2007 a 2008

Č.	Povaha stížnosti	Prosté stížnosti	Uzavřené případy	Smírné urovnání	Postoupeno k ADR	Postoupeno jiné organizaci	Nebylo nalezeno řešení	Notifikované ADR
1	Přepravní služby	13	14	5	1	1	7	Ne
2	Ubytovací služby n.e.c.	0	2	0	0	0	2	Ne
3	Finanční	2	2	0	0	0	2	Ne

	<b>služby n.e.c.</b>							
4	<b>Mobilní telefonní služby</b>	1	1	0	0	0	1	<b>Ne</b>
5	<b>Ostatní služby n.e.c.</b>	0	1	0	0	1	0	-

#### Všeobecný popis ADR v Rumunsku

ECC Rumunsko zahájilo svou činnost 1. ledna 2008. Do této chvíle v Rumunsku existuje pouze jedno notifikované ADR, které řeší stížnosti na služby informační společnosti a poštovní služby, a to díky snahám ECC Rumunsko v roce 2008. V současné době žádný další orgán ADR nespĺňuje požadavky na notifikaci.

Vysvětlení nedostatku orgánů ADR je možno nalézt ve skutečnosti, že systém ADR je v Rumunsku poměrně nový. Zákon o mediaci byl přijat až v roce 2006 a plné účinnosti nabyl až v roce 2008. A i když již začaly fungovat orgány ADR, je zájem o oblast ochrany spotřebitele poměrně nízký. V tomto směru je však vyvíjeno úsilí, zejména v oblasti zavedení finančního orgánu ADR v letech 2010-2011.

Vzhledem k tomu, že pro většinu případů, které ECC Rumunsko obdrží, neexistuje kompetentní ADR, snaží se ECC Rumunsko obvykle řešit případy samo. Jinak, pokud nelze nalézt řešení (obchodník neodpovídá nebo nesouhlasí s nárokem spotřebitele) jsou případy v závislosti na své povaze postupovány většinou Národním úřadu pro ochranu spotřebitele (státní orgán) nebo asociacím zabývajícím se ochranou spotřebitele, policii, apod. Pokud žádný kompetentní orgán neexistuje, je spotřebitel odkázán na soud.

## 5.24. Slovensko

### Top 5 přeshraničních případů proti slovenským obchodníkům předloženým ECC Slovensko v letech 2007 a 2008

Č.	Povaha stížnosti	Prosté stížnosti	Uzavřené případy	Smírné urovnání	Postoupeno k ADR	Postoupeno jiné organizaci	Nebylo nalezeno řešení	Notifikované ADR
1	<b>Přepravní služby</b>	86	126	45	3	11	67	<b>Ne</b>
2	<b>Audiovizuální a fotografické vybavení a zařízení ke zpracování informací</b>	6	5	2	0	0	3	<b>Ne</b>
3	<b>Ubytovací služby n.e.c.</b>	3	3	1	0	1	1	<b>Ne</b>
4	<b>Rekreační a kulturní služby</b>	14	3	3	0	0	0	<b>Ne</b>
5	<b>Zdravotní výrobky, přístroje a zařízení</b>	1	3	2	0	0	1	<b>Ne</b>

#### Všeobecný popis ADR na Slovensku

Na Slovensku neexistuje žádný systém ADR. ECC Slovensko proto případy řeší samo, jako ECC obchodníka. Pokud vyvstane potřeba zásahu mocnějších institucí, může se ECC Slovensko obrátit na Slovenskou obchodní inspekci, aby případ prošetřila. Tak by tomu mělo být v případech, kdy obchodník neodpovídá nebo není ochoten přijmout navrhované řešení stížnosti spotřebitele. Slovenská obchodní inspekce pak má přístup ke spisu obchodníka a vidí, jak se stížnost řeší. Spotřebitele lze také s jeho stížností odkázat na soud.

## 5.25. Slovensko

### Top 5 přeshraničních případů proti slovinským obchodníkům předloženým ECC Slovinsko v letech 2007 a 2008

Č.	Povaha stížnosti	Prosté stížnosti	Uzavřené případy	Smírné urovnání	Postoupeno k ADR	Postoupeno jiné organizaci	Nebylo nalezeno řešení	Notifikované ADR
1	Převážní služby	11	5	3	0	1	1	Ne
2	Ubytovací služby n.e.c.	4	2	1	0	0	1	Ne
3	Audiovizuální a fotografické vybavení a zařízení ke zpracování informací	3	1	0	0	0	1	Ne
4	Ambulantní služby	1	1	0	0	0	1	Ne
5	Finanční služby n.e.c.	0	1	1	0	0	0	Ne

#### Všeobecný popis ADR ve Slovinsku

Ve Slovinsku neexistuje notifikované ADR, ani žádné ADR, které by splňovalo požadavky Evropské komise, takže v blízké budoucnosti nelze očekávat ani žádný notifikační proces. Proto také doposud nebyla možná žádná spolupráce mezi ECC Slovinsko a ADR. Existuje však naděje, že ve Slovinsku brzy vznikne legislativa upravující, neboť již byl k veřejné konzultaci předložen návrh zákona o ADR.

ECC Slovinsko do této chvíle řešilo pouze několik případů jako ECC obchodníka a ty se snažilo vyřešit samo. V některých případech byly stížnosti předány policii, Obchodní inspekci, národnímu vymahacímu orgánu či soudu.

## 5.26. Španělsko

### Top 5 přeshraničních případů proti španělským obchodníkům předloženým ECC Španělsko v letech 2007 a 2008

Č.	Povaha stížnosti	Prosté stížnost	Uzavřené	Smírné urovnání	Postoupeno k ADR	Postoupeno jiné	Nebylo nalezen	Notifikované ADR
----	------------------	-----------------	----------	-----------------	------------------	-----------------	----------------	------------------

		i	případy	i		organizaci	o řešení	
1	Ubytovací služby: timeshary a související/podobné produkty	1991	679	92	0	17	570	Ne
2	Převážní služby	1404	651	217	15	77	342	Ne
3	Audiovizuální a fotografické vybavení a zařízení ke zpracování informací	194	109	24	0	6	79	Ne
4	Ubytovací služby: n.e.c	146	88	25	0	5	58	Ne
5	Rekreační a kulturní služby	639	46	7	1	10	28	Ne

### Všeobecný popis ADR ve Španělsku

Španělský proces dobrovolného alternativního řešení sporů, kdy je řešení sporu svěřeno skupině rozhodců se stejnými rozhodovacími pravomocemi a rozhodnutím se závazností soudního rozsudku, zahrnuje všechny zásady a charakteristiky obsažené v doporučení Evropské komise: rychlost, síla, dobrovolnost, vymahatelnost a to, že je zdarma.

Ve Španělsku je ADR organizováno regionálně. ADR existují ve všech autonomních komunitách, v některých provinciích a velkých metropolitních oblastech. Sektorová ADR neexistují, i když se ECC Španělsko snaží některá sektorová ADR vytvořit, zejména pak u přeshraničních stížností; vždy se však drží teritoriálního systému, který ve Španělsku na národní úrovni funguje celkem dobře. ECC Španělsko doposud předložilo Národnímu institutu pro spotřebitele několik různých návrhů na rozšíření sektorových ADR.

Účelem španělského systému ADR je dosáhnout povinného řešení s cílem vyřešit problémy mezi spotřebiteli a profesionály v souladu právy spotřebitele a mimo ochranu, kterou poskytují soudy.

