

Informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

V případě vzniku sporu mezi uživatelem, který je spotřebitelem ve smyslu § 419 občanského zákoníku, a provozovatelem, vyplývajícím z užívání portálu, je uživatel oprávněn podat návrh na mimosoudní řešení sporu k České obchodní inspekci za účelem uzavření dohody s provozovatelem, prostřednictvím kontaktních údajů dostupných na internetových stránkách www.coi.cz. Podání návrhu i následná účast při mimosoudním řešení sporu je pro uživatele zdarma, přičemž veškeré případné náklady vzniklé v souvislosti s mimosoudním řešením sporu nese každá strana samostatně. Pro uživatele je volba mimosoudního řešení sporu dobrovolná.

Mimosoudní řešení sporu se řídí § 20d a násl. zák. č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele. Návrh na zahájení mimosoudního řízení musí obsahovat náležitosti dle § 20n zák. o ochraně spotřebitele. Návrh na mimosoudní řešení sporu lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uživatel poprvé u provozovatele uplatnil nárok, který je předmětem sporu (např. od okamžiku žádosti o vrácení uživatelského poplatku po platném odstoupení uživatele od smlouvy o užívání portálu bez udání důvodu dle čl. 2.1.7. těchto podmínek, pokud je provozovatel v prodlení s jejím vrácením).

Uživatelé, kteří mají bydliště v jiném členském státě EU, v Norsku nebo na Islandu, jsou oprávněni podat návrh k mimosoudnímu řešení svého sporu s provozovatelem prostřednictvím Evropského spotřebitelského centra v zemi jejich bydliště; seznam příslušných spotřebitelských center je dostupný na stránkách Evropské Komise pod http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/index_en.htm.

Možnost podání návrhu na mimosoudní řešení sporu s provozovatelem se vztahuje výhradně na spory týkající se služeb užívání portálu, poskytovaných provozovatelem, tedy nikoliv na vzájemné spory mezi uživateli vyplývající z kupních smluv uzavřených prostřednictvím portálu; i takový spor může být řešen mimosoudně před Českou obchodní inspekci, pokud je prodávající podnikatelem a kupující spotřebitelem, avšak bez účasti provozovatele.