

ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV

Od 1. februára 2016 funguje na Slovensku nový systém alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, vytvorený zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej aj len „zákon č. 391/2015 Z. z.“).

Zákomom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov sa zaviedol nový spôsob mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktorý predstavuje rýchlejší a menej nákladný variant oproti súdnemu konaniu či mediácii.

Dôležité informácie k alternatívneému riešeniu sporov sú zverejnené na webovom sídle Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky: <http://www.economy.gov.sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-clr/146956s>.

Vznikom systému alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa predávajúcim a poskytovateľom služieb rozšíril okruh predzmluvných informačných povinností. Predávajúci alebo poskytovateľ služby musí pred uzavretím spotrebiteľskej zmluvy alebo pred odoslaním objednávky spotrebiteľa informovať o možnosti obrátiť sa na príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov (ďalej aj len „subjekt ARS“). Internetový predajca má navyše povinnosť na svojom webovom sídle uviesť okrem možnosti a podmienok riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov aj odkaz na platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Ďalšou povinnosťou predávajúceho alebo poskytovateľa služby je poskytnutie potrebnej súčinnosti subjektu ARS pri riešení sporu.

Ak spotrebiteľ nie je spokojný s vybavením reklamácie, alebo ak sa spotrebiteľ domnieva, že predávajúci alebo poskytovateľ služby porušil jeho spotrebiteľské práva, prostredníctvom systému alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov môže dať návrh na vyriešenie svojho spotrebiteľského sporu s predávajúcim alebo poskytovateľom služby mimosúdnou cestou.

Alternatívneému riešeniu spotrebiteľského sporu by mal predchádzať pokus resp. výzva spotrebiteľa vyriešiť tento spor priamo s predávajúcim alebo poskytovateľom služby (ďalej len „predávajúci“). Ak predávajúci na žiadosť spotrebiteľa o nápravu nereaguje dlhšie ako 30 dní alebo na ňu odpovedal zamietavo, môže sa spotrebiteľ obrátiť na príslušný subjekt ARS uvedený v zozname subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktorý v zmysle § 24 ods. 1 písm. a) zákona č. 391/2015 Z. z. zverejňuje na svojom webovom sídle Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky (<http://www.economy.gov.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov/146987s>). Spotrebiteľa má právo voľby medzi týmito subjektmi.

Subjektmi ARS sú:

- zákonom stanovené orgány
 - Úrad pre reguláciu sieťových odvetví (pre spory vyplývajúce zo zmlúv o dodávke elektriny, plynu, tepla, vody),
 - Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (napr. pre spory vyplývajúce zo zmlúv o pripojení k internetu, s mobilnými operátormi či s doručovateľskými spoločnosťami),
 - Slovenská obchodná inšpekcia (ostatné spory s výnimkou sporov vyplývajúcich zo zmlúv o poskytovaní finančných služieb),
- iné oprávnené osoby zapísané v zozname Ministerstva hospodárstva SR na základe vlastnej žiadosti (napr. združenie na ochranu práv spotrebiteľov).

Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov vedený Ministerstvom hospodárstva SR (ďalej len „ministerstvo“) zverejnený na webovom sídle ministerstva ku dňu 20.10.2016:

Dátum zápisu do zoznamu	Názov subjektu	Príslušnosť	Poplatok
1. 2. 2016	Slovenská obchodná inšpekcia	vymedzenie v § 3 ods. 2 písm. b) zákona č. 391/2015 Z. z. spory, pre ktoré nie je príslušný ani Úrad pre reguláciu sieťových odvetví ani Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb okrem sporov vyplývajúcich zo zmlúv o poskytovaní finančných služieb	0 €
1. 2. 2016	Úrad pre reguláciu sieťových odvetví	vymedzenie v § 3 ods. 2 písm. a) zákona č. 391/2015 Z. z. spory vyplývajúce zo zmlúv o pripojení do distribučnej sústavy, zmlúv o pripojení do distribučnej siete, zmlúv o združenej dodávke elektriny, zmlúv o združenej dodávke plynu, zmlúv o dodávke a odbere tepla, zmlúv o dodávke pitnej vody a zmlúv o odvádzaní odpadovej vody uzatvorených so subjektom vykonávajúcim regulovanú činnosť podľa osobitného predpisu	0 €
1. 2. 2016	Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb	vymedzenie v § 3 ods. 2 písm. c) zákona č. 391/2015 Z. z. spory vyplývajúce zo zmlúv o poskytovaní verejných služieb, ktoré sa týkajú kvality a ceny služieb, a zo zmlúv o poskytovaní poštových služieb, ktoré sa týkajú poštových služieb a poštového platobného styku	0 €
8. 2. 2016	Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) Poprad	všetky druhy spotrebiteľských sporov	0 €
7. 4. 2016	Bankový ombudsman Slovenskej bankovej asociácie	spotrebiteľské spory medzi klientom (spotrebiteľom) a bankou (členom Slovenskej bankovej asociácie)	0 €

Ministerstvo hospodárstva SR ako príslušný orgán v zmysle čl. 18 ods. 1 a čl. 20 ods. 4 Smernice Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ z 21. mája 2013 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES zverejňuje odkaz na konsolidovaný zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov vypracovaný Európskou komisiou: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show>.

Návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu môže spotrebiteľ podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice, prípadne využiť formulár, ktorý nájde na web stránke každého subjektu ARS (napr. SOI, URSO, UREKPS). K návrhu treba priložiť doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.

Alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu začína dňom doručenia úplného návrhu na jeho začatie subjektu ARS. Ak má návrh nedostatky, prípadne je neúplný alebo nezrozumiteľný, na jeho doplnenie subjekt ARS poskytne lehotu, ktorá však nesmie byť kratšia ako 15 dní. Alternatívne riešenie sporu by mal subjekt ARS ukončiť do 90 dní od jeho začatia. V osobitne zložitých prípadoch zákon pripúšťa predĺženie tejto lehoty o 30 dní, a to aj opakovane.

Cieľom alternatívneho riešenia sporu je nájsť kompromisné riešenie pre strany sporu a dopomôcť im tak k uzavretiu súkromnoprávnej dohody. Pri zmierlivom vyriešení sporu s predávajúcim subjekt ARS pripraví dohodu o vyriešení sporu. Ak dohodu podpíšu obe strany sporu, stáva sa pre nich právne záväzná. Ak k dohode s predávajúcim nedôjde napriek dôvodnému podozreniu na porušenie spotrebiteľských práv, vydá subjekt ARS odôvodnené stanovisko. Odôvodnené stanovisko nie je záväzné, avšak môže poslúžiť spotrebiteľovi ako podklad na vypracovanie návrhu na začatie súdneho konania.

Orgány ustanovené zákonom, ktorými sú Slovenská obchodná inšpekcia, Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, riešia príslušné spory bezodplatne. Oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky môže vo svojich pravidlách alternatívneho riešenia sporov stanoviť, že požaduje od spotrebiteľa poplatok za začatie alternatívneho riešenia sporu v sume neprevyšujúcej 5 eur. Výška prípadného poplatku je uvedená v zozname subjektov ARS. Náklady spojené s alternatívnym riešením sporu, ktorými môžu byť napríklad poplatky za doručenie písomnosti poštovou zásielkou, znáša každá zo strán sporu samostatne.

V prípade sporu s predávajúcim so sídlom v inom členskom štáte Európskej únie, sa môže spotrebiteľ obrátiť na Európske spotrebiteľské centrum v SR, ktoré poradí (napr. pri vyplňaní návrhu na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu, ale aj v jeho priebehu) a poskytne adresu na doručovanie, elektronicú adresu alebo telefonický kontakt na subjekt ARS príslušný na riešenie sporu.

Povinnosť poskytnúť súčinnosť subjektu ARS do určenej lehoty je jednou zo zákonných povinností predávajúcich. Predávajúci je povinný v lehote určenej subjektom ARS poskytnúť vyjadrenie ku skutočnostiam uvedeným v návrhu spotrebiteľa na začatie alternatívneho riešenia sporu, ako aj vysvetlenia, vyjadrenia alebo doklady týkajúce sa predmetu sporu. Lehota určená subjektom ARS nesmie byť kratšia ako 15 dní od doručenia výzvy na vyjadrenie. Orgánom kontroly nad dodržiavaním povinnosti poskytnúť súčinnosť subjektu ARS je Slovenská obchodná inšpekcia, okrem dodržiavania tejto povinnosti v sporoch, ktoré sa riešia pred Úradom pre reguláciu sieťových odvetví a pred Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb. Porušenie povinnosti poskytnúť súčinnosť zákon č. 391/2015 Z. z. klasifikuje ako správny delikt, za ktorý orgán dozoru môže

predávajúcemu uložiť pokutu od 500 eur do 10 000 eur. Ak orgán kontroly uloží predávajúcemu sankciu za porušenie povinnosti súčinnosti, subjekt ARS je oprávnený zverejniť na svojom webovom sídle po dobu najviac 90 dní obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania predávajúceho.

Zákon č. 391/2015 Z. z. umožňuje, aby riešenie sporu prebiehalo bez fyzickej prítomnosti strán sporu. Všetky písomnosti môžu strany sporu doručovať elektronicky, pričom zaručený elektronický podpis nie je potrebný. Písomnosti s výnimkou oznámenia o začatí alternatívneho riešenia sporu možno predávajúcemu doručovať elektronickými prostriedkami, ak predávajúci oznámi subjektu ARS adresu na zasielanie elektronickými prostriedkami alebo ak je táto elektronická adresa verejne dostupná a adresát potvrdí prijatie písomnosti zaslaním odpovede na písomnosť doručенú elektronickými prostriedkami. Spotrebiteľovi možno doručovať písomnosti elektronickými prostriedkami, ak je v návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu uvedená elektronická adresa na zasielanie písomností elektronickými prostriedkami a spotrebiteľ výslovne nepožiada o doručovanie poštovou zásielkou. Písomnosti doručované elektronickými prostriedkami sa považujú za doručené tretí deň od ich odoslania, aj keď ich adresát neprečíta.

Popri vyššie uvedených „notifikovaných/certifikovaných“ subjektoch zapísaných v zozname vedenom Ministerstvom hospodárstva SR, však existujú aj iné osoby (fyzické aj právnické), ktoré riešia spotrebiteľské spory alternatívne resp. mimosúdne. Pokiaľ však tieto osoby nie sú zapísané v zozname vedenom Ministerstvom hospodárstva SR, nemusia zákon č. 391/2015 Z. z. dodržiavať a napríklad predávajúci nie sú uvedeným zákonom zviazaní poskytovať im súčinnosť.