

2023

Výročná správa

Alternatívne riešenie
spotrebiteľských sporov

Február 2024

Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

Cieľom zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ARS“) je vytvorenie novej možnosti pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne, resp. len s minimálnymi nákladmi. Ide o dosiahnutie zmierlivého riešenia, resp. dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným právnym podkladom.

Orgánom alternatívneho riešenia sporov zo zákona sú Úrad pre reguláciu sieťových odvetí, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a Slovenská obchodná inšpekcia. Slovenská obchodná inšpekcia je navyše v postavení tzv. reziduálneho subjektu, čo znamená, že je oprávnená riešiť aj také spory, pri ktorých nie je určená kompetencia iných orgánov, okrem sporov vyplývajúcich zo zmlúv o poskytovaní finančných služieb.

Zákon sa nevzťahuje na spory:

- v ktorých si právo uplatňuje predávajúci voči spotrebiteľovi,
- pracovnoprávneho charakteru,
- súvisiace so službami všeobecného záujmu,
- súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti,
- súvisiace s poskytovaním vysokoškolského vzdelávania alebo ďalšieho vzdelávania verejnou vysokou školou alebo štátnou vysokou školou,
- týkajúcich sa finančných služieb.

Spotrebiteľ má právo v prípade, ak dôjde k sporu s predávajúcim, po tom, čo využije všetky možnosti na vyriešenie sporu, obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporu, ktorého hodnota je vyššia ako 20 EUR. Právna úprava sa vzťahuje nielen na spory „domáce“, ale aj na spory „cezhraničné“, t. j. spory medzi zahraničnými spotrebiteľmi a predávajúcimi na území SR.

Ostatné informácie týkajúce sa alternatívneho riešenia sporov, pravidiel alternatívneho riešenia sporov ako aj zoznam poverených osôb sa nachádzajú na webovej stránke SOI, ako aj na stránke Ministerstva hospodárstva SR.

Sumárne výsledky o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov

Od 01. 01. 2023 do 31. 12. 2023 bolo Slovenskej obchodnej inšpekcii, ako orgánu alternatívneho riešenia sporov, doručených **249 návrhov na začatie alternatívneho riešenia sporov** (ďalej len „návrh“).

Z celkového počtu prijatých návrhov je:

- ukončených **153** prípadov, z toho:
 - odmietnutých **56** prípadov (*najviac prípadov v súvislosti s neopodstatneným návrhom a s nepríslušnosťou subjektu ARS*)
 - odložených **68** prípadov (*v 40 prípadoch spotrebiteľ vyhlásil, že sa rozhodol ukončiť svoju účasť na ARS, a to napr. z dôvodu vrátenia kúpnej ceny, výmeny novej časti výrobku po začatí ARS a v 28 prípadoch na základe skutočností zistených počas ARS nebolo zrejmé, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa*)
 - dohoda bola uzavretá v **13** prípadoch
 - odôvodnené stanovisko bolo vydané v **7** prípadoch
 - v **9** prípadoch iný spôsob ukončenia alternatívneho riešenia sporov (spotrebiteľia vzali svoje návrhy na ARS späť)
- neukončených je **96** prípadov (z toho v **16** prípadoch bol spis kvôli neposkytnutiu súčinnosti zaslaný na I SOI na správne konanie).

Z ukončených prípadov (153) bolo **v prospech spotrebiteľa** vybavených celkom **45** prípadov, t. j. **29,41 %**.

V súvislosti s podanými návrhmi je dôležité upozorniť spotrebiteľov, že sa sami pripravujú o možnosť na riešenie svojich sporov, lebo nedoložia všetky potrebné údaje, prípadne doklady a následne nereagujú na výzvy, ktoré im zasiela subjekt ARS. A zároveň si samotní spotrebiteľia predlžujú lehotu na riešenie ich sporu, keď kontaktujú subjekt ARS v členskom štáte, v ktorom predávajúci nemá sídlo alebo miesto podnikania. Za hodnotené obdobie bolo takto podaných 115 návrhov, pri ktorých sme spotrebiteľov vyzvali na doplnenie návrhu. Spotrebiteľia doplnili 99 návrhov.