Jedním z hlavních orgánů ADR, s nímž je ECC Španělsko je ve styku, je Aviacion Civil.

V poslední době proběhlo několik schůzek ve snaze nalézt řešení problémů, které vznikly při aplikaci nařízení 261 o právech cestujících v letecké dopravě. Byl zaveden protokol k nařízení 261/2004. Podle něj se všechny případy související s tímto nařízením postupují Aviacion Civil. Vzhledem k tomu, že této spolupráce bylo dosaženo teprve nedávno, nejsou ještě k dispozici údaje o pokroku v tomto procesu.

Dochází také ke spolupráci s dalšími ADR, pokud to situace vyžaduje. Dobré vztahy má s Banco de Espana, které ECC Španělsko postupuje případy týkající se finančních služeb. Pokud ADR neexistuje, postoupí ECC Španělsko případ místní spotřebitelské radě a autonomní spotřebitelské radě.

### 5.27. Švédsko

**Top 5 přeshraničních případů proti švédským obchodníkům předloženým ECC Švédsko v letech 2007 a 2008**

Č.	Povaha stížnosti	Prosté stížnosti	Uzavřené případy	Smírné urovnání	Postoupeno k ADR	Postoupeno jiné organizaci	Nebylo nalezeno řešení	Notifikované ADR
1	Přepravní služby	153	64	13	21	2	28	Ano
2	Osobní věci n.e.c.	25	14	7	4	0	3	Ano
3	Audiovizuální a fotografické vybavení a zařízení ke zpracování informací	50	11	4	2	0	5	Ano
4	Nákup vozidel	38	10	1	6	0	3	Ano
5	Mobilní telefonní zařízení	10	9	3	1	1	4	Ano

### Všeobecný popis ADR ve Švédsku

Spolupráce mezi ECC Švédsko a Národní radou pro spotřebitelské stížnosti je vcelku formální, ale přesto funguje. Nekonají se žádné pravidelné schůzky ani neexistuje formální rámec spolupráce, ale oba orgány se vzájemně respektují a vědí o sobě. ECC Švédsko poskytuje informace o procesu ADR a směřuje příslušné případy k projednání radě. Národní rada pro spotřebitelské stížnosti naopak poskytuje informace o ECC a směřuje spotřebitele s přeshraničními stížnostmi na ECC Švédsko.

Po přijetí stížnosti ECC Švédsko obvykle zjišťuje, zda existuje možnost smírného řešení případu. Pokud má za to, že existuje možnost dohody stran, pokusí se ECC Švédsko tuto možnost podpořit tak, že obchodníkovi zašle dopis. ECC se již touto cestou podařilo vyřešit mnoho případů. Pokud nelze dosáhnout smírného řešení, je případ postoupen notifikovanému ADR. ECC Švédsko má přístup do databáze ADR Národní rady a může tedy sledovat postup řešeného případu a přijímat konečné rozhodnutí rady, když je případ uzavřen.

Jediné notifikované ADR ve Švédsku řeší téměř všechny spotřebitelské spory, které se mohou vyskytnout. Výjimku tvoří lékařské služby, právní služby, nákup nemovitostí, nájemní spory, starožitnosti (částečně) a případy podané k jinému soudnímu řízení (*litis pendens*). Některé z uvedených výjimek se nepovažují za spotřebitelské spory. V těchto případech často existuje zjednodušené soudní řízení (např. soud pro nájemní spory) nebo jiné způsoby řešení sporu, například národní systém stížností na regulované profese (např. právníky, lékaře, zubní lékaře, realitní agenty).

### 5.28. Nizozemsko

**Top 5 přeshraničních případů proti nizozemským obchodníkům předloženým ECC Nizozemsko v letech 2007 a 2008**

C.	Povaha stížnosti	Prosté stížnosti	Uzavřené případy	Smírné urovnání	Postoupeno k ADR	Postoupeno jiné organizaci	Nebylo nalezeno řešení	Notifikované ADR
1	Přepavní služby	291	130	59	6	8	57	Ano
2	Audiovizuální a fotografické vybavení a zařízení ke zpracování informací	172	118	64	0	4	50	Ano, v některých případech
3	Mobilní telefonní služby	92	45	16	13	0	16	Ano
4	Další rekreační vybavení a zařízení, zahrada a domácí mazlíčkové	73	40	22	0	4	14	Ano
5	Rekreační a kulturní služby	170	39	13	0	4	22	Ano, v některých případech

#### Všeobecný popis ADR v Nizozemsku

V Nizozemsku existuje Nadace nizozemské komise pro řešení sporů (De

Geschillencommissie), která má 44 samostatných „komisí pro spory“ pro různé obory.

Všechny splňují evropské standardy, jsou pod dohledem nizozemských úřadků a fungují nezávisle a nestranně. Dalšími dvěma orgány, které nabízejí mimosoudní řešení sporů je Institut pro stížnosti na finanční služby („KiFiD“) a Komise pro reklamní kodex („RCC“), což tedy činí celkem 46 orgánů v Nizozemsku.

Každá stížnost z EU jde na ECC Nizozemsko, neboť ADR v Nizozemsku přijímá stížnosti pouze v holandštině. Poté, co ECC Nizozemsko obdrží stížnost, zjišťuje, zda stížnost spotřebitele není možné předat jednomu z výše uvedených orgánů ADR. Pokud tomu tak je, přeloží ECC Nizozemsko všechny relevantní dokumenty a požádá spotřebitele, aby vyplnil specifický dotazník Komise pro řešení sporů. Dotazník je nutné vyplnit v dané lhůtě a musí být opatřen originálem podpisu spotřebitele. Pokud již lhůta uplynula a stížnost již není možné na ADR postoupit, řeší ECC Nizozemsko stížnost samo. Pokud byla stížnost podána k ADR včas, informuje Komise pro řešení sporů ECC Nizozemsko o rozhodnutí, jakmile komise rozhodla. Pokud žádné ADR neexistuje, řeší ECC Nizozemsko případ samo.

ECC Nizozemsko má s Nadací nizozemské komise pro řešení sporů rozsáhlý protokol, který stanoví postup spolupráce. Díky tomu je věc pro (zahraničního) stěžovatele srozumitelnější.

ECC Nizozemsko v této chvíli nemá zavedený protokol s Institutem pro stížnosti na finanční služby ani s Komisí pro reklamní kodex, neboť od nich ECC Nizozemsko zatím neobdrželo mnoho stížností.

