

Najčastejšie otázky spotrebiteľov

Na čo slúži alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov?

Ak nie ste spokojný s vybavením reklamácie alebo predávajúceho podozrievate z porušenia Vašich spotrebiteľských práv, prostredníctvom systému alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov môžete vyriešiť svoj spor s predávajúcim mimosúdnou cestou.

Kedy sa mám na subjekt ARS obrátiť?

Alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu by mal predchádzať pokus vyriešiť tento spor priamo s predávajúcim. Ak predávajúci na vašu žiadosť o nápravu nereaguje dlhšie ako 30 dní alebo na ňu odpovedal zamietavo, môžete sa obrátiť na príslušný subjekt ARS uvedený v zozname.

Akým spôsobom mám podať návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu?

Návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu môžete podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice, prípadne využijete formulár, ktorý nájdete na webovej stránke každého subjektu ARS (napr. SOI, URSO, UREKPS). K návrhu nezabudnite priložiť doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.

Je alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu časovo ohraničené?

Alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu začína dňom doručenia úplného návrhu na jeho začatie subjektu ARS. Ak má Váš návrh nedostatky, prípadne je neúplný alebo nezrozumiteľný, na jeho doplnenie Vám subjekt ARS poskytne lehotu, ktorá však nesmie byť kratšia ako 15 dní. Alternatívne riešenie sporu by mal subjekt ARS ukončiť do 90 dní od jeho začatia. V osobitne zložitých prípadoch zákon pripúšťa predĺženie tejto lehoty o 30 dní, a to aj opakovane.

Aký je výsledok alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu?

Pri zmierlivom vyriešení sporu s predávajúcim subjekt ARS pripraví dohodu o vyriešení sporu. Ak dohodu podpíšu obe strany sporu, stáva sa pre nich právne záväzná. Ak k dohode

s predávajúcim nedôjde napriek dôvodnému podozreniu na porušenie spotrebiteľských práv, vydá subjekt ARS odôvodnené stanovisko. Odôvodnené stanovisko nie je záväzné, avšak môže Vám poslúžiť ako podklad na vypracovanie návrhu na začatie súdneho konania.

Je alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov finančne náročné?

Orgány ustanovené zákonom, ktorými sú Slovenská obchodná inšpekcia, Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, riešia príslušné spory bezodplatne. Oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky môže vo svojich pravidlách alternatívneho riešenia sporov stanoviť, že požaduje od spotrebiteľa poplatok za začatie alternatívneho riešenia sporu v sume neprevyšujúcej 5 eur. Výška prípadného poplatku je uvedená v zozname subjektov ARS. Náklady spojené s alternatívnym riešením sporu, ktorými môžu byť napríklad poplatky za doručenie písomnosti poštovou zásielkou, znáša každá zo strán sporu samostatne.

Kam sa môžem obrátiť, ak chcem prostredníctvom systému alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov riešiť spor so zahraničným predávajúcim?

V prípade sporu s predávajúcim so sídlom v inom členskom štáte Európskej únie, sa môžete obrátiť na Európske spotrebiteľské centrum v SR, ktoré vám poradí (napr. pri vyplňaní návrhu na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu, ale aj o jeho priebehu) a poskytne adresu na doručovanie, elektronickú adresu alebo telefonický kontakt na subjekt ARS príslušný na riešenie Vášho sporu.

Musí predávajúci so subjektom alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov spolupracovať?

Povinnosť poskytnúť súčinnosť subjektu ARS do určenej lehoty je jednou zo zákonných povinností predávajúcich. Za nesplnenie tejto povinnosti môže orgán dozoru uložiť predávajúcemu pokutu od 500 eur do 10 000 eur. Subjekt ARS je oprávnený po uložení sankcie zverejniť na dobu najviac 90 dní na svojom webovom sídle obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania tých predávajúcich, ktorí neposkytli subjektu pri riešení sporu súčinnosť, a teda sa alternatívneho riešenia sporu nezúčastnili.