

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích  
Ekonomická fakulta

## BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

2018

Daniel Růžička



Ekonomická  
fakulta  
Faculty  
of Economics

Jihočeská univerzita  
v Českých Budějovicích  
University of South Bohemia  
in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích  
Ekonomická fakulta  
Katedra obchodu a cestovního ruchu

Bakalářská práce

# Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Vypracoval: Daniel Růžička  
Vedoucí práce: Ing. Bc. Alena Srbová, Ph.D.  
České Budějovice 2018

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Daniel RŮŽIČKA**

Osobní číslo: **E15326**

Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**

Studijní obor: **Obchodní podnikání**

Název tématu: **Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů**

Zadávací katedra: **Katedra obchodu a cestovního ruchu**

### Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

#### **Cíl práce:**

Zhodnocení zavedení a realizace mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v rámci České republiky.

#### **Metodický postup:**

1. Studium teoretických východisek
2. Provedení terénního výzkumu
3. Zhodnocení výzkumu
4. Závěr a interpretace výsledků

#### **Rámcová osnova:**

1. Úvod
2. Literární rešerše
3. Cíle a metodika
4. Vlastní práce
5. Závěr
6. Seznam literatury
7. Přílohy
8. Resumé

Rozsah grafických prací: **dle potřeby**

Rozsah pracovní zprávy: **40-50 stran**

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**

Seznam odborné literatury:

**Dragos, D. C., & Neamtu, B. (2014).** *Alternative Dispute Resolution in European Administrative Law.* Heidelberg: Springer.

**Horová, O. (2006).** *Ochrana spotřebitele po vstupu do Evropské unie.* Praha: Oeconomica.

**Hulva, T. (2006).** *Právo ochrany spotřebitele pro neprávvníky.* Praha: ASPI.

**Selucká, M. (2008).** *Ochrana spotřebitele v soukromém právu.* Praha: Beckova edice právní instituty.

**Srbová, A., & Vojtko, V. (2011).** *Spotřebitelské teorie a reálie.* České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Ekonomická fakulta.


**Tomančáková, B. (2011).** *Ochrana spotřebitele v praxi se vzory a příklady.* Praha: Linde.

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Bc. Alena Srbová, Ph.D.**


Katedra obchodu a cestovního ruchu

Datum zadání bakalářské práce: **16. ledna 2017**

Termín odevzdání bakalářské práce: **15. dubna 2018**

  
doc. Ing. Ladislav Rolínek, Ph.D.  
děkan

JIHOČESKÁ UNIVERZITA  
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH  
EKONOMICKÁ FAKULTA  
Studentská 13 (25)  
370 01 České Budějovice

  
Ing. Viktor Vojtko, Ph.D.  
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 16. února 2017

## Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci na téma Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů jsem vypracoval samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47 zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Jindřichově Hradci dne 12. 4. 2018

.....

Daniel Růžička

## Poděkování

Na tomto místě bych rád poděkoval Ing. Bc. Aleně Srbové, Ph.D. za odborné vedení mé práce, cenné rady, trpělivost, a především věcné připomínky v průběhu psaní této práce.

## Obsah

1. Úvod.....	3
2. Literární rešerše .....	4
2.1 Ochrana spotřebitele v České republice.....	4
2.1.1 Definice základních pojmů v oblasti ochrany spotřebitele.....	4
2.1.2 Koncepce spotřebitelské politiky .....	5
2.1.3 Legislativní úprava ochrany spotřebitele .....	6
2.1.4 Ministerstva a dozorové orgány v oblasti ochrany spotřebitele.....	10
2.1.5 Spotřebitelské organizace věnující se ochraně spotřebitele.....	14
2.2 Způsoby řešení spotřebitelských sporů v České republice .....	16
2.2.1 Řešení spotřebitelských sporů před soudem.....	17
2.2.2 Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů .....	18
2.2.2.1 Definice pojmů pro účely mimosoudního řešení spotřebitel- ských sporů .....	19
2.2.2.2 Instituce a organizace realizující mimosoudní řešení spotřebi- telských sporů .....	20
2.2.2.3 Proces mimosoudního řešení spotřebitelských sporů .....	21
2.2.2.4 Výhody mimosoudního řešení .....	25
2.2.2.5 Subjekty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.....	25
2.2.2.6 Příklad spotřebitelského sporu řešeného formou ADR .....	27
2.3 Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů v EU .....	28
2.4 Marketingový výzkum .....	29
3. Vlastní práce .....	31
3.1 Cíl, výzkumná otázka a metodika práce .....	31
3.1.1 Cíl práce .....	31
3.1.2 Výzkumná otázka .....	31
3.1.3 Metodika práce .....	31
3.2 Plán výzkumu .....	32
3.2.1 Dotazníkové šetření .....	32
3.2.2 Řízený hloubkový rozhovor.....	35
3.3 Vyhodnocení dotazníkového šetření.....	36
3.4 Řízený hloubkový rozhovor s Mgr. Martinem Šonkou .....	55
3.4.1 Spotřebitelské spory řešené formou ADR při ČOI.....	58
3.5 Zhodnocení výzkumné otázky .....	60

3.6 Návrhy na zlepšení.....	62
3.6.1 Webové stránky .....	62
3.6.2 Informační povinnost podnikatele .....	64
3.6.3 Informovat o ADR v rámci školní docházky.....	65
4. Závěr .....	67
I. Summary and keywords.....	69
II. Seznam použitých zdrojů .....	70
III. Seznam grafů	
IV. Seznam příloh	
V. Přílohy	



# 1 Úvod

Ochrana spotřebitele se stále řadí mezi velmi aktuální témata. Se zvyšující se životní úrovní roste i touha spotřebitelů vynakládat čím dál více finančních prostředků pro uspokojení svých potřeb. Téměř každý se ve svém životě setkal se situací, kdy zakoupené zboží či služba neodpovídali sjednaným podmínkám, či se po krátké době stalo nepoužitelným pro výskyt vady. Stále bohužel platí, že spotřebitel je ve vztahu vůči podnikateli slabší stranou a v některých případech je pro něj velmi obtížné dostat spravedlnosti.

Tyto a jiné důvody, jako například přiblížit legislativu týkající se ochrany spotřebitele té evropské, vedly Ministerstvo průmyslu a obchodu k zřízení institutu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Smyslem celého projektu je poskytnout spotřebiteli účinný nástroj k vymožení svých práv, a zároveň umožnit vést řízení s podnikatelem jinou cestou nežli soudní, která je přeci jenom stále velmi nákladná.

Cílem této práce je zhodnotit zavedení a realizaci mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v rámci České republiky a vymezit pojmy, legislativu a instituce týkající se této problematiky. K tomuto účelu budou v druhé části této práce zjišťovány postoje spotřebitelů skrze dotazníkové šetření doplněné o hloubkový rozhovor s vedoucím oddělení Mimosoudního řešení sporů při České obchodní inspekci v Českých Budějovicích, Mgr. Martinem Šonkou.

Autor této práce je toho názoru, že stále mnoho spotřebitelů, včetně těch, kteří v nedávné době uplatňovali u podnikatele svůj nárok z vadného plnění, není seznámeno s možností řešit případný spor touto cestou. V případě plného využití potenciálu systému mimosoudního řešení sporů by řada řízení již nebyla řešena před soudem, čímž by se ulevilo již tak přes míru zahlcenému soudnímu systému v České republice.

V kapitole Návrhy na zlepšení se pak autor této práce pokusí navrhnout vhodná řešení, jak zviditelnění projektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů dosáhnout.

## 2 Literární rešerše

### 2. 1 Ochrana spotřebitele v České republice

Pojmem ochrana spotřebitele lze chápat jako systematickou, cílevědomou činnost občanů, organizací či vlád, směřující k posílení postavení spotřebitele na trhu skrze právní regulace a k zajištění ochrany jeho práv (Horová, 2006).

Jedním z hlavních důvodů vzniku konceptu ochrany spotřebitele je diametrální nerovnost ve vztahu mezi spotřebitelem a prodávajícím. Proávající, jakožto profesionál, disponuje na rozdíl od spotřebitele většími odbornými zkušenostmi, ekonomickou silou a lepšími vyjednávacími podmínkami (Večeřa, 2013).

Existuje zde masová spotřeba, která zapříčila nadprodukcí zboží a služeb, a tedy i silnou konkurenci na straně nabídky. Prodejci pak samozřejmě usilují o maximalizaci zisků za pro ně co nejvýhodnějších podmínek. Na straně poptávky se naopak nachází statisíce spotřebitelů, kteří přestože mají stejné zájmy, ve vztahu k nabídce vystupují jako jednotlivci a nejsou schopni své zájmy prosazovat kolektivně. V důsledku těchto faktorů dochází k újmě jednotlivých spotřebitelů spočívající v např. neodpovídající kvalitě či množství zboží. Z pohledu jednotlivce je tato újma zanedbatelná. Pokud ale vezmeme v potaz soubor všech spotřebitelů, tato újma již zanedbatelná není a pro stranu nabídky představuje podstatný zisk. Kvůli těmto důvodům je potřeba směřovat k posílení pozice spotřebitele na trhu a zajistit tak ochranu jeho práv, bezpečnosti a zdraví (Tichý, 2014).

#### 2. 1. 1 Definice základních pojmů v oblasti ochrany spotřebitele

K pochopení některých souvislostí vyskytujících se v problematice ochrany spotřebitele je důležité si definovat některé, často používané, pojmy. V odborné literatuře lze nalézt různé interpretace. Pro potřeby této práce však bude nejvhodnější použít definice tak, jak je uvádí legislativní rámec. Níže jsou uvedeny nejčastěji používané pojmy.

**Spotřebitel** je každý aktér, který se účastní finální spotřeby statků a služeb. Zákon č.634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele dle § 2 odst. 1 a) definuje spotřebitele jako „fyzickou osobu, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání“. Ve smyslu § 419 občanského zákoníku je spotřebitel definován jako „každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo

rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná“.

**Prodávající** je ve smyslu zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, § 2 odst. 1 b) „podnikatel, který spotřebiteli prodává výrobky nebo poskytuje služby“. Prodávajícím však může být i fyzická osoba. Pro tyto účely pak § 2 odst. 2 definuje prodávajícího jako „fyzickou osobu, která prodává spotřebiteli rostlinné a živočišné výrobky z vlastní drobné pěstitelské nebo chovatelské činnosti nebo lesní plodiny“.

**Výrobek** je opět definován v zákoně č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, § 2 odst. 1 f) jako „věc, která je určena k nabídce spotřebiteli, včetně práv a závazků s touto věcí souvisejících“.

**Služba** je dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, § 2 odst. 1 g) charakterizována jako „jakákoliv podnikatelská činnost, která je určena k nabídce spotřebiteli, včetně práv a závazků s touto činností souvisejících“.

**Výrobce** je „podnikatel, který zhotovil výrobek nebo jeho součást, vytěžil prvotní surovinu nebo ji dále zpracoval, anebo který se za výrobce označil“. Takto výrobce vymezuje zákon 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v § 2 odst. 1 c).

**Dovozce** je dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, § 2 odst. 1 d) „podnikatel, který uvede na trh výrobek z jiného než členského státu Evropské unie“.

**Dodavatel** je dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, § 2 odst. 1 e) „každý podnikatel, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodal prodávajícímu výrobky“.

## 2. 1. 2 Koncepce spotřebitelské politiky

V současné době je aktuální koncepce spotřebitelské politiky s názvem „Priority spotřebitelské politiky 2015 – 2020“. Tyto priority jsou následující:

- zajištění bezpečnosti a výrobků a služeb na našem i evropském trhu,
- promyšlená a přínosná regulace podnikatelského prostředí,
- zvýšení účinnosti dozoru na trhu,
- posílení vymahatelnosti práva,
- podpora činnosti a rozvoje spotřebitelských organizací a

- zvyšování znalostní úrovně spotřebitelů včetně rozvoje informačních a vzdělávacích aktivit směrem k udržitelné spotřebě (Ministerstvo obchodu a průmyslu [MPO], 2015).

Tento plán byl schválen Vládou České republiky na zasedání konaném 7. ledna 2015 usnesením č. 5. Vzhledem k tématu této bakalářské práce je zřejmé, že nejdůležitějším bodem je posílení vymahatelnosti práva. Smyslem je zjednodušit proces řešení sporů mezi spotřebiteli a prodejci či poskytovateli služeb skrze alternativní, mimosoudní řešení. Toto řešení je především rychlé a levné a v nemalé míře ulehčuje soudním instancím, které jsou přehlceny jednotlivými případy. Plán klade důraz především na subjekty, které se budou řešením sporů zabývat, a to především na slnění požadavku odbornosti, nezávislosti a nestrannosti. Celý projekt mimosoudního řešení by tak měl vystoupit ze své pilotní fáze a být plně funkční od 1. července 2015 (MPO, 2015).

Pro vyhodnocení projektu bude, stejně jako v minulých letech, zřízena mezirezortní pracovní skupina složená z odborníků jednotlivých zainteresovaných subjektů. Členové se mimo jiné budou rovněž podílet na závěrečné zprávě a formulaci nových priorit pro další období (MPO, 2015).

### 2. 1. 3 Legislativní úprava ochrany spotřebitele

Práva kupujících a prodávajících upravuje celá řada zákonů, vyplívající především z povahy prodávané věci či služby. Mezi nejdůležitější legislativní opatření upravující ochranu spotřebitele v České republice patří občanský zákoník, který vešel v platnost 1. ledna 2014, a zákon o ochraně spotřebitele platný od 31. prosince 1992.

#### **Občanský zákoník**

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník obsahuje především ustanovení o kupní smlouvě a prodej zboží v provozovně. Dále pak ustanovení o spotřebitelských smlouvách, smlouvách uzavíraných distančním způsobem a mimo obchodní prostory. Obecně lze říci, že většina ustanovení se věnuje ochraně slabší strany v obchodním styku (Česká obchodní inspekce [ČOI], 2017d).

Nový občanský zákoník oproti předchozímu dostal v oblasti ochrany spotřebitele řady změn, a to především v posílení práv kupujících. Prodávajícímu ukládá v § 1811 rozšířenou informační povinnost před uzavřením kupní smlouvy. V § 1818 je výslovně stanoveno, ve kterých případech má spotřebitel právo odstoupit od smlouvy a zároveň nemusí uvádět důvod, proč tak činí. Změny jsou rovněž v druhém oddílu a to

v § 1820 až § 1867, které věnují pozornost smlouvám uzavíraným pomocí prostředků komunikace na dálku a smlouvám uzavíraným mimo obchodní prostory. Důraz je kladem především na závaznost údajů sdělených před uzavřením smlouvy. Poslední velkou změnou jsou § 1838 a § 1851 obsahující pravidla o neobjednaném plnění. Spotřebitel nemá povinnost vrátit podnikateli vnučené zboží, nemusí nic platit ani jej vyrozumět. Naopak má právo s dodaným zbožím nakládat jako vlastník (ČOI, 2017a).

„Zárukou za jakost se obchodník dle § 2113 občanského zákoníku zavazuje, že věc bude po určitou dobu způsobilá k použití pro určitý účel, případně si zachová své obvyklé vlastnosti“ (Občanský zákoník 2012, 2017, §2113).

Odpovědnost leží především na prodávajícím. Pouze on si určí, co má být obsahem jím uvedené záruky včetně práv z jejího porušení. Pokud vznikne spor mezi oběma stranami, spotřebitel se obrátí na soud, který rozhodne dle pravidel obecných předpisů, případně má nově možnost problém řešit mimosoudně. Dále obchodník zodpovídá i za jakost zboží při převzetí. Tato odpovědnost je specifická především při prodeji zboží v obchodě. Ustanovení dle § 2161 občanského zákoníku definuje jakost při převzetí takto:

- „prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady, a naopak má vlastnosti, které si strany ujednaly,
- věc se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí, nebo ke kterému se obvykle používá,
- věc odpovídá jakostí případně je shodná s předlohou a
- věc je v odpovídající míře, množství a hmotnosti a splňuje požadavky právních předpisů“.

Nový občanský zákoník (2017) v ustanovení § 2161 odst. 2) dále uvádí, že „projevili se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí“.

Tato věta dává spotřebitelům do rukou silnou zbraň v podobě důkazního břemene při uplatnění práva z vadného plnění. Pokud spotřebitel věc reklamuje v době 6 měsíců od koupě, a prodejce trvá na tom, že spotřebitel si vadu způsobil nevhodným používáním, je pouze na prodejci, aby spotřebiteli toto chování dokázal (ČOI, 2017a).

Mezi další důležitá ustanovení patří například § 2165 odst. 1), který opravňuje kupujícího uplatnit právo z vady ve lhůtě 24 měsíců od převzetí, ne-

bo § 2169 odst. 1), ve kterém je řečeno, jakým způsobem řešit vady, nespĺňuje-li věc ustanovení v § 2161. Dle tohoto paragrafu mŕže kupující poŕadovat dodání nové věci bez vad, mŕže poŕadovat vŕměnu ěi opravu souěástí, pŕípadně odstoupit od smlouvy, pokud prodávající nemŕže tato poŕadovaná plnění zajistit (ĀOI, 2017a).

Zákon myslí i na situace, které se tŕkají škody zpŕsobené vadou výrobku. Pŕípadný nárok kupujícího se rozlišuje dle skuteěnosti, zda byla škoda zpŕsobena na majetku ěi na zdraví. Pŕi uplatnění nároku se postupuje dle § 2939 až § 2943 občanského zákoníku v ěásti Škoda zpŕsobená věcí. Ten říká, ŕe „škodu zpŕsobenou vadou movité věci urěené k uvedení na trh jako výrobek za ŕcelem prodeje, nájmu nebo jiného pouŕití nahradí ten, kdo výrobek nebo jeho souěást vyrobil, vytĕžil, vypěstoval nebo jinak získal. Škodu musí uhradit i ten, kdo výrobek oznaěil svou ochrannou známkou ěi jménem. V pŕípadě, ŕe nelze výrobce urěit, nahradí škodu i kaŕdý dodavatel. Všechna tato plnění se vŕak nepouŕijí v pŕípadě, kdy vada zpŕsobila poškození vadného výrobku, nebo se jedná o poškození věci uŕžívané pŕedevŕím k podnikání“ (Oběanský zákoník, 2012, § 2939 - § 2943).

### **Zákon o ochraně spotŕebitele**

Další velmi dŕležitou normou související s ochranou spotŕebitele je zákon ě. 634/1992 Sb., o ochraně spotŕebitele. Tento zákon, platný od roku 1992, vychází pŕedevŕím z principŕ Směrnice OSN na ochranu spotŕebitele. Tento mezinárodně uznávaný dokument poskytuje právní základ pro ochranu spotŕebitele i v jiných státech Evropské unie. Jedná se také o první samostatnou právní ŕpravu vĕnující se ochraně spotŕebitele v Āeské republice. Zákon, upravuje povinnosti podnikatelŕ vŕěi spotŕebiteli, ukládá povinnost spotŕebitele řádně informovat o významných podmínkách tŕkajících se prodávaného zboží ěi sluŕeb, definuje, co je a není klamání spotŕebitele a rovněŕ řeší i otáŕku diskriminace spotŕebitele. Zákon mimo jiné také upravuje fungování organizací vĕnujících se ochraně spotŕebitele (Horová, 2006).

Poslední novela tohoto zákona byla schválena v roce 2015 jako zákon ě. 378/2015 Sb. a nově upravuje pŕedevŕím:

- formulace ustanovení tŕkajících se nekalých obchodních praktik s cílem zajistit plnou sluěitelnost s evropskou právní normou,
- právní ŕpravu vĕnující se informaěním databázím poskytujících informace o bonitě a dŕvěryhodnosti spotŕebitele,
- změny v ochraně práv spotŕebitele pŕi organizovaných akcích a

- systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (MPO, 2016).

## **Reklamac**

Téměř každý spotřebitel se někdy ve svém životě ocitl v situaci, kdy zakoupené zboží nekorespondovalo s původně nabízeným, či po čase začalo vykazovat určité vady. V těchto případech má spotřebitel možnost u prodávajícího uplatnit právo z vadného plnění, takzvanou reklamaci. Legislativa problematiky reklamac je zakotvena jak v zákoně o ochraně spotřebitele, tak i v občanském zákoníku.

Odpovědnost za vady nese vždy především prodávající. Ten má v první řadě povinnost kupujícího řádně seznámit s rozsahem a podmínkami uplatnění reklamac a při výskytu vady také zboží převzít, případně kupujícímu sdělit, kde reklamaci uplatnit. Mnoho spotřebitelů se často obrací přímo na výrobce. Ten však nemá povinnost zboží k reklamaci převzít i přesto, že na ně prodávající odkazují. Po celou provozní dobu musí být v provozovně přítomen pověřený pracovník, který je oprávněn zboží k reklamaci převzít. Ten o reklamaci rozhodne ihned, ve složitých případech maximálně do tří pracovních dnů. Ve většině případů je však nutné odborné posouzení vady, které se do této lhůty nezapočítává. Jedná se o přiměřenou dobu k posouzení na základě povahy a druhu výrobku či služby. Proávající má tedy povinnost reklamaci včetně odborného posouzení a odstranění vady vyřídit ve lhůtě maximálně 30 dnů od uplatnění reklamac. Dle ustanovení v § 19 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele, se však může kupující s prodávajícím dohodnout i na delší lhůtě pro vyřízení reklamac. O vyřízení reklamac má podnikatel povinnost spotřebitele vrozumět. Ten naopak musí podnikateli poskytnout potřebnou součinnost, být kontaktní, a především umožnit prodávajícímu vadný výrobek přezkoumat (ČOI, 2017b).

Pokud se objeví vada na výrobku, dle nového občanského zákoníku již nezáleží na tom, zda se jedná o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou. Posuzuje se především, zda vada představuje podstatné či nepodstatné porušení kupní smlouvy. Podstatné porušení kupní smlouvy je takové, o kterém pokud by zákazník věděl již před nákupem, smlouvu by neuzavřel. Jedná se především o neopravitelné vady. Všechny ostatní závady se považují za nepodstatné. V případech, kdy se jedná o podstatné porušení smlouvy, spotřebitel má možnost si vybrat mezi odstoupením od smlouvy, slevou na zboží, výměnou za nové zboží či opravou. Pro spotřebitele je nicméně důležité, aby při podání reklamac způsob řešení určil. V opačném případě mu zanikne právo požadovat výmě-

nu zboží za nové nebo odstoupit od smlouvy. Stejná práva, jako u vady podstatné, má kupující, pokud se vada vyskytne opakovaně (dTest, 2013).

Jak již bylo řečeno výše, spotřebitel uplatňuje reklamaci u podnikatele, u kterého bylo zboží zakoupeno. Reklamaci má možnost také uplatnit na všech provozovných patřících podnikateli, případně v autorizovaném servisu, který je uveden na záručním listě. Prodejce při převzetí musí zákazníkovi vždy vystavit písemné potvrzení o převzetí reklamovaného zboží, jehož součástí je datum převzetí zboží, obsah reklamace a požadovaný způsob řešení reklamace ze strany spotřebitele. Pokud prodejce tuto lhůtu nedodrží, jedná se o podstatné porušení kupní smlouvy a zákazník může požadovat zpět své peníze. V tomto směru je rozhodující, aby prodejce zákazníka o vyřízení informoval, čímž zároveň dává spotřebiteli najevo, že je reklamace vyřízená. V případech, kdy je reklamace zamítnuta, případně spotřebitel se nesouhlasí s provedením řešení, má možnost se svého práva domáhat před soudem, případně spor řešit mimosoudní cestou (dTest, 2013).

#### 2.1.4 Ministerstva a dozorové orgány v oblasti ochrany spotřebitele

Ve vztahu k tendenci porušovat spotřebitelská práva ze strany podnikatelů je potřeba ustanovit orgány, které budou garantovat spotřebitelům jejich práva a postihovat jejich případné porušení. Tyto orgány by měly působit nejenom represivně, ale také určité skutečnosti předjímat a chránit tak společnost proti škodlivému jednání. Z právního pohledu je oblast ochrany spotřebitele specifická tím, že dohled nelze zajistit pouze jedním ústředním orgánem vzhledem k rozmanitosti na spotřebitelském trhu (Horová, 2006).

Níže jsou uvedena nejdůležitější ministerstva a jejich dozorové orgány, které zajišťují práva nejenom samotných spotřebitelů, ale rovněž i prodejců, podnikatelů.

**Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR** spolu se svými dozorovými orgány patří mezi základní instituce věnující se ochraně spotřebitele. Je ústředním orgánem státní správy věnující se úseku průmyslové výroby, dohlíží nad vnitřním a zahraničním obchodem, řeší metrologii a technické normalizace nebo průmyslový průzkum a rozvoj techniky. V neposlední řadě koordinuje otázky spotřebitelské politiky a iniciuje její koncept pro dané období (MPO, 2016c).



Mezi vybrané dozorové orgány patří:

- Česká obchodní inspekce, věnující se dle § 1 - § 3 dle zákona o české obchodní inspekci „kontrola právnických a fyzických osob prodávajících nebo dodávajících výrobky na vnitřní trh, poskytující služby nebo vyvíjející jinou podobnou činnost na vnitřním trhu nebo provozující tržště, dodržování podmínek stanovených k zabezpečení jakosti výrobků včetně zdravotní nezávadnosti, podmínek pro skladování a dopravy, používání ověřených měřidel, bezpečnosti výrobků uváděných na trh a jsou opatřeny řádně stanoveným značením. ČOI zjišťuje u kontrolovaných osob nedostatky a jejich příčiny, vyžaduje odstranění zjištěných nedostatků, jejich příčin a škodlivých následků, ukládá, popřípadě navrhuje opatření k jejich odstranění a zabezpečuje a provádí systematickou kontrolu plnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků a jejich příčin“.
- živnostenské úřady a jejich fungování upravuje zákona č. 570/1991 Sb., o živnostenských úřadech. Mezi povinnosti živnostníka dle § 31 zákona o živnostenském podnikání patří „viditelně označit obchodní firmou, popřípadě názvem, nebo jménem a příjmením a identifikačním číslem osoby bylo-li přiděleno, objekt, v němž má sídlo, liší-li se od bydliště a zahraniční osoba organizační složku závodu, pokud ji zřizuje. Aby v provozovně určené pro prodej zboží nebo poskytování služeb spotřebitelům byla v prodejní nebo provozní době určené pro styk se spotřebiteli přítomna osoba splňující podmínku znalosti českého jazyka nebo slovenského jazyka a nejpozději ke dni ukončení činnosti v provozovně oznámit živnostenskému úřadu, na jaké adrese lze vypořádat jeho případné závazky“.
- Puncovní úřad, jehož fungování upravuje zákon č. 19/1993 Sb., o orgánech státní správy České republiky v oblasti puncovníctví a zkoušení drahých kovů, který dle § 4 tohoto zákona „vykonává puncovní kontrolu a puncovní inspekci, přiděluje a zrušuje výrobní značky výrobcům tuzemského zboží a přiděluje a zrušuje odpovědnostní značky obchodníkům dovážejícím cizí zboží, vede seznam registrovaných slitin z drahých kovů, vydává a popřípadě odebírá výrobcům slitin drahých kovů osvědčení o další odborné způsobilosti a vydává osvědčení o zápisu klenotnické slitiny do seznamu registrovaných slitin, rozhoduje o ponechání přidělené výrobní značky nebo odpovědnostní značky. Ověřuje ryzost dentálních drahých kovů, slitin při ražbě českých mincí z drahých kovů, ryzost lístkového zlata nebo stříbra a jiných věcí

z drahých kovů. Vyjadřuje se k návrhům českých norem v oboru zkoušení a analytické chemie drahých kovů a ukládá pokuty podle puncovního zákona“.

- Státní energetická inspekce skrze zákon č. 458/2000 Sb., o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů, kontroluje dodržování cen a jejich regulaci na trhu s energiemi, věnuje se také problematice obnovitelných a kombinovaných zdrojů tepla a elektřiny, případně ve spolupráci s Energetickým regulačním úřadem dohlíží nad dodržováním legislativy (Energetický zákon, 2000, 2017, § 1 - § 3).
- Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví, který na základě zákona č. 20/1993 Sb. zabezpečuje především technické normalizace, metrologii a stanovuje správnost měřidel a měření. Rovněž rozhoduje o opravných prostředcích proti rozhodnutím metrologických orgánů (Zákon o zabezpečení výkonu státní správy v oblasti technické normalizace, metrologie a státního zkušebnictví, 1992, 2017 § 1 - § 4).

**Ministerstvo zemědělství ČR** se věnuje kontrole zemědělských, mydlářských a saponátových výrobků. Dále pak kontrole potravin a surovin k jejich výrobě. Stejně jako ostatní ministerstva dohlíží nad dodržováním legislativy či zda nedochází k porušování práv zúčastněných osob (Srbová & Vojtko, 2011).

Mezi vybrané dozorové orgány patří:

- Státní zemědělská a potravinářská inspekce, která „kontroluje v rámci stanovených kompetencí, zemědělské výrobky, potraviny nebo tabákové výrobky. Nově od roku 2015 přibyla do kompetencí SZPI také kontrola reklamy a kontrola pokrmů v zařízeních společného stravování. Tyto kompetence se vztahují na výrobu, uchování, přepravu i prodej (včetně dovozu). Pojetí a realizace kontroly potravin vycházejí z právní úpravy (zejména ze zákona č. 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích, zákona č. 146/2002 Sb., o SZPI nebo zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád)) a odpovídají principům kontroly potravin uplatňovaným ve státech Evropské unie“ (Státní zemědělská a potravinářská inspekce, 2016).
- Česká plemenářská inspekce na základě § 1, plemenářského zákona, upravuje v návaznosti na předpisy Evropské unie mimo jiné „šlechtění a plemenitbu skotu,

buvolů, koní, oslů, prasat, ovcí, koz, drůbeže, plemenných ryb a včel. Dále pak ochranu, uchovávání a využívání genetických zdrojů zvířat. Účelem tohoto zákona je stanovit podmínky a pravidla pro šlechtění a plemenitbu vyjmenovaných hospodářských zvířat, pro ochranu, uchovávání a využívání genetických zdrojů zvířat, pro označování označovaných zvířat a pro evidenci evidovaných zvířat, chovaných na území České republiky tak, aby tato činnost byla, za podpory ze státních prostředků, nástrojem pro zvelebování populací těchto zvířat a zachování jejich genetické rozmanitosti“.

- Státní veterinární správa České republiky je zřízena na základě zákona č. 166/1999 Sb., o veterinární péči, jehož předmětem úpravy je „zpracování příslušných předpisů Evropské unie a v návaznosti na přímo použitelné předpisy Evropské unie stanoví požadavky veterinární péče na chov a zdraví zvířat a na živočišné produkty, upravuje práva a povinnosti fyzických a právnických osob, soustavu, působnost a pravomoc orgánů vykonávajících státní správu v oblasti veterinární péče, jakož i některé odborné veterinární činnosti a jejich výkon“ (Veterinární zákon 1999, 2017, § 1).

**Ministerstvo zdravotnictví ČR** se věnuje především problematice veřejného zdraví, dále pak řídí krajské hygienické stanice a rozhoduje o opatřeních týkajících se epidemií nebo zdravotně závadných výrobků (Horová, 2006).

Nejdůležitějšími dozorovými orgány jsou:

- Státní zdravotní ústav je zřízen na základě zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, mezi jehož činnosti patří „příprava podkladů pro národní zdravotní politiku, pro ochranu a podporu zdraví, k zajištění metodické a referenční činnosti na úseku ochrany veřejného zdraví, k monitorování a výzkumu vztahů životních podmínek a zdraví, k mezinárodní spolupráci, ke kontrole kvality poskytovaných služeb v ochraně veřejného zdraví, k postgraduální výchově v lékařských oborech ochrany a podpory zdraví a pro zdravotní výchovu obyvatelstva. Dále může provádět vědeckou a výzkumnou činnost v ochraně a podpoře zdraví, notifikační činnost a dále činnost, pro jejíž výkon tento zákon jinak stanoví podmínku autorizace nebo akreditace“ (Zákon o ochraně veřejného zdraví 2000, 2017, § 86).

- Hygienické stanice a jejich fungování upravuje rovněž zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví. Mezi hlavní úkoly mimo jiné patří „vydávát rozhodnutí, povolení, osvědčení a plnit další úkoly státní správy v ochraně a podpoře veřejného zdraví včetně státního zdravotního dozoru, pokud není příslušné Ministerstvo zdravotnictví. Vykonávat státní zdravotní dozor nad dodržováním zákonů a plněním dalších povinností stanovených přímo použitelnými předpisy Evropské unie. Stanovit hygienický limit faktorů pracovních podmínek a vykonávat státní zdravotní dozor nad plněním povinnosti zaměstnavatele zajistit pracovně lékařské služby uložené zvláštním právním předpisem. Nařizovat mimořádná opatření při epidemii a nebezpečí jejího vzniku a mimořádná opatření k ochraně zdraví fyzických osob při výskytu nebezpečných“ (Zákon o ochraně veřejného zdraví 2000, 2017, § 82).
  
- Státní úřad pro kontrolu léčiv je dle zákona č. 378/2007 Sb., zákon o léčivech, správním úřadem, který mimo jiné „vydává rozhodnutí o registraci léčivých přípravků, jejich změnách, prodloužení, převodu, pozastavení a zrušení, rozhodnutí o převzetí registrace, rozhodnutí o povolení souběžného dovozu, rozhodnutí o propadnutí léčivého přípravku, rozhodnutí o zabránění léčivého přípravku. Povoluje klinické hodnocení léčivých přípravků, vyjadřuje se k ohlášenému klinickému hodnocení a rozhoduje o ukončení, případně pozastavení klinického hodnocení, v případě multicentrických klinických hodnocení probíhajících souběžně v několika členských státech a v České republice formuluje jednotné stanovisko za Českou republiku a provádí namátkovou laboratorní kontrolu léčiv a vydává certifikáty na jakost léčiv a pomocných látek“ (Zákon o léčivech 2007, 2017, § 13).

**Ministerstvo financí ČR** ve vztahu ke spotřebiteli upravuje především finanční produkty na trhu, pomáhá spotřebiteli se efektivně na trhu zorientovat a chránit jeho zájmy. K tomu Ministerstvo financí ČR využívá takzvané tři pilíře ochrany spotřebitele na finančním trhu. Prvním z nich je informovanost spotřebitele. Dále pak finanční gramotnost, která umožňuje spotřebiteli informace adekvátně zpracovat a použít, a nakonec zajištění adekvátního postavení spotřebitele vůči distributorům finančních produktů a služeb (Ministerstvo financí České republiky, 2007).

