

Informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (ADR)

dle zákona 634/1992

Subjektem, který může řešit případný spotřebitelský spor je **Česká obchodní inspekce**

Adresa:

Česká obchodní inspekce
Štěpánská 567/15
120 00 Praha 2

Telefon poradenská linka: +420 222 703 404

IS DS: p2fdz5j

IČ: 00020869, **DIČ:** CZ00020869

Další kontakt

- email: adr@col.cz
- web: www.adr.coi.cz – veškeré informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (viz. text uvedený níže)

Česká obchodní inspekce (ČOI) je subjektem zajišťujícím mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, tzv. ADR (alternative dispute resolution). Cílem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je dospět ke smírnému urovnání sporu a dohodě stran. ADR při ČOI je notifikovaným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů vedeným na seznamu [Evropské komise](#).

Kdy Vám může pomoci

Mimosoudní řešení sporů je institut založený na hledání oboustranně přijatelné dohody stran sporu. Česká obchodní inspekce na rozdíl od soudů nemá pravomoc sama o předmětu sporu závazně rozhodnout nebo strany sporu k dohodě donucovat. Vzhledem k tomu, že institut ADR je založen na dohodě stran, může být efektivní zejména při řešení sporů se seriózními podnikateli, kterým záleží na korektních vztazích se svými zákazníky

V rámci institutu ADR lze řešit spory z kupních smluv a smluv o poskytování služeb. Je tedy třeba, aby spotřebitel byl stranou příslušné smlouvy, od níž se spor odvíjí, a v rámci této smlouvy spotřebitel druhé straně poskytl příslušné finanční plnění nebo se k němu zavázal.

Aby mohlo být mimosoudní řešení sporu efektivní, je třeba, aby byl spotřebitel schopen věrohodně doložit oprávněnost jím tvrzeného nároku.

Nejčastějšími spory, které jsou v rámci institutu ADR řešeny, jsou spory z vadného plnění (reklamáce zboží a služeb). Týká-li se Váš spor zamítnuté reklamace, zpravidla bohužel nebudeme schopni posoudit, zda byla Vaše reklamace oprávněná. V těchto případech je obvykle k úspěšnému řešení sporu třeba, aby byl spotřebitel schopen oprávněnost reklamace doložit znaleckým posudkem. Seznam soudních znalců je dostupný na internetových stránkách www.justice.cz. V případě, že je na základě posudku prokázáno, že reklamace byla prodávajícím zamítnuta neoprávněně, může se spotřebitel vůči podnikateli domáhat také uhrazení přiměřených nákladů, které na vypracování znaleckého posudku vynaložil.

Kdy Vám pomoci nemůže

Návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu může podat pouze spotřebitel. Spotřebitelem je fyzická osoba, která jedná ve vztahu k podnikateli, avšak nikoliv v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání. V rámci institutu ADR nelze řešit spory mezi dvěma podnikateli ani spory mezi nepodnikajícími osobami navzájem.

Návrh na zahájení řešení sporu může spotřebitel podat nejpozději do 1 roku od chvíle, kdy uplatnil svůj nárok u podnikatele poprvé. Pokud se jedná o spor starší, nelze jej bohužel prostřednictvím ADR řešit.

V rámci institutu ADR nelze řešit spory, v nichž navrhovatel není stranou smlouvy, od níž se spor odvíjí, nebo se jednalo o smlouvu, kdy spotřebitel podnikateli neposkytl (popř. se alespoň nezavázal poskytnout) finanční plnění. Nelze tedy např. řešit spory, v nichž se navrhovatel domáhá plnění vůči pojišťovně na základě smlouvy uzavřené mezi třetími osobami (např. spory o pojistné plnění v rámci tzv. povinného ručení) nebo spory týkající se zboží a služeb, které jsou spotřebiteli poskytnuty bezplatně.

ADR při České obchodní inspekci se nezabývá spory v oblasti finančních služeb (spotřebitel se může obrátit na finančního arbitra), v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb (spotřebitel se může obrátit na Český telekomunikační úřad), v oblasti elektroenergetiky, plynárenství a teplárenství (spotřebitel se může obrátit na Energetický regulační úřad). Vyloučeny jsou rovněž spory ze smluv o poskytování služeb v oblasti zdravotních služeb poskytovaných pacientům zdravotnickými pracovníky za účelem poskytování zdravotní péče, smlouvy v oblasti služeb obecného zájmu nehuspodářské povahy a smlouvy s veřejnými poskytovateli dalšího nebo vysokoškolského vzdělávání.

Návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu lze podat pouze, pokud 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.

Jak podat návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu

Návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu musí splňovat náležitosti stanovené zákonem o ochraně spotřebitele a Pravidly pro mimosoudní řešení sporů. Návrh musí zejména obsahovat údaje o stranách sporu, vylíčení rozhodných skutečností, kterých se spor týká, a návrh řešení, jehož se navrhovatel domáhá. K návrhu musí být přiložen doklad o tom, že se spotřebitel pokusil spor vyřešit s podnikatelem přímo, a kopie dalších písemností dokládající tvrzené skutečnosti, jsou-li k dispozici. Jedná se zejména o doklad o uzavření smlouvy, kopii korespondence stran apod.

Návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu je možné podat nejlépe prostřednictvím internetového formuláře.

Pro podání návrhu na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu