



MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ V ČESKÉ REPUBLICĚ

Spotřebitelské spory jsou
obvykle spory nízké hodnoty.

Jejich řešení před soudem
bývá komplikované, drahé
a zdlouhavé.

Alternativu nabízí Projekt
mimosoudního řešení
spotřebitelských sporů.

Tento leták Vám poradí, jak
můžete nový systém využít.



Ministerstvo průmyslu a obchodu (MPO) ve spolupráci s Hospodářskou komorou ČR, Asociací mediátorů ČR, Rozhodčím soudem při Hospodářské komoře a Agrární komoře, Ministerstvem financí, Ministerstvem spravedlnosti a zástupci spotřebitelů připravilo Projekt, který nabízí spotřebitelům i podnikatelům alternativní postup při řešení jejich sporů. Projekt funguje od 1. dubna 2008.

Přínosy mimosoudního řešení sporů

- ◆ Pro obě strany sporu - spotřebitele i podnikatele: Rychlé, jednoduché, levné řešení sporu.
- ◆ Pro podnikatele navíc: Budování dobré pověsti, získání konkurenční výhody.
- ◆ Pro společnost: Odlehčení zátěže soudům.

Základní principy mimosoudního řešení spotřebitelských sporů

- ◆ dobrovolnost
- ◆ objektivita a nestrannost řízení
- ◆ časová úspora
- ◆ nižší finanční náročnost
- ◆ jednodušší postup pro vyřešení sporu

Základní formy řešení sporů

- ◆ kvalifikované doporučení
- ◆ mediace
- ◆ rozhodčí řízení

MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝ

Řešení mohou být spory

- ◆ bez ohledu na hodnotu sporu
- ◆ pro nejrůznější druhy výrobků a obory služeb
- ◆ z nákupů tuzemských i přeshraničních

Jak bude systém fungovat

V případě, že vznikne spotřebitelský spor – spor mezi spotřebitelem a podnikatelem, který mu prodal výrobky nebo poskytl služby, může spotřebitel nebo podnikatel postupovat následujícím způsobem:

- ◆ Obrátí se na kontaktní místo se svým podnětem a žádostí řešit spor mimosoudní cestou (kontaktování místa formou osobní návštěvy, telefonicky, písemně i elektronickou cestou).
- ◆ Kontaktní místo podá kvalifikované informace k problematice, která je předmětem sporu, navrhne možnost řešení – mediaci nebo rozhodčí řízení. Osoba, která podává podnět, si zvolí formu.
- ◆ Poté je kontaktována protistrana – žádost o vyjádření k podnětu i k návrhu řešit spor zvolenou formou mimosoudní cesty.
- ◆ Je možné předpokládat, že již po poskytnutí kvalifikovaných informací dojdou strany ke smíru, aniž by bylo nutno zahajovat mimosoudní řízení.
- ◆ Pokud nedojde ke smíru a pokud protistrana souhlasí – je vybrán mediátor nebo rozhodce a kontaktní místo předá veškerou agendu na příslušné místo.
- ◆ Pokud jedna ze stran nesouhlasí s navrženým řešením – spor mimosoudní cestou nebude řešen a řízení se ukončí. Spor bude nadále možné řešit pouze soudní cestou.

Výstupy řešení sporů mimosoudní cestou

- ◆ Smír nebo odstoupení od podnětu po poskytnutí kvalifikované informace.
- ◆ Závazná dohoda v rámci mediace.
- ◆ Vymahatelný rozhodčí nález nebo usnesení o zastavení rozhodčího řízení.

Finanční náročnost pro spotřebitele/podnikatele

Zpracování podnětu, poskytnutí kvalifikované informace ze strany kontaktních míst je bezplatné, stejně tak řešení sporu mediací. Cesta rozhodčího řízení je zpoplatněna částkou Kč 800,-.

Náklady související s činností určených mediátorů a rozhodců budou hrazeny z rozpočtu MPO.

Řízení projektu

- ◆ Realizátorem projektu je Ministerstvo průmyslu a obchodu ve spolupráci s Hospodářskou komorou ČR, Asociací mediátorů ČR, Rozhodčím soudem při Hospodářské komoře a Agrární komoře, Ministerstvem financí, Ministerstvem spravedlnosti a zástupci spotřebitelů.
- ◆ Poradním orgánem ministra je Platforma, složená ze zástupců výše uvedených úřadů a institucí.
- ◆ Činnosti prováděné v rámci Projektu se řídí základními dokumenty schválenými ministerstvem a Platformou – Pravidla řízení, Mediační řád, Zvláštní dodatek Rozhodčího řádu.
- ◆ Je zajištěna nezávislost i kvalifikovanost mediátorů a rozhodců. Mediáci a rozhodčí řízení budou provádět pouze mediátoři a rozhodci, kteří splňují dané podmínky a jsou uvedeni v seznamu mediátorů a rozhodců zveřejněném na webových stránkách MPO. Případné stížnosti na jejich činnost bude řešit Platforma.



Seznam kontaktních míst

■ Praha a Středočeský kraj

Krajská Hospodářská komora

Freyova 27, 190 00 Praha 9
e-mail: JKMPraha@komora.cz
tel.: +420 296 646 112
fax: +420 296 646 221

SOS - Sdružení obrany spotřebitelů, o. s.

