

Tento e-learningový kurz Vám poskytne prehľad o:

- ☐ princípoch alternatívneho riešenia sporov
- ☐ podmienkach podania návrhu
- ☐ priebehu ARS konania
- ☐ právnych účinkoch výsledku konania
- ☐ právach a povinnostiach strán



Kurz je určený pre spotrebiteľov aj obchodníkov.

MODUL 1

Čo je alternatívne riešenie sporov (ARS)?

 Alternatívne riešenie sporov (ARS) je mimosúdny postup riešenia sporu medzi spotrebiteľom a obchodníkom, ktorý umožňuje dosiahnuť riešenie bez podania žaloby na súd.

Ide o zákonom upravený proces, ktorého cieľom je:

- rýchle
- efektívne
- odborné
- finančne menej náročné

riešenie spotrebiteľského sporu.

MODUL 1

Čo je alternatívne riešenie sporov (ARS)?

PRÁVNY RÁMEC

ARS je upravené najmä:

- zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov
- smernicou Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ

 ARS = odborné mimosúdne riešenie sporu medzi spotrebiteľom a podnikateľom prostredníctvom oprávneného subjektu.

MODUL 1

Rozdiel medzi ARS a súdnym konaním

ARS (Alternatívne riešenie sporov)	Súdne konanie
Mimosúdny postup	Súdne konanie pred sudcom
Rýchlejšie (zvyčajne do 90 dní)	Môže trvať mesiace až roky
Bez súdnych poplatkov	Súdne poplatky a trovy konania
Menej formálne	Prísne procesné pravidlá
Cieľom je dohoda	Rozhodnutie súdu
Dobrovoľné pre spotrebiteľa	Záväzné rozhodnutie

 ARS je rýchlejšia, menej formálna a finančne dostupnejšia alternatíva k súdnemu konaniu, ktorá však nenahrádza právo obrátiť sa na súd.

MODUL 1

● Výhody alternatívneho riešenia sporov (ARS)

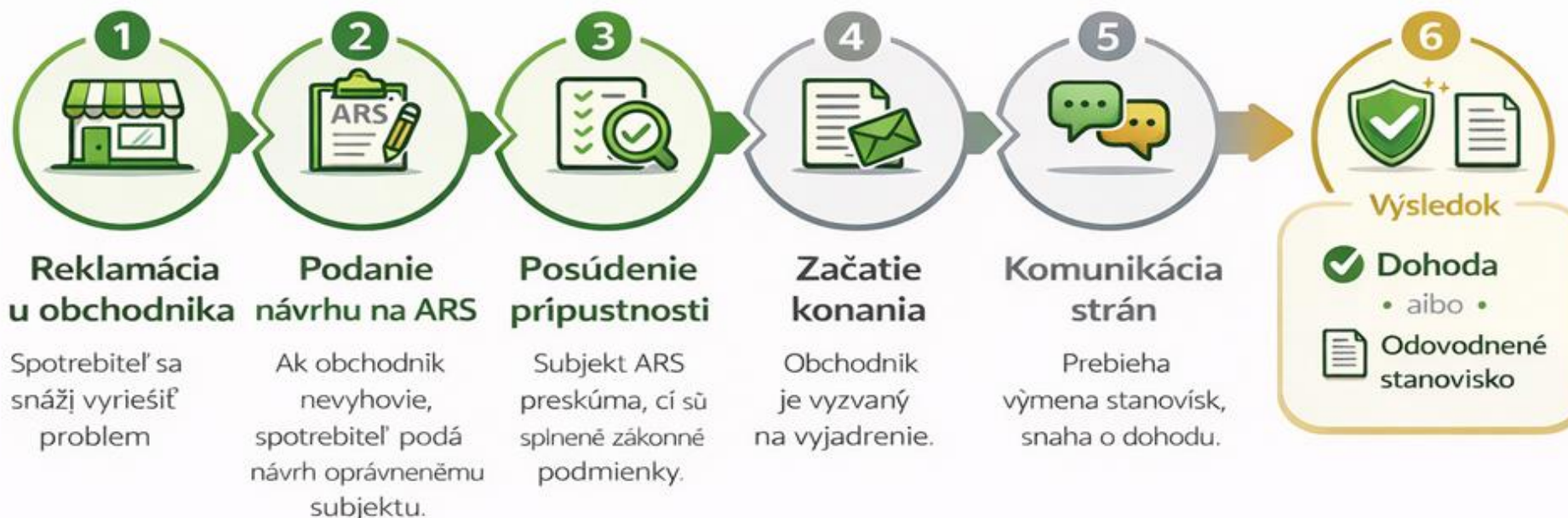
- ✓ 1. Rýchlosť - Konanie je spravidla ukončené do 90 dní.
- ✓ 2. Bez súdnych poplatkov - Spotrebiteľ neplatí súdne poplatky ani trovy právneho zastúpenia.
- ✓ 3. Odbornosť - Spor rieši oprávnený subjekt so špecializáciou na spotrebiteľské právo.
- ✓ 4. Menej formálne prostredie - Konanie prebieha jednoduchším a menej formalizovaným spôsobom.
- ✓ 5. Zachovanie vzťahov - Cieľom je dosiahnuť dohodu, nie „poraziť“ druhú stranu.
- ✓ 6. Dobrovoľnosť - Spotrebiteľ sa môže kedykoľvek rozhodnúť obrátiť na súd.



