



COI0X00T363K

# ČR - Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát  
Štěpánská 15, 120 00 Praha 2



Vaše zn. .....	SpZn. 110863/16	Čj. ČOI 115457/16/O100	Vyřizuje/kl.	Praha 12.09.2016
-------------------	--------------------	---------------------------	--------------	---------------------

## Poskytnutí informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů



České obchodní inspekci byla dne 2. září 2016 doručena Vaše žádost o poskytnutí informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon č. 106/1999 Sb.), evidovaná pod č. j. ČOI 110863/16/0100, v níž požadujete:

- 1) Počet žádostí o mimosoudní řešení spotřebitelských sporů ADR k 31. 8. 2016.
- 2) Způsob podání ADR (ústně, elektronicky, písemně) a počty.
- 3) Nejčastější typ sporu řešených v rámci ADR.
- 4) Počet smírně urovnaných sporů na základě využití ADR.
- 5) Počet přeshraničních sporů v rámci ADR a uvedení států, kterých se přeshraniční spory týkaly, dále o jaký spor se jednalo a kolik z celkového počtu bylo smírně urovnáno.
- 6) Počet případů využití systému spotřebitelského ombudsmana k 31. 8. 2016, rozdělení dle krajů?
- 7) Počet z celkového počtu případů využití spotřebitelského ombudsmana k 31. 8. 2016 rovnou spotřebitelem (bez kontaktu přes ŽÚ).
- 8) Typy sporu řešených přes systém spotřebitelského ombudsmana.
- 9) Výsledky vyřešených sporů prostřednictvím systému spotřebitelského ombudsmana.

Pokud nebudou dostupná data k 31. 8. 2016, prosíme o zaslání dat alespoň k 31. 12. 2015.

Poskytnuté informace žádáte zaslat v elektronické podobě prostřednictvím e-mailové adresy [marketa.prib@email.cz](mailto:marketa.prib@email.cz).

K Vašemu dotazu Vám sdělujeme následující:

**ad 1. Počet žádostí o mimosoudní řešení spotřebitelských sporů ADR k 31. 8. 2016.**

Od 1.2.2016 do 31.8.2016 ČOI obdržela celkem 1823 návrhů na zahájení řízení o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (ADR).

**ad 2. Způsob podání ADR (ústně, elektronicky, písemně) a počty.**

Zcela převažujícím způsobem podání návrhu je elektronicky prostřednictvím webových stránek, takto bylo do 31.8.2016 podáno celkem 1444 návrhů. Návrhy podané písemně nebo ústně na základě osobní návštěvy spotřebitele nejsou interně rozlišovány, osobně podané návrhy nicméně představují maximálně desítky dosud podaných návrhů.

**ad 3. Nejčastější typ sporu řešených v rámci ADR.**

Nejčastější typ sporu je spor o nevyřízenou reklamaci spotřebního zboží, nejčastěji obuvi, elektroniky, domácích spotřebičů apod.

**ad 4. Počet smírně urovnaných sporů na základě využití ADR.**

Dosud bylo ukončeno dohodou stran 330 sporů, jedná se nicméně o spory zahájené především do května 2016, spotřebitelské návrhy podané po 1. červnu jsou dosud ve velké části v řešení.

**ad 5. Počet přeshraničních sporů v rámci ADR a uvedení států, kterých se přeshraniční spory týkaly, dále o jaký spor se jednalo a kolik z celkového počtu bylo smírně urovnáno.**

Jedná se celkem o 37 sporů, které se týkaly Slovenské republiky, Polska, Velké Británie, Irska, Španělska, Itálie, Austrálie, Maďarska, Německa, Spojených států amerických, Lucemburska, Belgie. Tyto spory se týkaly opět především reklamace spotřebního zboží, sporů ze smluv o služby (přepravní smlouvy, pojištění, apod.). Z tohoto počtu dosud bylo ukončeno dohodou stran 5 sporů.

**ad 6) – ad 9)** Tyto dotazy se nevztahují k působnosti České obchodní inspekce. Působnost tzv. spotřebitelského ombudsmana vykonávají obecní živnostenské úřady. Více informací naleznete na internetových stránkách Ministerstva průmyslu a obchodu <http://www.mpo.cz/dokument141062.html>.

S pozdravem

Ing. Mojmír Bezcený  
ústřední ředitel  
České obchodní inspekce