## 2.1.5 Spotřebitelské organizace věnující se ochraně spotřebitele

Občanské spotřebitelské organizace jsou nevládní, neziskové organizace působící v oblasti ochrany spotřebitele. Svým vlivem působí nejenom na samotné spotřebitele, ale i na státní instituce věnující se této problematice. Svým způsobem fungují jako mezičlánek mezi spotřebitelem a dozorovými orgány zřizovanými státem. Působí jak na profesionální úrovni, tak i na dobrovolné a jejich hlavní zásadou je nestrannost a nezávislost na politických a hospodářských subjektech.

Mezi hlavní cíle spotřebitelských organizací patří především:

- poskytovat široké veřejnosti školení a informace,
- komparativně hodnotit produkty a služby na trhu a následně spotřebiteli poskytnout výsledky, čímž mu dopomohou k lepší orientaci na trhu a při rozhodování,
- podávat příslušným orgánům podněty k šetření při zjištění pochybení ze strany obchodníků a
- hájit zájmy spotřebitelů před soudem nejenom v České republice, ale i v zemích evropské unie (Horová, 2006).

**Evropské spotřebitelské centrum ČR** vzniklo za podpory Evropské unie v roce 2005 a od roku 2009 je podřízeno České obchodní inspekci. Bezplatně poskytuje právní informace a radí spotřebitelům při jejich sporech s podnikateli z jiných států Evropské unie, případně pak i Norska a Islandu. Mezi hlavní výhody patří napojení na spotřebitelské organizace v jiných státech, čímž dokáže na problém reagovat velmi rychle a efektivně. Evropské spotřebitelské centrum se nevěnuje sporům českých spotřebitelů na českém trhu (ČOI, 2017c).

**dTest**, občanské sdružení, bylo založeno v roce 1992 jako nezisková organizace pod jménem TEST. Zaměřuje se především na testování výrobků a služeb. Výsledky testů jsou následně publikovány na webových stránkách sdružení, případně v časopise dTest, který sdružení pravidelně vydává. Právě díky jednoduchému přístupu k zjištěným výsledkům je mezi širokou veřejností toto sdružení v České republice velmi populární. Na druhé straně však mnozí odborníci upozorňují na ne vždy vhodné testové metody a postupy při hodnocení. V roce 2013 byly aktivity sdružení rozšířeny o webový portál Vašestížnosti.cz. Jedná se o neoficiální metodu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Spotřebitel má možnost na portále vložit svou stížnost a spolu s prodejcem vést diskuzi směřující ke smíru. Diskuze jsou samozřejmě moderovány právníky dTes-

tu. Nevýhodou je právě ona nepodpora ze strany státních orgánů. Vše je založeno na dobrovolnosti a podnikatel tak na zadaný podnět nemusí reagovat a poskytnout součinnost (dTest, 2017).

**Sdružení obrany spotřebitelů** vzniklo především za účelem bezplatné pomoci spotřebitelům v konkrétních případech. Rady poskytuje ve svých poradnách po celé České republice a disponuje odborníky z rozličných oborů, čímž pokrývá téměř všechny oblasti spotřebitelského práva. Spotřebitelům radí například s problémy s reklamací nebo odstoupením od smlouvy. Zaměřuje se však i na exotičtější oblasti, jako například spotřebitelskými spory ve zdravotnictví či nájemních vztazích (Sdružení obrany spotřebitelů, 2017).

**Sdružení českých spotřebitelů** je vůbec nejstarším spotřebitelským sdružením v České republice. Vzniklo již v roce 1990 a hlavním cílem je hájit zájmy spotřebitelů nejenom na vnitřním trhu České republiky, ale i na vnitřním trhu Evropské unie. V hojně míře spolupracuje s orgány státní správy a s dozorovými orgány a snaží se o rozvoj čistého podnikatelského a konkurenčního prostředí ve vztahu ke spotřebiteli (Sdružení českých spotřebitelů, 2017).

Mezi další spotřebitelské organizace patří například Spotřebitel.cz nebo Asociace občanských poraden.

## 2.2 Způsoby řešení spotřebitelských sporů v České republice

V právní úpravě České republiky není pojem „spotřebitelský spor“ definován. Občanský zákoník definuje pouze pojem spotřebitelské smlouvy a případně tedy jejich porušování. Z toho lze usuzovat, že se jedná o spor dvou stran. Spotřebitel na straně jedné a podnikatel, vykonávající podnikatelskou činnost, na straně druhé. Podnikatel, který je profesionálem ve svém oboru, má zásadní vliv na podobu spotřebitelské smlouvy. Na druhé straně spotřebitel nemusí vždy disponovat znalostmi potřebnými k orientaci v případném sporu, a tudíž je nutné posilnit jeho práva (Janků, 2015).

Práva ochrany spotřebitele se uplatňují v závislosti na okamžiku, ve kterém podnět vzniká. Z tohoto pohledu lze ochranu rozdělit na preventivní a následnou. Dichotomie právní úpravy je zapříčiněna tendencemi bagatelizovat spory, které se tak z pohledu jednotlivých případů jeví jako nevýznamné. Mnoho spotřebitelů se raději vzdá svých práv, než aby s podnikatelem vstoupili do sporu. I proto je důležitá ona prevence. Právní

úprava ochrany spotřebitele tedy působí předpisem veřejnoprávním a soukromoprávním (Pelikán, 2004).

Soukromoprávní ochrana reguluje především jevy, které se týkají konkrétních případů a spotřebitelů. Typickým orgánem soukromoprávní ochrany je soud. Prvotní podnět tedy dává sám spotřebitel. Pouze na něm záleží, zda se bude porušených práv domáhat či nikoliv. Jedná se tedy o ochranu následnou, kdy náprava cílí na konkrétního jedince. Soukromoprávní ochrana bývá však často velmi finančně nákladná a zdlouhavá. Z těchto důvodů raději mnoho spotřebitelů tento souboj vzdá, než aby vynaložili značné množství času a peněz. Tyto náklady navíc často překračují náklady, kvůli kterým spor vůbec vznikl (Horová, 2006).

Veřejnoprávní ochrana je na druhé straně pro spotřebitele daleko méně náročná vzhledem k tomu, že od spotřebitele nevyžaduje téměř žádnou iniciativu. Podnět k řízení tedy podává příslušný státní orgán. Hlavním smyslem veřejného práva je regulovat a působit na jevy, které mají potenciálně škodlivý dopad na všechny členy společnosti. Působí tedy svým způsobem represivně a preventivně a nedovoluje poškozenému do řízení zasahovat. Řízení veřejnoprávní ochrany také často bývají vyřešena v mnohem kratším čase než ochrana prováděná soudní cestou. Tato opatření jsou ošetřena v zákoně č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (Horová, 2006).

### 2.2.1 Řešení spotřebitelských sporů před soudem

Jak již bylo řečeno, soukromoprávní ochrana je realizována skrze soudy. Spor vzniká na podnět kupujícího, spotřebitele, který se snaží domoci svého práva u podnikatele. Ten může právo porušovat různými způsoby jako například nedodržením reklamační doby, neoprávněným zamítnutím reklamace, případně reklamaci zcela odmítne jako neoprávněnou. Základním principem soukromého práva je zásada rovnosti účastníků, která rovněž implikuje princip, že nikdo nemůže být soudcem ve své vlastní věci. Každý má však právo dovolat se ochrany u soudu. S výjimkou Nejvyššího správního soudu se spory rozhodují jak v občanskoprávním řízení, které řeší především méně závažné spory jako například rozvody manželství či žaloby o určení, tak i v trestním na základě vyšetřování policie či státního zástupce. Výhodou občanskoprávního řízení je, že je plně v rukou účastníků řízení, což znamená, že kterákoliv strana může během řízení vzít svůj návrh zpět (Knappová, Švestka, Dvořák & kol., 2005).

Spotřebitel se svého práva může domáhat podáním žaloby dle § 79 zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu, a to nejpozději do 3 let, kdy vady u prodávajícího reklamoval. Návrh na žalobu se podává k okresnímu soudu dle místní příslušnosti. Místní příslušností se rozumí sídlo, v případě fyzické osoby, bydliště žalovaného. Žalobu lze podat jak písemně, tak i elektronicky.

Návrh na řízení, sporné či nesporné, musí obsahovat tyto náležitosti:

- označení soudu, kterému je návrh určen,
- označení účastníků řízení, případně jejich zástupců,
- konkretizace věci, které se řízení týká,
- označení důkazů,
- údaj o tom, čeho se navrhovatel domáhá a
- datum sepsání návrhu a podpis navrhovatele (Bureš et al., 2006).

Po předložení důkazů soud rozhodne formou usnesení nebo rozsudku ve prospěch jedné ze stran řízení. Pokud některý z účastníků řízení nebude s rozhodnutím soudu souhlasit, má právo podat opravný prostředek, takzvané odvolání. Tím začne celý spor znovu u soudu nadřazenému původnímu soudu, který věc projednával. Jak již bylo řečeno, řešení spotřebitelských sporů u soudu je pro mnoho spotřebitelů nepředstavitelné. Pokud soud o nároku navrhovatele rozhodne jako o neoprávněném, je spotřebitel povinen uhradit veškeré náklady nejenom své, ale i náklady protistrany, které účelně vynaložila. Rovněž je povinen uhradit soudní poplatek. Z tohoto důvodu je velmi důležité, aby spotřebitel svůj nárok řádně zvážil a rovněž podpořil případnými důkazy (Bureš et al., 2006).

### 2.2.2 Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

V současné době je možné se setkat se značným přetížením soudního systému. Zdlouhavá ochrana práv vyžaduje jiné způsoby řešení konfliktů nežli soudní cestou. Obecně se označují jako alternativní způsoby řešení sporů (dále jen ADR z anglického Alternative Dispute Resolution). Nejenom že tento alternativní způsob značně snižuje finanční náklady, umožňuje také daleko vyšší kontrolu nad průběhem řízení a možnost ovlivnit výsledek (Janků, 2015).

Z výše uvedených důvodů začalo Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR (dále jen „MPO“) v roce 2007 připravovat pilotní projekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, který měl řešit především práva z neplnění smluvních vztahů. Tento systém měl



dva základní pilíře. Prvním z nich bylo smírčí řízení neboli mediace. Jejím smyslem byla dohoda obou stran bez autorativního přispění třetí strany. Pokud jedna ze stran na smírčí dohodu nepřistoupila, byla zde další možnost v podobě speciální spotřebitelské arbitráže, takzvaného rozhodčího řízení. U obou forem byla důležitá dobrovolná účast obou stran sporu (MPO, 2007).

Pilotní projekt byl spuštěn 1. dubna 2008 a trval dva roky. Dalšími subjekty spolupracujícími s MPO v pilotní fázi byly Hospodářská komora České republiky, Sdružení obrany spotřebitelů, Sdružení českých spotřebitelů, rozhodčí soud při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR, Asociace mediátorů, Ministerstvo spravedlnosti a Ministerstvo financí. Cílem bylo nastavit funkční systém a ověřit jeho možnosti (MPO, 2008b).

Pilotní fáze se setkala s pozitivními výsledky a prokázala, že spotřebitelské spory lze úspěšně řešit alternativní cestou. Velké množství spotřebitelských sporů v tomto období se podařilo vyřešit právě mimosoudně. Dostavil se rovněž kýžený efekt snížení zatížení soudního systému a časové a finanční náročnosti řízení. Z těchto důvodů navrhla vláda ČR v projektu dále pokračovat a pověřila MPO vytvořit nezbytné podmínky pro ostrý provoz systému (MPO, 2010).

Od 1. 2. 2016 vešel v účinnost zákon č. 378/2015 Sb., kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a vytvořil tak podmínky pro řešení spotřebitelských sporů v České republice mimosoudní cestou. Do systému se oproti pilotní fázi zapojily další subjekty, došlo k rozšíření pravomocí a proběhla úprava terminologie. Nově mají taky podnikatelé povinnost ve svých obchodních podmínkách uvádět možnost urovnání případných sporů mimosoudní cestou. Zavedené postupy a řešení však zůstali nezměněny (MPO, 2016b).

### 2.2.2.1 Definice pojmů pro účely mimosoudního řešení spotřebitelských sporů

Níže jsou uvedeny některé pojmy, které se mohou vyskytnout v průběhu procesu mimosoudního řešení sporu.

**Platforma** byl poradní orgán zřízený MPO pro potřeby pilotní fáze projektu ADR.

**Kontaktní místo** je místem, kde lze podat podnět k řízení a je uvedeno v seznamu kontaktních míst.

**Podnětem** se v tomto případě rozumí formulář určený k podání stížnosti (MPO, 2008).

**Strana** je subjekt, který je účastníkem spotřebitelské smlouvy.

**Protistrana** je ta, která podnět k řízení nepodala.

**Smlouva uzavíraná se spotřebitelem** je taková, v níž se podnikatel zaváže k plnění smlouvy vůči spotřebiteli.

**Spotřebitel** je každý subjekt, který uzavře smlouvu s podnikatelem a jedná tak mimo podnikatelskou činnost.

**Rozhodčí řízení**, nebo také arbitráž, je nejvyšší formou pro alternativní řešení sporů.

**Rozhodčí smlouva** je ujednání stran, ve kterém se zavazují k řešení případných sporů skrze rozhodce.

**Rozhodčí soud** realizuje rozhodčí řízení skrze své rozhodce. Obě strany akceptují pravidla rozhodčího soudu na základě rozhodčí smlouvy.

**Vykonatelnost** rozhodnutí znamená, že jeho platnost byla v minulosti potvrzena příslušnou instancí.

**Mediace** usiluje o smírné řešení skrze jednoho či více mediátorů (Janků, 2015).

#### 2.2.2.2 Instituce a organizace realizující mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Vzhledem k oborové pestrosti spotřebitelských sporů pověřilo MPO další subjekty příslušné k řešení sporů. Jsou jimi Český telekomunikační úřad (dále jen „ČTÚ“), Energetický regulační úřad (dále jen „ERÚ“), finanční arbitr, Česká obchodní inspekce (dále jen ČOI“) a případně další subjekty, které o účast požádají MPO a splní zákonné povinnosti (MPO, 2016).

**ČTÚ** je subjektem, kterému přísluší řešit především spory týkající se oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb. Je rovněž notifikovaným úřadem vedeným na seznamu Evropské komise, díky čemuž je oprávněn řešit i přeshraniční spory. Za úřad jsou oprávněny jednat pouze osoby, které byly přijaty do služebního poměru na dobu neurčitou. ČTÚ může rovněž podnět odmítnout, a to v případech, kdy není kompetentní příslušnou věc projednávat, nebo v situaci, kdy spotřebitel neprokázal dostatečnou snahu spor řešit, například se nepokusil podnikatele kontaktovat a stížnost s ním projednat. Řízení lze také projednávat ve slovenském jazyce. Pokud žadatel není

občanem České republiky, má právo na tlumočníka (Český telekomunikační úřad, 2016).

**ERÚ** se věnuje problematice v oblasti elektroenergetiky, teplárenství a plynárenství. Opět platí, že v případě problému by se měl spotřebitel v první řadě pokusit o dohodu s dodavatelem. Dodavatelé, ve většině případů nadnárodní společnosti, často ve svých strukturách zaměstnávají své ombudsmany, kteří mají pravomoci řešit sporné případy, jako například reklamace faktur, připojení odběrných míst nebo také problémy se změnou dodavatele. Pokud však spotřebitel není s výsledkem spokojen, má možnost kontaktovat Oddělení ochrany spotřebitele nebo Odbor právní ochrany spotřebitele tohoto úřadu (Energetický regulační úřad, 2014).

**Finanční arbitr** projednává spory mezi spotřebiteli a finančními institucemi, případně institucemi zprostředkujícími platební služby, elektronické peníze, úvěry, kolektivní investování, investice, životní pojištění, stavební spoření nebo směnu měn. Neúčastní se sporů, které jsou vedeny u soudu, před rozhodcem, případně o nich již bylo rozhodnuto. Výsledkem řízení je pravomocné rozhodnutí, které pokud není předloženo k dalšímu přezkumu, je vykonatelné (Kancelář finančního arbitra, 2017).

**ČOI** povětšinou řeší všechny ostatní oblasti, kterým se nevěnují instituce uvedeny výše. Na rozdíl od ostatních subjektů, které řeší spory ve správních řízeních, ČOI usiluje o řešení sporu konciliací. V tomto procesu se prostředník, například mediátor, snaží vést strany k urovnání sporu smířící cestou. I přestože následná dohoda není vykonatelná, představuje důležitý podklad pro případné další soudní řízení (MPO, 2016).

**Česká advokátní komora** je subjektem, který si o účast v projektu zažádal až po jeho spuštění. Bude fungovat především jako zprostředkovatel mezi spotřebitelem a právním zástupcem protistrany. Podobně jako ČOI, i Česká advokátní komora usiluje o urovnání sporu konciliací (Česká advokátní komora, 2016).

**Sdružení českých spotřebitelů** je zatím posledním subjektem, který o účast na projektu projevil zájem a má oficiální pověření MPO. Na rozdíl od ostatních organizací tedy disponuje širšími pravomocemi k posílení práv spotřebitele. Sdružení se snaží o řešení sporu dohodou a stejně jako všechny ostatní subjekty poskytuje své služby zdarma (Sdružení českých spotřebitelů, 2017b).

### 2.2.2.3 Proces mimosoudního řešení spotřebitelských sporů

Proces mimosoudního řízení spotřebitelských sporů začíná výhradně podnětem podaným spotřebitelem na některém z kontaktních míst. Ten lze podat písemně nebo ústně do protokolu, případně elektronicky skrze online formulář na internetových stránkách ČOI. Elektronické podání však musí být opatřeno elektronickým podpisem, nebo podáno skrze datovou schránku (Zákon o ochraně spotřebitele 1992, 2016, § 20n).

Návrh musí obsahovat tyto náležitosti:

- „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 prodávajícího 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 tohoto zákona a
- datum a podpis navrhovatele“ (Zákon o ochraně spotřebitele 1992, 2016, § 20n).

K návrhu se rovněž přiloží „doklad o skutečnosti, že se navrhovateli nepodařilo spor vyřešit s druhou stranou přímo, a další písemnosti dokládající tvrzené skutečnosti, jsou-li k dispozici. Dále také plná moc, je-li navrhovatel zastoupen na základě plné moci“ (Zákon o ochraně spotřebitele 1992, 2016, § 20n).

Návrh je odmítnut v případě že:

- „neobsahuje náležitosti upravující podání návrhu, které nejsou na základě výzvy pověřeného subjektu doplněny do 15 dnů,
- spor nenáleží do věcné působnosti pověřeného subjektu,
- ve věci již rozhodl soud nebo byl vydán rozhodčí nález nebo bylo zahájeno řízení u soudu nebo rozhodčí řízení, nebo již bylo ve stejné věci zahájeno nebo ukončeno mimosoudní řešení spotřebitelského sporu u jiného subjektu,
- navrhovatel podal návrh po uplynutí lhůty 1 roku, kdy poprvé uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího a
- návrh je zjevně bezdůvodný“ (Zákon o ochraně spotřebitele 1992, 2016, § 20q).

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu je zahájeno ve chvíli, kdy pověřený subjekt obdrží návrh a ten není na základě výše uvedených důvodů odmítnut. Obě strany sporu jsou zároveň poučeny o svých právech, mezi něž patří například ukončení účasti v kterékoliv fázi řízení, nahlížet do dokumentace a pořizovat kopie, případně že řešení sporu formou ADR nikterak neomezí jejich právo domáhat se svých práv případnou soudní cestou (Zákon o ochraně spotřebitele 1992, 2016, § 20r).

Zákon také prodejci ukládá poskytnout pověřenému subjektu patřičnou součinnost, a to především sdělit své vyjádření do 15 dnů od doručení vyrozumění a zároveň se subjektem úzce spolupracovat a docílit tak co nejefektivnějšího průběhu sporu (Zákon o ochraně spotřebitele 1992, 2016, § 20s).

Celý spor, řešený formou ADR, musí být ukončen do 90 dnů od zahájení. Ve zvláště složitých případech lze tuto lhůtu prodloužit o dalších 90 dní. Spor končí ve chvíli, kdy:

- strany sporu mezi sebou uzavřou písemnou dohodu,
- jednostranným prohlášením spotřebitele o ukončení účasti na řešení sporu oznámeným pověřenému subjektu,
- smrtí, prohlášením za mrtvého, prohlášením za nezvěstného nebo zánikem jedné ze stran sporu bez právního nástupce,
- marným uplynutím 90 denní lhůty nebo
- odmítnutím návrhu (Zákon o ochraně spotřebitele 1992, 2016, § 20t - § 20u).

O ukončení sporu jsou obě, případně pouze jedna strana, informovány písemnou formou. Proces ADR je bezplatný. Případné náklady vynaložené během řízení si každá ze stran hradí sama (Zákon o ochraně spotřebitele 1992, 2016, § 20u - § 20w).

**Mediační řízení** usiluje především o urovnání sporu smířčí cestou. Janků (2015, str. 109) uvádí, že „mediace je proces, při němž jsou třetí osobou sporné strany přivedeny k jednacímu stolu k asistovanému projednávání, při kterém se provede neutrální posouzení situace a je navržena konkrétní dohoda uzavřená závazným či nezávazným nálezenem“.

Mediaci lze též chápat jako intervenci třetí strany, která účastníky vede k nezávaznému rozhodnutí. Též zákon postup při mediaci nijak neupravuje, zaručuje pouze určitá práva účastníkům. Charakteristickými rysy mediace jsou dobrovolnost, důvěrnost, nestrannost a nezájatost (Janků, 2015).

Samotný proces mediace lze rozdělit na tři fáze:

- Přípravná fáze se vede jako individuální jednání s každou ze stran. Mediátor musí zůstat za každých okolností nestranný a nepředjímat výsledek mediace. Již v této fázi je možné uzavřít mediační smlouvu, ve které obě strany souhlasí s řešením sporu touto formou.
- Průběh jednání je zahájen přistoupením obou stran k dohodě o mediaci, ve které jsou stanoveny aspekty jednání. Strany mají rovněž možnost přizvat třetí osobu, většinou odborníka na danou problematiku. To však pouze se souhlasem všech stran, včetně mediátora. Mediátor poskytne všem stranám stejný prostor k přednesení názorů a stanovisek a ponechá stranám možnost se dohodnout na řešení při zohlednění jejich potřeb. Žádné řešení nesmí být stranám vnucováno.
- Ukončení jednání nastává ve chvíli, kdy obě strany dosáhli dobrovolné shody, oboustranně přijatelné, a to v souladu se zákonem. Pokud se strany nedohodnou, mohou ve kterékoliv fázi mediaci ukončit a odstoupit, čímž řízení končí a stranám je navrženo jiné řešení (MPO, 2008b).

**Rozhodčí řízení** je „poslední možnou cestou, jak spor řešit mimosoudně. Rozhodčí řízení je definováno jako rozhodování sporů soukromými osobami nebo nestátními rozhodčími institucemi, které jsou oprávněny na základě dotčených právních předpisů předložený spor projednat a rozhodnout“ (Janků, 2015, str. 19).

V podstatě lze říci, že okruh sporů, které běžně řeší obecní soudy, je přenesen na rozhodce. Právní podobu upravuje zákon č. 202/1994 Sb., o rozhodčím řízení, který nabyl účinnosti 1. 1. 1995. Pro potřeby spotřebitelských sporů je tento zákon doplněn o zvláštní dodatek v podobě Řádu pro rozhodčí řízení pro spotřebitelské spory, který vychází z doporučení Evropské komise.

Řízení je započato podáním žaloby k Rozhodčímu soudu. V případě spotřebitelských sporů se řízení vede výlučně elektronicky. Jako jediný ze způsobů mimosoudního řešení je rozhodčí řízení zpoplatněno. Poplatek je splatný do pěti dnů od podání žaloby, případně lze uplatnit protinárok námitkou započetí. Spolu se žalobou rovněž každá ze stran předloží soudu důkazy. Rozhodčí soud následně posoudí, zda jsou splněny podmínky žaloby, a vyrozumí protistranu. Zároveň také vytvoří sudiště neboli virtuální prostor určený pro konkrétní řízení, kde bude spor projednáván. Žalovaný má pak právo ve lhůtě deseti dnů se k žalobě vyjádřit. Rozhodčí řízení je ukončeno vydáním rozhodčího

nálezu, který je závazný pro obě strany. Rozhodčí nález má povahu vykonatelného a pravomocného rozsudku (MPO, 2008b).

**Konciliace** je velmi podobná mediaci a často bývají tyto dva způsoby zaměňovány. Řízení je vedeno za účasti třetí osoby, takzvaného konciliátora, jehož snahou je přátelské řešení sporu vedoucí k dobrovolné dohodě. Toho lze dosáhnout dvěma přístupy, a to aktivním či pasivním. První způsob je specifický aktivním zapojením konciliátora do řešení sporu. Pasivní způsob naopak tkví ve vypracování posudku s návrhem řešení. Celý proces je velmi neformální. Oproti mediaci nemá pevná pravidla, konciliátor jedná s oběma stranami současně a často jim také poskytuje právní rady. Usiluje o sblížení postojů na rozdíl od snahy dospět k vzájemné dohodě, často založené na kompromisu (Janků, 2015).

#### 2.2.2.4 Výhody mimosoudního řešení spotřebitelských sporů

Cílem systému ADR je snaha najít levné, rychlé a efektivní řešení sporu pro spotřebitele. Očekávaným výsledkem je dosažení konsenzu obou stran formou dohody v případě mediace. Ve složitějších případech pak vykonatelným rozhodčím nálezem skrze rozhodčí řízení. Mnoho spotřebitelů má také obavy řešit spor soudní cestou, a to především z důvodu vysokých finančních nákladů, například na právní zastoupení. Případné náklady během procesu ADR jsou však pro spotřebitele daleko přijatelnější než v případě soudního sporu, který je navíc i velmi časově náročný.

Obdobné výhody přináší systém rovněž pro podnikatele. Ne vždy musí být pravda na straně spotřebitele. Případné soudní řízení je vleklé a podnikatel může utrpět nejenom finanční ztrátu, ale spor může poškodit i jeho dobré jméno. Systém ADR je schopen oprávněnost jedné ze stran posoudit velmi rychle čímž tyto hrozby limituje. Ve výsledku tak může být pozice podnikatele na trhu posílena. Pro tyto případy vydala Hospodářská komora ČR etický kodex, ve kterém se podnikatelé zavazují řešit spor smírnou a efektivní cestou. Seznam podnikatelů je pravidelně aktualizován a lze ho najít na webových stránkách Hospodářské komory ČR (MPO, 2008b).

#### 2.2.2.5 Subjekty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů

Mezi hlavní instituce pověřené MPO řídit systém ADR patří Česká obchodní inspekce, Energetický regulační úřad, Český telekomunikační úřad a Finanční arbitr.

MPO však může dle § 20f zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, pověřit k ADR další osoby, které o to písemně požádají. Na základě této žádosti se může pově-

řeným subjektem stát „právní osoba založená nebo zřízená na ochranu spotřebitele, anebo profesní komora s povinným členstvím. Osoba, která má účelově vyhrazený rozpočet pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, který je oddělený od rozpočtu této osoby a prokáže, že fyzická osoba určená k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů je plně svéprávná, má odborné znalosti, je nezávislá a nestranná. Dále pak osoba, která zajistí, že mimosoudní řešení sporu je pro spotřebitele bezplatné a splňuje podmínky stanovené právními předpisy na ochranu osobních údajů“.

Doposud se tak dalšími subjekty na základě jejich žádosti staly v srpnu 2016 Sdružení českých spotřebitelů, z. ú. a v únoru 2016 Česká advokátní komora.

Mezi hlavní povinnosti subjektů ADR patří dle § 20j zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, povinnost „provozovat aktualizované internetové stránky, které obsahují snadno dostupné informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů a které umožňují podání návrhu na zahájení řešení sporu on-line, a to včetně příslušných dokladů, zveřejní na nich odkaz na internetové stránky Evropské komise týkající se mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a pokud možno na trvalém nosiči dat ve svých prostorách poskytuje seznam subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů notifikovaných členskými státy Evropské komisi. Dále pak umožňuje výměnu informací mezi stranami sporu, a to i elektronickými prostředky. Řeší vnitrostátní i přeshraniční spory. Spolupracuje se subjekty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů z členských států Evropské unie a zemí tvořících Evropský hospodářský prostor, a to zejména při řešení přeshraničních sporů, a podílí se na pravidelné výměně osvědčených postupů týkajících se vnitrostátních i přeshraničních sporů. Rovněž také spolupracuje s vnitrostátními orgány dozoru příslušnými pro prosazování právních předpisů na ochranu spotřebitele, zejména v oblasti vzájemné výměny informací o praxi v oblastech podnikání, na kterou si spotřebitelé opakovaně stěžují, a poskytování technických posudků a informací, pokud jsou nezbytné pro řešení jednotlivých sporů a jsou-li již k dispozici“.

Mezi další povinnosti subjektů ADR patří oznamovací povinnost. Ta je upravena v § 20k zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele a subjektům ADR ukládá oznámit MPO mimo jiné:

- „název, kontaktní údaje a internetovou adresu,
- údaje o struktuře a financování, včetně údajů o osobách určených k provádění mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, o jejich odměňování a funkčním období,



- procesní pravidla, podle kterých bude při řešení spotřebitelského sporu postupováno, včetně důvodů pro odmítnutí návrhu,
- poplatky, jsou-li stanoveny,
- průměrnou délku mimosoudního řešení spotřebitelského sporu,
- jazyk či jazyky, v nichž může být předložen návrh na zahájení a vedeno mimosoudní řešení spotřebitelských sporů
- druhy sporů, které je oprávněn řešit,
- prohlášení o způsobilosti a splnění požadavků stanovených tímto zákonem“.

Veškeré změny výše uvedených údajů má subjekt povinnost nahlásit MPO bez zbytečného odkladu.

Dále mají subjekty ADR povinnost oznamovat jednou za dva roky MPO dle § 20k zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele informace o:

- „počtu sporů, které mu byly předloženy, a dalších podnětů, k nimž se vztahovaly,
- procentním podílu mimosoudních řešení spotřebitelských sporů, která byla zastavena nebo odmítnuta, aniž bylo dosaženo řešení, a procentním podílu důvodů zastavení nebo odmítnutí, pokud jsou známy,
- průměrné době potřebné k vyřešení sporu,
- míře dodržování výsledků mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, je-li známa,
- systémových nebo závažných problémech, jež se vyskytují často a vedou ke sporům mezi spotřebiteli a prodávajícími,
- případné spolupráci subjektů v rámci sítě subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů usnadňující řešení přeshraničních sporů a posouzení efektivnosti této spolupráce, pokud existuje,
- odborné přípravě fyzických osob určených k provádění mimosoudního řešení spotřebitelských sporů,
- posouzení efektivnosti mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a jeho možného zlepšení“.

Výše uvedené údaje jsou rovněž součástí výroční zprávy, kterou subjekt ADR zveřejňuje na svých internetových stránkách, případně je zájemci poskytne jiným, vhodným způsobem, většinou na trvalém nosiči dat (Zákon o ochraně spotřebitele 1992, 2016, § 20k).

### 2.2.2.6 Příklad spotřebitelského sporu řešeného formou ADR

Na základě řízeného hloubkového rozhovoru ze dne 10. listopadu 2017 s Mgr. Martinem Šonkou, vedoucím oddělení ADR při ČOI v Českých Budějovicích, byly pro potřeby této práce poskytnuty dva příklady spotřebitelského sporu řešeného formou ADR. V obou případech se jednalo o spor týkající se spotřebního zboží. V jednom případě bylo řízení pro spotřebitele úspěšné, ve druhém nikoliv. Při zamítavém postoji podnikatele nezbyvá spotřebiteli jiná možnost než svůj spor řešit soudní cestou. Obsah těchto řízení je uveden v praktické části této práce v kapitole Spotřebitelské spory řešené formou ADR při ČOI.

## 2.3 Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů v EU

Systém mimosoudního řešení sporů byl v jednotlivých státech Evropské unie vyvíjen odlišně a je tedy obtížné určit, který stát dosáhl nejlepší právní úpravy. Revoluční je z tohoto pohledu směrnice Rady Evropské unie z 22. 4. 2013, kterou Rada schválila balíček předpisů, který má zajistit především rychlé mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, a to nejen na vnitřním trhu, ale i mezi podnikateli a spotřebiteli v rámci Evropské unie. Očekávání rady je především ve zvýšené důvěře spotřebitelů k přeshraničním nákupům, čímž dojde k posílení jednotného trhu. Směrnice rovněž stanovuje povinnost členským státům zajistit funkční systém ADR v případě, že daný stát žádný takový neprovozuje. Důraz je kladen především na snadný přístup k subjektům ADR, rychlost, neformálnost a také předložit spotřebiteli řešení, které bude zdarma. Dalšími kvalitativními požadavky jsou nestrannost, efektivita, transparentnost a spravedlnost. Systém však nebude fungovat, pokud se o něm spotřebitel nedozví. Proto má obchodník nově povinnost informovat ve svých obchodních podmínkách o možnosti řešit spor mimosoudní cestou. Po stránce procesní mají jednotlivé státy značnou volnost. Rada Evropské unie pouze požaduje, aby byl spor řešen bezodkladně, a to v maximální lhůtě 3 měsíců (MPO, 2013).

Další novinkou je zavedení možnosti řešit spor online, zkráceně ODR z anglického Online Dispute Resolution. Tuto možnost ocení spotřebitelé, kteří rádi nakupují na internetu, a vznikne jim spor s obchodníkem z jiného členského státu. Touto formou lze řešit spor pouze mezi podnikatelem a spotřebitelem a funguje oboustranně, respektive může ji využít i obchodník, kterému spotřebitel například nezaplatil za dodané zboží. Pro tyto potřeby vznikl interaktivní webový portál, který je přizpůsoben pro 23 oficiál-

ních jazyků Evropské unie. Výhodou systému je, že celé řízení probíhá online, čímž oběma stranám šetří čas.

