

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu

1. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelského sporu je v souladu s § 20e písm. d) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“) Česká obchodní inspekce. Internetová stránka tohoto subjektu je www.coi.cz.
2. Spotřebitel má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze spotřebitelské smlouvy za podmínek stanovených v zákoně o ochraně spotřebitele.
3. Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje na návrh spotřebitele. Návrh musí podle § 20n odst. 2 zákona o ochraně spotřebitele obsahovat
 - a) identifikační údaje stran sporu
 - b) úplné a srozumitelné vylíčení rozhodných skutečností
 - c) označení, čeho se navrhovatel domáhá
 - d) datum, kdy navrhovatel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé
 - e) prohlášení, že ve věci nerozhodl soud, nebyl vydán rozhodčí nález a nebyla uzavřena dohoda stran v rámci mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a ani nebylo zahájeno řízení před soudem, rozhodčí řízení nebo mimosoudní řešení spotřebitelského sporu podle tohoto zákona
 - f) datum a podpis navrhovatele.

K návrhu se přiloží doklad o skutečnosti, že se navrhovatel nepodařilo spor vyřešit s druhou stranou přímo, a další písemnosti dokládající tvrzené skutečnosti, jsou-li k dispozici. K návrhu se přiloží plná moc, je-li navrhovatel zastoupen na základě plné moci. Návrh lze podat písemně nebo ústně do protokolu anebo elektronicky prostřednictvím on-line formuláře uvedeného na internetových stránkách České obchodní inspekce, podepsaný uznávaným elektronickým podpisem nebo zaslaný prostřednictvím datové schránky osoby, jež návrh podává. Navrhovatel může podat návrh u České obchodní inspekce nebo pověřeného subjektu nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé.

4. Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu musí být ukončeno do 90 dnů od jeho zahájení. U zvláště složitých sporů lze tuto lhůtu prodloužit, a to nejvýše o dalších 90 dnů.
5. Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu končí jedním z těchto způsobů:
 - a) uzavřením dohody stran sporu,
 - b) jednostranným prohlášením spotřebitele o ukončení účasti na řešení sporu oznámeným České obchodní inspekci nebo pověřenému subjektu,
 - c) smrtí, prohlášením za mrtvého, prohlášením za nezvěstného nebo zánikem jedné ze stran sporu bez právního nástupce,
 - d) marným uplynutím lhůty 90 dnů stanovené v zákoně o ochraně spotřebitele pro ukončení mimosoudního spotřebitelského sporu,
 - e) odmítnutím návrhu ve smyslu § 20q zákona o ochraně spotřebitele.