

## **Informace o systému mimosoudního řešení spotřebitelských sporů - z důvodu nezanedbatelných nákladů na tuto činnost a neposkytnutí žádné dotace ze strany Ministerstva průmyslu a obchodu již SOS není kontaktním místem ADR**

K 1. 4. 2008 se spustil pilotní projekt Ministerstva průmyslu a obchodu – Projekt mimosoudního řešení sporů. Cílem nového systému je zlepšení přístupu spotřebitelské veřejnosti ke spravedlnosti – poskytuje jí účinné prostředky, kterými bude moci uplatnit svá práva. Dosud až na výjimky neexistovaly dostatečné a účinné mimosoudní prostředky, kterými by spotřebitelé tato svá práva mohli uplatnit.

Specifikem spotřebitelských sporů je to, že se většinou jedná o spory relativně nízké hodnoty. Nákladnost a zdouhavost soudního řízení mnohé spotřebitele od vymáhání jejich zákonných práv odrazuje. A právě na absenci účinných mimosoudních prostředků k realizaci spotřebitelských práv projekt MPO reaguje.

Projekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů stojí na třech pilířích – **kontaktu sporných stran za pomoci kontaktního místa a předání kvalifikované informace, mediaci a speciálním rozhodčím řízením**

. SOS - Sdružení obrany spotřebitelů bude vedle Hospodářské komory ČR a dalších spotřebitelských organizací poskytovat poradenství na úrovni kontaktních míst.

Výhod tohoto systému je několik.

**Výrazná úspora nákladů.** Asi nejvýznamnější výhodou je výrazná úspora nákladů. Projekt je dotován MPO, a proto je z velké části zdarma. Zprostředkování kontaktu a poskytnutí informací na kontaktním místě i mediace jsou zcela zdarma, rozhodčí řízení je zpoplatněno. V systému odpadají rovněž nemalé náklady na zastoupení advokátem.

**Zrychlení.** Vzhledem k přetíženosti českých soudů trvá soudní řízení v průměru rok a půl. Vyřešení spotřebitelských sporů v rámci projektu by mělo trvat do 60 dnů, ve složitějších případech nejdéle 90 dnů.

**Zachování dobrých vztahů mezi podnikateli a zákazníky.** Systém upřednostňuje smírní řešení sporu – dohodu stran, proto umožňuje zachování dobrých vztahů mezi podnikateli a zákazníky.

Pokud nedojde k dohodě stran, může spor rozhodnout rozhodce. Rozhodčí nález je závazný a vykonatelný. Má tedy stejnou váhu jako rozsudek soudu.

Celý systém je založen na principu dobrovolnosti. Právě dobrovolný přístup obou stran vzbuzuje v očích mnohých jistou nedůvěru. Kritici systému nevěří, že strany – obzvláště podnikatel - bude mít na účasti v systému zájem. Motivace obou stran může být různá- systém nabízí několik výhod. Asi nejvýraznějším stimulem, jak již bylo řečeno, je výrazná úspora nákladů. Pro podnikatele je kromě toho často i snaha o získání a udržení důvěry zákazníků. Podnikatelé se k systému dobrovolně hlásí a prezentují to jako svou přednost – deklarují ochotu řešit spory se zákazníky smírnou cestou. Na trhu pak získávají konkurenční výhodu oproti ostatním podnikatelům. Zahraniční zkušenosti ukazují, že přesto, že účast stran není v systému povinná, podnikatelé se dobrovolně účastní.

Systém nezasahuje do fungujících způsobů mimosoudního řešení sporů, proto bude možné i nadále řešit spory mimo systém podporovaný MPO v klasickém rozhodčím řízení, prostřednictvím mediátora nebo finančního arbitra.

Více informací naleznete na [adr.komora.cz](http://adr.komora.cz) .