



Bayerisches Staatsministerium für  
Umwelt und Verbraucherschutz



# Provádění Směrnice 2013/11/EU (Směrnice ADR) v Německu

**Přeshraniční ochrana spotřebitelů  
v Německu a Čechách  
29. dubna 2015 / Marktredwitz  
Matthias Roder**

# Úvod

## Co upravuje Směrnice EP a Rady 2013/11/EU?

- **Alternativní (mimosoudní) řešení sporů mezi spotřebiteli a obchodníky (Alternative Dispute Resolution - ADR)**

**Výjimky:** nehospodářské služby obecného zájmu, zdravotní služby, veřejní poskytovatelé dalšího nebo vysokoškolského vzdělávání

- pro spotřebitele v podstatě bezplatné
- povinnost členských států zajistit dostatečnou nabídku subjektů alternativního řešení sporů a postupů alternativního řešení sporů
- požadavky mj. na nezávislost, odbornost a nestrannost a transparentnost
- zapsání subjektů alternativního řešení sporů, které splňují podmínky, do seznamu zveřejňovaného Evropskou komisí

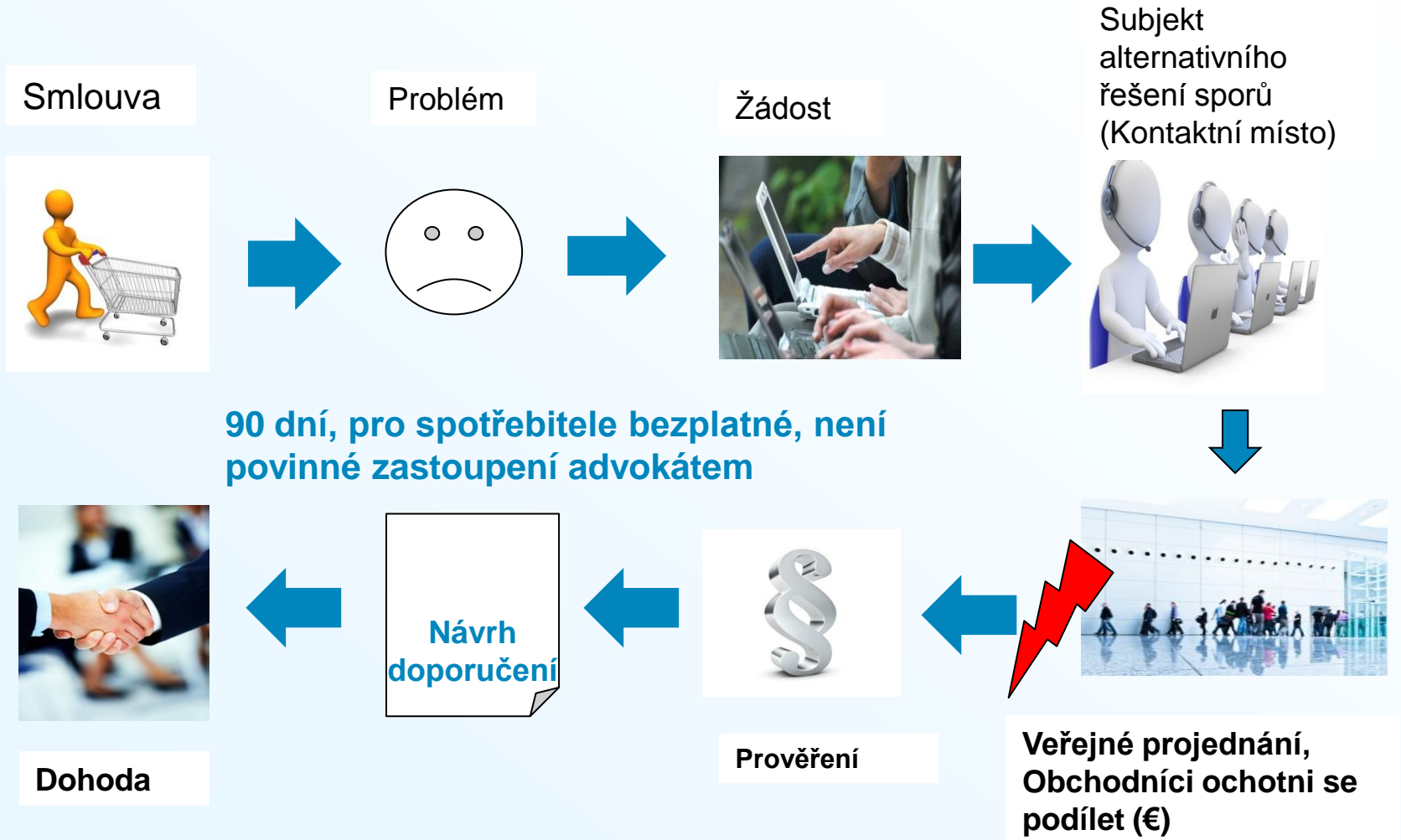


# Úvod

## Cíle a účely Směrnice ADR

- možnost rychlého a levného řešení sporů
- zvýšení důvěry spotřebitelů ve fungování trhu
- vnitřní trh
- odstranění překážek pro přeshraniční nákupy

