

„ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV AKO ÚČINNÝ SYSTÉM OCHRANY SPOTREBITEĽOV NA SLOVENSKU“

POZIČNÝ DOKUMENT K FUNGOVANIU A NAPLNENIU APLIKAČNÉHO POTENCIÁLU MIMOSÚDNEHO RIEŠENIA SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV NA SLOVENSKU

Mimosúdne riešenie sporov, ktoré v iných členských štátoch EÚ už roky úspešne pomáha spotrebiteľom a obchodníkom riešiť ich spory rýchlo a efektívne je u nás stále pomerne neznáme. Spotrebiteľská verejnosť nemá dostatok informácií o formách mimosúdneho riešenia sporov, často má skreslené a nereálne očakávania od týchto postupov a obchodníci si výhody mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov uvedomujú len málo. 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 spotrebiteľských sporov. Zároveň na Slovensku absentuje akákoľvek stratégia rozvoja celej oblasti mimosúdneho riešenia sporov, tzv. ADR (alternative dispute resolution) a osobitne aj oblasti mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov, vrátane nastavenia mechanizmov ich podpory.

Obsah dokumentu :

1. **Východiská pozičného dokumentu**
2. **O projekte „Alternatívne riešenie sporov ako účinný systém ochrany spotrebiteľov na Slovensku“**
3. **Zistenia plynúce z vykonaných projektových aktivít**
 - 3.1. **Výsledky tvorby a testovania Metodiky alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov na Slovensku**
 - 3.1.1. Rámcová analýza systému alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov (ARS)
 - 3.1.2. Výsledky testovania metodiky ARS
 - 3.2. **Výsledky tvorby a testovania Metodiky mediácie v spotrebiteľských sporov na Slovensku**
 - 3.1.1. Rámcová analýza mediácie v spotrebiteľských sporoch
 - 3.1.2. Výsledky testovania metodiky mediácie v spotrebiteľských sporoch
4. **Odporúčania projektového tímu plynúce z vykonaných projektových aktivít**
 - 4.1. Všeobecné odporúčania pre oblasť mimosúdneho riešenia sporov a spotrebiteľskej ochrany
 - 4.2. Osobitné odporúčania pre oblasť ARS
 - 4.3. Osobitné odporúčania pre oblasť mediácie
5. **Záver**



1. *Východiská pozičné dokumentu*

Vysoká úroveň ochrany spotrebiteľov patrí medzi kľúčové priority EÚ, pričom jedným z nástrojov na jej zabezpečenie je aj funkčný a efektívny systém mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktorý umožňuje jednoduché, rýchle a lacné riešenia vnútroštátnych ako aj cezhraničných sporov medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi. Popri súdnom konaní sú tak postupy mimosúdneho riešenia sporov v spotrebiteľských veciach prostriedkom, ktorý majú spotrebiteľia k dispozícii na presadzovanie svojich práv, najmä v sporoch s nízkou hodnotou, pri ktorých spotrebiteľia spravidla nemajú motiváciu či kapacitu vymáhať svoje práva súdnou cestou.

Mimosúdne riešenie sporov, označované aj skratkou ADR, čo znamená alternative dispute resolution, dáva spotrebiteľom a obchodníkom možnosť riešiť svoje spory bez potreby absolvovania súdneho konania a to za pomoci kvalifikovaného nezávislého subjektu. V rôznych krajinách EÚ môže mať ADR rôzne formy ako napr. mediácia, zmierovacie konanie, rozhodcovské konanie a pod. a môže viesť k rôznym výsledkom ako sú dohoda strán, nezáväzná odporúčanie tretej strany, či záväzné rozhodnutia.

Mimosúdne riešenie sporov má byť pre spotrebiteľov jednoduchou, rýchlou a cenovo dostupnou alternatívou k súdnemu konaniu, ktorá mu umožní vyriešiť svoj problém s obchodníkom efektívne a rýchlo získať nápravu. Preto má veľký potenciál pre zlepšenie prístupu spotrebiteľov k spravodlivosti a odbremenenie súdov.

Slovenská republika, ako členská krajina EÚ, je viazaná transpozičnými povinnosťami súvisiacimi so smernicami prijatými na európskej úrovni a to v rozsahu harmonizácie zadefinovanej príslušnou smernicou. Zároveň, na Slovensku je priamo platná a účinná právna regulácia upravená v nariadeniach vydaných na európskej úrovni.

Z hľadiska právnej regulácie mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov na úrovni práva EÚ sú relevantnými dva právne predpisy a to Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ z 21. mája 2013 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov) a Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online).

Transpozícia smernice o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov vyústila na Slovensku do prijatia osobitného zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ktorý nadobudol účinnosť 1. januára 2016. Prijatím tohto právneho predpisu došlo k vytvoreniu nového osobitného zákonom regulovaného procesu (postupov) alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi stranami. Tento proces je pre spotrebiteľov aj predávajúcich spravidla bezplatný a je vykonávaný tzv. subjektmi alternatívneho riešenia sporov, ktorých zoznam vedie Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky.



Druhým transpozičným dopadom smernice o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov bolo prijatie zákona č. 390/2015 Z.z. ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 420/2004 Z.z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov. Táto novela zákona o mediácii, ktorá nadobudla účinnosť rovnako 1. januára 2016, priniesla do výkonu mediácie ako mimosúdnej činnosti, pri ktorej osoby zúčastnené na mediácii riešia svoj spor, ktorý vznikol zo zmluvného alebo iného právneho vzťahu, vo vzťahu k riešeniu spotrebiteľských sporov isté odchýlky a obmedzenia. Mediácia na Slovensku je od roku 2004, kedy vstúpil do účinnosti zákon o mediácii, vykonávaná mediátormi, ktorí sú zapísaní v registri mediátorov vedenom Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky. Keďže, v zmysle dôvodovej správy k tejto novele, je mediátor považovaný za subjekt alternatívneho riešenia sporov priamo na základe zákona o mediácii, došlo pri právnej regulácii riešenia spotrebiteľských sporov mediáciou oproti všeobecnej rámcovej úprave mediácie k odklonom, ktorými sa mali zabezpečiť požiadavky stanovené smernicou o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

Napokon, vo vzťahu k alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov je nutné uviesť, že na Slovensku, rovnako ako v ostatných členských krajinách EÚ, má v oblasti riešenia spotrebiteľských sporov online, priame účinky nariadenie o riešení sporov online, na základe ktorého došlo na úrovni Únie k zriadeniu platformy ODR (online dispute resolution) resp. v prekladoch nájdete aj skratku RSO (riešenie sporov online) zacielenej na uľahčenie mimosúdneho riešenia sporu, ktorý medzi predávajúcim a spotrebiteľom vznikol z kúpnych zmlúv alebo zmlúv o službách uzavretých online. Ambíciou nariadenia bolo priniesť spotrebiteľom ale aj obchodníkom v EÚ nástroj, ktorý im umožní rýchle a efektívne riešiť spory, ktoré vznikajú z online nákupov v rámci EÚ. K platforme ODR má prístup ktorýkoľvek spotrebiteľ, obchodník ako aj subjekt mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov notifikovaný v zozname subjektov vedenom Európskou komisiou. Platforma umožňuje priame rokovania medzi spotrebiteľom a obchodníkom ako aj rokovania vedené prostredníctvom zvoleného subjektu, pričom užívateľsky jednoduchý spôsob využívania platformy, možnosť komunikácie v jazyku každého členského štátu a možnosť využívania technických prekladov pri práci s platformou sú benefity, o ktorých mnoho spotrebiteľov a obchodníkov na Slovensku ani netuší.

Mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov, ako je stanovené v smernici o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a nariadení o riešení spotrebiteľských sporov online, však neprinieslo spotrebiteľom v mnohých európskych krajinách očakávané výsledky a stále nedosiahlo svoj plný potenciál. Dôvodom tohto stavu je okrem iného nedostatočná informovanosť spotrebiteľov a obchodníkov o postupoch ADR v spotrebiteľských sporoch, ťažkosti pri orientácii v rôznorodých a niekedy zložitých vnútroštátnych systémoch ADR v spotrebiteľských sporoch, ako aj všeobecná neochota obchodníkov zúčastňovať sa na postupoch ADR v spotrebiteľských sporoch. Z týchto dôvodov Európska komisia zverejnila v októbri 2023 nový legislatívny balík, ktorý je zameraný na modernizáciu existujúceho regulačného rámca ADR v spotrebiteľských sporoch. Jeho súčasťou je návrh smernice, ktorou sa cielene mení smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ďalej návrh nariadenia, ktorým sa zrušuje nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa zriadila platforma EÚ pre ODR/RSO a napokon aj odporúčania určené online trhom a obchodným združeniam EÚ, ktoré majú vlastný mechanizmus mimosúdneho riešenia sporov.



Cieľom nového legislatívneho balíka je modernizácia pravidiel mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov, pretože európske právne predpisy o mimosúdnej náprave pre spotrebiteľa boli prijaté pred 10 rokmi, a medzitým na spotrebiteľských trhoch došlo k výrazným zmenám, najmä v súvislosti s rýchlo sa rozvíjajúcim digitálnym prostredím.

