

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Mimosoudní řešení sporů umožňuje úspěšně řešit spory mezi spotřebiteli a podnikateli mimo klasickou soudní cestu, která je obvykle dlouhá a nákladná. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je celosvětově považováno za rychlý, levný a vhodný způsob vyřešení nároku spotřebitele. Řešení sporů touto cestou je založeno na dobrovolné účasti obou stran, objektivitě a nestrannosti řízení. Spory se vedou za účasti neutrální třetí strany, a to v rámci mediace nebo rozhodčího řízení. Řízení nemůže být zahájeno, pokud již byl podán podnět, soudní žaloba, nebo jiný zákonný prostředek k uplatnění práv v téže věci, nebo podnět zjevně není oprávněný, nebo strana podávající podnět svá práva neuplatnila u protistrany.

Kontaktní místo

Zde poškozený získá potřebné informace o alternativních možnostech, kterými může spor řešit, tedy prostřednictvím tzv. mediace nebo rozhodčího řízení. Spotřebitel, případně podnikatel, se může obrátit na kontaktní místo, a to osobně, poštou nebo elektronicky prostřednictvím formuláře, v němž popíše svoji stížnost spolu s informací, zda preferuje mediaci nebo arbitráž. Pracovník kontaktního místa poté doručí stížnost druhé straně, která má 15 dnů na vyjádření. Ani jedna ze stran sporu v této fázi neplatí žádné poplatky.

Mediace – smírčí řízení

Ve chvíli, kdy se obě strany shodnou na řešení sporu prostřednictvím mediace, která je bezplatná, určí si nezávislého mediátora, který se obě strany snaží dovést k dohodě. Mediační dohoda je následně zapsána do závazné smlouvy, která projevuje reálnou vůli stran a je právně vymahatelná.

Arbitráž – rozhodčí řízení

V případě neúspěšné mediace může kterákoliv ze stran požádat o rozhodčí řízení, které se bude konat u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR. O rozhodčí řízení nakonec jedna nebo druhá strana může požádat již ve chvíli podání stížnosti a k jeho zahájení je pak potřeba souhlasu obou zúčastněných stran. Výsledkem řízení je nález rozhodce, který je po uplynutí lhůty k plnění soudně vykonatelný – je tedy zajištěna rychlá vymahatelnost práva. Poplatek činí 3 % z hodnoty sporu, minimálně však 800 Kč, který musí zaplatit navrhovatel.

Od 1. dubna 2008 zahájil svoji činnost **Projekt [Ministerstva průmyslu a obchodu](#)** k zajištění **mimosoudního řešení spotřebitelských sporů - ADR**. Při jeho realizaci Ministerstvo jako realizátor a garant tohoto Projektu spolupracuje s Ministerstvem spravedlnosti, Ministerstvem financí, Hospodářskou komorou České republiky, Rozhodčím soudem při Hospodářské komoře a Agrární komoře České republiky, Asociací mediátorů České republiky a spotřebitelskými organizacemi. Spotřebitel se může obrátit na kontaktní místa zajišťovaná Hospodářskou komorou nebo Sdružením českých spotřebitelů. Elektronicky nebo písemně lze podat podnět na jakékoliv kontaktní místo bez ohledu na bydliště stěžovatele nebo sídlo podnikatele. Více informací naleznete v tomto odkazu:

<http://adr.komora.cz/Stranky/kontakt.asp>

Další informace naleznete v těchto odkazech:

<http://www.spotrebitele.info/mimosoudni-reseni/index-2.html>

<http://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/mimosoudni-reseni/>

Základní informace k řešení mimosoudního spotřebitelského sporu včetně sdělení kontaktního místa Vám poskytne [Jednotné kontaktní místo – Živnostenského úřadu Magistrátu města Ostravy](#), případně jakékoliv jednotné kontaktní místo v jednotlivých krajích České republiky.

V případě, že se domníváte, že by se mohlo ze strany podnikatele jednat o neoprávněné podnikání nebo máte podezření, že dochází k porušování živnostenskoprávních předpisů, obraťte se na kontrolní oddělení Obecního živnostenského úřadu pro bližší informace.

Živnostenský úřad Magistrátu města Ostravy

Kontrolní oddělení

Prokešovo náměstí 1803/8

729 30 Ostrava-Moravská Ostrava

Email: zu@ostrava.cz

Telefon: 599 442 021

Fax: 599 445 505

Úřední hodiny:	PO, ST	08.00 – 11.30	12.30 – 17.00 hodin
	ÚT	08.00 – 11.30	12.30 – 15.30 hodin
	ČT	08.00 – 11.30	12.30 – 16.00 hodin
	PÁ	08.00 – 11.00	--- hodin

Zajištění kontroly živnostenským úřadem pro oblast Ostravy.

Zpracováno ke dni 20.07.2011