## Schematické znázornění



# Současný systém alternativního řešení sporů v Německu

- **Organizované** převážně formou **soukromoprávní** (často jako spolek, v němž jsou zúčastněni obchodníci)
- Často s úředním uznáním
- Zákonná ustanovení specifická pro určitou oblast (zpravidla ještě neodpovídají požadavkům Směrnice ADR)

# Současný systém alternativního řešení sporů v Německu

## Příklady:

**Pojišťovnictví:** § 214 Zákona o pojistné smlouvě – ombudsman pro pojišťovny, ombudsman pro soukromé zdravotní pojištění

**Banky:** § 14 Zákon o negociačních žalobách v oblasti práv spotřebitelů a dalších přestupcích – Ombudsmani soukromých bank, banky Volksbank, spořitelny Sparkasse

**Veřejná místní osobní doprava:** mj. § 57 Zákona o letecké dopravě – subjekt alternativního řešení sporů pro oblast veřejné osobní dopravy (söp)

**Dodavatel elektřiny:** § 111b Energetického zákona – subjekt alternativního řešení sporů pro oblast energie

**Telekomunikace:** § 47a Zákon o telekomunikacích – Spolkový úřad pro regulaci přenosových sítí (Bundesnetzagentur)

# Současný systém alternativního řešení sporů

**Živnosti/řemesla:** § 91 Živnostenský řád

– ojedinele urovnání prostřednictvím komor/cechů

**Maloobchod:** pouze on-line obchodování pro jednotlivé  
spolkové země (mj. Bavorsko)

**Volná povolání:** částečně

## Stav provádění Směrnice ADR

- Referentský návrh - listopad 2014
- Návrh zákona - květen 2015??
- Prováděcí lhůta 9. července 2015
- Lhůta pro oznámení uznaných subjektů alternativního řešení sporů do 9. ledna 2016



# Konzept provádění Směrnice ADR

## Metoda:

„Subjekty alternativního řešení sporů“

§ 1 Návrhu zákona o řešení spotřebitelských sporů (VSBG-E) nechává otázku „aplikovaného postupu pro urovnání sporu“ otevřenou, nicméně jasně směřuje k alternativnímu řešení sporů

Vyloučení rozhodnutí závazného pro spotřebitele

(§ 4 odst. 2 VSBG-E); Právní účinky v ostatním ponechat otevřené (avšak v daném případě právní účinky narovnání )

Nejsou zahrnuta centra pro stížnosti zákazníků

# Konzept provádění Směrnice ADR

## **Předmět alternativního řešení sporu**

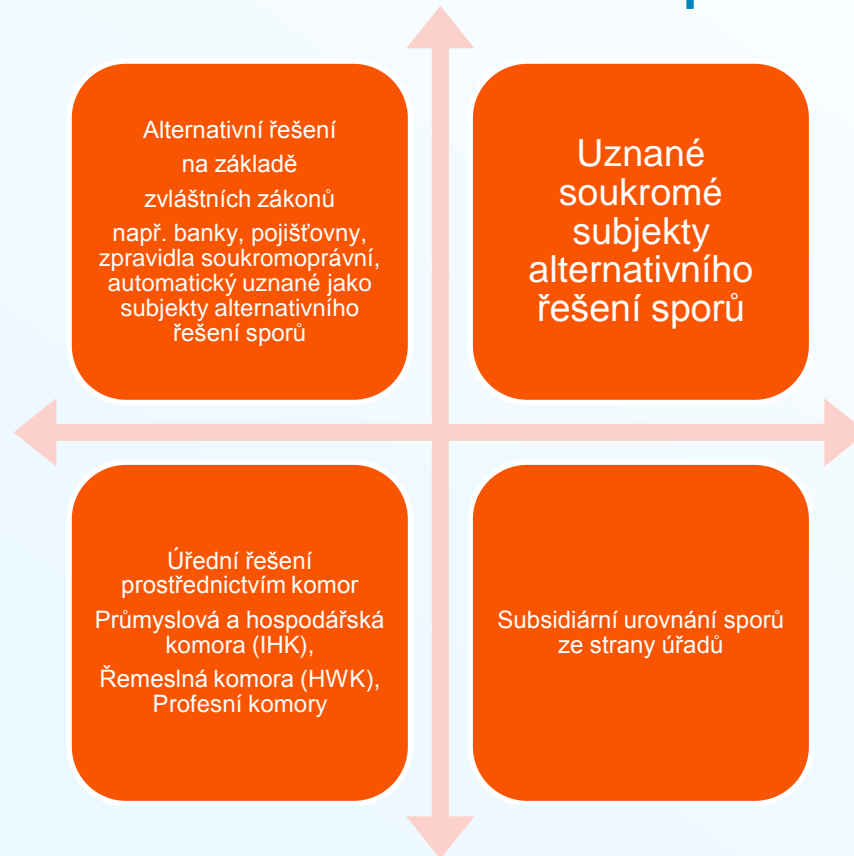
Spory vyplývající ze spotřebitelské smlouvy  
(popř. také ve věci náhrady škody)

