

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR)

1/ INFORMAČNÍ POVINNOST PRODÁVAJÍCÍHO

Obecná informační povinnost

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

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

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

Česká obchodní inspekce
Ústřední inspektorát – oddělení ADR
Štěpánská 44
110 00 Praha 1

Email: adr@coi.cz

Web: adr.coi.cz

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

Informační povinnost při vzniku sporu

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

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