

Možnost mimosoudního řešení sporu mezi advokátem a klientem spotřebitelem na České advokátní komoře

Česká advokátní komora je zprostředkovatelem jednání mezi spotřebitelem a advokátem v případech, kdy se na Českou advokátní komoru obrátí spotřebitel s žádostí o mimosoudní řešení sporu s advokátem - poskytovatelem služby. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů není zpoplatněno a náklady s ním spojené si strany nesou samy.

Návrh na zahájení mimosoudního řízení může spotřebitel podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u advokáta poprvé.

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu bude zahájeno na návrh spotřebitele, který musí obsahovat tyto údaje:

- identifikační údaje stran sporu
- úplné a srozumitelné vylíčení rozhodných skutečností
- označení, čeho se navrhovatel domáhá
- datum, kdy navrhovatel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u advokáta poprvé
- prohlášení, že ve věci nerozhodl soud, nebyl vydán rozhodčí nález a nebyla uzavřena dohoda stran v rámci mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a ani nebylo zahájeno řízení před soudem, rozhodčí řízení nebo mimosoudní řešení spotřebitelského sporu podle zákona o ochraně spotřebitele
- datum a podpis navrhovatele (spotřebitele).

Přílohou návrhu musí být doklad o tom, že se spotřebiteli nepodařilo spor vyřešit s druhou stranou přímo, a další písemnosti dokládající tvrzené skutečnosti, jsou-li k dispozici (pokud bude navrhovatel zastoupen na základě plné moci, bude součástí návrhu také plná moc).

Návrh lze podat v českém jazyce prostřednictvím přiloženého formuláře. Formulář odešlete Komoře do datové schránky, poštou, nebo e-mailem se zaručeným podpisem.

Upozorňujeme, že formulář v PDF se nemusí v některých prohlížečích zobrazovat správně. Pro zaslání poštou využijte formulář ve formátu Word.

Kontaktní údaje:

Česká advokátní komora

Národní tř. 16

110 00 Praha 1

e-mail: epodatelna@cak.cz;

ID datové schránky: n69admd

V případě, že podaný návrh neobsahuje výše uvedené náležitosti, nebo nejsou-li k němu přiloženy požadované doklady, je navrhovatel vyzván k jejich doplnění, to ve lhůtě 15 dnů. Po marném uplynutí této lhůty Česká advokátní komora návrh odmítne.

Česká advokátní komora návrh odmítne také v případech, kdy:

- z přiložených písemností zjistí, že spor nenáleží do jejich věcné působnosti, že ve věci již rozhodl soud,
- byl vydán rozhodčí nález nebo bylo zahájeno řízení u soudu nebo rozhodčí řízení, případně bylo ve stejné věci zahájeno nebo ukončeno mimosoudní řešení spotřebitelského sporu u jiného subjektu,
- byl návrh podán po uplynutí roční lhůty nebo je zjevně bezdůvodný.

O odmítnutí návrhu spolu s důvody tohoto odmítnutí budou strany sporu Českou advokátní komorou informovány do 15 dnů ode dne jeho obdržení.

O zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu Česká advokátní komora vyrozumí obě strany sporu a poučí je, že nemusí být zastoupeny právním zástupcem a že mohou využít nezávislé poradenství nebo zastupování či pomoc třetí osoby. Dále poučí spotřebitele, že může v kterékoli fázi ukončit účast v mimosoudním řešení spotřebitelského sporu. Obě strany mají právo vyjadřovat k věci svůj názor, mohou nahlížet do dokumentace vztahující se k projednávanému sporu, pořizovat si kopie nebo opisy tvrzení, důkazů, dokumentů a skutečností předložených druhou stranou a vyjádřit se k nim. Právo stran sporu, domáhat se ochrany svých práv a oprávněných zájmů soudní cestou, není zahájením mimosoudního řešení spotřebitelského sporu dotčeno.

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu musí být ukončeno do 90 dnů od jeho zahájení, ale u zvlášť složitých sporů lze tuto lhůtu prodloužit, a to nejvýše o dalších 90 dnů. O prodloužení této lhůty a o celkové době, dokdy lze očekávat, že bude mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ukončeno, musí Česká advokátní komora strany sporu být bez zbytečného odkladu informovat.

Optimálním ukončením mimosoudního řešení spotřebitelského sporu je uzavření dohody stran sporu. Tato dohoda musí mít písemnou formu a jsou o ní, stejně jako o ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu, informovány obě strany. Povinností České advokátní komory je doručit stranám sporu písemnost do datové schránky adresáta, na adresu uvedenou v návrhu na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu

nebo na adresu, a to i elektronickou, kterou za účelem doručování strany sporu uvedly. Písemnost se považuje za doručenu i v případě, že se adresát o doručení z důvodů okolností na jeho straně nedozvěděl.

Advokát je povinen ve lhůtě 15 pracovních dnů od doručení vyrozumění, že se stal účastníkem mimosoudního řešení spotřebitelského sporu, poskytnout České advokátní komoře vyjádření ke skutečnostem uvedeným v návrhu spotřebitele. Povinností advokáta je s Českou advokátní komorou úzce spolupracovat a poskytnout jí součinnost potřebnou k efektivnímu průběhu řešení sporu.

Advokát má také povinnost při poskytování právních služeb informovat spotřebitele o subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká advokátní komora. Pokud provozuje internetové stránky, musí uvést tyto informace i na internetových stránkách, a pokud smlouva uzavřená mezi advokátem a spotřebitelem odkazuje na obchodní podmínky, uvede tyto informace i v obchodních podmínkách. Advokáti jsou pak povinni upravit všeobecné obchodní podmínky nejpozději do 3 měsíců ode dne nabytí účinnosti zákona.

Česká advokátní komora je notifikována na seznamu vedeném Evropskou komisí. Internetové stránky Evropské komise týkající se mimosoudního řešení spotřebitelských sporů jsou: <http://ec.europa.eu/odr>

- [Formulář návrhu na zahájení řízení o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů](#) (PDF)
- [Formulář návrhu na zahájení řízení o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů](#) (Word)
- [Pravidla stanovená Českou advokátní komorou, která upravují postup při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele](#)
- [Smírčí řád](#)