



Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů 10 let součástí české právní úpravy



Srpen 2026

Odbor živností a spotřebitelské legislativy

Ministerstvo průmyslu a obchodu

Obsah

Seznam použitých zkratek	3
1. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů	4
2. Platforma ADR	4
3. Analýza ADR (k prosinci roku 2023).....	5
4. Revize směrnice 2013/11	8
5. Řešení spotřebitelských sporů jednotlivými subjekty ADR 2016 – 2025 v datech.....	9
6. Evropské spotřebitelské centrum.....	12
7. Zhodnocení	13

Seznam použitých zkratk

Některé pojmy, instituce a organizace

ADR	Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů
ČAK	Česká advokátní komora
ČOI	Česká obchodní inspekce
ČR	Česká republika
ČTÚ	Český telekomunikační úřad
EK, Komise	Evropská komise (European Commission)
ERÚ	Energetický regulační úřad
ESC	Evropské spotřebitelské centrum
EU	Evropská unie (European Union)
FA	Finanční arbitř
KO ČAP	Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú.
MPO	Ministerstvo průmyslu a obchodu
Obchodník, podnikatel, prodávající	pojmy jsou používány ve stejném smyslu
OA	OnlineADR.cz, z.ú.
ODR	Řešení spotřebitelských sporů on-line (On-line Dispute Resolution)
ODR platforma	Platforma pro řešení spotřebitelských sporů on-line
SČS	Sdružení českých spotřebitelů, z.ú.

Právní předpisy (Není-li uvedeno jinak, jsou všechny právní předpisy citovány v platném znění)

energetický zákon	Zákon č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon)
nařízení 524/2013	Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line)
občanský soudní řád	Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád
občanský zákoník	Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
směrnice 2013/11	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)
směrnice 2025/2647	Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2025/2647 ze dne 16. prosince 2025, kterou se mění směrnice 2013/11/EU o alternativním řešení spotřebitelských sporů a dále směrnice (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 a (EU) 2020/1828 v návaznosti na ukončení činnosti evropské platformy pro řešení sporů on-line
správní řád	Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád
zákon o elektronických komunikacích	Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích)
zákon o finančním arbitrovi	Zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi
zákon o ochraně spotřebitele	Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele
zákon o poštovních službách	Zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách)

1. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

V České republice funguje mimosoudní řešení spotřebitelských sporů od 1. února 2016, tedy v únoru 2026 to bylo již deset let od jeho zřízení. Tento systém se za uplynulou dekádu stal pevnou součástí ochrany spotřebitele a představuje účinnou, rychlou a dostupnou alternativu k soudnímu řízení.

Ze zákona o ochraně spotřebitele jsou subjekty ADR k červenci 2026:

- FA v oblasti finančních služeb v rozsahu zákona o finančním arbitrovi,
- ČTÚ v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb v rozsahu zákona o elektronických komunikacích a zákona o poštovních službách,
- ERÚ v oblasti elektroenergetiky, plynárenství a teplárenství, od července roku 2022 také pro spory se zprostředkovateli v energetických odvětvích v rozsahu energetického zákona,
- ČOI pro ostatní oblasti,
- Ministerstvem průmyslu a obchodu pověřené subjekty v rozsahu pověření:
 - ČAK – spory mezi advokátem a spotřebitelem vyplývající ze smlouvy o poskytování právních služeb,
 - KO ČAP – spory v oblasti pojištění v případech, u nichž není dána působnost FA,
 - OA – v oblastech jako ČOI.

OA bylo pověřeno MPO a zahájilo svou činnost v červnu 2023. SČS ukončilo svou činnost jako subjekt ADR na vlastní žádost v dubnu 2024.

ERÚ řeší od července 2022 podle § 17 odst. 7 písm. v) energetického zákona navíc spory mezi spotřebitelem a zprostředkovatelem v energetických odvětvích. Návrh na řešení sporu o splnění povinnosti ze smlouvy o zprostředkování v energetických odvětvích může k ERÚ v tomto případě podat pouze spotřebitel. Při řešení tohoto typu sporu ERÚ postupuje, jak vyplývá z § 11q odst. 2 energetického zákona, podle části čtvrté zákona o ochraně spotřebitele, tedy conciliací bez závazného výsledku (v ostatních případech vede řízení podle energetického zákona a vydává závazné rozhodnutí).

MPO vede [seznam subjektů ADR](#), který je aktualizován dle potřeby a příslušné informace oznamuje směrem k EK prostřednictvím jí spravované elektronické databáze. MPO vykonává funkci kontaktního místa vůči EK.

Více podrobností o jednotlivých subjektech ADR lze nalézt v článku: [Základní charakteristiky subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů](#).

MPO vydalo leták obsahující zjednodušené vysvětlení, co je ADR a kontakty na jednotlivé subjekty ADR a ESC. Leták je pravidelně aktualizován: [Leták k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů](#).