Ani na Slovensku nie je situácia s využívaním mimosúdnych postupov riešenia spotrebiteľských sporov priaznivá a to napriek tomu, že slovenská legislatíva ponúka viacero postupov. Systém alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov zabezpečovaný subjektmi alternatívneho riešenia 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 spotrebiteľských sporov. Zároveň na Slovensku absentuje akákoľvek stratégia rozvoja celej oblasti mimosúdneho riešenia sporov, tzv. ADR (alternative dispute resolution) a osobitne aj oblasti mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov, vrátane nastavenia mechanizmov ich podpory a to aj finančnej. Pritom podľa smernice o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (recitál 10), **úspešné zavedenie systémov ADR v spotrebiteľských sporoch si vyžaduje trvalú politickú vôľu a podporu všetkých aktérov bez toho, aby bola ohrozená cenová dostupnosť, transparentnosť, pružnosť, rýchlosť a kvalita rozhodovania subjektov, na ktoré sa smernica vzťahuje.** Zároveň (recitál 46) uvádza, že **subjekty ADR v spotrebiteľských sporoch by mali mať na efektívne fungovanie k dispozícii dostatočné ľudské, materiálne a finančné zdroje a členské štáty by mali rozhodnúť o vhodnej forme financovania týchto subjektov na svojom území.**

2. O projekte „Alternatívne riešenie sporov ako účinný systém ochrany spotrebiteľov na Slovensku“.

S cieľom zlepšiť kvalitu existujúceho systému mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov a posilniť efektívnosť presadzovania spotrebiteľských práv na Slovensku realizovala Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) Poprad 18-mesačný projekt s názvom „Alternatívne riešenie sporov ako účinný systém ochrany spotrebiteľov na Slovensku (ADR ESoCP). Projekt bol realizovaný v spolupráci s EDUKAČNÝM CENTROM Mimosúdneho Riešenia Sporov a mediačným centrom ALERNATÍVA Mediačné centrum mimosúdneho riešenia sporov.

Za svoje hlavné ciele si projekt vytýčil zvýšenie povedomia odbornej a laickej verejnosti o aplikačných možnostiach dvoch samostatných procesov mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov na Slovensku a to 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 bol 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. Projekt sa nezameriaval na oblasť riešenia spotrebiteľských sporov prostredníctvom spotrebiteľského rozhodcovského konania, nakoľko realizátori projektu v danej oblasti v praxi nepôsobia.



Snahou projektového tímu bolo, prostredníctvom aktivít uskutočňovaných v rámci projektu, prispieť k sfunkčneniu a zvýšeniu kvality postupov ARS, ktoré projektový tím vníma ako užitočný nástroj odbremenenia súdov, keďže vďaka funkčnému a efektívnemu systému ARS možno očakávať zníženie náporu nových spotrebiteľských sporov na súde. Zároveň, snahou projektového tímu bolo tiež prispieť k naštartovaniu mediácie v spotrebiteľských sporoch na Slovensku, čo taktiež môže viesť k odbremeneniu súdov a to nielen vo vzťahu k náporu nových spotrebiteľských sporov na súdoch ale aj vo vzťahu k už začatým súdnym konaniam, či už formou odklonu spotrebiteľských sporov k mediácii alebo iného prepojenia mediácie so súdnym konaním.

Celkovo, očakávaným prínosom projektu, je posilnenie využívania postupov ARS a mediácie ako jednoduchého nástroja presadzovania práv a dosahovania efektívnej nápravy pre spotrebiteľov.

V rámci projektu bola vytvorená metodika mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov, osobitne pre postupy ARS a osobitne pre mediáciu, ktorá je testovaná na reálnych prípadoch.

Súčasťou projektu boli aj aktivity zamerané na organizovanie a vedenie diskusií odbornej verejnosti, ktoré sa zameriavali najmä na analýzu existujúceho právneho rámca ADR na Slovensku, trendy nastavené v rámci legislatívy EÚ vo vzťahu k ADR v spotrebiteľských sporoch ale aj ODR (online dispute resolution), mieru využívania jednotlivých metód ADR v spotrebiteľských sporoch v aplikačnej praxi, skúmanie príčin pomalého a málo efektívneho zapájania ADR metód do riešenia spotrebiteľských sporov tak z úrovne odbornej aj laickej verejnosti ako aj aplikačného potenciálu ADR v spotrebiteľských sporoch na Slovensku do budúcnosti a to nielen pri individuálnom presadzovaní práv spotrebiteľov ale aj v kontexte Smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2020/1828 z 25. novembra 2020 o žalobách v zastúpení na ochranu kolektívnych záujmov spotrebiteľov a o zrušení smernice 2009/22. Zároveň projektový tím sledoval legislatívne trendy v oblasti alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktoré počas projektu prebiehali tak na úrovni EÚ ako aj vnútroštátnej úrovni, kde okrem revízie regulačného rámca ADR v spotrebiteľských sporoch uskutočňovanej Európskou komisiou bol pripravený a do NRSR predložený návrh nového zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorého súčasťou má byť aj zmena zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov .

3. Zistenia plynúce z vykonaných projektových aktivít.

Projekt sa zameriaval predovšetkým na preskúmanie dvoch, slovenskou legislatívou regulovaných, mimosúdnych spôsobov riešenia spotrebiteľských sporov a to alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, v praxi označovanom aj skratkou ARS, ktoré je vedené subjektmi alternatívneho riešenia sporov zapísanými v zozname vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky a mediácie vedenej mediátormi, zapísanými v registri mediátorov vedenom Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky.



V rámci projektu boli vypracované a následne na reálnych spotrebiteľských sporoch aj v praxi testované dve samostatné metodiky, a to Metodika alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov na Slovensku a Metodika mediácie v spotrebiteľských sporoch na Slovensku. Vytvorené metodiky sú dostupné na webovej stránke: www.sospotrebitelov.sk prípadne je možné si ich vyžiadať na e-mailovej adrese: info@sospotrebitelov.sk.

Cieľom pri tvorbe metodík bolo vykonať analýzu oboch zákonom regulovaných spôsobov riešenia spotrebiteľských sporov na Slovensku, vzájomne ich porovnať a vytvoriť praktickú pomôcku určenú pre subjekty ARS a mediátorov pri riešení spotrebiteľských sporov. Následne, cieľom testovania metodík v praxi bolo, na reálnych spotrebiteľských sporoch, preskúmať funkčnosť oboch spôsobov mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov, zachytiť aplikačné problémy a na základe výsledkov testovania formulovať odporúčania pre legislatívne a systémové zmeny v oblasti mimosúdneho riešenia sporov a spotrebiteľskej ochrany.

3.1. Výsledky tvorby a testovania Metodiky alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov na Slovensku

3.1.1. Rámcová analýza systému alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov (ARS)

Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov na Slovensku upravuje zákon č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Zákon sa vzťahuje na spory medzi predávajúcim, ktorý mal ku dňu uzavretia zmluvy miesto podnikania alebo sídlo v Slovenskej republike, a spotrebiteľom, ktorý mal ku dňu uzavretia zmluvy bydlisko alebo miesto obvyklého pobytu v Slovenskej republike (vnútroštátny spor) alebo v inom členskom štáte EÚ, než je členský štát EÚ, v ktorom má miesto podnikania alebo sídlo predávajúci (cezhraničný spor).

Zákon sa nevzťahuje na spory, v ktorých si uplatňuje právo predávajúci voči spotrebiteľovi; na komunikáciu medzi spotrebiteľom a predávajúcim za účelom uplatnenia práv spotrebiteľa a vyriešenia spotrebiteľského sporu uskutočnenú pred žiadosťou spotrebiteľa o nápravu; na spory riešené predávajúcim alebo treťou osobou, ktorá je s predávajúcim v pracovnoprávnom vzťahu alebo obdobnom právnom vzťahu; spory súvisiace so službami všeobecného záujmu poskytovanými bezodplatne; spory súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti alebo so službami súvisiacimi s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a spory súvisiace s poskytovaním vysokoškolského vzdelávania alebo ďalšieho vzdelávania verejnou vysokou školou alebo štátnou vysokou školou.

V zmysle zákonnej definície, alternatívnym riešením sporu (ARS), je postup subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa tohto zákona, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi stranami sporu. Stranami sporu sú spotrebiteľ a obchodník, ktorého legislatíva môže označovať aj inými pojmami, ako napr. predávajúci či dodávateľ.



Pojem subjekty alternatívneho riešenia sporov nepredstavuje žiadne všeobecné označenie akýchkoľvek subjektov, ktoré spory riešia alternatívnou, t.j. mimosúdnou formou. Zákon presne uvádza, ktoré subjekty majú status subjektov alternatívneho riešenia sporov (*dalej ako "subjekty ARS"*). Subjektmi ARS sú :

- orgány alternatívneho riešenia sporov:
 - Úrad pre reguláciu sieťových odvetví
 - Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb
 - Slovenská obchodná inšpekcia.

a

- oprávnené osoby zapísané v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom podľa tohto zákona, ktorými sa v prípade splnenia ďalších zákonných podmienok môže stať:
 - právnická osoba založená alebo zriadená na ochranu spotrebiteľa
 - komora zriadená zákonom
 - záujmové združenie najmenej desiatich právnických osôb.

Zoznam subjektov ARS vedie Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky a je verejne dostupný na webovom sídle ministerstva. Ku dňu 31.12.2023 sú v zozname subjektov ARS zapísané tieto subjekty:

- Slovenská obchodná inšpekcia
- Úrad pre reguláciu sieťových odvetví
- Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb
- Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) Poprad
- Slovenská banková asociácia
- OMBUDSPOT – združenie na ochranu práv spotrebiteľov
- Slovenská asociácia poisťovní
- Združenia na ochranu práv občana – AVES

V zozname subjektov ARS vedenom na stránke ministerstva je pri každom subjekte ARS uvedená aj vecná pôsobnosť subjektu ARS, teda aké druhy sporov daný subjekt ARS rieši.

