

SPOLOČNOSŤ OCHRANY SPOTREBITEĽOV (S.O.S) POPRAD

METODIKA MEDIÁCIE SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV NA SLOVENSKU

Metodická príručka so vzormi

Renáta Dolanská a kol.

Verzia III

December 2023

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

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



Obsah

Úvod	4
Kapitola I. Terminológia a základné pojmy	5
1. Poznámka na úvod	5
2. Vybrané základné pojmy	5
3. Vzťah ADR a mediácie	6
Kapitola II. Legislatívne rámce mediácie	6
1. Právo na súdnu a inú právnu ochranu	6
2. Legislatívne rámce mediácie na úrovni práva EÚ	7
3. Legislatívne rámce mediácie na vnútroštátnej úrovni SR	7
Kapitola III. Konceptia mediácie na Slovensku	9
1. Ktoré spory je možné riešiť prostredníctvom mediácie	9
2. Kto môže viesť mediáciu v spotrebiteľských sporoch.....	10
3. Ako prebieha mediácia	12
4. Ukončenie mediácie	22
Prílohy	24
Príloha č. 1 - Vzor : Návrh na vykonanie mediácie	25
Príloha č. 2 - Vzor : Poučenia a Všeobecné zmluvné podmienky vedenia mediačného procesu	27
Príloha č. 3 - Vzor : Oznámenie o prijatí podnetu na vykonanie mediácie a výzva druhej strane na vyjadrenie	30
Príloha č. 4 - Vzor : Vyjadrenie druhej strany k návrhu na vykonanie mediácie (osobný kontakt s druhou stranou)	32
Príloha č. 5 - Vzor : Oznámenie skončení predmediačných úkonov bez postúpenia podnetu do mediácie	34
Príloha č. 6 - Vzor : Dohoda o začatí mediácie	36
Príloha č. 7 - Vzor : Potvrdenie mediátora o skončení mediácie	39
Príloha č. 8 - Vzor : Potvrdenie mediátora o účasti na mediácii	40
Príloha č. 9 - Vzor : Vyhlásenie mediátora, že mediácia nebude pokračovať	41



ÚVOD

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

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

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

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

Táto metodická príručka vychádza z platnej právnej úpravy a vlastných skúseností členov projektového tímu s výkonom mediácie. Okrem tejto príručky sa v rámci projektu vytvorila aj metodika zameraná na riešenie spotrebiteľských sporov formou osobitného procesu alternatívneho riešenia sporov (ARS) a je dostupná na webovej stránke: www.sospotrebitelev.sk alebo si ju môžete vyžiadať na e-mailovej adrese: info@sospotrebitelev.sk .

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



Kapitola I.

Terminológia a základné pojmy

1. Poznámka na úvod

Právna terminológia, ktorá sa postupne tvorila, v kontexte transpozičných procesov súvisiacich s preberaním legislatívy EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa do vnútroštátnej právnej úpravy nie je jednotná. Vybrané základné pojmy, ktoré sa v tomto dokumente používajú sú definované v kontexte zákona č. 420/2004 Z.z. o mediácii a doplnení niektorých zákonov (v ďalšom texte len ako „zákon“ alebo „zákon o mediácii“) a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, ktorý je lex generalis v oblasti civilného hmotného práva.

2. Vybrané základné pojmy

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).



3. Vzťah ADR a mediácie

Pojem alternatívne riešenie sporov, ktorému zodpovedá skratka ADR, t.j. alternative dispute resolution, je pomerne široký a všeobecný pojem, ktorý zahŕňa rôzne metódy či postupy mimosúdneho riešenia sporov. Pod ADR možno zaradiť mediáciu, zmierovacie konanie, rozhodcovské konanie, alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov (tzv. ARS) ale aj zmiešané metódy ako napr. MED-ARB, kde sa spor rieši najprv metódou mediácie a ak sa k dohode nedospeje, nastúpi arbitráž. V tomto kontexte je teda potrebné aj mediáciu chápať ako jeden z možných spôsobov mimosúdneho riešenia sporov spadajúcich do oblasti ADR, ktorého cieľom je za pomoci neutrálneho mediátora dospieť k urovnaniu sporu medzi stranami.

Kapitola II.