2. Platforma ADR

Na MPO se pravidelně koná pracovní skupina nazývaná platforma ADR. Na této platformě se setkávají obvykle 2× ročně zástupci všech subjektů ADR a zástupce ESC. Cílem setkání je průběžné hodnocení fungování mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v ČR, výměna zkušeností a diskuse k otázkám obecné i zvláštní povahy týkající se řešení spotřebitelských sporů. Platforma ADR je užitečným nástrojem pro sdílení zkušeností a setkávání odborníků. MPO nadále bude tento osobní způsob komunikace využívat se zástupci subjektů ADR.

V rámci platformy probíhají zejm. tyto aktivity:

- Představení výsledků fungování ADR jednotlivými zástupci subjektů.
- Informace o využívání systému ADR v praxi, především prostřednictvím statistických údajů s charakteristikou základních okruhů problémů, které byly řešeny a se statistikou závěrů řešených případů.
- Výměna zkušeností s fungováním ADR vč. případných problémů.
- Řešení dalších požadavků, návrhů.
- Sdílení dobré praxe.
- Požadavky ze strany MPO, případně Evropské komise.

3. Analýza ADR (k prosinci roku 2023)

K prosinci roku 2023 MPO vydalo [analýzu ADR](#), která byla jedním z úkolů Strategie spotřebitelské politiky 2021 – 2030 v oblasti ADR. Na uvedeném odkazu je možné nalézt i manažerské shrnutí. Analýza je rozčleněna na obecnou a analytickou část. Obecná část analýzy obsahuje především rozbor stávajícího stavu (ke konci roku 2023) – historie ADR, směrnice 2013/11, subjekty ADR, právní úprava ADR v České republice, ODR, role Evropského spotřebitelského centra, pracovní skupina platforma ADR a užitečná statistická data.

Analytická část obsahuje 10 indikátorů. U každého indikátoru je vždy uveden hlubší popis problému aktuálního stavu a stanoviska subjektů ADR, spotřebitelských organizací, hospodářských subjektů a akademické obce. Každou kapitolu uzavírá vyjádření a zhodnocení MPO. Veřejnost byla oslovena prostřednictvím veřejné konzultace formou dotazníku, do něhož se mohla zapojit v období od 18. září do 22. října 2023. Dne 26. října 2023 proběhl na Ministerstvu průmyslu a obchodu kulatý stůl zaměřený na působnost a procesní postupy subjektů ADR.

Indikátory:

Indikátor č. 1: Procesní postupy mimosoudního řešení sporů – Směrnice ADR umožňuje, aby subjekty ADR při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů výsledek navrhovaly, nařizovaly nebo se snažily sblížit strany sporu s cílem usnadnit dosažení smírného řešení. V České republice byla zvolena cesta kombinovaná. Tři správní úřady rozhodují ve správním řízení (FA, ČTÚ a ERÚ – smluvní vztahy s dodavateli energií) a dva správní úřady (ČOI, ERÚ – smluvní vztahy se zprostředkovateli v energetických odvětvích) a pověřené subjekty provádějí conciliaci bez závazného rozhodnutí. V praxi se ukazují problémy u obou přístupů. Byly navrženy 4 varianty řešení – MPO považovalo za optimální, aby závazná rozhodnutí vydávaly orgány státní správy, tedy změna by nastala případně u ČOI.

Indikátor č. 2: Věcná působnost – Každý ze specializovaných subjektů (FA, ČTÚ, ERÚ) má svou působnost vymezenou v příslušných zákonech. Působnost je vymezena buď velmi široce, kdy subjekt ADR řeší veškeré spory ze smluv (např. FA, ČTÚ, ERÚ v případě smluv uzavíraných se zprostředkovateli v energetických odvětvích), nebo naopak pozitivně uvedením konkrétních oblastí (např. ERÚ v případě smluv uzavíraných s dodavateli energií). Některé subjekty ADR řeší spory ze smluv, jiné i spory týkající se dalších aspektů souvisejících se spotřebitelskou smlouvou (závazkem), např. o splnění povinností stanovených zákonem. Vzhledem k tomu, že působnost je u každého ze subjektů ADR zakotvena odlišně, vymezení působnosti může vyvolávat u spotřebitelů i podnikatelů právní nejistotu ohledně toho, jaké spory je konkrétní subjekt ADR oprávněn řešit. Jedním z možných řešení by bylo, aby orgány státní správy měly širokou působnost, což by v principu znamenalo široké vymezení působnosti pro subjekty ADR, které jsou státními orgány (ČTÚ, ERÚ,

FA a ČOI). Vymezení působnosti u pověřených subjektů ADR by bylo ponecháno na jejich dobrovolnosti (rozsahu pověření MPO vymezeného na základě žádosti dotčeného subjektu). V této souvislosti bude potřeba zohlednit i revizi směrnice 2013/11, kde je věcná působnost pojata široce.

Indikátor č. 3: Osobní působnost – Ve vztahu k osobní působnosti bylo potřeba posoudit především tři situace/možnosti, kdy by mohlo dojít k rozšíření okruhu osob oprávněných zahajovat mimosoudní řešení spotřebitelských sporů: i) podnikatelé, kteří mají spor se spotřebitelem, ii) vymezená kategorie podnikatelů, případně jiných právnických osob, které mají spor s jiným podnikatelem, iii) „spotřebitelé“, kteří nejsou smluvní stranou. MPO bylo toho názoru, že by měl být prozatím ponechán stávající stav a znovu by tato otázka byla otevřena v budoucnu při dalším hodnocení systému ADR.

Indikátor č. 4: Územní působnost – Podle § 20d zákona o ochraně spotřebitele se příslušnost vnitrostátních subjektů ADR k řešení (přeshraničního) sporu vymezuje plněním na území České republiky, v ostatních případech tím, že plnění souvisí s podnikatelskou činností na území České republiky. Jedná se v podstatě o vymezení působnosti odpovídající vymezení působnosti k projednávání přestupků. Pokud jde o specializované subjekty ADR, platí zvláštní pravidla. V § 1 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi je zakotveno, že FA je příslušný k rozhodování sporu spadajícího jinak do pravomoci českých soudů, tedy včetně přeshraničních, vedených s podnikatelem z jiné země. Pokud jde o ČTÚ a ERÚ, ty z povahy věci řeší pouze spory s podnikateli usazenými na území České republiky. Ustanovení § 20d zákona o ochraně spotřebitele se tak v praxi vztahuje pouze na ČOI a pověřené subjekty ADR. Řešením by tedy bylo sjednocení územní působnosti pro všechny subjekty ADR tak, že budou řešit pouze spory iniciované spotřebitelem vůči podnikateli usazenému na území ČR, nebo ponechat zvláštní úpravy pro FA, pro zbytek subjektů by došlo k výše uvedenému sjednocení. V revizi směrnice 2013/11 je však zakotveno, že subjekty ADR by měly řešit spory s obchodníky ze třetích zemí usazenými mimo Evropskou unii, což bude nutné promítnout do národní legislativy.

Indikátor č. 5: Vybrané požadavky na procesní postupy subjektů ADR – Směrnice ADR ponechává členským státům možnost přijmout právní úpravu umožňující subjektům ADR v některých případech odmítnout řešení spotřebitelského sporu. Řešeny byly zejména oblasti týkající se zavedení minimální nebo maximální hodnoty sporu pro jeho přijetí k řešení nebo lhůta pro zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu. V procesní oblasti pak byla dalším tématem nejasnost a nejednotnost úpravy maximální délky trvání mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a zavedení poplatku pro zahájení ADR. Z analýzy vyplynulo, že mírné úpravy některých procesních aspektů by mohly pomoci zefektivnit ADR.

Indikátor č. 6: Kvalifikační požadavky subjektů ADR – kvalifikační požadavky na subjekty ADR jsou regulovány podle typu zvoleného subjektu ADR (podle jeho povahy, formy řešení sporu apod.). Subjekty ADR musí splňovat kritéria v návaznosti na model fungování. V zákoně o ochraně spotřebitele jsou kvalifikační požadavky pověřených subjektů ADR převzaty ze směrnice ADR. S ohledem na informace v analýze a na další zkušenosti z úřední praxe by bylo podle názoru MPO za účelem zajištění efektivity ADR nanejvýš žádoucí usilovat o navýšení počtu pracovníků všech státních orgánů působících jako subjekty ADR. V rámci kvalifikačních požadavků lze uvažovat o úpravě požadavků na pověřené subjekty ADR a osoby, které žádají MPO o pověření, a to tak, aby byla posílena odbornost, nezávislost, nestrannost atd. Především je potřeba se zaměřit na tyto oblasti: aktivní působení pověřovaného subjektu ADR v oblasti ochrany spotřebitele, nezávislost, kontinuita, technické zajištění, soulad s právními předpisy České republiky, bezdlužnost, počet let praxe fyzických osob určených k provádění ADR a další. Kvalifikačními požadavky se zabývá i revize

směrnice 2013/11, konkrétně v případě, že subjekt ADR řeší přeshraniční spory, fyzické osoby určené k provádění ADR by měly mít i všeobecné znalosti mezinárodního práva soukromého a dále bude potřeba více se zaměřit na vzdělávání fyzických osob určených k provádění ADR.