## 5.29. Velká Británie

### Top 5 přeshraničních případů proti britským obchodníkům předloženým ECC Velká Británie v letech 2007 a 2008

Č.	Povaha stížnosti	Prosté stížnosti	Uzavřené případy	Smírné urovnání	Postoupeno k ADR	Postoupeno jiné organizaci	Nebylo nalezeno řešení	Notifikované ADR
1	Převážná služba	1352	428	118	13	44	253	Ano
2	Audiovizuální a fotografické vybavení a zařízení ke zpracování informací	591	195	61	2	16	116	Ano
3	Ubytovací služby n.e.c.	145	84	20	4	4	56	Ne
4	Rekreační a kulturní služby	469	67	27	0	6	34	Ne
5	Další rekreační vybavení a zařízení, zahrada a domácí mazlíčkové	152	64	24	1	4	35	Ne

#### Všeobecný popis ADR ve Velké Británii

Poskytovatelé alternativního řešení sporů ve Velké Británii používají širokou škálu metod. Například Sdružení pro obchod nabízí služby ADR, pro některé sektory, například finanční služby, realitní a právní služby, existuje Ombudsman. Systémy ADR se také nabízejí v rámci služeb soudů pro drobné pohledávky, který provozují soudy. Od založení ECC Velká Británie v listopadu 2007 vznikl nový pracovní vztah s notifikovanými orgány ze seznamu uvedeného na webových stránkách Evropské komise. V několika posledních měsících se uskutečnilo několik schůzek s poskytovateli ADR a ECC Velká Británie začala používat systém řešení přeshraničních sporů. Pokud ECC řeší případ jako ECC obchodníka, napíše ECC Velká Británie podniku dopis s cílem spor vyřešit. Pokud nelze dosáhnout smírného řešení a až poté, co jsou vyčerpány všechny možnosti u Oddělení pro obchodní standardy, které slouží jako místní orgány vymáhání spotřebitelského práva u obchodníků a jsou rozšířeny po celé zemi, je teprve možné kontaktovat příslušný systém ADR.

V současné době nejsou zavedeny protokoly, které by určovaly, jak hledat pomoc u poskytovatelů ADR nebo jak získávat zprávy o postupu. Existuje několik formulářů, které jsou k dispozici na webových stránkách ADR, jež stanoví postup při podávání případu a poté, co byl případ předložen, ECC Velká Británie sleduje pravidelně aktuální zprávy o postupu řízení.



Pokud není k dispozici žádný orgán ADR, postupuje se případ některé z agentur nebo organizací uvedených výše. Nelze pro vyřešení spotřebitelského sporu učinit nic dalšího, například proto, že jde o stížnost na společnost, kterou nelze vyšetřit, postupuje se případ policii. To sice nezajišťuje spotřebiteli možnost náhrady škody, ale může to ochránit jiné oběti, které by mohly spadnout do stejné pasti. V souladu se Zákonem o spotřebitelských úvěrech může spotřebitel vznést případ proti poskytovateli své kreditní karty, pokud dojde k porušení smlouvy či nepravdivému tvrzení, ale to nelze považovat za ADR, nýbrž pouze za další způsob, jak spotřebitel může dosáhnout náhrady škody.

## Závěry a doporučení

V letech 2007 a 2008 předložili spotřebitelé Síti ECC celkem 11 500 přeshraničních stížností. ECC byly schopny vyřešit zhruba polovinu z nich smírně, což dokazuje, že ECC pracují velmi úspěšně, s ohledem na to, že nemají vymáhací pravomoci.

Skutečnost, že ECC byla schopna vyřešit polovinu stížností sama, však také znamená, že druhou polovinu stížností se vyřešit nepodařilo, neboť postoupení stížnosti jiným organizacím než ADR obvykle znamená, že stížnost ve skutečnosti vyřešena nebude. To ukazuje, že ADR má při řešení přeshraničních stížností obrovský potenciál. ADR je často pro spotřebitele poslední nadějí na vyřešení případu, neboť obrátit se na soud není pro normálního spotřebitele praktické.

V tomto světle je velkým zklamáním, že údaje ukazují, že pouze 500 případů z 11 500 bylo předáno mechanismům alternativního řešení sporů. A v prvních 9 měsících roku 2009 ECC obdržela 6 130 případů, z nichž jen 212 bylo postoupeno příslušnému ADR. Jinými slovy, počet přijatých případů každoročně roste, zatímco počet případů postoupených k ADR zůstává relativně stejný.

Jedním z hlavních důvodů je důvod, který uvedlo ECC – totiž že ve velké většině případů, v nichž by mohlo být ADR relevantní, možnost ADR neexistuje a pokud ano, pravomoci mnoha systémů ADR jsou tak omezené, například ADR, která řeší pouze případy týkající se členů určitých organizací, která řeší pouze případy, kdy s tím obchodník souhlasí, anebo mají pouze regionální kompetence, že cesta ADR není v praxi možná.

Nejzjevnějším závěrem, který z toho vyplývá, je to, že ADR dnes na přeshraniční úrovni nefunguje a že je potřebné a nutné ADR dále rozvíjet. Zjevným doporučením by tedy bylo širší pokrytí ADR u přeshraničních stížností.

Jedním z cílů této zprávy bylo soustředit činnost ADR na oblasti, kde je ho nejvíce zapotřebí a zároveň více zviditelnit stávající rozdíly v přístupu k náhradě škody. Dobrým krokem by pro začátek bylo vytvořit ADR tam, kde je nejvyšší počet přeshraničních stížností. Tato zpráva

tyto oblasti uvádí na evropské úrovni v rámci top 10 oblastí stížností a na národní úrovni jako top 5 oblastí stížností, takže je snazší se soustředit na národní iniciativy v uvedené oblasti. Další závěr, který může být o něco překvapivější, je ten, že odpovědi na dotazník, který byl distribuován, ukázaly, že v mnoha zemích neexistuje notifikované ADR, a to přesto, že některé ADR splňuje kritéria notifikace. Doporučuje se, aby tato ADR byla notifikována a dostala se tak na seznam Evropské komise, aby jim mohly být prostřednictvím ECC postoupovány stížnosti.

Pokud jde o seznam Evropské komise obsahující notifikovaná ADR, bylo by žádoucí, aby Komise zajistila jeho zlepšení. Dnes jsou totiž na seznamu uvedeny pouze názvy ADR a jejich kontaktní informace. Seznam, kde by byly uvedeny skutečné kompetence orgánů ADR v jednotlivých zemích by dával mnohem lepší přehled o pokrytí každé země ADR, protože počet ADR neříká nic o pokrytí. Takový seznam by také pomohl zavést skutečné pokrytí ADR v některých zemích.

V mnoha zemích musejí obchodníci souhlasit s ADR, aby bylo možno stížnost v rámci ADR vůbec řešit, kdežto v jiných zemích se stížnosti řeší v rámci ADR i v případě, že se obchodník řízení účastnit nechce. Otázkou, kterou bychom si na základě těchto rozdílů mohli položit, je, zda je v dnešní Evropě spravedlivé, že obchodníci mohou spotřebitele donutit obrátit se na soud tím, že prostě odmítají řešit stížnost s vědomím, že v praktickém životě se téměř nikdy nestává, že by spotřebitel našel dostatek prostředků na to, aby se obrátil na soud, především v situaci, kdy je stížnost přeshraniční. Možná by bylo spravedlivější, kdyby všichni obchodníci byli povinni brát stížnosti spotřebitelů vážně a účastnit se řízení ADR tam, kde existují.

Další závěry a doporučení tohoto společného projektu:

- Analyzované stížnosti a odpovědi na dotazník z této zprávy poukazují na význam spolupráce mezi Sítí ECC a ADR a na význam provozování ADR ve významných oblastech, v nichž je nejvyšší počet přeshraničních stížností spotřebitelů.
- Kvalita dodávky služeb ADR není v rámci EU zdaleka rovnocenná a v tomto kontextu je nezbytné zlepšovat proces koordinace řešení případů mezi ECC a ADR. V současné době to trvá příliš dlouho a výsledky nejsou vždy pozitivní.
- Vzhledem k tomu, že v současné době se většina případů řešených ECC neřeší v rámci ADR, měla by se Evropská komise a členské státy možná podívat na míru, do níž by se měl rozšířit mandát ECC při samostatném řešení přeshraničních stížností anebo alespoň jasně vysvětlit, co ECC nabízejí spotřebitelům a co jim nabídnout nemohou.