V mene subjektu ARS vedie postupy alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu poverená fyzická osoba, ktorá je so subjektom ARS v pracovnoprávnom vzťahu alebo v štátnozamestnaneckom pomere alebo musí byť jeho členom, štatutárnym orgánom alebo členom jeho štatutárneho orgánu a spĺňa predpoklady podľa § 8 ods. 2 zákona, t.j. poverená osoba musí byť spôsobilá na právne úkony v plnom rozsahu; byť bezúhonná a dôveryhodná; mať vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa v študijnom odbore právo a odbornú prax v oblasti riešenia sporov v trvaní aspoň jedného roka alebo vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa a odbornú prax v oblasti riešenia sporov v trvaní aspoň troch rokov. Vo vzťahu k poverenej osobe zákon nevyžaduje, aby absolvovala osobitný akreditovaný program odbornej prípravy zameranej na výkon činnosti poverenej osoby. Z hľadiska ďalšieho vzdelávania poverených

osôb zákon v § 9 ods. 5 uvádza, že ministerstvo na účely ďalšieho vzdelávania poverených osôb organizuje pravidelné bezplatné školenia, pričom subjekt ARS dbá o pravidelné dopĺňanie a prehľbovanie vzdelávania poverených osôb.

Subjekt ARS prideluje návrhy povereným fyzickým osobám náhodným výberom s cieľom zachovania nestrannosti poverených fyzických osôb. Podľa zákona poverená fyzická osoba nesmie za riešenie sporu prijímať finančné prostriedky alebo akékoľvek výhody od inej osoby ako subjektu alternatívneho riešenia sporov, v ktorého mene spory rieši.

V záujme naplnenia požiadaviek na transparentnosť postupov ARS, zákon ukladá povinnosť pre subjekt ARS zriadiť a zabezpečiť prevádzku a aktualizáciu webového sídla, na ktorom v ľahko zrozumiteľnej a používateľsky jednoduchej forme zverejňuje zákonom požadované informácie, tak ako si to vyžiadala smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Zároveň je subjekt ARS povinný na svojom webovom sídle zverejniť výročnú správu o svojej činnosti za predchádzajúci kalendárny rok do 31. marca. Obsahové náležitosti výročnej správy sú uvedené v ustanovení § 10 ods. 3 zákona. Napokon subjekt ARS je na základe žiadosti povinný poskytnúť informácie, zverejnené na svojom webovom sídle a vo výročných správach aj na trvalom nosiči.

Podľa § 14 ods. 1 zákona, alternatívne riešenie sporu sa začína dňom doručenia úplného návrhu subjektu alternatívneho riešenia sporov. Úplným návrhom sa rozumie návrh, ktorý obsahuje všetky náležitosti podľa § 12 ods. 3 zákona a boli k nemu priložené doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.

Na podanie návrhu na začatie ARS je aktívne legitimovaným len spotrebiteľ, predávajúci nie je oprávnený podať návrh na začatie ARS.

Podľa § 16 ods. 10 zákona, začatie alternatívneho riešenia sporu podľa § 14 ods. 1 zákona a jeho ukončenie niektorým zo spôsobov uvedených v § 20 ods. 1 zákona, má pre plynutie premlčacej lehoty a zánik práva rovnaké právne účinky ako uplatnenie práva na súde.

S ohľadom na účinky začatia a skončenia alternatívneho riešenia sporov na plynutie lehôt, ako aj ďalšie aspekty zákona (napr. začatie na základe kvalifikovaného návrhu spotrebiteľa) možno konštatovať, že zákon o ARS vykazuje procesné prvky. Samotný zákon definuje alternatívne riešenie sporov ako „postup subjektu alternatívneho riešenia sporov“, avšak s ohľadom na jeho zákonnú reguláciu je možné tento postup vnímať ako proces, resp. konanie.

Zákon ukladá subjektu ARS, aby pri alternatívnom riešení spotrebiteľského sporu postupoval nezávisle, nestranne a s náležitou odbornou starostlivosťou, s cieľom urovnania sporu a prihliadal pritom na ochranu práv a oprávnených záujmov strán. Úlohou subjektu ARS je tiež zabezpečiť, aby sa strany sporu mohli počas celého alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu vyjadrovať ku všetkým skutočnostiam a k predloženým dokladom.



V rámci prebiehajúcich postupov ARS zákon podporuje ich neformálnosť a ukladá subjektu ARS predchádzať zbytočným prieťahom, konať hospodárne a bez zbytočného a neprimeraného zaťažovania strán sporu a iných osôb. Ak je to možné, využíva subjekt ARS pri komunikácii najmä telefonický kontakt a elektronické prostriedky.

Úlohou subjektu ARS, v zmysle § 16 ods. 6 zákona, je zabezpečiť, aby sa strany sporu mohli počas celého alternatívneho riešenia sporu vyjadrovať ku všetkým skutočnostiam a k predloženým dokladom. Zákon zároveň ukladá obom stranám povinnosť poskytovať subjektu ARS súčinnosť. O poskytnutie súčinnosti, v rovnakom rozsahu ako u predávajúceho, môže podľa § 15 ods. 3 zákona, subjekt ARS požiadať o aj tretiu osobu, ak jej vyjadrenie môže mať význam pre priebeh alebo výsledok alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu.

Neposkytnutie súčinnosti vyžadanej subjektom ARS od predávajúceho alebo tretej osoby je správnym deliktom, za ktorý orgán kontroly, uloží predávajúcemu alebo tretej osobe pokutu od 500 eur do 10 000 eur. Ak ide o opakované uloženie pokuty orgánom kontroly voči tomu istému predávajúcemu alebo tretej osobe za posledných 12 mesiacov, zvyšuje sa horná hranica sadzby pokuty na dvojnásobok. Pokutu možno uložiť najneskôr do štyroch rokov odo dňa, keď došlo k porušeniu povinnosti.

Neposkytnutie súčinnosti subjektu ARS zo strany spotrebiteľa nie je sankcionované pokutou, ako v prípade predávajúceho alebo tretej osoby, môže byť však dôvodom pre odloženie návrhu podľa § 19 ods. 1 písm. b) zákona.

Proces ARS by mal byť ukončený do 90 dní, avšak v zložitých prípadoch je možné túto lehotu predĺžiť.

Primárnym výsledkom, ku ktorému by mali postupy ARS smerovať je uzatvorenie dohody o vyriešení sporu. Dohoda, ktorá vznikne ako výsledok ARS je pre strany sporu záväzná; možnosť strán sporu obrátiť sa v tej istej veci na súd tým nie je dotknutá.

Ak sa medzi stranami sporu nedospeje k dohode o vyriešení sporu, subjekt ARS zhodnotí zistené skutočnosti a to jednotlivo ako aj vo vzájomných súvislostiach. V prípade, ak na základe skutočností dospeje subjekt ARS k odôvodnenému záveru, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa ukončí alternatívne riešenie sporu vydaním nezáväzného odôvodneného stanoviska. Toto stanovisko nie je právne záväzné, avšak môže poslúžiť spotrebiteľovi ako podporný dokument pri uplatňovaní práv súdnou cestou. Pokiaľ na základe skutočností zistených počas alternatívneho riešenia sporu nie je zrejmé, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa subjekt ARS návrh odloží.

Ako ďalšie spôsoby ukončenia ARS zákon uvádza odloženie návrhu z iných zákonných dôvodov; úmrtie alebo vyhlásenie za mŕtveho v prípade strany sporu, ktorá je fyzickou osobou; zánik bez právneho nástupcu v prípade strany sporu, ktorá je právnickou osobou; vyčiarknutie oprávnenej právnickej osoby zo zoznamu.



Ukončenie alternatívneho riešenia sporu subjekt ARS oznámi bezodkladne stranám sporu písomne spolu s uvedením dôvodu, pre ktorý sa alternatívne riešenie sporu ukončilo.

Z hľadiska metodológie ADR možno ARS vnímať ako zmiešanú metódu podobnú metóde MED-ARB. Počas postupov ARS používa poverená osoba najskôr mediačné metódy a techniky zamerané na dosiahnutie konsenzu, pričom v prípade ich neúspechu alebo nezáujmu strán sporu o uzavretie dohody, nastupujú v rámci procesu ARS metódy expertízneho zhodnotenia skutkového a právneho stavu. Aj keď v zmysle aktuálnej koncepcie ARS na Slovensku výstupy procesu ARS vo forme vydania odôvodneného stanoviska podľa § 18 zákona nie sú právne záväzné, nemožno podceňovať odbornú výbavu a znalosti poverených osôb z právnej oblasti, najmä legislatívy zameranej na ochranu spotrebiteľa.

Medzi princípy, ktorými sa postupy alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov riadia patrí zásada diskretnosti, ktorá sa premieta do mlčanlivosti poverenej osoby, ktorá koná v mene subjektu ARS. Poverená osoba je povinná počas ako aj po skončení riešenia sporu 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.

Celý proces ARS je pre spotrebiteľa aj obchodníka bezplatný. Oprávnená osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov si môže vo svojich pravidlách ARS stanoviť, že je oprávnená požadovať od spotrebiteľa poplatok za začatie ARS v sume, ktorú zverejní na svojom webovom sídle. Tento poplatok však podľa zákona o ARS nesmie presiahnuť sumu päť eur vrátane dane z pridanej hodnoty. Iné platby nesmie subjekt ARS vyžadovať. Výnimkou je len úhrada materiálnych nákladov spojených so zhotovením kópií, zadovážením trvanlivých nosičov a odoslaním trvanlivého nosiča pri poskytnutí informácií, ktoré subjekt ARS poskytuje na žiadosť.

Náklady spojené s alternatívnym riešením sporu znáša každá zo strán sporu samostatne bez možnosti ich náhrady.

