

# Modul 5

**Alternativní řešení sporů (ADR)  
a řešení sporů online (ODR)**

## Obsah

Úvod.....	4
I. Co je alternativní řešení sporů (ADR)? .....	9
II. Kdo je subjektem alternativního řešení sporů? .....	10
III. Jaké základní standardy musejí všechny subjekty alternativního řešení sporů dodržovat? .....	10
IV. Jaké jsou modely alternativního řešení sporů? .....	11
V. Existují některé faktory specifické pro určitá odvětví nebo státy? .....	12
VI. Jaké jsou vaše zákonné povinnosti související s alternativním řešením sporů? .....	13
VII. Vznikne spor, který nemůžete vyřešit – jak využít alternativní řešení sporů.....	13
VIII. Prodáváte online – co je řešení sporů online (ODR)? .....	16
IX. Jste online obchodník – jaké jsou vaše povinnosti v souvislosti s platformou pro řešení sporů online? .....	17
X. Vznikne spor, který nejste schopni s online zákazníkem vyřešit – jak funguje platforma pro řešení sporů online? ....	18

**“Když mě obchodník informuje jasným a srozumitelným způsobem, zvyšuje mou důvěru jak v něj, tak v celý trh”.**

**Spotřebitel**

**“Jasně a srozumitelné informace před nákupem mi pomáhají rozhodnout se, zda daný výrobek skutečně potřebuji.”**

**Spotřebitel**

**“Zajistit, aby všichni obchodníci plnili svou povinnost jasně a srozumitelně informovat zákazníka před nákupem, vytváří férové prostředí na trhu.”**

**Obchodník**

## Úvod

Vážená podnikatelko a vážený podnikateli,

tato příručka je součástí projektu ConsumerLaw Ready, který se zabývá mikro, malými a středními podniky, které přicházejí do kontaktu se spotřebiteli.

Projekt ConsumerLaw Ready je celoevropský projekt řízený evropskou spotřebitelskou organizací BEUC ve spolupráci s organizací UEAPME (Hlas SME podniků v Evropě) a Eurochambres (Asociace evropských hospodářských a průmyslových komor). Projekt financuje Evropská unie za podpory Evropského parlamentu a Evropské komise.

Cílem projektu je pomoci vám při plnění požadavků týkajících se evropského spotřebitelského práva.

Evropské spotřebitelské právo je tvořeno různou legislativou přijatou EU za posledních 25 let a zavedenou jednotlivými členskými státy EU do jejich vnitrostátního práva. V roce 2017 provedla Evropská komise kontrolu, zda pravidla odpovídají svému účelu. Výsledek byl obecně kladný<sup>1</sup>. Hlavním zjištěním bylo, že orgány musejí stávající pravidla lépe vymáhat a že je musejí podniky i spotřebitelé lépe znát. Projekt ConsumerLaw Ready si klade za cíl rozšířit znalosti obchodníků, především SME podniků, v oblasti práv spotřebitelů a také znalosti o jejich zákonných povinnostech.

Příručka se skládá z pěti modulů. Každý z modulů řeší specifické téma evropského spotřebitelského práva:

- Modul 1 se zabývá požadavky na předsmulovní informace,
- Modul 2 představuje pravidla upravující právo spotřebitelů na odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku nebo mimo obchodní prostory,
- Modul 3 se zaměřuje na opravné prostředky, které musejí obchodníci poskytovat při porušení smlouvy,
- Modul 4 se zaměřuje na nekalé obchodní praktiky a nepřiměřené smluvní podmínky,
- Modul 5 představuje platformu alternativního řešení sporů a řešení sporů online, úřední webovou stránku spravovanou Evropskou komisí, která se věnuje pomoci spotřebitelům a obchodníkům při mimosoudním řešení sporů.

Tato příručka je jedním z výukových materiálů vzniklých v rámci projektu ConsumerLaw Ready. Webová stránka **consumerlawready.eu** obsahuje i ostatní výukové nástroje, jako jsou videa, kvízy a e-testy, po jejichž absolvování získáte certifikát. Také se můžete spojit přes fórum s odborníky a dalšími SME podniky.

Modul 5 si klade za cíl seznámit vás s ADR (alternativním řešením sporů) a ODR (řešením sporů online). Představuje, co znamená alternativní řešení sporů, kdo je subjektem alternativního řešení sporů, jaké jsou vaše zákonné povinnosti v souvislosti s alternativním řešením sporů a jak jej použít. Dále vysvětluje, co je řešení sporů online, jaké jsou vaše zákonné povinnosti v souvislosti s řešením sporů online a jak jej využívat. Dává vám tipy, jak si ulehčit splnění zákonných požadavků.

---

<sup>1</sup> Více informací o kontrole a jejích zjištěních i následných krocích naleznete na webu Evropské komise:  
[http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332)

Modul představuje alternativní řešení sporů a řešení sporů online stanovené směrnicí Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů) a také nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů online a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů online).

Doufáme, že informace v této příručce shledáte zajímavými.

## Příklady

### Příklad 1, národní verze

Zákazník, který si u vás koupil notebook, jej po několika dnech vrátí s tím, že nefunguje, a žádá vrácení peněz. I když notebook nyní nefunguje správně, nevěříte, že výrobek byl vadný již v okamžik nákupu.

### Příklad 1, online verze

Zákazník ze sousední země si na vašem webu zakoupí notebook. Několik dnů po jeho dodání vám pošle e-mail s tím, že nefunguje, a žádá vrácení peněz. Nevěříte, že výrobek byl vadný již v okamžik nákupu.

### Příklad 2

Prodáváte nábytek, umělecké předměty a jiné vysoce kvalitní dekorační předměty do interiéru. Jedna zákaznice není spokojena s kvalitou výrobku, který jste jí prodali, a požaduje slevu. Vy ovšem nesouhlasíte.

### Příklad 3

Vaše nová restaurace byla propagována v médiích, kde jste slíbili jako dárek láhev šampaňského ke každé večeři během prvního týdne po otevření. Před koncem týdne vám však šampaňské dojde a nová dodávka ještě nedorazila. Jeden ze zákazníků nedostane láhev šampaňského zdarma a stěžuje si, že se cítí podveden.

V každém z výše uvedených scénářů vedete spor se zákazníkem, který s ním nevyřešíte napřímo. Možná má zákazník pocit, že s ním nebylo jednáno férovým způsobem a již si od vás nic nekoupí. Možná že zákazník zveřejní i negativní online recenzi, která bude mít dopad na vaše podnikání. Možná vás bude zákazník žalovat, což vás bude stát čas a peníze, a může poškodit vaši pověst.

**Co tedy můžete udělat?** Nejlepší je prostě se sporům úplně vyhnout. Není-li to možné, je druhou nejlepší možností vyřešit spor přímo se zákazníkem. Není-li možné najít přímé řešení, může se spor řešit u soudu, ale to by mohlo být finančně a časově velice nákladné. Navíc pokud zákazník sídlí v jiném členském státě, má dle evropského práva možnost žalovat vás ve své domovské zemi<sup>2</sup>, což může dále představovat pro vás jako obchodníka nesnáze a vyšší náklady. Naštěstí existuje lepší řešení: alternativní řešení sporů. V tomto modulu tedy probereme:

### Alternativní řešení sporů (ADR) a řešení sporů online (ODR)

- **Alternativní řešení sporů (ADR)** je mimosoudní proces pro řešení sporů mezi vámi a vašimi zákazníky za pomoci subjektu alternativního řešení sporů<sup>3</sup>.
- **Řešení sporů online (ODR)** je alternativní řešení sporů online. Evropská komise poskytuje platformu na webovém portálu EU, která umožňuje online řešit spory vzniklé mezi vámi a vašimi zákazníky.

<sup>2</sup> Viz Modul 1 Požadavky na předmluvní informace v části věnující se přeshraničnímu prodeji

<sup>3</sup> V celém modulu platí, že pokud se mluví o subjektu alternativního řešení sporů, myslí se subjekt, který splňuje požadavky směrnice a je nahlášen Evropské komisi

Modul poskytne odpovědi na deset následujících otázek:

1. Co je alternativní řešení sporů (ADR)? (I)
2. Jaké jsou výhody alternativního řešení sporů? (I)
3. Kdo je subjektem alternativního řešení sporů? (II)
4. Jaké základní standardy musejí všechny subjekty alternativního řešení sporů dodržovat? (III)
5. Jaké různé techniky používají subjekty alternativního řešení sporů při řešení sporů? (IV)
6. Jak funguje alternativní řešení sporů ve vaší zemi a ve vašem odvětví? (V)
7. Jak naleznete subjekt alternativního řešení sporů pro své odvětví? (V)
8. Jaké jsou vaše zákonné povinnosti související s alternativním řešením sporů? (VI)
9. Vznikne-li spor, který nemůžete vyřešit – jak použít alternativní řešení sporů? (VII)
10. Když obchodujete online, jak použít řešení sporů online? (VIII-X)

# Část I – Alternativní řešení sporů (ADR)



## I. Co je alternativní řešení sporů (ADR)?

**Alternativní řešení sporů (ADR)**, někdy nazýváno **mimosoudní řešení sporů**, je postup pro řešení sporů mezi spotřebiteli a obchodníky bez soudu. Znamená to použití subjektu alternativního řešení sporů, což je nestranný subjekt, který používá techniky řešení sporů, které mohou zahrnovat zprostředkování, rozhodčí řízení nebo smíšené metody.

