

Možnosť riešiť aj cezhraničný spotrebiteľský spor

V prípade spotrebiteľského sporu so zahraničným obchodníkom spotrebiteľom pomôže **Európske spotrebiteľské centrum v SR**, ktoré im poradí (napr. pri vyplňaní návrhu na začatie ARS alebo kedykoľvek v priebehu ARS) a poskytne adresu na doručovanie, elektronickú adresu alebo telefonický kontakt na subjekt ARS, ktorý je príslušný na riešenie ich sporu.

Nové povinnosti pre predávajúcich:

- **Povinnosť poskytnúť súčinnosť** zahŕňa povinnosť poskytnúť na základe výzvy subjektu ARS vyjadrenie, vysvetlenie alebo doklady týkajúce sa predmetu sporu.
- **Povinnosť poskytnúť predzmluvné informácie** týkajúce sa možnosti riešiť spor prostredníctvom systému ARS. Navyše, internetoví predajcovia musia spotrebiteľa informovať nielen o možnosti a podmienkach tohto riešenia, ale na svojom webovom sídle musia uviesť aj odkaz na platformu riešenia spotrebiteľských sporov on-line <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.



Ministerstvo hospodárstva SR

Mierová 19
827 15 Bratislava 212
tel.: 02 / 4854 2515
e-mail: consumer@mhsr.sk
web: www.mhsr.sk



Európske spotrebiteľské centrum v SR

Mierová 19
827 15 Bratislava
tel: 02 / 4854 2019
e-mail: info@esc-sr.sk
web: www.esc-sr.sk



Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov (ARS)

Pomoc pre spotrebiteľov, ktorým sa nedarí vyriešiť spor s predávajúcim.

Zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov sa na Slovensku zavádza nový spôsob mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný s vybavením jeho reklamácie alebo sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak ani výzva spotrebiteľa neprinesie želaný výsledok, spotrebiteľ sa môže obrátiť na jeden zo **subjektov ARS**. Tento subjekt konkrétny prípad posúdi a môže začať proces ARS, ktorý predstavuje rýchlejší a menej nákladný variant oproti súdnemu konaniu či mediácii.

Na aký subjekt ARS sa spotrebiteľ môže obrátiť?

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)

Kedy sa spotrebiteľ môže obrátiť na subjekt ARS?

Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie ARS, ak predávajúci neodpovie na žiadosť spotrebiteľa o nápravu do 30 dní odo dňa jej odoslania alebo ak na ňu odpovie zamietavo.

Výhody alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov:

• LACNÉ

Pokiaľ sa spotrebiteľ rozhodne využiť na alternatívne riešenie svojho sporu niektorý z orgánov ustanovených zákonom, riešenie sporu je **bezplatné**. Iné subjekty, ktoré budú môcť riešiť spor na základe toho, že ich Ministerstvo hospodárstva SR zapíše do zoznamu, si môžu určiť poplatok za podanie návrhu **najviac do výšky 5 eur**.

• RÝCHLE

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.

• DOSTUPNÉ

Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu môže spotrebiteľ podať elektronicky (napr. mailom), listinne (zaslať poštou) alebo ústne priamo u subjektu ARS. Na podanie návrhu môže spotrebiteľ využiť aj jednoduchý formulár zverejnený na web stránke každého subjektu ARS, ktorého vzor je aj na stránke Ministerstva hospodárstva SR. Formulár stačí vyplniť a zaslať subjektu ARS, ktorý si spotrebiteľ pre riešenie sporu vybral.

• EFEKTÍVNE

Dohoda o vyriešení sporu, ktorú obe strany podpisujú, je záväzná rovnako ako iná zmluva. Pokiaľ jedna zo strán dohodu nedodrží, druhá strana sa môže domáhať ochrany svojho práva aj súdnou

cestou. Ak k dohode nedôjde napriek zjavnému porušeniu práv spotrebiteľa, subjekt ARS vypracuje **odôvodnené stanovisko** slúžiace spotrebiteľovi ako podklad na vypracovanie návrhu na začatie súdneho konania.

• FLEXIBILNÉ

Zákon umožňuje, aby riešenie sporu prebiehalo bez fyzickej prítomnosti strán sporu. Všetky písomnosti môžu strany sporu doručovať elektronicky, pričom **zaručený elektronický podpis nie je potrebný**.

• PROFESIONÁLNE

Subjektom ARS môžu byť iba zákonom stanovené orgány vo vymedzených oblastiach a oprávnené právnické osoby zapísané v zozname Ministerstva hospodárstva SR, ktoré splnia zákonom požadované kritéria potrebné na zápis do zoznamu. Zákon stanovuje aj prísne požiadavky na osoby poverené riešením konkrétnych sporov, napr. vzdelanie, odbornosť, prax v riešení sporov, bezúhonnosť či dôveryhodnosť.

• POVINNÉ

Predávajúci musí zo zákona so subjektom ARS spolupracovať, inak mu hrozí sankcia vo forme pokuty. Subjekt ARS je tiež oprávnený zverejniť identifikačné údaje predávajúcich, ktorí nebudú spolupracovať na ARS, na tzv. „čiernej listine“.