Legislatívne rámce mediácie

1. Právo 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 právnej ochrany ohrozených alebo porušených práv a je zabezpečovaná prostredníctvom súdov. Pod inou právnou ochranou rozumieme iné, zákonom regulované spôsoby ochrany subjektívneho práva, medzi ktoré možno zaradiť aj alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov vykonávané podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a mediáciu vykonávanú podľa zákona č. 420/2004 Z.z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov.

Mediácia bola do právneho poriadku SR vnesená ako organická súčasť politiky zameranej na zlepšenie prístupu k spravodlivosti, ktorou sa prístup k spravodlivosti rozširuje, pričom právo na súdnu a inú právnu ochranu zostáva zachované. Alternatívnosť mediácie vo vzťahu k súdnemu konaniu spočíva na odlišných princípoch, ktorými sa mediácia a súdne konanie riadia. Neznamená to však, že by sa mediácia a súdne konanie vzájomne vylučovali. Práve naopak, využitie mediácie ako prioritného spôsobu riešenia sporov prispieva k ich rýchlemu a efektívnemu vyriešeniu už v ranných štádiách, čo odbremenuje súdy od náporu nových sporov. Zároveň aplikačný potenciál mediácie v prepojení so súdnym konaním je schopný prispieť k zabezpečeniu spravodlivého urovnávania sporov v už prebiehajúcich súdnych konaniach, čo tiež môže viesť k odbremeneniu súdov a úspore súkromných aj verejných zdrojov.



2. Legislatívne rámce mediácie na úrovni práva EÚ

Z hľadiska právnej regulácie mediácie na úrovni práva EÚ sú z pohľadu tejto metodiky relevantnými dva právne predpisy a to Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2008/52/ES z 21. mája 2008 o určitých aspektoch mediácie v občianskych a obchodných veciach a 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*).

V čase vydania tejto metodiky prebieha na úrovni EÚ revízia právnych predpisov týkajúcich sa ADR v spotrebiteľských sporoch, pričom Európska komisia dňa 17. októbra 2023 zverejnila balík návrhov predpisov zameraných na modernizáciu a zjednodušenie pravidiel mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov s cieľom prispôsobiť ich digitálnym trhom. Súčasťou balíka je :

- Návrh revízie smernice 2013/11/EÚ o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov
- Návrh na zrušenie nariadenia (EÚ) 524/2013 o riešení spotrebiteľských sporov online
- Odporúčania Komisie o požiadavkách na kvalitu postupov riešenia sporov, ktoré ponúkajú online trhoviská a obchodné združenia Únie

V rámci revízie smernice sa navrhuje rozšíriť jej pôsobnosť o ďalšie oblasti sporov, ktoré možno riešiť prostredníctvom smernice o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, vrátane otázok týkajúcich sa klamlivej reklamy, prístupu k službám a neoprávneného geografického blokovania. S cieľom sprístupniť možnosť mimosúdneho riešenia sporov spotrebiteľom budú určené orgány, ako napríklad sieť európskych spotrebiteľských centier, ktoré majú byť spotrebiteľom nápomocné pri pochopení a prístupe k postupom alternatívneho riešenia sporov. Cieľom návrhu je tiež zjednodušiť a zrýchliť tieto postupy.

Súčasťou balíka návrhov predpisov je aj zrušenie platformy RSO/ODR, ktorá Európskou komisiou prevádzkovaná od februára 2016 a to z dôvodu, že využívanie a efektívnosť toho nástroja je nízka.

Napokon v rámci navrhovaného balíka Komisia predstavila odporúčanie na zosúladenie systémov riešenia sporov na online trhoviskách s európskymi normami pre spravodlivé a účinné alternatívne riešenie sporov.

3. Legislatívne rámce mediácie na vnútroštátnej úrovni SR

Mediácia je v právnom poriadku Slovenskej republiky upravená vo viacerých právnych predpisoch a formách. Pre oblasť občianskeho, obchodného, rodinného a pracovného práva je výkon mediácie upravený v zákone č. 420/2004 Z.z. o mediácii a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej ako „zákon o mediácii“). Pre mediáciu vykonávanú v zmysle tohto zákona sa v praxi vžilo aj označenie „civilná mediácia“, alebo „komerčná mediácia“, ale najmä „mediácia