 ARS predstavuje efektívny a dostupný nástroj ochrany práv spotrebiteľa bez potreby zdĺhavého súdneho konania.

MODUL 1

Grafický prehľad procesu alternatívneho riešenia sporov



 Cieľom ARS je dosiahnuť spravodlivé a efektívne riešenie bez potreby súdneho konania.

MODUL 2

Modul 2

Kto môže podať návrh?



Spotrebiteľ
žijúci na
Slovensku



Spotrebiteľ
z EÚ



Zástupca
spotrebiteľa
s plnou mocou



Kedy nie je
možné podať
návrh

Spotrebiteľ žijúci na Slovensku



- Nakupuje v rámci Slovenska
(t.j. od slovenského **obchodníka**)

Spotrebiteľ žijúci na Slovensku



- Nakupuje v rámci Slovenska
(t.j. od slovenského **obchodníka**)

Cezhraničný spotrebiteľský spor



Príklad: Slovenský spotrebiteľ
si objedná z Nemecka výrobok
(cez internet), venujeme sa
riešeniu **cezhraničných** sporov

Zástupca spotrebiteľa s plnou mocou



- V mene spotrebiteľa môže podať návrh
aj jeho zástupca s písomnou plnou
mocou
- napr. rodinný príslušník, advokát, iná osoba

Kedy nie je možné podať návrh?



- už uplynul viac ako **1 rok** od podania
reklamácie
- obchodník nemá sídlo v EÚ ani EHP
- prebieha súdne alebo iné konanie vo
vašej veci

MODUL 2

Podmienky prípustnosti návrhu na ARS

Návrh na ARS je prípustný, ak:



Spor vznikol zo spotrebiteľskej zmluvy
Medzi spotrebiteľom a podnikateľom



Spotrebiteľ sa najprv pokúsil spor vyriešiť priamo
Podal reklamáciu alebo inú žiadosť obchodníkovi



Návrh je podaný do 1 roka
Od doručenia odpovede **obchodníka** alebo márneho uplynutia
lehoty na **vybavenie reklamácie**



Spor ešte nie je právoplatne rozhodnutý
Vec sa už nerieši na súde alebo v inom konaní



Obchodník má sídlo v EÚ / EHP
Pri cezhraničných sporoch



Ak nie je splnená niektorá z podmienok, subjekt ARS návrh **odmietne**.

MODUL 2

Lehota na podanie návrhu – 1 rok

Návrh na alternatívne riešenie sporu je možné podať:

 do 1 roka

od:

✓ doručenia odpovede obchodníka na reklamáciu

alebo

✓ márneho uplynutia lehoty na vybavenie reklamácie

DÔLEŽITÉ

Ak spotrebiteľ podá návrh po uplynutí tejto lehoty, subjekt ARS návrh odmietne.

PRAKTICKÝ PRÍKLAD

Ak obchodník odpovedal na reklamáciu 15. marca 2024, návrh na ARS je potrebné podať najneskôr do 15. marca 2025.

MODUL 2

Kedy subjekt ARS návrh odmietne?

Subjekt ARS návrh odmietne najmä vtedy, ak:

-  **1. Návrh bol podaný po uplynutí 1 roka** - Lehota na podanie už uplynula.
-  **2. Spotrebiteľ sa najprv nepokúsil spor vyriešiť priamo** - Nebola podaná reklamácia alebo žiadosť obchodníkovi.
-  **3. Spor už rieši súd alebo iný orgán** - Vec je už predmetom súdneho alebo rozhodcovského konania.
-  **4. Spor sa netýka spotrebiteľskej zmluvy** - Nejde o spor medzi spotrebiteľom a podnikateľom.
-  **5. Návrh je neúplný a nebol doplnený** - Spotrebiteľ ani po výzve neodstránil nedostatky návrhu.

 Ak nie sú splnené zákonné podmienky, subjekt ARS návrh neprijme na ďalšie konanie.

