

PRAVIDLA ŘÍZENÍ PRO MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

(„Pravidla“)

§ 1

Úvodní ustanovení

Tato Pravidla se vztahují na mimosoudní řešení sporů ze spotřebitelských smluv, pokud je podán podnět.

§ 2

Pojmy

Pro účely těchto pravidel:

1. „kontaktní místo“ je kontaktní místo uvedené na seznamu kontaktních míst vedeném Platformou.
2. „Platforma“ je Platforma pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, zřízená Opatřením ministra průmyslu a obchodu č. 58/2007 ze dne 19. prosince 2007.
3. „podnět“ je vyplněný a podaný formulář.
4. „Projekt“ je projekt schválený Opatřením ministra průmyslu a obchodu č. 58/2007 ze dne 19. prosince 2007.
5. „protistrana“ je strana, která nepodala podnět.
6. „rozhodčí smlouva“ je písemná dohoda, podle které je k řešení sporu z konkrétní spotřebitelské smlouvy nebo mediační dohody příslušný Rozhodčí soud v řízení podle § 7.
7. „Rozhodčí soud“ je stálý rozhodčí soud, jehož postavení upravují zákony č. 301/1992 Sb. a zákon č. 223/1994 Sb.
8. „spotřebitelská smlouva“ je definována v § 52 zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
9. „strana“ je strana konkrétní spotřebitelské smlouvy, ze které vznikl spor.

§ 3

Podmínky řízení

Řízení nemůže být zahájeno, pokud:

- a) již byl podán podnět, soudní žaloba, nebo jiný zákonný prostředek k uplatnění práv v téže věci; nebo
- b) podnět zjevně není oprávněný, nebo
- c) strana podávající podnět svá práva neuplatnila u protistrany.

§ 4

Zahájení řízení

1. Podnět může být podán poštou, osobně do protokolu, telefonicky nebo elektronicky. Kontaktní místo podnětu přidělí jednacím číslo.
2. Řízení je zahájeno dnem, kdy kontaktní místo obdrží podnět jedné ze stran a jsou přítom splněny podmínky řízení podle § 3.
3. Spolu s podnětem musí být kontaktnímu místu vhodným způsobem prokázáno, že spor se nepodařilo vyřešit jednáním s druhou stranou.

§ 5

Vyjádření protistrany

1. Po přijetí podnětu podle § 4 pracovník kontaktního místa telefonicky nebo jiným vhodným způsobem kontaktuje protistranu, a zašle jí podnět k vyjádření na poštovní nebo elektronickou adresu, kterou protistrana uvede. Spolu s podnětem zašle protistraně také tato Pravidla řízení, včetně příloh.
2. Nevyjádří-li se protistrana do 15 dnů ode dne, kdy byl podnět odeslán na adresu podle odst. 1, má se za to, že se protistrana řízení nechce účastnit.

§ 6

Předběžné doporučení

1. Pracovník kontaktního místa posoudí podnět a vyjádření protistrany a doporučí stranám další postup, včetně možností podle §§ 7 a 8.
2. Při postupu podle odst. 1 bude pracovník kontaktního místa vycházet zejména z platné právní úpravy a ze svých zkušeností.
3. Při postupu podle odst. 1 pracovník kontaktního místa strany náležitě informuje o pravidlech řízení, seznámí je se základními principy, výhodami a nevýhodami nabízených alternativ, včetně nákladů, a to i ve vztahu k soudnímu řízení.
4. Informace podle odst. 3 budou na kontaktních místech stranám k dispozici také v písemné podobě.

§ 7

Mediační řízení

1. Dohodnou-li se strany, že chtějí spor řešit mediací, nabídne jim pracovník kontaktního místa seznam mediátorů, vedený Platformou, ze kterého si strany vyberou mediátora svého sporu.
2. Nedohodnou-li se strany na osobě mediátora podle odst. 1, určí mediátora pracovník kontaktního místa.

