



**SPRÁVA
ALTERNATÍVNEHO RIEŠENIA SPOROV**

k 31. 07. 2022

Subjekt ARS	Zduženie na ochranu práv občana - AVES
Sídlo	Jána Poničana 9, 841 08 Bratislava - Devínska Nová Ves
IČO	50 252 151
Reg. MV SR č.	VVS/1-900/90-48449 dňa 01. 04. 2016
Právna forma	Zduženie (zväz, spolok, spoločnosť, klub ai.)
Kontaktné centrum	Mliekarenská 725/8, Bratislava
Webové sídlo	http://www.zduzenieaves.sk
E-mail	zduzenie.aves@centrum.sk
Telefón	+ 421 907 908 869
Rozhodnutie MH SR	86718/2021-3310



Európska platforma na riešenie sporov online

Európska Únia - RSO – online platforma Európskej komisie

Subjekt ARS	Zduženie na ochranu práv občana – AVES Association for the Protection of Citizens' Rights – AVES
Sídlo	Jána Poničana 9, 841 08 Bratislava
IČO	50 252 151
Webové sídlo	http://www.zduzenieaves.sk
E-mail	zduzenie.aves@centrum.sk
Telefón	+ 421 907 908 869

1. RSO

Európsku platformu na riešenie sporov online (RSO) poskytuje Európska komisia za účelom zvýšenia bezpečnosti a férovosti nakupovania online prostredníctvom prístupu ku kvalitným nástrojom na riešenie sporov. Ak sa spotrebiteľ nachádza v EÚ, Nórsku, na Islande alebo v Lichtenštajnsku, môže ju použiť na nájdenie najlepšieho

riešenia svojho spotrebiteľského problému, na prediskutovanie riešenia svojho problému priamo s obchodníkom alebo sa dohodnúť na orgáne na riešenie sporov, ktorý sa bude jeho prípadom zaoberať. Platforma RSO nie je spojená so žiadnym obchodníkom. Platformu RSO môže používať vo všetkých jazykoch EÚ, v islandčine aj nórčine.

Viac na:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>

A. Subjekt je príslušný na riešenie sporov v týchto sektoroch:

- Finančné služby
- Spotrebný tovar
- Vzdelávanie
- Energia a voda
- Všeobecné spotrebiteľské služby
- Zdravotná starostlivosť
- Voľnočasové služby
- Poštové služby a elektronická komunikácia
- Dopravné služby

B. Subjekt je príslušný na riešenie sporov, ktoré začali

- spotrebiteľia proti obchodníkom (C2B)

C. Subjekt je príslušný na riešenie sporov proti obchodníkom so sídlom v

- Slovensko

Postup:

A. Poplatky

- Spotrebiteľ nemusí zaplatiť žiadne poplatky
- Obchodník nemusí zaplatiť žiadne poplatky

B. Jazyky

▪ Subjekt vedie postup v týchto jazykoch:

- angličtina
- čeština
- maďarčina
- nemčina
- slovenčina

C. Priemerná dĺžka postupu

- Priemerná dĺžka postupu je 90 počet dní

D. Priebeh postupu

- Postup sa vykonáva: písomne , ústne
- Subjekt nevyžaduje fyzickú prítomnosť účastníkov alebo ich zástupcov

E. Výsledok postupu

- **Postup je záväzný pre spotrebiteľov aj obchodníkov**

F. Dôvody odmietnutia

- Spotrebiteľ sa nepokúsil kontaktovať dotknutého obchodníka, aby sa snažil v prvom rade vyriešiť problém priamo s ním
- Spor je neopodstatnený alebo šikanózný
- Sťažnosť už posudzuje alebo predtým posudzoval iný subjekt riešenia sporov alebo súd
- Hodnota nároku je nižšia ako vopred určená peňažná prahová hodnota alebo ju prekračuje
- Spotrebiteľ nepodal sťažnosť subjektu riešenia sporov v rámci vopred určenej lehoty
- Riešením takejto sťažnosti by sa inak vážne narušilo účinné fungovanie subjektu riešenia sporov

2. ARS

V súlade so znením Zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov bolo Združenie AVES rozhodnutím Ministerstva hospodárstva SR č. 86718/2021-3310 zo dňa 23. 07. 2021 schválené ako oprávnený subjekt alternatívneho riešenia sporov (ARS). Dátumom zaradenia medzi subjekty ARS dňa 23. 07. 2021 subjekt ARS – Združenie AVES rieši alternatívne riešenie sporov.

ARS zabezpečujú poverené fyzické osoby 1. Jarmila Fillová, Mgr. a Nadežda Hulínková, MVDr., zapísané v zozname MH SR na adrese: <https://www.mhsr.sk/uploads/files/CvcPgSCF.pdf> , ktorých funkčné obdobie nie je obmedzené.

