

SPOLOČNOSŤ OCHRANY SPOTREBITEĽOV (S.O.S) POPRAD

# ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV AKO ÚČINNÝ SYSTÉM OCHRANY SPOTREBITEĽOV NA SLOVENSKU

---

Príručka (manuál) pre spotrebiteľov

**Renáta Dolanská a kol.**

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.



## Obsah

Úvod .....	4
<b>Kapitola I. Prečo je mimosúdne riešenie sporov pre spotrebiteľov dôležité .....</b>	<b>6</b>
1. Právo spotrebiteľa na súdnu a inú právnu ochranu .....	6
2. Prečo je mimosúdne riešenie sporov pre spotrebiteľov dôležité ? .....	7
3. Aké spôsoby mimosúdneho riešenia sporov majú spotrebiteľia k dispozícii ? .....	8
<b>Kapitola II. Postupy ARS - alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov .....</b>	<b>9</b>
1. Čo je to ARS ? .....	9
2. Ktoré spotrebiteľské spory je možné riešiť prostredníctvom ARS ? .....	10
3. Kto vedie ARS a kde nájdete informácie o subjektoch ARS ? .....	11
4. Ako prebieha ARS ? .....	12
<b>Kapitola III. Mediácia v spotrebiteľských sporoch .....</b>	<b>16</b>
1. Čo je to mediácia ? .....	16
2. Ktoré spory je možné riešiť prostredníctvom mediácie ? .....	17
3. Kto vedie mediáciu v spotrebiteľských sporoch ? .....	18
4. Ako mediácia prebieha? .....	18
<b>Kapitola IV. Výhody mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporoch postupmi ARS a mediáciou .....</b>	<b>23</b>
<b>Prílohy .....</b>	<b>24</b>
1. Slovník – vybrané základné pojmy podľa zákona o ARS .....	24
2. Slovník – vybrané základné pojmy podľa zákona o mediácii .....	25



## ÚVOD

Kúpili Ste si výrobok v kamenej predajni alebo Ste využili možnosť online nákupu? Uzatvorili ste s dodávateľom zmluvu o dielo, napr. na výstavbu rodinného domu? Objednali Ste si výmenu okien? Odoberáte plyn? Vodu ? Elektrinu? Využívate služby mobilných operátorov? Vzali Ste si v banke úver? Kúpili Ste si zájazd v cestovnej kancelárii?

Vo všetkých uvedených prípadoch, ako aj v mnohých ďalších, kde si „kupujete“ rôzne tovary alebo služby, Ste v pozícii spotrebiteľa, a to za predpokladu, že do daného zmluvného vzťahu vstupuje ako fyzická osoba, ktorá si daný tovar alebo službu zabezpečuje na účely uspokojenia svojich osobných potreby, teda pri uzatváraní a plnení zmluvy nekonáte v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti a na druhej strane je predávajúci, resp. dodávateľ daného tovaru alebo služby, ktorý koná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti. Z pohľadu práva Ste uzatvorili tzv. spotrebiteľskú zmluvu.

V prípade, ak sa pri plnení spotrebiteľskej zmluvy nevyskytnú žiadne problémy a je všetko v poriadku, pravdepodobne z takéhoto obchodu budete mať radosť alebo aspoň budete s týmto obchodnom spokojný. Ak sa však po uzavretí obchodu (zmluvy) vyskytnú akékoľvek problémy, napr. v termíne dodania, v kvalite tovaru alebo poskytnutých služieb, v účtovaní či platení ceny, v zamietnutí reklamácie a pod. a Vaše výhrady sa Vám nepodarí vyriešiť priamou komunikáciou s obchodníkom vzniká spotrebiteľský spor, z ktorého už spravidla nemá radosť ani spotrebiteľ ani obchodník.

Čo v prípade spotrebiteľského sporu môžete robiť? Na koho sa môžete obrátiť? Aké možnosti majú jednotlivé subjekty či inštitúcie v oblasti presadzovania práva a ochrany spotrebiteľa? Na tieto ako aj ďalšie otázky súvisiace s možnosťami riešenia spotrebiteľských sporov Vám poskytne odpovede táto príručka, ktorá je súčasťou 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.



Okrem tejto príručky pre spotrebiteľov sa v rámci projektu vytvorili aj metodiky zamerané na riešenie spotrebiteľských sporov formou alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov a mediácie, ktoré 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 mimosúdnych spôsobov riešenia spotrebiteľských sporov ako aj praktické informácie zamerané na využitie potenciálu, ktorý mimosúdne riešenie sporov ponúka spotrebiteľom ako aj obchodníkom.

*Poznámka:*

*S ohľadom nejednotnosť terminológie, ktorá sa v slovenskej legislatíve týka označenia zmluvnej strany, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti, keď sa používa pojem „dodávateľ“ alebo pojem „predávajúci“, na účely tejto príručky budeme na označenie danej zmluvnej strany používať všeobecný pojem „obchodník“. V texte jednotlivých kapitol - Kapitola II. a Kapitola III. - tejto príručky sú však používané pojmy „predávajúci“ alebo „dodávateľ“ a to s poukazom a v nadväznosti na zákon, z obsahu ktorého daná kapitola vychádza.*



## Kapitola I.

### Prečo je mimosúdne riešenie sporov pre spotrebiteľov dôležité

#### 1. Právo spotrebiteľa na súdnu a inú právnu ochranu

Prístup k spravodlivosti pre všetkých je základným právom, ktoré zakotvuje článok 6 Európskeho dohovoru o ochrane ľudských práv a základných slobôd. Zároveň právo na súdnu a inú právnu ochranu garantuje každému aj Ústava Slovenskej republiky. Súdna ochrana predstavuje najvyššiu formu ochrany práv, ktoré sú ohrozené alebo porušené a je zabezpečovaná prostredníctvom súdnej moci. Pod inou právnou ochranou rozumieme iné, zákonom regulované, spôsoby ochrany subjektívneho práva, ktorými sú mimosúdne, nazývané aj ako alternatívne, spôsoby riešenia sporov.