Celý proces začíná podáním stížnosti formou online formuláře. Ve chvíli, kdy proti-strana stížnost obdrží, musí se obě strany dohodnout na subjektu pro řešení jejich sporu ve lhůtě 30 dnů. V případě, že se strany na subjektu nedohodnou, bude řízení zastaveno. V opačném případě subjekt posoudí svou kompetentnost pro řešení sporu, případně vyzve účastníky k poskytnutí více informací a předložení důkazů. Subjekt má následně 90 dní na rozhodnutí. O výsledku rozhodnutí budou vyrozuměny obě strany. V kterékoliv fázi mají strany možnost obrátit se na kontaktní místo ve své zemi s žádostí o radu (European Commission, 2016).

## 2.4 Marketingový výzkum

Pojem marketingový výzkum bývá uváděn v souvislosti s marketingovým řízením podniku, které se navzájem doplňují a koexistují. Cílem je realizovat podnikatelské záměry skrze uspokojování požadavků zákazníků. K tomu je zapotřebí definovat marketingové příležitosti a problémy a orientovat se v sociálně-ekonomické realitě. Skrze marketingový výzkum může požadované informace získat a následně vhodně interpretovat k získání kýženého efektu (Foret & Stávková, 2003).

Aby byl marketingový výzkum efektivní, je nutné stanovit etapy procesu. Jednotlivé etapy nejsou univerzální. Často se musí přizpůsobit konkrétnímu výzkumu a jeho zvláštnostem. Stručně lze rozdělit na definování problému a cíle, sestavení plánu výzkumu, shromáždění informací a jejich analýzu a následnou prezentaci získaných výsledků.

Etapa plánování je vůbec tou nejdůležitější částí. V této fázi dochází k stanovení hypotéz. Hypotézou rozumíme tvrzení, které nebylo dosud prokázáno ve vztahu dvou a více jevů v oblasti, kterou lze testovat. Ty lze rozdělit do dvou skupin. Deskriptivní, jejichž smyslem je popsat daný jev a explanační, které předpokládají kauzalitu. Dalším krokem přípravné fáze je posouzení primárních a sekundárních dat. Sekundární data jsou známá již před samotným výzkumem, primární data jsou pak předmětem výzkumu a je potřeba je teprve získat. Po stanovení objektu výzkumu, respektive výzkumné skupiny je nutné určit způsob práce s touto skupinou. Samotné dotazování lze provést na celém základním souboru, případně provést výběrové šetření, které se uskuteční pouze na výběrovém vzorku ze základní skupiny. Ten může být pravděpodobnostní neboli

každý prvek má stejnou šanci, že bude vybrán, nebo také nepravděpodobnostní, kdy pravděpodobnost výběru není známá, a tudíž nemusí být pro všechny prvky ve vzorku stejná. V etapě plánování rovněž stanovíme harmonogram pro jednotlivé části výzkumu.

Po plánovací etapě přichází již samotná realizace výzkumu, v níž probíhá sběr, případně kódování dat, pokud je to potřeba. Data jsou následně analyzována, například využitím vhodného softwaru. Poté se hypotéza buď potvrdí, nebo vyvrátí. Na základě těchto informací je zpracována závěrečná zpráva (Foret & Stávková, 2003).

Při získávání dat lze výzkum rozdělit do dvou základních skupin na základě povahy získávaných dat, a to na kvalitativní a kvantitativní výzkum.

**Kvalitativní výzkum** použijeme v případě, kdy řešíme problém, o němž máme málo informací. Hledáme například určující proměnné ve vztahu ke kauzalitě a jejich vztah. Obvykle se pracuje s malým souborem respondentů, který není statisticky reprezentativní. Mezi hlavní metody kvalitativního výzkumu patří:

- hloubkový individuální rozhovor, který probíhá mezi dvěma jedinci. Otázky jsou velmi specifické a mají odhalit i skryté motivy. Rozhovor může být též skupinový. (Příbilová et al, 1998).
- případová studie zkoumá konkrétní událost,
- focus group, kde za účasti moderátora jsou účastníci vedeni k hloubkové diskuzi a
- projektivní technika zkoumá niterní pocity respondenta skrze projekci (Foret & Stávková, 2003).

**Kvantitativní výzkum** naopak pracuje s velkým souborem respondentů. Jeho úkolem je statisticky popsat závislost mezi proměnnými a odhadnout budoucí vývoj. Výsledky kvantitativního výzkumu lze často zobecnit na celou populaci. Hlavními technikami jsou:

- pozorování, kde zkoumáme reálné chování subjektu,
- experiment, který vytváří umělé podmínky podobné reálným a
- dotazování, patří mezi nejčastěji používané metody. Výzkumník je v přímém kontaktu s respondentem, kterému klade přesně stanovené formulace dotazů v konkrétním pořadí na základě předem sestaveného dotazníku (Příbilová et al, 1998).

## 3 Praktická část

### 3.1 Cíl, výzkumná otázka a metodika práce

Smyslem této práce je ověřit povědomí spotřebitelů o možnosti řešit svůj spotřebitelský spor s podnikatelem v případě nespokojenosti formou mimosoudního řešení sporů (dále jen „ADR“). Vzhledem k tomu, že ADR je v českém právním prostředí novinkou, bude praktická část rovněž hodnotit zavedení a realizaci systému v rámci České republiky a částečně také porovnání pilotní fáze projektu, která se uskutečnila v letech 2008 až 2010, s plnohodnotným zavedením ADR, které se uskutečnilo 1. února 2016.

#### 3.1.1 Cíl práce

Cílem bakalářské práce je zhodnocení zavedení a realizace mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v rámci České republiky.

#### 3.1.2 Výzkumná otázka

Pro tuto bakalářskou práci byla stanovena tato hlavní výzkumná otázka:

- vědí spotřebitelé o možnosti řešit problém s podnikatelem formou ADR?

Výzkumná otázka vychází z předpokladu, že systém ADR není i přes existenci více než jednoho roku plnohodnotně ze strany spotřebitelů využíván, přestože se počet reklamací ve spotřebitelském prostředí nezměnil. V tomto případě bude použita výzkumná metoda dotazníkové šetření. Tato stanovená výzkumná otázka byla následně doplněna podotázkami, a to:

- zvýšil se počet přijatých žádostí při přechodu do plnohodnotné fáze projektu,
- existuje zájem ze strany podnikatelů řešit spotřebitelský spor skrze ADR?

Doplňující podotázky cílí především na výzkum formou řízeného hloubkového rozhovoru s jedním ze subjektů ADR. Jejich smyslem je získat informace k porovnání pilotní a finální fáze projektu a zjistit ochotu podnikatele spolupracovat se subjekty ADR v rámci řízení.

#### 3.1.3 Metodika práce

Pro celou bakalářskou práci byla stanovena následující metodika.

**Studium teoretických východisek**, které bylo provedeno na základě dostupné literatury k dané problematice. Literatura sloužila především k objasnění širší problematiky

úzce související s ADR, jako například oblast ochrany spotřebitele a její legislativní rámec. Dále bylo využíváno internetových zdrojů, a to především webových stránek jednotlivých dozorových orgánů a spotřebitelských organizací. Nejčastěji bylo čerpáno ze stránek Ministerstva obchodu a průmyslu ČR.

**Provedení terénního výzkumu**, který byl uskutečněn ve dvou hlavních etapách. První z nich bylo dotazníkové šetření, kterým bylo respondentům různou formou kladeno až 26 výzkumných otázek. Druhou formou byl řízený hloubkový rozhovor s vedoucím pracovníkem oddělení ADR při České obchodní inspekci v Českých Budějovicích, Mgr. Martinem Šonkou.

**Zhodnocení výzkumu**, respektive výzkumné otázky. Důraz bude kladen především na to, zda získaná data dokázala zodpovědět otázky stanovené na počátku výzkumu. Konečnému zhodnocení bude mimo jiné předcházet vyhodnocení dotazníků. Součástí zhodnocení výzkumu bude také případný návrh na zlepšení.

**Závěr a interpretace výsledků**, bude obsahovat shrnutí celé práce, přehled získaných dat s vyhodnocením nejlepších doporučení na zvýšení povědomí spotřebitelů o možnosti ADR.

## 3.2 Plán výzkumu

Výzkum je založen na získání primárních dat skrze marketingový výzkum. Získaná data mají kvantitativní povahu, v případě dotazníkového šetření, případně kvalitativní na základě řízeného hloubkového rozhovoru.

### 3.2.1 Dotazníkové šetření

Dotazník byl vytvořen v průběhu září 2017. Po konzultacích s vedoucí bakalářské práce byl na základě připomínek upraven (viz Příloha 1). Dotazník obsahuje úvod, který začíná představením tazatele, účel výzkumu a identifikaci zkoumaného problému. Dále pak pokyny pro vyplnění dotazníku a sdělení, že dotazník je zcela anonymní. Samotné otázky jsou v dotazníku rozděleny do tří oblastí. První z nich jsou úvodní otázky, které mají zjistit povědomí respondentů o spotřebitelských právech a spotřebitelských organizací, případně jejich zkušenost s nimi. Dalším souborem jsou otázky specifické, které mají primárně za cíl zjistit povědomí spotřebitele o systému ADR, doplněné o jednotlivá specifika v tomto systému. V případě, že respondent o možnosti ADR nikdy neslyšel, byl přesměrován na konec tohoto bloku, ve kterém byl vyzván k vyjádření, jak povědomí spotřebitelů o možnosti ADR zvýšit. Třetím souborem otázek jsou otázky soci-

odemografické, které jsou spíše doplňkové a slouží k odhalení případné korelace mezi sociodemografickým či socioekonomickým vztahem vůči zkoumané problematice.

V druhé polovině října 2017 byla provedena pilotáž dotazníku na 15 vybraných respondentech. Výběr respondentů pro pilotáž dotazníku spočíval v oslovení blízkých osob z různých oborů. Tímto způsobem byly osloveny osoby z oblasti práva, informačních technologií, přírodovědeckých a ekonomických oborů. Snahou bylo získat názory s rozličným přístupem k problematice. Po vyhodnocení pilotní fáze byly provedeny menší úpravy v dotazníku týkající se logické návaznosti jednotlivých otázek.

Znění dotazníku je uvedeno v příloze bakalářské práce (viz Příloha 1).

Následně bylo přistoupeno k sběru odpovědí od respondentů, který probíhal od 5. listopadu 2017 do 5. prosince 2017. Sběr byl proveden dvěma způsoby, a to šířením skrze webové rozhraní na internetu survio.cz a vyplnto.cz a terénním výzkumem, ve kterém byli respondenti tazatelem oslovováni napřímo v centru Jindřichova Hradce.

Služba Survio poskytuje velmi snadný nástroj pro tvorbu online dotazníků, přičemž vhodná je i pro profesionální a komerční využití. Zadavateli dotazníku umožňuje vytvořit dotazník s profesionálním grafickým vzhledem, sledovat průběžně odpovědi respondentů a automaticky zpracovává odpovědi do grafů, tabulek a přehledů. Základní verze této služby je zdarma. V tomto nastavení však nabízí minimum možných operací s odpověďmi. Skrze službu Survio byla také provedena pilotáž dotazníku.

Službou Survio se v období od 5. listopadu 2017 do 5. prosince 2017 podařilo získat 36 respondentů. Dotazník byl šířen především přes soukromé zájmové skupiny ze seznamu autora na sociální síti Facebook a také mezi napřímo oslovenými přáteli ze seznamu autora na této síti. Dále pak mezi kolegy v zaměstnání a přáteli partnerky autora na Fakultě managementu VŠE v Jindřichově Hradci. Počet oslovených respondentů touto formou činil zhruba 89 osob. Vzhledem k tomu, že respondenti byli požádáni o další šíření dotazníku, není možné přesný počet oslovených respondentů stanovit. Návratnost dotazníku zveřejněného na stránkách Survio.com je tedy zhruba 40,5 %. Žádný z dotazníků nebyl vyřazen vzhledem k tomu, že rozhraní umožňuje odeslat pouze ty dotazníky, ve kterých jsou vyplněny všechny povinné otázky. Počet zobrazení dotazníku a jeho nedokončení je 31 %. Naopak počet responzí, tedy zobrazení dotazníku a jeho dokončení činí 69 %. Průměrná délka času vyplňování dotazníku je zhruba 7 minut. Tento údaj však může být zkreslen faktem, že respondenti se během vyplňování věno-

vali i jiným činnostem, což dokládá 5 % respondentů, kterým vyplnění dotazníku trvalo více než 60 minut.

Služba Vyplňto nabízí pro tazatele oproti službě Survio daleko více možností při vytváření dotazníku a následné interpretaci dat, a to zcela zdarma. Hlavní výhodou oproti konkurenci je logická provázanost otázek, kdy je respondent při odpovědi přesměrován na navazující otázku, a nemusí tak v dotazníku hledat, k jaké otázce má pokračovat. Dotazník však na rozdíl od služby Survio není tak graficky líbivý a pro některé respondenty může být jeho vzhled i rušivý.

Dotazník byl skrze službu Vyplňto šířen od 8. listopadu 2017 do 5. prosince 2017. Po zhruba třech dnech, ve kterých byl dotazník schválen administrátorem, byl dotazník zveřejněn na stránkách Vyplnto.cz v sekci Dotazníky k vyplnění. Dále byl také odkaz na dotazník připojen v emailu k náhodným placeným průzkumům, kterými jsou oslovení respondenti z databáze Vyplňto. Oslovení respondentů probíhalo rovněž na sociální síti Facebook, a to ve skupinách věnujících se vyplňování dotazníků. Odpovědi respondentů v těchto skupinách fungují na základě solidárnosti, respektive za každý vámi vyplněný cizí průzkum vám jeho zadavatel vyplní váš dotazník.

Skrze rozhraní služby Vyplňto bylo získáno celkem 51 respondentů. Celkový počet oslovených respondentů vzhledem k výše uvedeným skutečnostem nelze stanovit. Návratnost dotazníku však činí 60,8 %. Zobrazených, avšak nedokončených dotazníků je tedy 39,2 %. Dotazník rovněž neumožňuje odeslat data v případě, že nebyly vyplněny povinné otázky. Žádný z dotazníků tedy nebyl z vyhodnocení vyřazen. Průměrná doba vyplnění dotazníku činila zhruba 4 minuty.

Sběr dat v terénu probíhal 2. do 3. prosince 2017 a byl uskutečněn dvěma tazateli, respektive osobou autora a jeho partnerkou. První den probíhal sběr dat aktivním oslovováním kolemjdoucích v centru Jindřichova Hradce, a to konkrétně mezi dvěma hlavními náměstími. Každý z tazatelů měl k dispozici desky, dotazník s otázkami ve dvou vyhotoveních a záznamový arch. Při souhlasu respondenta s vyplněním dotazníku a krátkém vysvětlení problematiky ADR mu byl dotazník předložen a tazatel ze své kopie četl jednotlivé otázky. Odpovědi respondenta byly následně přepsány do záznamového archu. Pro snadnější a rychlejší záznam byly některé odpovědi okótovány čísly. Pro otevřené otázky pak bylo na archu ponecháno více místa. Druhý den probíhal sběr dat před nákupním centrem v Jindřichově Hradci.



Celková časová náročnost sběru dat přímým oslovením respondenta činila 9 hodin. Bylo osloveno zhruba 100 respondentů a podařilo se získat 44 dotazníků, přičemž 2 respondenti z časových důvodů dotazník nedokončili. Sběr dat v terénu byl uskutečněn především kvůli doplnění sociodemografických skupin, které nebyly zastoupeny v šetření skrze dotazníky šířené na internetu.

Celkem se podařilo získat data od 131 respondentů prostřednictvím webového rozhraní na internetu survio.cz a vyplnto.cz a také dotazováním tváří v tvář.

### 3.2.2 Řízený hloubkový rozhovor

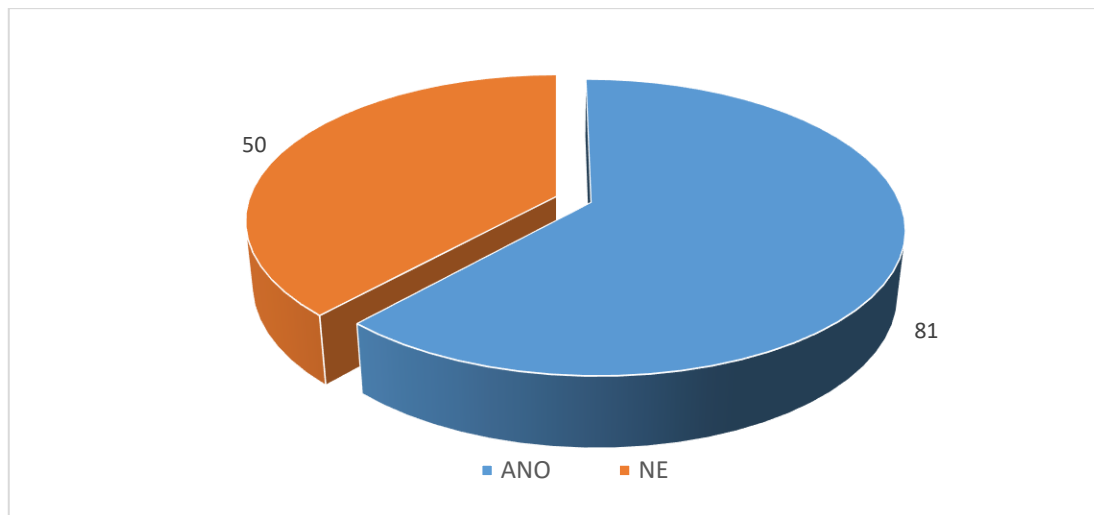
Kvalitativní data pro výzkum byla získána skrze řízený hloubkový rozhovor. Pro tyto účely byl osloven ředitel odboru kontroly při České obchodní inspekci (dále jen „ČOI“) v Českých Budějovicích, Mgr. David Hanousek. Schůzka byla realizována 10. listopadu 2017 od 13:30 do 15:00 v budově ČOI v Českých Budějovicích. Po seznámení s Mgr. Hanouskem a prodiskutování základních témat týkajících se spotřebitelských práv byl přizván Mgr. Martin Šonka, vedoucí oddělení ADR, s nímž byl již uskutečněn samotný hloubkový rozhovor.

Řízený hloubkový rozhovor vychází ze stanovených výzkumných otázek a je rozdělen do tří částí. První částí je soubor otázek věnujících se propagaci ADR a spotřebitelským právům obecně. Druhou částí je soubor otázek věnující se spotřebitelským organizacím a dozorovým orgánům. Poslední částí jsou otázky cílené na samotný průběh řízení a legislativu v systému ADR. Mgr. Šonka pro tyto účely také poskytl řadu materiálů, kterými se autor bude zabývat v samostatné části, věnující se hloubkovému rozhovoru, uvedených rovněž v příloze bakalářské práce.

### 3.3 Vyhodnocení dotazníkového šetření

#### Otázka č. 1: Znáte svá spotřebitelská práva?

Graf 1: Znalost spotřebitelských práv

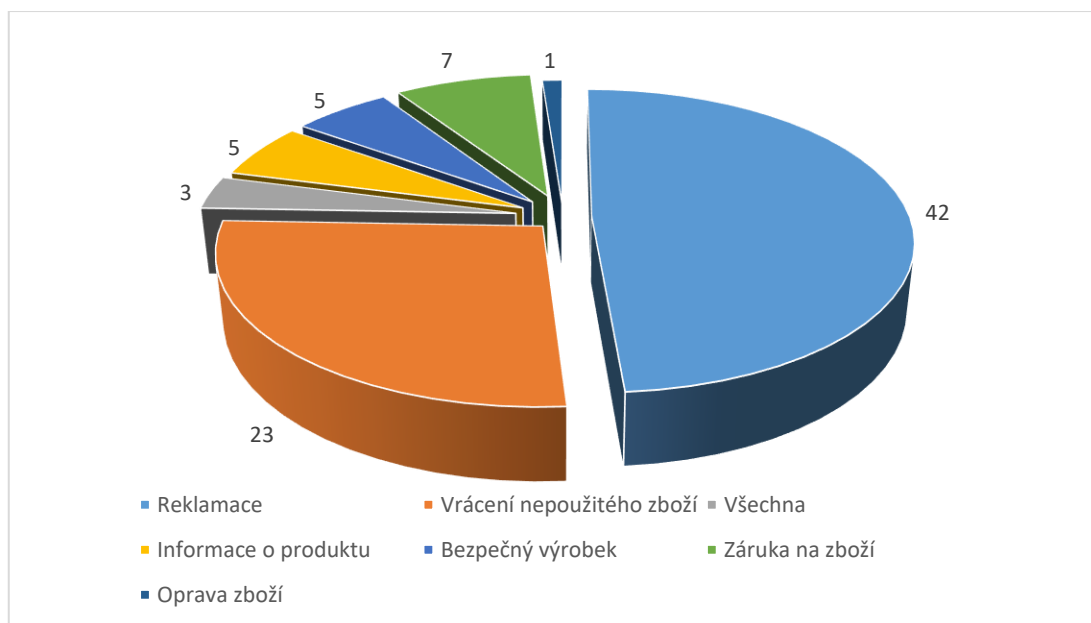


Zdroj: Vlastní výzkum

Z Grafu 1 je patrné, že ze 131 oslovených respondentů svá spotřebitelská práva nezná 50 respondentů (38 %). Je však možné, že si respondent pod pojmem „spotřebitelské právo“ nic nepředstaví, přestože svá práva například v minulosti již uplatňoval.

#### Otázka č. 2: Uveďte prosím, jaká znáte.

Graf 2: Konkrétní práva spotřebitele

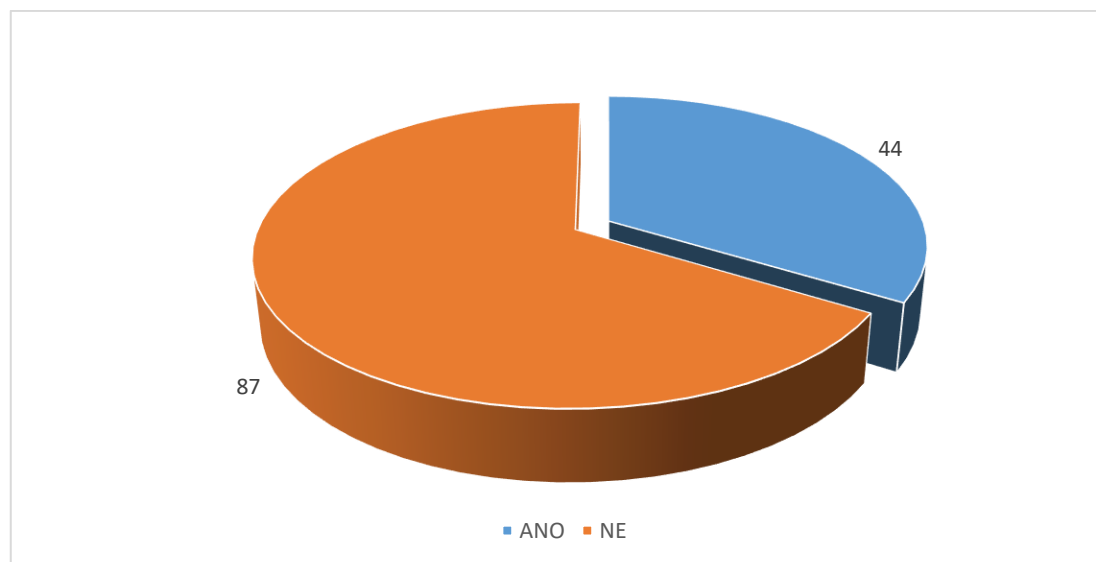


Zdroj: Vlastní výzkum

Otázka č. 2 byla kladena respondentům, kteří v předchozí otázce uvedli odpověď ANO. Z Grafu 2 je patrné, že 42 respondentů (51 %) odpovědělo, že znají své právo na reklamací zboží, respektive uplatnění odpovědnosti za vady z plnění. Druhou nejčastější odpovědí bylo vrácení nepoužitého zboží zakoupeného na dálku ve 14 denní lhůtě. Tuto možnost uvedlo 23 respondentů (28 %). Zde byly zahrnuty i odpovědi, které uváděly odstoupení od smlouvy. Často také byly zastoupeny odpovědi zmiňující práva na bezpečný výrobek (uvedlo 5 respondentů, 6 %), poskytnutí informací o produktu před jeho zakoupením (5 respondentů, 6 %) a poskytnutí záruky na výrobek či službu (7 respondentů, 8 %).

### Otázka č. 3: Znáte některé ze spotřebitelských organizací?

Graf 3: Znalost spotřebitelských organizací



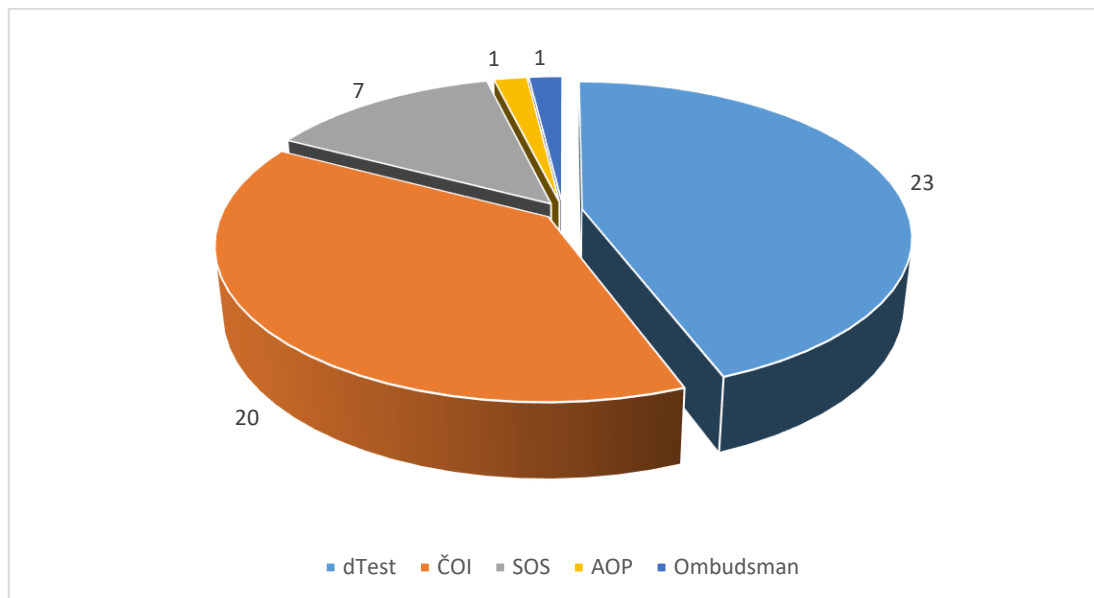
Zdroj: Vlastní výzkum

V této otázce měli respondenti možnost vyjádřit se, zda znají některé ze spotřebitelských organizací. Z celkového počtu oslovených nezná žádnou spotřebitelskou organizaci 87 dotázaných (66 %).

V návaznosti k otázce č. 1 uvedlo 33 respondentů (25 %), že zná svá spotřebitelská práva, a zároveň zná některou ze spotřebitelských organizací.

#### Otázka č. 4: Uveďte prosím, jaké znáte.

Graf 4: Konkrétní spotřebitelské organizace

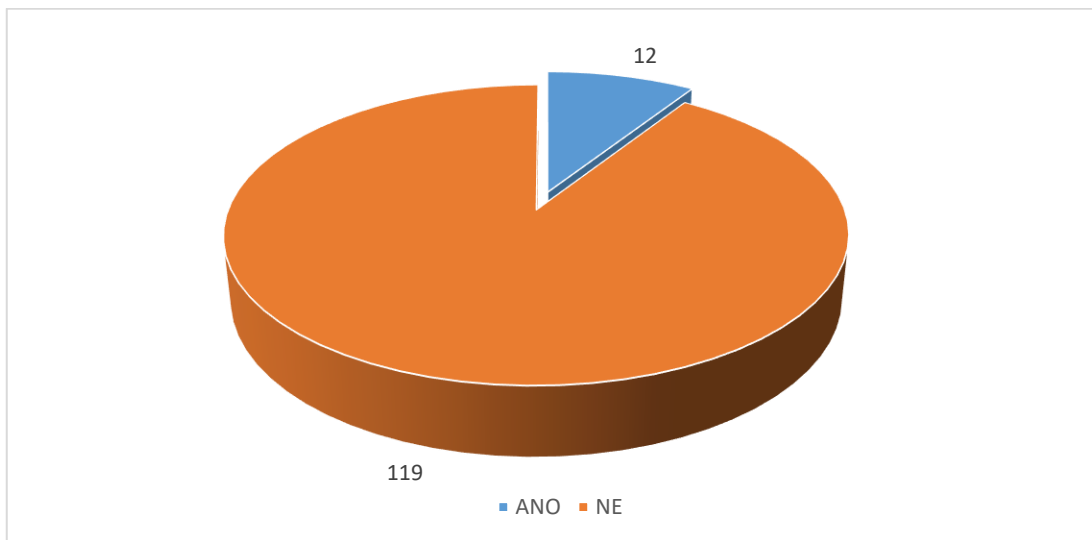


Zdroj: Vlastní výzkum

K této otázce měli možnost se vyjádřit pouze ti respondenti, kteří u předchozí otázky uvedli odpověď ANO. Z těch pak 23 (52 %) ve své odpovědi uvedlo sdružení dTest, Českou obchodní inspekci (20 respondentů, 45 %), případně kombinaci těchto odpovědí. Je však nutné dodat, že v případě ČOI se nejedná o spotřebitelskou organizaci, nýbrž o dozorový orgán zřizovaný státem. Další nejčastěji uváděnou organizací, kterou uvedlo 7 dotázaných (15 %) je Sdružení obrany spotřebitelů. V minimální míře jsou dále zmíněny Asociace občanských poraden (1 respondent, 2%) a ombudsman, jako Veřejný ochránce práv (1 respondent, 2%).

### Otázka č. 5: Využil/a jste někdy služeb spotřebitelské organizace?

Graf 5: Využití spotřebitelské organizace

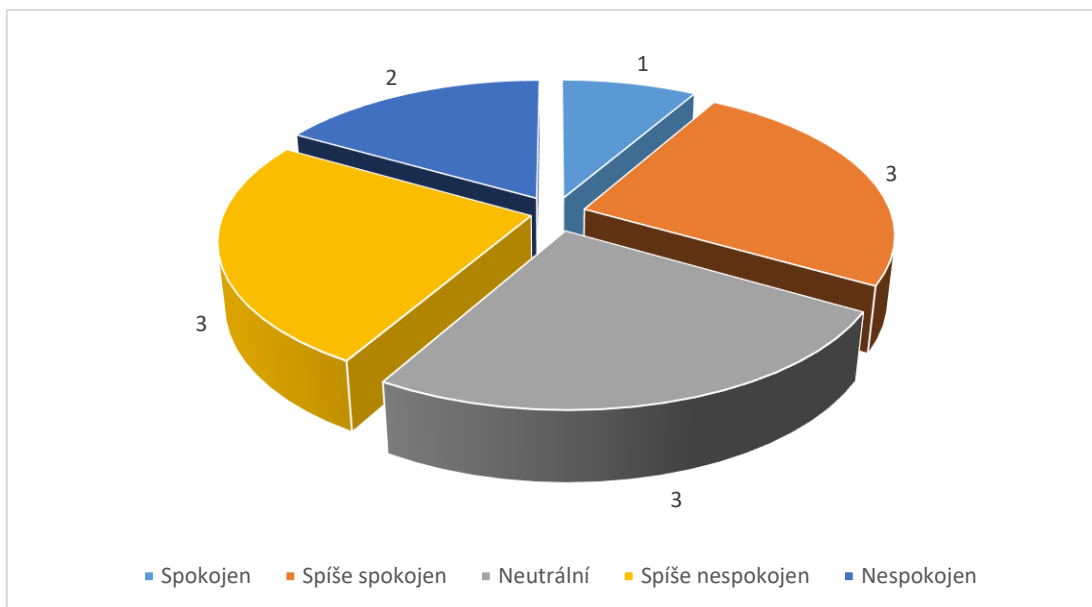


Zdroj: Vlastní výzkum

Ze všech oslovených respondentů se 12 vyjádřilo (9 %), že mají zkušenosti s některou ze spotřebitelských organizací. Vzhledem k předchozí otázce je však nutné si uvědomit, že za spotřebitelskou organizaci mnoho respondentů označilo i ČOI.

### Otázka č. 6: Zakroužkujte, prosím, na škále míru spokojenosti z komunikace s organizací.

Graf 6: Spokojenost se zkušeností s organizací

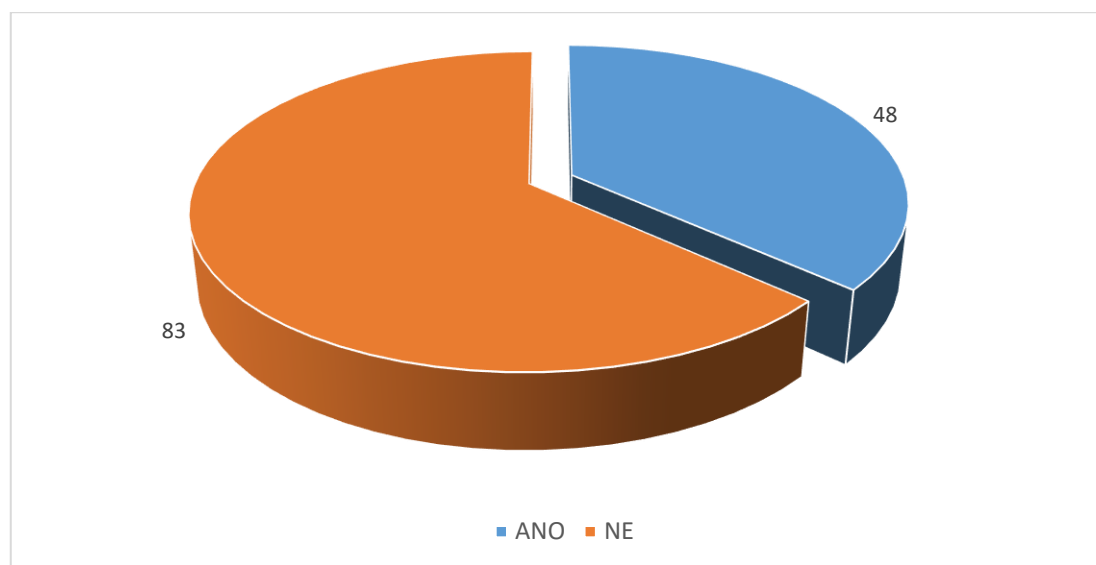


Zdroj: Vlastní výzkum

K této otázce měli opět možnost vyjádřit se ti respondenti, kteří v předchozí otázce odpověděli ANO. Respondenti většinou uvedli, že jejich zkušenost je spíše neutrální (3 respondenti, 25 %). Stejný počet respondentů rovněž uvedl, že jejich zkušenost byla spíše kladná, či spíše negativní. Plně spokojen byl pouze jeden z respondentů (8 %). Dva respondenti (16 %) pak uvedli, že s komunikací jsou nespokojeni.