Indikátor č. 7: Účast v mimosoudním řešení sporu – systém ADR v České republice je založen na povinné účasti podnikatelů v řízení, přičemž míra „povinné účasti“ se liší u subjektů ADR podle toho, zda subjekt ADR postupuje podle zvláštních předpisů (zákona o finančním arbitrovi, zákona o elektronických komunikacích, zákona o poštovních službách a energetického zákona) a správního řádu, nebo podle části čtvrté zákona o ochraně spotřebitele. Ve všech procesních postupech je ale zajištěna povinná účast podnikatele pro ranou fázi řízení (povinnost vyjádřit se a následně poskytovat součinnost v rámci smířčího řízení). Lze vycházet ze tří možností řešení: i) ponechat stávající stav a odlišné přístupy k míře součinnosti podnikatelů v ADR, ii) pokusit se u státních orgánů sjednotit přístup, iii) upravit a zpřesnit definice některých pojmů a zakotvit oprávnění subjektů ADR případně zveřejňovat podnikatele, kteří nejsou dostatečně součinní při řešení sporů se spotřebiteli mimosoudní cestou. Dle MPO by se měla povinná účast podnikatele na ADR ponechat minimálně v takové formě, jako je dosud, aby nedošlo k situaci, že větší množství podnikatelů odmítne spolupracovat, a vyžadovat od podnikatelů větší spolupráci a podpořit tyto požadavky důslednějším udělováním sankcí za porušení povinnosti spolupracovat. Preferovanou cestou by byl návrh iii). Revize směrnice 2013/11 se touto oblastí také zabývá, ale v ČR již je zavedena povinná účast podnikatelů a nové znění směrnice by se nemělo české právní úpravy výrazně dotknout.

Indikátor č. 8: Obecné povinnosti subjektů ADR - mezi povinnosti subjektů ADR patří podle kromě řešení sporů např. tyto povinnosti: provozovat internetové stránky s aktuálními informacemi a možnostmi pro strany sporu zahajovat řízení a předkládat podklady on-line; zajistit možnost podat stížnost off-line; poskytovat informace na trvalém nosiči; řešit spory vnitrostátní i přeshraniční; spolupracovat při řešení přeshraničních sporů; provádět výměnu osvědčených postupů atd. Obecně nevyvstala potřeba subjektů ADR, dalších účastníků ani MPO měnit dosavadní zavedenou praxi v této oblasti, která odpovídá aktuálně platné směrnici 2013/11. Změny bude potřeba zvážit při implementaci revize směrnice 2013/11.

Indikátor č. 9: Informační povinnost obchodníků – povinnost obchodníků informovat spotřebitele o možnosti řešit spor u subjektu ADR byla zakotvena do zákona o ochraně spotřebitele. Podnikatelé zpravidla informují pouze o těch subjektech ADR, které jsou státními orgány, neinformují o pověřených subjektech. Lze pracovat se dvěma variantami řešení: i) ponechat stávající stav, kdy informování obchodníků o ADR je nastaveno funkčně a nebyly shledány žádné zásadní problémy, nebo ii) zavést pro obchodníky povinnost uvádět subjekt ADR daný zákonem o ochraně spotřebitele a na ostatní by odkazoval pomocí seznamu subjektů ADR. Toto řešení však naráží na zvýšenou zátěž podnikatelů.

Indikátor č. 10: Příslušný orgán – směrnice ADR v čl. 18 stanoví povinnost určit příslušný orgán, resp. kontaktní místo, bylo-li by příslušných orgánů více. Ze zákona o ochraně spotřebitele vyplývá (např. § 20f, 20k zákona o ochraně spotřebitele), že příslušným orgánem je MPO. Z analýzy vyplývá, že příslušným orgánem by mělo nadále zůstat MPO. Současně je třeba připomenout, že z obecného hlediska jsou dalšími dotčenými ústředními orgány státní správy MF jako ústřední orgán státní správy, který je odpovědný za ochranu zájmů spotřebitelů na finančním trhu a který má v gesci

legislativu týkající se mimosoudního řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu, a dále MSP, které je ústředním orgánem státní správy pro oblast soudnictví. Nicméně nezdá se být vhodné, aby v České republice působily tři příslušné orgány, navíc jeden z nich by musel být jmenován jako kontaktní místo pro účely spolupráce s Komisí.

Veřejná konzultace – Pro účely analýzy bylo vhodné zjistit, jaké převládá v České republice povědomí a veřejné mínění o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů, potažmo o vymáhání spotřebitelských práv. K tomuto účelu se MPO rozhodlo využít veřejnou konzultaci, konkrétně dotazníkové šetření. Hlavním cílem výzkumu bylo zmapovat postoje, názory a zkušenosti cílové skupiny respondentů, kterými byli spotřebitelé starší 18 let. V dotazníku byla zvolena kombinace kvantitativního a kvalitativního výzkumu. Dotazník obsahoval 10 povinných otázek a 3 nepovinné. V úvodu dotazníku byly respondentům vysvětleny základy mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, jaké jsou subjekty ADR a odkaz na webové stránky MPO pro přístup k dalším informacím. Dotazník vyplnilo 621 respondentů. Dotazník také posloužil i svému druhému účelu a tím byla osvěta, kdy spotřebitel měl k dispozici vysvětlení, co je ADR a k čemu slouží vč. odkazu na další informace.

