

# **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.

#### **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 samostatné Oddělení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (dále jen „oddělení ADR“).

4) Oddělení ADR zajišťuje provoz kontaktních míst ADR.

5) 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 účelné, 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 navrhne 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 těmito 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 postupu alternativního postupu řešení sporů.

## ČÁST DRUHÁ

### Řízení při mimosoudním řešení sporu

#### Článek 6

#### 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 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,

f) datum a podpis navrhovatele.

3) Návrh na zahájení řízení se zpravidla podává na formuláři vydaném oddělením ADR, přístupným

na kontaktních místech ADR 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 spotřebitel 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 7

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 tohoto zákona,

c) navrhovatel podal návrh po uplynutí lhůty stanovené v čl. 6 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 spotřebitele v návrhu shledán za zcela neoprávněný, případně je-li shledán za neoprávněný později na základě skutečností prokázaných druhou stranou sporu. V takovém případě může oddělení ADR spotřebiteli 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 8

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 9

### Průběh řízení

1) Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu je zahájeno dnem, kdy oddělení ADR obdrží návrh podle čl. 6 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. 12 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 podnikateli 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 10

1) Podnikatel je povinen ve lhůtě 15 pracovních dnů od obdržení vyrozumění podle čl. 9 odst. 2 poskytnout oddělení ADR vyjádření ke skutečnostem uvedeným v návrhu.

2) Podnikatel je povinen úzce spolupracovat a poskytnout oddělení ADR součinnost potřebnou k efektivnímu průběhu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu.

#### Ukončení řízení

#### Článek 11

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 12

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. 11
- e) odmítnutím návrhu podle čl. 7.

#### Článek 13

1) O ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu podle čl. 12 písm. b) nebo c) informuje oddělení ADR bez zbytečného odkladu druhou stranu sporu. Dojde-li k ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu podle čl. 12 písm. d), informuje bez zbytečného odkladu obě strany

sporu. Informaci podává oddělení ADR písemně nebo na jiném trvalém nosiči dat.

2) Dohoda podle čl. 12 písm. a) musí mít písemnou formu.

3) Dojde-li k dohodě mezi stranami ve smyslu čl. 12 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 14**

#### **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) Oddělení ADR doručuje stranám sporu způsoby podle odst. 1. V případě, že účastník řízení sdělí oddělení ADR svoji elektronickou adresu, případně je taková adresa dohledatelná z veřejně dostupných zdrojů, oddělení ADR doručuje přednostně elektronickou formou 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.

3) Oddělení ADR může podnikateli doručovat písemnosti také na jinou, jemu známou elektronickou, popř. jinou vhodnou adresu podnikatele nebo jeho zástupce.

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 by bylo spojeno s nepřiměřeně vysokými náklady, nebo bylo jinak obtížné.

#### **Jednací jazyk**

### **Článek 15**

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 16**

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 17**

- 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 vyhoví, 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 nařídit ústní jednání.

### **Náklady řízení**

#### **Článek 18**

- 1) Každý účastník řízení nese své náklady řízení sám.
- 2) Řízení se nezpouští.

### **Ochrana osobních údajů**

#### **Článek 19**

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. 13 odst. 1 tyto údaje nesdílí a nepředává třetím osobám.

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

#### **Článek 20**

- 1) V řízení se postupuje přiměřeně podle správního řádu, nestanoví-li zákon nebo tato Pravidla jinak.
- 2) Tato Pravidla nabývají platnosti dnem zveřejnění na webových stránkách ČOI a účinnosti dnem 1.2.2016.
- 3) Změny a zrušení těchto pravidel budou Českou obchodní inspekcí zveřejněny na webových stránkách zpravidla s alespoň 15denním předstihem před nabytím jejich účinnosti.
- 4) Tato Pravidla se zveřejňují na webových stránkách ČOI a na požádání jsou veřejnosti přístupná na kontaktních místech ADR v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat.

V Praze dne 27.01.2016

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