Pokiaľ dôjde k vzniku spotrebiteľského sporu má teda spotrebiteľ možnosť uplatňovať svoje práva súdnou cestou alebo sa môže pokúsiť vyriešiť svoj spor mimosúdne. K tomu, aby sa spotrebiteľ vedel správne rozhodnúť, aký spôsobom postupovať pri presadzovaní svojich práv je vhodné, aby mal dostatočné znalosti o tom, čo môže očakávať od súdneho procesu a ktorý zo spôsobov mimosúdneho riešenia sporov je pre neho a daný prípad vhodný.

Z hľadiska súdnej ochrany sú spotrebiteľské spory zaradené medzi tzv. spory so slabšou stranou, pričom postupy sporového súdneho konania sú upravené v zákone č. 160/2015 Z.z. Civilný sporový poriadok. Sporové konanie začína na základe žaloby. V prípade, ak žalobu podáva spotrebiteľ, je oslobodený od súdnych poplatkov. To sa však netýka ďalších trov konania, ktorými môžu byť napr. trovy právneho zastupovania, či trovy znaleckého dokazovania. Ak je spotrebiteľ v konaní pred súdom zastúpený advokátom, trovy svojho advokáta, ako aj ďalšie trovy konania spotrebiteľ znáša sám, pričom v prípade úspechu v konaní, môže súd spotrebiteľovi na jeho návrh, priznať náhradu trov súdneho konania ( vrátane trov právneho zastupovania). Pokiaľ však spotrebiteľ v konaní pred súdom úspešný nie je, môže súd priznať náhradu trov konania protistrane, teda obchodníkovi.

V konaní pred súdom majú strany, t.j. žalobca a žalovaný, protichodné právne záujmy, ktoré si presadzujú tzv. prostriedkami procesného útoku a procesnej obrany. Úlohou súdu je poskytnúť ochranu právu, ktoré je ohrozené alebo porušené a tento spor o právo doslova rozsúdiť autoritatívnym výrokom, ktorým sú obe strany viazané. Podstatou sporového konania je teda vyriešiť hmotnoprávny spor o právo a vysloviť v prospech koho svedčí právo.

S poukazom na uvedené možno konštatovať, že súdne konanie je z pohľadu spotrebiteľa potrebné najmä vtedy, ak je na poskytnutie ochrany práva, ktoré je ohrozené alebo porušené potrebné autoritatívne rozhodnutie súdu, napr. v prípade sporu o neplatnosť právneho úkonu, v spore o neplatnosť dražby, v spore o existencii neprijateľných zmluvných podmienok a pod..

Ak sa však v spotrebiteľskom spore, s ohľadom na charakter ohrozenia alebo porušenia práva, nejaví ako nevyhnutné autoritatívne rozhodnutie súdu, do úvahy prichádzajú viaceré zákonom upravené mimosúdne spôsoby (postupy) riešenia sporov.



Mimosúdne spôsoby riešenia sporov sa zvyknú označovať ako alternatívne a to vo vzťahu k súdnemu konaniu, pričom ich alternatívnosť spočíva v tom, že nie sú vedené súdnymi autoritami a princípy, ktorými sa riadia sú odlišné od princípov, na ktorých spočíva súdne konanie. Kým pre súdne konanie je príznačný princíp verejnosti, čo znamená, že súdneho konania sa môže zúčastňovať verejnosť, mimosúdne procesy sú vybudované na princípe diskretnosti a dôvernosti a teda sa uskutočňujú bez prístupu verejnosti.

Pri súdnom konaní je vedenie procesu ako aj rozhodnutie „v rukách“ zákonného sudcu ako predstaviteľa súdnej moci. Takéto rozhodnutie súdu je záväzné a vykonateľné. V prípade nerešpektovania právoplatného a vykonateľného súdneho rozhodnutia je možné na jeho základe podať návrh na exekúciu. Pri mimosúdnych postupoch riešenia sporov je ich vedenie zverené neutrálnemu, nezávislému a nestrannému subjektu, ktorý nie je nositeľom štátnej moci a ktorého primárnou úlohou je viesť strany k dohode. Samotné riešenie a teda rozhodnutie, či a ako sa spor urovná tak zostáva „v rukách“ strán sporu. Ak medzi stranami dôjde k uzatvoreniu dohody, je táto dohoda pre strany právne záväzná; sama o sebe však nie je zákonným podkladom na vedenie exekúcie v prípade jej neplnenia. Ak dohoda nie je dodržaná, môže sa spotrebiteľ alebo obchodník domáhať plnenia vyplývajúceho z uzatvorenej dohody súdnou cestou.

Pre úplnosť uvádzame, že aj v súdnom konaní, právo uprednostňuje dohodu strán pred súdnym rozhodnutím, keď v čl. 7 ods. 2 základných zásad Civilný sporový poriadok upravuje, že základnou úlohou súdu je viesť strany k zmierlivému vyriešeniu sporu. Ak sa v priebehu konania pred súdom podarí stranám sporu ukončiť spor zmierom, súd zmier schvaľuje vo forme uznesenia, voči ktorému sa nedá odvolať. Podkladom pre schválenie zmieru môže byť aj mimosúdna dohoda strán.

