Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

 (ARS)

Od 1. februára 2016 funguje na Slovensku nový systém alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, vytvorený [zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov](https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2015/391/20160201.html) (ARS).

Kto rieši spotrebiteľské spory?

Sieť subjektov zapísaných v [zozname](https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1), na ktoré sa v prípade problému s predávajúcim môžu spotrebitelia obrátiť v prípade, že majú problém so zakúpeným výrobkom alebo službou. Subjekty riešia spor mimosúdne, proces je menej formálny, pričom však musia dodržať postup upravený v zákone.

Zákon sa zaviazali dodržiavať práve subjekty zapísané v [zozname](https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1). Popri týchto „notifikovaných/certifikovaných“ subjektoch zapísaných v zozname však existujú aj iné osoby (fyzické aj právnické), ktoré riešia spotrebiteľské spory alternatívne resp. mimosúdne. Pokiaľ však tieto osoby nie sú zapísané v zozname, nemusia zákon o ARS dodržiavať a napríklad predávajúci nie sú uvedeným zákonom zaviazaní poskytovať im súčinnosť. Z toho dôvodu odporúčame vždy si overiť, či figuruje daná osoba  v [zozname](https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1).

Aký je postup pri ARS?

Pokiaľ spotrebiteľ nie je spokojný s tým, ako mu predávajúci vybavil reklamáciu, alebo sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na predávajúceho **so žiadosťou o nápravu.**Ak na túto žiadosť predávajúci do 30 dní od dňa odoslania neodpovie alebo na ňu odpovie zamietavo, spotrebiteľ sa môže s návrhom na začatie ARS obrátiť sa príslušný subjekt.

Subjekt návrh preskúma, aby zistil, či môže začať ARS alebo či **návrh odmietne** na základe dôvodov, ktoré má stanovené v pravidlách ARS. O odmietnutí subjekt spotrebiteľa informuje.

**Po začatí ARS** subjekt kontaktuje obe strany sporu a snaží sa spor medzi nimi vyriešiť, a to hľadaním kompromisov tak, aby boli dodržané práva dotknutých osôb. Pri ARS subjekt v záujme čo najrýchlejšieho vyriešenia sporu oslovuje strany sporu najmä elektronicky alebo telefonicky; subjekt by mal spor vyriešiť do **90 dní** (pri zložitých prípadoch je možné predĺženie lehoty).

Ako sa ukončuje ARS?

Cieľom ARS je nájsť kompromisné riešenie pre strany sporu a dopomôcť im tak k uzavretiu **súkromnoprávnej dohody**.

Pokiaľ sa však strany sporu nedohodnú, avšak je porušenie práv spotrebiteľa zjavné, subjekt vypracuje pre spotrebiteľa odôvodnené stanovisko, kde mu objasní jeho práva a ktoré mu môže poslúžiť ako podklad na vypracovanie návrhu na začatie súdneho konania.