MODUL 3

Začatie konania o alternatívnom riešení sporu

Konanie sa začína:

 doručením úplného návrhu subjektu ARS

Ak návrh spĺňa zákonné podmienky:

- subjekt ARS začne konanie
- informuje spotrebiteľa
- vyzve obchodníka na vyjadrenie

 Subjekt ARS:

- preskúma návrh
- overí splnenie podmienok
- zašle obchodníkovi výzvu na vyjadrenie

Obchodník má povinnosť spolupracovať.

 Konanie je vedené nestranne, odborne a bezplatne pre spotrebiteľa.

MODUL 3

Vyjadrenie obchodníka v konaní ARS

Po začatí konania:

 subjekt ARS doručí obchodníkovi návrha vyzve ho na písomné vyjadrenie.

Obchodník je povinný:

- ✓ poskytnúť stanovisko k sporu
- ✓ predložiť relevantné doklady
- ✓ spolupracovať so subjektom ARS

 Lehota na vyjadrenie - Obchodník má zákonom stanovenú lehotu na reakciu(v rámci celkovej 90-dňovej lehoty konania).

 Ak obchodník nespupracuje, subjekt ARS môže:

- pokračovať v konaní
- vydať odôvodnené stanovisko
- zohľadniť pasivitu obchodníka

 Spolupráca obchodníka je kľúčová pre dosiahnutie dohody a efektívne ukončenie sporu.

MODUL 3

Lehota na ukončenie konania – 90 dní

Subjekt ARS je povinný ukončiť konanie:

✓ spravidla do 90 dní od začatia konania.

⌚ Čo znamená „spravidla“? - V zložitejších prípadoch môže byť lehota primerane predĺžená. O predĺžení musí byť spotrebiteľ aj obchodník informovaný.

🎯 Cieľ lehoty

- ✓ zabezpečiť rýchlosť konania
- ✓ predísť zdĺhavému riešeniu
- ✓ poskytnúť efektívnu ochranu práv

🔍 PRAKTICKÉ VYSVETLENIE

Ak sa konanie začalo 1. apríla, ukončené by malo byť najneskôr do 30. júna (pokiaľ nejde o výnimočne zložitý prípad).

MODUL 3

Výsledok konania ARS

Dohoda strán

Ak sa spotrebiteľ a obchodník dohodnú:

- ✓ spor je vyriešený
- ✓ dohoda je záväzná pre obe strany
- ✓ konanie sa ukončí

Dohoda predstavuje najčastejší a najžiadanejší výsledok.

 Odôvodnené stanovisko - Ak k dohode nedôjde, subjekt ARS vydá odôvodnené stanovisko, v ktorom posúdi spor a navrhne riešenie. Stanovisko nie je rozhodnutím súdu, je odborným právnym posúdením veci a môže byť podkladom pre ďalšie konanie.

DÔLEŽITÉ

ARS nenahrádza súdne konanie.

Ak strany nie sú spokojné s výsledkom, môžu sa obrátiť na súd.

MODUL 4

Typy výsledkov konania o alternatívnom riešení sporu

Dohoda strán	Odôvodnené stanovisko	Zastavenie konania
vzniká vzájomným súhlasom spotrebiteľa a obchodníka	vydáva ho subjekt ARS	Konanie môže byť zastavené napríklad ak:
upravuje práva a povinnosti strán	obsahuje právne posúdenie veci	spotrebiteľ vezme návrh späť
je záväzná pre obe strany	navrhuje spôsob riešenia sporu	spor sa stane bezpredmetným
konanie sa jej uzavretím končí	nie je rozhodnutím súdu	strany uzavrú dohodu mimo konania

ZHRNUTIE

ARS smeruje primárne k dohode, no ak k nej nedôjde, subjekt ARS poskytne odborné právne stanovisko.

MODUL 4

Právne účinky výsledku alternatívneho riešenia sporu

Dohoda strán	Odôvodnené stanovisko
Ak je výsledkom konania dohoda:	Ak k dohode nedôjde:
je záväzná pre spotrebiteľa aj obchodníka	nejde o rozsudok súdu
upravuje konkrétne práva a povinnosti	nie je priamo vykonateľné
jej splnením sa spor definitívne uzatvára	predstavuje odborné právne posúdenie sporu

- Dohoda predstavuje dobrovoľný záväzok oboch strán.
- Odôvodnené stanovisko môže slúžiť ako podklad pre ďalšie konanie (napr. súd)

 **DÔLEŽITÉ** Účasť v ARS neobmedzuje právo obrátiť sa na súd. Ak strana nie je spokojná s výsledkom, môže sa domáhať ochrany svojich práv súdnou cestou.