## **2. Prečo je mimosúdne riešenie sporov pre spotrebiteľov dôležité ?**

Mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov umožňuje spotrebiteľom a obchodníkom vyriešiť svoj spor za účasti nestranného, neutrálneho a nezávislého subjektu a to jednoduchým, rýchlym a finančne nenáročným spôsobom. Mimosúdne postupy riešenia sporov sa okrem právnej stránky sporu zameriavajú aj na uspokojovanie záujmov strán. Dohody, ktoré vzniknú z mimosúdneho riešenia sporov sú založené na slobodnej vôli strán a konsenze, ku ktorému strany sporu za účasti tretieho subjektu dospeli vzájomným vyjednávaním. Z toho dôvodu zvyknú byť stranami sporu v praxi aj skutočne dodržané, čo spotrebiteľovi spravidla prináša rýchlu a efektívnu nápravu.

Mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov prináša výrazné benefity aj pre obchodníka. Okrem vyššie uvedených je to najmä zachovanie dobrého mena obchodníka ako aj dôvery spotrebiteľov v obchodníka, čo možno zaradiť medzi kľúčové faktory úspešného podnikania.

Postupy mimosúdneho riešenia sporov sú regulované právnymi predpismi a to nielen v kontexte slovenskej právnej úpravy ale aj práva EÚ. Tieto postupy sú vedené subjektmi, ktoré musia spĺňať zákonom stanovené požiadavky, vrátane požiadaviek na kvalitu, nezávislosť, nestrannosť a transparentnosť postupu.



### 3. Aké spôsoby mimosúdneho riešenia majú spotrebiteľia k dispozícii?

Pokiaľ ide o riešenie spotrebiteľského sporu mimosúdnou cestou, spotrebiteľ má k dispozícii viacero postupov, pre ktoré sa v celosvetovom meradle zaužívala skratka ADR, t.j. alternative dispute resolution. Ide o postupy mimosúdneho (alternatívneho) spôsobu riešenia sporov, ktorých podstata spočíva v tom, že spor sa vyrieši mimo súdnej autority za aktívnej účasti samotných strán sporu. Pod pojem ADR sa zaraďujú rôzne postupy, ktoré sú uskutočňované za účasti nezávislého subjektu, ktorého úlohou je viesť strany sporu k jeho urovneniu formou dohody. Označenie aj status nezávislého subjektu môže byť rozdielne v rôznych krajinách EÚ ako aj v rámci jednej krajiny. Môže ísť o mediátora, ombudsmana, zmierovaciú radu, rozhodcovský súd a pod. Legislatíva niektorých krajín umožňuje, aby v prípade, ak k dohode medzi stranami nedôjde vydal príslušný subjekt buď záväzné alebo nezáväzné stanovisko či rozhodnutie, v ktorom uvedie, či práva spotrebiteľa boli alebo neboli porušené.

Na Slovensku legislatíva v oblasti mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov upravuje viaceré postupy, ktorými sú:

- postupy alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov vykonávané podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov,
- spotrebiteľské rozhodcovské konanie vykonávané podľa zákona č. 335/2014 Z.z. o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov,
- mediácia vykonávaná podľa zákona č. 420/2004 Z.z. o mediácii a o zmene a doplnení niektorých zákonov,
- sprostredkovanie mimosúdneho riešenia sporov medzi spotrebiteľom a predávajúcim pri vybavovaní reklamácie spotrebiteľskými organizáciami vykonávané v zmysle § 25 ods. 2 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, podľa vlastných pravidiel spotrebiteľského združenia.

Okrem vyššie uvedených, zákonom upravených postupov mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov, sa v praxi metódy mimosúdneho riešenia sporov aplikujú aj v rámci interných postupov niektorých orgánov dozoru pri vybavovaní podnetov spotrebiteľov. Pokiaľ však ide o Slovenskú obchodnú inšpekciu (*d'alej ako "SOI"*), na ktorú sa spotrebiteľia najčastejšie obracajú, je potrebné zdôrazniť, že SOI má v zmysle zákona dvojaké postavenie; jednak ako orgán dozoru a tiež ako tzv. subjekt alternatívneho riešenia sporov. Ako orgán dozoru nemá SOI možnosť riešiť spotrebiteľský spor po obsahovej stránke. Pokiaľ sa spotrebiteľ obráti na SOI s podnetom na prešetrenie postupu predávajúceho, SOI má zákonné možnosti preskúmať postupy predávajúceho len z hľadiska dodržiavania zákona o ochrane spotrebiteľov, napr. či predávajúci dodržal zákonom stanovený postup pri reklamacii. SOI ako orgán dozoru však nemá možnosť vyniesť vo veci autoritatívne a záväzné rozhodnutie ako súd ani inak riešiť spor medzi spotrebiteľom a obchodníkom. Z tohto dôvodu SOI spravidla vo svojej odpovedi vo veci prešetrenia podnetu informuje spotrebiteľa o tom, že si svoje práva môže uplatňovať súdnou cestou alebo riešiť svoj spor mimosúdnou prostredníctvom subjektu alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov prípadne mediáciou.





## Kapitola II.

### Postupy ARS – alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov

#### 1. Čo je to ARS ?

Pod skratkou ARS, ktorá sa v slovenských podmienkach používa v kontexte alternatívneho riešenia sporov je potrebné rozumieť osobitné postupy mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktoré sú uskutočňované na základe zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (*d'alej ako "zákon o ARS"*). Jedná sa teda o špecifický spôsob mimosúdneho riešenia sporov spadajúci do kategórie ADR (alternative dispute resolution), ktorý je špeciálne vymedzený len pre oblasť spotrebiteľských sporov. Iné druhy sporov (ako napr. občianskoprávne, obchodnoprávne, rodinnoprávne či pracovnoprávne spory) sa postupmi ARS nemôžu riešiť (vo vzťahu k týmto iným sporom je možné využiť napr. mediáciu).

