

Výroční zpráva České advokátní komory o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů v roce 2020

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

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

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

Procesní pravidla:

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

Informace o sporech vyžadované podle §20k odst. 4 a 5 zákona 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů, za období 1. leden 2020 – 31. prosinec 2020:

Počet předložených sporů a druhy podnětů, k nimž se vztahovaly: 40 sporů, jde o spory palmární a spory na náhradu škody za „nekvalitní“ právní službu.

Procentní podíl zastavených/odmítnutých sporů: 6 sporů

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

Průměrná doba potřebná k vyřešení sporu: 45 – 60 dnů (loni prodlouženo z důvodů kovidu)

Míra dodržování výsledků mimosoudního řešení spotřebitelských sporů: dle našich informací se dohody dodržují, pokud se splnění výjimečně zpozdí, bývá Komora informována spotřebitelem obvykle obratem. V případě, pokud advokát nespolupracuje, postupuje se kauza do stížnostního režimu automaticky.

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

Případná spolupráce subjektů v rámci sítě subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů usnadňující řešení spotřebitelských sporů a posouzení efektivnosti této spolupráce: neevidován žádný takový případ v tomto roce, vše si ČAK řešila sama.

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

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

Posouzení efektivity mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a jeho možné zlepšení:

Dle našich zkušeností je efektivita tohoto způsobu řešení sporu nesporná – v oblasti palmárních stížností je úspěšnost cca 45%, nižší je u odpovědnostních stížností, kde se výsledek odvíjí od stanoviska pojišťovny.

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

V Praze dne 25.2.2021

Vypracovala: JUDr. Martina Doležalová, PhD.