

## Najčastejšie otázky spotrebiteľov

### Na čo slúži alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov?

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

### Kedy sa mám na subjekt ARS obrátiť?

Alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu by mal predchádzať pokus vyriešiť tento spor priamo s obchodníkom. Ak obchodník na Vašu žiadosť o nápravu nereaguje dlhšie ako 30 dní alebo na ňu odpovedal zamietavo, môžete sa obrátiť na náš subjekt ARS.

### 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 využite formulár, ktorý nájdete na našej webovej stránke. 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.



PROJEKT - ADR - Cesta vpred financuje Európska rada pre inovácie a Výkonná agentúra pre MSP (EISMEA)

PROJECT - ADR - The way forward is financed by the EU Single Market Program (SMP Consumers) / European Innovation Council and SMEs Executive Agency (EISMEA)



Združenie na ochranu práv občana – AVES

## Najčastejšie otázky spotrebiteľov

### Aký je výsledok alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu?

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

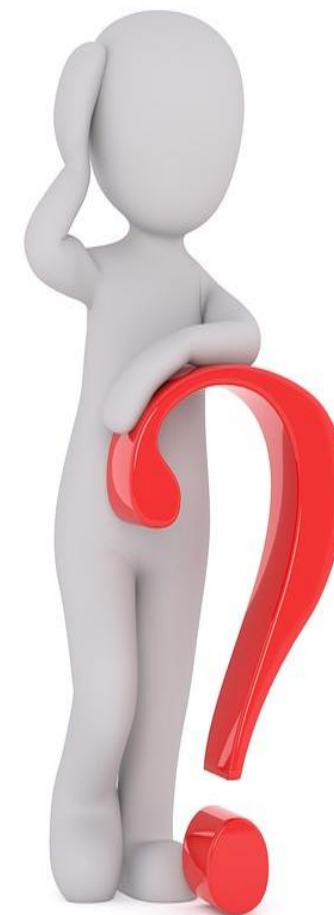
Náš subjekt ARS rieši spotrebiteľské spory bezodplatne. Náklady spojené s alternatívnym riešením sporu, ktorými môžu byť napríklad poplatky za doručenie písomnosti poštovou zásielkou, znáša každá zo strán sporu samostatne.

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

V prípade sporu s obchodníkom so sídlom v inom členskom štáte Európskej únie, subjekt ARS využíva platformu EK a online systém.

### Musí obchodník so subjektom alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov spolupracovať?

Povinnosť poskytnúť súčinnosť subjektu ARS do určenej lehoty je jednou zo zákonných povinností obchodníka. Za nesplnenie tejto povinnosti môže orgán dozoru uložiť obchodníkovi 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 obchodníkov, ktorí neposkytli subjektu pri riešení sporu súčinnosť, a teda sa alternatívneho riešenia sporu nezúčastnili.



PROJEKT - ADR - Cesta vpred financuje Európska rada pre inovácie a Výkonná agentúra pre MSP (EISMEA)

PROJECT - ADR - The way forward is financed by the EU Single Market Program (SMP Consumers) / European Innovation Council and SMEs Executive Agency (EISMEA)



Združenie na ochranu práv občana – AVES