3.1.2. Výsledky testovania metodiky ARS

Metodika ARS bola počas trvania projektu testovaná na 37 prípadoch, v rámci ktorých si spotrebiteľia voči obchodníkovi najčastejšie uplatňovali nároky vyplývajúce zo zodpovednosti obchodníka za vady tovaru resp. služby, po tom, čo obchodník ich reklamáciu zamietol. Medzi ďalšie nároky uplatňované zo strany spotrebiteľov patrili uplatňovanie zodpovednosti dodávateľa za vady diela zhotoveného na zákazku, vrátenie kúpnej ceny z dôvodu nedodania tovaru zakúpeného online či náhrada škody, ktorá bola spotrebiteľovi spôsobená v dôsledku nekvalitného tovaru alebo služby.

Pri testovaní metodiky ARS počas projektu bola spotrebiteľom najčastejšie zabezpečená náprava v prípadoch zamietnutej reklamácie obuvi či mobilného telefónu, kde spotrebiteľom bola na základe postupov ARS zo strany predávajúceho vrátená kúpna cena v plnej výške, tiež v prípade vrátenia kúpnej ceny za tovar – autopoťahy - objednaný online, ktorý nebol spotrebiteľovi dodaný. V rámci testovania metodiky ARS sa podarilo dohodou medzi spotrebiteľom a dodávateľom urovnať aj spor vyplývajúci zo zmluvy o dielo, ako aj spor súvisiaci s účtovaním ceny služby či zmenou zmluvy.

Aplikačné problémy identifikované počas testovania metodiky ARS

- 1. Nedostatočná informovanosť a nepochopenie postupov ako aj postavenia subjektov ARS zo strany spotrebiteľov a s tým súvisiace nesprávne očakávania a požiadavky spotrebiteľov.**
Spotrebiteľia si subjekt ARS často zamieňajú s orgánom dohľadu, alebo orgánom na podávanie sťažností, ktorého úlohou je preverovať postupy obchodníka a ukladať mu záväzné pokyny či sankcie. Inokedy očakávajú, že subjekt ARS ich bude zastupovať pri uplatňovaní ich nárokov.
- 2. Predčasné podávanie návrhov na začatie ARS bez predchádzajúcej žiadosti o nápravu.**
K predčasnému podávaniu návrhov na začatie ARS dochádza najmä po odporúčaní procesu ARS zo strany Slovenskej obchodnej inšpekcie po prešetrení podnetu spotrebiteľa, odporúčaní z Centra právnej pomoci alebo iných verejných inštitúcií.
- 3. Nedostatočne vyplnené formulárové návrhy na začatie ARS zo strany spotrebiteľov, zasielanie návrhov bez dostatočného opisu problému alebo bez príloh, bez podpisov, zasielanie dôkazov vo formáte, ktorý je nečitateľný alebo sa nedá vytlačiť.**
- 4. Absencia možnosti ukončiť ARS dohodou na základe reálneho plnenia, ku ktorému dôjde počas ARS.**
- 5. Absencia odbornej prípravy poverenej osoby.**
Výkon ARS kladie vysoké nároky na poverené osoby z hľadiska odborných znalostí, vyjednávacích zručností ako aj analytického myslenia. Všeobecné znalosti práva a metód mimosúdneho riešenia sporov nemusia byť na kvalitný výkon činnosti poverenej osoby postačujúce.

Pozitívne zistenia plynúce z testovania metodiky ARS

- 1. Obchodníci sú o princípoch ARS a postavení subjektov ARS dostatočne informovaní.**
Vyššia miera znalostí obchodníkov o systéme ARS v porovnaní so znalosťami spotrebiteľov súvisí s informačnými povinnosťami predávajúcich, ktoré im vo vzťahu k spotrebiteľom ukladá legislatíva.
- 2. Obchodníci sú si spravidla vedomí svojej zákonnej povinnosti poskytovať subjektom ARS vyžiadanú súčinnosť a teda zvyčajne komunikujú a spolupracujú so subjektom ARS.**
V tomto smere sa zákonná úprava povinnosti vo vzťahu k obchodníkom poskytovať subjektu ARS súčinnosť, aj keď pod hrozbou sankcie, ukázala ako užitočná.
- 3. Tretie osoby, ktoré subjekt ARS požiadajú o poskytnutie súčinnosti v zmysle zákona o ARS spravidla poskytujú subjektom ARS vyžiadanú súčinnosť.**

4. **Odporúčania zo strany SOI a iných subjektov (MHSR, CPP) smerom k ARS sú užitočné**, spotrebiteľia na ich základe podávajú návrhy na začatie ARS.
5. **Kvalifikovaná žiadosť o nápravu pred podaním návrhu na začatie ARS je užitočný nástroj na vyriešenie sporu.**
6. **Procesný režim zákona, ktorý zabezpečuje, že ARS sa začína už podaním úplného návrhu na začatie ARS je užitočný .**
Subjekt ARS môže vykonávať postupy ARS bezodkladne po uplatnení si nároku spotrebiteľa, čo prispieva k rýchlosti konania.
7. **Spracovaná metodika je pre poverené osoby užitočnou pomôckou pri vedení postupov ARS.**
8. **Z hľadiska aplikačných problémov vo vzťahu k zákonu o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov neboli zachytené vážne systémové nedostatky.** Odporúčania v smere zefektívnenia postupov ARS boli národným autoritám zo strany projektového tímu komunikované už počas projektu a objavujú sa aj v záverečnej časti tohto pozičného dokumentu.

Dilemy riešené počas testovania metodiky ARS

1. Ako postupovať v prípade chýbajúceho podpisu spotrebiteľa na návrhu na začatie ARS?

Zákon o ARS v § 12 ods. 3, ktorý upravuje náležitosti návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu neuvádza, že návrh má byť datovaný a spotrebiteľom podpísaný. V prípade zasielania návrhu v elektronickej podobe zvyknú spotrebiteľia zasielať nepodpísané návrhy resp. návrhy sú vypracované a zasielané vo formáte word, bez podpisu.

Dilema: Je možné nepodpísaný návrh spotrebiteľa zo strany subjektu ARS prijať ?

2. Ako postupovať v prípade, ak spotrebiteľ pred podaním návrhu na začatie ARS nezaslal predávajúcemu žiadosť o nápravu ?

Zákon o ARS v § 11 ods. 2 uvádza, že spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak predávajúci na žiadosť o nápravu podľa § 11 ods. 1 zákona odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal.

Podľa § 1 ods. 2 písm.b) sa zákon o ARS nevzťahuje na komunikáciu medzi spotrebiteľom a predávajúcim za účelom uplatnenia práv spotrebiteľa a vyriešenia spotrebiteľského sporu uskutočnenú pred žiadosťou spotrebiteľa o nápravu.

Podľa § 13 ods. 4 písm. b) zákona o ARS môže subjekt ARS odmietnuť návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, ak sa spotrebiteľ pred podaním návrhu preukázateľne nepokúsil vyriešiť spor komunikáciou s predávajúcim.

V praxi sa často stáva, najmä v prípade, ak je ARS odporúčané zo strany inštitúcií, že spotrebiteľ podáva návrh na začatie ARS bez toho, aby zaslal predávajúcemu žiadosť o nápravu.

Dilema: Je zaslanie žiadosti o nápravu podľa § 11 ods. 1 zákona o ARS nevyhnutným predpokladom pre podanie návrhu na začatie ARS? Je možné iné formy komunikácie spotrebiteľa s predávajúcim (napr. emailová výzva, vyjadrenie nespokojnosti a pod.), ktoré nie sú označené ako žiadosť o nápravu považovať za postačujúce?

3. Ako by mal subjekt ARS postupovať v prípade, ak zachytí nekalé obchodné praktiky na strane predávajúceho?

Zákon o ARS v ustanovení § 16 ods.11 ukladá poverenej osobe zachovávať počas ako aj po skončení riešenia sporu mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvie pri riešení sporu. Tejto povinnosti ju môže zbaviť len strana, v ktorej záujme je viazaná povinnosťou zachovávať mlčanlivosť.

Dilema: Povinnosť mlčanlivosti poverenej osoby neumožňuje informácie o zistení nekalých obchodných praktík zverejniť. Ani subjekt ARS nemá v zmysle zákona možnosť postúpiť zistenie alebo aspoň podozrenie na záchyt nekalých obchodných praktík príslušným orgánom. Je to z pohľadu spotrebiteľskej ochrany správne?

4. Má subjekt ARS oznamovať orgánom kontroly, že mu predávajúci neposkytol súčinnosť?

Podľa § 27 os. 2 zákona o ARS, orgán kontroly uloží predávajúcemu alebo tretej osobe, ktorá bola požiadaná o súčinnosť podľa § 15 ods. 2 alebo ods. 3 za porušenie povinnosti súčinnosti pokutu.

Dilema: Má subjekt ARS oznamovať orgánu kontroly, že mu nebola poskytnutá súčinnosť?

5. Majú byť v rámci ARS riešené aj spory, ktorými sa spotrebiteľ ako reprezentant skupiny spotrebiteľov (jeden z vlastníkov bytov v bytovom dome) domáha nápravy zo zmluvy týkajúcej sa správy a prevádzky bytového domu aj vo vzťahu k ostatným spotrebiteľom (vlastníkom bytov)?

6. Patria spory súvisiace s poskytovaním komerčných ozdravných pobytov v kúpeľoch, ktoré si spotrebiteľia platia ako samoplatcovia pod režim ARS alebo je pôsobnosť zákona vo vzťahu k sporom plynúcim z týchto služieb vylúčená?



