

## Alternatívne riešenie sporov (ARS)

“Ak ma predajcovia jasne a v plnom rozsahu informujú, zvyšuje to moju dôveru voči nim aj voči trhu.”  
**spotrebiteľ**

“Jasné a komplexné informácie poskytnuté pred nákupom mi pomáhajú prijímať správne rozhodnutia o tom, či určité produkty skutočne chcem.”  
**spotrebiteľ**

“Zaistenie toho, aby všetci predajcovia dodržiavali svoju povinnosť jasne a komplexne informovať svojich zákazníkov skôr, ako si produkt kúpia, zabezpečí spravodlivejšie podmienky na trhu.”  
**MSP**





## Príklady

**Príklad 1, národná verzia** - Spotrebiteľ, ktorý kúpil jeden laptop v obchode, ho po niekoľkých dňoch vrátil a tvrdí, že nefunguje, a žiada vrátiť peniaze. Aj keď laptop práve nefunguje správne, obchodník neverí, že výrobok bol v čase zakúpenia chybný.

**Príklad 1, on-line verzia** - Spotrebiteľ zo susedného štátu si na webe zakúpil laptop. Niekoľko dní po jeho doručení píše obchodníkovi e-mail s tvrdením, že nefunguje, a žiada o vrátenie peňazí. Obchodník si nemyslí, že výrobok bol pri dodávke chybný.

**Príklad 2** - Obchod predáva nábytok, umelecké diela a iné vysoko kvalitné interiérové dekorácie. Jeden spotrebiteľ nie je spokojný s kvalitou výrobku, ktorý obchod predal, a požiadava o zľavu. Obchodník nesúhlasí.

**Príklad 3** - Novo otvorená reštaurácia sľubovala v médiách fľašu šampanského k večeri počas otváracieho týždňa. Skorej ako týždeň skončil, šampanské došlo a nová objednávka ešte nebola doručená. Jeden zo spotrebiteľov nedostal propagovanú fľašu a sťažuje sa, pretože sa cíti podvedený.

V každom z uvedených scenárov má obchodník spor so spotrebiteľom, ktorý sa nedá priamo urovnať. Možno spotrebiteľ bude cítiť, že sa s ním zaobchádza nespravodlivo a už nebude chcieť v danom obchode alebo z internetovej stránky znovu nakupovať. Možno spotrebiteľ zverejní on-line negatívnu recenziu, čo bude mať negatívny vplyv na podnikanie. Možno bude spotrebiteľ obchodníka žalovať na súde, ktorý bude časovo náročný, nákladný a poškodzujúci povest' obchodníka. Takže, čo sa dá robiť? Je zrejmé, že v prvom rade je najlepšie vyhnúť sa sporom. Ďalšia správna vec je, ak vzniknú spory, vyriešiť ich priamo so spotrebiteľom. Ak nie je možné nájsť žiadne priame riešenie, súdne konanie môže byť alternatívou, ale toto, ako bolo uvedené vyššie, môže byť nákladné a časovo náročné. Okrem toho, ak má spotrebiteľ sídlo v inom štáte EÚ, európske právo môže umožňovať spotrebiteľovi, aby žaloval obchodníka vo svojom štáte, čo môže zvýšiť neprijemnosti a náklady s tým spojené pre obchodníka. Našťastie existuje lepšie riešenie: alternatívne riešenie sporov.

V tomto module preberieme: **Alternatívne riešenie sporov (ARS)**

- Alternatívne riešenie sporov (ARS) je mimosúdny proces riešenia sporov medzi spotrebiteľom a obchodníkom prostredníctvom subjektu ARS

V tomto module bude zodpovedané:

- Čo je to alternatívne riešenie sporov (ARS)?
- Aké sú výhody ARS?
- Čo je to subjekt ARS?
- Aké základné normy musia dodržiavať subjekty ARS?
- Aké sú povinnosti obchodníkov vyplývajúce zo zákona týkajúce sa ARS?
- Ako využiť ARS?