- Informace pro spotřebitele na všech úrovních jsou nezbytné. Především v přeshraničních sporech je nezbytné informovat o možnosti podat stížnost a pomoci spotřebiteli nalézt příslušný systém ADR.
- Mohlo by být provedeno posouzení a analýza toho, zda nejsou určité typy ADR pro řešení přeshraničních stížností lepší než jiné a mohly by být dále posuzovány některé bariéry, které brání řešení v rámci ADR, například nutnost předstupovat před ADR osobně, jazyková problematika, apod.
- ECC musí vždy mít na paměti, že jedním z jejich klíčových úkolů je shromažďovat podrobné informace o vnitrostátních systémech a usnadňovat spolupráci v rámci těchto systémů, oznamovat Evropské komisi změny v kontaktních údajích notifikovaných ADR a pomáhat vnitrostátním orgánům při propagaci a rozvoji nových systémů ADR
- Větší pozornost by se měla věnovat přenosu vědomostí a mohl by být vytvořen průvodce osvědčenými postupy s upozorněním, na co při tvorbě systému ADR nezapomenout a čeho se naopak vyvarovat. Jedním z příkladů osvědčené praxe v této oblasti je každoroční seminář pobaltských zemí o ADR, který se koná od začátku fungování sítě ECC v roce 2005.
- Možnosti relativně nového evropského řízení pro drobné pohledávky, o němž jsme v této zprávě nepojednávali, by měly zkoumat všechny strany, jež se podílejí na řešení přeshraničních spotřebitelských stížností, mimo jiné i síť ECC.

# Příloha 1

## Dotazník – Společný projekt – Přeshraniční ADR v praxi

### Všeobecný popis ADR ve vaší zemi

V rámci úvodu do projektu bychom chtěli, aby každá země provedla stručnou prezentaci (max. 1/2 strany) o tom, jak se přeshraniční stížnosti řeší ve vaší zemi a jak vaše ECC spolupracuje s notifikovanými ADR ve vaší zemi. Uvedte prosím následující:

- Prezentace každodenní spolupráce mezi ECC a notifikovanými ADR
- Zda máte zavedeny nějaké protokoly mezi vaším ECC a současnými notifikovanými systémy ADR
- Jak je vaše ECC informováno o postupu a výsledku řízení před notifikovaným ADR

Dále bychom chtěli, aby každé ECC uvedlo jeden nebo dva příklady přeshraničních stížností / sporů, které popisují typický problém při řešení spotřebitelské stížnosti / sporu.

### Specifické otázky:

1. Můžete potvrdit počet notifikovaných ADR ve vaší zemi v příloze „Seznam notifikovaných ADR“? Pokud nikoliv, jaký je správný počet?
2. Máte podle vašich vědomostí nějaké ADR, které splňuje požadavky Doporučení Komise č. 98/257/ES a 2001/310/ES, které ještě nejsou notifikovány. Pokud ano, kolik jich je a proč nejsou notifikovány?
3. V příloze je u zkratky vaší země uveden seznam Top 10 produktů / oblastí služeb, v nichž jste podle statistiky v it-tool v roce 2007 jako ECC obchodníka obdrželi a uzavřeli největší počet přeshraničních stížností. Uvedte prosím, jaké možnosti ADR (které splňují předpoklady uvedené ve dvou výše uvedených Doporučeních) ve vaší zemi v těchto 10 oblastech již existují.
4. Pokud je rozdíl mezi počtem případů v každé z Top 10 kategorií a počtem případů postoupených ADR tam, kde existuje ADR, z jakého je to důvodu?
  - Úspěšně vyřešilo ECC?
  - Bylo úspěšně vyřešeno jiným způsobem (např. sdružení obchodníků, systém známkoprávní ochrany – uveďte prosím tento jiný způsob)
  - Jiné důvody?
5. V některých zemích je velký rozdíl na seznamu Top 10 podle toho, zda hodnotíte všechny případy přijaté a uzavřené v roce 2007 jako ECC obchodníka nebo pouze všechny přijaté případy. Porovnejte prosím seznam Top 10 na poslední stránce přílohy u zkratky vaší země se seznamem Top 10 na první stránce. Pokud je rozdíl mezi těmito dvěma Top 10 veliký, uveďte prosím, jaký je důvod.

6. Jak vaše země řeší spotřebitelské stížnosti v případech, kdy dnes neexistují žádné možnosti ADR (např. síť ECC a další spotřebitelské organizace, postoupení policii, právníkům, postoupení soudu pro drobné pohledávky, apod. Nevysvětľujte prosím postup, pouze uveďte jednotlivé kategorie jako příklad)

7. U každého z ADR, které jste uvedli v odpovědi na otázku č. 3, existují právní nebo praktické překážky, které spotřebitelům brání v přístupu k tomuto ADR, např. podle toho, zda je spotřebitel občanem, nebo cizincem?

- Existují nějaké vnitrostátní teritoriální či podobné bariéry pro spotřebitele?
- Trvá ADR na výhradním používání národního jazyka?
- Požaduje ADR, aby se stěžovatel k ADR dostavil?
- Existují minimální a/nebo maximální hodnoty produktu nebo služby, podle nichž se řídí příslušnost ADR?
- Jsou stanoveny poplatky za řešení případu u daného ADR?
- Jiné významné překážky?

8. Jaká je v průměru doba řešení případů u relevantních ADR uvedených ve vaší odpovědi na otázku č. 3?

9. Máte zavedeny nějaké sankce, které by nutily obchodníka zúčastnit se na ADR (tj. legislativa) nebo sankce, pokud se obchodník nezúčastní?

10. Je rozhodnutí ADR pro obchodníka závazné a máte k dispozici sankce, které by obchodníka nutily se rozhodnutím ADR řídit?

11. Fungují některá z notifikovaných ADR v Top 10 jako ODR (on-line řešení sporů)? Pokud ano, která?

12. Je podle vás zapotřebí ve vaší zemi propagovat ADR přes hranice a pomáhat státu při rozvoji ADR?

13. Můžete odhadnout počet notifikovaných procesů ADR obecně (vnitrostátní i přeshraniční), které ve vaší zemi proběhly v roce 2007 (či 2006)?

# Příloha č. 2

## ECC

### Počet ADR v dané zemi

Neotifikovaná ADR, která splňují požadavky Doporučení Komise 98/257/ES a 2001/310/ES

Notifikovaná ADR, která fungují jako ODR (on-line řešení sporů)

### Průměrná délka řízení u ADR

Sankce pro obchodníky nutící je účastnit se řízení ADR

Povaha rozhodnutí ADR / sankce nutící obchodníky řídit se rozhodnutím ADR

## Rakousko

14

Není

Rakouský Internet-Ombudsman (AI)

AI – 4 týdny;

Rakouský regulační orgán pro vysílání a telekomunikace (RTR) – 3 měsíce

AI – obchodníci, kteří se nezúčastní řízení u AI, jsou zařazeni na černou listinu

RTR – obchodník je ze zákona povinen se zúčastnit řízení RTR. Zákonnou sankcí, pokud odmítne se zúčastnit, je pokuta podle správního zákona.

Obě ADR dávají doporučení.