nezahrnuty: nehopodářské služby státu

## **Princip dobrovolnosti**

# Konzept provádění Směrnice ADR

## System subjektů alternativního řešení sporů



# Uznané soukromé subjekty alternativního řešení sporů

Subjekty alternativního řešení sporů s **omezenou kompetencí**

- oborové
- dle typů smluv
- omezení na určené obchodníky
- vztahující se k území (?)

„**Všeobecný subjekt alternativního řešení sporů**“

Činnost na základě žádosti spotřebitele (řízení na žádost podnikatele ale není vyloučena)

# Zajištění nabídky alternativního řešení sporů

Zodpovědnost dle referentského návrhu: **Státy**

Mezery především v oblasti **malobchodu, řemesel** a služeb svobodných povolání

**Koncepty:**.....

**Možné podněty:**

- Komory
- Pověření soukromého subjektu (země společně nebo odděleně)
- Úřad

## Účast obchodníků na urovnání sporu dle Návrhu zákona o urovnání sporů (VSBG-E)

- Zákonodárce ponechal tuto otázku z větší části otevřenou, pouze předsmluvní a smluvní informace o ochotě zúčastnit se a popř. subjektu alternativního řešení sporů (§ 34 VSBG)
- Odepření vede v zásadě k ukončení postupu alternativního řešení sporu (§ 14 odst. 2 VSBG), není povinnost finanční úhrady (§ 21 odst. 2 VSBG)
- Není upravena vazba na návrh postupu alternativního řešení sporu
- ale: v případě subsidiárního postupu alternativního řešení sporu ze strany úřadů mohou být účtovány poplatky, pokud obchodník např. ve Všeob. obch. podmínkách prohlásil, že je ochoten se podílet nebo po doručení žádosti neprodleně nevyjádřil nesouhlas

## Spoluúčast na alternativním řešení sporů dle jiných předpisů a v praxi

**Dodavatelé energií:** postup alternativního řešení sporu nepočítá se zapojením obchodníka

**Letecká doprava:** popř. úřední postup alternativního řešení dle stavu ve spisech s povinností úhrady poplatků ze strany letecké společnosti

**Banky:** Závazek k účasti a částečné vázání na návrh postupu alternativního řešení sporu do 10.000 €

**Pojišťovny:** Závazek k účasti a závazek do 10.000 €

## Požadavky na subjekty alternativního řešení sporů

Návrh zákona řešení spotřebitelských sporů (VSBG-E) upravuje minimální rámec a přenechává podrobnější úpravu v širším rozsahu jednotlivým jednacím řádům

### **Příslušnost (§ 3 VSBG-E):**

- Pro podnikatele se sídlem v tuzemsku
- Možnost vyloučit spotřebitele z třetích států

### **Kvalifikace zprostředkovatelů v oblasti sporů:**

Všeobecné právní znalosti, odborné znalosti a zvláštní schopnosti potřebné v oblasti urovnávání sporů (§ 5 VSBG-E)



## Požadavky na subjekty alternativního řešení sporů

### Nezávislost:

- Vyloučení zprostředkovatelů řešení sporu, kteří v posledních třech letech pracovali pro obchodníky, kteří jsou zavázáni k účasti na postupech alternativního řešení sporů konkrétním subjektem (vč. spojených podniků a zájmových sdružení)
- Není vázán žádnými pokyny
- Není odměňován prostřednictvím společnosti – prostřednictvím podnikového svazu pouze v případě vlastního rozpočtu
- Funkční období v zásadě min. 3 roky

