

Alternatívne riešenie sporov

Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci na žiadosť spotrebiteľa odpovie zamietavo, alebo na ňu, do 30 dní odo dňa jej odoslania, neodpovie vôbec, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „ARS“).

Formou ARS môžu byť riešené iba spory vyplývajúce zo zmluvy medzi predávajúcim a spotrebiteľom a spory s touto zmluvou súvisiace, s výnimkou sporov podľa ust. § 1 ods. 4 zákona č. 391/2015 Z.z. a sporov, ktorých hodnota nepresahuje 20EUR.

Návrh na začatie ARS sa podáva k subjektu ARS podľa ust. § 3 citovaného zákona, a to za pomoci k tomu určenej platformy, alebo formulára, ktorého vzor tvorí prílohu č. 1 citovaného zákona. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie ARS, maximálne však do výšky 5 EUR s DPH. Ak sú na ARS príslušné viaceré subjekty, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má spotrebiteľ.

Okrem ARS má spotrebiteľ právo obrátiť sa na vecne a miestne príslušný všeobecný, alebo rozhodcovský súd.

Platforma ARS je dostupná na internetových stránkach:
ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm