

Riešenie sporov

Alternatívne riešenie sporov

1. Účastník, ktorý je spotrebiteľom, má právo obrátiť sa na Podnik so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Podnik vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Podnik porušil jeho práva. Ak Podnik na túto žiadosť odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania, má Účastník právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov.
2. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je orgán alternatívneho riešenia sporov a oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname podľa predpisu upravujúceho alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov.
3. Orgánom alternatívneho riešenia sporov podľa predpisu upravujúceho alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov pre spory vyplývajúce zo zmlúv o poskytovaní verejných služieb, ktoré sa týkajú kvality a ceny služieb, je Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej len „Úrad“). V ostatných prípadoch týkajúcich sa Zmluvy je orgánom alternatívneho riešenia sporov Slovenská obchodná inšpekcia.

Online riešenie sporov

4. V prípade, že Účastník uzavrie s Podnikom kúpnu zmluvu alebo zmluvu o službách online, môže Účastník v súlade s Nariadením o riešení spotrebiteľských sporov online a za jeho podmienok predložiť svoju sťažnosť aj prostredníctvom Európskej platformy RSO (resp. príslušného kontaktného miesta RSO), a to vyplnením príslušného elektronického formulára. Prostredníctvom Európskej platformy RSO je možné predložiť sťažnosť týkajúcu sa jak cezhraničného tak vnútroštátneho sporu.

Mimosúdne riešenie sporov

5. Úrad rieši iné spory ako spory podľa ods. 1 až 3, ktoré vznikli v oblasti upravenej Zákomom, ak Účastník, ktorý nie je spotrebiteľom, nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, a to na základe ním podaného návrhu na mimosúdne riešenie sporu (ďalej len „Návrh“) s Podnikom.
6. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu obsahuje
 - a) meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu Účastníka a telefonický kontakt, ak je účastníkom fyzická osoba,
 - b) obchodné meno, právnu formu, sídlo, identifikačné číslo a telefonický kontakt, ak je účastníkom právnická osoba,
 - c) názov a sídlo Podniku
 - d) predmet sporu,
 - e) odôvodnenie nesúhlasu s výsledkami reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia,
 - f) návrh riešenia sporu.
7. K Návrhu priloží Účastník doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.
8. Ak Návrh neobsahuje náležitosti podľa ods. 6 alebo k nemu nie sú priložené doklady podľa ods. 7, Úrad Účastníka bezodkladne informuje o nedostatkoch Návrhu, vyzve Účastníka, aby nedostatky Návrhu odstránil v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní, a zároveň ho

poučí o následkoch neodstránenia nedostatkov Návrhu. Ak Účastník nedostatky Návrhu v lehote podľa predchádzajúcej vety neodstráni, Úrad mimosúdne riešenie sporu nezačne.

9. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží Účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní odo dňa doručenia výsledku vybavenia reklamácie Účastníkovi alebo márneho uplynutia lehoty na vybavenie reklamácie podľa reklamačného poriadku.
10. Účastník a Podnik môžu navrhovať dôkazy a ich doplnenie, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranne s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie mimosúdneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného Návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného Návrhu.
11. Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody medzi Podnikom a Účastníkom, ktorá je záväzná pre obe strany sporu. O uzavretí dohody podľa prvej vety Účastník a Podnik upovedomia Úrad v lehote piatich dní od jej uzavretia. Ak strany sporu neuzavrú dohodu v lehote podľa odseku 10, Úrad ich upovedomí o márnom uplynutí lehoty na mimosúdne riešenie sporu. Tým sa považuje mimosúdne riešenie sporu za ukončené. Možnosť strán obrátiť sa v tej istej veci na súd tým nie je dotknutá.