### Čo je to alternatívne riešenie sporov (ARS)?

Alternatívne riešenie sporov (ARS) je postup riešenia sporov medzi spotrebiteľom a obchodníkom bez toho, aby sa obrátili na súd. Spor je riešený subjektom ARS, ktorý je nestranným subjektom, a ktorý využíva rôzne techniky riešenia sporov, ako sprostredkovanie, arbitráž alebo zmiešané metódy. Podľa európskeho práva sa ARS môže použiť na akýkoľvek spor vyplývajúci zo zmluvy medzi obchodníkom a spotrebiteľom, či už bol produkt zakúpený on-line alebo off-line, alebo či spotrebiteľ a obchodník žije v rovnakom alebo v rôznych štátoch EÚ.

### Aké sú výhody ARS?

**ARS sa dá ľahko využiť** - Je navrhnuté tak, aby bolo ľahko využiteľné, a je vo všeobecnosti menej formálne ako súdne konanie

**ARS je nestranné** - Dodržiava určité základné štandardy nestrannosti, aby si obchodníci a spotrebiteľia boli vedomí, že procesy sú spravodlivé

**ARS nie je nákladné** - Poskytuje sa zadarmo alebo za nominálny poplatok

**ARS je efektívne** - Spor predložený ARS bude vyriešený, okrem výnimočných prípadov, do 90 dní

**ARS podporuje dobrú vôľu** - Využitie ARS budú spotrebiteľia vnímať ako prejav dobrej vôle obchodníka a snahu o spravodlivosť a správnu starostlivosť o spotrebiteľov

**ARS zachováva súkromie** - Na rozdiel od súdov sa ARS vo všeobecnosti nevykonáva na verejnosti, čím sa minimalizuje riziko poškodenia dobrého mena, ktoré by mohlo vzniknúť v dôsledku sporu.

**ARS je flexibilné** - Využitie ARS môže viesť k pragmatickým riešeniam, ktoré obchodník a spotrebiteľ považuje za pohodlnejšie ako to, čo môže predpísať zákon alebo ktoré uloží súd.

### *Poznáte na takýto prípad?*

*Spotrebiteľ zo susedného štátu si na webe obchodníka zakúpil prenosný počítač. Niekoľko dní po doručení píše obchodníkovi e-mail s tvrdením, že nefunguje, a žiada o vrátenie platby. Obchodník si nemyslí, že výrobok bol pri dodávke chybný.*

### *Jednoduché riešenie – naša rada*

*Tento spor možno postúpiť na ARS. Zvolený subjekt ARS vypočuje obe strany a navrhne riešenie. Táto služba bude poskytovaná bezplatne alebo za nominálny poplatok a strany nebudú musieť využiť právnik. Subjekt ARS môže nájsť a navrhnúť kompromisné riešenie, ktoré sa považuje za spravodlivé pre obidve strany.*

*Napríklad obchodník môže súhlasiť s vrátením prenosného počítača alebo s opravou akýchkoľvek zistených chýb.*



### Čo je to subjekt ARS?

Subjekt ARS je nestranná organizácia, ktorá pomáha spotrebiteľom a obchodníkom riešiť spory bez toho, aby sa obrátili na súd. V mnohých európskych krajinách už nejaký čas existujú subjekty ARS, ako spotrebiteľské organizácie, rozhodcovské súdy, mediátori alebo aj ombudsmeni. Problémom pri ARS v minulosti však bolo to, že v závislosti od štátu bolo ARS dostupné pre riešenie sporov iba v určitých odvetviach, ako napríklad cestovanie alebo dodávka energií. Okrem toho v minulosti neboli subjekty ARS úplne nezávislé a obdobne nie všetky z nich mali postupy priateľské k používateľom. Európska únia si bola vedomá výhod ARS pre spotrebiteľov aj obchodníkov. Vedela, že ARS by mohlo prispieť k zvyšovaniu dôvery v jednotný trh a prispieť tak k podpore rastu. Preto na riešenie problémov, ktoré existovali v súvislosti s ARS, prijala príslušnú legislatívu.

Smernica ARS nadobudla platnosť 9. júla 2015 a vzťahuje sa na:

- všetky spotrebiteľské odvetvia (okrem zdravotníckej starostlivosti a verejných služieb vyššieho vzdelávania)
- všetky štáty EÚ
- služby uskutočnené on-line a off-line

Podľa právneho predpisu môže subjekt ARS požiadať príslušné ministerstvo o to, aby sa stal subjektom ARS. Ak je subjekt ARS notifikovaný podľa právnych predpisov, potom je zárukou, že spĺňa normy kvality týkajúce sa spravodlivosti, efektívnosti a dostupnosti. V celom module, ak sa spomína subjekt ARS, sa tým rozumie subjekt ARS, ktorý spĺňa požiadavky smernice EÚ a bol oznámený Európskej komisii.

---

SMERNICA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY 2013/11/EÚ z 21. mája 2013 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení nariadenia (ES) č. 2006/2004 a smernice 2009/22/ES





### **Aké základné normy musia dodržiavať notifikované subjekty ARS?**

Subjekty ARS, ktoré sú notifikované podľa podmienok smernice pre ARS, musia spĺňať nasledujúce štandardy:

#### **Sú nestranné**

Notifikované subjekty ARS sú nezávislé a nestranné. V niektorých prípadoch môžu mať obchodníci možnosť financovať schválené subjekty ARS, ale iba za prísnych podmienok, ktoré zaručia nestrannosť procesu riešenia sporov.

#### **Sú kompetentné**

Notifikované subjekty ARS sú odborníkom v oblasti postupu ARS, aby poskytované služby mohli byť spravodlivé a efektívne. Sú tiež odborníkmi na hmotné právo v oblastiach v ktorých pracujú (napríklad: subjekt ARS, ktorý sa zaoberá spotrebiteľskými spormi týkajúcimi sa práv cestujúcich v leteckej doprave, pozná zákony v tejto oblasti).

#### **Sú cenovo dostupné**

Notifikované subjekty ARS musia poskytovať svoje služby bezplatne alebo za nominálny poplatok.

#### **Sú efektívne**

Notifikované subjekty ARS by mali prípad ukončiť do 90 dní (s výnimkou mimoriadne zložitých sporov, ktoré môžu trvať dlhšie). Nemalo by byť pre obchodníka alebo pre spotrebiteľa nutné, aby fyzicky absolvovali proces. Obchodník ani spotrebiteľ nebudú musieť využívať právnikov.

#### **Sú transparentné**

Notifikované subjekty ARS vedú evidenciu:

- o spotrebiteľoch a obchodníkoch, ktorí sú účastníkmi sporu
- o postupoch, ktoré používajú
- o nákladoch (ak im vzniknú)
- o právnych dôsledkoch ich rozhodnutí

Subjekty ARS Sú tiež povinné zverejňovať výročné správy s informáciami o počte a povahe sporov, ktoré riešili alebo ktoré odmietli riešiť.

*Prípadová štúdia: Ombudsman pre nábytok vo Veľkej Británii uverejňuje nielen štatistiky a zoznam abonentov z radov maloobchodných predajcov, ale aj rôzne príručky pre spotrebiteľov aj pre spoločnosti.*

Ide o základné štandardy, ktoré musia dodržiavať všetky notifikované subjekty ARS. Nie všetky subjekty ARS však pracujú rovnakým spôsobom. Okrem vyššie uvedených noriem musia niektoré subjekty ARS dodržiavať ďalšie štandardy z dôvodu podnikateľského sektora, s ktorým sa zaoberajú, alebo členského štátu EÚ, v ktorom majú svoje sídlo. Tiež rôzne subjekty ARS na riešenie sporov používajú rôzne techniky.





### Aké sú modely ARS?

Subjekty ARS môžu používať rôzne techniky riešenia sporov, ktoré zahŕňajú:

#### Sprostredkovanie

V rámci sprostredkovania subjekt ARS objasní fakty sporu; zistí názor spotrebiteľa a názor obchodníka a pomôže stranám dohodnúť sa na riešení, ktoré bude pre obidve strany prijateľné.

