

„V případě, že dojde mezi námi a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát – oddělení ADR
Štěpánská 15
120 00 Praha 2

Email: adr@coi.cz

Web: adr.coi.cz“

Pokud prodávající provozuje internetové stránky, je třeba informaci o subjektu mimosoudního řešení sporů zveřejnit také na těchto stránkách. Stejně tak, využívá-li prodávající standardizované obchodní podmínky, je povinen informaci o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů uvést také zde.

Informační povinnost při vzniku sporu

Podle § 14 odst. (2) ZOS „v případě sporu mezi spotřebitelem a prodávajícím, který se nepodařilo mezi stranami urovnat přímo, poskytne prodávající spotřebiteli informace uvedené v odstavci 1 v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat.“

Trvalým nosičem dat je jakýkoli nástroj, který umožňuje spotřebiteli nebo obchodníkovi ukládat informace určené jemu osobně, a to způsobem vhodným pro jejich budoucí použití, po dobu přiměřenou jejich účelu, a který umožňuje reprodukci uložených informací v nezměněném stavu. V praxi se bude jednat především o elektronickou poštu.

ZVLÁŠTNÍ POVINNOSTI INTERNETOVÝCH OBCHODŮ

Další specifické povinnosti ukládá internetovým obchodníkům Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line.

Podle článku 14 odst. 1 tohoto nařízení „obchodníci usazení v Unii, kteří uzavírají kupní smlouvy či smlouvy o poskytování služeb on-line, a internetová tržiště usazená v Unii uvedou na svých internetových stránkách elektronický odkaz na platformu pro řešení sporů on-line. Tento odkaz musí být pro spotřebitele snadno dostupný. Obchodníci usazení v Unii, kteří uzavírají kupní smlouvy nebo smlouvy o poskytování služeb on-line, uvedou rovněž svoji e-mailovou adresu.“