 **ZHRNUTIE** ARS poskytuje rýchle a odborné riešenie sporu, pričom zachováva právo strán na súdnu ochranu.

MODUL 4

Možnosť obrátiť sa na súd

Účasť v konaní ARS:

- ✓ neobmedzuje právo strán obrátiť sa na súd
- ✓ nenahrádza súdne konanie
- ✓ nebráni podaniu žaloby

Kedy sa možno obrátiť na súd?

- ak nedôjde k dohode
- ak strana nesúhlasí s odôvodneným stanoviskom
- ak druhá strana nesplní dohodu

 **DÔLEŽITÉ** Odôvodnené stanovisko nie je rozsudkom, nie je exekučným titulom, môže však slúžiť ako podklad pre súdne konanie.

 **ZHRNUTIE** ARS je alternatívou k súdu, nie jeho náhradou. Právo na súdnu ochranu zostáva zachované.

 MODUL 5 Alternatívne riešenie sporov z pohľadu obchodníka

ARS nie je nástrojom proti obchodníkovi. Je mechanizmom, ktorý umožňuje:

- ✓ riešiť spor rýchlo
- ✓ minimalizovať reputačné riziká
- ✓ predísť súdnemu konaniu:

 Povinnosti obchodníka v systéme ARS

Obchodník je povinný:

- ✓ informovať spotrebiteľa o možnosti ARS
- ✓ uviesť subjekt ARS vo svojich obchodných podmienkach
- ✓ spolupracovať so subjektom ARS
- ✓ poskytnúť potrebné doklady a vyjadrenia

 MODUL 5 Informačná povinnosť obchodníka

Obchodník musí:

- ✓ uvádzať informáciu o ARS na svojej webovej stránke
- ✓ uvádzať príslušný subjekt ARS
- ✓ informovať spotrebiteľa po zamietnutí reklamácie

Táto povinnosť vyplýva zo zákona č. 391/2015 Z. z.

 Výhody ARS pre obchodníka

Prečo je ARS výhodné aj pre obchodníka?

- ✓ rýchle riešenie sporu
- ✓ nižšie náklady než súd
- ✓ zachovanie obchodného vzťahu
- ✓ posilnenie dôvery zákazníkov
- ✓ zníženie reputačného rizika

 MODUL 5 Riziká ignorovania ARS

Ak obchodník nereaguje, neposkytne súčinnosť, ignoruje výzvy
môže dôjsť k:

-  negatívneho hodnoteniu v stanovisku
-  reputačnej strate
-  riziku následného súdneho konania

 Zodpovedný prístup k riešeniu sporov

Spolupráca v ARS:

- ✓ zvyšuje dôveryhodnosť
- ✓ preukazuje profesionalitu
- ✓ prispieva k férovému trhu

Praktické prípady alternatívneho riešenia sporov



Nákup cez
e-shop



Telekomunikačné
služby



Poistenie



Cestovne služby



Reklamacie
služieb

Rýchle a efektívne riešenie spotrebiteľských sporov

Modelový prípad – Nákup cez internet

Situácia:

- Spotrebiteľ si objednal tovar cez e-shop.
- Tovar prišiel **poškodený**.
- Obchodník **reklamáciu** zamietol.



- Spotrebiteľ si objednal tovar cez e-shop.
- Obchodník **reklamáciu** zamietol.

Postup:



Rýchle a efektívne riešenie spotrebiteľských sporov

Modelový prípad – Telekomunikačné služby

Situácia:

Spotrebiteľ nesúhlasí
s vyúčtovaním
služieb.



Možné riešenie v ARS:



Preverenie
zmluvných
podmienok



Návrh
úpravy sumy



4 Dohoda o úhrade

Rýchle a efektívne riešenie spotrebiteľských sporov

Modelový prípad – Poistné plnenie



Situácia:

- Poistovňa **odmietla** vyplatiť poistné plnenie.



V ARS sa skúma:

- ✓ poistná zmluva
- ✓ poistné podmienky
- ✓ splnenie oznamovacej povinnosti
- ✓ zákonnosť postupu poisťovne



Výsledkom môže byť **dohoda** alebo **stanovisko**.



Rýchle a efektívne riešenie spotrebiteľských sporov



Modelový prípad – Cezhraničný spor

Spotrebiteľ zo Slovenska nakúpil tovar z iného členského štátu EÚ.
ARS umožňuje riešiť spor aj v **cezhraničnom** kontexte.



ARS umožňuje riešiť spor aj v cezhraničnom kontexte.



Kedy je **ARS** vhodné riešenie?

- ✓ ak reklamácia nebola úspešná
- ✓ ak chcete rýchle riešenie
- ✓ ak chcete predísť súdu
- ✓ ak ide o spotrebiteľský spor