### **Otázka č. 7: Byl/a jste v poslední době nucen/a reklamovat zboží/službu/ finanční produkt u prodejce?**

*Graf 7: Reklamace výrobku v poslední době*



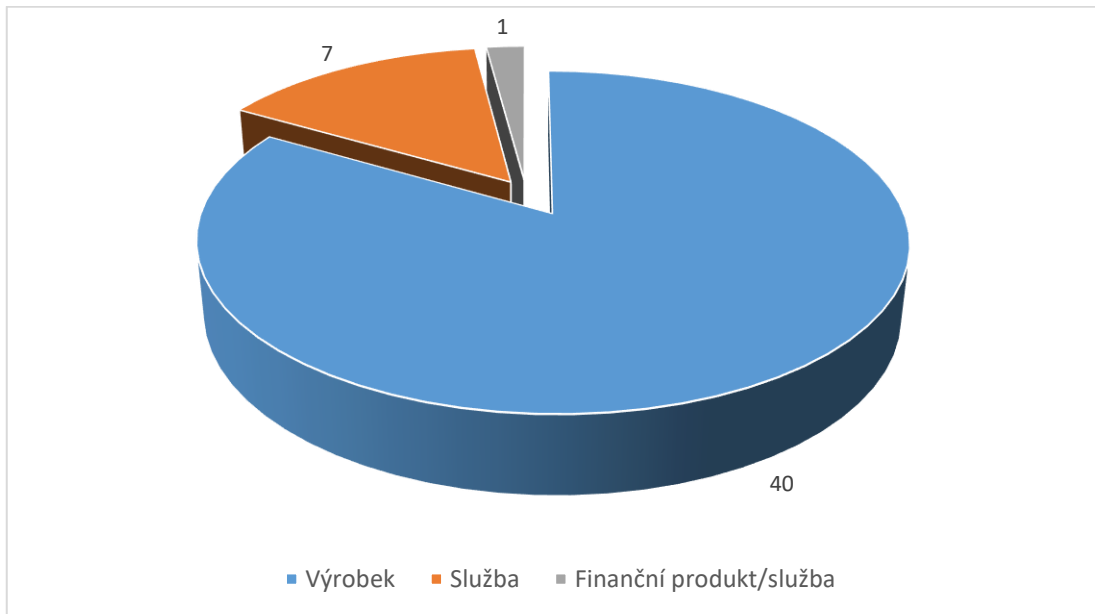
*Zdroj: Vlastní výzkum*

Smyslem této otázky bylo zjistit, zda existuje vztah mezi uplatněním reklamace u prodejce a znalostí respondenta o možnosti řešit případný spor formou ADR. Z Grafu 7 je patrné, že v poslední době bylo nuceno reklamovat zboží či službu 48 dotázaných (36 %), což představuje vzhledem k celkovému počtu 131 respondentů poměrně vysoké číslo.

V návaznosti na otázku č. 10 bylo dále zjištěno, že pouze 17 respondentů (35 %) ze 48, kteří byli v poslední době nuceni reklamovat zboží či službu, jich ví o možnosti řešit svůj případný spor s podnikatelem formou ADR.

### Otázka č. 8: Jaký byl charakter reklamovaného zboží/produktu?

Graf 8: Charakter reklamovaného zboží/produktu

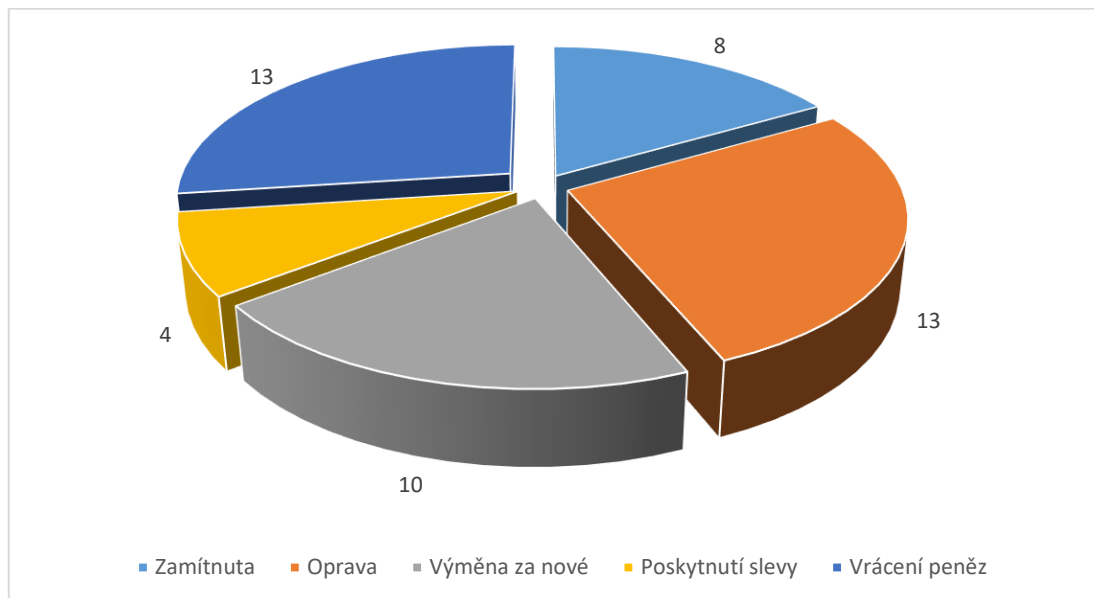


Zdroj: Vlastní výzkum

Cílem této otázky je zjistit charakter reklamovaného zboží či produktu u 48 respondentů, kteří v předchozí otázce odpověděli ANO. Naprostá většina respondentů, a to 40 (83 %) odpověděla, že předmětem jejich reklamace byl výrobek. Dále 7 dotázaných (14 %) uvedlo, že se jednalo o službu. V jednom případě (2 %) pak respondent odpověděl, že předmětem reklamace byl finanční produkt či služba.

### Otázka č. 9: Jakým způsobem byla reklamáce vyřešena?

Graf 9: Způsob vyřešení reklamáce



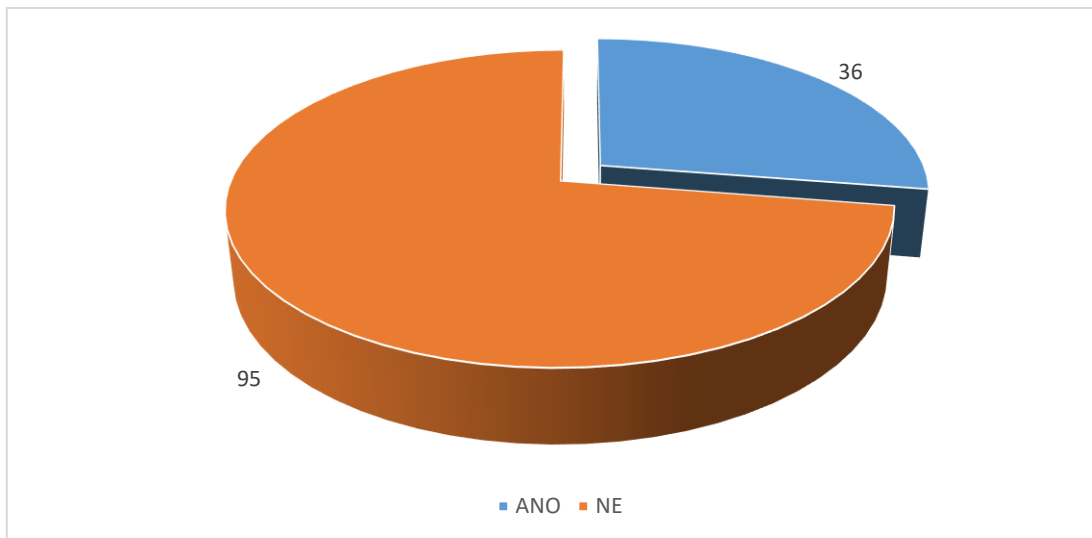
Zdroj: Vlastní výzkum

Graf 9 znázorňuje, jakým způsobem byla u 48 respondentů reklamáce vyřešena. Z dat můžeme vyčíst, že v případě 8 respondentů (16 %) byla reklamáce řešena úplným zamítnutím. Dále pak 13 dotázaných (27 %) shodně uvedlo, že prodejce řešil reklamaci opravou či vrácením peněz, 10 dotázaných (20 %) uvedlo jako způsob řešení reklamáce výměnu a 4 dotázaní (8 %) poskytnutí slevy.



**Otázka č. 10: Víte o možnosti řešit svůj spor s podnikatelem formou „Mimosoudního řešení sporů“?**

*Graf 10: Znalost možnosti řešit svůj spor formou ADR*

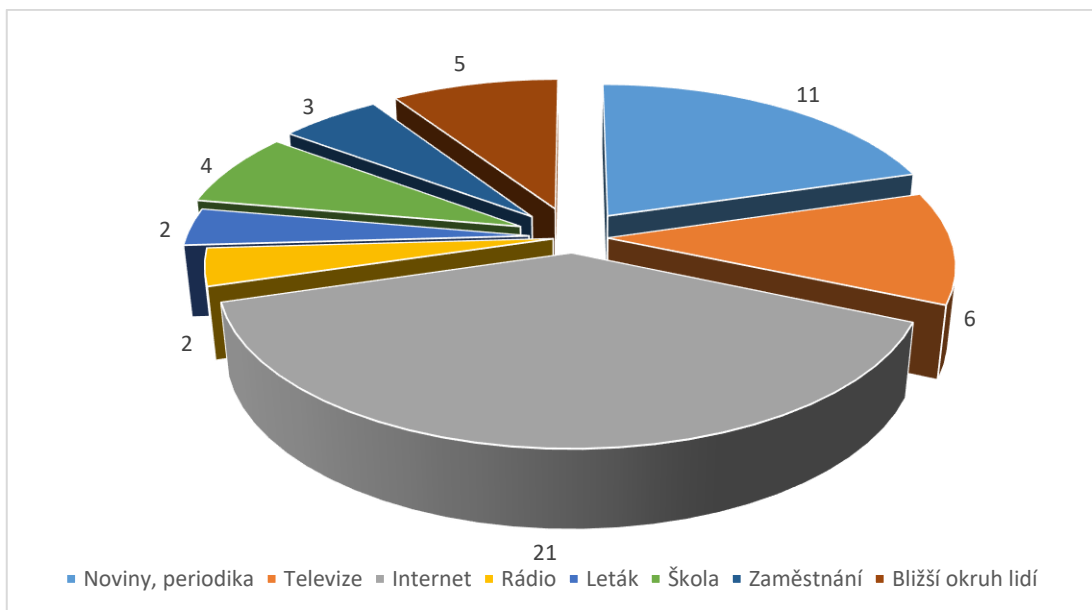


*Zdroj: Vlastní výzkum*

V této otázce se 36 ze 131 respondentů (27 %) vyjádřilo tak, že ví o možnosti řešit svůj spor s podnikatelem formou ADR. K následujícím otázkám, až k otázce č. 20 včetně, mělo tedy možnost se vyjádřit právě a pouze těchto 36 respondentů.

**Otázka č. 11: Z jakého zdroje jste se o této možnosti dozvěděl/a?**

*Graf 11: Zdroje povědomí o ADR*

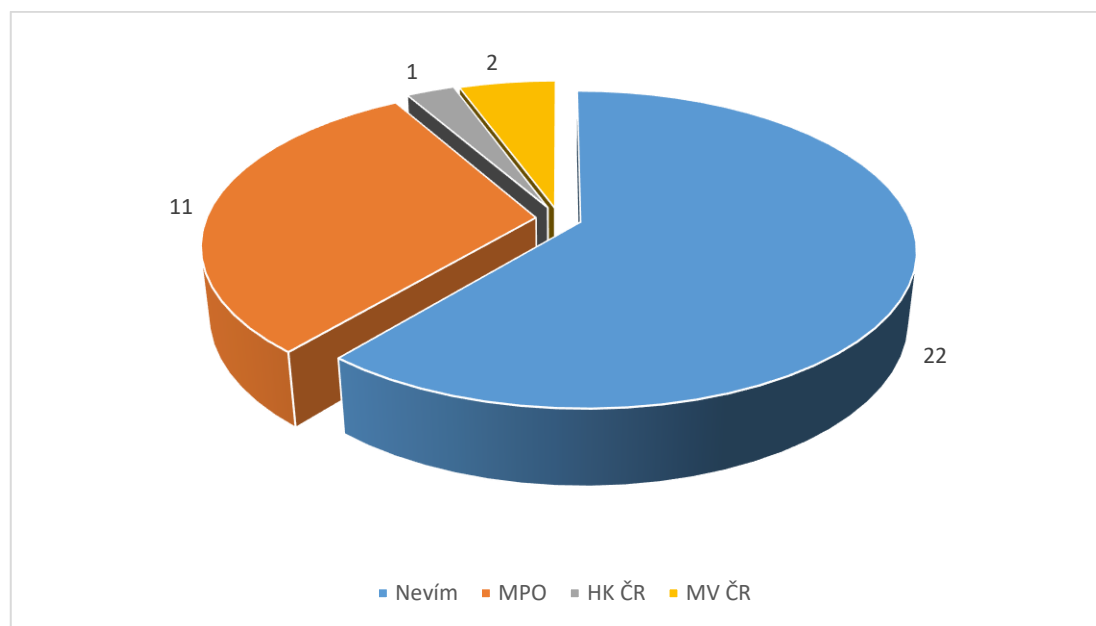


*Zdroj: Vlastní výzkum*

V této otázce měli respondenti možnost označit více odpovědí a vyjádřit tak svůj názor, z kterého zdroje se o možnosti ADR dozvěděli. Mezi nejčastěji zmiňovanými zdroji jsou internet (uvedlo 21 respondentů, 58 %), noviny (11 respondentů, 30 %) a televize (6 respondentů, 16 %).

### Otázka č. 12: Víte, které ministerstvo systém ADR řídí?

Graf 12: Řízení systému ADR

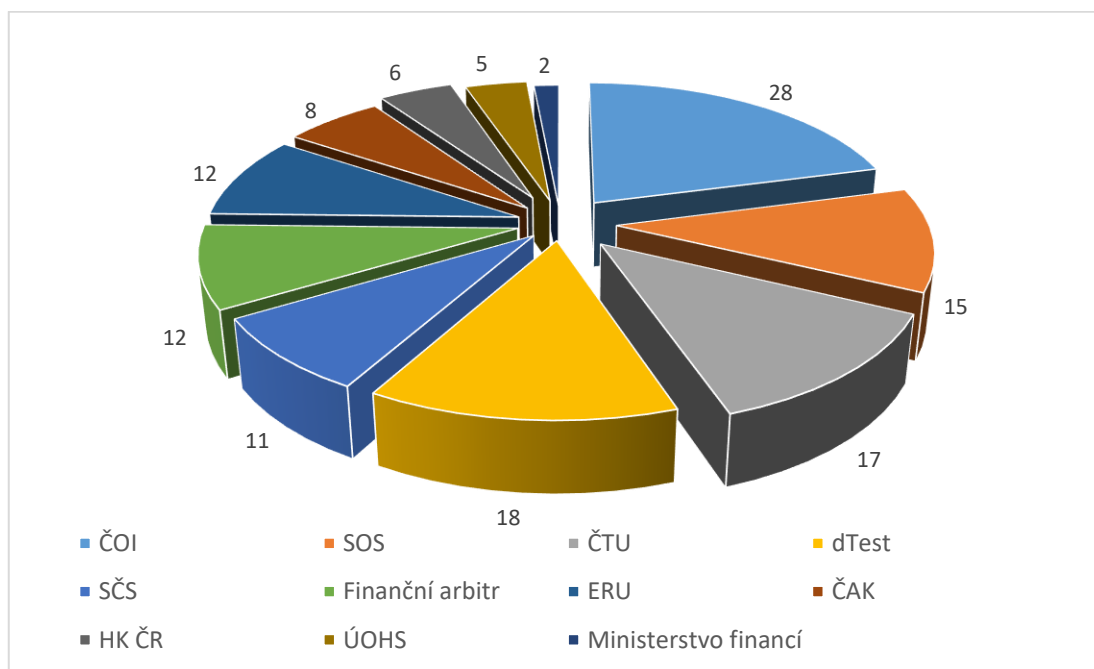


Zdroj: Vlastní výzkum

Z 36 respondentů na otázku, zda ví, které ministerstvo systém ADR řídí, 22 (61 %) odpovědělo, že neví. 11 (31 %) respondentů naopak správně uvedlo, že systém má na starost Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR. Jeden z respondentů (3 %) uvedl Hospodářskou komoru ČR a dva respondenti (5 %) uvedli Ministerstvo vnitra ČR.

### Otázka č. 13: Které z níže uvedených subjektů mohou řešit spor formou ADR?

Graf 13: Znalost subjektů ADR

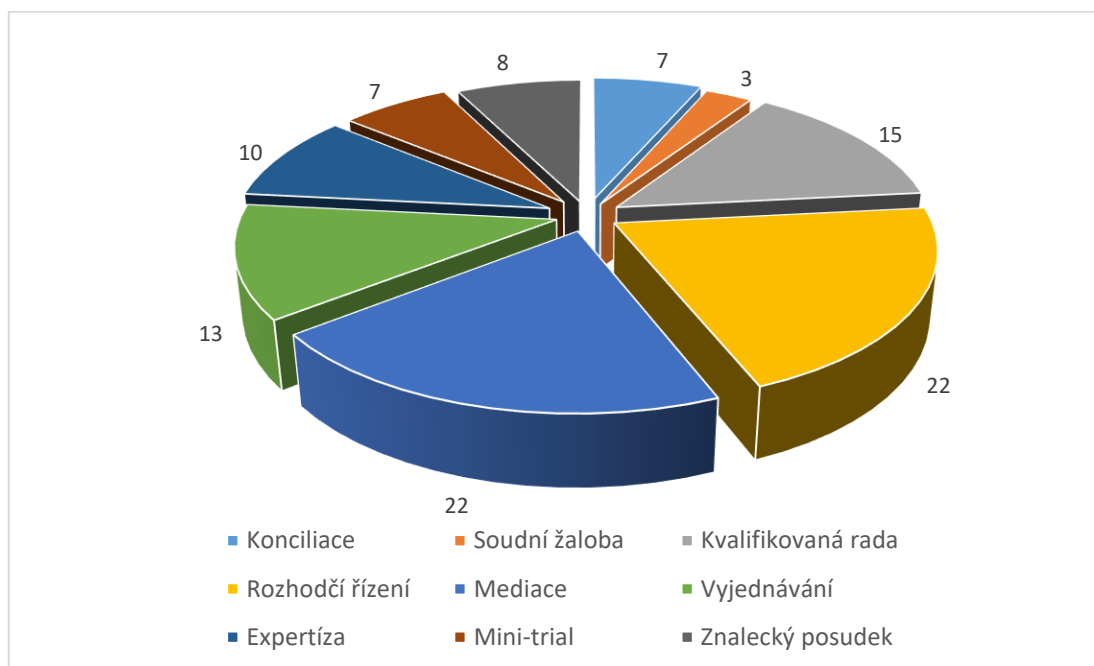


Zdroj: Vlastní výzkum

V této otázce měli respondenti opět možnost označit více odpovědí. 28 respondentů (78 %) uvedlo ČOI. Dále pak sdružení dTest (uvedlo 18 dotázaných, 50 %) a Český telekomunikační úřad (17 dotázaných, 47 %). Sdružení dTest by správně být uvedeno nemělo. Nejedná se totiž o subjekt, který má oficiální pověření ADR řešit. Stejným způsobem bylo také milně označováno Sdružení obrany spotřebitelů (15 dotázaných, 41 %). Mezi dalšími často zmiňovanými subjekty bylo Sdružení českých spotřebitelů (11 dotázaných, 30 %), Finanční arbitr (12 dotázaných, 33 %) a Energetický regulační úřad (12 dotázaných, 33 %).

### Otázka č. 14: Kterým z níže uvedených způsobů lze spor v procesu ADR řešit?

Graf 14: Způsoby řešení ADR

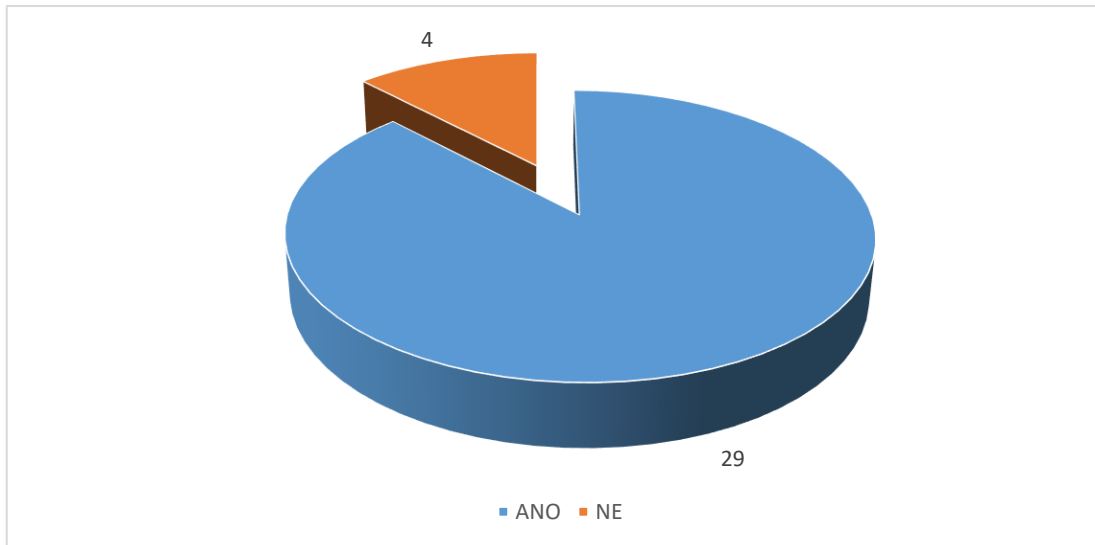


Zdroj: Vlastní výzkum

Z více odpovědí, které měli respondenti možnost označit, vybrali nejčastěji jako způsob řešení sporu v procesu ADR mediaci a rozhodčí řízení. Shodně tyto odpovědi označilo 22 dotázaných (61 %). Více než polovina respondentů tak správně označila jednu či obě tyto možnosti. Druhým nejčastěji označeným způsobem je kvalifikovaná rada (15 dotázaných, 41 %), která se aktuálně v systému ADR nepoužívá, k dispozici však byla během pilotní fáze projektu. Naopak třetí způsob řešení sporu, který se v aktuálním znění ADR používá, tedy konciliace, označilo pouze 7 respondentů (19 %).

**Otázka č. 15: Lze systémem ADR vyřešit spor s podnikatelem i v rámci Evropské unie?**

*Graf 15: Řešení sporu v rámci EU*

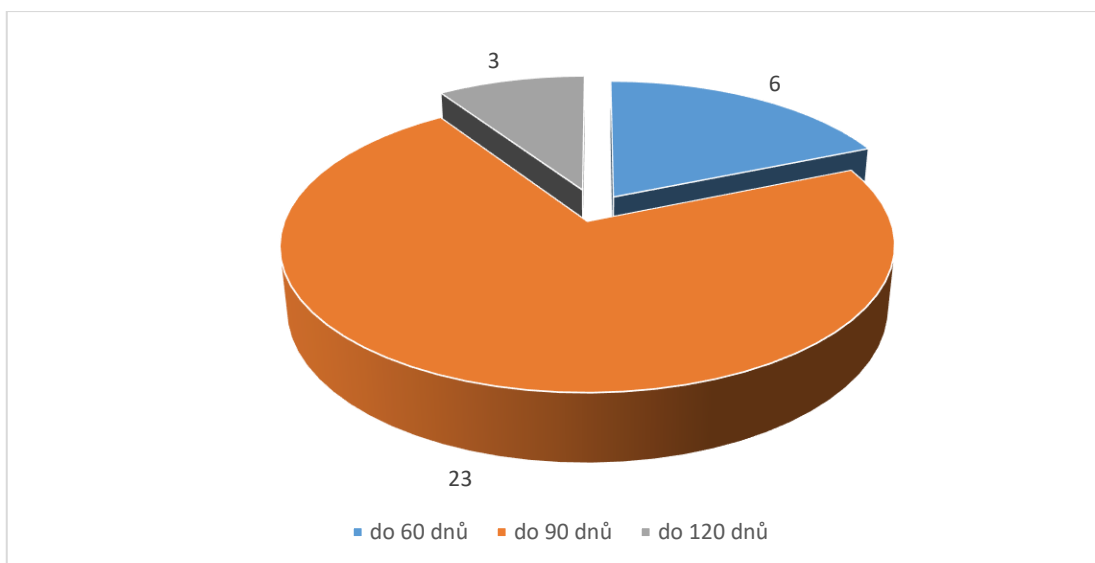


*Zdroj: Vlastní výzkum*

K této otázce se 29 respondentů (80 %) vyjádřilo, že lze formou ADR řešit spor v rámci EU. Naopak 4 respondenti (11 %) se domnívají, že nikoli. Z 36 osob na tuto otázku neodpověděli 3 respondenti (8 %).

**Otázka č. 16: V jaké lhůtě musí být Váš spor s podnikatelem v systému ADR vyřešen?**

*Graf 16: Lhůta pro vyřešení sporu*

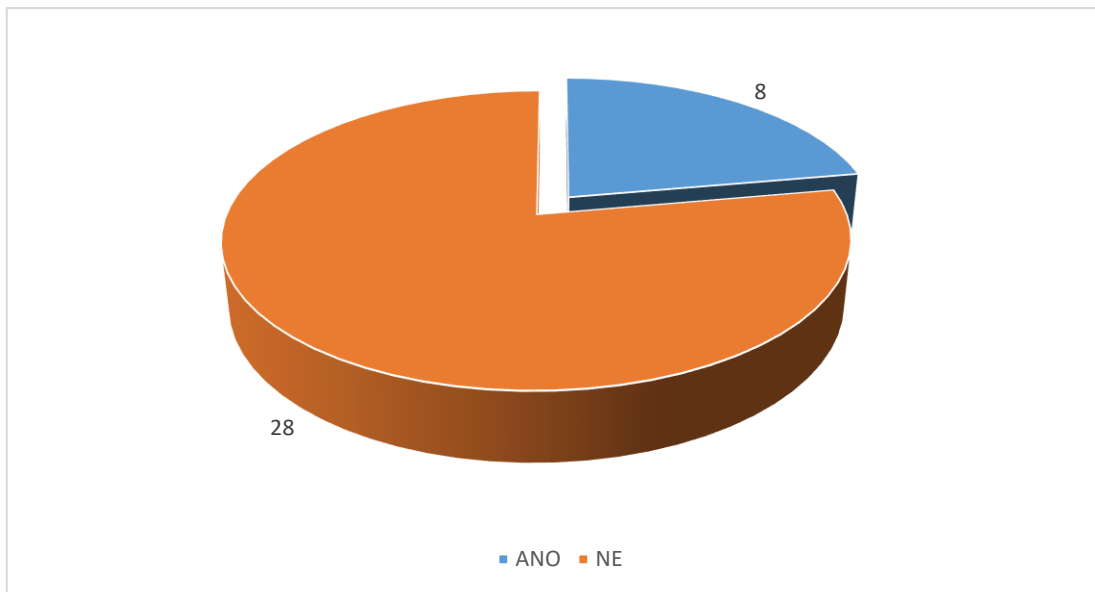


*Zdroj: Vlastní výzkum*

Z 36 respondentů se 4 (11 %) k této otázce nevyjádřili. Z toho 23 respondentů (64 %) správně uvedlo, že lhůta pro vyřešení sporu v rámci ADR je 90 dní. Dále pak 6 respondentů (17 %) uvedlo, že tato lhůta je 60 dní a 3 respondenti (8 %) uvedli, že 120 dní.

**Otázka č. 17: Od 1. 5. 2016 musí každý podnikatel dle § 14, zákona o ochraně spotřebitele, informovat spotřebitele o možnosti ADR ve svých obchodních podmínkách. Zaregistroval/a jste tuto skutečnost?**

*Graf 17: Informovanost spotřebitele o ADR v Obchodních podmínkách*

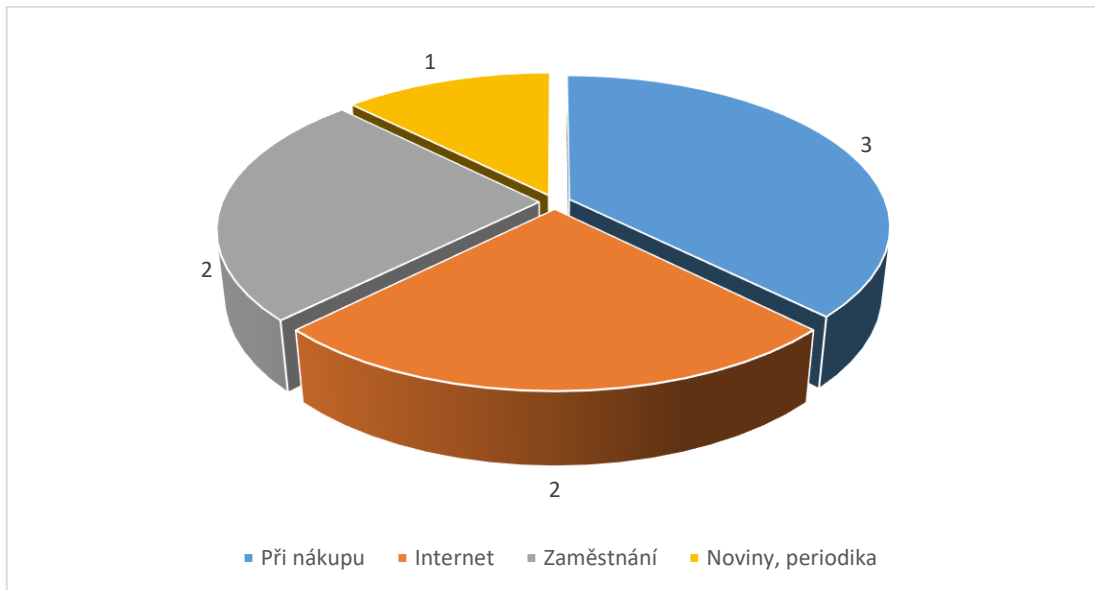


*Zdroj: Vlastní výzkum*

Z 36 respondentů jich 8 uvedlo (22 %), že o povinnosti prodejce informovat o možnosti ADR v obchodních podmínkách již někde slyšelo. Zbýlých 28 respondentů (78 %), že nikoliv.

### Otázka č. 18: Kde a jak jste tuto skutečnost zaregistroval/a?

Graf 18: Znalost spotřebitelských práv

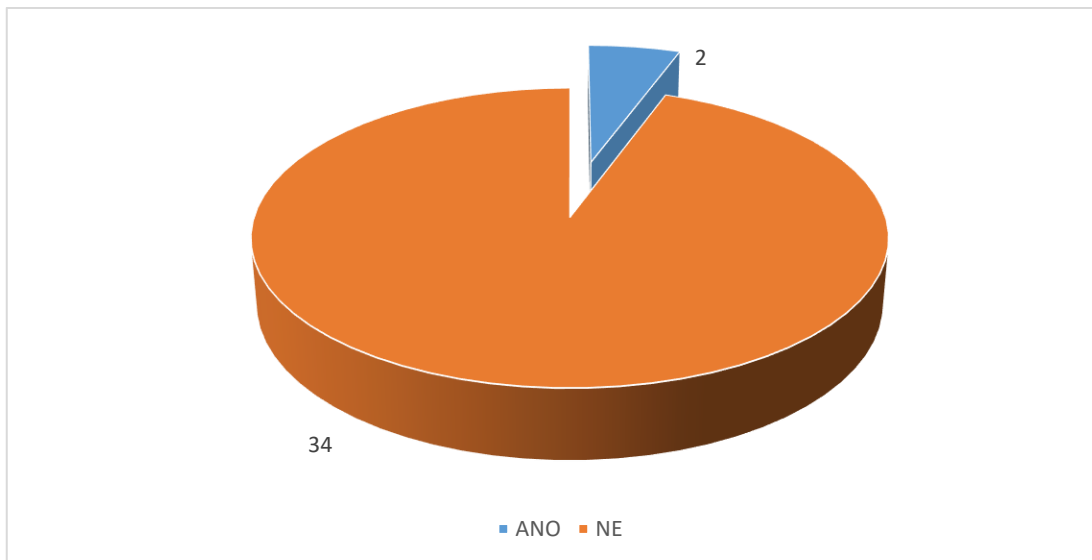


Zdroj: Vlastní výzkum

Z 8 respondentů, kteří na tuto otázku odpovídali, uvedli 3 (38 %), že se o této skutečnosti dozvěděli při nákupu produktu. Dále 2 respondenti (25 %) shodně uvedli zaměstnání nebo internet. Jeden z respondentů (12 %) pak uvedl, že se o této možnosti dozvěděl z novin. K této otázce měli možnost vyjádřit se pouze ti respondenti, kteří v předešlé otázce uvedli možnost ANO.

**Otázka č. 19: Využil/a jste někdy k řešení svého sporu s podnikatelem systém ADR?**

*Graf 19: Vlastní zkušenost s ADR*



*Zdroj: Vlastní výzkum*

Z 36 respondentů uvedli pouze 2 (5 %), že mají vlastní zkušenost s ADR během řešení sporu s podnikatelem.

