

Informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (ADR)

Česká obchodní inspekce (ČOI) je subjektem zajišťujícím mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, tzv. ADR (alternative dispute resolution). Cílem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je dospět ke smírnému urovnání sporu a dohodě stran. ADR při ČOI je notifikovaným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů vedeným na seznamu Evropské komise.

Kdy Vám můžeme pomoci

Mimosoudní řešení sporů je institut založený na hledání oboustranně přijatelné dohody stran sporu. Česká obchodní inspekce na rozdíl od soudů nemá pravomoc sama o předmětu sporu závazně rozhodnout nebo strany sporu k dohodě donucovat. Vzhledem k tomu, že institut ADR je založen na dohodě stran, může být efektivní zejména při řešení sporů se seriózními podnikateli, kterým záleží na korektních vztazích se svými zákazníky.

V rámci institutu ADR lze řešit spory z kupních smluv a smluv o poskytování služeb. Je tedy třeba, aby spotřebitel byl stranou příslušné smlouvy, od níž se spor odvíjí, a v rámci této smlouvy spotřebitel druhé straně poskytl příslušné finanční plnění nebo se k němu zavázal.

Aby mohlo být mimosoudní řešení sporu efektivní, je třeba, aby byl spotřebitel schopen věrohodně doložit oprávněnost jím tvrzeného nároku.

Nejčastějšími spory, které jsou v rámci institutu ADR řešeny, jsou spory z vadného plnění (reklamáce zboží a služeb). Týká-li se Váš spor zamítnuté reklamace, zpravidla bohužel nebudeme schopni posoudit, zda byla Vaše reklamace oprávněná. V těchto případech je obvykle k úspěšnému řešení sporu třeba, aby byl spotřebitel schopen oprávněnost reklamace doložit znaleckým posudkem. Seznam soudních znalců je dostupný na internetových stránkách www.justice.cz. V případě, že je na základě posudku prokázáno, že reklamace byla prodávajícím zamítnuta neoprávněně, může se spotřebitel vůči podnikateli domáhat také uhrazení přiměřených nákladů, které na vypracování znaleckého posudku vynaložil.