

2016

Výročná správa  
Alternatívne riešenie  
spotrebiteľských sporov

Marec 2017

---

Cieľom zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ARS“) je vytvorenie novej možnosti pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne, resp. len s minimálnymi nákladmi. Ide o dosiahnutie zmierlivého riešenia, resp. dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným právnym podkladom.

Orgánom alternatívneho riešenia sporov zo zákona sú Úrad pre reguláciu sieťových odvetí, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a Slovenská obchodná inšpekcia. Slovenská obchodná inšpekcia je navyše v postavení tzv. reziduálneho subjektu, čo znamená, že je oprávnená riešiť aj také spory, pri ktorých nie je určená kompetencia iných orgánov, okrem sporov vyplývajúcich zo zmlúv o poskytovaní finančných služieb.

Na plnenie novej úlohy bolo potrebné zriadiť nový odbor na Ústrednom inšpektoráte SOI (Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov), tak aby bola zabezpečená nestrannosť a nezávislosť fyzických osôb, ktoré sú oprávnené tieto spory riešiť. Požiadavky smernice o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov na ich neutrálnosť, sú mimoriadne prísne.

Zákon sa nevzťahuje na spory:

- v ktorých si právo uplatňuje predávajúci voči spotrebiteľovi,
- pracovno– právneho charakteru,
- súvisiace so službami všeobecného záujmu
- súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti
- súvisiace s poskytovaním vysokoškolského vzdelávania alebo ďalšieho vzdelávania verejnou vysokou školou alebo štátnou vysokou školou,
- finančné služby.

Spotrebiteľ bude mať právo v prípade, ak dôjde k sporu s predávajúcim, po tom, čo využije všetky možnosti na vyriešenie sporu, obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporu, ktorého hodnota bude vyššia ako 20,- €. Právna úprava sa vzťahuje nielen na spory „domáce“, ale aj na spory „cezhraničné“, t. j. spory medzi zahraničnými spotrebiteľmi a predávajúcimi na území SR.

Ostatné informácie týkajúce sa alternatívneho riešenia sporov, pravidiel alternatívneho riešenia sporov ako aj zoznam poverených osôb sa nachádzajú na webovej stránke SOI, ako aj na stránke Ministerstva hospodárstva SR.

## **Sumárne výsledky o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov**

Od 1.2.2016 do 31.12.2016 bolo Slovenskej obchodnej inšpekcii, ako orgánu alternatívneho riešenia sporov, doručených **265 návrhov na začatie alternatívneho riešenia sporov** (ďalej len „návrh“).

Z celkového počtu je:

- ukončených **180** prípadov,
- odmietnutých **43** prípadov (*najviac prípadov v súvislosti s nepríslušnosťou subjektu ARS a nedoplnením návrhu*),
- odložených **68** prípadov (*v 31 prípadoch spotrebiteľ vyhlásil, že sa rozhodol ukončiť svoju účasť na ARS a to napr. z dôvodu vrátenia kúpnej ceny, výmeny novej časti výrobku po začatí ARS alebo v 37 prípadoch na základe skutočností zistených počas ARS nebolo zrejmé, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa*),
- dohoda bola uzavretá v **47** prípadoch,

- odôvodnené stanovisko bolo vydané v **22** prípadoch (2 prípady – po doručení odôvodneného stanoviska predávajúci vrátil spotrebiteľovi kúpnu cenu výrobku),
- neukončených je **85** prípadov.

Z celkom ukončených prípadov (180) bolo v **prospech spotrebiteľa** (vrátane 47 uzavretých dohôd, 31 prípadov odložených z dôvodu ukončenia účasti na ARS alebo po oznámení o začatí ARS došlo k dohode medzi predávajúcim a kupujúcim, 3 prípadoch kedy nedošlo zo strany predávajúceho k porušeniu zákona, ale napriek tomu boli spotrebiteľovi vrátené jeho nároky a 2 prípady vrátenia kúpnej ceny výrobku po doručení odôvodneného stanoviska) ukončených **83** prípadov, t. j. **46,11 %**.

V súvislosti s podanými návrhmi je dôležité upozorniť spotrebiteľov, že sa sami pripravujú o možnosť na riešenie svojich sporov, lebo nedoložia všetky potrebné údaje, prípadne doklady a následne nereagujú na výzvy, ktoré im zasiela subjekt ARS. A zároveň si samotní spotrebiteľia predlžujú lehotu na riešenie ich sporu, keď kontaktujú subjekt ARS v členskom štáte, v ktorom predávajúci nemá sídlo alebo miesto podnikania. Za hodnotené obdobie bolo takto podaných 103 návrhov, pri ktorých sme spotrebiteľov vyzvali na doplnenie návrhu. Pozitívne je, že až 93 návrhov bolo spotrebiteľmi doplnených.

**Dôvody odmietnutia návrhu na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu** SOI v hodnotenom období v zmysle § 13 zákona o ARS odmietla celkom **43** návrhov. Subjekt ARS môže odmietnuť návrh z nasledovných dôvodov:

- na základe výzvy subjektu spotrebiteľ nedoplnil v určenej lehote návrh – **SOI odmietla 10 návrhov**,
- subjekt nie je príslušný riešiť spor alebo ide o druh sporu, ktorý oprávnená právnická osoba nemá zapísaný v zozname – **SOI odmietla 16 návrhov**,
- vo veci, ktorej sa návrh týka, bolo skôr začaté alternatívne riešenie sporu pred iným subjektom alternatívneho riešenia sporov, vo veci už rozhodol súd alebo rozhodcovský súd, vo veci bola uzavretá dohoda o mediácii alebo bolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu... – **SOI odmietla 1 návrh**,
- návrh je neopodstatnený - **SOI odmietla 4 návrhy** – predávajúci vyhovel spotrebiteľovi v plnom rozsahu, po tom ako mu spotrebiteľ oznámil, že podáva návrh na začatie ARS;
- návrh je anonymný,
- subjekt požiadal ministerstvo o vyčiarknutie zo zoznamu.
  - spotrebiteľ podá návrh po uplynutí jedného roka odo dňa doručenia zamietavej odpovede predávajúceho na žiadosť spotrebiteľa o nápravu alebo márneho uplynutia 30 dňovej lehoty odo dňa, kedy spotrebiteľ odoslal predávajúcemu žiadosť o nápravu, na ktorú predávajúci neodpovedal – **SOI odmietla 1 návrh**,
- spotrebiteľ sa pred podaním návrhu preukázateľne nepokúsil vyriešiť spor komunikáciou s predávajúcim – **SOI odmietla 3 prípady**,
- vyčísliteľná hodnota sporu nepresahuje sumu 20 eur – **SOI odmietla 5 prípadov**,
- vecou, ktorej sa návrh týka, už predtým zaoberal a spotrebiteľ bol informovaný o vybavení jeho podania, pričom návrh neobsahuje žiadne nové skutočnosti a alternatívne riešenie sporu by vzhľadom na všetky okolnosti bolo zjavne neúčelné,
- vzhľadom na všetky okolnosti je zrejmé, že alternatívne riešenie sporu by bolo možné viesť len s vyvinutím neprimeraného úsilia – **SOI odmietla 3 návrhy** - poverené fyzické osoby nie sú znalcami, a teda nevedia posúdiť niektoré technické informácie napr. ohľadom mobilných telefónov.

### **Dohoda o vyriešení sporu**

Ak je po dôkladnom zhodnotení všetkých zistených skutočností a vyjadrení strán sporu zrejmé, že strany sporu majú záujem o zmierlivé vyriešenie sporu, subjekt ARS vypracuje návrh dohody o vyriešení sporu (ďalej len „návrh dohody“). Subjekt ARS doručí návrh dohody

stranám sporu a súčasne ich poučí o možnosti rozhodnúť sa v určenej lehote, či s návrhom dohody súhlasia; o skutočnosti, že prijatím návrhu dohody nie je dotknuté uplatňovanie práv strán sporu na súde a o skutočnosti, že výsledok súdneho konania sa môže líšiť od výsledku alternatívneho riešenia sporu.