Pokud obchodník (pouze u on-line firem), rozhodnutí nedodrží, je uveden na černé listině na domovské stránce AI.

## Belgie

25?

Není

Není

Několik měsíců

Podle typu ADR, u některých řízení ADR je obchodník povinen zúčastnit se, pokud řízení zahájil spotřebitel.

V jiných ADR lze řízení zahájit, pouze pokud s tím souhlasí obě strany, jinak pokud obchodník odmítá, nelze případ řešit.

ADR, která fungují jako komise pro řešení sporů, přijímají závazná rozhodnutí.

Pokud se obchodník odmítne řídit rozhodnutím, může si spotřebitel vyžádat dokument od soudu, který staví rozhodnutí ADR na roveň soudnímu rozsudku.

Jiná ADR přijímají rozhodnutí s povahou doporučení, která obchodníci obvykle přijímají.

## Bulharsko

Není

Není

Není

Není relevantní

Není relevantní

Není relevantní

## Kypr

1

Není

Není

Nejsou k dispozici žádné informace

Žádný právní postih

ADR přijímá závazná rozhodnutí, která mohou být vymáhána stejně jako rozhodnutí soudu stejné povahy příslušnými orgány soudu.

## Česká republika

1 (pilotní projekt)

Není

1

Pokud obchodník nesouhlasí - 15 dnů, jinak až několik měsíců

Bez postihu

ADR přijímá většinou rozhodnutí s povahou doporučení

České ADR má 3 fáze:

- 1) Kvalifikované oznámení (ADR kontaktuje obchodníka a pokusí se stížnost vyřešit)
- 2) Mediace (ADR spolupracuje s mediátory, kteří jsou schopni nalézt smírné řešení sporu)
- 3) Rozhodčí řízení (to je stále velmi málo využívané; je to velmi podobné rozhodnutí soudu a rozhodnutí je závazné)

### **Dánsko**

18

Není

Není

Rada pro stížnosti spotřebitelů - 6 měsíců

Případ se řeší bez ohledu na to, zda se chce obchodník zúčastnit. Pokud obchodník prohraje, musí platit poplatek za řešení sporu, který je vymahatelný.

Rozhodnutí ADR mají povahu doporučení.

Pokud obchodník proti rozhodnutí nemá námitek, rozhodnutí nabývá účinnosti po 6 týdnech.

U soukromých rad jsou obchodníci často zavázáni v důsledku svého členství v organizaci obchodníků

### **Estonsko**

2

1

Není

Jeden měsíc

Bez sankcí

Avšak případ bude řešen na základě stížnosti spotřebitele i v případě, že se obchodník odmítne řízení ADR zúčastnit.

Rozhodnutí ADR mají povahu doporučení.

Pokud obchodník nesplní rozhodnutí, pak je uveden na černé listině na webové stránce Rady pro ochranu spotřebitele.

### **Finsko**

3

Není

Není

Od několika měsíců do 15 měsíců

Bez sankcí

Avšak případ bude řešen na základě stížnosti spotřebitele i v případě, že se obchodník odmítne řízení ADR zúčastnit.

Rozhodnutí ADR mají povahu doporučení.

Pokud obchodník nesplní rozhodnutí, pak je uveden na černé listině spotřebitelské organizace

### **Francie**

20

2 (ověřuje se)

„Médiateur du Net“ (ADR pro internet / e-obchod)

Většinou – 2 měsíce

Bez sankcí

Rozhodnutí ADR mají povahu doporučení (kromě bankovního ADR, kde jsou banky povinny se rozhodnutím řídit.

Bez sankcí.

### **Německo**

209

10 (v procesu notifikace)

Online-Schlichter Baden-Württemberg, „Reiseschiedsstelle“

Nejsou k dispozici žádné informace

Bez sankcí

Závisí na systému ADR každého sektoru.

Neexistuje právní povinnost.

### **Řecko 3** Není Není

Nejsou k dispozici žádné informace

Bez sankcí

Bez sankcí.

### **Maďarsko 20** Není Není

Od 60 od 90 dnů (upraveno zákonem)

Obchodníci, kteří se nezúčastní ADR, jsou uvedeni na černé listině.

Případ bude projednán na základě stížnosti spotřebitele, i když se obchodník odmítne zúčastnit.

Rozhodnutí ADR mají povahu doporučení, pokud obchodník nepřijme rozhodnutí ADR.

Rozhodnutí ADR jsou závazná, pokud obchodník přijme rozhodnutí ADR.

Pokud se obchodník rozhodnutím neřídí, je příslušná spotřebitelská agentura oprávněna zveřejnit jeho jméno.

### **Island 3**

Několik (v procesu notifikace)

Není

2 měsíce

Pokud je obchodník členem asociace obchodníků, je povinen se řízení ADR zúčastnit.

Bez známých sankcí, ale rozhodnutí je na asociaci obchodníků.

Pokud je ADR založeno na dohodě dvou asociací (a to obvykle je), pak se členové obchodních asociací zavazují řídit se rozhodnutími ADR.

V některých případech se může obchodník rozhodnout neřídit se jím, ale pak to musí do určité lhůty oznámit – ale neexistuje opatření, které by strany donutilo rozhodnutím se řídit – obvykle to však dělají.

Jedno ADR – Výbor pro stížnosti na spotřební zboží a služby – na takové dohodě založeno není a jeho rozhodnutí mají povahu doporučení a obvykle je přijímá cca 50 % obchodníků (podle údajů z roku 2008).

### **Irsko 4 10** Není

90 pracovních dnů

Bez sankcí

Irský úřad pro reklamu přijímá závazná rozhodnutí pro příslušníky reklamní komunity.

Systém pro cestovní kanceláře, Autorizovaný institut rozhodců přijímají závazná rozhodnutí pro členy Irského asociace cestovních kancelářů.

Úřad ombudsmana pro finanční služby přijímá rozhodnutí závazná pro všechny poskytovatele finančních služeb v bankovníctví i pojišťovnictví.

Ombudsman kanceláře pro důchody přijímá rozhodnutí závazná pro členy, kteří v Irsku prodávají soukromé penzijní pojištění.

### **Itálie 4**

Několik

2

2 měsíce

Neexistuje povinnost účastníka zúčastnit se ADR, s několika výjimkami (např. telekomunikační operátoři, před Regionálními výbory - Corecoms).

Bankovní ombudsman představuje zvláštní druh ADR, který má pravomoci v oblasti bankovních a finančních služeb, neboť se zde nevyžaduje, aby obchodník proces přijal: rozhodčí nález je vydán na žádost spotřebitele a rozhodnutí ombudsmana je pro obchodníka závazné.

Dohoda, která je uzavřena a podepsána v rámci mediačního řízení je pro strany právně závazná (jako smlouva).

Pokud ji obchodník nedodrží, může se spotřebitel obrátit na obecný soud a požádat o nucené provedení smlouvy.



Rozhodčí nálezy jsou vždy závazné a postavené na roveň rozhodnutí soudu.

**Lotyšsko** 1 3 Není

Centrum pro ochranu práv spotřebitelů (CRPC) a Komise pro veřejné služby (PUC) – od 1 do 4 měsíců;

Ombudsman Asociace komerčních bank (OCBA) a Ombudsman asociace pojišťoven (OIA) – od 2 měsíců do 1 roku (upraveno zákonem)

Obchodník má právní povinnost účastnit se řízení před CRPC a PUC. Právní sankce při odmítnutí účasti jsou ve formě pokuty podle správního práva.