V zmysle zákonnej definície, alternatívnym riešením sporu (*tzv. 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 o ARS presne uvádza, ktoré subjekty majú status subjektov alternatívneho riešenia sporov (*d'alej ako "subjekty ARS"*).

Ako bolo uvedené vyššie, cieľom ARS je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi spotrebiteľom a obchodníkom, pričom úlohou subjektu ARS je aktívne vyvíjať činnosť zameranú na dosiahnutie dohody strán o vyriešení sporu.

Zákon ukladá subjektu ARS, aby pri alternatívnom riešení 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 sporu vyjadrovať ku všetkým skutočnostiam a k predloženým dokladom.

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.



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.

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, môže však 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.

Subjekt ARS nie je orgánom dozoru ani nositeľom súdnej moci. Preto nemožno od subjektu ARS očakávať, že bude vo vzťahu k predávajúcemu preskúmavať jeho postupy s kompetenciami orgánov dozoru, ani ukladať predávajúcemu pokuty alebo iné sankcie. Taktiež nie je v kompetencii subjektu ARS zastupovať alebo obhajovať spotrebiteľa ani ukladať stranám povinnosti alebo ich nútiť k dohode. Spotrebiteľia by sa teda nemali na subjekty alternatívneho riešenia sporov obracať so sťažnosťami alebo podnetmi na prešetrenie postupov predávajúceho alebo očakávaniami v smere zastupovania spotrebiteľa či vymáhania jeho nárokov. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu by mal spotrebiteľia podávať vtedy, ak má záujem na rýchlom, jednoduchom a nízkonákladovom urovaní sporu s predávajúcim, ktoré je založené na vzájomnej dohode strán sporu.

## **2. Ktoré spotrebiteľské spory je možné riešiť prostredníctvom ARS**

Zákon o ARS 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:

- a) bydlisko alebo miesto obvyklého pobytu v Slovenskej republike ( ide o tzv. vnútroštátny spor) alebo
- b) v inom členskom štáte EÚ, než je členský štát EÚ, v ktorom má miesto podnikania alebo sídlo predávajúci ( ide o tzv. cezhraničný spor).

Zákon o ARS sa nevzťahuje na:

- a) spory, v ktorých si uplatňuje právo predávajúci voči spotrebiteľovi;
- b) komunikáciu medzi spotrebiteľom a predávajúcim za účelom uplatnenia práv spotrebiteľa a vyriešenia spotrebiteľského sporu uskutočnenú pred žiadosťou spotrebiteľa o nápravu;
- c) spory riešené predávajúcim alebo treťou osobou, ktorá je s predávajúcim v pracovnoprávnom vzťahu alebo obdobnom právnom vzťahu;
- d) spory súvisiace so službami všeobecného záujmu poskytovanými bezodplatne;



- e) spory súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti alebo so službami súvisiacimi s poskytovaním zdravotnej starostlivosti;
- f) spory súvisiace s poskytovaním vysokoškolského vzdelávania alebo ďalšieho vzdelávania verejnou vysokou školou alebo štátnou vysokou školou.

### 3. Kto vedie ARS a kde nájdete informácie o subjektoch ARS ?

Zoznam subjektov ARS vedie Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky (*dalej ako "MHSR"*) a je verejne dostupný na webovom sídle ministerstva TU: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1?csrt=16904237384614421792>

V kontexte zákona o ARS sa za subjekty alternatívneho riešenia sporov považujú:

- o orgány alternatívneho riešenia sporov, ktorými sú :
  - o Úrad pre reguláciu sieťových odvetví
  - o Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb
  - o Slovenská obchodná inšpekcia.
- a
- o oprávnené osoby zapísané v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom podľa tohto zákona, ktorými sa v prípade splnenia ďalších zákonných podmienok môže stať:
  - o právnická osoba založená alebo zriadená na ochranu spotrebiteľa
  - o komora zriadená zákonom
  - o združenie najmenej desiatich právnických osôb.

V zozname subjektov ARS sú ku dňu 31.12.2023 zapísané tieto subjekty:

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

V zozname subjektov ARS vedenom na stránke MHSR 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 alternatívneho riešenia sporov v pracovnoprávnom vzťahu alebo v štátnozamestnaneckom pomere alebo musí byť jeho členom, štatutárnym orgánom alebo členom jeho štatutárneho orgánu a spĺňa zákonom požadované predpoklady. Subjekt ARS prideliuje 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.

Všetky relevantné informácie o postupoch ARS, poverených osobách, kontaktoch je možné nájsť aj na webovej stránke každého zo subjektov ARS.

#### **4. Ako prebieha ARS ?**

Alternatívne riešenie sporu sa začína na návrh, ktorý subjektu ARS podáva spotrebiteľ. Predávajúci nie je aktívne legitimovaným na podanie návrhu na začatie ARS.

Spotrebiteľ si môže vybrať ktorýkoľvek zo subjektov ARS zapísaných v zozname subjektov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky, ktorý je na riešenie daného sporu príslušný. Podaním návrhu subjektu ARS nie je dotknuté právo spotrebiteľa obrátiť sa na súd .

##### **Návrh na začatie ARS**

Spotrebiteľ môže podať návrh na začatie ARS subjektu ARS v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Návrh musí obsahovať:

- 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 alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e).

Spotrebiteľ môže na podanie návrhu využiť formulár, ktorého vzor je dostupný na webovom sídle každého subjektu alternatívneho riešenia sporov ako aj na stránke MHSR.

K návrhu spotrebiteľ priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.



Alternatívne riešenie sporu sa začína dňom doručenia úplného návrhu subjektu ARS, pričom úplným návrhom sa rozumie návrh, ktorý obsahuje všetky náležitosti a boli k nemu priložené doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu. Pokiaľ návrh neobsahuje všetky zákonom požadované náležitosti, alebo spotrebiteľ k nemu nepriloží potrebné doklady potrebné na jeho posúdenie, subjekt ARS informuje spotrebiteľa o tom, aké má návrh nedostatky, akým spôsobom majú byť odstránené a vyzve ho, aby neúplný alebo nezrozumiteľný návrh doplnil v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní. Ak spotrebiteľ napriek výzve subjektu ARS svoj návrh v určenej lehote nedoplní a pre tento nedostatok nemožno pokračovať v alternatívnom riešení sporu, subjekt ARS návrh zamietne.

Začatie ARS a jeho ukončenie má pre plynutie premlčacej lehoty a zánik práva rovnaké právne účinky ako uplatnenie práva na súde.

### **Žiadosť o nápravu ako predpoklad podania návrhu**

V zmysle zákona, predpokladom začatia alternatívneho riešenia sporu je, že sa spotrebiteľ ešte pred podaním návrhu bezúspešne obrátil na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Podľa zákona: *Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva.*

Ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania má spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov.

Ak sa spotrebiteľ pred podaním návrhu preukázateľne nepokúsil vyriešiť spor komunikáciou s predávajúcim, môže subjekt ARS návrh odmietnuť.

### **Odmietnutie návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu**

Ďalšie dôvody, pre ktoré subjekt ARS návrh odmietne sú nasledovné:

- subjekt ARS nie je príslušný riešiť spor alebo ide o druh sporu, ktorý oprávnená právnická osoba nemá zapísaný v zozname,
- 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 podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) zákona o ARS,
- subjekt ARS požiadal ministerstvo o vyčiarknutie zo zoznamu,
- návrh je anonymný,
- návrh je neopodstatnený.



O neopodstatnený návrh ide najmä vtedy, ak po dôkladnom posúdení návrhu a priložených dokladov je zrejmé, že ním spotrebiteľ nesleduje ochranu svojich práv a právom chránených záujmov, alebo ide o opakovaný návrh v tej istej veci, ktorá už je alebo bola predmetom alternatívneho riešenia sporu, pričom tento návrh neobsahuje žiadne nové skutočnosti.

Napokon subjekt ARS môže návrh odmietnuť aj vtedy, ak:

- o 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,
- o vyčísľiteľná hodnota sporu nepresahuje sumu 20 eur,
- o vecou, ktorej sa návrh týka, sa 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,
- o vzhľadom na všetky okolnosti je zrejmé, že alternatívne riešenie sporu by bolo možné viesť len s vyvinutím neprimeraného úsilia.

Odmietnutie návrhu spolu s uvedením dôvodu odmietnutia subjekt alternatívneho riešenia sporov bezodkladne oznámi spotrebiteľovi; to neplatí, ak ide o anonymný návrh.

### **Postupy subjektu alternatívneho riešenia sporu a strán sporu**

Začatie alternatívneho riešenia sporu oznámi subjekt ARS stranám sporu. Spolu s oznámením o začatí alternatívneho riešenia sporu subjekt ARS doručí predávajúcemu návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, ktorý bol podaný spotrebiteľom spolu s priloženými dokladmi a výzvou aby sa predávajúci vyjadril ku skutočnostiam uvedeným v návrhu v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní od doručenia.

Spolu s oznámením o začatí alternatívneho riešenia sporu informuje subjekt alternatívneho riešenia sporov obe strany sporu o tom, že:

- o nemusia byť zastúpené právnym zástupcom,
- o majú možnosť využiť nezávislé poradenstvo, zastupovanie alebo pomoc tretej osoby,
- o začatím alternatívneho riešenia sporu nie je dotknuté ich právo domáhať sa ochrany svojich práv na súde,
- o spotrebiteľ má možnosť ukončiť účasť na alternatívnom riešení sporu v ktoromkoľvek jeho štádiu,
- o predávajúci, ktorý neposkytne subjektu alternatívneho riešenia sporov súčinnosť sa dopustí správneho deliktu a jeho obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania môže byť zverejnené na webovom sídle subjektu alternatívneho riešenia sporov ,
- o návrh bude odložený, ak spotrebiteľ napriek výzve subjektu alternatívneho riešenia sporov neposkytne súčinnosť potrebnú na alternatívne riešenie sporu.





Na výzvu subjektu ARS zaslanú predávajúcemu spolu s návrhom je predávajúci povinný v lehote určenej subjektom alternatívneho riešenia sporov poskytnúť vyjadrenie ku skutočnostiam uvedeným v návrhu. Aj v ďalších fázach, kedykoľvek počas postupov alternatívneho riešenia sporu, je predávajúci povinný poskytnúť subjektu ARS, na základe jeho výzvy vysvetlenia, vyjadrenie alebo doklady týkajúce sa predmetu sporu, ktoré má k dispozícii v lehote, ktorú mu určí subjekt ARS. O poskytnutie súčinnosti, v rovnakom rozsahu, môže subjekt ARS požiadať o súčinnosť aj tretiu osobu, ak jej vyjadrenie môže mať význam pre priebeh alebo výsledok alternatívneho riešenia sporu. Neposkytnutie súčinnosti vyžadanej subjektom alternatívneho riešenia sporov od predávajúceho alebo tretej osoby je správnym deliktom, za ktorý orgán kontroly uloží predávajúcemu alebo tretej osobe pokutu.

Aj spotrebiteľ je povinný poskytovať subjektu ARS potrebnú súčinnosť. Neposkytnutie súčinnosti zo strany spotrebiteľa však nie je sankcionované pokutou, ako v prípade predávajúceho alebo tretej osoby, môže byť však dôvodom pre odloženie návrhu.

