

## **Článok VI.**

### **Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov**

1. V prípade, že kupujúci nebol spokojný s vybavením reklamácie predávajúcim alebo keď sa kupujúci obrátil na predávajúceho so žiadosťou o nápravu a nebol spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má kupujúci právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na takúto žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, má kupujúci právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov zákona 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej ako „návrh“). Alternatívnym riešením sporu je postup subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa tohto zákona, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi stranami sporu.
2. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov sa nevzťahuje na spory, v ktorých si uplatňuje právo predávajúci voči spotrebiteľovi.
3. Návrh podáva spotrebiteľ príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.
4. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim je aj **Slovenská obchodná inšpekcia**.

Adresa na doručovanie: Slovenská obchodná inšpekcia  
Ústredný inšpektorát  
Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov  
Bajkalská 21/A, p.p. 29  
827 99 Bratislava 27

Adresa na podávanie podaní v elektronickej podobe: [adr@soi.sk](mailto:adr@soi.sk) a [ars@soi.sk](mailto:ars@soi.sk)

5. Zoznam ďalších subjektov alternatívneho riešenia sporov je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR - <http://www.mhsr.sk/>. Ak sú na alternatívne riešenie sporu príslušné viaceré subjekty alternatívneho riešenia sporov, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má spotrebiteľ. Spotrebiteľ podáva návrh spôsobom určeným podľa § 12 zákona č. 391/2015Z.z. Na stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie <http://www.soi.sk> sú uvedené podrobné informácie o inštitúte alternatívneho riešenia sporov (vrátane kontaktov a formulárov pre podanie návrhu). Spotrebiteľ má možnosť riešiť spory prostredníctvom platformy pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.
6. Počas alternatívneho riešenia sporov kupujúci spolupracuje so subjektom alternatívneho riešenia sporov v záujme rýchleho vyriešenia sporu. V prípade cezhraničného sporu má spotrebiteľ právo obrátiť sa na Európske spotrebiteľské centrum ([www.esc-sr.sk](http://www.esc-sr.sk)), ktoré mu poskytne adresu na doručovanie, elektronickú adresu alebo telefonický kontakt na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý je príslušný na riešenie jeho sporu.
7. Kupujúci môže návrh na alternatívne riešenie svojho sporu podať v listinnej podobe, v elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice.
8. Subjekt alternatívneho riešenia sporov je povinný zabezpečiť, aby bolo možné podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu aj prostredníctvom formulára, ktorý zverejní na svojom webovom sídle.

Subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý je príslušný na riešenie sporov zo zmlúv uzatváraných prostredníctvom elektronických zariadení, je povinný zverejniť na svojom webovom sídle aj odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov na internetovej stránke EÚ <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

9. Alternatívne riešenie sporov vedené Slovenskou obchodnou inšpekciou je bezodplatné, iný oprávnený subjekt môže od kupujúceho požadovať úhradu poplatku za začatie konania o alternatívnom riešení sporu maximálne do výšky 5 € s DPH.
10. Náklady spojené s alternatívnym riešením sporu znáša každá zo strán sporu samostatne bez možnosti ich náhrady.
11. Subjekt alternatívneho riešenia sporov ukončí alternatívne riešenie sporu do 90 dní odo dňa jeho začatia. V osobitne zložitých prípadoch môže subjekt alternatívneho riešenia sporov lehotu predĺžiť o 30 dní, a to aj opakovane. Subjekt alternatívneho riešenia sporov je povinný o každom predĺžení lehoty bezodkladne informovať strany sporu spolu s uvedením dôvodu predĺženia lehoty.