

2021

Výročná správa
Slovenská obchodná inšpekcia

Marec 2022

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,
- finančné služby.

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 1. 1. 2021 do 31. 12. 2021 bolo Slovenskej obchodnej inšpekcii, ako orgánu alternatívneho riešenia sporov, doručených **234 návrhov na začatie alternatívneho riešenia sporov** (ďalej len „návrh“).

Z celkového počtu je:

- ukončených **155** prípadov
- odmietnutých **37** prípadov (*najviac prípadov v súvislosti s neopodstatneným návrhom a s nepríslušnosťou subjektu ARS*)
- odložených **72** prípadov (*v 45 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 alebo v 27 prípadoch na základe skutočností zistených počas ARS nebolo zrejmé, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa*)
- dohoda bola uzavretá v **20** prípadoch
- odôvodnené stanovisko bolo vydané v **10** prípadoch
- v **16** prípadoch vzali spotrebiteľia svoje návrhy na ARS späť
- neukončených je **79** prípadov (nakolko v **10** prípadoch bol spis kvôli neposkytnutiu súčinnosti zaslaný na I SOI na správne konanie).

Z ukončených prípadov bolo **v prospech spotrebiteľa** vybavených celkom **25,4 %**.

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 88 návrhov, pri ktorých sme spotrebiteľov vyzvali na doplnenie návrhu. Spotrebiteľia doplnili 65 návrhov.

Dôvody odmietnutia návrhu na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu

SOI v hodnotenom období v zmysle § 13 zákona o ARS odmietla celkom **37** návrhov. Subjekt ARS môže odmietnuť návrh z nasledovných dôvodov:

- na základe výzvy subjektu spotrebiteľ nedoplnil v určenej lehote návrh – **SOI odmietla 5 návrhov**;
- subjekt nie je príslušný riešiť spor alebo ide o druh sporu, ktorý oprávnená právnická osoba nemá zapísaný v zozname – **SOI odmietla 14 návrhov**;
- vo veci, ktorej sa návrh týka, bolo skôr začaté alternatívne riešenie sporu pred iným subjektom alternatívneho riešenia sporov, vo veci už rozhodol súd alebo rozhodcovský súd, vo veci bola uzavretá dohoda o mediácii alebo bolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu podľa [§ 20 ods. 1 písm. a\) až e\)](#) – **SOI odmietla 2 návrhy**;
- návrh je neopodstatnený - **SOI odmietla 10 návrhov** – predávajúci vyhovel spotrebiteľovi v plnom rozsahu, po tom ako mu spotrebiteľ oznámil, že podáva návrh na začatie ARS;
- vyčísliteľná hodnota sporu nepresahuje sumu 20 eur – **SOI odmietla 6 návrhov**.

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 20 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 **72** prípadov.

V **45** 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 **27** 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 **10** 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 **8 prípadov** (v niektorých prípadoch bolo súčasne porušených niekoľko ustanovení)

- 1 prípad – predávajúci nevybavil reklamáciu v zákonom stanovenej lehote;
- 2 prípady – porušenie povinnosti predávajúceho uviesť v doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, ak si spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol;
- 1 prípad – predávajúci nevedol evidenciu o reklamáciách;
- 2 prípady – predávajúci používal nekalé obchodné praktiky
- 2 prípady - predávajúci neinformoval spotrebiteľa o vlastnostiach predávaného výrobku alebo charaktere poskytovanej služby, o spôsobe použitia, montáže a údržby výrobku a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia, montáže alebo údržby, o podmienkach uchovávania a skladovania, ako aj o riziku súvisiacom s poskytovanou službou,
- 1 prípad - upieranie práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov.

Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho

- **2 prípady** – Predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou,

vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov.

Pre ilustráciu uvádzame príklad vydania odôvodneného stanoviska v prípade zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa:

- Z dokladov, ktoré sme mali k dispozícii vyplývalo, že predávajúci uprel spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov tým, že v rozpore s ustanovením § 635 ods. 1 Občianskeho zákonníka zvýšil cenu diela dohodnutú podľa rozpočtu bez súhlasu spotrebiteľa ako objednávateľa diela, keď práce a náklady nezahrnuté do rozpočtu účtoval bez písomného schválenia alebo písomného dodatočného objednania spotrebiteľom.

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 **10 prípadoch**. Spisové materiály boli postúpené miestne príslušným inšpektorátom SOI. Najviac prípadov bolo v Bratislavskom kraji – 4 prípady, Trnavskom - 2 prípady, Banskobystrickom, Nitrianskom, Žilinskom a Prešovskom kraji po 1 prípade.

Priemerná dĺžka ukončenia sporu je v rozmedzí **2 mesiacov**.

Z celkového počtu prijatých návrhov až **88** 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 spotrebiteľia 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 65 prípadoch.

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

- v 27 prípadoch (11,5 % zo všetkých prípadov) išlo o reklamácie topánok, ktoré neboli vybavené v prospech spotrebiteľa, a preto sa spotrebiteľia obrátili na Slovenskú obchodnú inšpekciu ako subjekt ARS.
- v 2 prípadoch sa návrhy na začatie ARS týkali reklamácií áut. Z toho len v jednom prípade nebola uzavretá dohoda.
- 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.
- Vzrástol počet návrhov týkajúcich sa realitných kancelárií. Tieto prípady bývajú často komplikované tým, že vzťahy medzi stranami sporu sa vyhrotili, a to takým spôsobom, že ani jedna zo strán nechce ustúpiť a spotrebiteľom ide nie o dosiahnutie dohody, ale o vydanie odôvodneného stanoviska.
- Veľkú skupinu tvorili aj návrhy týkajúce sa reklamácií mobilných telefónov.

Z celkového počtu 234 prijatých návrhov na začatie ARS bolo:

- 187 podaných elektronicky,
- 10 bolo podaných osobne
- 35 poštovou prepravou,
- 1 prípadov postúpených z inšpektorátov SOI,
- 1 cez ODR platformu.

Návrhy na začatie alternatívneho riešenia sporov smerovali najmä voči spoločnostiam, ktoré majú sídlo v Bratislavskom kraji – **až 93 návrhov** (40 % návrhov z celkového počtu prijatých návrhov). Nasledovali spoločnosti so sídlom Trnavskom kraji, najmenej návrhov smerovalo voči spoločnostiam so sídlom v Nitrianskom a Banskobystrickom kraji. Päť návrhov smerovalo voči spoločnostiam z Českej republiky, jeden návrh smeroval voči spoločnosti sídliacej vo Francúzsku a jeden voči spoločnosti v Írsku. V uvedených prípadoch boli návrhy odmietnuté a spotrebiteľom bolo doporučené obrátiť sa na subjekt ARS v danom členskom štáte.

V roku 2021 bolo uzavretých **51** prípadov z roku 2020:

- v **1** prípade bol návrh na začatie ARS odmietnutý,
- v **32** prípadoch bolo stranám sporu zaslané oznámenie o odložení, z toho v **18** prípadoch v zmysle § 19 ods. 1 písm. c) a v **14** prípadoch podľa § 19 ods. 1 písm. e),
- v **8** prípadoch bola uzatvorená dohoda medzi stranami sporu,
- vydaných bolo **8** odôvodnených stanovísk a
- v **2** prípadoch sa konanie nezačalo, nakoľko spotrebiteľ vzal späť svoj návrh.

Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov je členom v nadnárodnom zoskupení subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktoré sa zaoberajú právami pasažierov a zájazdov tzv. TRAVEL-NET.