

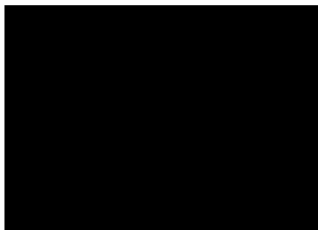


COI0X01LEPKS

# Česká obchodní inspekce

**Ústřední inspektorát**

Štěpánská 796/44, 110 00 Praha 1



|                 |                   |                   |                     |              |
|-----------------|-------------------|-------------------|---------------------|--------------|
| <b>Vaše zn.</b> | <b>SpZn.</b>      | <b>Čj.</b>        | <b>Vyřizuje/kl.</b> | <b>Praha</b> |
| .....           | ČOI 58575/22/O100 | ČOI 60953/22/O100 | .....               | 4.05.2022    |

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



České obchodní inspekci byla dne 27. dubna 2022 doručena Vaše žádost podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZSPI“), evidovaná pod čj. ČOI 58575/22/O100, v níž požadujete informace týkající se mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

1. Jaký je objem mimosoudních řešení spotřebitelských sporů, které ČOI běžně vede.
2. Řeší ČOI mimosoudní spotřebitelské spory často.
3. Jaký je nejčastější výsledek mimosoudních řešení spotřebitelských sporů.
4. Pokud podnikatel nespolupracuje (např. je zcela nečinný nebo odmítá všechna navrhaná řešení), jak ČOI obvykle postupuje.
5. Může ČOI v rámci mimosoudního řešení spotřebitelských sporů podnikateli přikázat určité jednání (např. aby spotřebiteli poskytl náhradní věc).

Dále uvádíte, že nepotřebujete statistická data a že se spokojíte s obecnými, pravdivými odpověďmi, aby nebylo nutné ze strany ČOI mimořádně rozsáhlé vyhledávání informací.

Žádáte o poskytnutí informací na uvedený email.

K Vaší žádosti uvádíme:

ad 1) – ad 3)

Informace k těmto bodům žádosti jsou uvedeny v tabulkách.

Počet a průběh řešených návrhů ADR v roce 2021

| Celkem přijatých návrhů |              | Zpětvzetí  | Odmítnuto    | Dohoda stran | Ukončeno<br>uplynutím lhůty<br>90 dnů | Zahájené řízení<br>(probíhající řízení) |                                               |
|-------------------------|--------------|------------|--------------|--------------|---------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------|
|                         |              |            |              |              |                                       | Probíhající<br>řízení<br>celkem         | Z toho<br>prodloužen<br>i o dalších<br>90 dnů |
| Leden                   | 343          | 45         | 97           | 121          | 80                                    | 0                                       | 0                                             |
| Únor                    | 338          | 40         | 90           | 121          | 87                                    | 0                                       | 0                                             |
| Březen                  | 397          | 60         | 92           | 141          | 104                                   | 0                                       | 0                                             |
| Duben                   | 293          | 37         | 86           | 97           | 73                                    | 0                                       | 0                                             |
| Květen                  | 317          | 38         | 95           | 96           | 88                                    | 0                                       | 0                                             |
| Červen                  | 282          | 27         | 94           | 83           | 78                                    | 0                                       | 0                                             |
| Červenec                | 250          | 29         | 79           | 87           | 55                                    | 0                                       | 0                                             |
| Srpen                   | 370          | 44         | 122          | 94           | 108                                   | 2                                       | 2                                             |
| Září                    | 301          | 39         | 67           | 84           | 106                                   | 5                                       | 5                                             |
| Říjen                   | 340          | 29         | 96           | 91           | 114                                   | 10                                      | 10                                            |
| Listopad                | 321          | 46         | 90           | 68           | 75                                    | 42                                      | 9                                             |
| Prosinec                | 244          | 31         | 68           | 32           | 22                                    | 91                                      | 1                                             |
| <b>Celkem</b>           | <b>3 796</b> | <b>465</b> | <b>1 076</b> | <b>1 115</b> | <b>990</b>                            | <b>150</b>                              | <b>27</b>                                     |

Oblast sporu

| Oblast sporu                     | Počet        |
|----------------------------------|--------------|
| Spotřební zboží                  | 2 242        |
| Služby pro širokou veřejnost     | 879          |
| Finanční služby                  | 76           |
| Poštovní služby a el. komunikace | 20           |
| Dopravní služby                  | 52           |
| Rekreační a kulturní služby      | 274          |
| Spotřeba energie a vody          | 47           |
| Zdraví                           | 8            |
| Vzdělávání                       | 21           |
| Ostatní                          | 177          |
| <b>Celkem</b>                    | <b>3 796</b> |

