

Informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů podle § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů

Pavína Florová, DiS., provozovatel prodejen Zahrada Flora a Květiny Flora (dále jako prodávající) tímto informuje své zákazníky o tom, že spory mezi prodávajícím a kupujícím (spotřebitelem), vzniklé z kupní smlouvy o prodeji zboží, které se nepodařilo urovnat mezi stranami přímo, je možno řešit formou mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

Zákonem pověřeným subjektem pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce se sídlem Štěpánská 567/15, PSČ 120 00, Praha 2. Bližší informace o České obchodní inspekci a mimosoudním řešení spotřebitelských sporů jsou dostupné na internetových stránkách České obchodní inspekce www.coi.cz.

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje výlučně na návrh spotřebitele, a to pouze v případě, že se spor nepodařilo s prodávajícím vyřešit přímo. Návrh na zahájení řešení spotřebitelského sporu je spotřebitel oprávněn podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé.

Návrh na zahájení řešení spotřebitelského sporu obsahuje:

- a) identifikační údaje stran sporu,
- b) úplné a srozumitelné vylíčení rozhodných skutečností ke sporné věci,
- 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 zákona o ochraně spotřebitele,
- f) datum a podpis navrhovatele.

K návrhu je nutno přiložit doklad o skutečnosti, že se navrhovateli 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 zasláný prostřednictvím datové schránky osoby, jež návrh podává. Za podmínky, že je návrh do 10 dnů potvrzen, popřípadě doplněn jedním ze způsobů uvedených v předchozí větě, je možno jej podat pomocí jiných technických prostředků, zejména prostřednictvím faxu nebo veřejné datové sítě bez použití uznávaného elektronického podpisu.