Dôvody odmietnutia návrhu na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu
SOI v hodnotenom období v zmysle § 13 zákona o ARS odmietla celkom **56** návrhov. Subjekt ARS môže odmietnuť návrh z nasledovných dôvodov:

- na základe výzvy subjektu spotrebiteľ nedoplnil v určenej lehote návrh – **SOI odmietla 16 návrhov**;
- subjekt nie je príslušný riešiť spor alebo ide o druh sporu, ktorý oprávnená právnická osoba nemá zapísaný v zozname – **SOI odmietla 22 návrhov**;
- návrh je neopodstatnený - **SOI odmietla 13 návrhov** – predávajúci vyhovel spotrebiteľovi v plnom rozsahu, po tom ako mu spotrebiteľ oznámil, že podáva návrh na začatie ARS;
- spotrebiteľ sa pred podaním návrhu preukázateľne nepokúsil vyriešiť spor komunikáciou s predávajúcim – **SOI odmietla 1 prípad**
- vyčísliteľná hodnota sporu nepresahuje sumu 20 eur – **SOI odmietla 3 prípady**;
- vzhľadom na všetky okolnosti je zrejmé, že ARS by bolo možné viesť len s vyvinutím neprimeraného úsilia - **SOI odmietla 1 prípad**.

Dohoda o vyriešení sporu

Ak je po dôkladnom zhodnotení všetkých zistených skutočností a vyjadrení strán sporu zrejmé, že strany sporu majú záujem o zmierlivé vyriešenie sporu, subjekt ARS vypracuje návrh dohody o vyriešení sporu (ďalej len „návrh dohody“). Subjekt ARS doručí návrh dohody stranám sporu a súčasne ich poučí o možnosti rozhodnúť sa v určenej lehote, či s návrhom dohody súhlasia; o skutočnosti, že prijatím návrhu dohody nie je dotknuté uplatňovanie práv strán sporu na súde a o skutočnosti, že výsledok súdneho konania sa môže líšiť od výsledku alternatívneho riešenia sporu.

Strany sporu svoj súhlas s návrhom dohody vyjadria vlastnoručnými podpismi, a to na listinnej podobe návrhu dohody. Podpísaný návrh dohody strany sporu doručia subjektu ARS, a to poštovou zásielkou v listinnej podobe alebo elektronickými prostriedkami. Doručením súhlasu oboch strán sporu s návrhom dohody subjektu ARS dôjde k uzavretiu dohody o vyriešení sporu. **Dohoda, ktorá vznikne ako výsledok alternatívneho riešenia sporu, je pre strany sporu záväzná. Tým nie je vylúčená možnosť strán sporu obrátiť sa v tej istej veci na súd.**

Dohoda o vyriešení sporu bola uzavretá v 13 prípadoch.

Odloženie

Subjekt ARS po začatí alternatívneho riešenia sporu návrh odloží, ak:

a) zistí, že vo veci, ktorej sa návrh týka:

- bolo skôr začaté alternatívne riešenie sporu pred iným subjektom alternatívneho riešenia sporov,
- rozhodol súd alebo rozhodcovský súd,
- bola uzavretá dohoda o mediácii alebo
- bolo ukončené alternatívne riešenie sporu v zmysle zákona,

b) spotrebiteľ napriek výzve subjektu alternatívneho riešenia sporov neposkytne súčinnosť potrebnú na alternatívne riešenie sporu,

- c) spotrebiteľ vyhlási, že sa rozhodol ukončiť svoju účasť na alternatívnom riešení sporu,
- d) strany sporu nevyjadria písomný súhlas s postupom subjektu ARS a súčasne nemožno spor postúpiť inému subjektu alternatívneho riešenia sporov,
- e) na základe skutočností zistených počas alternatívneho riešenia sporu nie je zrejmé, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa.

Odložených bolo **68** prípadov.

V **40** prípadoch spotrebiteľ vyhlásil, že sa rozhodol ukončiť svoju účasť na ARS, a to napr. z dôvodu vrátenia kúpnej ceny, výmeny novej časti výrobku po začatí ARS.

V **28** prípadoch na základe skutočností zistených počas ARS nie je zrejmé, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa.

Odôvodnené stanovisko

Ak medzi stranami sporu nedôjde k uzavretiu dohody o vyriešení sporu a subjekt alternatívneho riešenia sporov na základe skutočností, ktoré zistí pri alternatívnom riešení sporu, dospeje k odôvodnenému záveru, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa, ukončí alternatívne riešenie sporu vydaním **nezáväzného** odôvodneného stanoviska.