Dle evropského práva je možné použít alternativní řešení sporů na každý spor vzniklý ze smlouvy mezi obchodníkem a spotřebitelem bez ohledu na to, zda byl výrobek zakoupen online nebo offline, nebo zda spotřebitel žije ve stejném nebo jiném členském státě EU jako obchodník.



### Jaké jsou výhody alternativního řešení sporů?

**Alternativní řešení sporů je snadné.**

Bylo vytvořeno tak, aby se snadno používalo, a je méně formální než soudní řízení.

**Alternativní řešení sporů je nestranné.**

Dodržuje určité základní standardy nestrannosti, takže vy i zákazník víte, že je proces férový.

**Alternativní řešení sporů není nákladné.**

Je zdarma nebo pouze za malý poplatek.

**Alternativní řešení sporů je účinné.**

Spor je vyřešen do 90 dnů (až na výjimečné případy).

**Alternativní řešení sporů podporuje dobrou vůli stran.**

Když budete používat alternativní řešení sporů, budou to zákazníci vnímat jako znak dobré vůle a závazek férového jednání a profesionální péče o zákazníky.

**Alternativní řešení sporů je neveřejné.**

Na rozdíl od soudů se řízení přes alternativní řešení sporů nevede veřejně a tím se minimalizuje riziko poškození reputace pramenící z tohoto sporu.

**Alternativní řešení sporů je flexibilní.**

Alternativní řešení sporů může vést k pragmatickým řešením, která budete vy i zákazník považovat za vhodnější než řešení předepsané právem nebo učiněné soudem.

### Pamatujete si příklad z úvodu?

Zákazník ze sousední země si na vašem webu zakoupí notebook. Několik dnů po jeho dodání vám pošle e-mail s tím, že nefunguje, a žádá vrácení peněz. Nevěříte, že výrobek byl vadný již v okamžik nákupu.

### Jednoduché řešení – naše rada

Tento spor je možné předat do alternativního řešení sporů. Zvolený subjekt alternativního řešení sporů si vyslechne obě strany a navrhne řešení. Tato služba se poskytuje zdarma nebo za minimální poplatek a nemusíte si brát právníka. Subjekt alternativního řešení sporů může najít pro vás i zákazníka řešení, navrhnout kompromis, který obě strany považují za férový: třeba se můžete dohodnout na vrácení notebooku nebo na opravě závad.

## II. Kdo je subjektem alternativního řešení sporů?

Subjekt alternativního řešení sporů je nestranná organizace nebo jednotlivec, který pomáhá spotřebitelům a obchodníkům řešit spory bez soudu. Subjekty alternativního řešení sporů existují v mnoha zemích EU již řadu let. Různé komise pro řešení sporů, smírní služby, smírní rozhodci a dokonce i ombudsmani, to všechno jsou subjekty alternativního řešení sporů.

Problém s alternativním řešením sporů však v minulosti byl, že v závislosti na členském státě bylo alternativní řešení sporů k dispozici pouze pro určitá odvětví jako třeba cestování nebo dodávky energií. Dále nebyly subjekty alternativního řešení sporů stejnou měrou nezávislé a ne všechny subjekty měly obdobné uživatelsky přívětivé postupy.


Evropská unie si byla vědoma výhod alternativního řešení sporů pro spotřebitele i obchodníky. Věděla, že alternativní řešení sporů by mohlo přispět ke zvýšení důvěry v jednotný trh a podpoře trhu. Pro řešení problémů s alternativním řešením sporů tedy EU přijala legislativu upravující tuto oblast.

Směrnice o alternativním řešení sporů <sup>4</sup> nabyla účinnosti dne 9. července 2015 a platí pro:

1. veškerý spotřebitelský sektor (vyjma zdravotnictví a veřejné služby vyššího vzdělávání),
2. všechny státy EU,
3. online a offline nákupy.

Dle zákona může subjekt alternativního řešení sporů požádat u příslušného orgánu daného členského státu o uznání subjektem alternativního řešení sporů (v ČR

je tímto orgánem Ministerstvo průmyslu a obchodu). Je-li subjekt alternativního řešení sporů uznán dle legislativy, je to záruka, že subjekt dodržuje určité standardy související s férovostí, účinností a dostupností. V celém modulu platí, že pokud se mluví o subjektu alternativního řešení sporů, myslí se subjekt, který splňuje požadavky směrnice a je nahlášen Evropské komisi.

 V současnosti jsou v České republice tyto subjekty ADR: Český telekomunikační úřad (elektronické komunikace), finanční arbitr (finanční služby), Energetický regulační úřad (dodávky energií), Česká obchodní inspekce, Česká advokátní komora (spory mezi advokáty a jejich klienty) a Sdružení českých spotřebitelů.

