



## TISKOVÁ ZPRÁVA K VYDÁNÍ ANALÝZY

### „Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů z hlediska osob se sníženou schopností orientace“

V Praze, dne 18. října 2023

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů bylo u nás zavedeno na základě směrnice 2013/11/EU Evropského parlamentu a Rady ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a poskytuje spotřebitelům možnost, jak řešit spory s podnikateli jednodušším způsobem, a hlavně rychleji a levněji, než pokud by se s žádostmi o ochranu obraceli na obecné soudy.

Tento zavedený systém označovaný také jako alternativní způsob řešení sporů – ADR (z anglického originálu „alternative dispute resolution“) prochází v současnosti průběžným vyhodnocením, ale již dnes je zřejmé, že některé skupiny spotřebitelů čelí, pokud by se pro něj rozhodli, vážným překážkám. A těmito nejvíce zranitelnými spotřebiteli jsou pak v tomto ohledu především osoby se sníženou schopností orientace, která je způsobena jejich závažnými poruchami zraku nebo sluchu a také celá řada seniorů.

Jsmo proto velice rádi, že vám díky podpoře ze strany Rady kvality ČR, které se nám dostalo, můžeme představit výsledky naší analýzy „Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů z hlediska osob se sníženou schopností orientace“, která se právě na překážky pro zapojení do systému mimosoudního řešení spotřebitelských sporů těchto spotřebitelů zaměřuje a která přináší i subjektům, prostřednictvím kterých mohou spotřebitelé své spory tímto způsobem řešit, pomoc, jak jejich specifické potřeby lépe rozeznat a jak je zohlednit i v rámci svých vlastních pracovních metod a postupů.

Pro více informací můžete navštívit také náš web [www.konzument.cz](http://www.konzument.cz) nebo oficiální portál Rady kvality ČR [www.narodniportal.cz](http://www.narodniportal.cz).

#### Kontakty:

Mgr. Viktor Vodička, ředitel SČS  
E: [vodicka@konzument.cz](mailto:vodicka@konzument.cz)  
T: +420 732 266 150

Bc. Lucie Košanová, sekretariát Rady kvality ČR  
E: [kosanova@mpo.cz](mailto:kosanova@mpo.cz)  
T: +420 224 853 043