V hodnotenom období bolo SOI v **7** prípadoch vydané odôvodnené stanovisko.

K vydaniu odôvodnených stanovísk dospel subjekt ARS z dôvodu, že po preštudovaní príslušných prípadov bolo zrejmé, že predávajúci konal evidentne v neprospech spotrebiteľa.

Najčastejšie porušenia zákona, ktoré boli dôvodom na vydanie odôvodneného stanoviska:

Zákon o ochrane spotrebiteľa – celkom **7 prípadov** (v niektorých prípadoch bolo súčasne porušených niekoľko ustanovení)

- 3 prípady – predávajúci nevybavil reklamáciu v zákonom stanovenej lehote,
- 1 prípad – predávajúci ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu,
- 1 prípad – predávajúci upieral práva spotrebiteľovi v nadväznosti na § 3,
- 1 prípad – predávajúci nevydal pri uplatnení reklamácie spotrebiteľovi potvrdenie,
- 1 prípad – predávajúci nevedol evidenciu o reklamáciách,
- 1 prípad - predávajúci nevydal písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie,
- 1 prípad - používal nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách,
- 2 prípady – predávajúci neposkytol spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

Neposkytnutie súčinnosti orgánu ARS

Strany sporu sú povinné spolupracovať so subjektom ARS a poskytovať mu potrebnú súčinnosť na dosiahnutie rýchleho a efektívneho priebehu alternatívneho riešenia sporu.

Ak predávajúci neposkytne subjektu alternatívneho riešenia sporov súčinnosť a orgán kontroly mu uloží sankciu (od 500 do 10 tis. EUR) podľa § 27 ods. 2 zákona o ARS, subjekt alternatívneho riešenia sporov je oprávnený obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania predávajúceho zverejniť na svojom webovom sídle najviac na 90 dní.

V hodnotenom období predávajúci neposkytol orgánu ARS súčinnosť v **16 prípadoch**. Spisové materiály boli postúpené miestne príslušným inšpektorátom SOI. Najviac prípadov bolo v Bratislavskom kraji – 11 prípadov, Nitrianskom kraji - 4 prípady, Prešovskom kraji – 1 prípad.

Priemerná dĺžka ukončenia sporu je **3 mesiace**.

Z celkového počtu prijatých návrhov až **115** návrhov neobsahovalo všetky zákonom požadované náležitosti podľa § 12 zákona o ARS, a to nasledovné:

- meno a priezvisko spotrebiteľa, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ich má,
- presné označenie predávajúceho,
- úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností,
- označenie, čoho sa spotrebiteľ domáha,
- dátum, kedy sa spotrebiteľ obrátil na predávajúceho so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s predávajúcim bol bezvýsledný,
- vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu ARS, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené ARS (na základe uzavretia dohody, vydania odôvodneného stanoviska, odloženia návrhu, úmrtia alebo vyhlásenia za mŕtveho v prípade strany sporu, ktorá je fyzickou osobou).

K návrhu je potrebné priložiť aj všetky súvisiace dokumenty, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.

Najčastejšie chýbajúcim údajom bol dátum, kedy sa spotrebiteľ obrátil na predávajúceho so žiadosťou o nápravu a informácia, že pokus o vyriešenie sporu priamo s predávajúcim bol bezvýsledný. V každom prípade boli spotrebitelia informovaní o tom, aké má návrh nedostatky, akým spôsobom majú byť odstránené a boli vyzvaní, aby neúplný alebo nezrozumiteľný návrh doplnili v určenej lehote.

Výzvu na doplnenie údajov spotrebiteľa subjektu ARS doplnili, a to v 99 prípadoch.

Sektor/sortiment, v ktorých sa najviac vyskytovali návrhy na začatie ARS

- v 47 prípadoch (19 % zo všetkých prípadov) išlo o reklamácie topánok, ktoré neboli vybavené v prospech spotrebiteľa, a preto sa spotrebitelia obrátili na Slovenskú obchodnú inšpekciu ako subjekt ARS. Ide o pokles prípadov oproti minulému roku takmer o polovicu,
- ďalšou veľkou skupinou návrhov na začatie ARS zostávajú i naďalej návrhy týkajúce sa výmeny, reklamácie, opravy plastových okien (napr. nesprávne osadené, nedodané a pod.), dvere, garážové dvere, rôzne renovácie kúpeľní, týkajúce sa kvality dodaných vykurovacích kotlov, dodania poškodených kuchynských liniek,
- cestovné kancelárie (prípadne ubytovanie v hoteloch) tvorili 11 prípadov z celkového počtu prijatých návrhov,
- Veľkú skupinu tvorili aj návrhy týkajúce sa reklamácií mobilných telefónov,
- Letecké spoločnosti – 8 prípadov týkajúcich sa žiadostí o kompenzáciu.