## III. Jaké základní standardy musejí všechny subjekty alternativního řešení sporů dodržovat?

Subjekty alternativního řešení sporů nahlášené dle směrnice o alternativním řešení sporů musejí dodržovat následující standardy:

### Jsou nestranné

Nahlášené a uznané subjekty alternativního řešení sporů jsou většinou při řešení zcela nezávislé na spotřebitelích a obchodnících. Někdy mají skupiny obchodníků povoleno financovat schválené subjekty alternativního řešení sporů, ale pouze za přísné podmínky, že zaručují nestrannost procesu řešení sporů.

### Jsou kompetentní

Nahlášené subjekty jsou odborníky na postupy alternativního řešení sporů tak, aby poskytované

<sup>4</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů)

služby byly férové a účinné. Jsou také odborníky na procesní právo v oblasti nebo oblastech, kde působí (např. subjekt alternativního řešení sporů, který řeší spotřebitelské spory související s právy cestujících v letecké dopravě, bude znát právní předpisy v této oblasti).

### Jsou cenově dostupné

Nahlášené subjekty alternativního řešení sporů musejí poskytovat své služby zdarma nebo pouze za nepatrný poplatek.

### Jsou účinné

Nahlášené subjekty alternativního řešení sporů by měly spor vyřešit do 90 dnů (vyjma sporů s výjimečnou komplexností, které mohou trvat déle). Ani vy ani spotřebitel nemusí být fyzicky přítomen procesu. Ani vy ani spotřebitel si nemusíte brát právníka.

### Jsou transparentní

Nahlášené subjekty alternativního řešení sporů zveřejní podrobnosti o odvětvích, která řeší, postupech, které používají, vzniklých nákladech (jsou-li) a právních dopadech „rozhodnutí“. Dále musí zveřejnit výroční zprávu s informacemi o počtu řešených případů, počtu a povaze sporů, které odmítly řešit, a průměrné době trvání řešení sporů.

**Případová studie:** Ombudsman pro prodej nábytku ve Velké Británii zveřejňuje nejen statistiku a seznam členů – zapojených maloobchodníků ale i různé návody pro spotřebitele a společnosti. Více informací: <http://www.thefurnitureombudsman.org/>.

Toto jsou základní standardy, které musejí všechny nahlášené a uznané subjekty alternativního řešení sporů dodržovat. Ne všechny subjekty alternativního řešení sporů však fungují stejně. Vedle výše uvedených standardů mohou některé subjekty být povinné dodržovat další standardy platné pro odvětví, kterým se zabývají, nebo ve členských státech, kde

sídlí. Dále různé subjekty alternativního řešení sporů používají různé techniky řešení sporů.

Před využitím určitého subjektu alternativního řešení sporů byste si tedy měli zjistit, jak subjekty fungují.

## IV. Jaké jsou modely alternativního řešení sporů?

Subjekty alternativního řešení sporů mohou používat různé techniky pro řešení sporů včetně:

### Mediace

Při mediaci subjekty alternativního řešení sporů vyjasní skutečnosti, vytvoří si názor na vás a vašeho zákazníka a pomohou vám se dohodnout na rozhodnutí, které je přijatelné obě strany.

**Případová studie:** Belgická zprostředkovatelská spotřebitelská služba řešila několik případů, kdy bylo možné najít kompromis, jako je sleva při další návštěvě restaurace nebo v případě permanentky do posilovny dočasné přerušení permanentky během rekonstrukce posilovny. Více informací: <http://www.mediationconsommateur.be>.

### Rozhodčí řízení

Rozhodce si vyslechne obě strany sporu, vyhodnotí požadovaný výsledek sporu a na základě tohoto vyhodnocení navrhne řešení.



## Smíšené metody

Některé subjekty alternativního řešení sporů kombinují různé techniky ve svých postupech. Například mohou začít zprostředkováním dohody, a když není možné se dohodnout, navrhnou řešení na základě vlastního hodnocení situace.

## Řešení navrhaná subjekty alternativního řešení sporů mohou být závazné i nezávazné:

- Některé subjekty alternativního řešení sporů vydávají rozhodnutí nebo doporučení, která můžete vy a váš zákazník dle svého rozhodnutí přijmout či nikoliv (nezávazná).
- Některé subjekty alternativního řešení sporů vydávají doporučení nebo rozhodnutí, která musíte dodržet (závazná). Dle subjektu alternativního řešení sporů mohou být rozhodnutí závazná pro vás, anebo pro vás i vašeho zákazníka.

## O závazných a nezávazných rozhodnutích subjektů alternativního řešení sporů lze říci:

- Má-li být rozhodnutí subjektů alternativního řešení sporů závazné, budete o tom informováni na začátku procesu.
- Když nesouhlasíte s rozhodnutím a zpochybňujete férovost, můžete rozhodnutí nechat přezkoumat soudem.
- I když obchodníci a spotřebitelé se mohou v případě sporu, který vznikne, dohodnout, že jej budou řešit pomocí subjektů alternativního řešení sporů, nesmějí obchodníci zahrnout do smluvních podmínek při prodeji závazek spotřebitele v případě sporu použít subjekt alternativního řešení sporů namísto soudního řízení.