Kulatý stůl k ADR – dne 26. října 2023 se uskutečnil na Ministerstvu průmyslu a obchodu kulatý stůl k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů. Kulatý stůl byl součástí prováděné analýzy mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Zúčastnilo se téměř 60 aktérů z řad odborníků v oblasti ochrany spotřebitele, mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a další zainteresované osoby, část osobně a část on-line. Na jednání byly předloženy dvě nejdiskutovanější oblasti ve dvou blocích: i) existující procesní postupy subjektů ADR a ii) vymezení působnosti subjektů ADR. Jednotliví aktéři vycházeli ze svých praktických zkušeností, tedy v obou blocích nebyla patrná shoda na tom, jak by měly být tyto oblasti upraveny.

Analýza ADR ukázala některé oblasti, kde by bylo možné pomocí legislativních a nelegislativních změn přispět k vyšší efektivitě systému ADR v České republice. Důležitým aspektem je také nutnost zvýšit počet osob podílejících se na zabezpečování systému ADR ve správních orgánech. Dále je potřeba přihlédnout k revizi směrnice ADR, která započala 17. října 2023, tedy její výsledek nebyl v době zpracování analýzy ADR znám. Nicméně analýza přinesla důležité poznatky, které bude vhodné zpracovat do národní legislativy nehledě na výsledek revize směrnice 2013/11.

4. Revize směrnice 2013/11

Dne 17. října 2023 EK zveřejnila balíček legislativních i nelegislativních opatření za účelem revize systému alternativního řešení spotřebitelských sporů. Součástí tohoto balíčku byla i) revize směrnice 2013/11/EU, ii) návrh nařízení, který zruší nařízení 524/2013 a iii) doporučení online tržištím a asociacím obchodníků k mechanismu řešení spotřebitelských sporů.

i) Hlavním cílem revize systému ADR na úrovni EU bylo přizpůsobení systému ADR rychle se vyvíjejícím digitálním trhům a pokrytí všech kategorií sporů souvisejících s právy spotřebitelů. Výsledkem bylo přijetí [směrnice 2025/2647](#), která má být provedena do března 2028 a účinná od září 2028. Na jejím základě dojde k úpravám ve věcné působnosti subjektů ADR (rozšíření), zeměpisná působnost bude rozšířena na obchodníky ze třetích zemí, ošetřeno bude využívání automatizovaných prostředků v procesu ADR, budou vytvořena kontaktní místa atd. Znamená to, že směrnice

2025/2647 zasáhne do ADR a tento systém bude v České republice upraven dle minimálních požadavků této směrnice.

ii) Nařízení 524/2013 zřídilo na úrovni Unie evropskou platformu pro řešení sporů on-line, jež představovala jednotné kontaktní místo, na které se mohli obrátit spotřebitelé a obchodníci usilující o mimosoudní řešení sporů vzniklých v souvislosti s kupními smlouvami a smlouvami o poskytování služeb uzavíranými on-line. V poslední době však jen menšina návštěvníků platformu ODR využívalo k podání stížnosti. Dne 30. prosince 2024 bylo v úředním věstníku zveřejněno nařízení (EU) 2024/3228, kterým se zrušuje nařízení (EU) č. 524/2013 a mění nařízení (EU) 2017/2394 a (EU) 2018/1724, pokud jde o ukončení činnosti evropské platformy pro řešení sporů on-line. Od 20. července 2025 byla platforma ODR zrušena. To mělo dopad na obchodníky, kteří již [nemusí zveřejňovat odkaz na platformu ODR](#).

Platformu ODR nahradí nový [digitální nástroj EK](#), který je postupně rozšiřován a tuto oblast také ošetří revidovaná směrnice ADR.

iii) Cílem nelegislativního doporučení online tržištím a asociacím obchodníků je přizpůsobení mechanismů řešení sporů provozovaných online tržišti a asociacemi obchodníků kvalitativním kritériím, která zavedla stávající směrnice ADR.

5. Řešení spotřebitelských sporů jednotlivými subjekty ADR 2016 – 2025 v datech

Subjekty ADR poskytují MPO statistická data o své činnosti 2× ročně. Tato data jsou mj. pak jednou za čtyři roky součástí Národní zprávy o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů dle čl. 20 odst. 6 směrnice 2013/11. Aktuálně jsou zpracovávána data do této zprávy za roky 2022 – 2025, předchozí zprávu za léta 2018 – 2021 lze nalézt [ZDE](#).

