Mimosúdne riešenie sporov

(informácia podľa s § 51 zákona č. zákon č. 312/2025 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov)

Informácie pre spotrebiteľov

V prípade, ak dôjde medzi spotrebiteľom a veriteľom k sporu súvisiacemu so zmluvou o spotrebiteľskom úvere alebo s poskytovaním služieb súvisiacich so spotrebiteľským úverom a spor sa nepodarí vyriešiť vzájomnou komunikáciou alebo v reklamačnom konaní, má spotrebiteľ právo obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „ARS“).

Možnosť alternatívneho riešenia sporov

Spotrebiteľ môže využiť mimosúdne riešenie sporov prostredníctvom subjektov alternatívneho riešenia sporov oprávnených riešiť spotrebiteľské spory podľa osobitných právnych predpisov.
Alternatívne riešenie sporov predstavuje postup, ktorého cieľom je dosiahnuť zmierlivé vyriešenie sporu medzi spotrebiteľom a veriteľom bez potreby súdneho konania.

Výber subjektu alternatívneho riešenia sporov

Spotrebiteľ má právo slobodne si vybrať subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý je oprávnený riešiť spor patriaci do jeho pôsobnosti.
Zoznam oprávnených subjektov alternatívneho riešenia sporov je dostupný na webovom sídle Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky:
https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1

Ako získať ďalšie informácie

Podrobné informácie o:

- príslušných subjektoch ARS,
- podmienkach začatia konania,
- postupe podania návrhu,
- právach a povinnostiach účastníkov konania,
- nákladoch konania,

možno získať:

- na webovom sídle príslušného subjektu ARS,
- na webovom sídle Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky,
- priamo kontaktovaním vybraného subjektu ARS.

Podmienky podania návrhu na alternatívne riešenie sporu

Spotrebiteľ sa môže obrátiť na subjekt alternatívneho riešenia sporov najmä v prípade, ak:

1. nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo s odpoveďou veriteľa na reklamáciu,
2. domnieva sa, že veriteľ porušil jeho práva ako spotrebiteľa,
3. sa pokúsil spor vyriešiť priamo s veriteľom a nedošlo k uspokojivému vyriešeniu sporu.

Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu sa podáva spôsobom určeným príslušným subjektom ARS.