Z celkového počtu 249 prijatých návrhov na začatie ARS bolo:

- 200 podaných elektronicky (z toho 1 cez ODR platformu),
- 10 bolo podaných osobne,
- 39 poštovou prepravou.

Návrhy na začatie alternatívneho riešenia sporov smerovali najmä voči spoločnostiam, ktoré majú sídlo v Bratislavskom kraji – 118 návrhov (47 % návrhov z celkového počtu prijatých návrhov). Nasledovali spoločnosti so sídlom v Trnavskom (39), Žilinskom (22), Nitrianskom (21) a Košickom (13) kraji, najmenej návrhov smerovalo voči spoločnostiam so sídlom v Prešovskom (12), Trenčianskom a Banskobystrickom kraji (po 7 návrhov). Tri návrhy smerovali voči spoločnostiam z Českej republiky, tri návrhy smerovali voči spoločnostiam sídlacim v Poľsku, 2 návrhy voči spoločnostiam sídlacim v Nemecku, jeden voči spoločnosti sídlajúcej v Bulharsku a USA. V uvedených prípadoch boli návrhy odmietnuté a spotrebiteľom bolo odporučené obrátiť sa na subjekt ARS v danom členskom štáte.

Okrem prípadov prijatých v roku 2023, bolo v roku 2023 uzavretých aj **69 prípadov**, ktoré nám boli doručené v roku 2022 a neboli v roku 2022 ukončené:

- v **12** prípadoch boli návrhy na začatie ARS odmietnuté, z toho v 8 prípadoch podľa § 13 ods. 1, v 1 prípade podľa § 13 ods. 2 písm. a), v 1 prípade podľa § 13 ods. 2 písm. b), v 1 prípade podľa § 13 ods. 2 písm. c) a v 1 prípade podľa § 13 ods. 4 písm. a),
- v **35** prípadoch bolo stranám sporu zaslané oznámenie o odložení, z toho v **24** prípadoch v zmysle § 19 ods. 1 písm. c) a v **11** prípadoch podľa § 19 ods. 1 písm. e),
- v **6** prípadoch bola uzatvorená dohoda medzi stranami sporu,
- vydaných bolo **12** odôvodnených stanovísk a
- v 3 prípadoch sa konanie nezačalo, nakoľko spotrebiteľ vzal späť svoj návrh.

V roku 2023 bolo riešených 9 prípadov neposkytnutia súčinnosti týkajúcich sa návrhov prijatých v roku 2022.

Celkové zhodnotenie riešených prípadov v roku 2023:

	2022	2023	sumár 2022 - 2023
uzavreté prípady	69	153	222
odmietnuté návrhy	12	56	68
odložené prípady	35	68	103
uzavretá dohoda	6	13	19
odôvodnené stanovisko	12	7	19
späťvzatie návrhu	3	9	12
neposkytnutie súčinnosti	9	16	25

Návrhy na zlepšenie:

- v nadväznosti na očakávané prijatie nového zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý by mal novelizovať aj zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, odbor alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov ÚI SOI vypracuje analýzu nového právneho stavu z hľadiska postupov orgánu ARS, ako aj kompetencií SOI ako jedného z orgánov ARS, ktorej súčasťou budú aj prípadné návrhy na optimalizáciu a racionalizáciu doterajších postupov a odbúranie administratívnej záťaže poverených osôb, pokiaľ to nová úprava bude pripúšťať, ako aj prípadné prehodnotenie stavu zamestnancov za účelom riadneho a včasného plnenia úloh orgánu ARS;
- zvýšenie informovanosti spotrebiteľov o možnosti využitia ARS na stránke www.soi.sk;
- iniciovanie pravidelných stretnutí ARS subjektov pod záštitou MH SR za účelom výmeny skúseností, tak ako v predchádzajúcom období.