#### Předmět sporu

|                                                    | Počet        |
|----------------------------------------------------|--------------|
| Vadné, způsobily škodu                             | 259          |
| Neodpovídá objednavce                              | 289          |
| Nedodání / neposkytnutí                            | 715          |
| Nesprávná faktura / účet                           | 35           |
| Nesplněná záruka / zákonná záruka                  | 956          |
| Ostatní otázky související se smlouvami a prodejem | 1 542        |
| <b>Celkem</b>                                      | <b>3 796</b> |

#### Oddělení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů

Česká obchodní inspekce je od 1. února 2016 oprávněna usilovat o zprostředkování mimosoudního urovnání sporu mezi spotřebitelem a podnikatelem, a to na základě novely zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, konkrétně § 20n a následujících. Z toho důvodu bylo v roce 2016 vytvořeno samostatné oddělení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (označované zkráceně jako „oddělení ADR“). Toto oddělení ústředního inspektorátu, od 1. 1. 2018 podřízené pod odbor spotřebitelského poradenství, má 16 tabulkových míst. Zaměstnanci oddělení jsou nicméně fyzicky rozmístěni na všech inspektorátech ČOI. Účelem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je nalezení vzájemné dohody spotřebitele a podnikatele o předmětu sporu za součinnosti s ČOI.

Oddělení ADR České obchodní inspekce obdrželo od 1. 1. 2021 do 31. 12. 2021 celkem 3 796 návrhů na zahájení řízení o mimosoudním řešení spotřebitelského sporu, oproti předchozímu roku se tak jedná o mírný nárůst. Pokud jde o oblast a předmět sporu, stejně jako předchozí roky výrazně převažovaly návrhy spojené s reklamací spotřebního zboží. Další výraznou skupinou byly v souvislosti s rozšířením pandemie koronaviru návrhy spojené s cestovními službami a kulturními akcemi, stejně jako se zprostředkovateli energií a s jejich požadavky k úhradě smluvních pokut při tvrzeném porušení smlouvy ze strany spotřebitele. Výrazný nárůst počtu návrhů byl spojen také s nedodáním předem uhrazeného zboží z internetových obchodů.

Pokud jde o výsledky řízení, 1076 návrhů bylo ze strany oddělení ADR ze zákonných důvodů odmítnuto, v 465 případech došlo ke zpětvzetí návrhu ze strany spotřebitele. V 1115 případech došlo k dohodě stran, 990 sporů bylo skončeno marným uplynutím lhůty (tj. nedohodou), 150 návrhů z roku 2020 je dosud v řešení. Dohodou je tak vyřešena více než polovina sporů, konkrétně je tomu tak v 53% případů, kterými se oddělení ADR věcně zabývalo.

Srovnání s dalšími roky je možné získat na webových stránkách České obchodní inspekce ze zveřejněných Výročních zpráv o činnosti ČOI, a to v letech 2018 – 2021 v kapitole č. 7 Odbor spotřebitelského poradenství – část 7.3 Oddělení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, v roce 2017 v kapitole č. 8 a v roce 2016 v kapitole č. 5.

[Výroční zprávy o činnosti ČOI – COI](#)

ad 4) – 5)

Pokud podnikatel nespolupracuje (např. je zcela nečinný nebo odmítá všechna navrhovaná řešení) je spor ukončen marným uplynutím lhůty. Česká obchodní inspekce v rámci mimosoudního řešení spotřebitelských sporů nemůže podnikateli přikázat určité jednání (např. aby spotřebiteli poskytl náhradní věc).

Informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů jsou zveřejněny na webových stránkách České obchodní inspekce:

[Informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů \(ADR\) – COI](#)

Dále bychom Vás rádi upozornili, že pokud podáváte žádost podle ZSPl, je potřeba splnit podmínku danou v § 14 odst. 2 tohoto zákona a sice: „.....*Fyzická osoba uvede v žádosti jméno, příjmení, datum narození, adresu místa trvalého pobytu nebo, není-li přihlášena k trvalému pobytu, adresu bydliště a adresu pro doručování, liší-li se od adresy místa trvalého pobytu nebo bydliště...*“ Vaše žádost nebyla tedy ve smyslu tohoto ustanovení kompletní, neboť v ní nebylo uvedeno datum Vašeho narození.

S pozdravem

Mgr. Vlastimil Turza  
zástupce ústředního ředitele  
České obchodní inspekce