Rytířská 10, 110 00 Praha 1
e-mail: sos@spotrebitele.info
tel.: +420 224 239 948
fax: +420 224 239 948

■ Jihočeský kraj

Jihočeská Hospodářská komora

RM České Budějovice
Husova 9, 370 01 České Budějovice
e-mail: JKMCeskeBudejovice@komora.cz
tel.: +420 387 699 312
fax: +420 387 318 431

SOS - Sdružení obrany spotřebitelů, o. s.

Senovážné náměstí 13, 370 01 České Budějovice
e-mail: ceskebudejovice@spotrebitele.info
tel.: +420 386 353 542

■ Plzeňský kraj

Krajská Hospodářská komora Plzeňského kraje

RM Plzeň
Tylova 57, 316 00 Plzeň
e-mail: JKMPlzen@komora.cz
tel.: +420 378 134 360
fax: +420 378 134 364

■ Karlovarský kraj

RHK Poohří

RM Karlovy Vary
U spořitelny 2, 361 20 Karlovy Vary
e-mail: JKMKarlovyVary@komora.cz
tel.: +420 353 569 173
fax: +420 352 624 450

■ Ústecký kraj

Okresní Hospodářská komora Ústeckého kraje

RM Ústí nad Labem
Špitálské náměstí 3, 400 01 Ústí nad Labem
e-mail: JKMUstinadLabem@komora.cz
tel.: +420 604 318 478
fax: +420 475 241 360

■ Liberecký kraj

Okresní Hospodářská komora Liberec

RM Liberec
Rumunská 655/9, 460 01 Liberec
e-mail: JKMLiberec@komora.cz
tel.: +420 485 100 148
fax: +420 485 100 767

■ Královéhradecký kraj

Krajská Hospodářská komora Královéhradeckého kraje

RM Hradec Králové
Škroupova 957/4, 500 02 Hradec Králové
e-mail: JKMHradecKralove@komora.cz
tel.: +420 495 427 038
fax: +420 495 516 056

Sdružení českých spotřebitelů

Regionální kontaktní místo
Tr. Karla IV. č. 430, 500 02 Hradec Králové
e-mail: krejcar@regio.cz
tel.: +420 495 215 266, +420 495 220 615

■ Pardubický kraj

Krajská Hospodářská komora Pardubického kraje

RM Pardubice
Karla IV. 42, 530 00 Pardubice
e-mail: JKMPardubice@komora.cz
tel.: +420 466 612 168
fax: +420 466 613 491

■ Vysočina

Krajská Hospodářská komora kraje Vysočina

RM Jihlava
Benešova 13, 586 01 Jihlava
e-mail: JKMJihlava@komora.cz
tel.: +420 567 215 806
fax: +420 567 320 170

■ Jihomoravský kraj

Regionální Hospodářská komora Brno

RM Brno (výstaviště)
Výstaviště 1 (areál BVV), 648 04 Brno
e-mail: JKMBrno@komora.cz
tel.: +420 532 194 923
fax: +420 532 194 938

SOS - Sdružení obrany spotřebitelů, o. s.

Mečová 5, 602 02 Brno
tel.: +420 543 255 371
e-mail: brno@spotrebitele.info

Sdružení českých spotřebitelů

Nám. Svobody 18/210, 669 02 Znojmo
tel.: +420 515 224 923
e-mail: jimorava@regio.cz

■ **Olomoucký kraj**

Okresní Hospodářská komora Olomouckého kraje

RM Olomouc
Opletalova 364/1, 772 00 Olomouc
e-mail: JKMOlomouc@komora.cz
tel.: +420 585 223 554 (321)
fax: +420 585 225 231

SOS - Sdružení obrany spotřebitelů, o. s.

řt. Svornosti 57, 779 00 Olomouc
tel.: +420 585 750 704
e-mail: olomouc@spotrebitele.info

■ **Moravskoslezský kraj**

Krajská Hospodářská komora Moravskoslezského kraje

RM Ostrava
Výstavní 2224/8, 709 00 Ostrava - Mar. Hory
e-mail: JKMOstrava@komora.cz
tel.: +420 597 479 334
fax: +420 597 479 324

SOS - Sdružení obrany spotřebitelů, o. s.

Střelníční 8, 702 00 Ostrava
tel.: +420 596 111 252
e-mail: ostrava@spotrebitele.info

Sdružení českých spotřebitelů

Revoluční 45, 794 01 Krnov, D.N.O.- NEOR
tel.: +420 775 096 7 - 03/30
e-mail: neor@atlas.cz

■ **Zlínský kraj**

Krajská Hospodářská komora Zlínského kraje

RM Zlín
Štefánikova 16, 760 30 Zlín
e-mail: JKMZlin@komora.cz
tel.: +420 576 011 362
fax: +420 576 011 526

Síť ekoporaden

Uherský Brod
tel.: +420 571 891 739
e-mail: eko@ekoporadnaub.info

*při Ministerstvu průmyslu a obchodu ČR
za finanční podpory Evropské komise*



*Poskytuje informace o spotřebitelských
právech na společném trhu,
pomáhá při řešení přeshraničních reklamací.*

Vydání letáku je hrazeno z rozpočtu Evropského spotřebitelského centra pro
ČR spolufinancovaného MPO a Evropskou komisí.

Evropská komise neodpovídá za obsah letáku.
duben 2008

Žádosti o řešení přeshraničních spotřebitelských sporů
mimosoudní cestou zprostředkuje Evropské spotřebitelské
centrum pro ČR (esc@mpo.cz).