*Prípadová štúdia:* Belgická služba sprostredkovania pre spotrebiteľov dáva niekoľko príkladov prípadov, v ktorých bolo možné nájsť kompromis, ako napríklad zľavu na nasledujúci účet v reštaurácii alebo v prípade predplatného do fitnes klubu dočasné prerušenie predplatného počas rekonštrukčných prác.

#### Arbitráž

Rozhodca vypočuje obidve strany sporu, posúdi, aký by mohol byť výsledok sporu, a navrhne riešenie založené na tomto posúdení.

#### Zmiešané metódy

Niektoré subjekty ARS budú v rámci svojho postupu kombinovať rôzne techniky. Mohli by napríklad začať sprostredkovaním, a ak je dohoda nemožná, navrhnúť riešenie založené na vlastnom hodnotení situácie.

### **Rozhodnutia dosiahnuté prostredníctvom ARS môžu byť záväzné alebo nezáväzné:**

- Niektoré subjekty ARS vydávajú rozhodnutia alebo odporúčania, ktoré spotrebiteľ a obchodník môže akceptovať alebo neakceptovať (sú **nezáväzné**).
- Niektoré subjekty ARS vydávajú odporúčania alebo rozhodnutia, ktoré budú obchodníci povinní rešpektovať (**záväzné**). V závislosti od subjektu ARS by tieto rozhodnutia mohli byť záväzné iba pre obchodníkov alebo záväzné pre obchodníkov aj spotrebiteľov.

#### **Pre záväzné a nezáväzné riešenia ARS je možné poznamenať nasledujúce body:**

- Ak je rozhodnutie subjektu pre alternatívne riešenie sporu záväzné, strany sú o tom informované na začiatku procesu
- Ak bude prijaté záväzné rozhodnutie, ale strany s ním nesúhlasia a spochybňujú jeho spravodlivosť, rozhodnutie môže byť napadnuté na súde
- Hoci obchodníci a spotrebiteľia po tom, ako vznikne medzi nimi spor, sa môžu dohodnúť, že budú rešpektovať proces ARS, obchodníci nesmú zahrnúť do zmluvných podmienok v mieste predaja ustanovenia, ktoré by v prípade vzniku sporu zaväzovali zákazníkov využívať ARS namiesto súdov.

*Prípadová štúdia:* Rozhodnutia Rady pre sťažnosti v odvetví cestovného ruchu v Holandsku sú pre predajcov záväzné a musia byť splnené do 2 mesiacov.





#### Poznámka pre vedúcich školiteľov

Skontrolujte subjekty ARS vo vašom štáte, ktoré nájdete na webovej stránke a zahrňte do tejto časti minimálne 3 príklady, z reálneho života vo svojom štáte, čo môžu subjekty ARS v danom štáte v ideálnom prípade urobiť v 3 cieľových sektoroch podnikania

Ako bolo uvedené vyššie, všetky notifikované subjekty ARS musia zverejňovať informácie o svojom postupe a informácie o svojej práci. Tieto informácie budú k dispozícii na webovej stránke ARS, alebo budú poskytnuté na trvanlivom médiu na požiadanie.

*Prípadová štúdia: Ako sú subjekty ARS registrované na Slovensku definované v kontexte zodpovedania nasledujúcich otázok?*

- *Pôsobí subjekt ARS v sektore môjho podnikania?*
- *Je jeho konanie založené na sprostredkovaní, alebo je založené na arbitráži, alebo používa zmiešané metódy?*
- *Budú jeho odporúčania/rozhodnutia záväzné alebo nie?*
- *Ak nesúhlasím s rozhodnutím, ako sa dá napadnúť?*
- *Ako dlho priemerne trvá konanie subjektu ARS?*
- *Ktorými druhmi sporov sa subjekt ARS zaoberá a na akom základe odmieta riešiť spory?*

