

2017

Výročná správa
Alternatívne riešenie
spotrebiteľských sporov

Január 2018

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,
- pracovno– právneho 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,- €. 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 1.1.2017 do 31.12.2017 bolo Slovenskej obchodnej inšpekcii, ako orgánu alternatívneho riešenia sporov, doručených **256 návrhov na začatie alternatívneho riešenia sporov** (ďalej len „návrh“).

Z celkového počtu je:

- ukončených **194** prípadov
- odmietnutých **36** prípadov (*najviac prípadov v súvislosti s nepríslušnosťou subjektu ARS a nedoplnením návrhu*)
- odložených **96** 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 51 prípadoch na základe skutočností zistených počas ARS nebolo zrejmé, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa*)
- dohoda bola uzavretá v **42** prípadoch
- odôvodnené stanovisko bolo vydané v **18** prípadoch (*2 prípady – po doručení odôvodneného stanoviska predávajúci vrátil spotrebiteľovi kúpnu cenu výrobku*)
- neukončených je **54** prípadov.

Z ukončených prípadov (194) bolo **v prospech spotrebiteľa** vybavených celkom **87** prípadov, t. j. **44,85 %**.

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 106 návrhov, pri ktorých sme spotrebiteľov vyzvali na doplnenie návrhu. Spotrebiteľia doplnili 76 návrhov.

Dôvody odmietnutia návrhu na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu

SOI v hodnotenom období v zmysle § 13 zákona o ARS odmietla celkom **36** návrhov. Subjekt ARS môže odmietnuť návrh z nasledovných dôvodov:

- na základe výzvy subjektu spotrebiteľ nedoplnil v určenej lehote návrh – **SOI odmietla 6 návrhov;**
- subjekt nie je príslušný riešiť spor alebo ide o druh sporu, ktorý oprávnená právnická osoba nemá zapísaný v zozname – **SOI odmietla 17 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... – **SOI odmietla 1 návrh;**
- návrh je neopodstatnený - **SOI odmietla 2 návrhy** – 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 2 prípady;**
- vyčísliteľná hodnota sporu nepresahuje sumu 20 eur – **SOI odmietla 7 prípadov;**
- vecou, ktorej sa návrh týka, sa už predtým zaoberal a spotrebiteľ bol informovaný o vybavení jeho podania, pričom návrh neobsahuje žiadne nové skutočnosti a alternatívne riešenie sporu by vzhľadom na všetky okolnosti bolo zjavne neúčelné – **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 42 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 **96** 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 **51** 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 **18** 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 **17 prípadov** (v niektorých prípadoch bolo súčasne porušených niekoľko ustanovení)

- 5 prípadov – 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 nevydal doklad o vybavení reklamácie;
- 4 prípady – predávajúci upieral práva spotrebiteľovi v nadväznosti na § 3;
- 4 prípady – predávajúci používal nekalé obchodné praktiky
- 1 prípad - predávajúci neposkytol spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie;

- 1 prípad – predávajúci zamietol reklamáciu bez odborného posúdenia v prípade ak si spotrebiteľ uplatnil reklamáciu počas prvých 12 mesiacov od kúpy;

Zákon o vlastníctve bytových a nebytových priestorov

- 1 prípad – poskytovateľ služieb porušil povinnosti správcu bytov, ktoré mu vyplývajú z predmetného zákona.

Pre ilustráciu uvádzame príklad vydania odôvodneného stanoviská v prípade nekalých obchodných praktík:

Z dokladov, ktoré sme mali k dispozícii vyplývalo, že predávajúci uzatvoril so spotrebiteľom objednávku na svadobné obrúčky za cenu 448,- € (z toho uhradená záloha 200,- €) s termínom dodania dňa 20.12.2016. Súčasťou predmetnej objednávky bol aj nákras svadobných obrúčok, ktorý zodpovedal požiadavkám spotrebiteľa (veľkosť kameňa na dámskej obrúčke cez celú šírku obrúčky). Koncom novembra 2016 spotrebiteľ elektronicky kontaktoval predávajúceho so žiadosťou o zmenu drahého kameňa zo zirkónu na briliant za predtým dohodnutú sumu 100,- €. Táto modifikácia v objednávke, ako uviedol aj predávajúci, bola spotrebiteľovi vykonaná (spotrebiteľ okrem zálohy 200,- € doplatil predávajúcemu pri prevzatí veci dňa 23.12.2016 cenu 348,- €). Následne v ten istý deň zaslal spotrebiteľ predávajúcemu e-mail, ktorým si chcel potvrdiť typ dámskej obrúčky, pretože po porovnaní čísla modelu uvedeného na objednávke s rovnakým číslom modelu uvedeným na internetovej stránke predávajúceho zistil, že je tam rozdielne umiestnený drahý kameň ako na nákrese a tým, čo si spotrebiteľ skúšal na výstave. Zároveň spotrebiteľ zaslal predávajúcemu v prílohe fotografie obrúčky z výstavy a z internetovej stránky predávajúceho. Spotrebiteľ pri uzatvorení objednávky vychádzal len z nákresu a toho, čo si skúšal na výstave a nemal vedomosť o internom číslovaní predávajúceho, a z tohto dôvodu bol uvedený do omylu. Preto po porovnaní čísla modelu z objednávky s číslom modelu na internetovej stránke predávajúceho upozornil predávajúceho na zjavnú nezrovnalosť medzi číslom modelu svadobných obrúčok a nákrasom, ale predávajúci na predmetný e-mail nereagoval. Na základe vyššie uvedeného sme sa domnievali, že za vzniknutú situáciu zodpovedal predávajúci. V tomto prípade bola vykonaná objednávka, ale vec (svadobná obrúčka) nemala také vlastnosti, ktoré boli výslovne dojednané pri uzavretí zmluvy s predávajúcim, pretože vec nemala prevedenie požadované 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 Košickom kraji - 3 prípad, v Trnavskom - 2 prípady, v Nitrianskom kraji - 2 prípady a po 1 prípade v Trenčianskom, Bratislavskom a Prešovskom kraji.

Priemerná dĺžka ukončenia sporu je **2 mesiace**.

Z celkového počtu prijatých návrhov až **106** 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 76 prípadoch.

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

- v 75 prípadoch (takmer 30 % 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. Z toho 18 prípadov (7 % zo všetkých prijatých prípadov) sa týkalo toho istého predávajúceho obuvi.
- v 5 prípadoch sa návrhy na začatie ARS týkali reklamácií áut. Z toho ani v jednom prípade nebola uzavretá dohoda, v jednom prípade bolo vydané odôvodnené stanovisko.
- ďalšou veľkou skupinou návrhov na začatie ARS zastávajú i naďalej návrhy týkajúce sa výmeny, reklamácie, opravy plastových okien (napr. neprávne 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 13 prípadov z celkového počtu prijatých návrhov.
- v roku 2017 sme zaznamenali aj jeden prípad, ktorý sa týkal odstúpenia od zmluvy v autoškole.
- Reklamácie vyúčtovania, resp. problémy so správcom sa týkali návrhov na začatie ARS v 3 prípadoch. 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 256 prijatých návrhov na začatie ARS bolo:

- 126 podaných elektronicky,
- 67 bolo podaných osobne, pričom najviac na kontaktnom mieste v Košiciach (17 prípadov),
- 61 poštovou prepravou,
- 1 prípad postúpený z Inšpektorátu SOI,
- 1 prípad z ODR platformy (rumunský spotrebiteľ).

Sedem návrhov nám bolo doručených z Českej republiky a jeden z Rumunska. V 2 prípadoch spotrebiteľa neuviedli svoju adresu a na výzvu orgánu ARS neodpovedali.

Návrhy na začatie alternatívneho riešenia sporov smerovali najmä voči spoločnostiam, ktoré majú sídlo v Bratislavskom kraja – **až 107 návrhov** (41,8 % návrhov z celkového počtu prijatých návrhov). Dva návrhy smerovali voči spoločnostiam z Českej republiky a jeden návrh smeroval voči leteckej spoločnosti sídliacej v Írsku. V uvedených prípadoch boli návrhy odmietnuté a spotrebiteľom bolo doporučené obrátiť sa na subjekt ARS v danom členskom štáte.