Subjekt ARS má ukončiť alternatívne riešenie do 90 dní odo dňa jeho začatia. V osobitne zložitých prípadoch môže subjekt ARS túto lehotu predĺžiť o 30 dní a to aj opakovane, s tým, že je povinný strany sporu bezodkladne informovať o každom predĺžení lehoty spolu s uvedením dôvodu.

### **Spôsoby skončenia alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov**

Primárnym výsledkom, ku ktorému by mali postupy ARS viesť 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 nedôjde k uzatvoreniu dohody, pristúpi subjekt ARS k ukončeniu procesu ARS formou:

- vydania nezáväzného odôvodneného stanoviska, ak na základe skutočností, ktoré zistí pri alternatívnom riešení sporu, dospeje k odôvodnenému záveru, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa
- odloženia návrhu, ak na základe skutočností zistených počas alternatívneho riešenia sporu nie je zrejmé, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa.

Ako ďalšie spôsoby ukončenia ARS zákon o ARS 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,
- vyčiarknutia oprávnenej právnickej osoby zo zoznamu.

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



## Náklady alternatívneho riešenia sporu

Alternatívne riešenie sporu je vždy bezplatné pokiaľ je vedené orgánmi alternatívneho riešenia sporov .

Oprávnená osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov 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 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.

## **Kapitola III.**

### **Mediácia v spotrebiteľských sporoch**

#### **1. Čo je to mediácia ?**

Mediácia je zákonom regulovaná mimosúdna forma riešenia právneho sporu, vykonávaná prostredníctvom mediátora, ktorý je zapísaný v registri mediátorov vedenom Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky (*d'alej ako "MSSR"*). Cieľom mediácie je urovnanie sporu, ktorý vznikol zo zmluvného alebo iného právneho vzťahu. Ak strany sporu počas mediácie dospejú ku konsenzu, výsledkom mediácie je písomná dohoda, ktorá je pre strany sporu právne záväzná. Dohodu, ktorá je výsledkom mediácie podpisuje aj mediátor. Mediátor je povinný odmietnuť podpísať dohodu v prípade, ak je zjavné, že odporuje zákonu, obchádza zákon alebo sa prieči dobrým mravom.

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 zákonov (*d'alej ako "zákon o mediácii"*), ktorý nadobudol účinnosť dňa 1.9.2004.

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 neplnenia, 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 ako 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 o tom, že mediácia nebude pokračovať, ktoré mediátor uskutoční po konzultácii so stranami sporu. Napokon princíp dobrovoľnosti mediácie sa prejavuje aj pri uzatváraní dohody, kedy sa strany sporu slobodne rozhodujú o tom, 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.

## **2. Ktoré spory je možné riešiť prostredníctvom mediácie ?**

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, ktorými sa rozumejú spory, v ktorých má aspoň jedna zo strán bydlisko alebo obvyklý pobyt v inom členskom štáte, než je členský štát ktorejkoľvek inej strany.



### 3. Kto vedie mediáciu v spotrebiteľských sporoch ?

Mediáciu môže vykonávať iba mediátor, ktorý je zapísaný v registri mediátorov vedenom MSSR. To platí aj pre mediáciu vedenú pri riešení spotrebiteľského sporu.

Register mediátorov je verejne prístupný na webovom sídle MSSR, TU: [https://www.justice.gov.sk/registre/mediatori/?stav\\_string=label.zapis\\_stav.aktivny&pageNum=1&size=10&sortProperty=meno\\_sort&sortDirection=ASC](https://www.justice.gov.sk/registre/mediatori/?stav_string=label.zapis_stav.aktivny&pageNum=1&size=10&sortProperty=meno_sort&sortDirection=ASC)

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.

Úlohou mediátora je viesť strany v spore k zmiernemu riešeniu formou uzatvorenia dohody, pričom mediátor vystupuje v pozícii nezávislého, nestranného a neutrálneho subjektu.

Zákon o mediácii upravuje aj organizáciu a výkon činnosti mediačných centier. Mediačné centrum vystupuje ako poskytovateľ mediačných služieb, avšak samotnú mediáciu vykonáva vo svojom vlastnom mene mediátor zapísaný v zozname mediačného centra.

Mediačné centrum vedie zoznam mediátorov, z ktorého robí náhodný, nezávislý a nestranný výber mediátora. Mediáciu v konkrétnej veci vedie mediátor samostatne. Orgány mediačného centra a jeho pracovníci nesmú v priebehu mediácie do výkonu mediácie nijako zasahovať, najmä nesmú ovplyvňovať mediátora.

### 4. Ako mediácia prebieha ?

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.

Princíp dôvernosti, ktorý je v mediácii kľúčový, nachádza svoje zákonné vyjadrenie aj 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.



### Začatie mediácie, skončenie mediácie a trvanie mediácie

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 (*d'alej ako "NCRLs"*).

Ak sa pre začatie mediácie formou uloženia dohody o začatí mediácie do NCRLs 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 NCRLs. 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 NCRLs, je mediátor povinný uložiť do NCRLs aj potvrdenie o skončení mediácie. Mediácia sa v takomto prípade končí uložením potvrdenia o skončení mediácie v NCRLs.

Rovnako aj v tomto prípade, uloženie dohody o začatí mediácie a potvrdenia o skončení mediácie v NCRLs, má pre plynutie premlčacej lehoty a zánik práva rovnaké právne účinky ako uplatnenie práva na súde. Začatie a skončenie mediácie sa tiež zaeviduje do knihy mediácií vedenej mediátorom, pričom ide o zápis evidenčného charakteru.



O uloženie dohody o začatí mediácie alebo potvrdenia o skončení mediácie v NCRIls 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.

### **Zákonné povinnosti a zákazy mediátora**

Mediátorovi ako osobe vykonávajúcej činnosť na základe osobitného predpisu vyplývajú viaceré povinnosti priamo zo zákona o mediácii.