Bez sankcí při neúčasti na řízení před OCBA a OIA. Takový případ však bude projednán na žádost spotřebitele i v případě, že se obchodník odmítá řízení ADR zúčastnit.

Rozhodnutí CRPC a PUC jsou závazná. Za nedodržení hrozí pokuta podle správního práva.

Rozhodnutí OCBA a OIA mají povahu doporučení.

Bez sankcí.

**Litva** 1

Nejsou k dispozici žádné informace

Není

Státní úřad na ochranu práv spotřebitele – 20 pracovních dnů;

Ostatní orgány ADR – až 2 měsíce (upraveno zákonem)

Bez sankcí

Rozhodnutí ADR mají povahu doporučení

Pokud obchodník rozhodnutí v dané lhůtě nesplní, Státní úřad na ochranu práv spotřebitele (SCRPA) příslušné informace uveřejní na své oficiální webové stránce.

Tento postup se však nepoužívá u všech orgánů ADR; některé z nich mohou nutit obchodníky, aby se jejich rozhodnutími řídili, pokud je obchodník nedodrží.

**Luxemburg** 5 Není Není

2 až 3 měsíce

Žádné právní sankce

Většina ADR, která používají jako metodu řešení sporů conciliaci, přijímají rozhodnutí s povahou doporučení.

Pouze Fegarlux Arbitration přijímá závazná rozhodnutí.

Bez sankcí.

**Malta** Není 6 1

Nejsou dostupné žádné informace

Nejsou dostupné žádné informace

Podle ADR.

V případě řízení o Euro-label, pokud obchodník neplní své závazky, pak mu může být označení Euro-label odejmuto.

**Norsko** 18 Není Není

6 měsíců

Některá ADR mají právní základ, podle nějž je obchodník povinen se řízení ADR zúčastnit.

Pokud obchodník odmítne se ADR zúčastnit, bude případ projednán na návrh spotřebitele bez ohledu na nepřítomnost obchodníka.

Komise pro spotřebitelské spory přijímá závazná rozhodnutí.

Soukromé ADR přijímají rozhodnutí s povahou doporučení. Pokud se jimi obchodník neřídí, je uveden na černé líně na stránce Spotřebitelské rady, i když k tomu zatím došlo jen jednou.

**Polsko** 88 36 Není  
90 dnů  
Bez právních sankcí

Závisí na systému ADR, např. Spotřebitelská arbitráž pro bankovníctví vydává závazná rozhodnutí, zatímco mediace provozovaná Obchodní inspekcí vydává rozhodnutí doporučující povahy.

**Portugalsko** 13  
(1 s celonárodní působností)  
1  
Není  
90 dnů  
Bez sankcí  
ADR přijímá závazná rozhodnutí, která mají stejné účinky jako rozhodnutí soudu prvního stupně.

**Rumunsko** 1 Není Není  
Až 30 dnů  
Bez sankcí  
Rozhodnutí ADR mají povahu doporučení.  
Bez sankcí.

**Slovensko** Není 2 Není  
2 až 3 měsíce  
Pokud se obchodník smluvně zavázal k mediaci před zahájením soudního sporu, bude muset nést následky v případě, že odmítne mediaci před zahájením soudního sporu. Na druhou stranu, rozhodčí mají stejnou platnost a závaznost jako soudní rozhodnutí a je nutné se jimi řídit.  
V případě neplnění mohou nastoupit sankce.

Jediné ADR, které je k dispozici, je mediace. Rozhodnutí mediátora je pro strany mediace závazné a mohou navrhovat soudní výkon rozhodnutí v případě, že je tato dohoda / rozhodnutí sepsána formou notářského zápisu nebo schválenou soudní conciliací.

**Slovinsko** Není Není Není  
Není relevantní  
Není relevantní  
Není relevantní

**Španělsko** 74 Není Není  
Od 6 do 12 měsíců  
Bez sankcí

ADR přijímá závazná rozhodnutí.  
Výkon rozhodnutí probíhá v souladu se španělským občanským soudním řádem.

**Švédsko** 1 Není Není  
4 až 6 měsíců

Bez právních sankcí.  
Případ však bude projednán na základě návrhu spotřebitele i v případě, kdy se obchodník odmítne ADR zúčastnit.

Rozhodnutí ADR mají povahu doporučení  
Pokud obchodník nedodrží rozhodnutí, je uveden na černé listině v celostátním spotřebitelském časopise.

**Nizozemsko**  
46 Není  
Nadace nizozemské komise pro řešení sporů  
5 měsíců

Pokud je obchodník členem oborové organizace, je povinen účastnit se řízení ADR.

Rozhodnutí ADR jsou závazná.

Pokud obchodník odmítne, splní rozhodnutí ADR asociace obchodníků a obchodníka zbaví členství.

### **Velká Británie**

22

Několik systémů ODR se zkouší ve Velké Británii a Irsku; vztahují se na „on-line nákupy“

3 až 6 měsíce

Bez právních sankcí.

Určité sankce jsou však možné v rámci asociace obchodníků, které se obchodník účastní dobrovolně

Rozhodnutí ADR jsou závazná, pokud se jako typ mimosoudního vyrovnání použije rozhodčí řízení či adjudikace.

V ostatních případech mají rozhodnutí ADR povahu doporučení.

# Příloha č. 3

Existují nějaké právní nebo praktické bariéry přístupu spotřebitele k ADR?

Závisí na tom, zda je spotřebitel občanem, či cizincem

Existují nějaké vnitrostátní teritoriální či podobné kompetence

Jsou stížnosti přijímány pouze v národním jazyce

Musí se stěžovatel dostavit k radě

Existují minimální a/nebo maximální hodnoty stížnosti

Je stanoven poplatek za ADR

Jiné překážky?

**Rakousko** Ne Ne Ne Ne

Ne, jen RTR – min. 20€

Ne Ne

**Belgie**

Ne Ne

Holandština, francouzština a němčina

Většina řízení je písemná

Závisí na radě

Závisí na radě

Obchodník musí být členem některé ADR

**Bulharsko** N/A N/A N/A N/A N/A N/A N/A

**Kypr** Ne Ne Ne

Někdy, závisí na rozhodci

Maximum hodnota nároku spotřebitele je 5 125 €

Poplatek za stížnost (5-17 €) a rozhodčí poplatek (86-170 €)

Případ je možné postoupit pouze se souhlasem obou stran

**Česká republika**

Ne Ne

Ne, také slovenština a angličtina

Ne Ne

Pouze v případě rozhodčího řízení (obvykle 3%, nejméně však 32 €)

Ne

**Dánsko** Ne Ne

Skandinávské jazyka a angličtina

Ne

Ano, u většiny rad

Ano, u všech rad, mezi 20 a 70 €

Ne

**Estonsko** Ne Ne

Ano, pokud je součástí slyšení

Ne, není to nutné

Ano, minimálně 300 EEK (19 €)

Ne, ale možná náklady na znalecké posudky

Ne

**Finsko** Ne

Pouze jedna, pro Åland, která má své vlastní ADR (nenotifikované)

Ano, s výjimkou případů, které spadají pod nařízení ES č. 261/2004 (angličtina)

Ne Ne Ne

Jazyk

**Francie** Ne

Někdy, ale zřídka

Ano (ano, s výjimkou několika, které mohou projednat stížnost anglicky, ale odpověď bude francouzsky)