# Požadavky na subjekty alternativního řešení sporů

## Účast spotřebitelských svazů (§ 8 VSBG-E)

při:

- změně příslušnosti
- vydání jednacího řádu
- jmenování a odvolání zprostředkovatele řešení sporu

**např. zřízením poradního sboru**

## Postup alternativního řešení sporů

### Zásady:

Dobrovolnost, možné zastoupení právním zástupcem, právní slyšení, možné ústní objasnění, lhůta pro řešení do vydání návrhu řešení 90 dní, návrh řešení s písemným odůvodněním, pro spotřebitele bezplatně nebo za mírný poplatek

### Vázanost platnou legislativou:

Zprostředkovatel řešení sporu „zohlední platné právní předpisy“ (§ 17 odst. 1 VSBG-E) – odlišné formulace ve zvláštních zákonech („právně vyrovnat a dodržovat závazná ustanovení Zákona o ochraně spotřebitelů“)

Následky při odchylkách od závazného práva spotřebitelů?

## Postup alternativního řešení sporů

### Důvody možného odmítnutí:

- Chybí pokus o řešení sporu nejdříve přímo s obchodníkem
- Daný spor je evidentně bezdůvodný nebo šikanózní
- Sporem se zabýval již dříve jiný subjekt alt. řeš. sporů nebo soud
- Překročení/nedosažení hodnoty požadovaného plnění
- **Riziko zhoršení efektivního provozu** např.
  - Chybějící vyžádané doklady
  - Možnost objasnění skutkového stavu nebo právních otázek pouze za vynaložení nepřiměřeně vysokých nákladů
  - Nevyřešené právní otázky zásadního významu

## Alternativní řešení přeshraničních spotřebitelských sporů

### Ustanovení Směrnice ADR v souvislosti s přeshraničními spory:

- Nabídka postupů alternativního řešení, týkajících se obchodníků usazených v tuzemsku (Čl.5 odst.1)
- Příjem vnitrostátních a přeshraničních sporů (Čl.5 odst.2 e)
- Informace o tom, v jakém jazyce mohou být stížnosti předkládány, a ve kterých probíhá postup alternativního řešení sporů (Čl. 7 odst. 1h)

## Alternativní řešení přeshraničních spotřebitelských sporů

### Ustanovení Směrnice ADR v souvislosti s přeshraničními spory:

- Stavení průběhu promlčecí doby (Čl.12)
- Pomoc spotřebitelům (Čl.14)
- Spolupráce a výměna zkušeností mezi subjekty alternativního řešení sporů (Čl. 16)
- ES 25 a zohlednění dalších člen.států v případě prahových hodnot
- Důvody odmítnutí (Čl.5 odst. 4 f)

## Provádění Směrnice ADR ve vztahu k přeshraničním spotřebitelským sporům

V podstatě **otevřené pro všechny spotřebitele nezávisle na jejich bydlišti** (Omezení popř. pouze v případě spotřebitelů ze třetích zemí)

**Jazyk postupů:** Němčina (§ 11 Návrhu zák. o ochr. spotřeb.)

Jiný jazyk při postupu alternativního řešení pouze po vzájemné dohodě stran

Žádná zvláštní informační povinnost ohledně jazyků

Otázky: přípustné omezení? Co platí pro žádost? Je nutná informační povinnost?

## Provádění Směrnice ADR ve vztahu k přeshraničním spotřebitelským sporům

### Důvody odmítnutí:

Použitelnost práva jiného členského státu = nepřiměřené  
náklady dle § 13 odst. 2 č. 5 Návrhu zák. o ochraně spotřeb.?  
Zohlednění odlišné kupní síly v případě prahových hodnot?

### Stavení doby promlčení:

§ 204 OZ-SRN platí pouze u nároků dle německého práva  
(snad také pro žádosti na postup alternativního řešení sporů u  
subjektů alternativního řešení sporů v jiných členských státech)



## Provádění Směrnice ADR ve vztahu k přeshraničním sporům

### **Spolupráce subjektů alternativního řešení sporů:**

§ 36 řeší pouze to, aby místa spolupracovala

### **Podpora spotřebitelů v případech přeshraničních sporů :**

§ 38 Návrh zákona o VSBG-E: Spolkový úřad pro justici s  
možností pověření, např. Evropského spotřebitelského centra,  
Cílová skupina: tuzemští spotřebitelé, kteří mají smlouvy s  
obchodníky s jiných členských států



Bayerisches Staatsministerium für  
Umwelt und Verbraucherschutz



**Srdečně Vám děkuji za Vaši pozornost!**