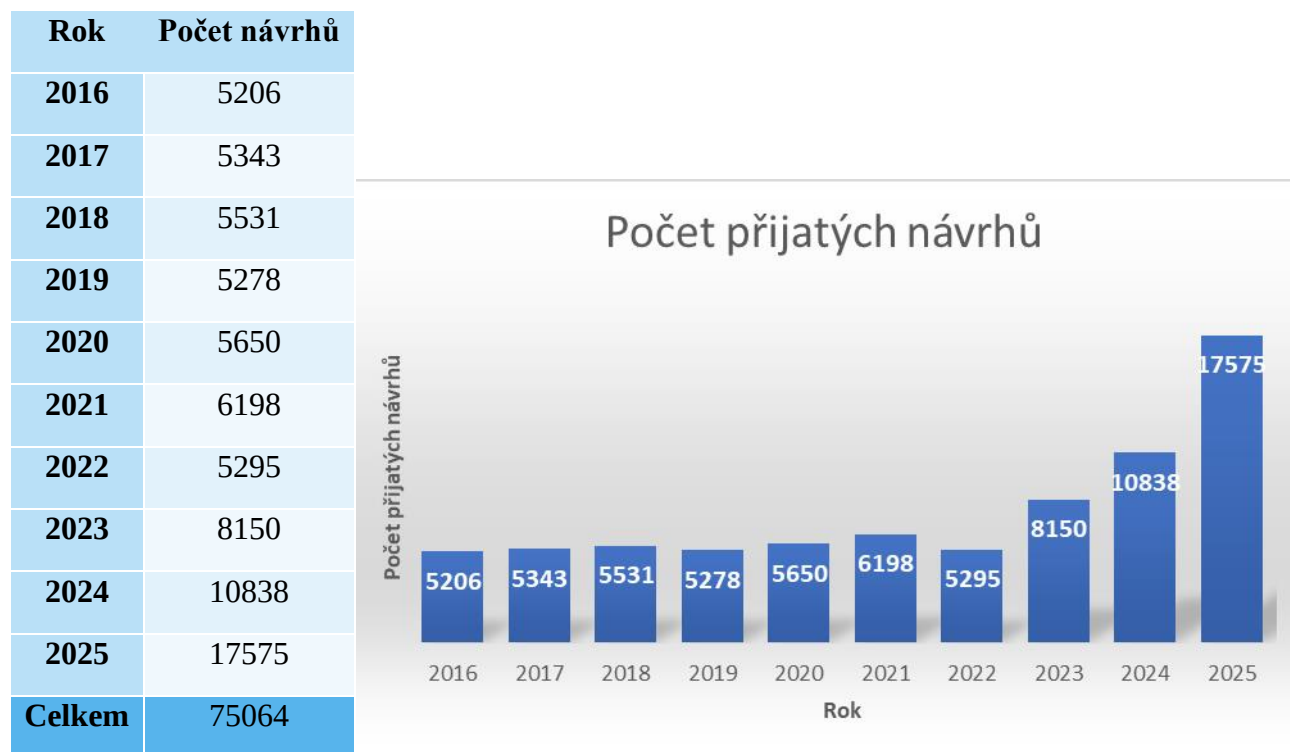
Níže uvedená data pokrývají období od roku 2016 do konce roku 2025. Úplná data z let 2016 – 2017 nejsou k dispozici u FA, kromě počtu návrhů. Tedy bylo přistoupeno ke zpracování dat u subjektů ADR sice od roku 2016, ale bez FA. V průběhu let se shromažďování dat vyjasňovalo dle požadavků EK, MPO a subjektů ADR. V rámci statistického vyhodnocení systému ADR je potřeba přihlídnout k tomu, že nelze zcela porovnávat řešení sporů subjekty ADR mezi sebou. Je to dáno tím, že každý subjekt se řídí jinými právními předpisy a jinými postupy, nelze tedy mezi sebou statistická data příliš porovnávat, pouze ta základní. Také každý subjekt má jinou možnost pro detailní záznam jednotlivých sporů a řeší zpravidla jiné druhy sporů s jiným konečným výsledkem (smír, rozhodnutí atd.). Také je potřeba brát v úvahu, že subjekty ADR např. řeší v jednotlivých letech i spory, které vznikly již v předchozím roce, či spory, které budou vyřešeny až v roce následujícím.

Počet přijatých návrhů

Tabulka č. 1 a Graf č. 1 obsahují počet návrhů na mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, které obdržely všechny subjekty ADR od února 2016 do konce roku 2025. Patrná je rostoucí tendence v počtu přijatých návrhů. Lze uvažovat, že ADR se čím dál více dostává do povědomí spotřebitelů, kteří využívají ADR i pro řešení např. sporů nižší hodnoty, které by dříve neřešili. Za tímto stojí mj. osvěta ze strany MPO, subjektů ADR, spotřebitelských organizací a dalších institucí a čím dál častější využívání moderních technologií spotřebiteli. Do budoucna se předpokládá, že počty přijatých sporů budou nadále vzrůstat. Nárůst je také mj. způsoben zejména vysokým počtem u FA,

který do roku 2023 přijal cca 2600 návrhů, v roce 2024 už to bylo 5682 návrhů a v roce 2025 celkem 12083 návrhů. Celkem od roku 2016 do konce roku 2025 subjekty ADR přijaly více než 75 tisíc návrhů na zahájení spotřebitelského sporu.

