

Alternatívne riešenie sporov

1) Kupujúci má v zmysle §11 ods. 1 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva alebo nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu.

2) Ak na žiadosť podľa bodu 1 odpovedal predávajúci zamietavo alebo na žiadosť neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania má kupujúci právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu v zmysle § 11 ods.2 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

3) Kupujúci má právo vybrať si subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu. Aktuálny zoznam subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov a bližšie informácie o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, najmä o možnostiach a podmienkach alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov je uvedený [na stránke Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky](#).

4) Kupujúci môže na riešenie sporu tiež využiť [platformu na riešenie sporov online](#).

5) Alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu sa začína na návrh kupujúceho u subjektu alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu.

6) Podmienky riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov:

- kupujúci musí využiť všetky zákonom dané možnosti pred tým, ako sa obráti na príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporu, napr. uplatní si svoje právo v reklamačnom konaní;
- kupujúci musí podať návrh do jedného roka odo dňa doručenia zamietavej odpovede predávajúceho na žiadosť kupujúceho o nápravu alebo márneho uplynutia 30 dňovej lehoty odo dňa, kedy kupujúci odoslal predávajúcejmu žiadosť o nápravu, na ktorú predávajúci neodpovedal;
- vyčísliteľná hodnota sporu musí presahovať sumu 20,- €;
- subjekt alternatívneho riešenia sporov môže návrh odmietnuť ak sa vecou, ktorej sa návrh týka, už predtým zaoberal a kupujúci bol informovaný o vybavení jeho podania, pričom návrh neobsahuje žiadne nové skutočnosti a alternatívne riešenie sporu by vzhľadom na všetky okolnosti bolo zjavne neúčelné;
- subjekt alternatívneho riešenia sporov môže návrh odmietnuť ak vzhľadom na všetky okolnosti je zrejmé, že alternatívne riešenie sporov by bolo možné viesť len s vyvinutím neprimeraného úsilia;
- nesmie ísť o spory podľa § 4 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov

7) Návrh musí obsahovať:

- identifikačné údaje strán sporu (Vaše a naše),
- úplné a zrozumiteľné opísanie rozhodujúcich skutočností (čo je sporné),
- označenie, čoho sa navrhovateľ (Vy) domáha (napr. vrátenie kúpnej ceny, výmeny tovaru a pod.),
- dátum, kedy navrhovateľ uplatnil svoje právo, ktoré je predmetom sporu, u predávajúceho prvýkrát (napr. prvá reklamácie),
- vyhlásenie, že vo veci nerozhodol súd, nebol vydaný rozhodcovský nález a nebola uzavretá dohoda strán v rámci alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu a ani nebolo začaté konanie pred súdom, rozhodcovské konanie alebo alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu podľa tohto zákona,
- dátum a podpis navrhovateľa (Váš).

K návrhu sa priloží doklad o skutočnosti, že sa navrhovateľovi nepodarilo spor vyriešiť priamo (napríklad naše korešpondencia a pod.), a ďalšie písomnosti potvrdzujúce uvádzané skutočnosti, ak sú k dispozícii. K návrhu sa priloží plná moc, ak je navrhovateľ zastúpený na základe plnej moci. Návrh možno podať najmä písomne, ústne do zápisnice, alebo elektronicky prostredníctvom emailu.

8) Alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu musí byť ukončené do 90 dní od jeho začatia. U zvlášť zložitých sporov možno túto lehotu predĺžiť o 30 dní, a to aj opakovane. Alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu končí:

- uzavretím dohody strán sporu (dobrovoľné),
- vydaním odôvodneného stanoviska,
- odložením návrhu (napr. spotrebiteľ vyhlási, že sa rozhodol ukončiť svoju účasť na alternatívnom riešení sporu),
- úmrtím alebo vyhlásením za mŕtveho v prípade strany sporu, ktorá je fyzickou osobou,
- zánikom bez právneho nástupcu v prípade strany sporu, ktorá je právnickou osobou,
- vyčiarknutím oprávnenej právnickej osoby zo zoznamu.

9) Subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov môže požadovať za začatie riešenia sporu od kupujúceho poplatok, ktorého výšku zverejňuje na svojom webovom sídle. Náklady spojené s alternatívnym riešením spotrebiteľských sporov znáša každá strana sporu samostatne.

10) V prípade, že alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu nepovedie k vyriešeniu spotrebiteľského sporu sa samozrejme vždy môžete obrátiť na súd. Samozrejme tiež nemusíte ani možnosť alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu využiť a môžete sa s riešením spotrebiteľského sporu priamo obrátiť na príslušný súd.