3.2. Výsledky tvorby a testovania Metodiky mediácie v spotrebiteľských sporov na Slovensku

3.2.1. Rámcová analýza mediácie v spotrebiteľských sporoch

Rámcovým predpisom upravujúcim v podmienkach Slovenskej republiky výkon mediácie ako mimosúdnej činnosti zameranej na riešenie sporov, jej základné princípy, organizáciu a účinky je zákon č. 420/2004 Z.z. o mediácii a o doplnení niektorých.

Zákon o mediácii má z hľadiska svojej vecnej pôsobnosti podstatne širší záber ako zákon o ARS.

Okrem spotrebiteľských sporov možno mediáciou riešiť aj spory, ktoré vznikajú z občianskoprávných, rodinnoprávných, obchodných záväzkových a pracovnoprávných vzťahov. Zákon o mediácii sa vzťahuje aj na riešenie cezhraničných sporov, ktoré vznikajú z obdobných právnych vzťahov okrem tých práv a povinností, s ktorými strany nemôžu podľa právneho poriadku, ktorým sa tento právny vzťah podľa osobitných predpisov spravuje, nakladať.

Podľa § 1 ods. 3 zákona o mediácii, sa na účely zákona, cezhraničným sporom rozumie spor, v ktorom má aspoň jedna zo strán bydlisko alebo obvyklý pobyt v inom členskom štáte, než je členský štát ktorejkoľvek inej strany, a to ku dňu, ku ktorému sa strany dohodli na použití mediácie po tom, čo spor vznikol; mediáciu nariadil súd; z vnútroštátneho práva členského štátu vyplynie povinnosť použiť mediáciu alebo súd vyzval strany, aby na riešenie sporu použili mediáciu. Na účely zákona o mediácii je členským štátom členský štát Európskej únie okrem Dánska.

Mediácia je zákonom regulovaný spôsob mimosúdneho riešenia právneho sporu. Mediácia je vykonávaná prostredníctvom mediátora, ktorý je zapísaný v registri mediátorov vedenom Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky (*dalej aj ako "MSSR"*). To platí aj pre mediáciu vedenú pri riešení spotrebiteľského sporu. Zákon o mediácii v súčasnosti neupravuje žiadnu špecializáciu mediátorov a preto mediáciu v spotrebiteľských sporoch môže viesť každý mediátor zapísaný v registri mediátorov vedenom MSSR.

Mediátor je pri výkone svojej činnosti nezávislým a nestranným odborníkom. Okrem vysokoškolského vzdelania II. stupňa je zákonnou podmienkou pre zápis do registra mediátorov absolvovanie akreditovaného programu odbornej prípravy mediátora v rozsahu 200 hodín a zloženie odbornej skúšky mediátora. Po registrácii je mediátor povinný pravidelne sa zúčastňovať ďalšieho vzdelávania mediátorov organizovaného Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky. Ak sa mediátor povinného vzdelávania nezúčastňuje, môže to viesť až k jeho výmazu z registra mediátorov.

Mediátorom v konkrétnom spore môže byť každá fyzická osoba zapísaná v registri mediátorov, na ktorej sa osoby zúčastnené na mediácii dohodnú a ktorá s osobami zúčastnenými na mediácii uzavrie dohodu o začatí mediácie. Z hľadiska výberu konkrétneho mediátora platí absolútna sloboda výberu, ktorá je založená na vzájomnej dôvere a dohode všetkých strán sporu a mediátora .



Pokiaľ ide o status mediátora, výkon činnosti mediátora je osobným výkonom povolania, ktorý mediátor nemôže preniesť na inú osobu. Výkon mediácie prostredníctvom splnomocnenca či iného zástupcu ako ani výkon mediácie prostredníctvom právnickej osoby zákon nepripúšťa. Mediátorom teda nemôže byť žiadna právnická osoba.

Zákon o mediácii upravuje aj organizáciu a výkon činnosti mediačných centier. Podľa § 11 ods. 1 zákona o mediácii môže za podmienok stanovených zákonom, fyzická osoba alebo právnická osoba zriadiť mediačné centrum. Mediačné centrum je právnická osoba vykonávajúca činnosti špecifikované v zákone o mediácii, najmä: zabezpečuje materiálne podmienky pre výkon mediácie mediátormi zapísanými v zozname, poskytuje ministerstvu súčinnosť pri výkone právomoci podľa zákona o mediácii, organizuje osvetovú činnosť zameranú na podporu mediácie a ďalšie aktivity zamerané na podporu rozvoja mediácie.

Mediátor nie je v pracovnoprávnom vzťahu s mediačným centrom. Vzťah medzi mediátorom a mediačným centrom sa riadi ich vzájomnou dohodou koncipovanou na báze obchodno - právneho vzťahu. Kanceláriou mediátora v zmysle zákona je aj kancelária v mediačnom centre, v ktorého zozname je mediátor zapísaný. Mediátor je zároveň povinný dodržiavať interné predpisy mediačného centra. Mediátor zapísaný v zozname mediátorov mediačného centra nesmie za výkon mediácie prijímať odmenu alebo akékoľvek výhody od inej osoby ako od mediačného centra, v ktorého zozname je zapísaný.

Aj keď mediačné centrum vystupuje ako poskytovateľ mediačných služieb, samotnú mediáciu vykonáva vo svojom vlastnom mene mediátor zapísaný v zozname mediačného centra, nie mediačné centrum. Vo vzťahu k spotrebiteľským sporom to platí rovnako. Mediačné centrum môže byť poskytovateľom mediačných služieb v spotrebiteľskom spore, avšak mediáciu v spotrebiteľskom spore vykonáva vo vlastnom mene mediátor zapísaný v zozname mediátorov daného mediačného centra.

Mediačné centrum vedie zoznam mediátorov, z ktorého robí náhodný, nezávislý a nestranný výber mediátora. Mediáciu v konkrétnej veci vedie mediátor samostatne, pričom podľa § 11 ods 3 zákona o mediácii, orgány mediačného centra a jeho pracovníci nesmú v priebehu mediácie do výkonu mediácie nijako zasahovať, najmä nesmú ovplyvňovať mediátora. Za škodu spôsobenú klientom pri výkone mediácie zodpovedá samotný mediátor; rozsah zodpovednosti mediačného centra za škodu spôsobenú mediátorom vyplýva zo zmluvného vzťahu medzi mediátorom a mediačným centrom.

Za výkon mediácie má mediátor nárok na odmenu. Odmena mediátora sa v zásade určuje na základe dohody medzi mediátorom a osobami zúčastnenými na mediácii, s výnimkou prípadov, keď bol mediátor určený Centrom právnej pomoci, pri ktorých sa odmena vo vzťahu k osobe, ktorej bol nárok na právnu pomoc priznaný, spravuje Vyhláškou MSSR č. 337/2011 Z.z. (20,-eur; 50,-eur; 100,-eur). Transpozíciou smernice o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov bola mediátorom zákonom uložená povinnosť zverejniť sadzobník poplatkov a pravidiel ich úhrady mať na svojej webovej stránke.

Zároveň, v nadväznosti na požiadavky smernice, ktorá členským štátom uložila povinnosť zabezpečiť, aby boli postupy ADR v spotrebiteľských sporoch pre spotrebiteľa bezplatné, prípadne za nízky poplatok, bola vo vzťahu k riešeniu spotrebiteľských sporov mediáciou zavedená osobitná úprava odmeňovania mediátora v spotrebiteľských sporoch.

Podľa § 4 ods. 3 zákona o mediácii, ak ide o mediáciu spotrebiteľského sporu, nesmie odmena mediátora závisieť od výsledku mediácie, pričom spotrebiteľ môže odmenu znášať len vo výške neprevyšujúcej 10 % odmeny, najviac však vo výške 20 eur; zvyšnú časť odmeny hradí vždy dodávateľ.

Mediátor zodpovedá za škodu, ktorú spôsobil účastníkom mediácie pri výkone svojej činnosti, podľa všeobecných ustanovení o zodpovednosti za škodu. Z hľadiska poistenia zodpovednosti za škodu, zákon o mediácii nezaviedol povinné poistenie zodpovednosti mediátora za spôsobenú škodu.

Zákonom nie je zriadená žiadna stavovská organizácia mediátorov a ako registračný a dohľadový orgán vo vzťahu k mediátorom, mediačným centráam a mediačným vzdelávacím inštitúciám vystupuje výlučne Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej republiky.

Cieľom, ku ktorému mediácia vykonávaná v zmysle zákona o mediácii smeruje, je dosiahnutie dohody, ktorá je pre osoby zúčastnené na mediácii právne záväzná. Touto dohodou sa majú medzi stranami urovnať práva a nároky, ktoré na začiatku mediácie boli medzi nimi sporné. Zákon ďalej umožňuje, aby v prípade záujmu strán táto dohoda nadobudla rovnaké účinky, ako právoplatné rozhodnutie súdu, t.j. formu exekučného titulu, na základe ktorého, v prípade jeho nedobrovoľného plnenia, je možné priamo podať návrh na exekúciu. Účinky exekučného titulu možno dohode, ktorá vznikla ako výsledok mediácie, zabezpečiť tak, že táto dohoda je podľa podmienok ustanovených v osobitných predpisoch spísaná vo forme notárskej zápisnice alebo schválená ako zmier pred súdom alebo rozhodcovským orgánom.

Mediácia je nezávislá od súdneho konania, možno ju začať tak pred súdnym konaním ale aj počas súdneho konania, pričom výstupy mediácie vo forme dohody, ktorá je výsledkom mediácie sa môžu predložiť súdu za účelom schválenia zmiernu, alebo na základe výsledkov mediácie je možné pristúpiť aj k späťvzatiu žaloby. Oba tieto postupy majú za následok vrátenie časti zaplatených súdnych poplatkov.

Medzi základné zásady mediácie patrí nezávislosť, nestrannosť a neutralita mediátora. Mediácia je založená na zásade dobrovoľnosti, diskretnosti a dôvernosti. Na rozdiel od postupov ARS, mediátor v prípade, ak nedôjde k dohode, nevydáva žiadne stanovisko či záver o tom, či boli alebo neboli práva spotrebiteľa porušené. V tomto smere je neutralita mediátora oproti subjektom ARS zachovaná v plnom rozsahu.

Dobrovoľnosť mediácie sa prejavuje jednak na samotnom začiatku, keď v zmysle platnej právnej úpravy, nie je možné nikoho (ani mediátora) nútiť k tomu, aby mediácia začala. Zároveň, je dobrovoľnosť mediácie zachovaná aj počas celého procesu. Kedykoľvek počas mediácie je možné



mediáciu ukončiť bez dohody, a to na základe oznámenia ktorejkoľvek strany o tom, že nemá záujem pokračovať v mediácii alebo na základe vyhlásenia mediátora vydaného po konzultácii vykonanej s osobami zúčastnenými na mediácii, o tom, že mediácia nebude pokračovať.

Napokon princíp dobrovoľnosti mediácie sa prejavuje aj pri uzatváraní dohody, kedy sa strany sporu slobodne rozhodnú, či dohodu uzatvoria a aký bude jej obsah. Jediným limitom pri uzatváraní dohody, ktorá vzíde z mediácie, je právny rámec a dobré mravy. Dohoda, ktorá je výsledkom mediácie nesmie odporovať zákonu alebo sa priečiť dobrým mravom, na čo mediátor dohliada a podpisom na dohode aj garantuje.

Mediácia ako v prevažnej miere neformálna procedúra je založená na pochopení príčin sporu, a na ochote strán sporu, spoločne hľadať možnosti ako dosiahnuť dohodu i napriek prechádzajúcim neúspešným pokusom.

Medzi kľúčové princípy mediácie patrí dôvernosc procesu, ktorá nachádza svoje zákonné vyjadrenie v podobe mlčanlivosti. Zákon o mediácii uvádza, že 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.

Aj keď základná filozofia riešenia sporov mediáciou spočíva v jej neformálnosti, proces mediácie, z hľadiska zachovania princípov právnej istoty a naplnenia účelu zákona je regulovaný, a to aspoň v časti základných formálnych požiadaviek kladených na jeho začatie a ukončenie mediácie, jej organizáciu a účinky. Podľa zákona o mediácii, mediátor vykonáva mediáciu prevažne v kancelárii, ktorá sa zapisuje do registra mediátorov.

Mediácia sa začína uzatvorením dohody o začatí mediácie a jej zápisom do knihy mediácií vedenej mediátorom alebo uložením dohody o začatí mediácie do Notárskeho centrálného registra listín. Na rozdiel od postupov ARS, mediácia môže začať aj z podnetu obchodníka.

Spôsob oslovenia mediátora ani predmediačné úkony zákon o mediácii neuvádza. Spotrebiteľ ako aj obchodník môžu mediátora kontaktovať osobne, telefonicky, emailom alebo aj listinne napr. vo forme žiadosti o vykonanie mediácie, návrhu na mediáciu či podnetom.

Ak so začatím mediácie súhlasia všetky strany sporu, dohodu o začatí mediácie uzatvára mediátor s osobami zúčastnenými na mediácii alebo zástupcami konajúcimi v rozsahu oprávnenia konať za zastúpeného. Právne účinky začatia a skončenia mediácie nastávajú okamihom zápisu do knihy mediácií. Ak mediácia začala zápisom v knihe mediácií, aj po skončení mediácie vykoná mediátor zápis v knihe mediácií. V zmysle zákona o mediácii má zápis dohody o začatí mediácie a zápis o skončení mediácie v knihe mediácií pre plynutie premlčacej lehoty a zánik práva rovnaké právne účinky ako uplatnenie práva na súde.



Zápis do knihy mediácií je mediátor povinný vykonať ihneď a z dôležitých dôvodov, najneskôr pracovný deň nasledujúci po uzavretí dohody o začatí mediácie alebo po skončení mediácie. Mediátor zodpovedá za škodu spôsobenú porušením tejto povinnosti, ibaže preukáže, že konal s náležitou odbornou starostlivosťou a vyvinul všetko potrebné úsilie, ktoré od neho možno spravodlivo požadovať.

Potvrdený odpis dohody o začatí mediácie a zápisov v knihe mediácií opatrený pečiatkou mediátora a dátumom uloženia dohody alebo vykonania zápisov v knihe mediácií vydá mediátor, okrem osôb oprávnených podľa osobitných predpisov, aj súdu na účely súdneho konania.

Ešte pred začatím mediácie je mediátor povinný písomne poučiť osoby zúčastnené na mediácii o tom, že mediácia môže začať aj uložením dohody do Notárskeho centrálného registra listín (*dalej ako "NCRIs"*).

Ak sa pre začatie mediácie formou uloženia dohody o začatí mediácie do NCRIs rozhodne niektorá zo strán alebo samotný mediátor, mediácia sa začína uložením dohody o začatí mediácie uzavretej osobami zúčastnenými na mediácii alebo zástupcami konajúcimi v rozsahu oprávnenia konať za zastúpeného a mediátorom v NCRIs. Zápis do knihy mediácií, ktorý mediátor v takomto prípade urobí (za účelom zabezpečenia chronológie v evidencii) má len evidenčný charakter. Pri skončení mediácie, ktorá začala registráciou dohody v NCRIs, je mediátor povinný uložiť do NCRIs aj potvrdenie o skončení mediácie. Mediácia sa v takomto prípade končí uložením potvrdenia o skončení mediácie NCRIs.

Rovnako aj v tomto prípade, uloženie dohody o začatí mediácie a potvrdenia o skončení mediácie v NCRIs, má pre plynutie premlčacej lehoty a zánik práva rovnaké právne účinky ako uplatnenie práva na súde.

O uloženie dohody o začatí mediácie alebo potvrdenia o skončení mediácie v NCRIs je mediátor povinný požiadať ktoréhokoľvek notára a to ihneď a z dôležitých dôvodov, najneskôr pracovný deň nasledujúci po uzavretí dohody o začatí mediácie alebo po skončení mediácie. Mediátor zodpovedá za škodu spôsobenú porušením tejto povinnosti, ibaže preukáže, že konal s náležitou odbornou starostlivosťou a vyvinul všetko potrebné úsilie, ktoré od neho možno spravodlivo požadovať.

Pokiaľ ide o dobu trvania mediácie, pre prípad spotrebiteľských sporov, zákon o mediácii limituje trvanie mediácie dobou 90 dní od jej začatia, t.zn. ak nedôjde k ukončeniu mediácie iným spôsobom (napr. dohodou) končí sa mediácia v spotrebiteľskom spore uplynutím 90 dní od jej začatia. Pre iné prípady, napr. z oblasti rodinného práva, zákon uvádza ako maximálnu dobu trvania mediácie šesť mesiacov, ak sa strany sporu s mediátorom nedohodnú inak. Na rozdiel od zákona o ARS, zákon o mediácii neumožňuje mediátorovi 90 dňovú lehotu na ukončenie spotrebiteľského sporu predĺžiť.

Cieľom mediácie je dosiahnutie dohody. Podľa zákona o mediácii, dohoda, ktorá vznikla ako výsledok mediácie je pre osoby zúčastnené na mediácii záväzná, pričom na základe dohody, ktorá vznikla ako výsledok mediácie, môže oprávnený podať návrh na súdny výkon rozhodnutia alebo návrh na vykonanie exekúcie, ak je táto dohoda podľa podmienok ustanovených v osobitných predpisoch spísaná vo forme notárskej zápisnice, alebo schválená ako zmier pred súdom alebo rozhodcovským orgánom.



Zákon však pripúšťa ukončenie mediácie aj bez uzatvorenia dohody.

Podľa zákona o mediácii sa mediácia končí:

- o dňom uzavretia dohody, ktorá je výsledkom mediácie,
- o dňom písomného vyhlásenia mediátora po konzultácii s osobami zúčastnenými na mediácii, že mediácia nebude pokračovať,
- o dňom právoplatnosti rozhodnutia o dočasnom pozastavení činnosti mediátora alebo dňom právoplatnosti rozhodnutia o vyčiarknutí mediátora z registra mediátorov,
- o dňom, keď mediátor odmietol k dohode, ktorá je výsledkom mediácie, pripojiť svoj podpis; túto skutočnosť mediátor zaznamená s uvedením dôvodu v zápisnici,
- o dňom doručenia písomného vyhlásenia osoby zúčastnenej na mediácii adresovaného mediátorovi, že mediácia je skončená, alebo
- o dňom doručenia písomného vyhlásenia jednej z osôb zúčastnených na mediácii adresovaného druhej osobe zúčastnenej na mediácii a mediátorovi, že mediácia je skončená,
- o dňom, keď účastník mediácie spor, ktorý je predmetom mediácie, predložil na rozhodnutie súdu alebo rozhodcovskému orgánu,
- o **uplynutím 90 dní v prípade mediácie spotrebiteľského sporu** a v ostatných prípadoch uplynutím šiestich mesiacov od začatia mediácie, ak si osoby zúčastnené na mediácii v ostatných prípadoch nedohodli dlhšiu dobu, po ktorej uplynutí sa mediácia skončí,
- o dňom smrti alebo vyhlásenia za mŕtveho mediátora alebo niektorého účastníka mediácie; to neplatí, ak mediáciu vykonával mediátor v mediačnom centre.

