

Spotřebitelský ombudsman

Spotřebitelský ombudsman je systém, který za pomoci kontaktních míst na živnostenských úřadech a jejich spolupráce s nevládními neziskovými organizacemi umožní spotřebitelům domoci se jejich spotřebitelských práv.

Cílem spotřebitelského ombudsmana zřízeného na živnostenských úřadech v ČR je pomoc spotřebitelům, zejména seniorům, poškozeným praktikami některých prodejců při uzavírání spotřebitelských smluv mimo prostory obvyklé pro jejich podnikání v rámci hromadně organizovaných prodejních nebo nabídkových akcí (často realizovaných formou prodejních zájezdů), domoci se efektivně, rychle a bezplatně jejich práv.

Základní informace a vzory dokumentů budou zveřejňovány na webu Ministerstva průmyslu a obchodu pod záložkou ochrana spotřebitele v odkazu spotřebitelský ombudsman:

<http://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/spotrebitelcky-ombudsman/>

Postup živnostenského úřadu

Pokud se na úřad obrátí občan se žádostí o pomoc při řešení problémů, které mu vznikly v souvislosti s uzavřením spotřebitelské smlouvy, poskytne mu úřad základní informace o možnosti:

- odstoupit od smlouvy,
- obrátit se na některou spotřebitelskou organizaci,
- v případě smlouvy o spotřebitelském úvěru i o možnosti obrátit se na finančního arbitra.

Živnostenský úřad spotřebiteli může pomoci při vyplnění formuláře „odstoupení od smlouvy“. Spotřebitel se může rozhodnout, že vyřeší danou situaci sám (odkaz na stránky MPO), nebo může využít „Spotřebitelského ombudsmana“ na živnostenském úřadě, který se spotřebitelem vyplní tzv. „spotřebitelský záznam“ o prodejní akci a pošle věc dále k řešení vybrané spotřebitelské organizaci, která se bude případem dále zabývat.

Při výběru spotřebitelské organizace bude úřad nápomocen občanovi tím, že mu doporučí takovou spotřebitelskou organizaci, jejíž poradna je mu nejbližší. Seznam spotřebitelských organizací, jejich poraden a kontaktů je na webu MPO pod záložkou ochrana spotřebitele v odkazu spotřebitelský ombudsman.

S žádostí o pomoc či další informace se mohou spotřebitelé obrátit osobně nebo telefonicky na pracovnice Odboru správního a živnostenského úřadu MěÚ Blatná, tel. 383 416 241 – 243.