

Mimosoudní vyřizování sporů spotřebitelů

V případě, že se nepodařilo spor z vadného plnění mezi prodávajícím a kupujícím vyřešit přímo, spotřebitel není spokojen s vyřízením reklamace, zejména se zamítnutím reklamace, popř. nedostatečným uspokojením svých nároků, má možnost podat návrh na zahájení mimosoudního řízení ve věci spotřebitelského sporu

Příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce, Štěpánská 44, 110 00 Praha 1, IČO: 00020869, internetová adresa www.coi.cz.

Návrh na zahájení řízení může spotřebitel podat za podmínky, že ve věci nerozhodl soud, nebyl vydán rozhodčí nález a navrhovateli se nepodařilo spor vyřešit s druhou stranou přímo. K návrhu je třeba přiložit doklad o skutečnosti, že se navrhovateli nepodařilo spor vyřešit s druhou stranou přímo, a další skutečnosti jsou-li k dispozici.

Návrh je třeba podat do 1 roku od chvíle, kdy spotřebitel uplatnil svůj nárok u prodávajícího poprvé.

Návrh lze podat písemně nebo ústně do protokolu nebo prostřednictvím on-line formuláře uvedeného na internetových stránkách České obchodní inspekce. Návrh není zpoplatněn, náklady spojené s mimosoudním řešením spotřebitelského sporu si nesou strany samy.

Česká obchodní inspekce provozuje internetové stránky www.coi.cz, které obsahují snadno dostupné informace o mimosoudním řešení spotřebitelského sporu.

Stížnosti

Spotřebitel se může obrátit se stížností na orgány dozoru nad ochranou spotřebitele, kterými jsou Česká obchodní inspekce, obecné živnostenské úřady příslušné podle umístění provozovny a Úřad pro ochranu osobních údajů.