K podání návrhu na spor využívá umělou inteligenci čím dál více spotřebitelů. Z jejich pohledu to sice může vypadat jako „odborné“ popsání situace vč. legislativního ukotvení, avšak spíše to situaci komplikuje. Jednoduše popsitelný spor obsahuje v návrhu mnoho stran textu a často i neexistující nebo nesouvisející legislativu. Ideální je popsat spor a čeho se spotřebitel domáhá vlastními slovy, uvést relevantní informace a podložit např. dokladem o koupi, záznamem o reklamaci, komunikací s obchodníkem apod. MPO vydalo na toto téma článek: [Využívání AI při spotřebitelských sporech](#).



Tabulka č. 1 – Počet přijatých návrhů, zdroj: MPO

Graf č. 1 – Počet přijatých sporů, zdroj: MPO

Počet návrhů, které byly spotřebiteli vzaty zpět

Tabulka č. 2 ilustruje počet návrhů, které spotřebitelé následně vzali zpět. Data jsou od roku 2016 do konce roku 2025 (bez dat od FA za roky 2016 a 2017). V tomto případě dochází nejčastěji ke zpětvzetí návrhu spotřebitelem z důvodu, že dojde k dohodě mezi spotřebitelem a obchodníkem před koncem procesu ADR. I přes to, že se strany sporu dohodnou před ukončením ADR, někteří spotřebitelé již tuto informaci subjektu ADR nesdělí, spor je pak ukončen marným uplynutím lhůty. Také je běžné, že spotřebitel po tom, co mu je ze strany subjektu ADR vysvětlena daná problematika, svůj návrh vezme zpět.

Rok	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Zpětvzetí	156	376	1350	1503	1404	1847	1570	2853	4655	7616

Tabulka č. 2 – Počet zpětvzetí spotřebitelem, zdroj: MPO

Odmítnutí nebo zastavení subjektem ADR

V tabulce č. 3 je uveden počet návrhů spotřebitelů, které subjekty ADR zastavily nebo odmítly z důvodů vyplývajících z platné legislativy, např. spor je již řešen jiným subjektem ADR, ve sporu už rozhodnul soud, spotřebitel se nepokusil řešit spor nejdříve s obchodníkem apod. Těchto sporů je na první pohled taktéž velké množství, může se jednat např. o neznalost spotřebitelů ohledně postupu v ADR. Nicméně všechny tyto informace spotřebitelé obdrží od subjektů ADR v rámci případného poradenství nebo v odůvodnění, z jakého důvodu byl spor zastaven či odmítnut. Data jsou od roku 2016 do konce roku 2025 (bez dat od FA za roky 2016 a 2017).

Rok	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Zastavení, odmítnutí	746	872	1565	1758	1593	1624	1537	1978	1878	3107

Tabulka č. 3 – Odmítnutí nebo zastavení sporu subjektem ADR, zdroj: MPO

Průměrná délka řešení sporu ve dnech

Dalším zajímavým údajem je průměrná délka řešení sporů ve dnech. Spor by měl být dle zákona o ochraně spotřebitele vyřešen do 90 dnů od zahájení sporu, lze prodloužit o dalších 90 dnů v případě složitějšího sporu. V tabulce č. 4 je uvedena průměrná délka sporu v letech 2023 – 2025 u všech subjektů ADR, v roce 2023 ještě vč. SČS.

Rok	Počet dnů
2023	68
2024	78
2025	80

Tabulka č. 4 - Průměrná délka řešení sporu ve dnech v letech 2023 – 2025, všechny subjekty, zdroj: MPO

Je však třeba poznamenat, že specializované orgány (ČTÚ, ERÚ, FA) se při své činnosti řídí správními postupy, což může prodlužovat průměrnou délku řízení (např. využití opravných prostředků). Tabulka č. 5 níže ukazuje průměrnou délku řešení sporu před ČOI a pověřenými subjekty (ČAK, KO ČAP, OA, v roce 2023 ještě vč. SČS).

Rok	Počet dnů
2023	44
2024	55
2025	56

Tabulka č. 5 - Průměrná délka řešení sporu ve dnech v letech 2023 – 2025 u ČOI a pověřených subjektů, zdroj: MPO