Strany sporu svoj súhlas s návrhom dohody vyjadria vlastnoručnými podpismi, a to na listinnej podobe návrhu dohody. Podpísaný návrh dohody strany sporu doručia subjektu ARS, a to poštovou zásielkou v listinnej podobe alebo elektronickými prostriedkami. Doručením súhlasu oboch strán sporu s návrhom dohody subjektu ARS dôjde k uzavretiu dohody o vyriešení sporu. **Dohoda, ktorá vznikne ako výsledok alternatívneho riešenia sporu, je pre strany sporu záväzná. Tým nie je vylúčená možnosť strán sporu obrátiť sa v tej istej veci na súd.**

Dohoda o vyriešení sporu bola uzavretá v **47 prípadoch**. Len v jednom prípade sme zaznamenali, že predávajúci sa mal ozvať spotrebiteľke do konca novembra, neurobil tak ani v decembri.

Okrem evidentných prípadov, kedy si bol predávajúci vedomý porušenia svojich zákonných povinností, sme sa stretli aj s prípadmi, kedy predávajúci uzavrel dohodu so spotrebiteľom a vyhovel spotrebiteľovi nad rámec zákona. *Ako príklad uvádzame prípad reklamácie grilu po 2 rokoch používania. Spotrebiteľovi už pri reklamácií chcel predávajúci poskytnúť obal na ochranu grilu a sadu prípravkov na čistenie grilu, neskôr aj úplne nový rošt na gril, avšak s týmto návrhom spotrebiteľ nesúhlasil. Predávajúci nakoniec vyšiel spotrebiteľovi v ústrety a vyhovel mu v plnom rozsahu a to vrátením kúpnej ceny za reklamovaný výrobok v celkovej hodnote 235,- EUR .*

## Odloženie

Subjekt ARS po začatí alternatívneho riešenia sporu návrh odloží, ak

- a) zistí, že vo veci, ktorej sa návrh týka,
  - bolo skôr začaté alternatívne riešenie sporu pred iným subjektom alternatívneho riešenia sporov,
  - rozhodol súd alebo rozhodcovský súd,
  - bola uzavretá dohoda o mediácii alebo,
  - bolo ukončené alternatívne riešenie sporu v zmysle zákona,
- b) spotrebiteľ napriek výzve subjektu alternatívneho riešenia sporov neposkytne súčinnosť potrebnú na alternatívne riešenie sporu,
- c) spotrebiteľ vyhlási, že sa rozhodol ukončiť svoju účasť na alternatívnom riešení sporu,
- d) strany sporu nevyjadria písomný súhlas s postupom subjektu ARS a súčasne nemožno spor postúpiť inému subjektu alternatívneho riešenia sporov,
- e) na základe skutočností zistených počas alternatívneho riešenia sporu nie je zrejmé, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa.

Odložených bolo **68** prípadov.

V **31** prípadoch spotrebiteľ vyhlásil, že sa rozhodol ukončiť svoju účasť na ARS a to napr. z dôvodu vrátenia kúpnej ceny, výmeny novej časti výrobku po začatí ARS.

V **37** prípadoch na základe skutočností zistených počas ARS nie je zrejmé, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa.

Aj pri odložených návrhoch sme sa stretli s 3 prípadmi, kedy predávajúci vyhovel spotrebiteľovi nad rámec zákona a to i napriek tomu, že subjekt ARS nezistil porušenia zákonných povinností. Ako príklad uvádzame prípad, kedy predávajúci zamietol reklamáciu na základe odborného posúdenia s konštatovaním, že kožušina v topánke je šitá dobre. Prípad bol síce

subjektom ARS odložený, nakoľko nebolo zistené porušenia zákona, napriek tomu predávajúci vrátil spotrebiteľovi kúpnu cenu za výrobok.

