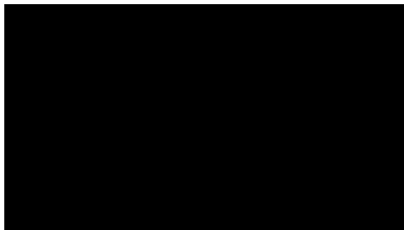


**Česká obchodní inspekce**  
Inspektorát Jihomoravský a Zlínský  
třída Kpt. Jaroše 1924/5, 602 00 Brno



<b>Vaše zn.</b>	<b>Sp. zn.</b> 361/30/20	<b>Čj.</b> ČOI 37418/20/3000	<b>Vyřizuje/kl.</b> Mgr. Sychra/952	<b>Brno</b> 24. 3. 2020
-----------------	-----------------------------	---------------------------------	--	----------------------------

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

České obchodní inspekci byla dne 6. 3. 2020 doručena Vaše žádost dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, evidovaná pod čj. ČOI 33773/20/3000. Žádáte o sdělení, zda byl Českou obchodní inspekcí doporučen podnikatelce [REDACTED] [REDACTED] postup při vyřizování reklamace (odmítnutí převzetí balíku na dobírku).

K Vašemu dotazu Vám sděluji, že žádné závazné stanovisko Česká obchodní inspekce v tomto případě nevydávala. Nelze však vyloučit, že se podnikatelka se svým dotazem obrátila na telefonickou linku poradenské a informační služby České obchodní inspekce. Tato poradenská služba je však určena primárně pro spotřebitele, případné odpovědi na dotazy podnikatelů nejsou stanoviskem České obchodní inspekce k dané věci.

Pokud jde o postup podnikatelky při vyřizování reklamace, nevyplývá z Vašeho podání podezření na porušení právních předpisů v dozorové pravomoci České obchodní inspekce. Spotřebitel má nárok při oprávněné reklamaci na úhradu nákladů účelně vynaložených při jejím uplatnění v souladu s ust. § 1924 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění. Podnikatel však nemá stanovenou povinnost přijmout reklamované zboží na dobírku. Požadavek na zaslání zboží na vlastní náklady tedy nevybočuje ze zákonných mezí. V takovém případě máte po případném uznání reklamace nárok na úhradu poštovného, neboť se jednalo o účelně vynaložený náklad (nutnost zaslání reklamovaného zboží z důvodu posouzení reklamace). V případě neoprávněné reklamace však nelze po podnikateli vymáhat úhradu nákladů. Z Vašeho podání vyplývá, že Vaše reklamace byla vyřízena ve lhůtě stanovené v ust. § 19 odst. 3 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění a podnikatelka při vyřizování reklamace postupovala v souladu s ust. § 19 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele.

Česká obchodní inspekce nemá oprávnění závazně rozhodovat o soukromoprávních nárocích, ve Vašem sporu s podnikatelkou se můžete případně obrátit na soud. Současně bych Vás rád informoval o tom, že spotřebitel má ještě před řešením občanskoprávního sporu soudní cestou možnost využít tzv. mimosoudního řešení spotřebitelského sporu. Jedná se o alternativní postup, kdy pracovník České obchodní inspekce jako nezávislý prostředník povede strany sporu k jeho conciliaci (urovnání). Tento prostředník nemá právo ve věci závazně rozhodnout jako soud, ale může být stranám sporu nápomocný radou nebo názorem a výsledkem tohoto postupu by mělo být uzavření soukromoprávní dohody stran. Návrh lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy spotřebitel kontaktoval druhou stranu za účelem řešení sporu. Bližší informace a formulář k návrhu na mimosoudní řešení naleznete na stránkách [www.adr.coi.cz](http://www.adr.coi.cz). Formulář je nutné podepsat vlastnoručně nebo zaručeným elektronickým podpisem.

S pozdravem

Mgr. Karel Havlíček  
ředitel inspektorátu