

6. 3. 2008

Vezměte, prosíme, na vědomí, že text článku odpovídá platné právní úpravě ke dni publikace.

Mediace a arbitráž - nový systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů

Od začátku dubna získají spotřebitelé nový způsob řešení svých právních sporů. Ministerstvo průmyslu a obchodu ve spolupráci s Hospodářskou komorou ČR a spotřebitelskými organizacemi odstartuje pilotní projekt, který umožní úspěšně řešit spory mezi spotřebiteli a podnikateli mimosoudní cestou. Ministerstvo předpokládá, že pomocí mediace a arbitráže by se měly ročně vyřešit zhruba tři tisícovky sporů.

Ve většině sporů, které dnes spotřebitelé vedou, se jedná o reklamační řízení. Pokud se spotřebitel a prodejce nedohodnou, může v současné době spotřebitelský spor vyřešit pouze soud. Tato cesta je však obvykle zdlouhavá a finančně nevýhodná. Náklady na soudní řízení totiž často přesahují hodnotu sporu, což obvykle spotřebitele odradí od toho, aby řešení hledal u obecného soudu. Rychlejší a levnější forma řešení drobných sporů, která je obvyklá ve většině evropských států, v České republice doposud chyběla.

"Nový systém využívá existující legislativu, a nebylo tedy nutné měnit zákony, ani zřizovat nové instituce. Předpokládáme, že mimosoudní řešení konkrétního sporu nebude trvat déle než dva měsíce, tedy výrazně méně, než je průměrná doba řízení u soudu. Přidanou hodnotou tohoto projektu tedy může být také snížení zátěže obecných soudů," říká ministr průmyslu a obchodu Martin Říman. "Systém nebude fungovat úplně zdarma, ale náklady budou výrazně nižší než u klasického soudního řízení. Což je důležitý motivační prvek pro obě strany sporu, zákazníka i podnikatele," dodává ministr.

V první ani druhé fázi nebude ani jedna ze stran sporu platit žádné poplatky. Pokud se spor dostane do třetí fáze, arbitráže, zaplatí navrhovatel poplatek rozhodčímu soudu ve výši 800 Kč. Podle předpokladů ministerstva do této fáze dospěje maximálně třetina sporů. I tak ale budou náklady na mimosoudní řešení sporu relativně nízké, protože se sníží náklady na zastupování a dojíždění, neboť řízení může proběhnout písemně. Zcela pak odpadnou náklady na odvolací řízení, protože o arbitráži rozhoduje rozhodčí soud pouze v jednom stupni.

"Dnešní stav, kdy mimosoudní řešení spotřebitelských sporů v podstatě neexistuje, zvýhodňuje nepoctivé podnikatele a podnikatele prodávající nekvalitní zboží či služby. Pokud se budou zákazníci moci dovolat se svých práv jednodušší a účinnou cestou, bude to ku prospěchu nejen jejich, ale také všech solidních podnikatelů. Proto považuji tento projekt za velmi důležitý," říká prezident Hospodářské komory ČR Jaromír Drábek. "Zkušenosti ze zahraničí ukazují, že správně nastavený systém mimosoudního řešení sporů významně kultivuje podnikatelské prostředí," doplňuje Drábek.

Systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je založen na dobrovolné účasti obou stran, a pokud dospěje až do fáze arbitráže, je plnou náhradou soudního řízení.

Jednotlivé fáze mimosoudního řešení spotřebitelského sporu

Kontaktní místo – podání informací:

Hospodářská komora ČR a spotřebitelské organizace mají v celém procesu funkci zprostředkovatele informací o alternativních možnostech, kterými může poškozený spor řešit, tedy prostřednictvím tzv. mediace nebo rozhodčího řízení. Spotřebitel, případně podnikatel, se bude moci obrátit na kontaktní místa Hospodářské komory ČR nebo spotřebitelských organizací, a to poštou, osobně do protokolu, elektronicky. K tomuto účelu bude sloužit formulář v němž bude možno popsat svoji stížnost spolu s informací, zda preferujete mediaci, nebo rovnou arbitráž. Pracovník kontaktního místa doručí stížnost druhé straně, která bude mít 15 dnů na vyjádření.

Mediace – smírcí řízení:

Ve chvíli, kdy se obě strany shodnou na řešení sporu prostřednictvím tzv. mediace (je bezplatná), určí si nezávislého mediátora, který se obě strany snaží dovést k dohodě. Mediační dohoda bude sepsána 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 HK ČR a AK 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. Řízení může proběhnout také elektronicky. Výsledkem řízení je nález rozhodce, který je po uplynutí lhůty k plnění soudně vykonatelný – je tedy zajištěna rychlá vymahatelnost práva.

Zdroj: MPO ČR

© EPRAVO.CZ - Sbíрка zákonů, judikatura, právo | www.epravo.cz

Další články:

- [Postoupení pohledávky na výživné jako novinka právní úpravy účinné od 1. 1. 2026](#)
- [Jak zahájit provoz mezinárodní letecké linky do České republiky \(EU\): právní požadavky pro aerolinky ze třetích zemí](#)
- [Mimořádné vydržení a vývoj judikatury Nejvyššího soudu](#)
- [Preventivně-sankční funkce náhrady nemajetkové újmy za porušení osobnostních práv pohledem Ústavního soudu](#)
- [Odštěpný závod zahraniční společnosti optikou NIS2: Jak správně určit velikost podniku?](#)
- [Zápis ochranné známky bez komplikací. Klíčem k úspěchu je kvalitní předběžná rešerše](#)
- [Zneužití práva na přístup podle GDPR](#)
- [Byznys a paragrafy, díl 31. - létající pořizovatel ve světle nového stavebního zákona](#)
- [Právní povaha sítě elektronických komunikací - režim náhrady škody](#)
- [Náhrada ušlého nájemného při předčasném ukončení nájemní smlouvy na nebytové prostory](#)
- [Jak fungují plánovací smlouvy v reálných situacích \(2. díl\)](#)