



Tisková zpráva

18. 11. 2013

## **Program Spotřebitelský ombudsman slaví úspěchy**

Program nazvaný „Spotřebitelský ombudsman“ vyhlásilo Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR v květnu letošního roku. Spotřebitelský ombudsman, ačkoli by se z názvu mohlo zdát, není žádná konkrétní osoba ani nový úřad. Jedná se totiž o novou agendu živnostenských úřadů. V rámci této agendy přijímají živnostenské úřady stížnosti spotřebitelů (zejména v souvislosti s předváděcími akcemi). Živnostenské úřady tyto stížnosti postupují spotřebitelským organizacím (mj. sdružení Spotřebitel net). Spotřebitelské organizace promptně komunikují se stěžovateli a s živnostenskými úřady. Do programu Spotřebitelský ombudsman jsme zapojeni již od jeho začátku. Dle našeho názoru již uplynula dostatečná doba pro zhodnocení této akce.

Program Spotřebitelský ombudsman hodnotíme jako velmi přínosný. Předně s celou akcí souvisí mediální kampaň, která na existenci spotřebitelského ombudsmana upozorňuje. Tak se daří pomáhat spotřebitelům, kteří by jinak nevěděli, kam se obrátit. Jsme velmi rádi, že se do této akce zapojují živnostenské úřady, protože síť živnostenských úřadů je po celé České republice, a nikdo to k nim nemá až tak daleko. Od živnostenských úřadů také dostáváme tzv. spotřebitelské záznamy, ve kterých najdeme veškeré informace a podklady potřebné pro poskytnutí právní pomoci stěžovateli, což pomoc spotřebitelům velmi urychluje.

A co se našemu sdružení podařilo? Poradili jsme několika desítkám spotřebitelů, kteří se obrátili na spotřebitelského ombudsmana. Pomohli jsme spotřebitelům odstoupit od nevýhodných smluv. Pakliže odstoupení od smluv nevedlo k úspěchu, pomohli jsme spotřebitelům i s mimosoudním řešením sporů. V tuto chvíli již máme v rukou první vyřešené spory ve prospěch spotřebitelů, a doufáme, že tento trend bude pokračovat.

Matouš Blažek, právní poradce sdružení Spotřebitel net