**Mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (ADR) a povinnosti podnikatelů**

***Zákon o ochraně spotřebitele stanoví podnikatelům, kteří vstupují do smluvního vztahu se spotřebiteli, řadu povinností.****Jedněmi z nich jsou povinnosti související s mimosoudním řešením spotřebitelských sporů, tzv. ADR.*

Od 1. února 2016 mají spotřebitelé možnost řešit své spory s prodávajícím či poskytovatelem služeb před tzv. subjekty pro mimosoudní řešení sporů (ADR), kterými jsou podle předmětu sporu Česká obchodní inspekce, Finanční arbitr, Energetický regulační úřad, Český telekomunikační úřad a další.

Podnikatelé v oblasti telekomunikací, služeb finančního trhu a energetiky znali mimosoudní řešení sporů důvěrně již z dřívější doby. Tři ze čtyř subjektů ADR pro spotřebitelské spory – Český telekomunikační úřad, Finanční arbitr a Energetický regulační úřad totiž spotřebitelské spory řeší již řadu let.

Od roku 2016 řeší mimosoudně spory také Česká obchodní inspekce. Na tu se mohou obrátit všichni spotřebitelé, kteří jsou ve sporu s prodávajícím, např. nesouhlasí se zamítnutím reklamace ze strany prodávajícího, s výší naúčtované sankce…

**Informační povinnosti**

**Podnikatelé mají určité povinnosti i v případě, že aktuálně žádný spor se spotřebitelem neřeší, zákon jim totiž ukládá řadu informačních povinností, jejichž cílem jednoznačně je, aby spotřebitelé o možnosti řešit spor v rámci tohoto systému dopředu věděli!**

Prodávající či poskytovatel služeb má povinnost informovat spotřebitele jasným, srozumitelným a snadno dostupným způsobem o věcně příslušném subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, přičemž ve většině případů se bude jednat o Českou obchodní inspekci. Tato informace musí zahrnovat i internetovou adresu tohoto subjektu. Jestliže podnikatel provozuje internetové stránky, musí uvést tyto informace i na svých internetových stránkách.

Pozor pokud při uzavírání smluv se spotřebiteli odkazuje podnikatel na své obchodní podmínky, musí uvést informace také v nich.

Česká obchodní inspekce na svých stránkách zveřejnila možnou formulaci, kterou bude považovat za řádné splnění výše uvedené povinnosti. Není podmínkou použít přesně tuto formulaci, ale je možné se jí inspirovat:

 *„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](http://www.coi.cz/cz/pro-podnikatele/informace-pro-prodejce/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/)
**Web:**[**adr.coi.cz**](https://adr.coi.cz/)**“**

**ODR – Řešení sporů ze smluv uzavřených prostřednictvím internetu on-line**

Na webových stránkách podnikatelů, kteří se spotřebiteli uzavírají smlouvy prostřednictvím internetu (typicky e-shopy) a na stránkách internetových tržišť, musí spotřebitel snadno dostupným způsobem najít také odkaz na tzv. **platformu pro řešení sporů on-line**, pokud je nabídka učiněna emailem pak odkaz musí spotřebitel najít v uvedeném e-mailu*.*

Platforma pro řešení sporů online byla Evropskou komisí spuštěna na internetové adrese [**http://ec.europa.eu/consumers/odr/**](http://ec.europa.eu/consumers/odr/)**.** Pozor pouhý odkaz však nestačí, spotřebitelé musí být řádně informováni o existenci platformy pro řešení sporů on-line a o možnosti jejího využití při řešení jejich sporů. Tito podnikatelé jsou povinni uvést taktéž svou e-mailovou adresu.[[1]](#footnote-1)

Výše uvedenou informaci je pak vhodné doplnit např. o toto poučení:

*Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese*[*http://ec.europa.eu/consumers/odr/*](http://ec.europa.eu/consumers/odr/)*.*

**Když se rozhoří spor**

Pokud prodávající a spotřebitel nedokáží svůj spor urovnat přímo, zkrátka se nedokáží sami domluvit a hrozí tak soudní spor, je prodávající povinen poskytnout spotřebiteli znovu všechny výše uvedené informace také v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat.[[2]](#footnote-2)

Spotřebitel tak musí být znovu informován pro případ, že by informaci na webových stránkách či v obchodních podmínkách přehlédl, což se vzhledem k běžnému rozsahu obchodních podmínek může stát. Podnikatelům doporučujeme si předání informace spotřebiteli řádně zdokumentovat, a to z toho důvodu, že dokazování splnění této povinnosti bude ležet na něm.

**S Českou obchodní inspekcí komunikujte!**

V České republice může návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu před Českou obchodní inspekcí podat pouze spotřebitel. Podnikatel bohužel nemůže být iniciátorem a sám podat návrh na jeho zahájení, má však povinnost v případě, že tak učiní spotřebitel, s orgánem ADR úzce spolupracovat a poskytnout součinnost potřebnou k efektivnímu průběhu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu.

Pozor v případě, že bude podnikatel Českou obchodní inspekcí vyrozuměn o tom, že spotřebitel využil svého práva a obrátil se na orgán ADR s návrhem na mimosoudní řešení sporu, má podnikatel povinnost se k návrhu spotřebitele vyjádřit a to do 15 pracovních dnů!

Překvapit podnikatele mohou i spory, které měli již za zapomenuté, spotřebitelé mohou svůj návrh ČOI podat do 1 roku ode dne, kdy u prodávajícího uplatnili své právo poprvé.

Úkolem ČOI není nahradit soudní orgán, ale podpořit strany sporu ve vzájemné komunikaci a dovézt je k vzájemné dohodě. ČOI tak nebude ve sporu rozhodovat. Cílem celého procesu je uzavření společné dohody stran sporu. Pokud k dohodě nedojde, mohou se strany stále obrátit na nezávislý soud.

Mimosoudní řešení sporů před Českou obchodní inspekcí je pro obě strany bezplatné, každá strana si nese své vlastní náklady s tímto procesem spojené.

**Sankce**

**Výše uvedené povinnosti není radno podceňovat, za jejich porušení, které je správním deliktem, hrozí podnikatelům od České obchodní inspekce, která nad jejich dodržováním bude vykonávat dozor, poměrně vysoké pokuty, které mohou dosáhnout v nejzávažnějších případech až 1 milionu Korun.**

1. Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line. [↑](#footnote-ref-1)
2. 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. [↑](#footnote-ref-2)