**Případová studie:** Rozhodnutí Rady pro stížnosti týkající se cestovního sektoru v Nizozemí jsou závazná pro obchodníky a musejí být splněn do dvou měsíců.

## Závaznost rozhodnutí českých subjektů alternativního řešení sporů

Český telekomunikační úřad – závazné

Finanční arbitr – závazné

Energetický regulační úřad – závazné i nezávazné

Česká obchodní inspekce – nezávazné

Česká advokátní komora – nezávazné

Sdružení českých spotřebitelů – nezávazné

Více informací je možné vyhledat na webové adrese: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>. Jak již bylo uvedeno, všechny nahlášené subjekty alternativního řešení sporů musejí zveřejnit informace o svých postupech a o své práci. Tyto informace jsou dostupné na webových stránkách subjektů alternativního řešení sporů nebo vám budou na žádost předány.

## V. Existují některé faktory specifické pro určitá odvětví nebo státy?

Zkoumali jsme základní standardy, které musejí všechny uznané a nahlášené subjekty alternativního řešení sporů dodržovat, a také různé techniky, které subjekty alternativního řešení sporů používají při řešení sporů. Pro mnoho obchodníků není použití subjektů alternativního řešení sporů povinné, a obchodníci si je zvolí pro výhody, které využití subjektů alternativního řešení sporů má. Tito obchodníci mohou učinit informované rozhodnutí o použití subjektů alternativního řešení sporů a zvolit si subjekt alternativního řešení sporů na základě toho, co jsme již probrali.

Je důležité poznamenat, že mohou existovat **další požadavky a pravidla** alternativního řešení sporů v závislosti na vaší zemi a vašem odvětví.

V této části zjistíme, zda se na vás tyto požadavky a pravidla vztahují.

Některá odvětví v určitých zemích mají speciální subjekty alternativního řešení sporů (v ČR třeba Český telekomunikační úřad, finanční arbitr nebo Energetický regulační úřad). Tyto subjekty alternativního řešení sporů v některých případech však nemusejí být nahlášenými subjekty dle legislativy o alternativním řešení sporů.

**Například** irské banky musejí řešit spory alternativním způsobem u ombudsmana pro finanční služby, ale tento subjekt zatím není nahlášeným subjektem alternativního řešení sporů v Irsku.

Také někteří obchodníci se mohou „zavázat“ řešit spory alternativním způsobem, ale subjekt, který používají, je nahlášen u jiného členského státu EU. Třeba půjčovny aut se v několika členských státech EU zavázaly využívat Evropskou smírčí službu pro půjčovny aut, která je nahlášeným subjektem alternativního řešení sporů ve Velké Británii.

Někteří obchodníci mohou být členové asociací, které se účastní řešení stížností předkládaných určitým subjektům alternativního řešení sporů.

## VI. Jaké jsou vaše zákonné povinnosti související s alternativním řešením sporů?

Musíte-li ve svém odvětví a/nebo zemi využívat subjekty alternativního řešení sporů (viz bod V.), nebo jestliže jste se zavázali využívat alternativní řešení sporů, můžete být ze zákona povinni informovat spotřebitele o alternativním řešení sporů.

### 1. Předtím než vznikne spor

Jste-li povinni využívat alternativní řešení sporů nebo jste se k tomu dobrovolně zavázali, musíte informovat zákazníky o subjektu(ech) alternativního řešení sporů, které používáte, na svém webu, a případně ve všeobecných obchodních podmínkách. Při uvádění informace o subjektech alternativního řešení sporů musíte uvést i webovou stránku subjektu alternativního řešení sporů.

### 2. Když dojde ke sporu ze zákazníkem

Jste-li povinni využívat alternativní řešení sporů nebo jste se k tomu dobrovolně zavázali, a vznikne-li spor, který přímo nevyřešíte, musíte informovat zákazníka o povinnostech a závazcích alternativního řešení sporů, příslušných subjektech alternativního řešení sporů a uvést, zda pro daný spor využijete příslušné subjekty alternativního řešení sporů. Tyto informace musí být poskytnuty zákazníkovi na papíře nebo v jiné trvanlivém formátu, který si může zákazník elektronicky uložit (např. e-mail, USB disk).

## VII. Vznikne spor, který nemůžete vyřešit – jak využít alternativní řešení sporů

Když si na vás zákazník stěžuje, obdržíte oznámení od subjektu alternativního řešení sporů.