Zaznamenali sme však aj prípady, kedy naopak bol problém a neochota pristúpiť na dohodu na strane spotrebiteľa. Napríklad išlo o prípad spotrebiteľa pri rekonštrukcii kúpeľne, kedy spotrebiteľ požadoval finančnú kompenzáciu vo výške 2890,77 EUR, a to aj napriek tomu, že zhotoviteľ diela poskytol spotrebiteľovi niekoľko zliav. Spotrebiteľ počas výkonu diela nezabezpečil plynára, a preto sa práce oneskorili o 4 dni. Zhotoviteľ mu poskytol zľavu 330,- EUR na interiérové dvere, ktoré si spotrebiteľ neprevzal a ani za nezaplatil. Zhotoviteľ ako poslednú možnosť navrhol to, že od spotrebiteľa nebude vyžadovať zaplataenie storno poplatku 150,- EUR, s týmto riešením však spotrebiteľ nesúhlasil, a preto bol prípad odložený.

### **Odôvodnené stanovisko**

Ak medzi stranami sporu nedôjde k uzavretiu dohody o vyriešení sporu a subjekt alternatívneho riešenia sporov na základe skutočností, ktoré zistí pri alternatívnom riešení sporu, dospeje k odôvodnenému záveru, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa, ukončí alternatívne riešenie sporu vydaním **nezáväzného** odôvodneného stanoviska.

V hodnotenom období bolo SOI v **22** prípadoch vydané odôvodnené stanovisko. V 4 prípadoch išlo o cestovné kancelárie, 2 prípady sa týkali reklamácie v optike, ďalej o reklamáciu sedacích súprav, plastových okien, obuvi, detského kočíka, tabletu a pod.

V dvoch prípadoch, kedy bolo vydané odôvodnené stanovisko, vrátili predávajúci spotrebiteľom po vydaní odôvodneného stanoviska, kúpnu cenu výrobkov.

K vydaniu odôvodnených stanovísk dospel subjekt ARS z dôvodu, že po preštudovaní príslušných prípadov bolo zrejmé, že predávajúci konal evidentne v neprospech spotrebiteľa.

Zaevidované boli aj prípady (5), kedy spotrebiteľia okamžite požadovali vydanie odôvodneného stanoviska a žiadne iné ukončenie sporu nebolo žiadúce. Ako príklad možno uviesť prípad vyúčtovania služieb spojených s bývaním a bol prešetrovaný aj zo strany príslušného inšpektorátu. Bolo zistené porušenie zákona a to nedodržanie 30 - dňovej lehoty na vybavenie reklamácie (subjekt ARS požiadal Inšpektorát SOI o súčinnosť a poskytnutie dokladov).

### **Najčastejšie porušenia zákona, ktoré boli dôvodom na vydanie odôvodneného stanoviska:**

**Zákon o ochrane spotrebiteľa** – celkom **22** prípadov (v niektorých prípadoch bolo súčasne porušených niekoľko ustanovení).

- 10 prípadov – predávajúci nevybavil reklamáciu v zákonom stanovenej lehote,
- 5 prípadov – porušenie povinnosti predávajúceho uviesť v doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, ak si spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol,
- 4 prípady – porušenie povinnosti predávajúceho vydať spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie,
- 3 prípady – predávajúci nevydal doklad o vybavení reklamácie,
- 3 prípady – predávajúci upieral práva spotrebiteľovi v nadväznosti na § 3,
- 2 prípady – predávajúci používal nekalé obchodné praktiky,

- 1 prípad - predávajúci neposkytol spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie,
- 1 prípad – predávajúci zamietol reklamáciu bez odborného posúdenia v prípade ak si spotrebiteľ uplatnil reklamáciu počas prvých 12 mesiacov od kúpy,
- 1 prípad – predávajúci neinformoval spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie (vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť....),
- 1 prípad - predávajúci si nesplnil povinnosť viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie.