**Otázka č. 20: Čeho se týkal a jakým způsobem byl Váš spor vyřešen?**

Respondenti, kteří na základě předchozí otázky měli možnost se k otázce č. 20 vyjádřit, uvedli toto:

*Absurdní chování prodejce během reklamace. Prodejce vrátil peníze po velmi dlouhé době. Po ještě delší době poprvé odepsala ČOI, jestli to mají začít řešit.*

a

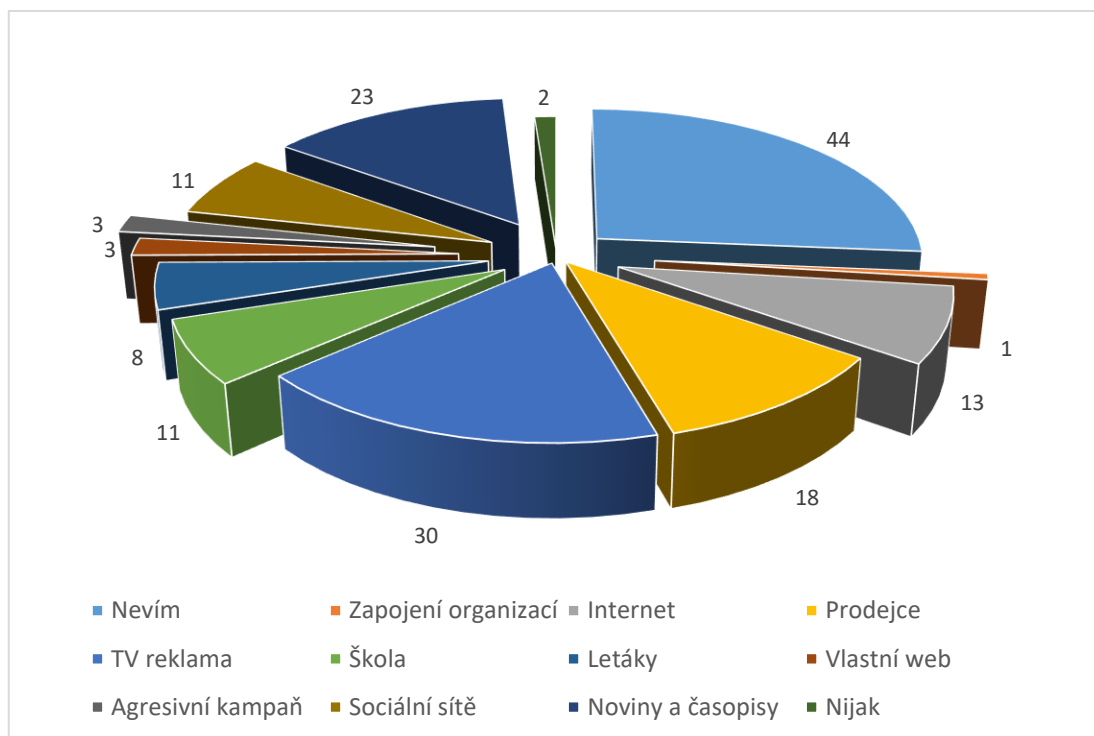
*Zamítnutí reklamace z důvodu ztráty účtenky - i po předložení výpisu z účtu o zaplacení a svědka. Spor v řešení.*

K legitimitě nároku respondentů se nelze pro absenci více informací o sporu vyjádřit.



**Otázka č. 21: Jakým způsobem by se dle Vašeho názoru mělo zvýšit povědomí o možnosti ADR mezi spotřebiteli.**

*Graf 1: Způsoby zvýšení povědomí o ADR*



*Zdroj: Vlastní výzkum*

V této otevřené otázce mělo všech 131 respondentů možnost vyjádřit svůj názor, jak zvýšit povědomí o ADR. Získané odpovědi byly z části přeformulovány tak, aby se daly prezentovat graficky. Nejvíce, 44 respondentů (34 %), uvedlo, že neví. Dalším nejvíce zmiňovaným způsobem, a to v 53 případech (40 %) byla reklamní kampaň v televizi a kampaň formou letáků. Často také byly zastoupeny odpovědi jako například povinnost informovat o ADR prodejcem (18 odpovědí, 13 %), kampaň vedená na internetu (13 odpovědí, 10 %), více článků v periodikách (23 odpovědí, 17 %), nebo besídky ve vzdělávacích zařízeních (11 odpovědí, 8 %). Nejzajímavější návrhy jsou uvedeny níže:

*Alespoň více článků na internetu. Hledala jsem články o reklamacích a o tomto jsem se nedočetla.*

*Cílená reklamní kampaň MPO ve sdělovacích prostředcích se srozumitelným vysvětlením, podobná jako má třeba cz.nic.cz.*

*Myslím, že povinné uvedení v reklamačních podmínkách eshopu je OK. V kamenném obchodě to ale ví málokdo. Možná TV spoty by byly vhodné. Dnes už se stejně dělají na všechno...*

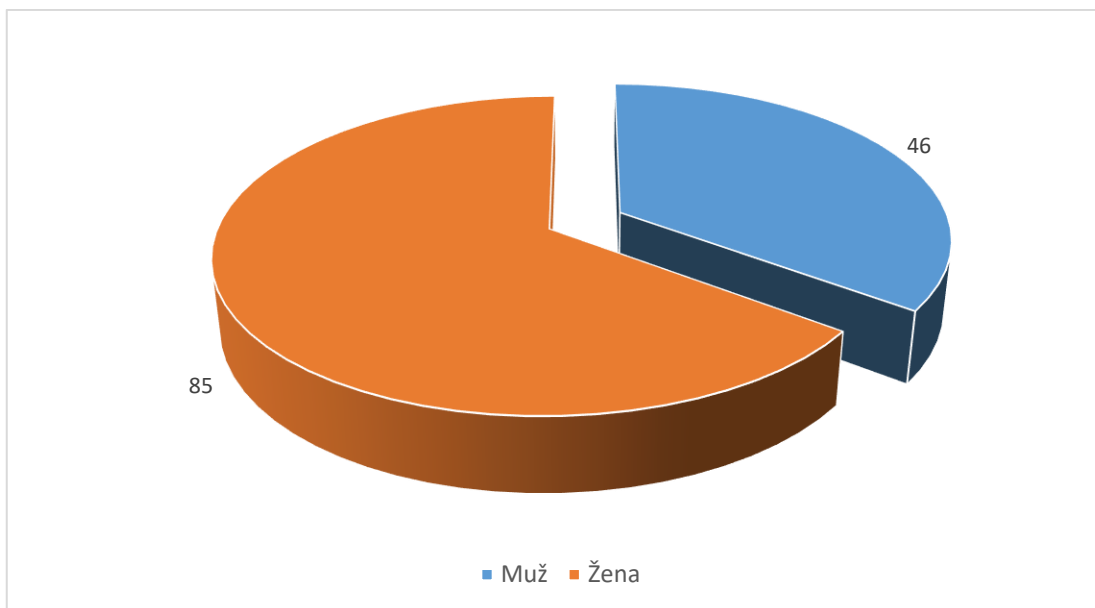
*Nijak. Pokud to někdo bude opravdu potřebovat, zjistí si potřebné informace sám.*

*V médiích typu Blesk, která čte často skupina lidí, která by mohla naletět na svoji nevědomost v této oblasti.*

*Mělo by to být zmíněno ve školních učebnicích na středních školách. Studenti v tomto věku už jsou dostatečně vyspělí na to, aby tomu rozuměli. V případě problému jsem si vše musela zjišťovat sama.*

## **Otázka č. 22: Pohlaví**

*Graf 22: Pohlaví respondentů*

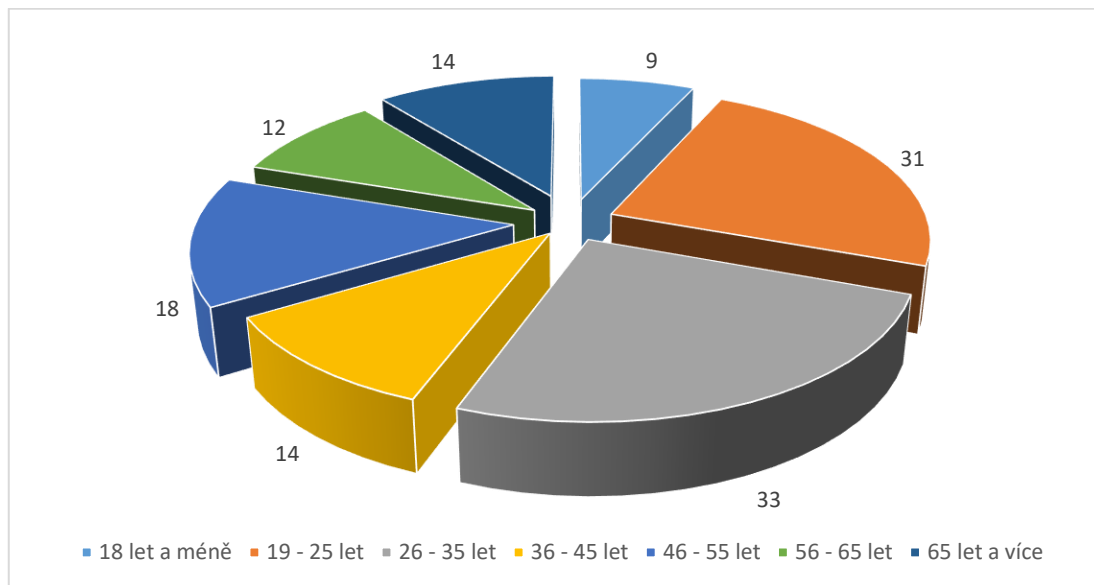


*Zdroj: Vlastní výzkum*

Z Grafu 22 je patrné, že žen je téměř dvakrát více než mužů, a to 85 (65 %). Tento fakt odráží skutečnost, že ženy jsou ochotnější k poskytnutí svých odpovědí pro marketingové výzkumy.

### Otázka č. 23: Kolik je Vám let?

Graf 23: Věk respondentů

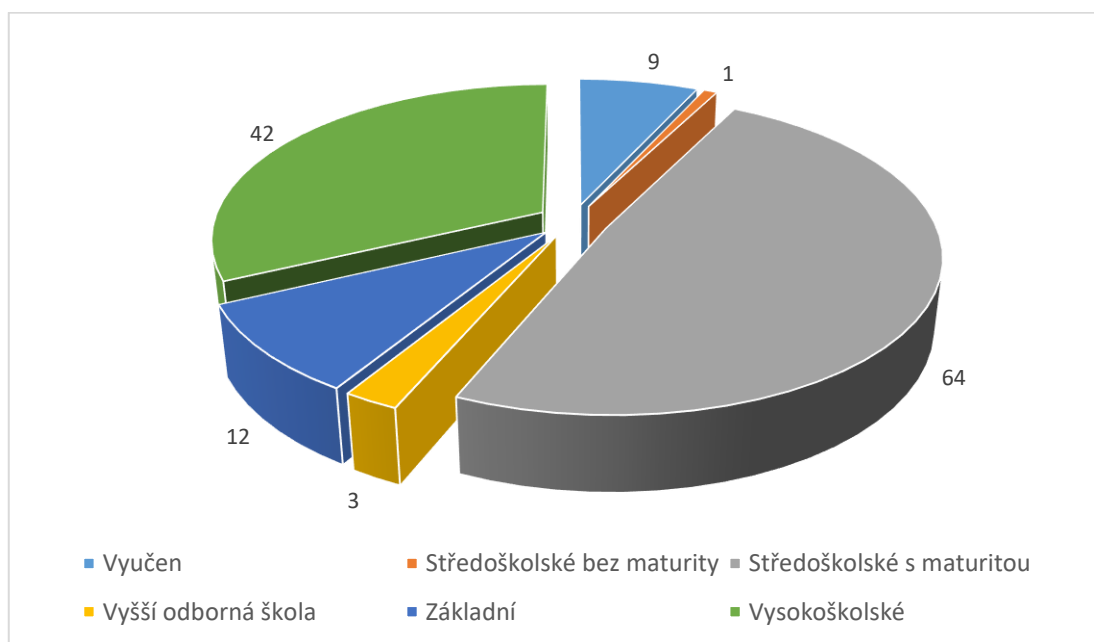


Zdroj: Vlastní výzkum

Téměř polovina všech respondentů (49 %) je ve věku 19 až 35 let. Struktura věku odpovídá formě oslovení respondentů skrze sociální sítě a webová rozhraní. Osob mladších 18 let je 9 (7 %), osob starších 56 let pak 26 (20 %).

### Otázka č. 24: Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Graf 24: Vzdělání respondentů

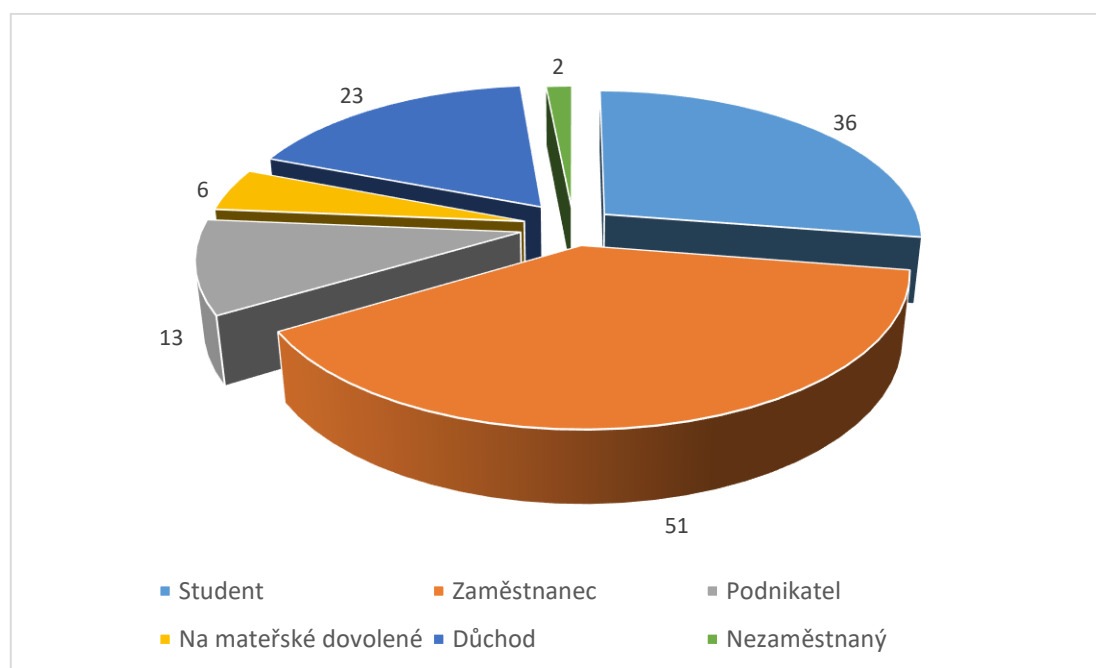


Zdroj: Vlastní výzkum

Téměř polovina respondentů (64 respondentů, 49 %) má nejvyšší dosažené vzdělání středoškolské s maturitou. Druhým nejčastěji zastoupeným vzděláním je ve 42 případech (32 %) vysokoškolské. 12 respondentů (9 %) má základní vzdělání a pouze jeden uvedl středoškolské bez maturity.

### Otázka č. 25: Jaký je Váš ekonomický status?

Graf 25: Ekonomický status respondentů

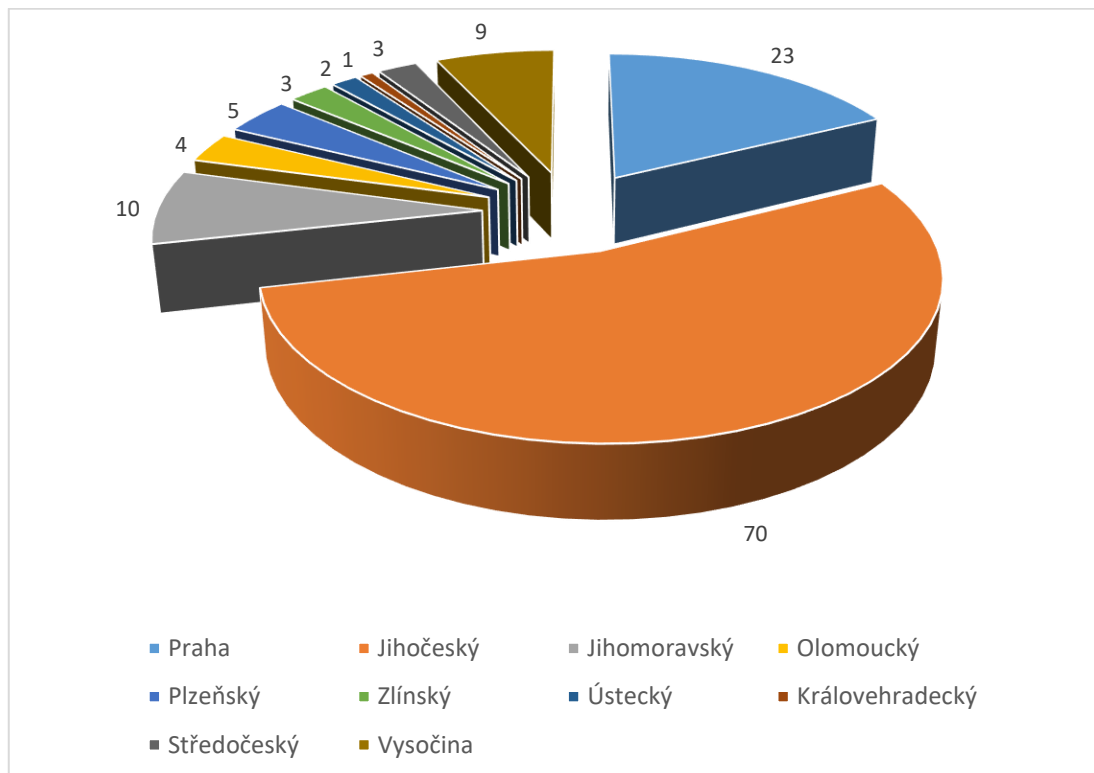


Zdroj: Vlastní výzkum

Naprostá většina respondentů jsou zaměstnanci, případně stále studují (87 respondentů, 66 %). 13 respondentů (10 %) uvedlo, že jsou podnikateli a 6 respondentů (5 %) je na mateřské dovolené. 23 respondentů (18 %) je pak poživatelé některého z typů důchodu. Převládat však budou především poživatelé starobního důchodu. Většina těchto respondentů byla získána v terénním výzkumu. Podobně jako u žen jsou lidé ve starobním důchodu ochotnější k poskytnutí odpovědí při marketingovém výzkumu.

## Otázka č. 26: Ve kterém kraji žijete?

Graf 26: Kraje



Zdroj: Vlastní výzkum

Tato otázka má pouze doplňující charakter skrze vyjádření podílu respondentů vůči jednotlivým krajům. Nejvíce zastoupeným krajem je Jihočeský (70 respondentů, 53 %), následuje Praha (23 respondentů, 18 %) a dále Jihomoravský kraj (10 respondentů, 8 %) a Vysočina (9 respondentů, 7 %). Zastoupeny nejsou kraje Moravskoslezský, Liberecký, Pardubický a Karlovarský.

### 3.4 Řízený hloubkový rozhovor s Mgr. Martinem Šonkou

Řízený hloubkový rozhovor se uskutečnil 10. listopadu 2017 na inspektorátu ČOI v Českých Budějovicích. Dotazovanou osobou byl Mgr. Martin Šonka, vedoucí inspektorátu pro oblast ADR. Mgr. Šonka mimo jiné sdělil, že kromě jeho působení na ČOI v Českých Budějovicích se zabývá i podněty v oblasti ADR z celé České republiky vztahujícími se ke společnosti CZC.cz, s.r.o.

Samotný rozhovor byl rozdělen na tři tematické okruhy, a to na propagaci ADR a spotřebitelská práva, organizace a dozorové orgány a dále část věnovaná průběhu řízení a legislativě. Otázky kladené při rozhovoru jsou uvedeny na formuláři (viz Příloha 2).

První dvě otázky směřovaly k tématu, zda se Mgr. Šonka domnívá, že je český spotřebitel méně informovaný o svých právech na rozdíl od spotřebitelů v EU, případně co za tímto problémem může stát. Dotazovaný k tomuto tématu sdělil, že se nedomnívá, že by tomu tak bylo. Je možné, že spotřebitelé dříve svá práva nevytvářali, přestože k tomu měli možnost. V současné době, především s rozmachem informačních technologií jsou však čeští spotřebitelé stejně informováni, jako jinde v EU.

Další otázky se týkaly pilotní fáze projektu ADR, a to, zda byla tato fáze úspěšná, zda se změnil počet podnětů během a po pilotní fázi a z jakého důvodu se nepřihlásil žádný z uchazečů do veřejné zakázky ze dne 15. 8. 2011 o zřízení a provozování Systému ADR. Tyto otázky bohužel Mgr. Šonka nedokázal zodpovědět, jelikož o žádné pilotní fázi projektu nevěděl. Problematice ADR se dle jeho slov začal věnovat až před zahájením plnohodnotného provozu počátkem roku 2016.

Na otázku, zda je propagace nynějšího projektu ADR dostatečná, odpověděl dotazovaný, že určitě ano. Svůj názor podložil faktem, že obchodníci musí informovat spotřebitele o možnosti ADR ve svých obchodních podmínkách.

Nakonec Mgr. Šonka k otázce, zda udělalo MPO či ČOI při propagaci projektu ADR nějaké chyby, sdělil, že nikoliv.

V dalším bloku, věnovaném organizacím a dozorovým orgánům, se Mgr. Šonka k otázce, jak velkou úlohu hrají spotřebitelské organizace v projektu ADR, vyjádřil, že jsou stejně důležité, jako dozorové orgány.

V další otázce, a to, zda spotřebitelé nezaměňují portál Vasestiznosti.cz, provozovaný organizací dTest, s oficiální formou řešení sporu, odpověděl dotazovaný, že žádné takové informace nemá. Tazatel se touto otázkou snažil zjistit, zda nejsou spotřebitelé zklamáni, když se jim na základě podnětu skrze Vasestiznosti.cz nedostane patřičné součinnosti. K tomuto tématu Mgr. Šonka sdělil, že v případě nedodržení minimální součinnosti ze strany podnikatele může ČOI uložit pokutu v rozmezí 40 tisíc korun až jeden milion korun. To však platí při vedení sporu skrze oficiální orgány, nikoli portál Vasestiznosti.cz.

K další otázce, věnující se existenci rozdílu ve vztahu k ADR mezi obchodníky nabízejícími zboží na internetu a kamennými prodejny dotazovaný sdělil, že takové rozdíly nepozoruje. Dle jeho názoru hraje spíše roli velikost obchodníka, respektive jeho zastoupení na trhu, kdy větší podnikatelé jsou ochotnější se do sporu formou ADR zapojit.

Na otázku, zda se Mgr. Šonka domnívá, že je ČOI nejvytíženějším orgánem ADR, odpověděl, že neví, ale předpokládá, že tomu tak je.

K otázce, jakou formou jsou spory v ADR řešeny, dotazovaný odpověděl, že jednoznačně se jedná o mediaci a konciliaci.

V posledním bloku, věnovaném průběhu řízení a legislativě, se k otázce, co je nejčastějším předmětem sporu, vyjádřil, že se jednoznačně jedná o oblečení, především pak obuv, a to z důvodu povahy výrobku. Dále se pak jedná o elektroniku, především mobilní telefony, notebooky a televizory. Často jsou také zastoupeny automobily, především kvůli stížnostem na postupy autobazarů, zájezdy, pojištění a zahradní technika. Předmětem reklamací také bývá zakázkový nábytek na základě smlouvy o dílo.

Následující otázkou, jak nejčastěji reaguje obchodník po zaslání výzvy k poskytnutí součinnosti a zahájení případného sporu, se tazatel mimo jiné pokoušel zjistit, co si představit pod pojmem minimální součinnost tak, jak je uvedeno v § 20s, zákona o ochraně spotřebitele. Na tuto otázku Mgr. Šonka odpověděl, že podnikatel mnoho možností nemá, pokud se chce vyhnout pokutě za neposkytnutí součinnosti. Jako minimální součinnost pak ČOI považuje jakoukoliv odezvu či odpověď ze strany podnikatele. Často však také záleží na názoru konkrétního člověka, který se případu věnuje.

K otázce, jak často se stává, že je návrh na zahájení řízení odmítnut, poskytl Mgr. Šonka přehled přijatých a řešených návrhů za období od 1. 2. 2016 do 30. 6. 2017 (viz Příloha 3 a Příloha 4). Z poskytnutých podkladů lze vyčíst, že z celkového počtu 2733 přijatých návrhů v roce 2016 jich 653 bylo odmítnuto. Dále pak ve 122 případech vzal navrhovatel svůj podnět zpět, v 885 případech došlo k dohodě stran a 1073 případů skončilo uplynutím lhůty pro vyřešení sporu. V prvním pololetí roku 2017 ČOI přijala 1574 návrhů, z nichž 293 bylo odmítnuto, ve 160 případech navrhovatel vzal svůj podnět zpět, 496 případů bylo ukončeno dohodou stran a 487 případů skončilo uplynutím lhůty. K 20. 9. 2017 je však 138 případů stále aktivních a v řešení.

Tazatele rovněž zajímalo, zda existuje statistika spotřebitelů, kteří se uchýlí k řešení sporu soudní cestou poté, co je jejich návrh odmítnut. K tomu se Mgr. Šonka vyjádřil, že nikoliv.

Další otázkou byl Mgr. Šonka tázán, jakým způsobem probíhají kontroly obchodníků ve vztahu k ADR. Dotazovaný sdělil, že ve vztahu k ADR není kontrola nijak specifická.

ká. Jediné, co v tomto případě lze zkontrolovat, je povinnost obchodníka informovat spotřebitele o možnosti ADR ve svých obchodních podmínkách. Tím, že většina obchodníků má obchodní podmínky rovněž k dispozici na svých webových stránkách, probíhá často kontrola takzvaně „od stolu“. Další kontrolovanou skutečností je pak správný postup v samotném řízení v průběhu sporu.

Poslední otázka na Mgr. Šonku byla, jaké legislativní změny byly dle jeho názoru přijaty k podpoření systému ADR. Na tuto otázku odpověděl, že ADR je v českém právním prostředí novinkou, a tudíž žádné výrazné změny zatím být přijaty nemohly. Za nejvýznamnější změnu považuje implementaci ADR do české legislativy.

Na závěr řízeného hloubkového rozhovoru poskytl Mgr. Šonka několik dokumentů, týkajících se problematiky ADR. Jedná se o upřesňující pravidla pro postup při Mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (viz Příloha 5), která pro své potřeby vydala ČOI na základě ustanovení v § 20d až § 20y zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Dále pak formulář „Návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu“ (viz Příloha 6), který je určen pro navrhovatele a jedná se o první podnět z jeho strany určený pro dozorový orgán. Následně zašle ČOI oběma stranám vyrozumění o zahájení sporu (viz Příloha 7) doplněné o poučení obou stran (viz Příloha 8 a Příloha 9). Posledním dokumentem je stanovisko podnikatele k návrhu (viz Příloha 10), ve kterém může vyjádřit svůj postoj ke sporu a zároveň tím poskytne svou minimální součinnost.

### 3.4.1 Spotřebitelské spory řešené formou ADR při ČOI

Na konci řízeného hloubkového rozhovoru byl Mgr. Martin Šonka požádán, zda by ČOI mohla poskytnout konkrétní případy sporů řešených v režimu ADR. Následně byly autorovi této práci zaslány na email dva příklady sporu, úspěšného a neúspěšného, v anonymizované podobě.

V prvním případě byl návrh na zahájení sporu přijat dne 20. dubna 2017. Následně dne 25. května 2017 byl podnikateli zaslán formulář Vyrozumění o zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu (viz Příloha 12). Předmětem sporu byl nákup ojetého vozu Renault Megane za kupní cenu 47.209,- Kč. Na vozidle se však velmi brzy začaly projevovat skryté vady, přičemž následně bylo zjištěno, že vozidlo nesplňuje podmínky dle zákona č. 56/2001, Sb. o podmínkách provozu vozidel na pozemních komunikacích. Spotřebitel tedy po 16 dnech od koupě vozidlo u podnikatele reklamoval. Podnikatel



však reklamaci odmítl jakožto neoprávněnou s tím, že kupující byl s technickým stavem vozu před koupí obeznámen. Spotřebitel podal další dvě reklamace u podnikatele, avšak se stejným výsledkem. K podpoření svého názoru si rovněž nechal vypracovat znalecký posudek, který veškeré závady jednoznačně vymezil. Následně podal spotřebitel podnět na ČOI k zahájení řízení ADR. Jako smírné řešení sporu navrhoval slevu z kupní ceny, případně bezplatnou opravu závad.

Oddělení ADR vyhodnotilo nárok spotřebitele jako oprávněný. Svůj právní názor buduje především na ustanovení v § 2161 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, které říká, že „projevili se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí“. Tato skutečnost se dle judikátu Nejvyššího soudu v Praze ze dne 26. října 2010, sp. zn. 33 Cdo 2281/2008, vztahuje i na zboží bazarové a použité. Právní názor oddělení ADR tedy podpořil tvrzení spotřebitele a doporučilo podnikateli jeho nároku vyhovět. Od doručení tohoto vyrozumění má podnikatel lhůtu 15 dnů k vyjádření svého stanoviska.

Dne 7. června 2017 zaslal podnikatel na ČOI své vyjádření na formuláři Stanovisko podnikatele k návrhu na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu (viz Příloha 13). V něm nárok tvrzený spotřebitelem opětovně neuznal a stál si za svým tvrzením, že spotřebitel byl před koupí vozu s jeho technickým stavem dobře seznámen. V tuto chvíli se spor považuje za ukončený a jedinou možností pro spotřebitele je uplatnit svůj nárok v rámci soudního řízení. O ukončení sporu jsou obě strany vyrozuměny telefonicky, emailem či přípisem poštou. K ukončení sporu ČOI žádné formuláře nevyužívá a záleží na konkrétním pracovníkovi oddělení ADR, jakou formu zvolí.

Ve druhém případě byl návrh na zahájení řízení od spotřebitele přijat dne 4. února 2018. Podnikatel byl následně vyzván k vyjádření skrze formulář Vyrozumění o zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu (viz Příloha 14) dne 4. března 2018. Předmětem sporu byl gamepad od společnosti Microsoft, na kterém se po čtvrt roce od koupě ulomilo jedno z tlačítek. Spotřebitel tedy dne 2. ledna 2018 zboží reklamoval. Podnikatel však reklamaci pro mechanické poškození zamítl. Spotřebitel dále vyzval podnikatele k předložení servisní zprávy, ten však odmítl. Se svým nárokem se tedy obrátil na ČOI. Jako návrh na řešení sporu spotřebitel uvedl výměnu či opravu zboží.

Právní názor oddělení ADR je takový, že nárok spotřebitele nelze s přesností určit. Avšak dle § 2161 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, který říká, že „projevili se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při pře-

vzetí“ leží důkazní břemeno, že výrobek neměl vadu již v době zakoupení, na straně podnikatele. Nárok spotřebitele, aby podnikatel předložil servisní zprávu či znalecký posudek, ve kterém bude uvedeno, že mechanické poškození způsobil sám spotřebitel, je tedy legitimní. Oddělení ADR tedy podnikateli navrhlo nároku spotřebitele vyhovět, případně předložit znalecký posudek podporující názor podnikatele.

Dne 22. března 2018 zaslal podnikatel na ČOI své vyjádření na formuláři Stanovisko podnikatele k návrhu na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu (viz Příloha 15), ve kterém nároku spotřebitele vyhověl, a to přesněji výměnou zboží za nové. Více informací podnikatel neposkytl.

Řízení je v tomto případě opět ukončeno prostým vyrozuměním stran sporu, a to konkrétně skrze email. Mgr. Šonka v rámci svých řízení požaduje, aby v případě uznání nároku spotřebitele bylo plnění ze strany podnikatele realizováno ve lhůtě 90 dní od zahájení sporu.

### 3.5 Zhodnocení výzkumné otázky

Pro zhodnocení výzkumné otázky a jejích podotázek byla využita data od 131 respondentů získaná z dotazníkového šetření probíhajícího od 5. listopadu 2017 do 5. prosince 2017 skrze webová rozhraní Survio.cz a VyplnTo.cz, doplněná o data z terénního výzkumu, který probíhal od 2. do 3. prosince 2017. Dále pak byly použity informace získané z řízeného hloubkového rozhovoru s Mgr. Martinem Šonkou, vedoucím oddělení ADR na inspektorátu ČOI v Českých Budějovicích, které proběhlo 10. listopadu 2017.

Z dat získaných z dotazníkového šetření vyplývá, že povědomí spotřebitelů řešit svůj spor s podnikatelem formou ADR je stále malé. Na otázku, zda o této možnosti dotazovaný ví, odpovědělo pouze 36 (27 %) respondentů, že ano. Tento počet však může zkreslovat fakt, že se o této možnosti zajímají pouze ti spotřebitelé, kteří mohou být potencionálními účastníky sporu, respektive v poslední době uplatňovali reklamaci u prodejce, avšak neúspěšně. Z tohoto důvodu byl rovněž zkoumán vztah mezi otázkou č. 7, „byli jste nuceni v poslední době reklamovat zboží/službu/ finanční produkt“ a mezi otázkou č. 10, „víte o možnosti řešit svůj spor s podnikatelem formou ADR“. Ze vztahu mezi těmito otázkami bylo zjištěno, že pouze 17 respondentů (35 %) ze 48, kteří byli v poslední době nuceni reklamovat zboží či službu, tuší o možnosti řešit svůj případný spor s podnikatelem formou ADR. Data však odporují tvrzení Mgr. Šon-

ky, že povědomí spotřebitelů o ADR je vysoké. Dle názoru autora této práce by se o vysokém povědomí dalo mluvit až ve chvíli, kdy alespoň 50 % spotřebitelů, kteří v poslední době reklamaci uplatňovali, zároveň vědělo o možnosti ADR.