Po obdržení oznámení dostanete určité informace o postupech a o subjektu alternativního řešení sporů z jeho webu nebo na požádání.

V závislosti na vašich povinnostech jako obchodníka si můžete v tento okamžik vybrat, zda se podřídíte procesu alternativního řešení sporů, ačkoli zákazník může činit další kroky a řešit spor i jinak.



V této fázi je také možné řešit spor okamžitě (a tím ukončit řízení), třeba tak, že poskytnete zákazníkovi odškodné.

Můžete se rozhodnout pokračovat v alternativním řešení sporu a prezentovat svůj pohled na celou záležitost. V rámci řízení může proběhnout několik kol vysvětlování jak z vaší, tak i zákaznickovy strany.

Jak proces pokračuje, subjekty alternativního řešení sporů vysvětlí všechny kroky, které se musejí nebo mohou učinit, a jejich následky.

Jakmile se dojde k cíli, bude výsledek závazný, nebo nezávazný, a to dle daného subjektu alternativního řešení sporů.

Při řešení sporu subjekty alternativního řešení sporů vysvětlí praktické aspekty navrhovaného řešení. Například když navrhnou poskytnout zákazníkovi finanční kompenzaci za vadný notebook, měly by vám říci, dokdy byste měli zaplatit, zda se proti navrhovanému řešení můžete vy i zákazník odvolat k soudu)

lhůtě 90 dní od jeho zahájení, ve zvlášť složitých případech může být tato lhůta prodloužena o dalších 90 dní.



#### **Příklad:**

Spotřebitel reklamuje vadné zboží. Dle zákona má právo žádat opravu nebo výměnu, s tím však nesouhlasí a žádá odstoupení od smlouvy. Jelikož víte, že spotřebitel nemá právo odstoupit od smlouvy, pokusíte se mu vše vysvětlit. Spotřebitel však i nadále trvá na odstoupení od smlouvy. V takovém případě informujte spotřebitele, že má možnost využít subjekt mimosoudního řešení sporů (např. Českou obchodní inspekci). Využije-li spotřebitel této možnosti (návrh na zahájení řešení sporu může podat v tomto případě pouze spotřebitel) a Česká obchodní inspekce návrh neodmítne, budete z její strany vyrozuměni o zahájení řízení a poučeni o právech a povinnostech. Dále budete vyzváni, abyste se ke sporu do 15 dnů vyjádřili. Máte povinnost úzce spolupracovat s Českou obchodní inspekcí na řešení sporu. Ten musí být vyřešen ve

# Část II – Řešení sporů online (ODR)

## VIII. Prodáváte online – co je řešení sporů online (ODR)?

Spolu s nárůstem elektronických obchodních transakcí roste i počet sporů vzniklých s prodejem online. V těchto sporech jste se vy, jako obchodník, nikdy nesetkal se zákazníkem tvář v tvář, a dále nemusíte mluvit ani stejným jazykem. To případně komplikuje řešení těchto sporů.

### Příklad 1

Prodáváte online nástroje na měření do mnoha zemí EU. Jednoho dne dostane e-mail v jazyce, který neovládáte. E-mail se zdá být od zákazníka, který není spokojen s jedním z vašich výrobků a požaduje vrácení peněz. Lhůta na vrácení výrobku ovšem již uplynula a vy jste přesvědčen, že prodaný výrobek byl v pořádku.

### Příklad 2

Máte online obchod prodávající ručně vyrobené šperky. Zákazník si objedná náhrdelník z polodrahokamů a skleněných korálků. Při dodání je však náhrdelník rozbitý. Vy si myslíte, že to není vaše vina, protože váš způsob balení většinou výrobek uchrání před poškozením.

### Příklad 3

Může se také stát, že po odeslání objednaného náhrdelníku nedostanete zaplacené a k tomu si zákazník zboží ani nepřeveze.

Platforma pro řešení sporů online je provozována Evropskou komisí za účelem pomoci řešit spory se online zákazníky. Platforma byla vytvořena v souladu s předpisem EU nazvaným nařízením o řešení spotřebitelských sporů online<sup>5</sup>.

Platforma pro řešení sporů online funguje od února 2016 a je možné ji využít pro smluvní spory vzniklé při prodeji zboží a služeb online, kdy jsou zákazník a obchodník usazení v EU nebo EHP.

Platformu pro řešení sporů online naleznete na [ec.europa.eu/odr](https://ec.europa.eu/odr).



Platforma pro řešení sporů online má za cíl umožnit komunikaci mezi vámi, vaším zákazníkem a subjektem alternativního řešení sporů. Vzhledem k tomu, že platforma řešení sporů online používá pouze nahlášené subjekty alternativního řešení sporů, platí zde veškeré informace uvedené v první části ohledně subjektů alternativního řešení sporů.

