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

- **Olomoucký kraj**

Krajská Hospodářská komora Olomouckého kraje
RM Olomouc
Jeremenkova 40B, 772 00 Olomouc
e-mail: RMOlomouc@inmp.cz
tel.: +420 585 223 555
fax: +420 585 225 231

Sdružení obrany spotřebitelů
tř. 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: RMOstrava@inmp.cz
tel.: +420 597 479 330
fax: +420 597 479 324

Sdružení obrany spotřebitelů
Střelniční 8, 702 00 Ostrava
tel.: +420 596 111 152
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
Vavrečkova 5262, 23. budova areálu Svit, 760 01 Zlín
e-mail: RMZlin@inmp.cz
tel.: +420 573 776 005
fax: +420 573 776 003

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

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

EUROPEAN CONSUMER CENTRES´ NETWORK

EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM PRO ČR

při Ministerstvu průmyslu a obchodu ČR
za finanční podpory Evropské komise

Evropské spotřebitelské centrum pro ČR
ECC-Net

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

www.mpo.cz/esc - česká verze
www.mpocr.eu/ecc - anglická verze
esc@mpo.cz
tel.: 224 852 017, 224 852 046
fax: 224 852 114

MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ V ČESKÉ REPUBLICE

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 SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ V ČESKÉ REPUBLICE

Řešeny 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. Mediaci 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: RMPraha9@inmp.cz
tel.: +420 296 646 691
fax: +420 296 646 221

Sdružení obrany spotřebitelů
Novákových 8, 180 00 Praha 8
e-mail: sos@spotrebitele.info
tel.: +420 224 239 940
fax: +420 224 239 941

Jihočeský kraj

Jihočeská Hospodářská komora
RM České Budějovice
Husova 9, 370 01 České Budějovice
e-mail: RMCeskeBudejovice@inmp.cz
tel.: +420 387 699 324
fax: +420 387 318 431

Sdružení obrany spotřebitelů
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: RMPlzen@inmp.cz
tel.: +420 378 134 360
fax: +420 378 134 364

Karlovarský kraj

RHK Poohří
RM Sokolov
U Divadla 339
PO BOX 89, 356 01 Sokolov
e-mail: RMSokolov@inmp.cz
tel.: +420 352 638 492
fax: +420 352 624 450

Ústecký kraj

Krajská Hospodářská komora Ústeckého kraje
RM Ústí nad Labem
Velká Hradební 8, 400 01 Ústí nad Labem
e-mail: RMUstinadLabem@inmp.cz
tel: +420 475 241 589
fax: +420 475 241 360

Liberecký kraj

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

Královéhradecký kraj

Krajská Hospodářská komora Královéhradeckého kraje
RM Hradec Králové
Škroupova 957, 500 02 Hradec Králové
e-mail: RMHradecKralove@inmp.cz
tel.: +420 495 530 569
fax: +420 495 516 056

Sdružení českých spotřebitelů
Regionální kontaktní místo
Tř. 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: RMPardubice@inmp.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: RMJihlava@inmp.cz
tel.: +420 567 309 320
fax: +420 567 320 170

Jihomoravský kraj

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

Sdružení obrany spotřebitelů
Křenová 151/47, 602 02 Brno
tel.: +420 543 255 371
e-mail: brno@spotrebitele.info

Podrobnější informace o Projektu naleznete na **www.mpo.cz** v části ochrana spotřebitele.