

## KONTAKTY NA SUBJEKTY ADR

### Český telekomunikační úřad (ČTÚ)

Adresa: Sokolovská 219, 190 00 Praha 9  
Tel.: +420 224 004 502  
Web: www.ctu.cz  
E-mail: spotrebitelskespory@ctu.cz  
ID datové schránky: a9qaats

### Energetický regulační úřad (ERÚ)

Adresa: Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava  
Tel.: +420 564 578 666  
Web: www.eru.cz  
E-mail: podatelna@eru.cz  
ID datové schránky: eeuauu7

### Finanční arbitr (FA)

Adresa: Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1  
Tel.: +420 257 042 070  
Web: www.finarbitr.cz  
E-mail: arbitr@finarbitr.cz  
ID datové schránky: qr9ab9x

### Česká obchodní inspekce (ČOI)

Adresa: Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2  
Tel.: +420 222 703 404  
Web: www.adr.coi.cz  
E-mail: adr@coi.cz  
ID datové schránky: x7cab34

### Česká advokátní komora (ČAK)

Adresa: Národní tř. 16, 110 00 Praha 1  
Tel.: +420 221 729 011  
Web: www.cak.cz  
E-mail: epodatelna@cak.cz  
ID datové schránky: n69admd

### Sdružení českých spotřebitelů (SČS)

Adresa: Pod Altánem 99/103; 100 00 Praha 10  
Tel.: +420 261 263 574  
Web: www.konzument.cz  
E-mail: scs@konzument.cz  
ID datové schránky: x7yb9p9

### Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven (KO ČAP)

Adresa: Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Praha 1  
Tel.: +420 602 273 096  
Web: www.ombudsmancap.cz  
E-mail: kancelar@ombudsmancap.cz  
ID datové schránky: i4ymwu8

### Co dělat v případě přeshraničního sporu?

• Při řešení přeshraničních sporů s podnikateli usazenými v jiné zemi EU, v Norsku nebo na Islandu pomáhá spotřebitelům Evropské spotřebitelské centrum Česká republika. To také pomáhá spotřebitelům v přístupu k příslušnému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

### Evropské spotřebitelské centrum (ESC)

Adresa: Štěpánská 15, 120 00 Praha 2  
Tel.: +420 296 366 155  
Web: www.evropskyspotrebitel.cz  
E-mail: ECCNET-CZ@ec.europa.eu

Spotřebitelé mohou v případě přeshraničního sporu přímo využít též tzv. on-line platformu pro řešení spotřebitelských sporů provozovanou Evropskou komisí, která pomáhá řešit spotřebitelské spory týkající se primárně přeshraničního nákupu zboží a služeb on-line.



<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>

## MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ



## MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

Od roku 2016 zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (dále jen zákon), zakotvuje systém tzv. mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (dále také ADR – Alternative Dispute Resolution).

### Co je mimosoudní řešení spotřebitelských sporů?

Je to metoda řešení spotřebitelských sporů bez zapojení soudů. Řešení spotřebitelského sporu probíhá prostřednictvím subjektu ADR dle odvětví, kterého se spor týká.

### Pro koho je mimosoudní řešení spotřebitelských sporů určeno?

ADR je určeno pro spotřebitele, to znamená pro fyzické osoby, které nejednají v rámci

- své podnikatelské činnosti,
- samostatného výkonu svého povolání.

Spotřebitel má podle zákona právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu:

- z kupní smlouvy,
- ze smlouvy o poskytování služeb.

Jedná se např. o spory při reklamaci, nedodání zboží, problémy s plněním pojišťovny apod.

### Kdy nelze využít ADR?

Pomocí ADR nelze řešit spory:

- v oblasti zdravotních služeb poskytovaných pacientům zdravotnickými pracovníky za účelem poskytování zdravotní péče, včetně předepisování, vydávání a poskytování léčivých přípravků a zdravotnických prostředků,
- v oblasti služeb obecného zájmu nehošpodářské povahy (služby poskytované státem nebo jeho jménem)
- s veřejnými poskytovateli dalšího nebo vysokoškolského vzdělávání,

- mezi dvěma podnikateli,
- mezi dvěma nepodnikajícími osobami,
- jestliže v dané věci již rozhodl soud, byl vydán rozhodčí nález nebo bylo ukončeno mimosoudní řešení spotřebitelského sporu jiným subjektem ADR,
- jestliže bylo zahájeno řízení před soudem nebo jiným subjektem ADR, případně rozhodčí řízení.