#### Uplatňujú sa niektoré faktory špecifické pre jednotlivé štáty alebo odvetvia?

Preštudovali sme si základné normy, ktoré musia všetky notifikované subjekty ARS dodržiavať a skúmali sme rôzne techniky, ktoré subjekty ARS využívajú pri riešení sporov. Pre mnohých obchodníkov nie je využitie subjektov ARS povinné a rozhodnú sa ho využiť vzhľadom na výhody, ktoré ponúka. Títo obchodníci môžu prijímať informované rozhodnutia o používaní ARS a voľbe subjektu ARS na základe toho, čo sme doteraz uviedli. Je však dôležité poznamenať, že v závislosti od štátu alebo od sektora podnikania môžu pre obchodníkov existovať dodatočné požiadavky a pravidlá týkajúce sa ARS. V tejto časti kurzu zistíme, či sa na obchodníkov vzťahuje niektorá z takýchto požiadaviek.

#### Poznámka pre vedúcich školiteľov

Ministerstvo hospodárstva SR kontroluje, či subjekty ARS spĺňajú právne predpisy EÚ. Na svojej web stránke uverejňuje zoznam "notifikovaných" subjektov ARS.

Proces ARS zvyčajne iniciuje spotrebiteľ, ale v niektorých krajinách môžu obchodníci podať sťažnosť aj proti spotrebiteľovi. Účasť spotrebiteľov i pre obchodníkov je zvyčajne dobrovoľná, avšak v niektorých prípadoch, v závislosti od krajiny/sektora sa obchodníci musia zúčastniť ARS, ak spotrebiteľ podal sťažnosť. V niektorých štátoch musia určití obchodníci akceptovať rozhodnutie príslušného orgánu ARS.





### Poznámka pre školiteľov

Zistíte vopred akých obchodníkov budete školiť a pripravte si informácie o subjektoch ARS, ktoré sa daným odvetvím zaoberajú. Uvedte všetky potrebné informácie, aby sprostredkovatelia a MSP získali odpovede na nižšie uvedené otázky:

- Ako presne funguje proces ARS na Slovensku?
- Ako funguje ARS v sektore podnikania?

*Existujú aj subjekty ARS, ktoré sú uvedené v niektorých krajinách ako notifikované, ale prijímajú sťažnosti z viacerých krajín. Napr. služba zmiernovacieho konania prenájmu áut, ktorá je notifikovaná vo Veľkej Británii a zaoberá sa sťažnosťami z viacerých krajín.*

### Pre všetkých obchodníkov

Keď vznikne spor so zákazníkom

Kontrolný zoznam – informačné povinnosti ohľadom ARS

- *Informovali ste zákazníka o možnosti využiť ARS?*
- *Informovali ste zákazníka o takejto možnosti, či už e-mailom alebo papierovým dokumentom, alebo iným trvale zachytiteľným spôsobom?*
- *Informovali ste zákazníka, či už e-mailom alebo papierovým dokumentom, alebo iným trvale zachytiteľným spôsobom, či využijete možnosť riešiť spor s využitím subjektov ARS?*

### Aké sú povinnosti obchodníkov vyplývajúce zo zákona týkajúce sa ARS?

Ak sú obchodníci povinní využívať ARS, potom majú zákonné povinnosti informovať spotrebiteľov o ARS. V tejto časti kurzu zistíme, či sa na obchodníkov vzťahuje niektorá z takýchto požiadaviek.

#### 1. Pred vznikom akéhokoľvek sporu:

Ak sú obchodníci povinní využívať ARS alebo sa zaviazali využívať ARS, musia na svojich webových stránkach a vo všeobecných zmluvných podmienkach informovať spotrebiteľov o ARS a subjektoch ARS. Pri poskytovaní týchto informácií je potrebné dať k dispozícii webovú stránku orgánu ARS.

#### 2. Ak vznikne spor medzi obchodníkom a spotrebiteľom:

Ak je obchodník povinný alebo sa zaviazal využívať ARS a vznikne spor, ktorý sa nepodarí vyriešiť priamo, musí obchodník informovať spotrebiteľa o svojich povinnostiach a záväzkoch týkajúcich sa ARS, o subjekte ARS, a spresniť, či príslušný subjekt ARS využije pre riešenie daného sporu. Tieto informácie musia byť spotrebiteľovi poskytnuté v papierovej forme alebo v inom "trvanlivom" formáte, ktorý si môže spotrebiteľ uložiť v elektronickej podobe (napr. e-mail, USB disk atď.).