### **Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov**

- V **1 prípade** predávajúci porušil ustanovenie predmetného zákona, nakoľko spotrebiteľa riadne nepoučil o tom, že udelením súhlasu so začatím poskytovania služby rezervácia čísla pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy stráca po úplnom poskytnutí služby právo na odstúpenie od zmluvy, a nevyžiadal od spotrebiteľa výslovný súhlas so začatím poskytovania služby rezervácie telefónneho čísla pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy a vyhlásenie o tom, že spotrebiteľ bol riadne poučený

### **Odôvodnené stanoviská v prípade cestovných kancelárií - 4 prípady**

1. Z dokladov ktoré sme mali k dispozícii bolo preukázané, že spotrebiteľka bola nesprávne informovaná, že jej postačuje cestovný doklad, ktorý má platnosť min. 3 mesiace. V zmysle informácií poskytnutých na webových stránkach Ministerstva zahraničných vecí a európskych záležitostí Slovenskej republiky pre krajinu Turecko, v časti oznamy a upozornenia pred cestovaním, v odseku VÍZOVÉ, KONZULÁRNE, TURISTICKÉ A INÉ UŽITOČNÉ INFORMÁCIE bolo uvedené, že pri cestách do Turecka musia mať slovenskí občania vrátane detí platný cestovný doklad - cestovný pas. Cestovným dokladom pri cestách do Turecka je cestovný pas, vstup na občiansky preukaz nie je možný. Odporúčaná platnosť cestovného pasu v zmysle platnej legislatívy ( od 11. apríla 2014) musí byť minimálne 5 mesiacov od vstupu na územie Turecka ( oslobodenie od vízovej povinnosti predstavuje 90 dní, ďalších 60 dní požiadavka v zmysle novelizovaného zákona). V opačnom prípade im v zmysle platného zákona vstup na územie Tureckej republiky nebude umožnený. V skutočnosti teda potrebovala spotrebiteľka doklad, ktorý mal platnosť min. 3-6 mesiacov. Na základe uvedeného nemohla spotrebiteľka s rodinou vycestovať na dovolenku do Turecka s malým dieťaťom, čo bolo stresujúce nielen pre spotrebiteľku, ale najmä pre jej maloleté dieťa. V uvedenom prípade bolo konštatované i porušenie povinnosti cestovnej kancelárie vyplývajúcej z ustanovenia § 8 ods. 1 písm. i) zákona č. 281/2001 Z. z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov, v zmysle ktorých bola cestovná kancelária povinná pred uzatvorením zmluvy o zájazde presne, jasne, pravdivo, zrozumiteľne, úplne informovať o všeobecných údajoch týkajúcich sa pasových a vízových požiadaviek pre občanov Slovenskej republiky.
2. Predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia, čím došlo k porušeniu § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov. Zo spotrebiteľkami predloženej písomnosti označenej ako „Uplatnenie práva za vadné poskytnutie služby – pobytový zájazd All inclusive v hotely Sun Fire Beach v oblasti Alanya v termíne od 04.09.2015 do 15.09.2015 – vrátenie 50 % z ceny zájazdu, t. j. 664,- eur“ datovanej ku dňu 27.11.2015 vyplýva, že spotrebiteľky uplatnili reklamáciu na vadne poskytnuté služby spočívajúce v poskytnutí náhradného ubytovania vedľa kuchyne, ktoré nezodpovedalo

ani základným hygienickým parametrom čistoty a deratizácie. Spotrebiteľky ďalej uviedli, že od 2. hodiny rána až do 10.45 h. čakali vo vestibule hotela na delegátku, keďže táto odmietla prísť ihneď problém vyriešiť, a tak boli ubytované až o 12.00 h. Ďalej uviedli, že jedáleň bola v katastrofických hygienických podmienkach, kvalita a množstvo podávaného jedla ani zďaleka nezodpovedalo hotelu so štyrmi hviezdami a ani stravovaniu All inclusive. Taktiež poukázali na to, že delegátka ich na výlete nechala v autobuse so šoférom, ktorý nevedel, kde ich má vyložiť.

3. Predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia, čím došlo k porušeniu § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov. Nespokojnosti s využitými službami. Spotrebiteľka údajné nedostatky v úrovni poskytnutých služieb v minulosti hodnotila sumou 250,- eur až 300,- eur a až následne bez priameho súvisu s úrovňou poskytnutých služieb zvýšila svoju požiadavku na 931,- eur. Vyslovil názor, že uvedená požiadavka nie je dôvodná. Poukázal na to, že vo veci bol sporný len transfer na susednú pláž Chia, čo bola spoločnosť ochotná kompenzovať sumou 96,- eur, ktorá zodpovedala náhrade za taxík na pláž vo výške 8,- eur/deň, pričom na takejto možnosti naďalej zotrváva a uvedenú predstavuje, podľa jej názoru, primeranú kompenzáciu s prihliadnutím na vzniknuté okolnosti zájazdu a to aj vo vzťahu k pôvodnej výške uplatneného nároku. Uvedený prípad riešili Inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj. Vydal „Oznámenie o začatí správneho konania“.
4. § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3, pričom v zmysle § 3 ods. 1 každý spotrebiteľ má právo na ochranu ekonomických záujmov. Spotrebiteľia uviedli, že uzatvorili prostredníctvom sprostredkovateľa Cestovnej agentúry obchodného zástupcu Zmluvu o zájazde s predávajúcim (termín zájazdu 16.07.-30.7.2016 a cena zájazdu 1512,44 EUR). Dňa 17.05.2016 obdržali od obchodného zástupcu ako sprostredkovateľ oznámenie o odstúpení od zmluvy o obchodnom zastúpení s predávajúcim z dôvodu, že predávajúci stratil oprávnenie na poskytovanie služieb CK a odporúčanie obrátiť sa so svojimi nárokmi priamo na predávajúceho, nakoľko sprostredkovateľ má voči predávajúcemu vysporiadané všetky záväzky a kúpna cena bola v plnej výške uhradená predávajúcemu. Spotrebiteľia sa teda obrátili na predávajúceho, ktorý poprel všetky tvrdenia sprostredkovateľa a odkázal spotrebiteľov naspäť na sprostredkovateľa.

### **Neposkytnutie súčinnosti orgánu ARS**

Strany sporu sú povinné spolupracovať so subjektom ARS a poskytovať mu potrebnú súčinnosť na dosiahnutie rýchleho a efektívneho priebehu alternatívneho riešenia sporu.

Ak predávajúci neposkytne subjektu alternatívneho riešenia sporov súčinnosť a orgán kontroly mu uloží sankciu (od 500 do 10 tis. EUR) podľa § 27 ods. 2 zákona o ARS, subjekt alternatívneho riešenia sporov je oprávnený obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania predávajúceho zverejniť na svojom webovom sídle najviac na 90 dní.

V hodnotenom období predávajúci neposkytol orgánu ARS súčinnosť v **23 prípadoch**. Spisové materiály boli postúpené miestne príslušným inšpektorátom SOI. Najviac prípadov bolo v Bratislavskom kraji - 8 prípadov, v Trnavskom 4 prípady, v Košickom kraji - 4 prípady, 2 prípady v Banskobystrickom, 2 prípady v Žilinskom kraji, 2 prípady v Nitrianskom kraji a 1 prípad v Prešovskom kraji.

Ukončené sú 4 prípady, ktoré sú zverejnené na web stránke SOI. Ide o nasledovných predávajúcich:

- TZB Group, s. r. o., Javorová 2877/9, 921 01 Piešťany,
- STAVIA KOŠICE s.r.o., Krosnianska 83, 040 22 Košice
- Timotej Kitta, Kalinčiaka 1326/24, 052 01 Spišská Nová Ves,
- P a P servis, s.r.o., Jarmočná 1, 040 01 Košice

Priemerná dĺžka ukončenia sporu je **2 mesiace**.

Z celkového počtu prijatých návrhov až **103** návrhov neobsahovalo všetky zákonom požadované náležitosti podľa § 12 zákona o ARS a to nasledovné:

- meno a priezvisko spotrebiteľa, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ich má,
- presné označenie predávajúceho,
- úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností,
- označenie, čoho sa spotrebiteľ domáha,
- dátum, kedy sa spotrebiteľ obrátil na predávajúceho so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s predávajúcim bol bezvýsledný,
- vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu ARS, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené ARS (na základe uzavretia dohody, vydania odôvodneného stanoviska, odloženia návrhu, úmrtia alebo vyhlásenia za mŕtveho v prípade strany sporu, ktorá je fyzickou osobou)

K návrhu je potrebné priložiť aj všetky súvisiace dokumenty, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.

Najčastejšie chýbajúcim údajom bol dátum, kedy sa spotrebiteľ obrátil na predávajúceho so žiadosťou o nápravu a informácia, že pokus o vyriešenie sporu priamo s predávajúcim bol bezvýsledný. V každom prípade boli spotrebiteľia informovaní o tom aké má návrh nedostatky, akým spôsobom majú byť odstránené a boli vyzvaní, aby neúplný alebo nezrozumiteľný návrh doplnili v určenej lehote.

Výzvu na doplnenie údajov spotrebiteľa subjektu ARS doplnili a to v 93 prípadoch.

### **Sektor/sortiment, v ktorých sa najviac vyskytovali návrhy na začatie ARS**

Spotrebiteľia sa najmä obracali na subjekt ARS v súvislosti s reklamáciou obuvi, ktoré neboli vybavené v prospech spotrebiteľa. Išlo o 52 prípadov, z toho 20 prípadov u toho istého predávajúceho.

Ďalšiu rozsiahlu skupinu tvorili elektrovýrobky (TV, tablety, telefóny, notebooky, vysavače) – 30 prípadov.

Nasledoval sektor cestovného ruchu, kedy sme zaevidovali 15 návrhov na začatie ARS, týkajúcich sa dovolení, ubytovania alebo denného tábora.

Menej ako 10 prípadov sme zaznamenali v nasledujúcich sektoroch: textilné výrobky, nábytok, plastové okná, dvere, sprchovacie kúty, domáce spotrebiče, detské kočíky, očné optiky a čistiarne a práčovne a to najmä v súvislosti s nespokojnosťou spotrebiteľov so spôsobom vybavenia reklamácie.

Samostatnou kapitolou sú **reklamácie vyúčtovania služieb spojených s bývaním**. SOI eviduje 8 návrhov na začatie ARS. Tieto prípady bývajú často komplikované tým, že vzťahy medzi stranami sporu sa vyhrotili a to takým spôsobom, že ani jedna zo strán nechce ustúpiť a spotrebiteľom neje ani tak o dosiahnutie dohody, ale o vydanie odôvodneného stanoviska. V dvoch prípadoch SOI návrhy odmietla – v 1 prípade spotrebiteľ nepredložil žiadosť o nápravu a v 1 prípade spotrebiteľ podal návrh po uplynutí jedného roka odo dňa doručenia zamietavej odpovede predávajúceho na žiadosť spotrebiteľa o nápravu.



Z celkového počtu 265 prijatých návrhov na začatie ARS bolo:

- 145 podaných elektronicky,
- 59 podaných osobne, pričom najviac na kontaktnom mieste v Košiciach (20 prípadov) a v Bratislave (17 prípadov),
- 57 poštovou prepravou,
- 2 prípady postúpené z inšpektorátov SOI,
- 2 prípady z ODR platformy (rumunský a nemecký spotrebiteľ).

Návrhy na začatie ARS podali najčastejšie spotrebiteľia z Bratislavského kraja (až 25 % podaných návrhov) a najmenej bolo z Trnavského kraja (6 % podaných návrhov).

V 1 prípade spotrebiteľ ne napísal svoju adresu a nereagoval ani na výzvu a po 1 prípade boli SOI doručené návrhy z Českej republiky a Rakúska poštovou prepravou.

Návrhy na začatie alternatívneho riešenia sporov smerovali voči spoločnostiam, ktoré majú sídlo v Bratislavskom kraji – **až 112 návrhov** (40 % návrhov z celkového počtu prijatých návrhov). 7 návrhov smerovalo voči spoločnostiam z Českej republiky a 1 voči spoločnosti z Poľska. V uvedených prípadoch boli návrhy odmietnuté a spotrebiteľom bolo odporučené obrátiť sa na subjekt ARS v danom členskom štáte prostredníctvom ODR platformy.