Dále bylo zjištěno, že stále mnoho spotřebitelů zaměňuje oficiální subjekty pověřené k řešení ADR se spotřebitelskými organizacemi, které toto pověření nemají. K otázce č. 13, „které z uvedených subjektů mohou řešit spor formou ADR“, jich 18 (50 %) z 36, kteří měli možnost se vyjádřit, uvedlo sdružení dTest. Sdružení rovněž provozuje portál Vasestiznosti.cz, který se tváří jako oficiální forma ADR. Portál je provozován od listopadu 2013 a za dobu 4 let je zde evidováno zhruba 16040 stížností, v průměru tedy 4010 stížností za jeden rok. Toto číslo je poměrně vysoké vůči 2733 návrhům podaných na ČOI v průběhu roku 2016. Problém může nastat ve chvíli, kdy někteří obchodníci rovněž uvádějí tuto možnost ve svých obchodních podmínkách. Pro spotřebitele může být tato skutečnost matoucí v případě, že se mu ze strany prodejce nedostane příslušné součinnosti. Vinu pak bude spotřebitel klást celému projektu ADR.

Výzkumná podotázka, zda se zvýšil celkový počet přijatých žádostí při přechodu z pilotní do plnohodnotné fáze projektu, byla vyhodnocena tak, že ano. V pilotní fázi v roce 2008 bylo přijato 1077 žádostí. Následně v roce 2009 bylo přijato již 1293 žádostí (MPO, 2010). Oficiální podoba ADR byla zahájena 1. 2. 2016. V tomto roce bylo pouze na ČOI přijato 2733 žádostí, v prvním pololetí roku 2017 již 1574 žádostí a v druhém pololetí téhož roku 1820 žádostí (ČOI, 2018). Ač je tedy povědomí spotřebitelů o této možnosti stále nízké, je patrný vzrůstající trend v počtu přijatých podnětů.

Druhou výzkumnou podotázku, zda existuje zájem ze strany podnikatelů řešit spotřebitelský spor skrze ADR, se nepodařilo spolehlivě zodpovědět. Mgr. Šonka při hloubkovém rozhovoru pouze uvedl, že tato skutečnost je značně subjektivní. Částečnou odpověď lze však získat z poměru mezi počtem řízení, ve kterých došlo k dohodě stran, včetně probíhajících řízení, a ukončených řízení po uplynutí lhůty 90 dní. V období od 1. 2. 2016 do 30. 6. 2017 bylo z celkového počtu 3079 řízení 1560 (50,6 %) ukončeno pro uplynutí lhůty. Marné uplynutí lhůty dle § 20k zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele nastává v případě, že jedna ze stran sporu přestane se subjektem ADR komunikovat, případně se strany sporu do konce této lhůty nedokáží dohodnout na řešení. Kolik z 1560 řízení bylo ukončeno pro nespolutupráci ze strany podnikatele však nelze spolehlivě určit z důvodu, že statistika ukončených řízení po uplynutí lhůty 90 dní tyto důvody nerozlišuje. Vzhledem k tomu, že řízení je

zahájeno na podnět spotřebitele, a rovněž je v zájmu spotřebitele na konci řízení dosáhnout jakéhokoliv stanoviska, je možné předpokládat, že velká část těchto řízení byla ukončena právě pro nesoučinnost ze strany podnikatele či pro jeho odmítavý postoj k dosažení konsensu. Účast v řízení formou ADR je dobrovolná a podnikatele nelze ke spolupráci nijak přinutit.

### 3.6 Návrhy na zlepšení

Z výsledků dotazníkového šetření je patrné, že stále mnoho spotřebitelů neví o možnosti řešit svůj spor formou ADR. Ze vztahu mezi otázkami č. 7 a č. 10 vyplynulo, že o této možnosti ví pouze 17 respondentů (35 %) ze 48, kteří byli v poslední době nuceni reklamovat zboží či službu.

#### 3.6.1 Webové stránky

Většina oslovených respondentů navrhuje ke zvýšení povědomí o ADR zviditelnění ve sdělovacích prostředcích a v prostředí internetu. Právě v internetovém prostředí by ze strany MPO mělo dojít k restrukturalizaci informací o ADR. V současné době je většina těchto informací roztroušena na různých webových stránkách jednotlivých subjektů ADR. Jistou inspirací by v tomto případě mohl být portál [potravinynapransyri.cz](http://potravinynapransyri.cz), který provozuje Ministerstvo zemědělství ČR spolu s ostatními dozorovými orgány. Cílem tohoto portálu je především varovat spotřebitele před nejakostními a falšovanými potravinami (Havel, 2012). MPO by stejným způsobem mohlo spolupracovat se subjekty ADR a vytvořit tak portál shromažďující veškeré informace a novinky týkající se dané problematiky.

Vzhledem k tomu, že se v případě MPO jedná o instituci státní správy, je nutné před samotnou realizací projektu vypsát výběrové řízení na dodavatele webových stránek. Tvorba webových stránek je velmi komplexní proces, který je často přirovnáván ke stavbě domu, proto je nutné věnovat jednotlivým parametrům zadávací dokumentace zvláštní péči.

**Požadavkem a cílem zadavatele** je poskytnout spotřebiteli přehledné a jednoduše dostupné informace k problematice ADR. Webové stránky musí mimo jiné obsahovat informace jak pro spotřebitele, tak i pro podnikatele. V případě spotřebitele se bude jednat o informace a situace, kdy může využít ADR a kdy naopak bude jeho návrh odmítnut, seznam jednotlivých subjektů a jejich pole působnosti včetně interaktivních formulářů subjektů k podání podnětu k zahájení řízení. Sekce pro podnikatele bude obsahovat pře-

devším rady, jak v případě zahájení řízení komunikovat se subjektem ADR, jejich kompetence a legislativní rámec povinný pro podnikatele z pohledu ADR a ochrany spotřebitele.

Dále budou webové stránky obsahovat příklady jednotlivých sporů, kontaktní informace na subjekty ADR, a seznam podnikatelů ochotných spolupracovat se subjekty ADR a zúčastnit se řízení v případě nespokojenosti spotřebitele. Podnikatel by následně tuto skutečnost mohl použít při propagaci svého podnikání a zdůraznit tak férový přístup k zákazníkovi.

Jednou z částí webových stránek bude také zjednodušené rozhraní pro diskuzní fórum, kde mohou spotřebitelé nezávisle vkládat své dotazy. Diskuze bude moderována advokáty a jejím smyslem bude poskytnout spotřebiteli a podnikateli prvotní informace, například k legitimitě jejich nároku.

Webové stránky budou samozřejmě také obsahovat obecné informace o problematice ADR, jakým způsobem řízení funguje, rozdíly mezi jednotlivými subjekty ADR a přínosy pro spotřebitele i podnikatele. Dále také fungování ADR v rámci EU a odkazy na orgány věcně příslušné tyto spory řešit.

**Technická struktura webových stránek** bude vycházet především z požadavků na moderní funkce webových stránek. V zadání výběrového řízení budou tedy figurovat parametry jako jednoduchost, intuitivní navigace, mezinárodní standardy W3C, interaktivní obsah, optimalizace vyhledávání SEO a přehled o obsahu webu na hlavní stránce.

Grafický návrh webových stránek musí splňovat moderní trendy, kterými jsou například princip gestaltu a zachování topografické mřížky. Z úvodní stránky budou snadno patrné a jednoduše prezentované jednotlivé sekce, tedy obecné informace o projektu ADR, sekce pro spotřebitele, pod kterou budou zařazeny i podsekce věnující se jednotlivým subjektům, sekce pro podnikatele, diskuzní fórum a právní informace o provozovateli webu (Řezáč, 2014).

Design webu bude vytvořen v duchu loga ADR, které je již ze strany ČOI používáno (viz Příloha 11). Problematické bude zajištění názvu a domény pro webové stránky. Zkratka ADR je mezinárodně využívána i pro jiné účely, jako například přeprava nebezpečných látek a jiné. V případě názvu stránek by tedy bylo vhodné použít celý název projektu, tedy mimosoudní řešení sporů. Doména stránek může znít například

www.mimosoudne.cz, která je mimo jiné skrze poptávkový formulář, uvedený na této adrese, aktuálně k dispozici.

**Rozpočtové omezení zadavatele** pro vyhotovení webových stránek je 700.000,- Kč včetně nákladů na provoz a podpory trvajících tři roky.

Takto stanovené rozpočtové omezení vychází z informací Jana Řezáče (2012), dle kterého je spodní rozpočtová hranice webových stránek o tomto rozsahu půl milionu korun. Důvodem je především oslovení relevantních dodavatelů, respektive při stanovení nižší hranice hrozí, že se do výběrového řízení přihlásí mnoho nekvalitních dodavatelů. Naopak kvalitní a spolehlivé dodavatele taková nabídka neosloví.

Cena dále vychází z porovnání cen za vyhotovení webových stránek o podobném rozsahu. Vytvoření webových stránek u společnosti FUTURA SOFT, s.r.o., potraviny-naprawyri.cz, jejichž provozovatelem je Ministerstvo zemědělství ČR, stálo 445.000,- Kč (Havel, 2012). K půl milionové hranici se rovněž v roce 2012 přiblížila cena za novou podobu webových stránek Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích od společnosti AITOM Digital, s.r.o. (AITOM, 2018). Spodní hranici půl milionu korun, za vývoj webových stránek o tomto rozsahu, potvrdil rovněž na základě telefonického rozhovoru dne 6. 3. 2018 vývojář společnosti AMBICA, s.r.o., pan Jan Procházka.

Cena je dále navýšena o provozní náklady a servisní podporu trvajících tři roky od zpuštění webových stránek. Roční podpora bude stát 60.000,- Kč (Havel, 2012).

V tomto případě, kdy konečná cena webových stránek je 700 000,- Kč včetně roční podpory, se tedy bude jednat o veřejnou zakázku malého rozsahu na služby.

### 3.6.2 Informační povinnost podnikatele

Dalším způsobem k plnému využití potencialů systému ADR je rozšíření informační povinnosti pro podnikatele. V současné chvíli má obchodník povinnost uvést informaci o možnosti řešit případný spor se spotřebitelem pomocí ADR v kupní smlouvě dle § 14 zákona č. 634/1992, Sb. o ochraně spotřebitele. Pokud kupní smlouva odkazuje na obchodní podmínky, případně jiný soubor pravidel vázaných na uzavření kupní smlouvy, je nutné tyto informace uvést zde a rovněž i na webových stránkách, pokud je obchodník provozuje. V případě kamenných provozoven musí být obchodní podmínky dostupné pro zákazníka na viditelném a dobře dostupném místě. Je však všeobecně známo, že většina zákazníků obchodní podmínky nečte (Vesecský, 2016).

Informace dle § 14 zákona č. 634/1992, Sb. o ochraně spotřebitele je nutné předat spotřebiteli „jasným, srozumitelným a snadno dostupným způsobem“. Lze pouze spekulovat, co si pod těmito pojmy legislativa představuje. Dle názoru autora této práce je však uvedení v kupní smlouvě či obchodních podmínkách nedostačující. Spotřebitel by měl být o možnosti ADR rovněž informován ve chvíli, kdy u prodejce uplatňuje reklamacii. V případě kamenné prodejny by tuto informační povinnost splnil verbálním upozorněním zákazníka, případně tuto možnost uvede na reklamačním protokolu. E-shop by naopak povinnost splnil uvedením této informace v potvrzujícím emailu o převzetí zboží k reklamaci. Splnění této povinnosti bude kontrolovat ČOI v rámci kontrolních nákupů.

### 3.6.3 Informovat o ADR v rámci školní docházky

Poslední formou zviditelnění projektu ADR je informovat studenty základních a středních škol. Ucelená koncepce, jak seznámit žáky a studenty s jejich spotřebitelskými právy, v koncepci učebních osnov českého školství dlouhodobě chybí. Tyto informace by měly být předávány v rámci předmětu občanská nauka. Seznámení se systémem ADR bude součástí bloku o spotřebitelských právech, přičemž tento blok může rovněž zahrnovat informace například o finanční gramotnosti. Podklady pro výuku může poskytnout projekt Generation Europe v rámci kterého vyšly publikace Základy finanční gramotnosti autorů Lenky Petýrkové a Pavlínky Chmelařové (Generation Europe, 2017), či příručka pro učitele Práva spotřebitelů, která vyšla pod záštitou Evropské komise v rámci projektu DOLCETA, jenž rovněž nese název Consumer Classroom (Consumer Classroom, 2018).

Projekt Consumer Classroom poskytuje vyučujícím největší oporu při vyučování dané problematiky. Hlavní předností projektu je kvalita vzdělávacích zdrojů, možnost si z jednotlivých částí poskládat vlastní vyučovací osnovy, fórum pro diskuze či live chat. Vyučujícím je také poskytována interaktivní podpora výuky jako například kvízy, pracovní listy či návrhy na hry. Z portálu je rovněž dostupná webová stránka skolnidiar.cz, která je projektem European Generation. Ta nabízí jak studentům, tak i vyučujícím sadu tematických článků v různých oblastech ochrany spotřebitele. Jednotlivé informace jsou zpracovány zábavnou formou a doplněny o ilustrace a interaktivní prvky, jako například průzkumy, kvízy, animace, videa a výukové hry. Aplikace jsou rovněž dostupná i pro tablety (Školní vzdělávací diář, 2015).

V případě, že studenti nebudou informováni v rámci školních osnov, je možné přistoupit k jednorázovým besídkám. V tomto směru se začalo angažovat MPO se svým projektem Škola odpovědného spotřebitele, který byl zahájen v říjnu 2015. Hlavním smyslem celého projektu je rozšířit povědomí mezi studenty o jejich spotřebitelských právech a finanční gramotnosti. Jednotlivé semináře jsou vedeny odborníky z ČOI a cílem je uspořádat do roku 2020 minimálně jednu přednášku v každém kraji, potažmo školním zařízení (MPO, 2015).

Mezi největší výhody projektu lze bezesporu zařadit fakt, že je školám poskytován zdarma. Jednotlivé semináře jsou rovněž doplněny workshopy k dané problematice. Projekt nabízí i odborné semináře pro pedagogy (Rozumíme penězům, 2017).



## 4 Závěr

Hlavním cílem, který si tato práce kladla, bylo zjištění, zda je mezi spotřebiteli povědomí o projektu ADR dostatečné. Aby bylo možné situaci správně vyhodnotit, bylo nutné shrnout základní poznatky o problematice ochrany spotřebitele v rešerši této práce, a to především vymezit základní terminologii této oblasti, definovat aktuální koncepci spotřebitelské politiky v ČR, a především legislativní úpravu ochrany spotřebitele v ČR. Dále bylo nutné vymezit rozdíly mezi dozorovými orgány a spotřebitelskými organizacemi, kterých se problematika ADR, ať již přímo či nepřímo dotýká. Druhá část rešerše této práce se již plně věnuje problematice ADR s důrazem především na jednotlivé subjekty, pověřené řešit spory v režimu ADR a dále na samotný proces ADR.

K ověření povědomí spotřebitelů o projektu ADR byla stanovena hlavní výzkumná otázka, a to konkrétně „vědí spotřebitelé o možnosti řešit problém s podnikatelem formou ADR“, která byla doplněna podotázkami „zvýšil se počet přijatých žádostí při přechodu do plnohodnotné fáze projektu“ a „existuje zájem ze strany podnikatelů řešit spotřebitelský spor skrze ADR“. K ověření výzkumných otázek bylo realizováno dotazníkové šetření, které se uskutečnilo skrze internetové formuláře a rovněž terénním sběrem dat. Další formou byl řízený hloubkový rozhovor s Mgr. Martinem Šonkou, vedoucím oddělení ADR při ČOI v Českých Budějovicích.

Výstupem z dotazníkového šetření se potvrdil předpoklad autora této práce, že povědomí spotřebitelů o možnosti řešit svůj spor s podnikatelem formou ADR je stále velmi nízké. Z celkového množství 131 respondentů se pouze 36 (27 %) vyjádřilo tak, že o této možnosti ví. V případě 48 respondentů, kteří uvedli, že v poslední době byli nuceni reklamovat zboží či službu, jich pouze 17 (35%) uvedlo, že projekt ADR znají. Z výsledků je tedy patrné, že spotřebitelé stále nejsou v oblasti ADR dostatečně informováni.

Výsledky získané z dotazníkového šetření byly následně částečně potvrzeny v rámci řízeného hloubkového rozhovoru. Z těch vyplývá, že řada podnikatelů není ochotná řešit případný spor formou ADR. Z celkového počtu 3079 řízení podaných u ČOI za období od 1. 2. 2016 do 30. 6. 2017 jich 1560 (50,6 %) bylo ukončeno pro uplynutí lhůty. Nelze však spolehlivě určit, kolik z takto ukončených řízení bylo z důvodu neochoty podnikatele řešit spor touto cestou. Mezi takto ukončená řízení řadíme i spo-

ry, kdy nedošlo k dohodě stran. Je však možné, že nárok spotřebitele nebyl legitimní a ten odmítal přistoupit na dohodu.

Mezi nejvíce vhodná řešení vedoucí ke zvýšení povědomí spotřebitelů o ADR, navrhuje autor této práce vytvoření webového portálu při MPO, který bude zaštiťovat jednotlivé subjekty ADR a poskytovat spotřebiteli komplexní servis a informace týkající se problematiky ADR. Portál bude rovněž odkazovat na jednotlivé instituce či osoby, které se projektu ADR věnují, příklady sporů řešených formou ADR a diskuzní fórum, ve kterém mohou spotřebitelé klást nezávazné dotazy. Portál bude mít přínos i pro samotné podnikatele, pro které bude vytvořen seznam podnikatelů ochotných spolupracovat se subjekty ADR. Uvedena by zde měla být rovněž i pravidla pro řízení vedená s podnikatelem z některé země EU a dozorové orgány věcně příslušné tyto spory řešit. Inspirací pro tento portál může být například web [potraviny.naprawyri.cz](http://potraviny.naprawyri.cz) provozovaný Ministerstvem zemědělství ČR.

Jako další návrh uvádí autor této práce rozšíření informační povinnosti pro podnikatele. Spotřebitel by neměl být o možnosti ADR informován pouze před nákupem, ale ideálně i ve chvíli, kdy u prodejce uplatňuje reklamaci. Forma takového sdělení může být různá, například slovní upozornění, informace na reklamačním protokolu či emailová zpráva s odkazem na výše uvedený webový portál. Dodržování informační povinnosti v této podobě může dozorovat ČOI, například v rámci kontrolních nákupů.

Poslední návrh na zvýšení povědomí o ADR mezi spotřebiteli je návrhem preventivním. Spočívá především v soustředění se na vzdělávání v oblasti ochrany spotřebitele v rámci základních a středních škol se zaměřením na ADR. V současné době se většina nákupů přesouvá na internet, a právě tato skupina, která k tomuto způsobu nákupu nejvíce inklinuje, by v případě porušení jejich práv mohla řízení v rámci ADR využívat. Vhodné pomůcky pro vyučující zabývající se touto oblastí může poskytnout projekt Evropské komise, Consumer Classroom. Vyučující může z dostupných materiálů poskládat vlastní osnovy k předmětu dle jejich aktuálních potřeb. Nutno podotknout, že zdroje dostupné na tomto portále jsou zdarma.

## I. Summary and keywords

This thesis evaluates the implementation and realization of the „Alternative Dispute Resolution“ project in Czech Republic. The concept is based on the assumption of diametrical inequality between the consumer and the vendor. The ADR aims to increase enforceability of consumer rights otherwise than in court. The system offers to consumer three ways how to solve his problem. It is Arbitration, Conciliation and Mediation. Unlike court proceedings, all of these methods are very low cost. This work examines consumer awareness about possibility of resolving their dispute with entrepreneur by ADR form. This was done through the questionnaire survey with 150 respondents and the in-depth interview with leader of The Czech Trade Inspection Authority ADR department. The research provides data how to raise awareness about ADR system among consumers.

**Key words:** Alternative Dispute Resolution, arbitration, mediation, conciliation, Ministry of industry and commerce of Czech Republic, consumer

## II. Seznam použitých zdrojů

### Publikace:

- 1) Drápal, L., Bureš, J., Krčmář, Z., Mazanec, M., Dlouhá, E., Fiala, R., Holejšovský, J., Foret, M., Stávková, J. (2003). *Marketingový výzkum. Jak poznat své zákazníky*. Praha: Grada Publishing, a.s.
- 2) Hoffová, M. (2006). *Občanský soudní řád. Komentář. I. díl. 7. vydání*. Praha: C.H. Beck.
- 3) Horová, O. (2006). *Ochrana spotřebitele po vstupu do Evropské unie*. Praha: Oeconomica
- 4) Janků, M. (2015). *Rozhodčí řízení*. Praha: Vysoká škola finanční a správní, o.p.s.
- 5) Knappová, M., Švestka, J., Dvořák, J. & kolektiv (2005). *Občanské právo hmotné*. Praha: ASPI, a.s.
- 6) Přibilová, M., Hindls, R., Kliková, D., Raiter, T., Trmač, P., Vysekalová, J., Zahradníček, S. (1996). *Marketingový výzkum v praxi*. Praha: Grada Publishing, a.s.
- 7) Srbová, A., & Vojtko, V. (2011). *Spotřebitelské teorie a realie*. České Budějovice: EF JCU
- 8) Tichý, L. (2014). *Ochrana spotřebitele*. Praha: PF UK
- 9) Večeřa, J. (2013). *Ochrana spotřebitele v České republice a Evropské unii*. Praha: Leges

### Internetové zdroje:

- 10) AITOM, s.r.o. (2018). *Porovnání ceny za vytvoření webových stránek*. Dostupné z: <https://www.aitom.cz/kolik-stoji-webove-stranky>.
- 11) Consumer Classroom (2018). *Spotřebitelská výchova*. Dostupné z: <https://www.consumerclassroom.eu/cs/Zdroje/Osoby/Spotřebitelská-studia>.
- 12) Česká advokátní komora (2016). *Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů mezi advokátem a klientem spotřebitelem*. Dostupné z: <http://www.cak.cz/scripts/detail.php?id=15607>
- 13) Česká obchodní inspekce (2017a). *Odpovědnost za vady věci prodané podnikatelem podle nového občanského zákoníku*. Dostupné z: <https://www.coi.cz/pro-spotrebitele/rady-a-informace-prava-spotrebitele/reklamace-zbozi-a-sluzeb/odpovednost-za-vady-veci-prodane-podnikatelem-podle-noveho-obcanskeho-zakoniku/>

- 14) Česká obchodní inspekce (2017b). *Reklamace zboží a služeb*. Dostupné z: <https://www.coi.cz/pro-spotrebitele/rady-a-informace-prava-spotrebitele/reklamace-zbozi-a-sluzeb/>
- 15) Česká obchodní inspekce (2017c). *Evropské spotřebitelské centrum*. Dostupné z: <https://www.coi.cz/pro-spotrebitele/evropske-spotrebitelске-centrum/>.
- 16) Česká obchodní inspekce (2017d). *Rady a informace, práva spotřebitelů*. Dostupné z: <https://www.coi.cz/pro-spotrebitele/rady-a-informace-prava-spotrebitele/>.
- 17) Česká obchodní inspekce (2018). *Více spotřebitelů loni využilo mimosoudní řešení sporů*. Dostupné z: <https://www.coi.cz/vice-spotrebitele-loni-vyuzilo-mimosoudni-reseni-sporu/>.
- 18) Český telekomunikační úřad (2016). *Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů*. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelске-sporu/>.
- 19) dTest (2013). *Záruka a reklamace*. Dostupné z: <https://www.dtest.cz/clanek-3181/zaruka-a-reklamace>.
- 20) dTest (2017). *O dTestu*. Dostupné z: <https://www.dtest.cz/clanek-5202/o-dtestu>.
- 21) Sdružení obrany spotřebitelů (2017). *Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace*. Dostupné z: <https://www.asociace-sos.cz/o-nas-2/>.
- 22) Energetický regulační úřad (2017). *Pro spotřebitele*. Dostupné z: <https://www.eru.cz/informacni-centrum>.
- 23) European Commission (2016). *Alternative and Online Dispute Resolution (ADR/ODR)*. Dostupné z: [http://ec.europa.eu/consumers/solving\\_consumer\\_disputes/non-judicial\\_redress/adr-odr/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/adr-odr/index_en.htm)
- 24) Generation Europe (2017). *Finanční gramotnost*. Dostupné z: <http://www.generationeurope.cz/financni-gramotnost-projekt/>.
- 25) Havel, P. (2012). *Web Potraviny na pranýři - úřady nabídly nedovařený polotovar*. Dostupné z: <https://www.vitalia.cz/clanky/web-potraviny-na-pranyri-nedovareny-polotovar/>.
- 26) Kancelář finančního arbitra (2017). *Finanční arbitr v 10 bodech*. Dostupné z: <http://www.finarbitr.cz/cs/>.
- 27) Ministerstvo financí České republiky (2007). *Retailové finanční služby a ochrana spotřebitele na finančním trhu*. Dostupné z:

<http://www.mfcr.cz/cs/soukromy-sektor/ochrana-spotrebitele/ramcova-politika-mf-ochrany-spotrebitele>

- 28) Ministerstvo průmyslu a obchodu (2016). *Zákon o ochraně spotřebitele*. Dostupné z: <https://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/pravni-predpisy-pro-ochranu-spotrebitele/zakon-o-ochrane-spotrebitele--169877/>.
- 29) Ministerstvo průmyslu a obchodu (2007). *Nový způsob řešení spotřebitelských sporů*. Dostupné z: <https://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/mimosoudni-reseni-spotrebitelckych-sporu-adr/novy-zpusob-reseni-spotrebitelckych-sporu--33735/>.
- 30) Ministerstvo průmyslu a obchodu (2008). *Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR)*. Dostupné z: <https://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/mimosoudni-reseni-spotrebitelckych-sporu-adr/mimosoudni-reseni-spotrebitelckych-sporu-adr--42173/>
- 31) Ministerstvo průmyslu a obchodu (2010). *Informace o výsledcích Projektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů*. Dostupné z: <https://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/mimosoudni-reseni-spotrebitelckych-sporu-adr/archiv.htm>
- 32) Ministerstvo průmyslu a obchodu (2016b). *Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů*. Dostupné z: <https://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/mimosoudni-reseni-spotrebitelckych-sporu-adr/mimosoudni-reseni-spotrebitelckych-sporu--169867/>
- 33) Ministerstvo průmyslu a obchodu (2008b). *Projekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů*. Dostupné z: <https://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/mimosoudni-reseni-spotrebitelckych-sporu-adr/projekt-mimosoudniho-reseni-spotrebitelckych-sporu--41818/>.
- 34) Ministerstvo průmyslu a obchodu (2013). *Nový systém pro mimosoudní řešení sporů v EU byl schválen*. Dostupné z: <https://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/eu-a-spotrebitel/spotrebitelcka-legislativa-eu/novy-system-pro-mimosoudni-reseni-sporu-v-eu-byl-schvalen--140964/>
- 35) Ministerstvo průmyslu a obchodu (2016c). *Působnost ministerstva*. Dostupné z: <https://www.mpo.cz/dokument1926.html>.
- 36) Ministerstvo průmyslu a obchodu (2015). *MPO spouští spotřebitelské a finanční vzdělávání studentů středních škol*. Dostupné z:

- <https://www.mpo.cz/cz/rozcestnik/pro-media/tiskove-zpravy/mpo-spousti-spotrebitelske-a-financni-vzdelavani-studentu-strednich-skol--161141/>.
- 37) Pelikán, T. (2004). *Právní úprava ochrany spotřebitele*. Dostupné z: <http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/pravni-uprava-ochrany-spotrebitel-2372.html>
- 38) Podnikatel.cz (2018). *Zájem o mimosoudní řešení sporů narůstá, půlka případů končí dohodou*. Dostupné z: <https://www.podnikatel.cz/clanky/zajem-o-mimosoudni-reseni-sporu-narusta-pulka-pripadu-konci-dohodou/>
- 39) Rozumíme peněžům (2017). *Škola odpovědného spotřebitele pokračuje i v roce 2017*. Dostupné z: <http://www.rozumimepenezum.cz/skola-odpovedneho-spotrebitel/>.
- 40) Řezáč, J. (2014). *Jak vypsát výběrové řízení na web*. Dostupné z: <https://www.superlectures.com/barcampbrno2014/jak-vypsati-vyberove-řízení-na-web>.
- 41) Sdružení českých spotřebitelů (2017b). *SČS a MUS*. Dostupné z: <http://www.konzument.cz/reseni-sporu/alternativni-zpusoby-reseni/scs-a-mus.php>.
- 42) Sdružení pro internetový rozvoj (2017). *NetMonitor*. Dostupné z: <http://www.netmonitor.cz/online-data-ola>.
- 43) Státní zemědělská a potravinářská inspekce (2016). *Kontrolní činnost SZPI*. Dostupné z: <http://www.szpi.gov.cz/clanek/kontrolni-cinnost-szpi.aspx?q=Y2hudW09MQ%3d%3d>.
- 44) Školní vzdělávací diář (2015). *O projektu*. Dostupné z: <http://www.skolnidiar.cz/o-projektu/>.
- 45) Vesecký, Z. (2016). *Obchodní podmínky jsou nepovinné. E-shop můžete provozovat i bez nich*. Dostupné z: <https://www.podnikatel.cz/clanky/obchodni-podminky-jsou-nepovinne-e-shop-muzete-provozovat-i-bez-nich/>.

#### **Právní předpisy:**

- 46) *Občanský zákoník 2012 (2017)*. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-89#Top>
- 47) *Zákon o České obchodní inspekci 1986 (2017)*. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1986-64#Top>

- 48) *Zákon o živnostenském podnikání 1991 (2017)*. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1991-455#Top>.
- 49) *Zákon České národní rady o orgánech státní správy České republiky v oblasti puncovníctví a zkoušení drahých kovů 1992 (2017)*. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1993-19#Top>.
- 50) *Zákon o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů 2000 (2017)*. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-458#Top>.
- 51) *Zákon České národní rady o zabezpečení výkonu státní správy v oblasti technické normalizace, metrologie a státního zkušebnictví 1992 (2017)*. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1993-20>.
- 52) *Zákon o šlechtění, plemenitbě a evidenci hospodářských zvířat a o změně některých souvisejících zákonů 2000 (2017)*. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-154>.
- 53) *Zákon o ochraně veřejného zdraví 2000 (2017)*. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-258#Top>.
- 54) *Zákon o léčivech a o změnách některých souvisejících zákonů 2007 (2017)*. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2007-378#Top>.
- 55) *Zákon o ochraně spotřebitele 1992 (2015)*. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1992-634#Top>.

#### **Řízené hloubkové rozhovory:**

- 56) Šonka, M. (2017). *Řízený hloubkový rozhovor na téma Zavedení systému ADR v České republice ze dne 10. listopadu 2017*.
- 57) Šonka, M. (2018). *E-mailová korespondence na téma Příklady spotřebitelského sporu řešeného formou ADR ze dne 26. března 2017*.



### III. Seznam grafů

Graf 1: Znalost spotřebitelských práv .....	36
Graf 2: Konkrétní práva spotřebitele .....	36
Graf 3: Znalost spotřebitelských organizací .....	37
Graf 4: Konkrétní spotřebitelské organizace .....	38
Graf 5: Využití spotřebitelské organizace .....	39
Graf 6: Spokojenost se zkušeností s organizací .....	39
Graf 7: Reklamace výrobku v poslední době .....	40
Graf 8: Charakter reklamovaného zboží/produktu .....	41
Graf 9: Způsob vyřešení reklamace .....	42
Graf 10: Znalost možnosti řešit svůj spor formou ADR .....	43
Graf 11: Zdroje povědomí o ADR .....	43
Graf 12: Řízení systému ADR .....	44
Graf 13: Znalost subjektů ADR .....	45
Graf 14: Způsoby řešení ADR .....	46
Graf 15: Řešení sporu v rámci EU .....	47
Graf 16: Lhůta pro vyřešení sporu .....	47
Graf 17: Informovanost spotřebitele o ADR v Obchodních podmínkách .....	48
Graf 18: Znalost spotřebitelských práv .....	49
Graf 19: Vlastní zkušenost s ADR .....	50
Graf 21: Způsoby zvýšení povědomí o ADR .....	51
Graf 22: Pohlaví respondentů .....	52
Graf 23: Věk respondentů .....	53
Graf 24: Vzdělání respondentů .....	53
Graf 25: Ekonomický status respondentů .....	54
Graf 26: Ve kterém kraji žijete .....	55

## IV. Seznam příloh

**Příloha 1:** Dotazník pro spotřebitele

**Příloha 2:** Otázky pro řízený hloubkový rozhovor

**Příloha 3:** Počet přijatých a řešených návrhů od 1. 2. 2016 do 31. 12. 2016

**Příloha 4:** Počet přijatých a řešených návrhů od 1. 1. 2017 do 30. 6. 2017

**Příloha 5:** Pravidla pro postup při Mimosoudním řešení spotřebitelských sporů

**Příloha 6:** Návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu

**Příloha 7:** Vyrozumění o zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu

**Příloha 8:** Poučení o právech a povinnostech podnikatele v rámci mimosoudního řešení sporu

**Příloha 9:** Poučení o právech a povinnostech spotřebitele v rámci mimosoudního řešení sporu

**Příloha 10:** Stanovisko podnikatele k návrhu na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu

**Příloha 11:** Logo mimosoudního řešení sporů

**Příloha 12:** Vyrozumění o zahájení řešení sporu – příklad 1

**Příloha 13:** Stanovisko podnikatele – příklad 1

**Příloha 14:** Vyrozumění o zahájení řešení sporu – příklad 2

**Příloha 15:** Stanovisko podnikatele – příklad 2

## V. Přílohy

### **Příloha 1:** Dotazník pro spotřebitele.

#### Dotazník – Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Dobrý den,

jmenuji se Daniel Růžička, jsem studentem Ekonomické fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích a rád bych Vás touto formou požádal o vyplnění níže uvedeného dotazníku pro potřeby bakalářské práce na téma *Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů*. Cílem práce bude zjistit povědomí o pojmu ADR mezi Vámi, spotřebiteli, a další specifika v systému ADR.

#### **Pokyny pro vyplnění dotazníku.**

Vyplnění dotazníku by nemělo zabrat více než 10 minut. Dotazník obsahuje otevřené i uzavřené otázky, včetně otázek, u kterých je možné uvést více odpovědí. Dotazník je zcela anonymní. Nemusíte tedy uvádět své jméno nebo jiné údaje.

