

Alternatívne riešenie sporov

Orgánom alternatívneho riešenia sporov je:

Slovenská obchodná inšpekcia
Ústredný inšpektorát
Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov
Prievozská 32,p. p.29
827 99 Bratislava

Adresa na podávanie podaní v elektronickej forme : ars@soi.sk

Spotrebiteľ môže využiť na podanie návrhu na začatie mimosúdneho riešenia sporov a na získanie informácií o mimosúdnom riešení spotrebiteľských sporov (vrátane cezhraničných sporov) tiež webovú stránku Ministerstva hospodárstva SR www.mhsr.sk

Podmienky riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov u SOI, pri ich nesplnení môže SOI návrh odmietnuť:

- a.) spotrebiteľ musí využiť všetky zákonom dané možnosti pred tým, ako sa obráti na príslušný alternatívneho riešenia sporu, napr. Uplatní si svoje právo v reklamačnom konaní;
- b.) spotrebiteľ musí podať návrh do jedného roka odo dňa doručenia zamietavej odpovede predávajúceho na žiadosť spotrebiteľa o nápravu alebo márneho uplynutia 30 dňovej lehoty odo dňa, kedy spotrebiteľ odoslal predávajúcemu žiadosť o nápravu, na ktorú predávajúci neodpovedal;
- c.) vyčísliteľná hodnota sporu musí presahovať sumu 20,- €;
- d.) subjekt alternatívneho riešenia sporov môže návrh odmietnuť ak sa vecou, ktorej sa návrh týka ,už predtým zaoberal a spotrebiteľ bol informovaný o vybavení jeho podania, pričom návrh neobsahuje žiadne nové skutočnosti a alternatívne riešenie sporu by vzhľadom na všetky okolnosti bolo zjavne neúčelné;
- e.) subjekt alternatívneho riešenia sporov môže navrhnúť odmietnuť ak vzhľadom na všetky okolnosti je zrejmé, že alternatívne riešenie sporov by bolo možné viesť len s vyvinutím neprimeraného úsilia;
- f.) alternatívne riešenie sporov je bezodplatné.