6. Evropské spotřebitelské centrum

ESC při České obchodní inspekci bezplatně pomáhá spotřebitelům řešit spory s podnikateli z jiných zemí Evropské unie, Norska a Islandu. Přeshraniční spory řeší ESC smírnou mimosoudní cestou. Není však oprávněno zabývat se problematikou nakupování českých spotřebitelů v ČR. Je součástí sítě Evropských spotřebitelských center. Procesní pravidla nejsou pro ESC stanovena. Spotřebitel, který není schopen vyřešit spor s podnikatelem z jiné země (některé z výše uvedených), se může obrátit na ESC ve své domovské zemi. ESC spotřebiteli vysvětlí podstatu sporu a poskytne mu veškeré relevantní podklady. Dané ESC řeší problém následně s Evropským spotřebitelským centrem v zemi podnikatele. Obě ESC se snaží přispět ke smírnému vyřešení sporu mezi spotřebitelem a podnikatelem na základě práv, která spotřebiteli náleží. Dle údajů ESC dochází nejčastěji k řešení sporů v oblasti letecké dopravy (zrušené a zpožděné lety; problémy se zavazadly; odepření nástupu na palubu; nevyplacení náhrady škody; nevrácení samotné ceny letenek apod.), nákupy on-line (nedoručení a reklamace zboží, potíže při odstoupení od smlouvy), nákupy v provozovnách přímo v zahraničí, digitální zboží a služby, služby v cestovním ruchu (pronájmy vozů, tedy autopůjčovny, ubytovací služby atd.), nákupy na dálku na základě inzerátu či telefonátu (nekvalitní zdravotnické pomůcky či doplňky stravy, nevyžádané zboží atd.).

V tabulce č. 6 je uveden v každém jednotlivém roce počet spotřebitelů, kteří kontaktovali ESC, počet případů, kdy ESC spotřebitelům přímo pomáhalo smírnou mimosoudní cestou řešit jejich spory s podnikateli z jiných zemí EU, Norska a Islandu, úspěšnost v řešení sporů a nejčastější spory. U úspěšnosti do roku 2019 nejsou data k dispozici.

Rok	Počet kontaktů	Smírná cesta	Úspěšnost	Nejčastější spory
2016	1117	670	x	online nákupy, letecká doprava, ubytovací služby, pronájem vozidel, seznamky
2017	1633	873	x	online nákupy, letecká doprava, ubytovací služby, pronájem vozidel, seznamky
2018	2849	1075	x	online nákupy, letecká doprava, ubytovací služby, pronájem vozidel, seznamky
2019	2868	850	x	online nákupy, letecká doprava, ubytovací služby, pronájem vozidel
2020	3120	979	50,20 %	letecká doprava, zájezdy, ubytovací služby
2021	2704	976	51,70 %	letecká doprava, zájezdy, ubytovací služby, zrušené kulturní akce
2022	3017	1017	62 %	letecká doprava, zájezdy, ubytovací služby, zrušené kulturní akce
2023	2518	951	61,50 %	letecká doprava, zájezdy, ubytovací služby, podvody při zprostředkování ubytování, tržiště sociálních sítí
2024	2549	1113	61 %	letecká doprava, internetové nákupy, předplatná, ubytovací služby, autopůjčovny

2025	3522	1506	55 %	letecká doprava, internetové nákupy, práva spotřebitelů na jednotném trhu
------	------	------	------	---

Tabulka č. 6 – Data od ESC, zdroj MPO

Celkem spotřebitelé kontaktovali ESC téměř v 26 tisících případech a více než 10 tisícům spotřebitelů pomohlo řešit smírnou mimosoudní cestou jejich spory. ESC taktéž kontaktují spotřebitelé písemně či telefonicky, jedná se o tisíce spotřebitelů ročně, kterým ESC pomůže zodpovědět jejich dotazy týkající se sporů s podnikateli z jiných zemí EU, Norska a Islandu.

ESC se také věnuje přednáškové činnosti, vydává tiskové zprávy, šíří informace prostřednictvím sociálních sítí a úzce spolupracuje s ČOI a sítí ostatních ESC, také spolupracuje se sítí dozorových orgánů CPC. ESC v případě potřeby odkazuje na příslušné jiné instituce, Policii ČR apod.

Z přehledu v tabulce je patrné, že řešení sporů a spolupráce s ostatními ESC probíhá na velmi vysoké úrovni.

7. Zhodnocení

Na základě výše uvedených informací a dat lze konstatovat, že systém řešení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů ve svém funkčním desetiletém období odpovídal evropské i české legislativě, je plně funkční a bez zásadních nedostatků.

Potvrdilo se, že systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je užitečným nástrojem k řešení spotřebitelských sporů. Napomáhá spotřebitelům s řešením jejich problémů na trhu a sporů s podnikateli. Jedná se o alternativu k soudnímu řízení, které je pro spotřebitele v mnohém náročnější po časové, právní i finanční stránce. O systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je ze strany spotřebitelů zájem, o čemž svědčí i navyšující se počet případů, s nimiž se obrací na příslušné subjekty ADR. Dalšímu rozvoji a využívání tohoto systému by mělo napomoci další zvyšování povědomí spotřebitelů o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů včetně vysvětlování jeho fungování. K rozvoji a efektivitě také přispěje implementace směrnice 2025/2647 revidující směrnici 2013/11 a zapracování případných dalších změn, které vyplynuly z analýzy ADR, aby bylo dosaženo co nejvyšší efektivity.

Závěrem je možné konstatovat, že systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je pro ochranu spotřebitele a zajištění vyšší míry vymahatelnosti práv přínosný a funkční a lze ho nadále rozvíjet, aby reagoval na měnící se trh a nové technologie.