Mediátor, ktorý vykonáva mediáciu v spotrebiteľských sporoch je podľa zákona povinný vypracovať a zverejniť správu o činnosti v súvislosti s riešením spotrebiteľských sporov za kalendárny rok najneskôr do 31.marca nasledujúceho roka. Mediátor po celú dobu svojej činnosti je povinný prevádzkovať webovú stránku, na ktorej má mať zverejnené aj svoje telefónne číslo a adresu na podávanie elektronických podaní. V prípade, ak mediátor spolupracuje s mediačným centrom môže byť táto požiadavka zabezpečená prostredníctvom, resp. v súčinnosti s mediačným centrom. Mediátor aj mediačné centrum majú povinnosť vydať na žiadosť tieto informácie aj na trvalom nosiči.

3.2.2. Výsledky testovania metodiky mediácie v spotrebiteľských sporoch:

Metodika mediácie bola počas projektu testovaná na 12 prípadoch spotrebiteľských sprov, z ktorých štyri prípady prešli do fázy mediácie, t.j. medzi stranami sporu a mediátorom bola uzatvorená dohoda o začatí mediácie a osem prípadov bolo ukončených v predmediačnej fáze. Z prípadov ukončených v predmediačnej fáze, v troch prípadoch obchodník poskytol spotrebiteľovi nápravu už na základe prvotného kontaktu s mediátorom; v dvoch prípadoch od začatia mediácie, s ohľadom na komplikovaný postup začatia mediácie, ustúpili samotní spotrebiteľia; v dvoch prípadoch mediáciu odmietol predávajúci a v jednom prípade predávajúci na možnosť riešenia sporu mediáciou vôbec nezareagoval.

Z hľadiska nárokov, ktoré si spotrebiteľia, v rámci prípadov zaradených do testovania metodiky mediácie voči obchodníkovi uplatňovali, šlo o nároky vyplývajúce zo zodpovednosti obchodníka za vady tovaru, po tom, čo obchodník ich reklamáciu zamietol. Medzi ďalšie nároky uplatňované zo strany spotrebiteľov patrili uplatňovanie zodpovednosti dodávateľa za vady diela zhotoveného na zákazku, náhrada škody, ktorá bola spotrebiteľovi spôsobená v dôsledku nekvalitného poskytovania služby, vydanie bezdôvodného obohatenia obchodníka z dôvodu duplicitného stiahnutia platby kúpnej ceny z platobnej karty spotrebiteľa. V jednom prípade šlo o uplatnenie si vydania bezdôvodného obohatenia zo strany obchodníka voči spotrebiteľovi.

Pri testovaní metodiky mediácie počas projektu bola spotrebiteľom zabezpečená náprava v prípadoch zamietnutej reklamácie tovaru (kuchynský robot, sluchátko), kde spotrebiteľom bola na základe kontaktu mediátora s obchodníkom, zo strany obchodníka, vrátená kúpna cena v plnej výške. Ďalšiu nápravu získal spotrebiteľ v dome vrátenia duplicitnej úhrady sumy kúpnej ceny. V rámci testovania metodiky mediácie sa podarilo dohodou medzi spotrebiteľom a obchodníkom urovnať aj spor, v ktorom si obchodník voči spotrebiteľovi uplatňoval nárok na vydanie bezdôvodného obohatenia vo vyššej sume.

Aplikačné problémy identifikované počas testovania mediácie v spotrebiteľských sporoch:

- 1. Hmotnoprávna povaha zákona č. 420/2004 Z.z. o mediácii je výraznou komplikáciou pre využitie mediácie – mediácia nezačína návrhom ale až uzatvorením dohody o začatí mediácie .**
- 2. Mediátor musí vykonať viacero predmediálnych úkonov a nie je isté či mediácia vôbec začne.**
- 3. Pri obchodníkoch, ktorými sú väčšie spoločnosti je nutné zabezpečovať podpis na dohode o začatí mediácie prostredníctvom splnomocneného zástupcu resp. povereného zamestnanca obchodníka.**
- 4. Pri obchodníkoch so sídlom v inom meste ako je miesto bydliska spotrebiteľa a kancelárie mediátora, v prípade ich väčšej geografickej vzdialenosti, je pre začatie mediácie potrebné vykonať uloženia dohody o začatí mediácie do NCRIs, čo predstavuje neprimeranú administratívnu a finančnú záťaž pre mediátora.**
- 5. Poplatky vs. náklady – mediátor je SZČO - zákonom limitovaná odmena mediátora nie je schopná pokryť ani nevyhnutné náklady na mediáciu. Mediátor nemá žiadne možnosti financovania svojich služieb v spotrebiteľských sporoch prostredníctvom verejných zdrojov.**
- 6. Absencia zákonnej povinnosti súčinnosti strán s mediátorom znižuje efektivitu mediácie.**
- 7. Prepojenie mediácie so súdnym konaním je nedostatočné. Sudcom chýba legislatívny nástroj na prizvanie mediátora do procesu alebo vykonanie odklonu sporu na mediáciu. V zmysle civilného práva procesného je základnou úlohou súdu viesť strany k zmierlivému vyriešeniu sporu. Podľa aktuálnej právnej úpravy, v prípade sporového konania, do ktorého patria aj spotrebiteľské spory, je možnosť súdu vo vzťahu k využitiu mediácie limitovaná na jej odporúčanie a to vo faze predbežného prejednávania sporu.**

Z pohľadu aplikačnej praxe je však forma odporúčania málo efektívna. Žiadalo by sa nahradiť ju minimálne výzvou na vykonanie pokusu o dosiahnutie zmiery mediáciou alebo uloženia povinnosti stranám sporu absolvovať u mediátora informatívne stretnutie.

Pokiaľ ide o výsledky testovania metodiky mediácie v spotrebiteľských sporoch, tieto preukázali, že koncepcia, z ktorej vychádza aktuálne platný zákon o mediácii, je v praxi, vo vzťahu k riešeniu spotrebiteľských sporov, nefunkčná. A to napriek požiadavkám EÚ legislatívy, ktorá vo vzťahu k riešeniu spotrebiteľských sporov mimosúdnyimi formami ukladá členským štátom povinnosť zabezpečiť, aby postupy ADR v spotrebiteľských sporoch boli jednoduché, ľahko dostupné spotrebiteľom a nízkonákladové. Reálnemu výkonu mediácie v spotrebiteľských sporoch bráni už spôsob začatia mediácie, keďže mediácia sa nezačína návrhom, ako v prípade ARS, ale až uzatvorením dohody o začatí mediácie, ktorú s mediátorom uzatvárajú strany sporu, t.j. spotrebiteľ a obchodník. Keďže obchodníkom sú častokrát väčšie obchodné spoločnosti, ktoré nemajú sídlo v mieste bydliska spotrebiteľa, je zabezpečenie podpisu obchodníka na dohode o začatí mediácie v praxi pomerne komplikované. Spravidla sa vyžaduje poverenie alebo plnomocenstvo osôb konajúcich v mene predávajúceho a viacnásobné zasielanie dohôd poštou. Navyše pre začatie mediácie zákon vyžaduje aj podpis strán sporu v knihe mediácií vedenej mediátorom a pokiaľ tento podpis nie je možné fyzicky zabezpečiť, je potrebné uložiť dohodu o začatí mediácie a následne aj potvrdenie o skončení mediácie do notárskeho centrálného registra listín, čo na mediáciu kladie zvýšenú časovú, administratívnu ale aj finančnú záťaž. Keďže mediácia je vykonávaná mediátormi, ako samostatne zárobkovo činnými osobami, ktoré vykonávajú mediáciu ako svoje povolanie vykonávané na základe osobitného predpisu, obdobne ako svoje povolanie vykonávajú advokáti alebo daňoví poradcovia, majú mediátori nárok na odmenu za výkon mediácie sa určuje dohodou medzi mediátorom a stranami sporu. Pri spotrebiteľských sporoch však zákon o mediácii limituje odmenu mediátora vo vzťahu k spotrebiteľovi tak, že táto nesmie byť závislá od výsledku mediácie a spotrebiteľ nesmie uhradiť na odmenu mediátora viac, ako je 10% z celkovej odmeny mediátora. Zároveň však maximálna suma, ktorú môže spotrebiteľ uhradiť mediátorovi ako odmenu, nesmie presiahnuť sumu 20 eur. Žiadne iné poplatky si mediátor vo vzťahu k spotrebiteľovi nemôže účtovať. Samotné náklady mediátora na začatie mediácie sú však spravidla vyššie ako 20 eur (len registrácia dohody o začatí mediácie v NCrls, v prípadoch zahrnutých do testovania predstavovala náklad v 1. prípade vo výške 47,30 € a v 2. prípade sumu 28,08 €). Aj tieto finančné rámce majú v praxi negatívny dopad na výkon mediácie v spotrebiteľských sporoch. Mediátori ako samostatne zárobkovo činné osoby nemajú podľa aktuálne nastavených pravidiel žiaden dosah na verejné zdroje financovania svojej činnosti.

