

# Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Dne 09. 12. 2015 byl schválen zákon č. 378/2015 Sb., kterým se mimo jiné významně mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. První část novely nabyla účinnosti již 28. 12. 2015, zbývající ustanovení jsou účinná od 01. 02. 2016.

Jedním z důvodů přijetí této novely bylo posílení kontrolních pravomocí České obchodní inspekce při kontrole organizovaných akcí v zájmu zajištění potřebných důkazů (zejména v případě tzv. šmejdů). Novela zavádí detailnější a přesnější úpravu nekalých obchodních praktik.

Dále se zcela nově zavádí mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, což je nová varianta, která je rychlejší a finančně méně náročná oproti stávajícím způsobům (zejména soudnímu řízení). Jedná se o řešení sporů, kdy na jedné straně stojí podnikatel a na druhé spotřebitel. Spotřebitel má právo na mimosoudní řešení sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, a to především tehdy, kdy se nevyplatí soudní řízení. Řešením těchto sporů jsou pověřeni Česká obchodní inspekce jako obecný subjekt mimosoudního řešení sporů, dále je to finanční arbitr v oblasti finančních služeb, Český telekomunikační úřad v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb a Energetický regulační úřad v oblasti elektroenergetiky, plynárenství a teplárenství.

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje pouze na návrh spotřebitele, je bezplatné, strany si své náklady hradí samy. Návrh musí obsahovat zákonem stanovené náležitosti (zejména doklady o tom, že se navrhovatel nepodařilo spor vyřešit s druhou stranou přímo), může být podán nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo u prodávajícího poprvé. Spor musí být ukončen do 90 dnů od jeho zahájení.

Klasickým spotřebitelským sporem jsou například spory o uznání reklamace vad zboží koupeného v obchodě. Bližší informace včetně formuláře návrhu na zahájení řízení o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů lze nalézt na internetových stránkách České obchodní inspekce, na níže uvedené adrese.

*Zdroj informací:*

<http://www.coi.cz/cz/spotrebitel/prava-spotrebitelu/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/>

22.03.2016