

dTest: Jak na mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

19.2.2026 - Lucie Korbeliusová | DTest

E-shop vám nechce vrátit peníze, nesedí vyúčtování od operátora nebo vám banka neuznala reklamaci nejasných podmínek splácení úvěru? K řešení těchto situací můžete využít mimosoudní řešení sporů, známé také jako ADR (Alternative Dispute Resolution). To v Česku funguje už deset let a představuje významnou součást ochrany spotřebitelů. Mnoho lidí o něm ale stále neví nebo si pod tímto pojmem neumí nic konkrétního představit. Přitom může jít o chytrou a dostupnou cestu, jak se domluvit s podnikatelem bez zbytečných nákladů a čekání na soudní verdikt.

Jak na ADR v praxi

Podmínkou využití ADR je, že jste se již pokusili problém vyřešit přímo s podnikatelem, typicky reklamací nebo písemnou stížností. Zákon zároveň stanoví časový rámec – návrh na zahájení ADR musíte zpravidla podat do jednoho roku ode dne, kdy jste své právo u podnikatele uplatnili poprvé. Důležité také je, že se ADR používá pouze pro spory mezi spotřebitelem a podnikatelem.

Kdy se mimosoudní řešení sporů nabízí? *„Například pokud se předmět sporu plnění pohybuje v rámci stokorun. U malých částek si totiž každý dvakrát rozmyslí, zda mu stojí za to podstupovat časově a mnohdy i finančně náročné soudní řízení, i když s jistotou ví, že je v právu,“* vysvětluje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest.

Levnější, ale ne vždy závazné

Oproti soudnímu řízení má ADR několik výhod. Za prvé, je levnější – spotřebitel si totiž ve většině případů hradí jen své skutečné náklady. Plusem je také rychlost. Zatímco soudní řízení může trvat měsíce, mimosoudní řešení by mělo skončit do 90 dnů od jeho zahájení. Jen ve složitějších případech se může o dalších 90 dní prodloužit.

Celý proces má být také srozumitelný a spotřebitelsky přívětivý. Pro podání návrhu proto většina subjektů nabízí přehledné formuláře a spotřebitel nemusí mít právního zástupce. Pokud se spotřebitel v průběhu řízení rozhodne, že nechce pokračovat, může účast kdykoliv ukončit. A důležité je i to, že zahájení mimosoudního řešení nijak neomezuje právo obrátit se později na soud.

Největší nevýhodou však zůstává, že výsledek některých typů ADR není závazný. Například řízení u České obchodní inspekce končí pouze dohodou, která není právně vymahatelná.

Na koho se obrátit

V České republice dnes působí sedm subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Ve světě financí se mohou spotřebitelé obrátit na Finančního arbitra, který řeší spory s bankami, pojišťovnami nebo poskytovateli úvěrů a investic. Oblast elektronických komunikací a poštovních služeb má na starosti Český telekomunikační úřad a spory v energetice, plynárenství či teplárenství řeší Energetický regulační úřad. Právě tyto subjekty vydávají závazná rozhodnutí, která mají obdobnou váhu jako rozhodnutí soudu a jsou právně vymahatelná. Pokud spor nespadá do žádné z těchto

oblastí, může pomoci Česká obchodní inspekce, která se věnuje ostatním spotřebitelským sporům. Ta, ač nemá pravomoc o předmětu sporu závazně rozhodnout, se snaží strany sporu dovést k dohodě.

Pomoc i mimo státní úřady

Vedle zákonem určených institucí existují také subjekty pověřené Ministerstvem průmyslu a obchodu. Patří mezi ně Česká advokátní komora, která řeší spory mezi advokáty a jejich klienty, Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven, zaměřená na pojištění v případech, jež nespadají pod finančního arbitra, a také OnlineADR.cz, které například pomáhá řešit spory v oblastech kompenzací za zpožděný let.

Projekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, který u nás funguje od roku 2016, byl převzat z práva Evropské unie. Po deseti letech fungování je ADR osvědčeným nástrojem. Stačí jen vědět, že takhle možnost existuje, a nebát se jí využít.

Kontakt pro média:

Lucie Korbeliusová, media@dtest.cz, tel.: +420 604 556 874

dTest, o.p.s. je největší českou spotřebitelskou organizací, která v ČR působí již od roku 1992. Je vydavatelem spotřebitelského časopisu dTest, na jehož stránkách jsou publikovány výsledky nezávislých a objektivních testů produktů, varování před nebezpečnými a zdravotně závadnými výrobky, informace o spotřebitelských právech a rady, jak tato práva účinně uplatňovat. dTest je součástí mezinárodní organizace International Consumer Research and Testing (ICRT) a evropské spotřebitelské organizace BEUC.

Poradenská linka časopisu dTest – 299 149 009 – je v provozu každý pracovní den od 9 do 17 hodin a spotřebitelé na ní mohou konzultovat s právními poradci dTestu nejrůznější spotřebitelské problémy, a to za cenu běžného tarifu volání. Od spuštění v roce 2010 této možnosti využily již desetitisíce spotřebitelů a poradenská linka časopisu dTest se tak stala první a nejvyhledávanější cestou k řešení potíží, se kterými se zákazníci na trhu setkávají.

<https://www.dtest.cz/clanek-12117/dtest-jak-na-mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu>