

SPOLOČNOSŤ OCHRANY SPOTREBITEĽOV (S.O.S) POPRAD

# KOMPARÁCIA MIMOSÚDNYCH POSTUPOV RIEŠENIA SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV NA SLOVENSKU

---

ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV (ARS)  
A MEDIÁCIA

**Renáta Dolanská a kol.**

Verzia III

December 2023

*Tento materiál bol vytvorený v rámci projektu Alternatívne riešenie sporov ako účinný systém ochrany spotrebiteľov na Slovensku (ADR–ESoCP), ktorý s podporou Európskej únie realizuje konzorcium, ktorého členmi sú Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) Poprad, EDUKAČNÉ CENTRUM Mimosúdneho Riešenia Sporov a ALTERNATÍVA Mediačné centrum mimosúdneho riešenia sporov.*

Financované Európskou úniou. Vyjadrené názory a stanoviská sú však výlučne názormi autorov a nemusia nevyhnutne odrážať názory a stanoviská Európskej únie alebo EISMEA. Európska únia ani orgán poskytujúci granty za ne nemôžu niesť zodpovednosť.



## ÚVOD

Napriek celoeurópskym trendom zameraným na celkové posilnenie využívania mimosúdneho riešenia sporov vo všeobecnosti ako aj osobitne prijatým legislatívnym nástrojom pre oblasť mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov je situácia v oblasti mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov na Slovensku stále nepriaznivá. Systém alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov nie je dostatočne etablovaný a inštitút mediácie v spotrebiteľských sporoch sa takmer vôbec nevyužíva.

Okrem chýbajúcich tradícií a skúseností, významnou prekážkou plnohodnotného naplnenia aplikačného potenciálu mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov na Slovensku, je nízke povedomie odbornej a laickej verejnosti o možnostiach mimosúdneho riešenia sporov a osobitne o možnostiach mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov. Na Slovensku zároveň absentuje akákoľvek stratégia rozvoja a podpory celej oblasti mimosúdneho riešenia sporov, tzv. ADR (alternative dispute resolution).

Tento dokument je súčasťou metodických výstupov vypracovaných v rámci projektu Alternatívne riešenie sporov ako účinný systém ochrany spotrebiteľov na Slovensku (ADR – ESoCP), ktorý s podporou Európskej únie realizuje konzorcium tvorené tromi subjektmi: Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) Poprad, EDUKAČNÉ CENTRUM Mimosúdneho Riešenia Sporov a ALTERNATÍVA Mediačné centrum mimosúdneho riešenia sporov.

Cieľom projektu je zvýšenie povedomia odbornej a laickej verejnosti o aplikačných možnostiach dvoch samostatných procesov mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov na Slovensku a to tzv. alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov (ARS) a mediácie, ako aj zlepšenie kvality služieb poskytovaných v rámci už existujúceho systému alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov a mediácie. Projekt je ďalej zameraný na profesionálny rozvoj existujúcich kapacít v oblasti mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov ako aj preskúmanie aplikačného potenciálu systému alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov a mediácie v spotrebiteľských sporoch na Slovensku.

Táto metodická pomôcka vychádza z platnej právnej úpravy a vlastných skúseností členov projektového tímu s výkonom ARS a mediácie. Okrem tejto pomôcky sa v rámci projektu vytvorili dve samostatné metodiky a to Metodika alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov na Slovensku a Metodika mediácie v spotrebiteľských sporoch na Slovensku ako aj Príručka (manuál) pre spotrebiteľov: Alternatívne riešenie sporov ako účinný systém ochrany spotrebiteľov na Slovensku. Materiály sú dostupné na webovej stránke: [www.sospotrebiteľov.sk](http://www.sospotrebiteľov.sk) alebo si ich môžete vyžiadať na e-mailovej adrese: [info@sospotrebiteľov.sk](mailto:info@sospotrebiteľov.sk).

Snahou projektového ako aj autorského tímu je poskytnúť širokej verejnosti nástroj na lepšiu orientáciu v oblasti ADR ako množiny možných mimosúdnych spôsobov riešenia sporov ako aj praktické využitie potenciálu, ktoré mimosúdne spôsoby riešenia spotrebiteľských sporov na Slovensku ponúkajú.



## KOMPARÁCIA PROCESU ALTERNATÍVNEHO RIEŠENIA SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV A MEDIÁCIE V SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROCH

*Poznámka :*

1. Na účely tohto prehľadu sa postupy alternatívneho riešenia sporov označujú skratkou ARS
2. Na účely tohto prehľadu sa ARS a MEDIÁCIA označujú ako PROCES

Kritérium	ARS	MEDIÁCIA
<b>Právny rámec</b>	Zákon č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov	Zákon č. 420/2004 Z.z. o mediácii a o zmene a doplnení niektorých zákonov
<b>Hlavný rezort, pod pôsobnosť ktorého proces spadá</b>	Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky (MH SR)	Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej republiky (MS SR)
<b>Vecná pôsobnosť - spory, na ktoré sa proces vzťahuje</b>	Iba spotrebiteľské spory	Občianskoprávne spory Obchodnoprávne spory Rodinnoprávne spory Pracovnoprávne spory Spotrebiteľské spory
<b>Územná pôsobnosť z hľadiska sporov, na ktoré sa proces vzťahuje.</b>	Spory medzi predávajúcim, ktorý mal ku dňu uzavretia zmluvy alebo odoslania objednávky spotrebiteľom (v prípade zmluvy uzatvorenej na diaľku) miesto podnikania alebo sídlo v Slovenskej republike a spotrebiteľom, ktorý mal v danom čase bydlisko alebo miesto obvyklého pobytu v SR (vnútroštátny spor) alebo inom členskom štáte EÚ, v ktorom má miesto podnikania alebo sídlo predávajúci (cezhraničný spor)	Vnútroštátne spory Cezhraničné spory  Cezhraničným sporom je spor, v ktorom má aspoň jedna zo strán bydlisko alebo obvyklý pobyt v inom členskom štáte, než je členský štát ktorejkoľvek inej strany (§ 1 ods. 3 zákona o mediácii).
<b>Kto vedie proces ?</b>	Subjekt ARS zapísaný v zozname subjektov ARS vedenom MH SR  V mene subjektu ARS vedie proces poverená fyzická osoba zapísaná v zozname MH SR.	Mediátor vedený v registri mediátorov vedenom MS SR



Kritérium	ARS	MEDIÁCIA
<b>Aký je status subjektu, ktorý proces vedie ?</b>	Subjekt ARS je právnická osoba zapísaná v zozname subjektov ARS vedenom MHSR. Poverená fyzická osoba je zamestnancom subjektu ARS, jeho členom, štatutárnym orgánom alebo členom štatutárneho orgánu subjektu ARS	Mediátor je samostatne zárobkovo činná osoba.  Výkon mediácie je výkonom povolania na základe osobitného predpisu.
<b>Majú strany zákonnú povinnosť poskytovať subjekt, ktorý vedie proces súčinnosť ?</b>	ÁNO. Povinnosť poskytovať súčinnosť subjektu ARS majú obe strany sporu, dokonca aj tretie osoby, ktorých vyjadrenie môže mať význam pre priebeh alebo výsledky ARS. V prípade neposkytnutia súčinnosti zo strany predávajúceho alebo tretej osoby ide o správny delikt, za ktorý orgán dozoru uloží pokutu + subjekt ARS môže predávajúceho zverejniť na svojom webovom sídle. V prípade, ak subjektu ARS odmietne poskytnúť súčinnosť spotrebiteľ, môže subjekt ARS ukončiť proces ARS formou odloženia návrhu.	NIE
<b>Kto môže iniciovať začatie procesu ?</b>	IBA spotrebiteľ – podaním návrhu na začatie ARS	Spotrebiteľ aj predávajúci - oslovením mediátora. Zákon o mediácii ani iný právny predpis nestanovuje predpísanú formu oslovenia. Môže ísť o písomnú alebo osobne podanú žiadosť, návrh, podnet.
<b>Musí podaniu návrhu predchádzať nejaký úkon zo strany spotrebiteľa alebo predávajúceho ?</b>	ÁNO – pred podaním návrhu by mal spotrebiteľ zaslať predávajúcemu žiadosť o nápravu (ak predávajúci do 30 dní žiadosti nevyhovie alebo ju zamietne, môže spotrebiteľ podať návrh na začatie ARS)	NIE – mediátora môže osloviť tak spotrebiteľ ako aj predávajúci kedykoľvek po vzniku sporu, nie je potrebný žiaden formálny úkon pred oslovením alebo pri oslovení mediátora
<b>Je potrebný súhlas druhej strany na začatie procesu ?</b>	NIE	ÁNO
<b>Úkon, ktorým sa proces začína</b>	Návrh spotrebiteľa	Dohoda o začatí mediácie uzatvorená medzi stranami sporu a mediátorom



Kritérium	ARS	MEDIÁCIA
<b>Okamih začatia procesu</b>	Doručenie úplného návrhu spotrebiteľa subjektu ARS	Podpísanie dohody o začatí mediácie + zápis do knihy mediácii vedenej mediátorom alebo uloženie dohody o začatí mediácie do Notárskeho centrálného registra listín
<b>Okamih ukončenia procesu</b>	Dňom: -uzavretia dohody podľa § 17; -vydania odôvodneného stanoviska podľa § 18; - odloženia návrhu podľa § 19; - úmrtia alebo vyhlásenia za mŕtveho v prípade strany sporu, ktorá je fyzickou osobou; -zániku bez právneho nástupcu v prípade strany sporu, ktorá je právnickou osobou; - vyčiarknutia oprávnenej právnickej osoby zo zoznamu.	Dňom zápisu v knihe mediácií alebo dňom uloženia potvrdenia o skončení mediácie do Notárskeho centrálného registra listín
<b>Vplyv začatia procesu na plynutie premlčacích a prekluzívnych lehôt</b>	Rovnaké právne účinky ako uplatnenie práva na súde	Rovnaké právne účinky ako uplatnenie práva na súde
<b>Poplatky za proces</b>	Proces je pre spotrebiteľa aj predávajúceho bezodplatný, príp. subjekt ARS, ktorý je v postavení oprávnenej osoby (združenie,..) si môže vo svojich pravidlách ARS určiť poplatok za začatie ARS max vo výške 5 Eur vrátane DPH	Mediátor môže od spotrebiteľa účtovať ako svoju odmenu max. 10% z celkovej odmeny, nie však viac ako 20 eur; zostatok odmeny mediátora má hradiť predávajúci.
<b>Trvanie procesu</b>	Max. 90 dní subjekt ARS môže v zložitých prípadoch lehotu na ukončenie ARS predĺžiť o 30 dní a to aj opakovane	Pri spotrebiteľských sporoch max. 90 dní bez možnosti predĺženia lehoty
<b>V prípade ukončenie procesu dohodou:</b>	Dohoda o vyriešení sporu je pre strany právne záväzná	Dohoda, ktorá je výsledkom mediácie je pre strany právne záväzná. Zákon pripúšťa zabezpečenie exekučného titulu na základe tejto dohody postupmi podľa § 15
<b>Spôsoby skončenia procesu bez dohody :</b>	-Nezáväzná odôvodnené stanovisko subjektu ARS, ak došlo k zjavnému porušeniu práv spotrebiteľa	- Písomné vyhlásenie mediátora po konzultácii s osobami zúčastneným na mediácii, že mediácia nebude pokračovať



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Odloženie návrhu – napr. ak spotrebiteľ neposkytuje súčinnosť subjektu ARS ; ak subjekt ARS vyhodnotí, že práva spotrebiteľa neboli porušené alebo spotrebiteľ vyhlási, že sa rozhodol ukončiť svoju účasť na ARS</li> <li>- Úmrtie alebo vyhlásenie za mŕtveho v prípade strany sporu, ktorá je fyzickou osobou</li> <li>- Zánik bez právneho nástupcu v prípade strany sporu, ktorá je právnickou osobou</li> <li>- vyčiarknutie oprávnenej právnickej osoby zo zoznamu.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oznámenie strany adresované mediátorovi, že nemá záujem o pokračovanie mediácie</li> <li>- Oznámenie strany adresované druhej strane, že nemá záujem pokračovať v mediácii</li> <li>- Uplynutie 90 dní od začiatku mediácie</li> </ul>
<b>Vzťah k súdnemu konaniu:</b>	Prebieha len pred súdnym konaním (súdne konanie nemusí nevyhnutne nasledovať)	Môže prebiehať pred súdnym konaním ako aj počas súdneho konania
Mlčanlivosť	<p><b>§16 ods. 11 zákona o ARS</b></p> <p>Poverená fyzická osoba je povinná počas ako aj po skončení riešenia sporu v mene subjektu ARS zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvie pri riešení sporu. Tejto povinnosti ju môže zbaviť len strana sporu, v ktorej záujme je viazaná povinnosťou zachovávať mlčanlivosť.</p>	<p><b>§ 5 zákona o mediácii</b></p> <p>Mediátor, osoby zúčastnené na mediácii a iné fyzické osoby prizvané mediátorom alebo osobou zúčastnenou na mediácii k mediácii sú povinné, ak sa strany nedohodnú inak, zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli v súvislosti s mediáciou; ustanovenia osobitných predpisov týmto nie sú dotknuté.</p> <p><b>§ 6 zákona o mediácii</b></p> <p>Ak sa vedie súdne konanie, rozhodcovské konanie alebo obdobné konanie o náhradu škody podľa § 4 ods. 6, nie je mediátor viazaný povinnosťou mlčanlivosti v rozsahu, ktorý je potrebný na posúdenie porušenia povinnosti mediátora.</p>
<b>Vyžaduje zákon akreditovaný program odbornej prípravy pre výkon činnosti ?</b>	NIE	ÁNO –program odbornej prípravy mediátora v rozsahu 200 hodín + odborná skúška mediátora