Zoznam subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov

V zmysle § 24 ods. 1 písm. a) zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov („zákon“) Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky na svojom webovom sídle zverejňuje zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dátum zápisu do zoznamu | Názov subjektu | Príslušnosť | Poplatok |
| 1. 2. 2016 | [Slovenská obchodná inšpekcia](https://www.mhsr.sk/uploads/files/AuUgjJIq.pdf) | vymedzenie v § 3 ods. 2 písm. b) zákona    spory, pre ktoré nie je príslušný ani Úrad pre reguláciu sieťových odvetví ani Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb okrem sporov vyplývajúcich zo zmlúv o poskytovaní finančných služieb    *napr. spor s predávajúcim športového oblečenia, spor s predávajúcim elektrotechniky* | 0 € |
| 1. 2. 2016 | [Úrad pre reguláciu sieťových odvetví](https://www.mhsr.sk/uploads/files/IggMwzNh.pdf) | vymedzenie v § 3 ods. 2 písm. a) zákona    spory vyplývajúce zo zmlúv o pripojení do distribučnej sústavy, zmlúv o pripojení do distribučnej siete, zmlúv o združenej dodávke elektriny, zmlúv o združenej dodávke plynu, zmlúv o dodávke a odbere tepla, zmlúv o dodávke pitnej vody a zmlúv o odvádzaní odpadovej vody uzatvorených so subjektom vykonávajúcim regulovanú činnosť podľa osobitného predpisu    *napr. spor s dodávateľom elektriny alebo plynu* | 0 € |
| 1. 2. 2016 | [Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb](https://www.mhsr.sk/uploads/files/rzTTfx4L.pdf) | vymedzenie v § 3 ods. 2 písm. c) zákona    spory vyplývajúce zo zmlúv o poskytovaní verejných služieb, ktoré sa týkajú kvality a ceny služieb, a zo zmlúv o poskytovaní poštových služieb, ktoré sa týkajú poštových služieb a poštového platobného styku    *napr. spor s poskytovateľom internetového pripojenia, spor s mobilným operátorom* | 0 € |
| 8. 2. 2016 | [Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) Poprad](https://www.mhsr.sk/uploads/files/gxFCcGdm.pdf) | všetky druhy spotrebiteľských sporov | 0 € |
| 7. 4. 2016 | [Slovenská banková asociácia](https://www.mhsr.sk/uploads/files/1JHrmfxa.pdf) | a. spory súvisiace s poskytovaním platobných služieb, ktoré vznikli medzi používateľmi platobných služieb, ktorými sú spotrebitelia, a poskytovateľmi platobných služieb (§ 2 ods. (3) Zákona o platobných službách v znení neskorších predpisov); to sa rovnako vzťahuje na spory súvisiace s presunom platobného účtu podľa § 44d Zákona o platobných službách v znení neskorších predpisov (ďalej len „spory z platobných služieb“)      b. spory vyplývajúce z bankových obchodov podľa § 5 písm. i) Zákona o bankách medzi bankami alebo pobočkami zahraničných bánk a spotrebiteľmi (ďalej len „spory z bankových obchodov“)  c. spory súvisiace s poskytovaním spotrebiteľských úverov podľa Zákona o spotrebiteľských úveroch, ktoré vznikli medzi spotrebiteľmi a nebankovými veriteľmi, ktorí sú členmi Asociácie leasingových spoločností Slovenskej republiky (ďalej len „leasingové spory“). | 0 € |
| 1. 1. 2017 | [OMBUDSPOT, združenie na ochranu práv spotrebiteľov](https://www.mhsr.sk/uploads/files/2ZiDHfVo.pdf) | rieši spory s výnimkou tých, z oblasti  -          organizovaných zájazdov a dovolenkových služieb  -          služieb leteckých dopravných služieb  -          ochrany práv cestujúcich v námornej doprave  -          internetového obchodu, pri predaji tovarov a služieb cez internet  -          ochrany práv pri poskytovaní finančných služieb    *napr. spor s predávajúcim obuvi v kamennej predajni* | do 5 € |
| 4. 4. 2017 | [Slovenská asociácia poisťovní](https://www.mhsr.sk/uploads/files/hLLp3lEW.pdf) | rieši spory z poistných zmlúv medzi klientmi (spotrebiteľmi) a poisťovňou (členom Slovenskej asociácie poisťovní) | 0 € |
| 7. 5. 2018    - bude vyčiarknuté zo zoznamu k 9.10.2020 | [Združenie sociálno-právne poradenstvo pre každého](https://www.mhsr.sk/uploads/files/2dVxqBiU.pdf) | rieši všetky druhy sporov s výnimkou sporov a podnetov:  -          z oblasti práv cestujúcich v leteckej doprave  -          z oblasti práv cestujúcich v námornej doprave | 0 € |

Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky ako príslušný orgán v zmysle čl. 18 ods. 1 a čl. 20 ods. 4 Smernice Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ z  21. mája 2013 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES zverejňuje odkaz na konsolidovaný zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov vypracovaný Európskou komisiou [https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show.](https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2)