Podľa zákona o mediácii je mediátor :

a) povinný

1. pri výkone mediácie dodržiavať všeobecne záväzné právne predpisy a rešpektovať rozhodnutia orgánov verejnej moci, ktoré sa týkajú sporu, ktorý je predmetom mediácie, a o ktorých má alebo musí mať v priebehu mediácie vedomosť,
2. vykonávať svoju činnosť osobne, čestne, svedomito, nezávisle, nestranne, dôsledne, s náležitou odbornou starostlivosťou, a pritom dbať na účelnosť a hospodárnosť výkonu mediácie,
3. správať sa spôsobom, ktorý neznižuje dôstojnosť a vážnosť mediácie, osoby mediátora, osôb zúčastnených na mediácii a osôb prizvaných mediátorom,
4. informovať osoby zúčastnené na mediácii, pred začatím mediácie o svojom postavení v mediácii, o priebehu mediácie, o zásadách, účele a spôsobe vedenia mediácie, o spôsoboch jej ukončenia, o výške odmeny za vykonanie mediácie a na požiadanie informovať osoby zúčastnené na mediácii o získanom vzdelaní a skúsenostiach,
5. poučiť osoby zúčastnené na mediácii pred začatím mediácie o ich právach, ktoré môžu byť mediáciou dotknuté a o dôsledkoch mediácie,
6. rešpektovať názory osôb zúčastnených na mediácii a vytvárať podmienky pre ich vzájomnú komunikáciu a pre zmiernivé riešenie, ktoré bude zohľadňovať ich záujmy,
7. podpísať dohodu, ktorá je výsledkom mediácie alebo odmietnuť podpísať dohodu, ktorá je výsledkom mediácie, ak je zrejmé, že odporuje zákonu, obchádza zákon alebo sa prieči dobrým mravom; odmietnutie podpisu mediátor vyznačí v zápisnici a na požiadanie vydá osobe zúčastnenej na mediácii písomné potvrdenie o dôvodoch odmietnutia podpisu dohody, ktorá je výsledkom mediácie,



8. osobám zúčastneným na mediácii vyhotoviť potvrdenie o skončení mediácie a osobám prizvaným k mediácii vyhotoviť potvrdenie o účasti na mediácii, ak o to mediátora požiadajú,
9. bez zbytočného odkladu informovať osoby zúčastnené na mediácii o všetkých skutočnostiach, pre ktoré by mohol byť z výkonu mediácie vylúčený, ak so zreteľom na jeho pomer k veci alebo k osobám zúčastneným na mediácii alebo k ich zástupcom možno mať pochybnosti o jeho nezaujatosti,
10. viesť knihu mediácií a v rámci nej viesť prehľadnú evidenciu mediácií, ktoré vykonáva

b) nesmie

1. sám rozhodovať o spore, ktorý je predmetom mediácie alebo nútiť osoby zúčastnené na mediácii, aby prijali ním navrhované riešenie sporu,
2. vykonať mediáciu v spore, ak v tom istom spore alebo v spore s ním súvisiacom poskytol právne služby, notárske služby alebo poradenstvo a odbornú pomoc inej osobe, ktorej záujmy sú v rozpore so záujmami toho, kto o vykonanie mediácie žiada,
3. vykonať mediáciu v spore, ak sú jeho záujmy alebo záujmy osôb jemu blízkych v rozpore so záujmami osôb, ktoré o vykonanie mediácie žiadajú.

Zákon o mediácii rámcovo upravuje vedenie agendy a administratívy mediátora. Mediátor je povinný viesť knihu mediácií a to v listinnej podobe vo forme pevne zviazaného registra a zároveň aj v elektronickej podobe a v lehotách uvedených v zákone o mediácii, vykonávať do nej zápisy o začatých a skončených mediáciách. Kniha mediácií je neprenosná, mediátorom vedená evidencia časovo usporiadaných zápisov o uzavretí dohôd o začatí mediácie a s tým súvisiacich zápisov o skončení mediácie. Prílohou každého zápisu je mediátorom potvrdený odpis dohody o začatí mediácie.

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.

V zmysle zákonnej požiadavky je mediátor po celú dobu svojej činnosti povinný mať zriadenú kanceláriu ako aj prevádzkovať webovú stránku, na ktorej má mať o.i. aj zverejnené svoje telefónne číslo a adresu na podávanie elektronických podaní. V prípade, ak mediátor spolupracuje s mediačným centrom môžu tieto požiadavky byť zabezpečené prostredníctvom, resp. v súčinnosti s mediačným centrom.

### **Spôsoby skončenia mediácie**

Cieľom mediácie je dosiahnutie dohody. Zákon však pripúšťa ukončenie mediácie aj bez uzatvorenia dohody.



Podľa zákona o mediácii sa mediácia končí:

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

### **Dohoda, ktorá je výsledkom mediácie (Dohoda o mediácii) a jej účinky**

Dohodu, ktorá je výsledkom mediácie zákon označuje pojmom “Dohoda o mediácii”; v praxi však táto dohoda zvykne byť označovaná ako “Mediačná dohoda”.

Zákon neupravuje obsahové náležitosti dohody o mediácii a to zámerne, nakoľko dohoda o mediácii má byť flexibilným inštitútom umožňujúcim vyskladať jej obsah podľa konkrétneho prípadu. Obsah a náležitosti dohody sa budú riadiť predmetom sporu, teda právnymi predpismi, ktoré z hmotnoprávneho hľadiska daný právny vzťah upravujú.

