

Alternatívne riešenie sporu

(1)

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.

(2)

Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „návrh“) subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak predávajúci na žiadosť podľa odseku 1 odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.

Návrh

(1)

Návrh podáva spotrebiteľ príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

(2)

Ak sú na alternatívne riešenie sporu príslušné viaceré subjekty alternatívneho riešenia sporov, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má spotrebiteľ. Na ustanovenia zmluvy, ktoré zavádzajú spotrebiteľa podať návrh na vopred určený subjekt alternatívneho riešenia sporov, sa neprihliada.

(3)

Návrh musí obsahovať

a)

meno a priezvisko spotrebiteľa, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ich má,

b)

presné označenie predávajúceho,

c)

úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností,

d)

označenie, čoho sa spotrebiteľ domáha,

e)

dátum, kedy sa spotrebiteľ obrátil na predávajúceho so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s predávajúcim bol bezvýsledný,

f)

vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e).

(4)

K návrhu spotrebiteľ priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.

(5)

Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie návrhu môže spotrebiteľ využiť formulár, ktorého vzor je uvedený v prílohe č. 1 a ktorý je dostupný aj na webovom sídle ministerstva a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov.

(6)

Ak návrh neobsahuje náležitosti podľa odseku 3 alebo ak k nemu nie sú priložené doklady potrebné na jeho posúdenie, subjekt alternatívneho riešenia sporov bezodkladne informuje spotrebiteľa o tom, aké má návrh nedostatky, akým spôsobom majú byť odstránené a vyzve ho, aby neúplný alebo nezrozumiteľný návrh doplnil v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní. Subjekt alternatívneho riešenia sporov zároveň spotrebiteľa poučí o následkoch nedoplnenia návrhu v určenej lehote.

Orgánom alternatívneho riešenia sporov zo zákona sú Úrad pre reguláciu sieťových odvetí, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a Slovenská obchodná inšpekcia. Slovenská obchodná inšpekcia je navyše v postavení tzv. reziduálneho subjektu, čo znamená, že bude oprávnená riešiť aj také spory, pri ktorých nie je určená kompetencia iných orgánov, okrem sporov vyplývajúcich zo zmlúv o poskytovaní finančných služieb.

Názov subjektu:	Slovenská obchodná inšpekcia
Sídlo subjektu:	Prievozska 32, 827 99 Bratislava 27
IČO:	17 33 19 27
Dátum zápisu do zoznamu:	01. 02. 2016
Adresa na doručovanie:	Slovenská obchodná inšpekcia ústredný inšpektorát Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov Prievozska 32, p. p. 29 827 99 Bratislava 27
Adresa na podávanie podaní v elektronickej podobe:	ars@soi.sk adr@soi.sk
Telefonické číslo:	+421 2 582 72 123, +421 2 582 72 141
Fax:	+421 2 534 14 996

Zoznam subjektov alternatívneho riešenia
spotrebiteľských sporov

V zmysle § 24 ods. 1 písm. a) zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov („zákon“) Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky na svojom webovom sídle zverejňuje zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov:

Dátum zápisu do zoznamu	Názov subjektu	Príslušnosť	Poplatok
1. 2. 2016	Slovenská obchodná inšpekcia (PDF)	vymedzenie v § 3 ods. 2 písm. b) zákona spory, pre ktoré nie je príslušný ani Úrad pre reguláciu sieťových odvetví ani Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb okrem sporov vyplývajúcich zo zmlúv o poskytovaní finančných služieb <i>napr. spor s predávajúcim športového oblečenia, spor s predávajúcim elektrotechniky</i>	0 €
1. 2. 2016	Úrad pre reguláciu sieťových odvetví (PDF)	vymedzenie v § 3 ods. 2 písm. a) zákona spory vyplývajúce zo zmlúv o pripojení do distribučnej sústavy, zmlúv o pripojení do distribučnej siete, zmlúv o združenej dodávke elektriny, zmlúv o združenej	0 €

		dodávke plynu, zmlúv o dodávke a odbere tepla, zmlúv o dodávke pitnej vody a zmlúv o odvádzaní odpadovej vody uzatvorených so subjektom vykonávajúcim regulovanú činnosť podľa osobitného predpisu <i>napr. spor s dodávateľom elektriny alebo plynu</i>	
1. 2. 2016	Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb(PDF)	vymedzenie v § 3 ods. 2 písm. c) zákona spory vyplývajúce zo zmlúv o poskytovaní verejných služieb, ktoré sa týkajú kvality a ceny služieb, a zo zmlúv o poskytovaní poštových služieb, ktoré sa týkajú poštových služieb a poštového platobného styku <i>napr. spor s poskytovateľom internetového pripojenia, spor s mobilným operátorom</i>	0 €
8. 2. 2016	Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) Poprad (PDF)	všetky druhy spotrebiteľských sporov	0 €
7. 4. 2016	Bankový ombudsman Slovenskej bankovej asociácie (PDF)	spotrebiteľské spory medzi klientom (spotrebiteľom) a bankou (členom Slovenskej bankovej asociácie)	0 €

