

2018

Výročná správa
Alternatívne riešenie
spotrebiteľských sporov

Január 2019

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. 2018 do 31. 12. 2018 bolo Slovenskej obchodnej inšpekcii, ako orgánu alternatívneho riešenia sporov, doručených **279 návrhov na začatie alternatívneho riešenia sporov** (ďalej len „návrh“).

Z celkového počtu je:

- ukončených **207** prípadov
- odmietnutých **41** prípadov (*najviac prípadov v súvislosti s neopodstatneným návrhom a s nepríslušnosťou subjektu ARS*)
- odložených **106** prípadov (*v 52 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 54 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 **16** prípadoch
- v **2** prípadoch vzali spotrebiteľky svoje návrhy na ARS späť
- neukončených je **72** prípadov (z toho v **14** prípadoch bol spis kvôli neposkytnutiu súčinnosti zaslaný na I SOI na správne konanie).

Z ukončených prípadov (190) bolo **v prospech spotrebiteľa** vybavených celkom **90** prípadov, t. j. **47,37 %**.

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 101 návrhov, pri ktorých sme spotrebiteľov vyzvali na doplnenie návrhu. Spotrebiteľia doplnili 74 návrhov.

Dôvody odmietnutia návrhu na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu SOI v hodnotenom období v zmysle § 13 zákona o ARS odmietla celkom **41** 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 11 návrhov**;
- návrh je neopodstatnený - **SOI odmietla 18 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 prípadov**;
- je vzhľadom na všetky okolnosti zrejmé, že alternatívne riešenie sporu 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 **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 **106** prípadov.

V **52** 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 **54** 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 **16** 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 **16 prípadov** (v niektorých prípadoch bolo súčasne porušených niekoľko ustanovení)

- 5 prípadov – predávajúci nevybavil reklamáciu v zákonom stanovenej lehote;
- 3 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;
- 2 prípad – predávajúci nevydal doklad o vybavení reklamácie;
- 4 prípady – predávajúci upieral práva spotrebiteľovi v nadväznosti na § 3;
- 3 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;
- 3 prípady – predávajúci zamietol reklamáciu bez odborného posúdenia v prípade ak si spotrebiteľ uplatnil reklamáciu počas prvých 12 mesiacov od kúpy;
- 1 prípad – predávajúci nezabezpečil predaj výrobkov a poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne a bezpečné použitie
- 1 prípad – predávajúci riadne neinformoval spotrebiteľov o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv.

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

- **1 prípad** – predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku,

jasne a zrozumiteľne neinformoval spotrebiteľov o celkovej cene tovaru alebo služby vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní alebo ak vzhľadom na povahu tovaru alebo služby nemožno cenu primerane určiť vopred, spôsob, akým sa vypočíta, ako aj náklady na dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky, alebo, ak tieto náklady a poplatky nemožno určiť vopred, skutočnosť, že do celkovej ceny môžu byť zarátané takéto náklady alebo poplatky; ak ide o zmluvu uzavretú na dobu neurčitú alebo dohodu o predplatnom, predávajúci informuje spotrebiteľa o celkovej cene za zúčtovacie obdobie a o cene za jeden mesiac, ak je dĺžka zúčtovacieho obdobia odlišná, a ak túto cenu nemožno určiť vopred, o spôsobe, akým sa vypočíta,

- **1 prípad** - predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne neinformoval o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

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

Z dokladov, ktoré sme mali k dispozícii vyplývalo, že v čase akcie „Black Friday 13-15. október“ na internetovej stránke predávajúci v rámci podmienok akcie uvádzal: „*Za každý zrealizovaný nákup so splnenými nasledujúcimi podmienkami v čase od 13.10.2017 00:00 do 15.10.2017 23:59 dávame zľavu – 20% na celý aj zľavnený tovar. Extra zľava -20% vám bude odčítaná manuálne pri fakturácii a spracovaní tvojej objednávky (v košíku ani v nákupnom procese zľavu neuvidíš, no my ti ju samozrejme odčítame od sumy tvojej objednávky)*“. Z predložených dokladov (Objednávka) vyplýva, že spotrebiteľ bol pri objednávaní tovaru informovaný iba o cene pred zľavou, ktorá bola 249,83 eur a až následne pri prevzatí tovaru zaplatil cenu po zľave, ktorá podľa predloženého dokladu o kúpe bola 199,80 eur.

Z predložených dokladov je zrejmé, že predávajúci v čase akcie „Black Friday 13-15. október“ na internetovej stránke v rámci podmienok akcie uvádzal príklady prepočtu EXTRA zľavy – 20%, podľa ktorých sa EXTRA zľava -20% sčítava s pôvodne poskytnutou výškou zľavy (napr. $10\%+20\%=30\%$), avšak v podmienkach akcie uvádzal: „akcia platí aj na už zľavnený tovar, jednoducho – 20 %, napr. pri objednávke v hodnote 100 € ti odpočítame ďalších 20%: $100-20\% = 80\text{€}$, z čoho je zrejmé, že v skutočnosti bola v rámci akcie Black Friday poskytnutá zľava vo výške 20% z ceny tovaru a informácia o sčítavaní zliav nebola správna a bola spôsobilá uviesť priemerného spotrebiteľa do omylu. Uvedené tvrdenie podporuje aj vyjadrenie spotrebiteľa, ktorý v návrhu na začatie ARS uvádzal, že si pri objednávaní tovaru vypočítal cenu podľa uvádzaných príkladov prepočtov zľavy, kde cena podľa týchto prepočtov mala byť fakturovaná nižšie, ako v skutočnosti bola. Spotrebiteľ navyše nemal možnosť overiť si pred uskutočnením objednávky správnosť svojho prepočtu zľavy, nakoľko nebol informovaný o cene, ktorú zaplatí.

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 **14 prípadoch**. Spisové materiály boli postúpené miestne príslušným inšpektorátom SOI. Najviac prípadov bolo v Bratislavskom kraji – 5 prípadov, Košickom kraji - 4 prípady, v Trnavskom - 4 prípady a v Nitrianskom kraji - 1 prípad.

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

Z celkového počtu prijatých návrhov až **101** 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 74 prípadoch.

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

- v 69 prípadoch (25 % 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 24 prípadov (8,6 % zo všetkých prijatých prípadov) sa týkalo toho istého predávajúceho obuvi.
- v 10 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.
- cestovné kancelárie (prípadne ubytovanie v hoteloch) tvorili 15 prípadov z celkového počtu prijatých návrhov.
- Reklamácie vyúčtovania, resp. problémy so správcom sa týkali návrhov na začatie ARS v 1 prípade. 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 279 prijatých návrhov na začatie ARS bolo:

- 148 podaných elektronicky,
- 65 bolo podaných osobne
- 61 poštovou prepravou,
- 5 prípadov postúpených z inšpektorátov SOI,

Návrhy na začatie alternatívneho riešenia sporov smerovali najmä voči spoločnostiam, ktoré majú sídlo v Bratislavskom kraji – **až 95 návrhov** (34 % návrhov z celkového počtu prijatých návrhov). Nasledovali spoločnosti so sídlom Trnavskom a Košickom kraji, najmenej návrhov smerovalo voči spoločnostiam so sídlom v Nitrianskom a Banskobystrickom kraji. Jeden návrh smeroval voči spoločnostiam z Českej republiky a jeden návrh smeroval voči leteckej spoločnosti sídliacej v Írsku a jeden voči leteckej spoločnosti sídliacej v Spojených arabských emirátoch. V uvedených prípadoch boli návrhy odmietnuté a spotrebiteľom bolo doporučené obrátiť sa na subjekt ARS v danom členskom štáte.