

Problémy s nákupom alebo službou?

Riešte rýchlo, lacno a bez súdu

Ak máte spor s obchodníkom a chcete sa vyhnúť súdnemu konaniu, vhodným riešením by pre vás mohlo byť alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov (ARS). V porovnaní s konaním na súde je ARS zvyčajne rýchlejšie, jednoduchšie a lacnejšie.

Výhody ARS

- Subjekt ARS by mal ukončiť riešenie sporu do 90 dní (pri zložitých prípadoch je možné predĺženie lehoty)
- Predávajúci je podľa zákona o ARS povinný poskytnúť súčinnosť subjektu ARS, a to pod hrozbou pokuty
- Identifikačné údaje obchodníkov, ktorí nebudú spolupracovať so subjektom ARS, môžu byť po dobu 90 dní zverejnené na webovej stránke subjektu ARS
- Podanie návrhu na ARS nevyklučuje možnosť obrátiť sa na súd

Ako sa postupuje pri ARS

Do riešenia sporu je zapojená nezávislá tretia strana (subjekt ARS), aby medzi vami a obchodníkom pôsobila ako sprostredkovateľ. Subjekt ARS rieši spor mimosúdne, proces je menej formálny, musí však dodržať postup upravený zákonom o ARS.

Podmienky začatia ARS

Odstúpili ste od zmluvy v lehote 14 dní a internetový obchod vám nevrátil platbu? Máte problém s reklamáciou tovaru? Domnievate sa, že boli porušené vaše spotrebiteľské práva? Zhromaždite si podklady, čím lepšie máte zdokumentovaný váš právny nárok, tým vyššia je šanca na úspešné vyriešenie sporu.



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

Zároveň písomne kontaktujte obchodníka so žiadosťou o nápravu a špecifikujte konkrétnu požiadavku na riešenie celého problému. Ak na túto žiadosť obchodník do 30 dní odo dňa jej odoslania neodpovie alebo na ňu odpovie zamietavo, môžete sa s návrhom na začatie ARS obrátiť na príslušný subjekt ARS. Návrh na začatie ARS môžete podať listom, emailom, ústne do zápisnice alebo cez formulár, ktorý je k dispozícii na webstránke príslušného subjektu ARS a na webstránke Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky. Tento proces je u väčšiny subjektov ARS bezplatný. Niektoré subjekty požadujú maximálny poplatok vo výške 5 eur.

Priebeh ARS

Subjekt ARS návrh preskúma, aby zistil, či môže začať ARS alebo či návrh odmietne. O odmietnutí a dôvodoch odmietnutia vás informuje. Po začatí riešenia sporu subjekt ARS kontaktuje obe strany sporu a spor sa snaží vyriešiť, napríklad hľadaním kompromisov tak, aby boli dodržané práva dotknutých strán. V záujme čo najrýchlejšieho vyriešenia sporu prebieha komunikácia najmä elektronicky alebo telefonicky.

Ukončenie ARS dohodou

Cieľom ARS je nájsť riešenie pre obe strany sporu a dopomôcť im k uzavretiu dohody. Pri zmierlivom vyriešení sporu s obchodníkom subjekt ARS pripraví dohodu o vyriešení sporu. Ak dohodu podpíšu obe strany sporu, stáva sa právne záväzná.

Ukončenie ARS bez dohody

Ak nedôjde k uzavretiu dohody ale subjekt ARS pri riešení sporu dospeje k záveru, že obchodník porušil Vaše spotrebiteľské práva, ukončí alternatívne riešenie sporu vydaním nezáväzného odôvodneného stanoviska. Objasní v ňom Vaše spotrebiteľské práva, čo Vám môže poslúžiť ako podklad na vypracovanie návrhu na začatie súdneho konania.