Subjekt ARS – Združenie AVES - rieši všetky druhy spotrebiteľských sporov v jazyku:

- slovenský jazyk
- český jazyk
- maďarský jazyk
- ruský jazyk
- anglický jazyk
- nemecký jazyk

Alternatívne riešenie sporu je bezodplatné a uzavretá dohoda o vyriešení sporu je pre strany sporu záväzná.

Alternatívne riešenie sporu je zamerané na dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim a jeho cieľom je dosiahnutie uzatvorenia dohody o vyriešení spotrebiteľského sporu. Subjekt ARS je nezávislý a nestranný subjekt, ktorý vykonáva rýchle, spravodlivé, účinné a menej formálne postupy alternatívneho riešenia sporov.

Postup a podmienky alternatívneho riešenia sporov sú zverejnené na webovej stránke Združenia AVES <https://www.zdruzenieaves.sk/alternativne-riesenie-sporov/>. Webová stránka je zriadená a je zabezpečená

prevádzka a aktualizácia webového sídla v súlade s § 10 ods. 1 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

Podľa § 10 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, Subjekt alternatívneho riešenia sporov zverejní na svojom webovom sídle výročnú správu o svojej činnosti za predchádzajúci kalendárny rok každoročne do 31. marca; v poradí prvú výročnú správu zverejní do 31. marca kalendárneho roka nasledujúceho po roku, v ktorom bol zapísaný do zoznamu.

Riešenie spotrebiteľských sporov

Od 01. 01. 2022 do 31. 7. 2022 prijal subjekt ARS (Združenie AVES) na riešenie 13 návrhov na alternatívne riešenie sporov. Spotrebiteľia sa svojimi návrhmi domáhajú najmä:

- ✓ Posúdenia spotrebiteľských zmlúv
- ✓ Predčasného zosplatnenia pohľadávok
- ✓ Postúpenia pohľadávok na inkasné spoločnosti
- ✓ Posúdenia poplatkov za poistenie schopnosti splácať úver
- ✓ Posúdenia bezúročnosti a bezpoplatkovosti spotrebiteľských úverov z dôvodu neskúmania bonity
- ✓ Posúdenia vecnej legitímácie veriteľa
- ✓ Posúdenia odkladu splátok počas pandémie COVID-19
- ✓ Vymáhanie premlčanej pohľadávky
- ✓ Reklamácií tovaru a služieb, ako
 - nevybavenie reklamácie v zákonom stanovenej lehote
 - nevybavenie reklamácie v zmysle ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa
 - zamietnutie reklamácie
 - neakceptovanie odstúpenia od zmluvy

Výsledky riešených sporov:

- Počet riešených sporov ARS / RSO: **10 / 3** **Spolu: 13**
- Odmietnutie návrhu ARS / RSO: **0 / 2** – riešenie sporu nebolo v kompetencii subjektu RSO
- Odloženie návrhu ARS / RSO: **5 / 0** – strany sporu si urovnali medzi sebou vzájomné plnenia a povinnosti
- Odôvodnené stanovisko ARS / RSO: **5 / 1** – aj keď odôvodnené stanovisko nie je pre strany sporu záväzné, strany sporu stanovisko akceptovali a v zmysle znenia odôvodnenia vydaného stanoviska subjektom ARS, si vzájomné plnenia a povinnosti usporiadali

Vzdelávanie poverených fyzických osôb:

- Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky – 16. 12. 2021 – školenie na tému judikatúra v oblasti ochrany spotrebiteľa a jej využitie v aplikačnej praxi – prednášajúci: sudca Krajského súdu v Trenčíne JUDr. Radoslav Svitana, PhD.
 - za subjekt ARS:

- ✓ Mgr. Jarmila Fillová,
 - ✓ MVDr. Nadežda Hulínková
 - ✓ Eva Stupavská
 - ✓ Ingrid Ďugová
 - ✓ Matej Farkas
 - ✓ JUDr. Ján Michňák
 - ✓ Marek Polák
- Získavanie nových poznatkov a praxe najmä v súdnych konaniach pri zastupovaní spotrebiteľov
 - Kvalifikovanosť subjektu ARS zabezpečujú advokátske kancelárie
 - ✓ Mgr. Peter Arendacký
 - ✓ Advokátska kancelária JUDr. Almáši Gabriel, spol. s r.o.
 - ✓ JUDr. Jozef Dobrovič

Návrhy na zlepšenie alternatívneho riešenia sporov:

- **Poskytovanie financovania zo štátneho rozpočtu na propagáciu ARS / RSO (individuálna téma pre projekty)**

V Bratislave, dňa 15. augusta 2022

Združenie na ochranu práv občana – AVES

Eva Stupavská, predseda

Mgr. Jarmila Fillová, podpredseda

MVDr. Nadežda Hulínková, riadny člen

Nadežda Horváthová, podpredseda