3. Při postupu podle odst. 2 vezme pracovník kontaktního místa v úvahu zejména časové možnosti a geografickou blízkost stran a mediátora. Rovněž vezme v úvahu poměr mediátora k věci a ke stranám.
4. Jakmile bude určena osoba mediátora podle odst. 1 nebo 2, dohodnou si strany s mediátorem datum a místo mediace; pracovník kontaktního místa může kontakt stran s mediátorem zprostředkovat.
5. Základy a průběh mediace se řídí Mediačním řádem, který tvoří přílohu č. 1 těchto Pravidel.
6. Po skončení mediace bude mediátor informovat kontaktní místo, na kterém byl podán podnět, o tom, zda strany dospěly k dohodě či nikoliv.

§ 8

Rozhodčí řízení

1. Dohodnou-li se strany, že chtějí svůj spor řešit v rozhodčím řízení, sepíší za pomoci pracovníka kontaktního místa rozhodčí smlouvu. Součástí rozhodčí smlouvy bude souhlas stran s tím, že kopie rozhodčího nálezu bude zaslána na sekretariát Platformy.
2. Po sepsání rozhodčí smlouvy podle odst. 1 budou strany dále postupovat podle Rozhodčího a poplatkového řádu pro spotřebitelské spory, schváleného Platformou, a tvořícího přílohu č. 2 těchto Pravidel.
3. Po skončení rozhodčího řízení zašle Rozhodčí soud kopii rozhodčího nálezu také na sekretariát Platformy. Sekretariát zanese údaje podle § 10 Statutu Platformy do informačního systému.

§ 9

Konec řízení

1. Řízení končí
 - a) dohodnou-li se strany na smírném řešení sporu; nebo
 - b) vydáním rozhodčího nálezu; nebo
 - c) usnesením Rozhodčího soudu.
2. Řízení dále končí, vyjádří-li některá ze stran vůli nadále se řízení neúčastnit, nebo vyplývá-li taková vůle strany z jejího jednání.
3. Ustanovení odst. 2 se nepoužije, byla-li mezi stranami sepsána rozhodčí smlouva.

§ 10

Procesní stížnosti

1. Strany mají možnost podat procesní stížnost na kvalitu a způsob řešení sporu, případně na jiné nedostatky Projektů.
2. Procesní stížnost je nutné podat písemně nebo elektronicky na adresu Ministerstva průmyslu a obchodu.
3. Procesní stížnost musí obsahovat:

- a) předmět stížnosti
 - b) kontakt na stěžovatele
 - c) jednacím číslo přidělené podnětu podle § 4 odst. 1.
4. Procesní stížnost je možné podat do 30 dnů ode dne, kdy se stěžovatel dozvěděl o důvodu procesní stížnosti. Nejpozději může být procesní stížnost podána 1 rok ode dne, kdy důvod procesní stížnosti nastal.
 5. Procesní stížnosti řeší Platforma zejména těmito způsoby:
 - a) vyslechnutím jedné nebo obou stran, pracovníka kontaktního místa, mediátora nebo rozhodce, a to individuálně každého z nich, nebo všech nebo některých z nich na společném jednání;
 - b) postoupením procesní stížnosti jinému oprávněnému orgánu.
 6. Pokud po projednání procesní stížnosti Platforma nebo jiný oprávněný orgán shledá procesní stížnost jako důvodnou, přijme Platforma nebo jiný oprávněný orgán vhodné opatření k nápravě a vyrozumí o tom stěžovatele. Stejně tak stěžovatele vyrozumí v případě, že stížnost shledá jako nedůvodnou. V případě, že o procesní stížnosti rozhodoval jiný oprávněný orgán, vyrozumí o výsledku šetření také Platformu.
 7. O výsledku projednání procesní stížnosti bude stěžovatel vyrozuměn nejpozději do 60 dnů ode dne, kdy byla procesní stížnost doručena podle odstavce 2.

§ 11

Společná ustanovení

1. Pracovníci kontaktních míst, mediátoři i rozhodci vystupují ve své činnosti podle těchto Pravidel vůči oběma stranám nezávisle a nestranně.
2. Mediaci ani rozhodčí řízení nemůže provádět osoba, u které lze mít pro její poměr k věci nebo ke stranám pochybnosti o její nepodjatosti.
3. Porušení pravidel podle ustanovení tohoto paragrafu může být důvodem procesní stížnosti podle § 9.

Schválil: Mgr. Martin Turnovský, MBA

ředitel sekce podnikání

V Praze dne