Platforma pro řešení sporů online však zjednodušuje alternativní řešení sporů tím, že poskytuje strojní překlad ze všech jazyků EU a také informace a podporu po celou dobu řízení.

<sup>5</sup> Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů online a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů online)



### Příklad 1

Zákazník požaduje navrácení peněz po uplynutí lhůty určené pro odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku. Následně dostanete oznámení z platformy pro řešení sporů online, že zákazník na vás podal stížnost. Přihlásíte se do platformy a zjistíte, že existuje několik subjektů alternativního řešení sporů, které by vám pomohly najít řešení. Pomocí platformy navrhnete určitý subjekt alternativního řešení sporů a zákazník souhlasí. Spor se pak automaticky převede k danému subjektu alternativního řešení sporů. Poté, co si subjekt od vás a zákazníka vyžádá další informace, navrhne, abyste zákazníkovi vrátili 25 % ceny vzhledem k tomu, že informace na vašem webu nebyly dostatečně jasné a srozumitelné. Oba souhlasíte a případ je uzavřen. Během řízení komunikujete vy i váš zákazník ve svém jazyce a platforma zajistí překlad.

### Příklad 2

Zákazník si stěžuje na rozbitý náhrdelník přes platformu řešení sporů online. Dohodnete se na subjektu alternativního řešení sporů a stížnost je k tomuto subjektu převedena. Po přezkoumání obalu a všech dalších relevantních skutečností subjekt rozhodne ve prospěch zákazníka a navrhne, abyste jej odškodnili. I když jste výsledkem překvapení, jste spokojeni, že subjekt alternativního řešení sporů dospěl k férovému řešení.

Registrací do platformy pro řešení sporů online usnadníte zákazníkům komunikaci s vámi a zajistíte, že obdržíte stížnosti podané na vás přes platformu na vámi zvolenou e-mailovou adresu.

## IX. Jste online obchodník – jaké jsou vaše povinnosti v souvislosti s platformou pro řešení sporů online?

Jste-li online obchodník, máte následující povinnosti týkající se platformy pro řešení sporů online. Tyto povinnosti se vztahují na všechny online obchodníky, ať chtějí používat platformu pro řešení sporů online, či nikoliv:

1. Musíte zřetelně poskytnout e-mailovou adresu na webu. Poskytnutí pouze interaktivního kontaktního formuláře není dostatečné.
2. Musíte na webu poskytnout odkaz na platformu pro řešení sporů online na adrese **ec.europa.eu/odr**. Tento odkaz musí být viditelný a na webu snadno přístupný.

Jste-li obchodník online **a** obchodujete-li online **a** jste-li ze zákona povinni nebo jste se zavázali používat alternativní řešení sporů (viz výše), musíte splnit i následující podmínky:

1. Informovat zákazníka o existenci platformy pro řešení sporů online a možnosti využití této platformy pro řešení sporů. Musíte poskytnout odkaz na webové stránky platformy pro řešení sporů online a měli byste informaci o platformě zahrnout i do standardních všeobecných obchodních podmínek.
2. Když posíláte zákazníkovi e-mail, kde navrhujete použití subjektu alternativního řešení sporů, musíte také připojit odkaz na platformu pro řešení sporů online.

## **X. Vznikne spor, který nejste schopni s online zákazníkem vyřešit – jak funguje platforma pro řešení sporů online?**

- Zákazník podá stížnost přes platformu.
- Obdržíte e-mail s oznámením, že na vás byla podána stížnost.
- Klikněte na odkaz, budete přesměrováni na platformu, zaregistrujete se (pokud již nejste registrováni), abyste viděli stížnost.
- Vyberete subjekt alternativního řešení sporů, který chcete použít (nebo ten, který musíte použít dle pravidel platných ve vaší zemi či ve vašem odvětví), a návrh zašlete zákazníkovi.
- Zákazník může přijmout váš návrh subjektu alternativního řešení sporů, nebo navrhnout jiný subjekt, který mu platforma nabídne.
- Jakmile se obě strany domluví na subjektu alternativního řešení sporů, který využijí, stížnost se tomuto subjektu odešle.
- Po převodu stížnosti k příslušnému subjektu alternativního řešení sporů začínají platit pravidla a postupy tohoto subjektu.
- Budete e-mailem dostávat informace o tom, jak případ postupuje, a budete se moci přes platformu pro řešení sporů online do procesu zapojit dle potřeby.
- Po celou dobu procesu budete moci používat překladač pro všechny dokumenty a zprávy, které budete odesílat a dostávat.
- Proces řešení sporů přes platformu bude ukončen do 90 dnů.



Platforma má i jasný návod, jak ji používat. Návod naleznete na webu platformy pro řešení sporů online [ec.europa.eu/odr](https://ec.europa.eu/odr) a hledejte návod pro uživatele.