Ne Ne Ne

Předběžné kroky, než je spotřebitel oprávněn kontaktovat ADR (např. v bankovním sektoru)

**Německo** Ne Ne Ano Ne Ne Ne Ne

**Řecko** Ne Ne Ne

Ano, v určité chvíli, kdy dojde případ k soudu

Ne Ne Ne

**Maďarsko** Ne Ne

Ano, ale nyní jeden z notifikovaných orgánů ADR plánuje zavést slyšení / procesy v angličtině, němčině a francouzštině

Obvykle ano, ale pokud se nedostaví, není to na překážku rozhodnutí

Ne Ne Ne

**Island** Ne Ne Ne Ne Ne

Ano, u většiny rad (5-33 €)

Ne

**Irsko** Ne Ne

Ano, irština a angličtina jsou národními jazyky

Ne Ne

Pouze Autorizovaný institut rozhodců, irská pobočka (380 €)

Neochota účastnit se (obchodník)

**Italy** Ne Ne

Ne, také angličtina

Ne v případě ODR (Rozhodčí komora v Římě a Miláně)

Ne Ne Ne

**Lotyšsko** Ne Ne Ne Ne Ne

Pouze ombudsman, cca 21€

Ne

**Litva** Ne Ne Ne Ne Ne

Většinou ne Ne

**Lucembursko**

Ne Ne Ne

Většinou ne, ale pro použití mediace jako metody řešení sporu je to důležité.

Ne

Většinou ne, pouze u jedné rady

Pokud musí být obchodník členem

**Malta** NIA NIA NIA NIA NIA NIA NIA

**Nizozemsko**

Ne Ne

Ano, ale u všech ADR a není to striktní podmínka

Ne Ne

Ano, mezi 25 a 125 €

Obchodník musí být členem.

**Norsko** Ne Ne

Skandinávské jazyky a angličtina

Ne Ne Ne Ne

**Polsko**

Ne

Ano, regionálně decentralizovaná struktura v případě několika ADR

No, také angličtina

Ne

Ano, u některých

Ano, u některých. U jiných může jít pouze o náklady na odborné posudky.

Ne

### **Portugal**

Ne

Ne

Ne, také angličtina

Ne, spotřebitele může zastupovat spotřebitelská asociace

Většinou ne, ale u některých je max. limit 5 000/ 30 000 €)

Pouze u dvou ADR (automobilový sektor a pojištění automobilů).

Mohou se objevit náklady na odborné posudky.

Ne

### **Rumunsko** Ne Ne

Ne, také angličtina

Ne Ne Ne Ne

### **Slovensko**

Ano, národní

Ne Ano Ne Ne

Ano, závisí na ADR

Ne

### **Slovinsko** N/A N/A N/A N/A N/A N/A N/A

### **Španělsko** Ne Ne

Také angličtina a francouzština

Ne Ne Ne Ne

### **Švédsko** Ne Ne

Ano, ale lze učinit výjimku.

Angličtina, dánština a norština se obvykle přijímají.

Ne

Ano (500/1000/2000 SEK, v závislosti na typu produktu/služby)

Ne No

### **Velká Británie**

Ne Ne

Není známo, ale angličtině

Většinou ne, ale závisí na ADR

Ano

Většinou ne, ale závisí na ADR

Absence

Absence jednotné úpravy a počet ADR u všech sektorů není stejný.

N/A – Není relevantní

N/A – Nejsou k dispozici žádné informace

## Příloha 4

### Sít' Evropských spotřebitelských center

**RAKOUSKO**  
**EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM RAKOUSKO**  
EUROPAISCHES VERBRAUCHERZENTRUM

Ředitel: Georg Mentschl

Mariahilfer Strase 81

1060 Vídeň

+ 43/1 588 77 0 (hlavní linka)

Europa-Hotline 0810 - 810 225

(pouze pro telefonáty z Rakouska)

+ 43/1 588 77 71

info@europakonsument.at

www.europakonsument.at

**BELGIE**  
**EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM BELGIE**  
EUROPEES CENTRUM VOOR DE CONSUMENT CENTRE EUROPEEN DES  
CONSOMMATEURS

Ředitel: Edith Appelmans

Hollandstraat 13 / rue de Hollande 13

1060 Brusel

+32/2 542 33 46 (NL)/ +32/2 542 33 89 (FR)

+32/2 542 32 43

info@eccbelgium.be

www.eccbelgium.be

**BULHARSKO**  
**EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM BULHARSKO**

Ředitel: Albena Palpurina

Bacho Kiro street No14

Bg-1000 Sofia

+359/ 298 676 72

+359/ 298 755 08

ecc.bulgaria@kzp.bg

http://ecc.kzp.bg/

**KYPR****EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM KYPR**

Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Κύπρου

Ředitel: Phrosso Hadjiluca

c/o Služba na ochranu hospodářské soutěže a spotřebitelů (CCPS), Ministerstvo obchodu,  
průmyslu a cestovního ruchu

6, Andreas Araouzos

1421 Nikósie

+357/2286 7100

+357/22 375120

[ecccyprus@mcit.gov.cy](mailto:ecccyprus@mcit.gov.cy)

[www.ecccyprus.org](http://www.ecccyprus.org)

**ČESKÁ REPUBLIKA****EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM ČESKÉ REPUBLIKY**

EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM

Ředitel: Tomáš Večl

Štěpánská 15

120 00 Praha

+420/296 366 155

[esc@coi.cz](mailto:esc@coi.cz)

[www.coi.cz](http://www.coi.cz) | [www.coi.cz/esc](http://www.coi.cz/esc)

**DÁNSKO****EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM DÁNSKO**

FORBRUGER EUROPA

Ředitel: Peter Fogh Knudsen

Amagerfaelledvej 56

DK-2300 Kodaň S

+45/32 66 90 00

+45/32 66 91 00

[info@forbrugereuropa.dk](mailto:info@forbrugereuropa.dk)

[www.forbrugereuropa.dk](http://www.forbrugereuropa.dk)

**ESTONSKO****EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM ESTONSKO**

EUROOPA LIIDU TARBIJA NOUSTAMISKESKUS

Ředitel: Silvia Ustav

Kiriku 4



15071 Talin

+372/6201 708

+372/6201 701

consumer@consumer.ee

www.consumer.ee

**FINSKO**  
**EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM FINSKO**

EUROOPAN KULUTTAJAKESKUS

Ředitel: Leena Lindstrom

P.O. BOX 5

Box 5

00531 Helsinky

+358 10 19 46 76

+358/9 8764 398

ekk@kuluttajavirasto.fi

www.ecc.fi

**FRANCIE**  
**EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM**  
FRANCE CENTRE EUROPEEN DES CONSOMMATEURS

Ředitel: Bianca Schulz

c/o Euro-Info-Verbraucher e.V.

