

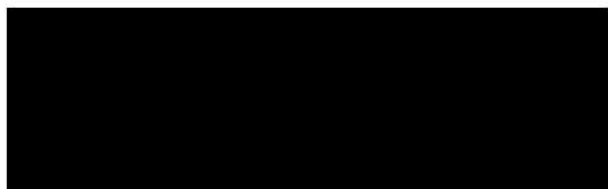


Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát

Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2

e-mail: podatelna@coi.gov.cz, ID datové schránky: x7cab34



Vaše zn.:
.....

Sp. zn.: ČOI 182613/25/O100
Č. j.: ČOI 1497/26/O100

Vyřizuje: Šmejkalová

Praha
6. ledna 2026

Poskytnutí informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů

Vážený pane,

České obchodní inspekci (dále jen „ČOI“) byla dne 17. prosince 2025 doručena Vaše žádost podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon č. 106/1999 Sb.“), evidovaná pod č. j. ČOI 182613/25/O100.

Dle žádosti požadujete:

- 1) Jména osob, které se zabývaly mým podáním, včetně jejich pracovních pozic.
- 2) Kopie všech dokumentů a záznamů, které byly v rámci řešení mého podání vyžádány nebo vytvořeny, včetně interních žádostí, formulářů, zápisů, protokolů, e-mailů, poznámek a dalších materiálů, jež se vztahují k postupu vyřízení mého podání.
- 3) Podrobný popis postupu, který byl použit při řešení mého podání – jaké kroky byly provedeny, kdy byly provedeny, kdo je prováděl, a jaké rozhodnutí či závěry z těchto kroků vyplynuly.

K Vámi podané žádosti v souladu s ust. § 14 odst. 5 písm. d) zákona č. 106/1999 Sb., sdělujeme následující:

Ad 1) Vaše podání ze dne 22. listopadu 2025, zaevidované pod č. j. ČOI 168585/25/2400, bylo po vyhodnocení jeho obsahu [redacted] inspektorátu ČOI Ústecký a Liberecký, postoupeno k přímému vyřízení ústřednímu inspektorátu ČOI, Odboru spotřebitelského poradenství, oddělení poradensko-informačních služeb. Jak vyplývá z odpovědi ze dne 17. prosince, č. j. ČOI 182286/25/O100, Vaším podáním se zabýval [redacted]

Ad 2) V rámci vyřízení Vašeho podání bylo zpracováno poradenské vyjádření, které Vám bylo zasláno dne 17. prosince 2025. Toto vyjádření přikládáme znovu jako přílohu. Neevidujeme žádné jiné další dokumenty.

Ad 3) Vaše podání bylo vyřízeno v rámci bezplatné poradenské a informační služby ČOI, která je upravena v § 13 odst. 2 zákona č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů.

Z naší spisové databáze vyplývá, že postup proběhl následovně:

- 22.11.2025 přijetí Vašeho podání Inspektorem Ústecký a Liberecký ČOI
- 26.11.2025 vyhodnocení obsahu podání a jeho postoupení ústřednímu inspektorátu ČOI
- 17.12.2025 zpracování poradenského vyjádření oddělením poradensko-informačních služeb ČOI
- 17.12.2025 odeslání odpovědi na Vaše podání na Vaši e-mailovou adresu.

Dále je třeba uvést, že vztah prodávajícího a spotřebitele je upraven příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a ČOI s výjimkou uvedenou v následujícím odstavce do něj nemůže vstupovat ani řešit spory z něho vzniklé, neboť nemá v této oblasti rozhodovací či donucovací kompetence. I v případě, že prodávající v zákonné lhůtě reklamaci zamítne nebo neuzná, považuje se zamítnutá či neuznaná reklamační za vyřízenou. O způsobu vyřízení reklamace rozhoduje vždy prodávající, tedy podnikatel. Jestliže nesouhlasíte se způsobem jejího vyřízení, jedná se o občanskoprávní spor. ČOI nepřezkoumává ani neprovádí posouzení zamítnuté reklamace, ani není ze zákona oprávněna rozporovat stanovisko prodávajícího.

Jak jste již byl informován, pokud mezi Vámi a prodejcem vznikl v rámci reklamačního řízení jakýkoli spor, který není možné vyřešit dohodou, může o sporu rozhodnout pouze soud, případně máte možnost podat k ČOI návrh na mimosoudní řešení Vašeho sporu s podnikatelem; tento návrh lze podat do 1 roku, kdy bylo právo uplatněno u prodávajícího poprvé [podrobnější informace o Mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (ADR) a odkaz na formulář naleznete na internetových stránkách <https://coi.gov.cz/informace-o-adr/>].

S pozdravem

Ing. Jan Štěpánek
ústřední inspektorát
České obchodní inspekce

Příloha:
- dle textu