Děkuji za Váš čas věnovaný vyplnění dotazníku. Výsledky šetření budou dostupné na požádání na níže uvedené emailové adrese.

V případě dotazů mne neváhejte kontaktovat na emailu: [dr.benway@email.cz](mailto:dr.benway@email.cz)

#### **1) Znáte svá spotřebitelská práva?**

- ANO.
- NE. *Prosím přejděte na otázku č. 3.*

#### **2) Uveďte prosím, jaká znáte:**

.....  
.....

#### **3) Znáte některé ze spotřebitelských organizací?**

- ANO.
- NE. *Prosím přejděte na otázku č. 5.*

**4) Uved'te prosím, jaké znáte:**

.....  
.....

**5) Využil/a jste někdy služeb spotřebitelské organizace?**

- ANO.
- NE. *Prosím přejděte na otázku č. 7.*

**6) Zakroužkujte, prosím, na škále míru spokojenosti z komunikace s organizací.**

Spokojen --- Spíše spokojen --- Neutrální --- Spíše nespokojen --- Nespokojen

**7) Byl/a jste v poslední době nucen/a reklamovat zboží/službu/finanční produkt u prodejce?**

- ANO.
- NE. *Prosím přejděte na otázku č. 10.*

**8) Jaký byl charakter reklamovaného zboží/produktu?**

- Výrobek
- Služba
- Finanční produkt/služba

**9) Jakým způsobem byla reklamace vyřešena?**

- Reklamace byla zamítnuta
- Oprava zboží
- Výměna zboží/služby za nové
- Poskytnutí slevy na zboží/službu
- Vrácení peněz

**10) Víte o možnosti řešit svůj spor s podnikatelem formou "Mimosoudního řešení sporů" (dále jen ADR)?**

- ANO.
- NE. *Prosím přejděte na otázku č. 21.*

**11) Z jakého zdroje jste se o této možnosti dozvěděl/a? (je možné označit více odpovědí)**

- Noviny, periodika
- Televize
- Rádio
- Internet
- Leták
- Škola
- Zaměstnání
- Bližší okruh lidí

**12) Víte, které ministerstvo systém ADR řídí?**

.....

.....

**13) Které z níže uvedených subjektů mohou řešit spor formou ADR? (je možné označit více odpovědí)**

- Český telekomunikační úřad
- dTest
- Finanční arbitř
- Česká obchodní inspekce
- Sdružení českých spotřebitelů
- Sdružení obrany spotřebitelů
- Energetický regulační úřad
- Česká advokátní komora
- Úřad pro ochranu hospodářské soutěže
- Ministerstvo financí
- Hospodářská komora České republiky

**14) Kterým z níže uvedených způsobů lze spor řešit v procesu ADR? (je možné označit více odpovědí)**

- Konciliace
- Soudní žaloba
- Kvalifikovaná rada
- Rozhodčí řízení
- Mediacce
- Vyjednávání (negociace)
- Expertíza
- Mini-trial
- Znalecký posudek

**15) Lze systémem ADR vyřešit spor s podnikatelem i v rámci Evropské unie?**

- ANO.
- NE.

**16) V jaké lhůtě musí být Váš spor s podnikatelem v systému ADR vyřešen?**

- do 60 dnů
- do 90 dnů
- do 120 dnů

**17) Od 1. 5. 2016 musí každý podnikatel dle §14, zákona o ochraně spotřebitele, informovat spotřebitele o možnosti ADR ve svých obchodních podmínkách. Zaregistroval/a jste tuto skutečnost?**

- ANO.
- NE. *Prosím přejděte na otázku č. 19.*

**18) Kde a jak jste tuto skutečnost zaregistroval/a:**

.....  
.....

**19) Využil/a jste někdy k řešení svého sporu s podnikatelem systém ADR?**

- ANO
- NE. *Prosím přejděte na otázku č. 21.*

**20) Čeho se spor týkal a jakým způsobem byl Váš spor vyřešen?**

.....  
.....

**21) Jakým způsobem by se dle Vašeho názoru mělo zvýšit povědomí o možnosti ADR mezi spotřebiteli?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**22) Pohlaví.**

- Muž
- Žena

**23) Kolik je Vám let?**

- 18 let a méně
- 19 – 25 let
- 26 – 35 let
- 36 – 45 let
- 46 – 55 let
- 56 – 65 let
- 66 a více let

**24) Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?**

- základní vzdělání
- vyučen
- středoškolské bez maturity
- středoškolské s maturitou
- vyšší odborná škola
- vysokoškolské

**25) Jaký je Váš ekonomický status?**

- student
- zaměstnanec
- podnikatel
- na mateřské dovolené
- starobní, invalidní či jiný důchod
- nezaměstnaný

**26) Ve kterém kraji žijete?**

- Karlovarský kraj
- Plzeňský kraj
- Praha
- Středočeský kraj
- Jihočeský kraj
- Kraj Vysočina
- Jihomoravský kraj
- Zlínský kraj
- Moravskoslezský kraj
- Olomoucký kraj
- Pardubický kraj
- Královehradecký kraj
- Liberecký kraj
- Ústecký kraj

*Zdroj: vlastní zpracování*

## **Příloha 2: Otázky pro řízený hloubkový rozhovor.**

### **Otázky pro hloubkový rozhovor s pracovníkem ČOI:**

#### Propagace a spotřebitelská práva

- Je dle Vašeho názoru český spotřebitel méně informovaný o svých právech na rozdíl od jiných spotřebitelů v EU?
- Co za tímto problémem může stát?
- Byla dle Vašeho názoru pilotní fáze ADR úspěšná?
- Jak se změnil počet podnětů po ukončení pilotní fáze?
- Je propagace nynějšího projektu dostatečná?
- Jaké jsou dle Vašeho názoru případné chyby, které MPO/ČOI udělalo při propagaci ADR?
- Proč se po pilotní fázi dle Vašeho názoru nepřihlásil žádný uchazeč do veřejné zakázky ze dne 15. 8. 2011 o zřízení a provozování Systému ADR?

#### Organizace a dozorové orgány

- Jakou velkou úlohu hrají spotřebitelské organizace v projektu ADR?
- Jaký je Váš názor na portál dTestu Vasestiznosti.cz? Nezaměňují spotřebitelé tento portál za oficiální formu, resp. nejsou spotřebitelé zklamaní, když nedostanou od podnikatele patřičnou součinnost apod.?
- Existuje rozdíl mezi obchodníky, nabízejícími své zboží po internetu, a obchodníky s kamennými prodejny, a jejich vztahu k ADR?
- Předpokládám, že ČOI je nejvytíženějším dozorovým orgánem v oblasti ADR. Věděl byste, na které další subjekty se spotřebitelé nejčastěji obrací?
- Jakou formou jsou spory v ADR nejčastěji řešeny u ostatních subjektů ADR?

#### Průběh řízení a legislativa

- Co je nejčastěji předmětem sporu? Je možné uvést konkrétní příklady?
- Jak nejčastěji reaguje obchodník po zaslání výzvy k poskytnutí součinnosti a zahájení případného sporu?
- Systém ADR je založen na dobrovolnosti. Jak velké množství podnikatelů se procesu odmítne zúčastnit?
- Jak často se stává, že je návrh na zahájení řízení odmítnut, např. z důvodu, že ve věci již rozhodl soud?



- Existuje statistika, kolik spotřebitelů se uchýlí k soudní cestě řešení sporu poté, co je jim návrh zamítnut, případně se protistrana odmítne zúčastnit?
- Jakým způsobem probíhají kontroly obchodníků, např. zda v obchodních podmínkách uvádějí možnost řešit spor skrze ADR?
- Jaké jsou dle Vašeho názoru nejvýznamnější legislativní změny podporující systém ADR, případně které změny by dle Vašeho názoru měli být ještě přijaty?
- Dle § 20s, zákona o ochraně spotřebitele, je prodávající povinen pověřenému subjektu poskytnout potřebnou součinnost. Co vše minimální součinnost zahrnuje?

*Zdroj: vlastní zpracování*

**Příloha 3:** Počet přijatých a řešených návrhů od 1. 2. 2016 do 31. 12. 2016.

Počty přijatých a řešených návrhů od 1.2.2016 do 31.12.2016					
	Celkem přijatých návrhů	Zpětvzeti	Odmítnuto	Dohoda stran	Ukončeno uplynutím lhůty
Únor	199	0	38	55	106
Březen	272	0	58	80	134
Duben	258	2	58	87	111
Květen	281	6	60	87	128
Červen	256	14	70	73	99
Červenec	185	9	55	54	67
Srpen	306	14	105	92	95
Září	249	19	51	91	88
Říjen	275	20	66	95	94
Listopad	247	9	56	95	87
Prosinec	205	29	36	76	64
<b>CELKEM</b>	<b>2733</b>	<b>122</b>	<b>653</b>	<b>885</b>	<b>1073</b>

*Zdroj: získáno při řízeném hloubkovém rozhovoru ze dne 10. listopadu 2017 od Mgr. Martina Šonky.*

**Příloha 4:** Počet přijatých a řešených návrhů od 1. 1. 2017 do 30. 6. 2017.

<b>Počty přijatých a řešených návrhů ADR od 1.1.2017 do 30.6.2017 (stav řízení k 20.9.2017)</b>						
	<b>Celkem přijatých návrhů</b>	<b>Zpětvzetí</b>	<b>Odmítnutí</b>	<b>Dohoda stran</b>	<b>Ukončeno uplynutím lhůty 90 dnů</b>	<b>Dosud probíhající řízení k 20. 9. 2017</b>
Leden	250	25	43	92	90	0
Únor	245	24	50	84	87	0
Březen	303	35	55	99	108	6
Duben	248	17	51	73	78	29
Květen	249	30	46	76	68	29
Červen	279	29	48	72	56	74
<b>CELKEM</b>	<b>1574</b>	<b>160</b>	<b>293</b>	<b>496</b>	<b>487</b>	<b>138</b>

*Zdroj: získáno při řízeném hloubkovém rozhovoru ze dne 10. listopadu 2017 od Mgr. Martina Šonky*

## **Příloha 5: Pravidla pro postup při Mimosoudním řešení spotřebitelských sporů.**

### **Pravidla pro postup při Mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (ADR)**

Česká obchodní inspekce vydává na základě ustanovení § 20x zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, (dále jen „zákon“) tato pravidla pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, kterými podrobněji upravuje postup při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (dále jen „Pravidla“).

#### **ČÁST PRVNÍ**

##### **Úvodní ustanovení a zásady řízení**

###### **Článek 1**

Tato Pravidla upravují postup České obchodní inspekce při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (dále také jako „ADR“).

###### **Článek 2**

- 1) Česká obchodní inspekce je subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, není-li tato působnost zákonem svěřena specializovanému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.
- 2) Specializovaným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je:
  - a) v oblasti finančních služeb finanční arbitr v rozsahu působnosti stanoveném právním předpisem upravujícím činnosti finančního arbitra,
  - b) v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb Český telekomunikační úřad v rozsahu působnosti stanovené právním předpisem upravujícím elektronické komunikace a poštovní služby,
  - c) v oblasti elektroenergetiky, plynárenství a teplárenství Energetický regulační úřad v rozsahu působnosti stanovené právním předpisem upravujícím elektroenergetiku, plynárenství a teplárenství.
- 3) Úkoly spojené s odborným, organizačním a technickým zabezpečením činnosti subjektu mimosoudního řešení sporů plní v rámci České obchodní inspekce samostatně Oddělení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (dále jen „oddělení ADR“).
- 4) Jménem České obchodní inspekce je úkony v řízení o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů pověřen vedoucí oddělení ADR, jeho zástupce a další státní zaměstnanci zařazení k výkonu služby v oddělení ADR v rozsahu určeném vedoucím tohoto oddělení.

###### **Článek 3**

- 1) Cílem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je dospět ke smírnému urovnání sporu a dohodě stran na základě vzájemné komunikace prostřednictvím oddělení ADR. Je-li to pro dosažení účelu řízení vhodné, oddělení ADR v průběhu řízení aktivně komunikuje se stranami a vede je k dosažení dohody.
- 2) Oddělení ADR je povinno při řešení spotřebitelských sporů postupovat nestranně, spravedlivě a bez průtahů a pouze na základě skutečností zjištěných v souladu se zákonem a těmito Pravidly. Zaměstnanci ČOI, pověřeni k provádění postupu ADR oznámí bez zbytečného prodlení vedoucímu oddělení ADR jakékoli okolnosti, které by mohly ovlivnit jejich nezávislost a nestrannost, nebo vyvolat střet zájmů s některou ze stran sporu, který mají řešit, nebo které by mohly být takto vnímány. Povinnost oznámit takové okolnosti trvá po celou dobu postupu řešení sporu. Vedoucí oddělení ADR v takovém případě zajistí, aby dotčený zaměstnanec byl nahrazen jiným zaměstnancem pověřeným k provádění postupu ADR; nebo - pokud tomu tak není - dotčený zaměstnanec upustil od provádění postupu alternativního řešení sporu a stranám navrhuje předložit spor jinému subjektu alternativního

řešení sporů, který je příslušný se sporem zabývat; nebo - pokud tomu tak není - tyto okolnosti byly stranám sporu oznámeny a dotčenému zaměstnanci bylo dovoleno pokračovat v provádění postupu alternativního řešení sporu pouze tehdy, pokud strany sporu poté, co byly o okolnostech a o svém právu na vznesení námítky informovány, námítku nevznesou.

#### Článek 4

1) Oddělení ADR spolupracuje s orgány ADR v ostatních členských státech Evropské unie a v dalších státech tvořících Evropský hospodářský prostor a s orgány Evropské unie. Oddělení ADR provádí s těmito orgány pravidelnou výměnu osvědčených postupů týkajících se řešení přeshraničních i vnitrostátních sporů.

2) Oddělení ADR spolupracuje s dalšími institucemi a dozorovými orgány na ochranu spotřebitele v České republice. V odůvodněných případech může oddělení ADR těmto institucím a dozorovým orgánům poskytovat informace a zjištění, které získalo při své činnosti, pokud to není v rozporu s jiným právním předpisem. Oddělení ADR informace o své činnosti vhodným způsobem uveřejňuje.

#### Článek 5

1) V případě přeshraničních sporů pomáhá spotřebitelům v přístupu k příslušnému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Evropské spotřebitelské centrum Česká republika. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika je kontaktním místem pro řešení sporů on-line ve smyslu nařízení EP a Rady (EU) č. 524/2013, přičemž funkce ve smyslu tohoto právního předpisu vykonává pouze v případě, že strany sporu nemají obvyklé bydliště v témže členském státu.

2) Je-li oddělení ADR postoupena stížnost podaná prostřednictvím online platformy spotřebitelských sporů ve smyslu nařízení EP a Rady (EU) č. 524/2013, oddělení ADR neprodleně strany informuje, zda souhlasí s tím, že se bude sporem zabývat, nebo se jím v souladu s čl. 5 odst. 4 směrnice 2013/11/EU odmítá zabývat. Pokud oddělení ADR vyjádří souhlas s tím, že se bude sporem zabývat, rovněž informuje strany sporu o svých procesních pravidlech a případně o možných nákladech na dotýčný postup alternativního řešení sporu.

3) V případě, že byl návrh oddělení ADR postoupen prostřednictvím online platformy spotřebitelských sporů ve smyslu nařízení EP a Rady (EU) č. 524/2013, oddělení ADR bez prodlení oznámí platformě pro řešení sporů on-line datum, kdy mu byl doručen spis týkající se stížnosti, předmět sporu, datum ukončení a výsledek alternativního postupu řešení sporů.

#### Článek 6

Oddělení ADR spolupracuje s Evropským spotřebitelským centrem Česká republika.

### ČÁST DRUHÁ

#### Rízení při mimosoudním řešení sporu

#### Článek 7

#### Zahájení řízení

1) Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje na návrh spotřebitele.

2) Návrh podle odstavce 1 obsahuje:

- a) identifikační údaje stran sporu,
- b) úplné a srozumitelné vylíčení rozhodných skutečností,
- c) označení, čeho se navrhovatel domáhá,
- d) datum, kdy navrhovatel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé,
- e) prohlášení, že ve věci nerozhodí 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,

f) datum a podpis navrhovatele.

3) Návrh na zahájení řízení se zpravidla podává na formuláři vydaném oddělením ADR, přístupným na inspektorátech ČOI a webových stránkách ČOI. V případě, že spotřebitel návrh na zahájení řízení podá jinou formou, může jej oddělení ADR vyzvat k vyplnění tohoto formuláře.

4) Návrh lze podat písemně nebo ústně do protokolu anebo elektronicky prostřednictvím on-line formuláře uvedeného na internetových stránkách České obchodní inspekce, podepsaný uznávaným elektronickým podpisem nebo zasláný prostřednictvím datové schránky osoby, jež návrh podává. Za podmínky, že je návrh do 10 dnů potvrzen, popřípadě doplněn jedním ze způsobů uvedených ve větě první, je možno jej podat pomocí jiných technických prostředků, zejména prostřednictvím telefaxu nebo veřejné datové sítě bez použití uznávaného elektronického podpisu.

5) V případě, že navrhovatel návrh podá prostřednictvím online formuláře ADR na webových stránkách ČOI, má kromě podpisu uznávaným elektronickým podpisem nebo zaslání prostřednictvím datové schránky možnost potvrdit takový návrh krátkým písemným prohlášením vygenerovaným v online formuláři, které podepsané zašle oddělení ADR.

6) Navrhovatel může podat návrh nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé.

7) K návrhu se přiloží doklad o skutečnosti, že se navrhovateli nepodařilo spor vyřešit s druhou stranou přímo, a další písemnosti dokládající tvrzené skutečnosti, jsou-li k dispozici. K návrhu se přiloží plná moc, je-li navrhovatel zastoupen na základě plné moci.

8) Neobsahuje-li návrh předepsané náležitosti nebo nejsou-li přiloženy doklady, vyzve oddělení ADR navrhovatele k jejich doplnění ve lhůtě 15 dnů. Po marném uplynutí této lhůty oddělení ADR návrh odmítne.

#### Článek 8

1) Oddělení ADR návrh též odmítne, pokud z návrhu, jeho příloh nebo jinak zjistí, že

a) spor nenáleží do jeho věcné působnosti,

b) ve věci již rozhodl soud nebo byl vydán rozhodčí nález nebo bylo zahájeno řízení u soudu nebo rozhodčí řízení, nebo již bylo ve stejné věci zahájeno nebo ukončeno mimosoudní řešení spotřebitelského sporu podle zákona,

c) navrhovatel podal návrh po uplynutí lhůty stanovené v čl. 7 odst. 6, nebo

d) návrh je zjevně bezdůvodný.

2) Návrh je zjevně bezdůvodný zejména tehdy, jestliže

a) jde o návrh podaný opětovně a navrhovatel při jeho podání nedoloží, že splnil podmínky stanovené případně v rámci předchozího mimosoudního řešení spotřebitelského sporu, nebo

b) jeho podáním navrhovatel zjevně sleduje zneužití svých práv na úkor druhé strany.

3) Návrh může být posouzen jako bezdůvodný rovněž tehdy, je-li požadavek navrhovatele v návrhu shledán za zcela neoprávněný, případně je-li shledán za neoprávněný později na základě skutečností prokázaných druhou stranou sporu.

4) Návrh může být posouzen jako bezdůvodný rovněž tehdy, bylo-li proti prodávajícímu zahájeno insolvenční řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon) a účinky tohoto insolvenčního řízení trvají; nebo vstoupil-li prodávající do likvidace dle zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, a navrhovatel dosud neuplatnil své právo, které je předmětem sporu.

5) V případě odmítnutí návrhu z důvodu bezdůvodnosti může oddělení ADR navrhovateli poskytnout ve věci kvalifikovanou radu. Právní posouzení věci ze strany oddělení ADR však není právně závazné a může být odlišné od případného pozdějšího soudního nebo jiného rozhodnutí.

#### Článek 9

Oddělení ADR informuje strany sporu o odmítnutí návrhu spolu s důvody odmítnutí do 15 dnů ode dne jeho obdržení, ledaže skutečnosti zakládající důvod pro odmítnutí zjistí později. V takovém případě informuje strany sporu o odmítnutí bez zbytečného odkladu od okamžiku, kdy se o důvodech pro odmítnutí návrhu dozví.

#### Článek 10

##### Průběh řízení

- 1) Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu je zahájeno dnem, kdy oddělení ADR obdrží návrh podle čl. 7 odst. 1.
- 2) Pokud oddělení ADR návrh neodmítne, vyrozumí o zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu obě strany sporu a poučí je, že
  - a) nemusí být zastoupeny právním zástupcem,
  - b) mohou využít nezávislé poradenství nebo zastupování či pomoc třetí osoby,
  - c) spotřebitel může ukončit účast v mimosoudním řešení spotřebitelského sporu v kterékoli fázi,
  - d) mají právo vyjadřovat k věci svůj názor,
  - e) 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,
  - f) v případech uvedených v čl. 14 budou informovány v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat o ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a o skutečnostech, které vedly k ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu,
  - g) zahájením mimosoudního řešení spotřebitelského sporu není dotčeno právo stran sporu domáhat se ochrany svých práv a oprávněných zájmů soudní cestou.
- 3) Umožňuje-li to povaha spotřebitelského sporu, rozsah skutkových tvrzení spotřebitele a spotřebitelem předložené podklady k předmětu sporu, může oddělení ADR spolu s vyrozuměním o zahájení spotřebitelského sporu prodávajícímu zaslat předběžné vyjádření k předmětu sporu. V tomto vyjádření stručně zhodnotí skutkový stav vyplývající z návrhu a na něj navazující právní posouzení předmětu sporu.

#### Článek 11

- 1) Je-li třeba pro dosažení dohody o předmětu sporu vyřešit otázku, kterou může posoudit pouze znalec nebo znalecký ústav v daném oboru (dále jen „znalec v oboru“), oddělení ADR může navrhnout stranám sporu znalce v oboru ze Seznamu znalců a tlumočnicků a Seznamu znaleckých ústavů. Je-li k dispozici větší počet znalců v oboru, oddělení ADR navrhne alespoň dva, a to pokud možno přednostně z kraje, v jehož obvodu má navrhovatel bydliště.
- 2) V případě postupu podle odstavce 1 poučí oddělení ADR strany sporu o nesení nákladů na činnost znalce v oboru a o nutnosti dohody stran na úhradě nákladů.
- 3) Pokud strany sporu souhlasí s využitím činnosti znalce v oboru a dohodnou se na nesení nákladů, avšak nedohodnou se na jednom ze znalců v oboru navržených podle odstavce 1, pak jej vybere oddělení ADR.

#### Článek 12

- 1) Proávající je povinen ve lhůtě 15 pracovních dnů od obdržení vyrozumění podle čl. 10 odst. 2 poskytnout oddělení ADR vyjádření ke skutečnostem uvedeným v návrhu.
- 2) Proávající je povinen úzce spolupracovat a poskytnout oddělení ADR součinnost potřebnou k

efektivnímu průběhu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu.

### **Ukončení řízení**

#### **Článek 13**

- 1) Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu musí být ukončeno do 90 dnů od jeho zahájení.
- 2) U zvláště složitých sporů může oddělení ADR lhůtu uvedenou v odstavci 1 prodloužit, a to nejvýše o dalších 90 dnů. Strany musí být bez zbytečného odkladu informovány o prodloužení této lhůty a o celkové době, do kdy lze očekávat, že bude mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ukončeno.

#### **Článek 14**

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu končí

- a) uzavřením dohody stran sporu,
- b) jednostranným prohlášením spotřebitele o ukončení účasti na řešení sporu oznámeným oddělení ADR
- c) smrtí, prohlášením za mrtvého, prohlášením za nezvěstného nebo zánikem jedné ze stran sporu bez právního nástupce,
- d) marným uplynutím lhůty podle čl. 13
- e) odmítnutím návrhu podle čl. 8.

#### **Článek 15**

- 1) O ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu podle čl. 14 písm. b) nebo c) informuje oddělení ADR bez zbytečného odkladu druhou stranu sporu. Dojde-li k ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu podle čl. 14 písm. d), informuje bez zbytečného odkladu obě strany sporu. Informaci podává oddělení ADR písemně nebo na jiném trvalém nosiči dat.
- 2) Dohoda podle čl. 14 písm. a) musí mít písemnou formu.
- 3) Dojde-li k dohodě mezi stranami ve smyslu čl. 14 písm. a), oddělení ADR považuje tuto dohodu za uzavřenou na základě souhlasného potvrzení stran, případně na základě potvrzení navrhovatele o odpadnutí předmětu sporu mezi stranami na základě této dohody. Uzavřenou dohodu mezi stranami oddělení ADR zakládá do spisu, jen pokud o to jedna ze stran sporu výslovně požádá.
- 4) Oddělení ADR zajistí, aby byly strany před tím, než s uzavřením dohody vysloví souhlas, informovány o právních důsledcích takového souhlasu. Dále oddělení ADR zajistí, aby byla stranám před tím, než vyjádří souhlas s navrhovaným řešením nebo smírnou dohodou, poskytnuta v případě jejich zájmu přiměřená lhůta na rozmyšlenou.
- 5) Považuje-li to oddělení ADR za účelné, může vydat odůvodněné nezávazné stanovisko k předmětu sporu, které stranám doručí spolu s oznámením o ukončení sporu ve smyslu odst. 1.

### **Společná ustanovení pro průběh řízení**

#### **Článek 16**

##### **Doručování**

- 1) Povinnost doručit stranám sporu písemnost je splněna, pokud je doručena prostřednictvím veřejné datové sítě 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 sdělí strany sporu oddělení ADR. Písemnost se považuje za doručenu i v případě, že se adresát o doručení z důvodů okolností na jeho straně nedozvěděl.
- 2) V případě, že se adresa prodávajícího uvedená v návrhu liší od jeho zapsaného sídla ve veřejném rejstříku, oddělení ADR má možnost poučit o této skutečnosti navrhovatele a vyzvat jej k doplnění návrhu o sídlo prodávajícího.
- 3) V případě, že účastník řízení sdělí oddělení ADR svoji elektronickou adresu, případně je taková



adresa oddělení ADR známá z jeho předchozí činnosti či dohledatelná z veřejně dostupných zdrojů, má oddělení ADR možnost doručovat elektronickou formou rovněž na tuto adresu. Považuje-li to oddělení ADR za vhodné, může účastníkům doručovat na více adres, respektive různými formami s tím, že lhůty podle zákona a těchto Pravidel se počítají od doručení na první adresu účastníka sporu.

4) Oddělení ADR je oprávněno adresu pro doručování, kterou mu strana sporu sdělí, odmítnout, pokud se na tuto adresu nedaří doručovat, popř. je-li zřejmé, že doručování na uvedenou adresu bylo spojeno s nepřiměřeně vysokými náklady, nebo bylo jinak obtížné.

### **Jednací jazyk**

#### **Článek 17**

1) V řízení se jedná a písemnosti se obvykle předkládají v českém jazyce. Účastníci řízení mohou jednat a písemnosti mohou být předkládány i v jazyce slovenském. V odůvodněných případech (zejména vedení přeshraničního řízení) se může v řízení jednat i v jazyce anglickém, a pokud je to důvodné, dokumenty mohou být předkládány i v dalších jazycích.

2) Strana, která se v řízení dovolává písemnosti, jež je vyhotovena v jiném než českém, slovenském nebo anglickém jazyce, je na vyžádání druhé strany sporu nebo oddělení ADR povinna předložit překlad písemnosti do jazyka českého, slovenského nebo anglického.

### **Spis**

#### **Článek 18**

V každém sporu je veden oddělením ADR spis, označený spisovou značkou. Spis tvoří návrh včetně příloh, veškeré další úkony stran sporu, úkony oddělení ADR a další podání se sporem související. Oddělení ADR může vést spis i elektronicky, případně v písemné i elektronické formě. Účastníci řízení mají právo nahlížet do spisu a právo obdržet kopie písemností založených do spisu.

### **Dokazování**

#### **Článek 19**

1) Účastník řízení je povinen označit důkazy na podporu svých tvrzení, dovolává-li se účastník řízení obsahu listiny, předloží její kopii.

2) Oddělení ADR není vázáno důkazními návrhy účastníků a je oprávněno opatřovat samo důkazy, považuje-li to vzhledem k průběhu řízení za účelné. Při řešení sporů a komunikaci se stranami sporu vychází ze skutkového stavu věci a volně hodnotí důkazy. K provedení důkazů lze užít všech důkazních prostředků, které jsou vhodné ke zjištění stavu věci a které nejsou získány nebo provedeny v rozporu s právními předpisy. Jde zejména o listiny, ohledání, svědeckou výpověď a znalecký posudek.

3) Oddělení ADR se může v průběhu řízení obracet i na subjekty, které nejsou účastníky řízení, pokud jejich vysvětlení může mít význam pro průběh nebo výsledek řízení. Dožádaný subjekt nemá povinnost žádosti oddělení ADR vyhovět. Pokud jí vyhová, nemá nárok na náhradu nákladů spojených s poskytnutím součinnosti podle tohoto ustanovení.

4) Řízení je vedeno zpravidla písemně. Je-li to k dosažení účelu řízení vhodné, může oddělení ADR se souhlasem stran sporu nařídít ústní jednání.

### **Náklady řízení**

#### **Článek 20**

1) Každý účastník řízení nese své náklady řízení sám.

2) Řízení se nezaplatňuje.

### **Ochrana osobních údajů**

#### Článek 21

Oddělení ADR má při podání návrhu možnost ověřit totožnost navrhovatele v Registru obyvatel. Osobní údaje stran sporu a jakýchkoliv dalších subjektů, o nichž se během své činnosti dozví, oddělení ADR zpracovává v souladu s právními předpisy. S výjimkou postupu podle čl. 15 odst. 1 tyto údaje nesděluje a nepředává třetím osobám.

#### **Ustanovení společná, přechodná a závěrečná**

#### Článek 22

- 1) Řízení při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů zahájena před nabytím účinnosti těchto Pravidel se dokončí podle dosavadních Pravidel.
- 2) V řízení se postupuje přiměřeně podle správního řádu, nestanoví-li zákon nebo tato Pravidla jinak.
- 3) Tato Pravidla nabývají platnosti dnem zveřejnění na webových stránkách ČOI a účinnosti dnem 1.9.2017.
- 4) Změny a zrušení těchto pravidel budou Českou obchodní inspekcí zveřejněny na webových stránkách zpravidla s alespoň 15denním předstihem před nabytím jejich účinnosti.
- 5) Tato Pravidla se zveřejňují na webových stránkách ČOI a na požádání jsou veřejnosti přístupná na inspektorátech ČOI v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat.

V Praze dne 9.8.2017

**Ing. Mojmír Bezečný, v.r.**  
ústřední ředitel  
České obchodní inspekce

*Zdroj: získáno při řízeném hloubkovém rozhovoru ze dne 10. listopadu 2017 od Mgr. Martina Šonky*

## Příloha 6: Návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu.

### Návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu

#### I. Údaje o navrhovateli

*Navrhovatelem je spotřebitel. E-mail, telefonní číslo a ID datové schránky nejsou povinné údaje. Vždy doporučujeme vyplnit e-mailovou adresu.*

##### Jméno a příjmení

##### Adresa místa bydliště

*(Ulice, číslo popisné, PSČ, Město a stát)*

E-mail

Telefonní číslo

ID datové schránky

##### Navrhovatel je v řízení zastoupen zmocněncem

*V případě zastoupení zmocněncem je třeba doložit písemnou plnou moc.*

ANO

NE

##### Jméno a příjmení zmocněnce

##### Adresa místa bydliště zmocněnce

*(Ulice, číslo popisné, PSČ, Město a stát)*

E-mail

Telefonní číslo

ID datové schránky

#### II. Údaje o podnikateli, proti kterému návrh směřuje

##### Název společnosti / jméno podnikatele

##### IČ podnikatele

*(pokud je navrhovateli známo)*

##### Adresa sídla podnikatele

*(Ulice, číslo popisné, PSČ, Město a stát)*

E-mail

*(pokud je navrhovateli známo)*

Telefonní číslo

*(pokud je navrhovateli známo)*

ID datové schránky

*(pokud je navrhovateli známo)*

### III. Stručné vyličení rozhodných skutečností

### IV. Řešení sporu navrhané spotřebitelem

Pokusil se spotřebitel řešit spor s podnikatelem přímo?

ANO

NE

Datum pokusu o přímé řešení sporu s podnikatelem

### V. Seznam příloh

1. Doklad o pokusu řešit spor s podnikatelem přímo (povinná příloha návrhu)

Další přílohy:

*Prosíme, přiložte kopie dokladů, které máte k dispozici, tj. především kopii smlouvy či dokladu o koupi, kopii vzájemné korespondence s podnikatelem, kopie reklamačních protokolů atd.*

Podávám návrh na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ve smyslu § 20d a násl. zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění. Prohlašuji, 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 sporů. Prohlašuji, že údaje uvedené v tomto návrhu jsou pravdivé.

.....  
Datum

.....  
Podpis osoby, která podává návrh

#### Poučení:

Tento návrh je třeba vlastnoručně podepsat a zaslat na adresu Česká obchodní inspekce, oddělení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (ADR), Štěpánská 15, 120 00 Praha 2. Návrh lze rovněž podat osobně, elektronickou poštou se zaručeným elektronickým podpisem nebo prostřednictvím datové schránky podatele.

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se řídí zejména příslušnými ustanoveními zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, a Pravidly pro postup při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů, která jsou zveřejněna na internetových stránkách [www.adr.coi.cz](http://www.adr.coi.cz). Na těchto internetových stránkách naleznete rovněž podrobné informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů při České obchodní inspekci.

Účelem mimosoudního řešení sporu je nalezení vzájemné dohody stran o předmětu sporu. V rámci mimosoudního řešení sporu tedy nemůže být vydáno právně závazné rozhodnutí proti vůli jedné ze stran.

## Příloha 7: Vyrozumění o zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu.

### Česká obchodní inspekce

Oddělení mimosoudního řešení  
spotřebitelských sporů (ADR)

Štěpánská 15, 120 00 Praha 2

adr@coi.cz · www.adr.coi.cz · DS: x7cab34



Vaše zn.

Sp. zn.  
ČOI /17/O100

Vyřizuje

E-mail

Praha  
6.9.2017

#### Vyrozumění o zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu

Česká obchodní inspekce, oddělení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (ADR), oznamuje, že bylo zahájeno mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ve smyslu § 20d a násl. zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, mezi stranami sporu

navrhovatelem (spotřebitelem)

a podnikatelem

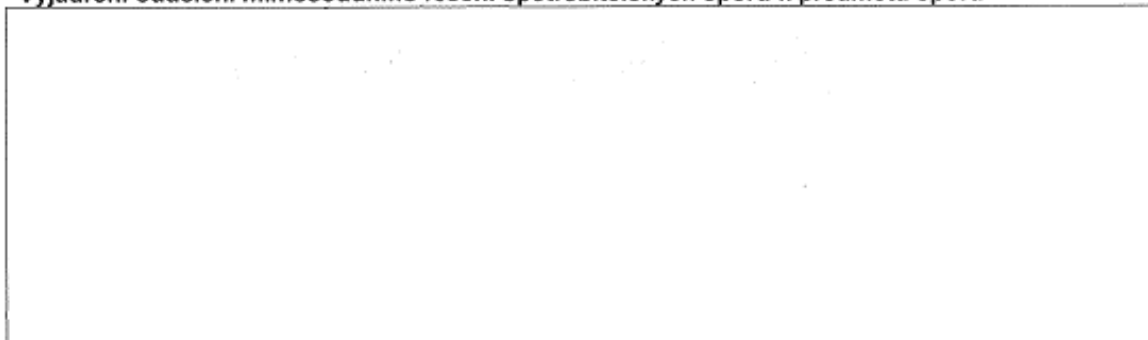
na základě návrhu na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu, který byl přijat dne 14. srpna 2017. Tímto dnem se mimosoudní řešení sporu považuje za zahájené.

#### Stručný popis sporu

#### Řešení navrhované spotřebitelem

Odstoupení od kupní smlouvy

#### Vyjádření oddělení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů k předmětu sporu



V této souvislosti Vás žádáme o vyjádření k uvedenému návrhu na mimosoudní řešení sporu, a to **ve lhůtě 15 pracovních dnů od doručení tohoto vyrozumění**. Pro Vaše vyjádření můžete využít přiložený odpovědní formulář. Vaše vyjádření prosím zašlete na adresu:

Česká obchodní inspekce  
Ústřední inspektorát - oddělení ADR  
Štěpánská 15  
120 00 Praha 2  
Datová schránka x7cab34 • E-mail adr@coi.cz

V korespondenci prosím uvádějte spisovou značku sporu uvedenou v záhlaví tohoto oznámení.

V příloze tohoto oznámení naleznete stejnopis návrhu spotřebitele na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a kopie dostupných podkladů.

Dovolujeme si Vás upozornit, že je Vaší právní povinností ve lhůtě 15 pracovních dnů od doručení tohoto vyrozumění nám poskytnout vyjádření ke skutečnostem uvedeným v návrhu, v rámci mimosoudního řešení spotřebitelského sporu úzce spolupracovat a poskytnout součinnost potřebnou k efektivnímu průběhu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu. V příloze tohoto vyrozumění naleznete obecné informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů při České obchodní inspekci a podrobné poučení o Vašich právech a povinnostech.

Děkujeme za Vaši spolupráci.

S pozdravem

**Mgr.**

Oddělení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (ADR)

*Zdroj: získáno při řízeném hloubkovém rozhovoru ze dne 10. listopadu 2017 od Mgr. Martina Šonky*

## Příloha 8: Poučení o právech a povinnostech podnikatele v rámci mimosoudního řešení sporu.



### Poučení o právech a povinnostech podnikatele v rámci mimosoudního řešení sporu

Vážená paní, vážený pane,

předem Vám děkujeme za Vaši spolupráci během mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a věříme, že v jeho rámci budeme společně schopni nalézt takové řešení sporu, které uspokojí Vašeho zákazníka i Vás. Doufáme zároveň, že Vaše zapojení se do systému mimosoudního řešení sporů přispěje k budování Vašeho dobrého jména u zákazníků a v dlouhodobé perspektivě také k dalšímu rozvoji Vašeho podnikání.

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se řídí zejména příslušnými ustanoveními zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, a Pravidly pro postup při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů, která jsou zveřejněna na internetových stránkách [www.adr.coi.cz](http://www.adr.coi.cz). Na těchto internetových stránkách naleznete rovněž podrobné informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů při České obchodní inspekci.

V rámci mimosoudního řešení spotřebitelského sporu strany

- nemusí být zastoupeny právním zástupcem,
- mohou využít nezávislé poradenství nebo zastupování či pomoc třetí osoby,
- spotřebitel může ukončit účast v mimosoudním řešení spotřebitelského sporu v kterékoli fázi,
- mají právo vyjadřovat k věci svůj názor,
- mohou nahlížet do dokumentace vztahující se k projednávanému sporu, požívat si kopie nebo opisy tvrzení, důkazů, dokumentů a skutečností předložených druhou stranou a vyjádřit se k nim,
- v případech uvedených v § 20u odst. 2 zákona o ochraně spotřebitele budou informovány v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat o ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a o skutečnostech, které vedly k ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu.

Zahájením mimosoudního řešení spotřebitelského sporu není dotčeno právo stran sporu domáhat se ochrany svých práv a oprávněných zájmů soudní cestou.

Zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu se považuje za uzavření dohody o mimosoudním jednání věřitele a dlužníka o právu nebo o okolnosti, která právo zakládá, podle § 647 občanského zákoníku. Po dobu mimosoudního řešení sporu tedy neběží promlčecí doba.

Podnikatel je v rámci mimosoudního řešení sporu podle § 20s zákona o ochraně spotřebitele povinen

- ve lhůtě 15 pracovních dnů od doručení vyrozumění o zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu poskytnout České obchodní inspekci vyjádření ke skutečnostem uvedeným v návrhu na mimosoudní řešení sporu.
- úzce spolupracovat a poskytnout České obchodní inspekci součinnost potřebnou k efektivnímu průběhu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu.

Podnikatel má dále podle § 14 zákona o ochraně spotřebitele povinnost

- spotřebitele informovat jasným, srozumitelným a snadno dostupným způsobem o subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, který je pro daný typ nabízeného, prodávaného, poskytovaného nebo zprostředkovaného výrobku nebo služby věcně příslušný. Informace musí zahrnovat též internetovou adresu tohoto subjektu. Jestliže podnikatel provozuje internetové stránky, uvede tyto informace i na těchto internetových stránkách. Pokud smlouva uzavřená mezi podnikatelem a spotřebitelem odkazuje na obchodní podmínky, uvede informace podle věty první a druhé rovněž v těchto obchodních podmínkách
- V případě sporu mezi spotřebitelem a podnikatelem, který se nepodařilo mezi stranami urovnat přímo, poskytne podnikatel spotřebiteli informace uvedené v předchozím odstavci v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat.

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

*Zdroj: získáno při řízeném hloubkovém rozhovoru ze dne 10. listopadu 2017 od Mgr. Martina Šonky*

## Příloha 9: Poučení o právech a povinnostech spotřebitele v rámci mimosoudního řešení sporu.



Účelem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů při České obchodní inspekci (ČOI) je nalezení vzájemné dohody spotřebitele a podnikatele o předmětu sporu za součinnosti s ČOI tak, aby výsledné řešení bylo jak v souladu s příslušnou právní úpravou, tak i přijatelné pro obě strany sporu. V rámci mimosoudního řešení sporu ČOI není oprávněna vydat vůči stranám sporu autoritativní právně závazné rozhodnutí. Případná právní doporučení či stanoviska ČOI zaslaná účastníkům v průběhu mimosoudního řešení sporu se mohou lišit od eventuálního pozdějšího soudního rozhodnutí ve věci.

Postup ČOI při mimosoudním řešení spotřebitelského sporu se řídí zejména příslušnými ustanoveními zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v účinném znění (dále jen ZOS) a Pravidly pro postup při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů, která jsou uveřejněna na internetových stránkách [www.adr.coi.cz](http://www.adr.coi.cz).

Při komunikaci s ČOI, prosím, vždy uvádějte příslušnou spisovou značku. V rámci mimosoudního řešení spotřebitelského sporu strany:

- a) nemusí být zastoupeny právním zástupcem,
- b) mohou využít nezávislé poradenství nebo zastupování či pomoc třetí osoby, přičemž související náklady si nesou samy,
- c) spotřebitel může ukončit účast v mimosoudním řešení spotřebitelského sporu v kterékoli fázi,
- d) podnikatel je povinen v rámci mimosoudního řešení spotřebitelského sporu úzce spolupracovat a poskytnout České obchodní inspekci součinnost potřebnou k efektivnímu průběhu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu; ve lhůtě 15 pracovních dnů od doručení vyznění o zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu je podnikatel povinen České obchodní inspekci poskytnout vyjádření ke skutečnostem uvedeným v návrhu spotřebitele,
- e) mají právo vyjadřovat k věci svůj názor,
- f) mohou nahlížet do dokumentace vztahující se k projednávanému sporu, požívat si kopie nebo opisy tvrzení, důkazů, dokumentů a skutečností předložených druhou stranou a vyjádřit se k nim,
- g) budou informovány v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat o dalším postupu ve věci, o ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a o skutečnostech, které vedly k ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu,
- h) zahájením mimosoudního řešení spotřebitelského sporu není dotčeno právo stran sporu domáhat se ochrany svých práv a oprávněných zájmů soudní cestou. Zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu se považuje za uzavření dohody o mimosoudním jednání věřitele a dlužníka podle § 647 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Po dobu mimosoudního řešení sporu proto neběží promlčecí lhůty, a to až do doby dokud jedna ze stran výslovně neodmítne v takovém jednání pokračovat nebo dokud není dán jiný důvod, pro který se mimosoudní řešení sporu končí (§ 20u ZOS).

*Zdroj: získáno při řízeném hloubkovém rozhovoru ze dne 10. listopadu 2017 od Mgr. Martina Šonky*



**Příloha 10:** Stanovisko podnikatele k návrhu na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu.

**Česká obchodní inspekce**  
Oddělení mimosoudního řešení  
spotřebitelských sporů (ADR)  
Štěpánská 15, 120 00 Praha 2  
adr@coi.cz · www.adr.coi.cz · DS: x7cab34



Sp. zn.:

**Stanovisko podnikatele k návrhu na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu**

V rámci mimosoudního řešení spotřebitelského sporu podle § 20d a násl. zákona o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb., ve znění pozdějších právních předpisů, dále ZOS) mezi

navrhovatelem (spotřebitelem)

a podnikatelem

podává podnikatel následující vyjádření k předmětu spotřebitelského sporu:

Nárok tvrzený spotřebitelem v návrhu

Uznáváme                       Uznáváme částečně                       Neuznáváme

Nárok tvrzený spotřebitelem uznáme v případě prokázání oprávněnosti reklamace znaleckým posudkem. V takovém případě rovněž spotřebiteli uhradíme náklady spojené s vypracováním znaleckého posudku.

ANO                                       NE

V případě uznání nároku tvrzeného spotřebitelem prosím uveďte, jakým způsobem bude nárok uspokojen.

Stručné odůvodnění v případě neuznání nebo částečného uznání nároku tvrzeného spotřebitelem

V případě částečného uznání nároku tvrzeného spotřebitelem prosím uveďte svůj návrh na vyřešení sporu.

Případná další vyjádření podnikatele k předmětu sporu

Jméno a funkce osoby, která podává toto vyjádření:

Datum:

Kontaktní údaje pro řešení sporu (nejlépe e-mailová adresa):

*Prosím vyplňte, přejete-li si, abychom Vám na tuto elektronickou nebo poštovní adresu zaslali případnou budoucí korespondenci ve věci.*

Toto vyjádření prosím zašlete ve lhůtě 15 pracovních dnů od doručení oznámení o zahájení mimosoudního řešení sporu na adresu:

Česká obchodní inspekce  
Ústřední inspektorát - Oddělení ADR  
Štěpánská 15  
120 00 Praha 2

Vyjádření lze rovněž zaslat prostřednictvím e-mailem na adresu [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz) nebo do datové schránky x7cab34.

V korespondenci prosím užívejte spisovou značku případu uvedenou v záhlaví vyrozumění o zahájení mimosoudního řešení sporu.

*Zdroj: získáno při řízeném hloubkovém rozhovoru ze dne 10. listopadu 2017 od Mgr. Martina Šonky*

**Příloha 11:** Logo mimosoudního řešení sporů.



*Zdroj: <http://coi.greep.cz/mimosoudni-reseni-sporu-s-coi-od-1.2.-nc1859/>*

## Příloha 12: Vyrozumění o zahájení řešení sporu – příklad 1

### Česká obchodní inspekce

Oddělení mimosoudního řešení  
spotřebitelských sporů (ADR)  
Štěpánská 15, 120 00 Praha 2  
adr@coi.cz · www.adr.coi.cz · DS: x7cab34



Vaše zn. Sp. zn. ČOI /17/O100 Vyřizuje Mgr. E-mail @coi.cz Praha 25.5.2017

### Vyrozumění o zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu

Česká obchodní inspekce, oddělení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (ADR), oznamuje, že bylo zahájeno mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ve smyslu § 20d a násl. zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, mezi stranami sporu

navrhovatelem (spotřebitelem)

[Redacted]

a podnikatelem

[Redacted]

na základě návrhu na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu, který byl přijat dne 20. dubna 2017. Tímto dnem se mimosoudní řešení sporu považuje za zahájené.

#### Stručný popis sporu

Spotřebitel zakoupil od podnikatele na základě kupní smlouvy ze dne 18.12.2016 osobní automobil Renault Megane, RZ: [Redacted], VIN: [Redacted] za kupní cenu vč. služeb celkem ve výši 47.209,- Kč.

Na vozidle se po převzetí vyskytly skryté vady a následně bylo zjištěno, že vozidlo svým stavem nesplňuje podmínky pro provoz na pozemních komunikacích dle zákona č.56/2001 Sb.

Spotřebitel závady u podnikatele několikrát reklamoval, konkrétně:

Dne 2.1.2017 spotřebitel reklamoval skryté vady vozidla, které jsou tak zásadní, že neumožňují provoz vozidla na pozemních komunikacích bez provedení nutných oprav. Podnikatel tuto reklamaci na základě reklamačního protokolu ev.č. 304986 jako oprávněnou neuznal a tvrdí, že spotřebitel byl se stavem vozidla při prodeji seznámen.

S vyřízením reklamace spotřebitel nesouhlasil a proto dne 12.1.2017 zaslal podnikateli své vyjádření k protokolu o reklamaci ev.č. 304986. Podnikatel na tento dopis odpověděl dne 23.1.2017, kdy reklamaci opětovně neznal.

Spotřebitel opětovně s vyjádřením podnikatele ze dne 23.1.2017 nesouhlasil a nadále zastává své stanovisko, že jak v kupní smlouvě, tak v předávacím protokolu a v rámci předváděcí jízdy nebyl nikterak

seznámen se skrytými vadami, které jsou předmětem jeho reklamace. Podnikatel opětovně dne 2.3.2017 zaslal spotřebiteli dopis se zamítavým stanoviskem k vyřízení reklamace.

Po neustále zamítavém stanovisku podnikatele spotřebitel nechal zpracovat znalecký posudek soudním znalcem [REDAKCE], který v bodě III. svého posudku vytýká závady vozidla a dále v bodě IV. konstatuje jednoznačný závěr, že vady jsou natolik vážné, že „vozidlo svým stavem nespĺňuje podmínky pro provoz na pozemních komunikacích dle Zákona č.56/2001 Sb“. Spotřebitel znalecký posudek předal podnikateli, avšak ten v dopise ze dne 11.4.2017 vytýkané závady prokázané ve znaleckém posudku neuznal a opětovně reklamaci spotřebitele zamítl jako neoprávněnou.

Spotřebitel nesouhlasí se zamítavým postojem podnikatele a trvá na výskytu skrytých vad, které brání běžnému užívání osobního vozidla. Spotřebitel navrhuje jako smírné řešení celého sporu slevu z kupní ceny ve výši 12.000,- Kč.

V podrobnostech odkazují na návrh spotřebitele a přílohy tohoto návrhu, které tvoří nedílnou součást tohoto Vyrozumění o zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu.

#### Řešení navrhané spotřebitelem

Sleva z kupní ceny ve výši 12.000,- Kč nebo bezplatná oprava závad

#### Vyjádření oddělení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů k předmětu sporu

Po prostudování podkladů předložených spotřebitelem je oddělení ADR toho názoru, že nárok tvrzený spotřebitelem je oprávněný.

Oddělení ADR upozorňuje podnikatele na ustanovení § 2161 odst.2 zákona č.89/2012 Sb., občanského zákoníku, ze kterého vyplývá, že pokud se vada na předmětném osobním vozidle vyskytla v průběhu 6 měsíců od převzetí, má se za to, že vozidlo bylo vadné již při jeho převzetí. Upozorňují podnikatele, že dle ustanovení § 2161 občanského zákoníku se dle výkladu soudu (Judikatura NS – rozsudek ze dne 26.10.2010, 33Cdo 2281/2008) skutečně vztahuje i na bazarové/použité osobní vozidlo. Z tohoto ustanovení tedy vyplývá, že by podnikatel měl odborným posouzením prokázat, že vozidlo při předání nemělo vady vytýkané spotřebitelem. Podnikatel doposud takové posouzení nepředložil.

Po prostudování kupní smlouvy a předávacího protokolu lze jednoznačně konstatovat, že spotřebitel na skryté závady, které vytýká ve svých reklamacích a znaleckém posudku, NEBYL UPOZORNĚN. Konkrétněji v kolonce pružiny a tlumiče stojí „*snížený účinek*“, sníženým účinkem však nelze konstatovat prasklé pružiny!!! Dále v kolonce řízení, nápravy, poloosy, hřídele je uvedeno „*vůle, zvýšená hlučnost, vibrace řízení*“, tento popis však již nezahmuje, že na vozidle se vyskytují vady takového rozsahu, že hrozí nebezpečí vytržení čepu z uložení. Spotřebitel vůbec nebyl upozorněn na to, že nefunguje centrální zamykání 5. dveří a dále, že pneumatiky jsou sjeté pod zákonnou normu, což ohrožuje život a zdraví jak spotřebitele, tak ostatních účastníků dopravního provozu. V neposlední řadě v kolonce brzdy je uvedeno „*brzdny efekt-snížení, snížený účinek parkovací brzdy*“, což však v žádném případě nelze spojovat se závadou spočívající v nevracení se lanovodu brzdy levého zadního kola.

Dle zákona a judikatury soudu se na vozidle vyskytlo větší množství skrytých vad bránící běžnému užívání osobního vozidla, tedy spotřebitel má právo na okamžité odstoupení od kupní smlouvy a vrácení kupní ceny!!! Spotřebitel toto právo uplatnil, již při první reklamaci, kde byl neoprávněně poučen podnikatelem, že takové právo nemá a podnikatel odmítl přijmout spotřebitelovo odstoupení od kupní smlouvy. Samotná kupní smlouva ustanovení o odstoupení od kupní smlouvy obsahuje. Jedná se tedy o provinění podnikatele ve smyslu zákona o ochraně spotřebitele, za které by mohl být sankčně postihnut a dále nepřijal odstoupení od kupní smlouvy, na které měl spotřebitel zákonné právo.

Upozorňují podnikatele, že v kupní smlouvě a předávacím protokolu nejsou vylíčeny ty vady, které se po zakoupení vozidla na vozidle projeví. Stav vozidla stylem „agregát na hranici životnosti“ apod. nepopisuje konkrétní závady vytýkané spotřebitelem. Vozidlo nespĺňuje dle ustanovení §2161 zákona č.89/2012 Sb., Občanský zákoník jakost/kvalitu osobního vozidla, kterou si strany při prodeji ujednaly. Svě tvrzení prokázal spotřebitel i posudkem potvrzujícím skryté vady. Dále se na vozidle vyskytl větší počet

vad bránící běžnému užívání, tedy spotřebitel měl právo na okamžité odstoupení od kupní smlouvy, které podnikatel striktně odmítl přijmout a zabývat se jím.

Z výše uvedených zjištění Oddělení ADR navrhuje stranám dohodu v tom směru, že podnikatel uzná nárok tvrzený spotřebitelem, akceptuje buď bezplatnou opravu vozidla nebo finanční kompenzaci spočívající v adekvátní slevě z kupní ceny alespoň 12.000,- Kč nebo akceptuje odstoupení od kupní smlouvy a vrátí spotřebiteli výměnou za vozidlo celou kupní cenu ve výši 47.209,- Kč.

V této souvislosti Vás žádáme o vyjádření k uvedenému návrhu na mimosoudní řešení sporu, a to ve lhůtě 15 pracovních dnů od doručení tohoto vyrozumění. Pro Vaše vyjádření můžete využít přiložený odpovědní formulář. Vaše vyjádření prosím zašlete na adresu:

Česká obchodní inspekce  
Ústřední inspektorát - oddělení ADR  
Štěpánská 15  
120 00 Praha 2  
Datová schránka x7cab34 • E-mail adr@coi.cz


V korespondenci prosím uvádějte spisovou značku sporu uvedenou v záhlaví tohoto oznámení.

V příloze tohoto oznámení naleznete stejnopis návrhu spotřebitele na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a kopie dostupných podkladů.

Dovoluujeme si Vás upozornit, že je Vaší právní povinností ve lhůtě 15 pracovních dnů od doručení tohoto vyrozumění nám poskytnout vyjádření ke skutečnostem uvedeným v návrhu, v rámci mimosoudního řešení spotřebitelského sporu úzce spolupracovat a poskytnout součinnost potřebnou k efektivnímu průběhu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu. V příloze tohoto vyrozumění naleznete obecné informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů při České obchodní inspekci a podrobné poučení o Vašich právech a povinnostech.

Děkujeme za Vaši spolupráci.

S pozdravem

  
Oddělení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (ADR)

*Zdroj: získáno e-mailovou korespondencí ze dne 26. března 2018 od Mgr. Martina Šonky*

## Příloha 13: Stanovisko podnikatele – příklad 1

**Česká obchodní inspekce**  
Oddělení mimosoudního řešení  
spotřebitelských sporů (ADR)  
Štěpánská 15, 120 00 Praha 2  
adr@col.cz · www.adr.col.cz · DS: x7cab34



Sp. zn.: čol[redacted]17/0100

### Stanovisko podnikatele k návrhu na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu

V rámci mimosoudního řešení spotřebitelského sporu podle § 20d a násl. zákona o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb., ve znění pozdějších právních předpisů, dále ZOS) mezi

navrhovatelem (spotřebitelem)

[redacted]

a podnikatelem

[redacted] s.r.o., IČO [redacted]

podává podnikatel následující vyjádření k předmětu spotřebitelského sporu:

Nárok tvrzený spotřebitelem v návrhu

Uznávámé       Uznávámé částečně       Neuznávámé

V případě uznání nároku tvrzeného spotřebitelem prosím uveďte, jakým způsobem bude nárok uspokojen.

### Stručné odůvodnění v případě neuznání nebo částečného uznání nároku tvrzeného spotřebitelem

Zákazník byl při koupi vozidla podrobně seznámen s technickým stavem vozidla a bylo mu známo, že si kupuje ojeté motorové vozidlo, jehož stáří je 12 let a které má stav tachometru 262 923 kilometrů, přičemž je zde uveden nesoulad stavu tachometru s patřičným vysvětlením. Konkrétně je zde uvedeno: V případě, že je uveden "nesoulad" stavu ujetých kilometrů, znamená to, že podle zjištění prodávajícího stav tachometru, neodpovídá skutečnému stavu najetých kilometrů a technický stav automobilu vykazuje oproti údajům na tachometru nadměrné opotřebení a s ohledem na to byla přiměřeně snížena kupní cena. Cena 41.499,- Kč za kterou bylo vozidlo prodáváno je cca 10% jeho původní ceny. O tom, že vozidlo je celkově ve velmi špatném stavu byl kupující náležitě upozorněn v Protokolu o zkušební jízdě a předání vozidla, kde je krom jiného uvedeno, že se jedná o vozidlo po nehodě a opravě, jeho technický stav je špatný a téměř nevyhovující, základní technické agregáty jsou za hranou své životnosti a automobil vyžaduje zvýšenou míru oprav a údržby pro zachování funkčnosti.

V daném případě pak byla uplatněná reklamace na vůli v uložení přední nápravy, prasklé zadní pružiny, opotřebené pneumatiky, nefunkční parkovací brzdy, vadnou autobaterii a zámek zadních dveří, zamítnuta, jelikož reklamované vady, jsou vady, které vychází z předchozího užívání a opotřebení vozidla, případně se jedná o vady na které byl kupující upozorněn, či vady zjevné.

Společnost má v daném případě za to, že za reklamované vady neodpovídá.

V případě částečného uznání nároku tvrzeného spotřebitelem prosím uveďte svůj návrh na vyřešení sporu.

Případná další vyjádření podnikatele k předmětu sporu

Jméno a funkce osoby, která podává toto vyjádření:

██████████ Regional Customer Care Supervisor

Datum:

7.6.2017

Kontaktní údaje pro řešení sporu (nejlépe e-mailová adresa):

*Prosím vyplňte, přežete-li si, abychom Vám na tuto elektronickou nebo poštovní adresu zasílali případnou budoucí korespondenci ve věci.*

Toto vyjádření prosím zašlete ve lhůtě 15 pracovních dnů od doručení oznámení o zahájení mimosoudního řešení sporu na adresu:

Česká obchodní inspekce  
Ústřední inspektorát - Oddělení ADR  
Štěpánská 15  
120 00 Praha 2

Vyjádření lze rovněž zaslat prostřednictvím e-mailem na adresu [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz) nebo do datové schránky x7cab34.

V korespondenci prosím užívejte spisovou značku případu uvedenou v záhlaví vyrozumění o zahájení mimosoudního řešení sporu.

*Zdroj: získáno e-mailovou korespondencí ze dne 26. března 2018 od Mgr. Martina Šonky*



## Příloha 14: Vyrozumění o zahájení řešení sporu – příklad 2

### Česká obchodní inspekce

Oddělení mimosoudního řešení  
spotřebitelských sporů (ADR)  
Štěpánská 15, 120 00 Praha 2  
adr@coi.cz · www.adr.coi.cz · DS: x7cab34



S.r.o.

IC: [REDACTED]

Vaše zn.

Sp. zn.  
ČOI [REDACTED] 18/O100

Vyřizuje  
Mgr. Martin Šonka

E-mail  
msonka@coi.cz

Praha  
4.3.2018

#### Vyrozumění o zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu

Česká obchodní inspekce, oddělení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (ADR), oznamuje, že bylo zahájeno mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ve smyslu § 20d a násl. zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, mezi stranami sporu

navrhovatelem (spotřebitelem)

[REDACTED]

a podnikatelem

[REDACTED]

na základě návrhu na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu, který byl přijat dne 4. února 2018. Tímto dnem se mimosoudní řešení sporu považuje za zahájené.

#### Stručný popis sporu

Spotřebitel u podnikatele zakoupil dne 15.9.2017 na základě faktury č. 1017142846 Gamepad Microsoft, bezdrátový, Elite (XONE) za kupní cenu 3.499,- Kč.

Spotřebitel reklamoval zboží u podnikatele dne 2.1.2018 na základě reklamačního protokolu RMA číslo RE17054039 z důvodu, že se horní tlačítko (RB) ulomilo. Podnikatel reklamaci jako oprávněnou neuznal, kdy podnikatel spotřebiteli odůvodnil zamítnutí reklamace tím, že zařízení bylo mechanicky poškozeno a poškození tohoto typu je v rozporu se záručními podmínkami.

Podnikatel však spotřebiteli, protože se jednalo o reklamaci v prvních 6 měsících od zakoupení, nepředložil odborné posouzení, že zboží netrpělo vadou již při převzetí v den zakoupení. Spotřebitel oslovil emailovou komunikací podnikatele s návrhem na předložení servisní zprávy (popř. znaleckého posudku/odborného vyjádření), avšak dle emailové korespondence podnikatel odmítl cokoliv dále předložit.

Spotřebitel požaduje opravení poškozené části zboží nebo výměnu zboží.

V podrobnostech o průběhu celého sporu odkazují na přílohy, jež tvoří nedílnou součást návrhu spotřebitele na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu (zejména emailovou korespondencí) a jsou přílohou tohoto vyrozumění.

### Řešení navrhované spotřebitelem

Oprava poškozené části nebo výměna zboží.

### Vyjádření oddělení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů k předmětu sporu

Po prostudování podkladů předložených spotřebitelem Oddělení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (ADR) nemůže přesně určit,

zda nárok tvrzený spotřebitelem, je oprávněný či nikoliv, avšak Oddělení ADR upozorňuje podnikatele, že dle ustanovení §2161 odst. 2 zákona č.89/2012 Sb. Občanského zákoníku je podnikatel povinen v prvních 6 měsících od převzetí prokázat, že věc nebyla vadná již při převzetí. Z tohoto důvodu by měl podnikatel skutečně předložit odborné vyjádření (znalecký posudek, popř. servisní zprávu), potvrzující, že výrobek nebyl vadný již při samotném převzetí.

Oddělení ADR navrhuje stranám dohodu v tom směru, že podnikatel uzná nárok tvrzený spotřebitelem a akceptuje řešení sporu formou buď opravy zboží nebo výměnu zboží. Pokud tak podnikatel nebude ochoten učinit, nechť společně se svým stanoviskem doloží odborné vyjádření v souladu s ustanovením §2161 odst. 2 zákona č.89/2012 Sb. Občanského zákoníku.

Pokud podnikatel není ochoten přistoupit na dohodu stran a předloží odborné vyjádření, vyvstává zde poslední otázka, za by byl ochoten podnikatel přistoupit na dohodu o předmětu sporu spočívající v tom, že spotřebitel nechá vypracovat posudek předmětu sporu soudním znalcem. V případě, že bude na základě znaleckého posudku prokázáno, že zboží trpí vadou, popř. bude prokázána jiná skutečnost dokládající oprávněnost reklamace, podnikatel spotřebiteli uhradí náklady na vypracování znaleckého posudku a vrátí spotřebiteli cenu zboží v plné výši.

V této souvislosti Vás žádáme o vyjádření k uvedenému návrhu na mimosoudní řešení sporu, a to ve lhůtě 15 pracovních dnů od doručení tohoto vyrozumění. Pro Vaše vyjádření můžete využít přiložený odpovědní formulář. Vaše vyjádření prosím zašlete na adresu:

Česká obchodní inspekce  
Ústřední inspektorát - oddělení ADR  
Štěpánská 15  
120 00 Praha 2  
Datová schránka x7cab34 • E-mail adr@coi.cz

V korespondenci prosím uvádějte spisovou značku sporu uvedenou v záhlaví tohoto oznámení.

V příloze tohoto oznámení naleznete stejnopis návrhu spotřebitele na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a kopie dostupných podkladů.

Dovolujeme si Vás upozornit, že je Vaší právní povinností ve lhůtě 15 pracovních dnů od doručení tohoto vyrozumění nám poskytnout vyjádření ke skutečnostem uvedeným v návrhu, v rámci mimosoudního řešení spotřebitelského sporu úzce spolupracovat a poskytnout součinnost potřebnou k efektivnímu průběhu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu. V příloze tohoto vyrozumění naleznete obecné informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů při České obchodní inspekci a podrobné poučení o Vašich právech a povinnostech.

Děkujeme za Vaši spolupráci.

S pozdravem

Oddělení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (ADR)

*Zdroj: získáno e-mailovou korespondencí ze dne 26. března 2018 od Mgr. Martina Šonky*

## Příloha 15: Stanovisko podnikatele – příklad 2

**Česká obchodní inspekce**  
Oddělení mimosoudního řešení  
spotřebitelských sporů (ADR)  
Štěpánská 15, 120 00 Praha 2  
adr@coi.cz - www.adr.coi.cz - DS: x7cab34



Sp. zn.: ČOI [REDACTED]18/0100

### Stanovisko podnikatele k návrhu na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu

V rámci mimosoudního řešení spotřebitelského sporu podle § 20d a násl. zákona o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb., ve znění pozdějších právních předpisů, dále ZOS) mezi

navrhovatelem (spotřebitelem)

[REDACTED]

a podnikatelem

[REDACTED]

podává podnikatel následující vyjádření k předmětu spotřebitelského sporu:

Nárok tvrzený spotřebitelem v návrhu

Uznáváme       Uznáváme částečně       Neuznáváme

Nárok tvrzený spotřebitelem uznáme v případě prokázání oprávněnosti reklamace znaleckým posudkem. V takovém případě rovněž spotřebiteli uhradíme náklady spojené s vypracováním znaleckého posudku.

ANO       NE

V případě uznání nároku tvrzeného spotřebitelem prosím uveďte, jakým způsobem bude nárok uspokojen.

Dobrý den,  
po přezkoumání případu se firma [REDACTED] rozhodla, objednat zákazníkovi nový kus. Momentálně není dostupný. Dostupnost je cca. 14 dní.  
Prosíme zákazníka o adresu, kam bude chít nový kus zaslat.  
Děkuji.

Stručné odůvodnění v případě neuznání nebo částečného uznání nároku tvrzeného spotřebitelem

[REDACTED]

V případě částečného uznání nároku tvrzeného spotřebitelem prosím uveďte svůj návrh na vyřešení sporu.

Případná další vyjádření podnikatele k předmětu sporu

Jméno a funkce osoby, která podává toto vyjádření:

██████████  
Manažer reklamaci ██████████

Datum:

22.3.2018



Kontaktní údaje pro řešení sporu (nejlépe e-mailová adresa):

*Prosím vyplňte, přejete-li si, abychom Vám na tuto elektronickou nebo poštovní adresu zasílali případnou budoucí korespondenci ve věci.*

bocok@c2c.cz

Toto vyjádření prosím zašlete ve lhůtě 15 pracovních dnů od doručení oznámení o zahájení mimosoudního řešení sporu na adresu:

Česká obchodní inspekce  
Ústřední inspektorát - Oddělení ADR  
Štěpánská 15  
120 00 Praha 2

Vyjádření lze rovněž zaslat prostřednictvím e-mailem na adresu [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz) nebo do datové schránky x7cab34.

V korespondenci prosím užívejte spisovou značku případu uvedenou v záhlaví vyrozumění o zahájení mimosoudního řešení sporu.

*Zdroj: získáno e-mailovou korespondencí ze dne 26. března 2018 od Mgr. Martina Šonky*