Pozitívne zistenia plynúce z testovania metodiky mediácie v spotrebiteľských sporoch

1. **Spotrebiteľia aj obchodníci majú dostatočné informácie o podstate mediácie a postavení mediátora.**
2. **Obchodníci majú celkovo dôveru v nezávislosť, nestrannosť a neutralitu mediátora**, čo súvisí aj s tým, že aj obchodníci môžu podať podnet na začatie mediácie.
3. **V niektorých prípadoch samotný kontakt mediátora s obchodníkom postačuje k zmene postoja obchodníka** - plnenie obchodník realizuje bez toho, aby mediácia vôbec začala.
4. **Viacerí sudcovia potvrdili, že by privítali odklony spotrebiteľskej agendy smerom k mediácii alebo nejakú formu prepojenia súdov s mediátormi, vyslovili požiadavku legislatívnych zmien v tomto smere.**

Z hľadiska porozumeniu procesu mediácie ako aj postaveniu a role mediátora pri vedení mediácie, prinieslo testovanie metodiky pozitívne výsledky. Ukázalo sa, že verejnosť tak z radov spotrebiteľov ako aj obchodníkov je podstatne viac informovaná o mediácii a má vo vzťahu k tomu procesu a jeho výsledkom reálnejšie očakávania ako pri postupoch ARS. Tak spotrebiteľia ako aj obchodníci chápu neutrálne, nezávislé a nestranné postavenie mediátora a sú si vedomí toho, že tento postup je zameraný na dosiahnutie dohody o urovnaní sporu, čo vyžaduje ich aktívny prístup a vôľu hľadať konsenzus. Na rozdiel od postupov ARS, zákon neukladá stranám povinnosť poskytovať mediátorovi súčinnosť a mediácia je plne vybudovaná na princípe dobrovoľnosti. Z testovania metodiky mediácie tiež vyplynul poznatok, že obchodníci postavenie a rolu mediátora prijímajú s dôverou a rešpektom, pričom vo viacerých prípadoch obchodníci pristúpili k poskytnutiu nápravy spotrebiteľovi, už na základe prvotného kontaktu mediátora s obchodníkom, teda bez toho, aby mediácia vôbec začala.

4. Odporúčania projektového tímu plynúce z vykonaných projektových aktivít.

Na základe aktivít vykonanými v rámci projektu *Alternatívne riešenie sporov ako účinný systém ochrany spotrebiteľov na Slovensku (ADR ESoCP)*, projektový tím v tomto pozičnom dokumente predkladá niekoľko návrhov, ako systém ADR v spotrebiteľských sporoch na Slovensku sfunkčniť a zefektívniť. Tento pozičný dokument je zameraný jednak na oblasť mimosúdneho riešenia sporov a spotrebiteľskej ochrany všeobecne ako aj osobitne na oblasť postupov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov regulovaných zákonom č. 391/2015 Z.z.. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a tiež oblasť mediácie regulovanej zákonom č. 420/2004 Z.z. o mediácii o zmene a doplnení niektorých zákonov.

4.1. Všeobecné odporúčania pre oblasť mimosúdneho riešenia sporov a spotrebiteľskej ochrany

1. Konceptné zastrešenie, schematizovanie a sieťovanie subjektov v oblasti spotrebiteľskej ochrany.
2. Medzirezortná spolupráca v oblasti mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov zo strany Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky, pod gesciu ktorého patrí alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov a Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky, pod gesciu ktorého spadá mediácia a spotrebiteľské rozhodcovské konanie.
3. Vytvorenie oficiálnej platformy na úrovni národných autorít so zapojením odborníkov z praxe a akademického prostredia za účelom výmeny názorov a skúseností v oblasti ADR v spotrebiteľských sporoch, riešenia sporných otázok, ktoré vziđu z aplikačnej praxe, formulovania metodických odporúčaní a dosahom na legislatívne zmeny.
4. Vypracovanie dlhodobej stratégie na rozvoj systému ADR, vrátane systému mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov.
5. Lepšie prepojenie systémov mimosúdneho riešenia sporov spotrebiteľov s ostatnými spôsobmi presadzovania práva.
6. Realizácia ambicióznejšej reformy mimosúdneho systému, v prepojení na súdny systém.
7. Realizácia spoločnej edukačnej kampane zameranej na pochopenie princípov a možností súdnej a inej právnej ochrany v spotrebiteľských sporoch.
8. Zabezpečenie finančnej podpory pre všetky subjekty pôsobiace v oblasti ADR v spotrebiteľských sporoch, čo vyplýva aj zo smernice o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

4.2. Osobitné odporúčania pre oblasť alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov (ARS)

1. Zaviesť odbornú prípravu poverených osôb na vedenie postupov ARS do zákona o ARS.
2. Zlepšiť systém ďalšieho vzdelávania poverených osôb.
3. Vo vzťahu k spotrebiteľským združeniam vykonávajúcim postupy ARS nelimitovať výkon pozície poverenej osoby pracovným pomerom, členstvom, výkonom funkcie štatutárneho orgánu ale sprístupniť možnosť výkonu funkcie poverenej osoby konajúcej v mene subjektu ARS aj pre odborne spôsobilé osoby z externého prostredia ako sú napr. mediátori, či advokáti.
4. Zjednodušiť uzatváranie dohôd o vyriešení sporu – akceptovať reálne plnenie.
5. Nahradiť odôvodnené nezáväznú stanovisko subjektu ARS odborným stanoviskom ARS.
6. Upresniť v zákone, či návrh na začatie ARS musí byť podpísaný zo strany spotrebiteľa alebo je možné akceptovať aj nepodpísaný návrh.

4.2. Osobitné odporúčania pre oblasť mediácie

1. Zmena povahy predpisu z hmotnoprávneho na procesný. Upraviť, že mediácia začína doručením návrhu na začatie mediácie.
2. Vyprofilovať profesiu "súdny mediátor" aspoň vo vzťahu k časti mediátorov zapísaných v registri mediátorov vedenom MSSR a to cez zmenu zákona o súdnych znalcoch, ktorý by umožnil vytvoriť register súdnych mediátorov, ako osôb poverených štátom na výkon zmierovacej činnosti, ktorí budú spolupracovať s organmi verejnej moci pri dosahovaní zmiernosti. Takáto úprava umožní prizvať súdnych mediátorov do súdneho konania resp. zabezpečiť odklon sporu na mediáciu (obdobne ako je to v prípade trestnej mediácie, kde je možný odklon v rámci trestného konania k probačnému a mediáčnemu úradníkovi, ktorý je v postavení súdneho úradníka). Aktuálny status mediátora ako podnikateľa neumožňuje žiadne prepojenie činnosti mediátora so súdnym konaním.
3. V zákone o mediácii upraviť vo vzťahu k spotrebiteľským sporom povinnosť strán (najmä obchodníka) poskytovať mediátorovi súčinnosť (ako je to v zákone o ARS).
4. V Civilnom sporovom poriadku upraviť pre súd možnosť :
 - a. nariadiť stranám sporu, aby absolvovali informatívne stretnutie u mediátora (*podobne ako môže nariadiť, aby sa ustanovili k znalcovi*) a prizvať mediátora na predbežné prejednanie sporu;
 - b. určiť lehotu na oznámenie súdu či začala v danom spore mediácia, pokiaľ áno – možnosť súdu prerušiť konanie na určitú dobu (napr. 3 mesiace) na účely vykonania pokusu o dosiahnutie zmiernosti mediáciou;
 - c. jednoduchým spôsobom upraviť schválenie mediáčnej dohody a to tak vo fáze pred začatím súdneho konania (*návrat k úprave OSP- činnosť súdu pred začatím konania*) ako aj počas samotného súdneho konania formou zmiernosti;
 - d. nepriznať náhradu trov konania, ak strana bezdôvodne odmietne informatívne stretnutie s mediátorom alebo mediáciu odporúčanú súdom (vzor Poľsko).

5. Záver.

Nielen v kontexte legislatívneho vývoja na úrovni EÚ ale aj v kontexte súčasného legislatívneho vývoja na Slovensku, ktorý ráta s vypustením reklamačného konania zo zákona na ochranu spotrebiteľa, sa javí ako nevyhnutné vážne a systémovo sa zoberať otázkami zameranými na sfunkčnenie systému ADR v spotrebiteľských sporoch na Slovensku.

Ak návrh zákon o ochrane spotrebiteľa, ktorý sa aktuálne nachádza v parlamente, bude v navrhovanom znení prijatý, zodpovednosť za vady tovaru a služby sa bude riadiť len pravidlami občianskeho zákonníka, na základe čoho možno predpokladať výrazný nárast spotrebiteľských sporov, ktoré bude potrebné riešiť v rámci systému ADR.



V kontexte plánovaných legislatívnych zmien však nateraz ostávajú nezodpovedané otázky: *Aký dopad bude mať vypustenie reklamačného konania zo zákona o ochrane spotrebiteľov na aplikačnú prax? Sú subjekty ARS a mediátori pripravení na veľký počet spotrebiteľských sporov, ak nový zákon o ochrane spotrebiteľa poslanci schvália? A je vôbec reálne vykonávať ARS a mediáciu, ktoré majú byť pre spotrebiteľov bezplatné alebo len za symbolický poplatok, bez primeranej finančnej podpory štátu?*

Spotrebiteľské právo na Slovensku trpí slabou vymožiteľnosťou, preto veríme, že závery projektu prispievajú k lepšiemu nastaveniu systému ADR, ktorý budú môcť spotrebiteľia v praxi reálne využívať, a na trhu prevládnu korektné a férové vzťahy medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi.

Za Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) Poprad dokument vypracovala JUDr. Renáta Dolanská

Tento pozičný dokument je určený národným ako aj európskym autoritám zodpovedným za oblasť ochrany spotrebiteľa a oblasť prístupu k spravodlivosti ale aj širokej odbornej verejnosti na účely odbornej rozpravy a naštartovaniu žiaducich koncepčných a systémových zmien v oblasti spotrebiteľskej ochrany a rozšírenia prístupu spotrebiteľov k spravodlivosti prostredníctvom funkčných postupov ADR.

December 2023

Spoločnosť ochrany spotrebiteľov
(S.O.S.) Poprad

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.