# Přílohy

## Pro VŠECHNY obchodníky

### Kontrolní seznam – povinné informace o alternativním řešení sporů

#### Před vznikem sporu se zákazníkem

##### Kontrolní seznam – povinné informace o alternativním řešení sporů

- Informovali jste zákazníka o možnosti využít alternativní řešení sporů? ☐
- Informovali jste zákazníka o tom e-mailem nebo na papíře? ☐
- Informovali jste zákazníka (e-mailem nebo na papíře)  
o tom, zda při řešení sporů využíváte subjekty alternativního řešení sporů? ☐

## Pro ONLINE obchodníky

### Před vznikem sporu se zákazníkem

#### Kontrolní seznam – povinné informace o alternativním řešení sporů

*Pamatujte, že musíte splnit i požadavky v kontrolním seznamu výše.*

1. Splnili jste požadavky kontrolního seznamu “pro všechny obchodníky”?

*Online obchodníci musejí dodržet rovněž kontrolní seznam výše nazvaný “pro všechny obchodníky”.*

☐

2. Máte na svém webu e-mailovou adresu tak, aby ji lidé mohli snadno najít?

*Online kontaktní formulář, který neobsahuje vaši e-mailovou adresu, není dostatečný pro splnění tohoto požadavku.*

☐

3. Poskytli jste viditelně odkaz na platformu pro řešení sporů online

**ec.europa.eu/odr?**

☐

### Po vzniku sporu

#### Kontrolní seznam – povinné informace o alternativním řešení sporů

Pokud navrhuje zákazníkovi použití subjektu alternativního řešení sporů, informujete je o platformě pro řešení sporů online a poskytujete příslušný odkaz ve svém e-mailu?

☐

## Definice ohledně alternativního řešení sporů (z legislativy)

„spotřebitelem“ se rozumí fyzická osoba jednající mimo rámec své obchodní činnosti, podnikání, řemesla nebo povolání;

„obchodníkem“ se rozumí fyzická nebo právnická osoba bez ohledu na to, zda je v soukromém nebo veřejném vlastnictví, jež jedná, včetně jednání jakékoli osoby jednající jejím jménem nebo z jejího pověření, za účelem souvisejícím s jejím obchodem, živností nebo řemeslem anebo výkonem jejího svobodného povolání;

„vnitrostátním sporem“ se rozumí spor vzniklý v souvislosti s kupní smlouvou nebo se smlouvou o poskytování služeb, v jehož případě má spotřebitel v době, kdy si objedná zboží nebo služby, bydliště ve stejném členském státě, v němž je usazen obchodník;

„postupy alternativního řešení sporů“ se rozumí postupy pro mimosoudní řešení vnitrostátních a přeshraničních sporů v souvislosti se smluvními závazky vyplývajícími z kupních smluv nebo ze smluv o poskytování služeb mezi obchodníkem usazeným v Evropské unii a spotřebitelem s bydlištěm v Evropské unii vedených u subjektu alternativního řešení sporů, který navrhuje nebo nařizuje řešení, nebo se snaží sblížit strany sporu s cílem usnadnit dosažení smírného řešení;

„kupní smlouvou uzavíranou online nebo smlouvou o poskytování služeb uzavíranou online“ se rozumí kupní smlouva nebo smlouva o poskytování služeb, kdy obchodník nebo jeho prostředník nabídl zboží či služby prostřednictvím internetové stránky nebo jiného elektronického prostředku a spotřebitel si takové zboží nebo služby na této stránce nebo prostřednictvím jiného elektronického prostředku objednal;

„elektronickým prostředkem“ se rozumí prostředek používající elektronické zařízení pro zpracování a ukládání dat zaslaných, přenesených a obdržených jako celek po drátě, rádii, optickými prostředky nebo jinými elektromagnetickými prostředky (např. e-mail nebo video zpráva).

## Odkazy na legislativu

**Směrnice** Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů)

**Nařízení** Evropského Parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů online a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů online)

## PROHLÁŠENÍ:

Tento dokument byl připraven Evropskou komisí, ale obsahuje pouze názory autorů, a Komise ani autoři neodpovídají za jakékoli použití informací obsažených v tomto dokumentu.

Tento dokument není právně závazný a nejedná se o formální interpretaci evropského nebo vnitrostátního práva a ani neposkytuje ucelené a úplné právní poradenství. Účelem dokumentu není nahradit odborné právní poradenství o daných tématech. Čtenáři by si měli uvědomit, že legislativní návrhy jsou v tuto chvíli diskutovány na úrovni EU a vnitrostátní úrovni. Tj. tištěnou verzi modulů je třeba vždy porovnat s aktualizacemi dostupnými na webové stránce [www.consumerlawready.eu](http://www.consumerlawready.eu).



Consumer Law Training for European SMEs

[consumerlawready.eu](https://consumerlawready.eu)