Z hľadiska formálnych náležitostí zákon o mediácii upravuje iba písomnú formu dohody, pričom z neho nevyplýva nutnosť overovať na dohode podpisy osôb zúčastnených na mediácii. Nie je však vylúčené, že overenie podpisov na dohode o mediácii si budú vyžadovať iné predpisy napr. katastrálny zákon, ak predmetom dohody je prevod alebo zaťaženie nehnuteľnosti.

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,
- schválená ako zmier pred súdom alebo rozhodcovským orgánom.





### Náklady na mediáciu

Za výkon mediácie má mediátor nárok na odmenu. Odmena mediátora sa v zásade určuje na základe dohody medzi mediátorom a osobami zúčastnenými na mediácii. Vo vzťahu k odmene mediátora pri riešení spotrebiteľských sporov mediáciou však bola zákonom zavedená osobitná úprava. Ak ide o mediáciu spotrebiteľského sporu nesmie odmena mediátora závisieť od výsledku mediácie a spotrebiteľ môže odmenu mediátora znášať vo výške neprevyšujúcej 10 % odmeny, najviac však vo výške 20 eur; zvyšnú časť odmeny hradí vždy dodávateľ.

## **Kapitola IV.**

### **Výhody mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov postupmi ARS a mediáciou**

Z praktických skúseností je možné uviesť, že strany pri využití postupov mimosúdneho riešenia sporov oceňujú najmä:

- možnosť vyriešiť spor v krátkom čase, bez zdĺhavého čakania, bez potreby absolvovania súdneho konania ako aj bez potreby vykonávania kvalifikovaných právnych postupov
- jednoduchosť, flexibilita a neformálnosť postupov
- diskretnosť postupov – postupy sa uskutočňujú bez prítomnosti verejnosti, pričoma únik informácií je ošetrovaný mlčanlivosťou
- dôvernosť postupov a možnosť zdieľania informácií, ktoré z hľadiska súdnych postupov nie sú relevantné, strany sa cítia vypočuté, čo prináša väčšine prípadov úľavu a uspokojenie
- dobrovoľnosť – k zapojeniu do postupov, či uzatvoreniu dohody nie sú strany nútené; obsah dohody je založený na vzájomnom konsenze strán
- neformálnosť postupov a komunikáciu, ktoré prebiehajú v nestresujúcom prostredí,
- transparentnosť postupov a rovnosť „zbraní“
- dosahovanie reálnych a praktických riešení v prípade uzatvorenia dohody
- nízke alebo žiadne náklady



**Alternatívne riešenie sporu (ARS):** Alternatívnym riešením sporu je postup subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa tohto zákona, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi stranami sporu (§ 2 ods. 2 zákona.).

**Subjekt alternatívneho riešenia sporov:** Subjektom alternatívneho riešenia sporov je orgán alternatívneho riešenia sporov uvedený v § 3 ods. 2 zákona a oprávnená osoba zapísaná v zozname podľa § 5 ods. 2. zákona (§ 3 ods. 1 zákona).

Orgánom alternatívneho riešenia sporov podľa v § 3 ods. 2 zákona je Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a Slovenská obchodná inšpekcia.

Oprávnenou osobou zapísanou v zozname podľa §5 ods. 2 zákona sa môže stať právnická osoba založená alebo zriadená na ochranu spotrebiteľa, komora zriadená zákonom alebo záujmové združenie najmenej desiatich právnických osôb. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov vedie Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky. (§ 4 v spojení s § 5 zákona).

**Spotrebiteľ:** Spotrebiteľom (§ 2 ods. 1 písm. a zákona) je **fyzická osoba**, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania a pokiaľ ide o spory súvisiace s presunom platobného účtu podľa osobitného zákona, spotrebiteľom na účely alternatívneho riešenia sporov je aj spotrebiteľ podľa osobitného predpisu

**Predávajúci:** Predávajúcim je **osoba**, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet (§ 2 ods. 1 písm. b zákona).

**Strany sporu:** Stranami sporu sú spotrebiteľ, ktorý podal návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu a predávajúci, proti ktorému návrh smeruje (§ 2 ods. 3 zákona).

**Spotrebiteľský spor:** Spotrebiteľským sporom je spor medzi spotrebiteľom a predávajúcim vyplývajúci zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaci so spotrebiteľskou zmluvou ( v zmysle § 1 ods. 1 písm. a zákona).

**Spotrebiteľská zmluva:** Spotrebiteľskou zmluvou je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom ( podľa § 52 ods. 1 zákona č. 40/1964 Z.z. Občiansky zákonník) – *poznámka: Občiansky zákonník namiesto pojmu predávajúci používa pojem dodávateľ*





**Mediácia:** Mediácia je mimosúdna činnosť, pri ktorej osoby zúčastnené na mediácii pomocou mediátora riešia spor, ktorý vznikol z ich zmluvného vzťahu alebo iného právneho vzťahu (§ 2 ods. 1 zákona.).

**Mediátor:** Mediátorom je fyzická osoba zapísaná v registri mediátorov vedenom Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky (§ 3 ods. 1 zákona).

**Osoba zúčastnená na mediácii:** Osobou zúčastnenou na mediácii je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá je v spore týkajúcom sa zmluvného vzťahu alebo iného právneho vzťahu s inou fyzickou osobou alebo právnickou osobou (§ 2 ods. 2 písm. a zákona)

**Spotrebiteľský spor:** Spotrebiteľským sporom je spor vyplývajúci zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaci so spotrebiteľskou zmluvou (§ 2 ods. 2 písm. c zákona).

**Spotrebiteľská zmluva:** Spotrebiteľskou zmluvou je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom (§ 52 ods. 1 Občianskeho zákonníka)

**Spotrebiteľ:** Spotrebiteľ je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti (§ 52 ods. 4 Občianskeho zákonníka).

**Dodávateľ:** Dodávateľ je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti. (§ 52 ods. 3 Občianskeho zákonníka).



