

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 (ARS).

Kto rieši spotrebiteľské spory?

Sieť subjektov zapísaných v zozname, na ktoré sa v prípade problému s predávajúcim môžu spotrebiteľia 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. 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 zviazaní poskytovať im súčinnosť. Z toho dôvodu odporúčame vždy si overiť, či figuruje daná osoba v zozname.

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	<u>Slovenská obchodná inšpekcia</u> (PDF) <i>KDI</i>	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 <i>napr. spor s predávajúcim športového oblečenia, spor s predávajúcim elektrotechnikou</i>	0 €
1. 2. 2016	<u>Úrad pre reguláciu sieťových odvetví</u> (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 <i>napr. spor s dodávateľom elektriny alebo plynu</i>	0 €
1. 2. 2016	<u>Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb</u> (PDF)	vymedzenie v § 3 ods. 2 písm. c) zákona spory vyplývajúce zo zmlúv o poskytovaní verejných služieb, ktoré sa týkajú kvality a cien služieb, a zo zmlúv o poskytovaní poštových služieb, ktoré sa týkajú poštových služieb a poštového platobného styku <i>napr. spor s poskytovateľom internetového pripojenia, spor s mobilným operátorom</i>	0 €
8. 2. 2016	<u>Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) Poprad</u> (PDF)	všetky druhy spotrebiteľských sporov	0 €
7. 4. 2016	<u>Bankový ombudsman Slovenskej bankovej asociácie</u> (PDF)	spotrebiteľské spory medzi klientom (spotrebiteľom) a bankou (členom Slovenskej bankovej asociácie)	