### Ako využiť ARS?

Keď spotrebiteľ podá sťažnosť na obchodníka, obchodník dostane od subjektu ARS upozornenie. Po prevzatí tohto oznámenia budú obchodníkovi poskytnuté určité informácie o procedúre a bude možné získať ďalšie informácie o subjekte ARS z webovej stránky subjektu ARS alebo si informácie vyžiada.

V zmysle ustanovenia § 15 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov

- (1) Strany sporu sú povinné spolupracovať so subjektom alternatívneho riešenia sporov a poskytovať mu potrebnú súčinnosť na dosiahnutie rýchleho a efektívneho priebehu alternatívneho riešenia sporu.
- (2) Predávajúci je povinný v lehote určenej subjektom alternatívneho riešenia sporov, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní od doručenia, poskytnúť a) vyjadrenie ku skutočnostiam uvedeným v návrhu, b) na základe výzvy subjektu alternatívneho riešenia sporov vysvetlenie, vyjadrenie alebo doklady týkajúce sa predmetu sporu, ktoré má k dispozícii.
- (3) Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže počas alternatívneho riešenia sporu požiadať o súčinnosť aj tretiu osobu, ak jej vyjadrenie môže mať význam pre priebeh alebo výsledok alternatívneho riešenia sporu
- (4) V odôvodnených prípadoch môže subjekt alternatívneho riešenia sporov na základe žiadosti predávajúceho alebo tretej osoby, ktorú požiadal o súčinnosť, lehotu podľa odseku 2 predĺžiť, najviac však o 30 dní.
- (5) Ak predávajúci neposkytne subjektu alternatívneho riešenia sporov súčinnosť a orgán kontroly mu uloží sankciu podľa § 27 ods. 2, subjekt alternatívneho riešenia sporov je oprávnený obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania predávajúceho zverejniť na svojom webovom sídle najviac na 90 dní.

V tomto štádiu je možné okamžite vyriešiť spor a ukončiť tak spor napríklad odškodnením spotrebiteľa.

Obchodník môže uviesť svoju verziu problému. V priebehu procesu ARS môže prebehnúť viacero kôl vysvetľovaní ako zo strany obchodníka, tak zo strany spotrebiteľa.

V priebehu tohto konania vysvetlí subjekt ARS všetky kroky, ktoré sú potrebné alebo ktoré sa môžu realizovať, a dôsledky týchto krokov.

Po dosiahnutí výsledku, v závislosti od príslušného subjektu ARS, bude tento výsledok záväzný alebo nezáväzný.

Pri riešení sporu subjekt ARS tiež vysvetlí praktické aspekty navrhovaného riešenia. Ak napríklad subjekt ARS navrhne, aby obchodník spotrebiteľovi poskytol finančnú kompenzáciu za chybný prenosný počítač, musí tiež rozhodnúť, kedy musí byť kompenzácia vyplatená a či sa obchodník alebo spotrebiteľ môžu odvolať voči navrhovanému riešeniu na súde atď..





1. Zoznam subjektov ARS na Slovensku vedie a aktualizuje Ministerstvo hospodárstva SR.
2. Zoznam registrovaných subjektov ARS v jednotlivých členských štátoch nájdete na platforme ORS portálu EÚ.
3. Príslušné orgány registrované na Slovensku spolu s informáciami, ktorému odvetviu spotrebiteľských sporov sa venujú, nájdete na webovej stránke ministerstva
4. Rozhodnutia ARS subjektov na Slovensku nie sú pre predajcov záväzné. Obchodníci sú však povinní odpovedať subjektu ARS v stanovenej lehote
5. Systém riešenia sporov prostredníctvom subjektu ARS je pre predajcov spravidla bezplatný
6. Sťažnosti môžu subjektom ARS na Slovensku podávať len spotrebiteľia voči obchodníkom, nie naopak