Rehfusplatz 11

D-77694 Kehl

+49/78 51 991 48 0

0820/200 999 (pouze pro telefonáty z Francie)

+49/78 51 991 48 11

info@euroinfo-kehl.eu

www.euroinfo-kehl.eu

**NĚMECKO**  
**EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM NĚMECKO**  
EUROPAISCHES VERBRAUCHERZENTRUM DEUTSCHLAND

Ředitel: Adresa 2: Kiel Office

c/o Euro-Info-Verbraucher e.V. Andreas-Gayk-Strase 15

Rehfusplatz 11 D-24103 Kiel

D-77694 Kehl +49/431 590 99 50  
+49/7851 991 48 0 ☐ +49/431 590 99 77  
☐ +49/7851 991 48 11 ☐ evz@evz.de  
☐ info@euroinfo-kehl.eu ☐ www.evz.de  
☐ www.euroinfo-kehl.eu

**ŘECKO**  
**EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM ŘECKO**

Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή  
c/o Řecké ministerstvo rozvoje

Ředitel:

Kanigos Square  
GR - 10 181 Atény  
+30/210 3847253  
+30/210 3847106  
infoecc@efpolis.gr  
www.eccefpolis.gr

**MAĎARSKO**  
**EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM MAĎARSKO**  
EUROPAI FOGYASZTOI KOZPONT

Ředitel: Gyorgy Morvay

Logodi u. 22-24  
1012 Budapešť  
+36/1 473 0338  
+36/1 331 7386  
info@efk.hu  
www.efk.hu

**ISLAND**  
**EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM ISLAND**  
EVROPSKA NEYTENDAADSTODIN ENA – ECC ISLAND

Ředitel: Hildigunnur Hafsteinsdottir

Hverfisgata 105  
101 Reykjavík  
+354/ 545 1200  
+354/ 545 1212  
ena@ena.is

[www.ena.is](http://www.ena.is)

**IRSKO**  
**EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM DUBLIN**

Ředitel: Ann Neville

13a Upper O'Connell Street

Dublin 1

+353/1 809 06 00

+353/1 809 06 01

[info@eccireland.ie](mailto:info@eccireland.ie)

[www.eccireland](http://www.eccireland)

**ITÁLIE**  
**EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM ITÁLIE**

CENTRO EUROPEO CONSUMATORI

Ředitel: Federico Vicari

Via G.M. Lancisi 31

00161 Řím

+39/06 442 38 090

+39/06 441 18 348

[info@ecc-netitalia.it](mailto:info@ecc-netitalia.it)

[www.ecc-netitalia.it](http://www.ecc-netitalia.it)

**LOTYŠSKO**  
**EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM LOTYŠSKO**

EIROPAS PATĒRĒTĒJU INFORMĒŠANAS CENTRS

c/o Patērētāju Tiesību Aizsardzības Centrs-Centrum pro ochranu práv spotřebitele

Ředitel: Aija Gulbe

Kr. Valdemara Street 157-228

1013 Riga

+371/738 8625

+371/738 8625

[info@ecclatvia.lv](mailto:info@ecclatvia.lv)

[www.ecclatvia.lv](http://www.ecclatvia.lv)

**LITVA**  
**EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM LITVA**

EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRAS

Ředitel: Viktorija Ostrauskiene

J. Basanavičiaus st. 20-11

LT 03224 Litva

+370/5/2650368

+370/5/2623123

info@ecc.lt

www.ecc.lt

**LUCEMBURSKO**  
**EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM LUCEMBURSKO**  
CENTRE EUROPEEN DES CONSOMMATEURS-GIE LUXEMBOURG

Ředitel: Karin Basenach

55 rue des Bruyeres

L-1274 Howald

+352 26 84 641

+352 26 84 57 61

info@cecluxembourg.lu

www.cecluxembourg.lu

**MALTA**  
**EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM MALTA**

Ředitel: Claude Sammut

Annex to Consumer & Competition Division

47A, South Street,

Valletta, Malta

+356 21 22 19 01

+356 21 22 19 02

ecc.malta@gov.mt

www.eccnetmalta.gov.mt

**NIZOZEMSKO**  
**EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM NIZOZEMSKO**  
EUROPEES CONSUMENTEN CENTRUM

Ředitel: Patricia de Bont

Catharijnesingel 55, 5th floor

3511 GD Utrecht

P.O. Box 487

3500 AL Utrecht, Nizozemsko

+31/(0) 30 232 64 40

+31/(0)30 234 2727

info@eccnl.eu

www.eccnl.eu

**NORSKO**  
**EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM NORSKO**

FORBRUKER EUROPA

Ředitel: Elisabeth van Riessen

P.O.Box 4594 Nydalen

0404 Oslo

+47 23 400 500

+47 23 400 501

post@forbrukereuropa.no

www.forbrukereuropa.no

**POLSKO**  
**EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM POLSKO**

EUROPEJSKIE CENTRUM KONSUMENCKIE

Ředitel: Piotr Stańczak

Plac Powstańców Warszawy 1

00 950 Varšava

+48/22 55 60 118

+48/22 55 60 359

info@konsument.gov.pl

www.konsument.gov.pl

**PORTUGALSKO**  
**EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM PORTUGALSKO**

CENTRO EUROPEU DO CONSUMIDOR

Ředitel: Maria do Ceu Costa

Praca Duque de Saldanha, 31-1°

1069-013 Lisboa

+351/21 356 47 50

+351/21 356 47 19

euroconsumo@dg.consumidor.pt

http://cec.consumidor.pt

**RUMUNSKO**  
**EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM RUMUNSKO**

CENTRUL EUROPEAN AL CONSUMATORILOR ROMANIA

Ředitel: Razvan Resmerita

Bd. Nicolae Balcescu nr. 32-34, etaj 4, cam. 16

Sektor 1, Bukureřt

RO-010055

+ 40/ 21 3157149

+ 40/ 21 3157149

+ 40/ 21 3110242

office@eccromania.ro

www.eccromania.ro

**SLOVENSKO**

**EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM SLOVENSKO**

EUROPSKE SPOTREBITEĽSKE CENTRUM

Ředitel: Dženřída Veliova

Mierova 19

827 15 Bratislava

00421/2 4854 2019

00421/2 4854 1627

ecc@economy.gov.sk

www.economy.gov.sk/ecc

**SLOVINSKO**

**EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM SLOVINSKO**

EVROPSKI POTROŠNIŠKI CENTER

Ředitel: Jana Huč Urřič

1000 Lublaň

Frankopanska 5

+386 1 432 30 35

+386 1 433 33 71

epc@epc.si

www.epc.si

**ŘPANĚLSKO**

**EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM ŘPANĚLSKO**

CENTRO EUROPEO DEL CONSUMIDOR

Ředitel: Jose Maria Tamames Rivera

Principe de Vergara 54

28006 Madrid

+34/ 91 822 45 55

+34/ 91 822 45 62

cec@consumo-inc.es

<http://cec.consumo-inc.es>

**ŠVÉDSKO**  
**EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM ŠVÉDSKO**

KONSUMENT EUROPA

Ředitel: Jolanda Girzl

Lagergrens gata 8

Box 48

65102 Karlstad

+46/54 - 19 41 50

+46/54 - 19 41 59

[info@konsumenteuropa.se](mailto:info@konsumenteuropa.se)

[www.konsumenteuropa.se](http://www.konsumenteuropa.se)

**VELKÁ BRITÁNIE**  
**EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM VB**

Ředitel: Jediah Mayatt

1 Sylvan Court, Sylvan Way,

Southfields Business Park

BASILDON Essex UK SS15 6TH

+44 (0)8456 04 05 03

(pondělí až pátek: 10:00 až 15:00)

+44 (0)8456 08 96 00

[ecc@tsi.org.uk](mailto:ecc@tsi.org.uk)

[www.ukecc.net](http://www.ukecc.net)