### Jaké jsou subjekty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů?

- a) **Finanční arbitř (FA)** – řeší spory mezi spotřebiteli a finančními institucemi poskytujícími nebo zprostředkujícími platební služby, elektronické peníze, úvěry, kolektivní investování, investice, životní pojištění, stavební spoření, směnu měn,
- b) **Český telekomunikační úřad (ČTÚ)** – řeší spory v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb,
- c) **Energetický regulační úřad (ERÚ)** – řeší spory v oblasti elektroenergetiky, plynárenství a teplárenství,
- d) **Česká obchodní inspekce (ČOI)** – řeší spory v oblastech, kde není dána působnost orgánů uvedených v písmenech a) až c),
- e) **Sdružení českých spotřebitelů (SČS)** - řeší spory v oblastech, kde není dána působnost orgánů uvedených v písmenech a) až c),
- f) **Česká advokátní komora (ČAK)** – řeší spory mezi advokátem a spotřebitelem vyplývající ze smlouvy o poskytování právních služeb,
- g) **Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven (KO ČAP)** – řeší spory v oblasti pojištění v případech, u nichž není dána působnost finančního arbitra.

### Jaké jsou výhody ADR?

- finanční nenáročnost - strany si hradí pouze své náklady, které jim v průběhu ADR vzniknou, např. kopírování, náklady na činnost znalce, právního zástupce,
- rychlost – řízení musí být ukončeno do 90 dnů od zahájení sporu, ve složitých případech může být lhůta jednou prodloužena o dalších 90 dnů,
- jednoduchost – podání návrhu na řešení sporu není složité, lze využít vzorové formuláře jednotlivých subjektů ADR,
- řešeny mohou být spory bez ohledu na hodnotu sporu,

- není nutné být zastoupen/a právním zástupcem,
- spotřebitel může kdykoliv ukončit účast v ADR,
- zahájením mimosoudního řešení sporu není dotčeno právo stran sporu domáhat se ochrany práv a oprávněných zájmů soudní cestou.

### Co je nutné udělat před zahájením řešení sporu?

Návrh na zahájení řešení sporu může spotřebitel podat u subjektu ADR zpravidla nejpozději do 1 roku od chvíle, kdy uplatnil svůj nárok u podnikatele poprvé (např. uplatnil reklamaci zboží a podnikatel ji neuznal).

Postup se odvíjí od pravidel jednotlivých subjektů ADR. Návrh musí obsahovat údaje o stranách sporu, srozumitelné vylíčení rozhodných skutečností, kterých se spor týká, a návrh řešení, jehož se spotřebitel domáhá. Návrh musí obsahovat datum, kdy spotřebitel uplatnil své právo u podnikatele poprvé. Dále by měl být přiložen doklad o tom, že se spotřebiteli nepodařilo vyřešit spor přímo s podnikatelem, a kopie dalších písemností dokládajících tvrzené skutečnosti (doklad o uzavření smlouvy, kopie korespondence stran apod.). Spotřebitel musí návrh podepsat a uvést datum podání návrhu.

### Co se bude dít po zahájení sporu?

V případě, že subjekt ADR neshledal důvod k odmítnutí návrhu, je zahájeno mimosoudní řešení spotřebitelského sporu a daný podnikatel bude subjektem ADR zkontaktován. Další postup se odvíjí od pravidel jednotlivých subjektů.

### Co je výsledkem ADR?

Výsledkem ADR je:

- závazné rozhodnutí, které je výsledkem řízení u FA, ČTÚ, ERÚ, je právně vymahatelné, a obě strany se jím musí řídit, nebo
- dohoda, která je výsledkem řešení sporu formou koncilie u ČOI, ČAK, SČS, KO ČAP, které nemají pravomoc samy o předmětu sporu závazně rozhodnout ani nemohou strany sporu k dohodě donutit.