

# Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR)

## 1/ INFORMAČNÍ POVINNOST PRODÁVAJÍCÍHO

### Obecná informační povinnost

Dle § 14 odst. (1) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (dále jen „ZOS“), „prodávající informuje spotřebitele jasným, srozumitelným a snadno dostupným způsobem o subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, který je pro daný typ nabízeného, prodávajícího, poskytovaného nebo zprostředkovaného výrobku nebo služby věcně příslušný. Informace musí zahrnovat též internetovou adresu tohoto subjektu. Jestliže prodávající provozuje internetové stránky, uvede tyto informace i na těchto internetových stránkách. Pokud smlouva uzavřená mezi prodávajícím a spotřebitelem odkazuje na obchodní podmínky, uvede informace podle věty první a druhé rovněž v těchto obchodních podmínkách“.

Prodávající, za předpokladu, že naplní dikci zákona, může způsob poskytování informací přizpůsobit charakteristikám svého podnikání. Jednou z forem, jak tuto zákonnou informační povinnost naplnit, mohou být i tzv. reklamační řády vydávané podnikatelem. S výjimkou oblasti telekomunikací, služeb finančního trhu a energetiky (podrobné vymezení v § 20e ZOS) je subjektem mimosoudního řešení sporů Česká obchodní inspekce.

### Prodávající může použít např. tuto nebo podobnou formulaci:

„V případě, že dojde mezi námi a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je

#### Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát – oddělení ADR

Štěpánská 15

120 00 Praha 2

Email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz)

Web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz) “

Pokud prodávající provozuje internetové stránky, je třeba informaci o subjektu mimosoudního řešení sporů zveřejnit také na těchto stránkách. Stejně tak, využívá-li prodávající standardizované obchodní podmínky, je povinen informaci o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů uvést také zde.

## Informační povinnost při vzniku sporu

Podle § 14 odst. (2) ZOS „v případě sporu mezi spotřebitelem a prodávajícím, který se nepodařilo mezi stranami urovnat přímo, poskytne prodávající spotřebiteli informace uvedené v odstavci 1 v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat.“

Trvalým nosičem dat je jakýkoli nástroj, který umožňuje spotřebiteli nebo obchodníkovi ukládat informace určené jemu osobně, a to způsobem vhodným pro jejich budoucí použití, po dobu přiměřenou jejich účelu, a který umožňuje reprodukci uložených informací v nezměněném stavu. V praxi se bude jednat především o elektronickou poštu.

## 2/ ZVLÁŠTNÍ POVINNOSTI INTERNETOVÝCH OBCHODŮ

Další specifické povinnosti ukládá internetovým obchodníkům Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line.

Podle článku 14 odst. 1 tohoto nařízení „obchodníci usazení v Unii, kteří uzavírají kupní smlouvy či smlouvy o poskytování služeb on-line, a internetová tržiště usazená v Unii uvedou na svých internetových stránkách elektronický odkaz na platformu pro řešení sporů on-line. Tento odkaz musí být pro spotřebitele snadno dostupný. Obchodníci usazení v Unii, kteří uzavírají kupní smlouvy nebo smlouvy o poskytování služeb on-line, uvedou rovněž svoji e-mailovou adresu.“

Platforma pro řešení sporů online bude Evropskou komisí spuštěna k 15. únoru 2016 na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Dále, podle článku 14 odst. 2 nařízení „obchodníci usazení v Unii, kteří uzavírají kupní smlouvy či smlouvy o poskytování služeb on-line, kteří se zavázali nebo jsou při řešení sporů se spotřebiteli povinni využívat jednoho nebo více subjektů alternativního řešení sporů, informují spotřebitele o existenci platformy pro řešení sporů on-line a možnosti jejího využití při řešení jejich sporů. Uvedou elektronický odkaz na platformu pro řešení sporů on-line na svých internetových stránkách a, pokud je nabídka učiněna e-mailem, v uvedeném e-mailu. Tyto informace se případně uvedou také ve všeobecných obchodních podmínkách týkajících se kupních smluv nebo smluv o poskytování služeb uzavíraných on-line.“

Vzhledem k tomu, že užívání systému mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je povinné pro všechny prodávající, kteří svou podnikatelskou činnost vykonávají na území České republiky, bude se tato povinnost týkat prakticky všech českých internetových obchodů.

Opět platí, že prodávající, za předpokladu, že naplní dikci nařízení EU, může způsob poskytování informací přizpůsobit charakteristikám svého podnikání. Využít může např. tuto nebo podobnou informaci umístěnou na své internetové stránce a v obchodních podmínkách:

„V případě, že dojde mezi námi a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je

### **Česká obchodní inspekce**

Ústřední inspektorát – oddělení ADR

Štěpánská 15

120 00 Praha 2

Email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz)

Web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz)

Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Zvláštní pozornost by této povinnosti měly věnovat internetové obchody, které svou podnikatelskou činnost vykonávají také v jiných členských státech Evropské unie, neboť mohou být vázáni právními předpisy o mimosoudním řešení sporů těchto států. Tomu by měla být přizpůsobena také informace zveřejněná na jejich internetových stránkách.

## **3/ KOMPETENCE ČESKÉ OBCHODNÍ INSPEKCE**

Vedle své role subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Česká obchodní inspekce vykonává v této oblasti také dozor nad dodržováním některých povinností prodávajícími.

Jak bylo uvedeno výše, prodávající, za předpokladu, že naplní dikci příslušného právního předpisu, může způsob poskytování informací přizpůsobit charakteristikám svého podnikání. Zda prodávající těmto požadavkům dostal, bude inspektoři České obchodní inspekce posuzováno vždy jednotlivě s přihlédnutím k charakteristikám konkrétního případu.

Vedle informační povinnosti podle § 14 ZOS má prodávající také povinnost úzce spolupracovat a poskytnout České obchodní inspekci nebo pověřenému subjektu součinnost potřebnou k efektivnímu průběhu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu, mimo jiné vyjádřit se do 15 pracovních dnů k návrhu na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu, o kterém byl Českou obchodní inspekcí vyrozuměn.

Porušení těchto povinností podnikatele může být klasifikováno jako správní delikt, za který může být Českou obchodní inspekcí uložena pokuta do výše 1 000 000 Kč.