v civilných veciach“ ako opozitum mediácie v trestných veciach. Výkon mediácie v trestných veciach, ktoré sa prejednávajú v rámci odkonov v trestnom konaní upravuje zákon č. 550/2003 Z.z. o probačných a mediačných úradníkoch a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Mediáciu ako metódu na uľahčenie riešenia konfliktných situácií v rodine upravuje zákon č. 305/2005 Z.z. o sociálnoprávnej ochrane detí a o sociálnej kuratele a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Od 01.01.2012 bola novelou zákona č. 327/2005 Z.z. o poskytovaní právnej pomoci osobám v materiálnej núdzi a doplnení zákona č. 586/2003 Z.z. o advokácii a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov, mediácia včlenená do právneho poriadku Slovenskej republiky aj ako forma právnej pomoci, ktorú štát poskytuje osobám v materiálnej núdzi. Napokon, na mediáciu vykonávanú podľa zákona o mediácii odkazuje zákon č. 365/2004 Z.z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou a o zmene a doplnení niektorých zákonov (antidiskriminačný zákon).

Z hľadiska mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov je relevantným zákon o mediácii, ktorý bol v kontexte riešenia spotrebiteľských sporov významne zmenený v rámci transpozície smernice o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a to prijatím zákona č. 390/2015 Z.z. ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 420/2004 Z.z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony, ktorý rovnako nadobudol účinnosť 1. januára 2016. Táto novela zákona o mediácii, priniesla pomerne výrazné zmeny pri výkone mediácie ako mimosúdnej činnosti, pri ktorej osoby zúčastnené na mediácii riešia svoj spor, ktorý vznikol zo zmluvného alebo iného právneho vzťahu. Keďže v zmysle dôvodovej správy k tejto novele je mediátor považovaný za subjekt ADR 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.

Ďalším výsledkom transpozície smernice o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov je prijatie osobitného zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ktorý tiež nadobudol účinnosť 1. januára 2016 (ďalej ako “zákon o ARS“). Prijatím tohto právneho predpisu došlo na Slovensku k vytvoreniu nového osobitného zákonom regulovaného procesu alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi stranami sporu, ktorými sú spotrebiteľ a predávajúci. Tento proces je vykonávaný subjektmi alternatívneho riešenia sporov, ktorých zoznam vedie Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky.

Viac informácií k postupom alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov nájdete v druhej metodologickej príručke spracovanej v rámci projektu s názvom Metodika alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov na Slovensku.



Kapitola III.

Koncepcia mediácie na Slovensku

1. Ktoré spory je možné riešiť prostredníctvom mediácie

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, ktorý nadobudol účinnosť dňa 1.9.2004.

Zákon o mediácii sa vzťahuje na spory, ktoré vznikajú z občianskoprávných, rodinnoprávných, obchodných záväzkových a pracovnoprávných vzťahov; s účinnosťou od 1. júla 2010 aj na cezhraničné spory, 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.

Mediáciou je možné riešiť aj spotrebiteľské spory. Na účely mediácie, zákon o mediácii zadefinoval spotrebiteľský spor ako spor vyplývajúci zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaci so spotrebiteľskou zmluvou. Vzhľadom k tomu, že na Slovensku nie je prijatý osobitný spotrebiteľský kódex, spotrebiteľské zmluvy spadajú prevažne pod oblasť občianskeho práva. Nie je však vylúčené, že v prípade voľby práva medzi spotrebiteľom a obchodníkom, ktorého slovenská legislatíva môže označovať aj pojmom dodávateľ alebo predávajúci, dôjde k uzatvoreniu zmluvy podľa obchodného práva, avšak v takomto prípade platí, že spotrebiteľ ne stráca ochranu, ktorú mu poskytuje občianske právo.



2. Kto môže viesť mediáciu v spotrebiteľských sporoch

Mediátor a jeho status

Mediáciu podľa zákona o mediácii môže vykonávať iba mediátor. 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 Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky.

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 .

Z hľadiska statusu mediátora je výkon činnosti mediátora 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 neprípúšťa. Mediátorom teda nemôže byť žiadna právnická osoba. Zákon o mediácii upravuje aj organizáciu a výkon činnosti mediačných centier s tým, že mediačné centrum vystupuje ako poskytovateľ mediačných služieb, avšak 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 aj v spotrebiteľskom spore. Aj v takomto prípade platí, že mediáciu v spotrebiteľskom spore vykonáva vo vlastnom mene mediátor zapísaný v zozname mediátorov mediačného centra.

Mediátor je pri výkone svojej činnosti nezávislým a nestranným odborníkom, ktorý túto činnosť vykonáva na vlastnú zodpovednosť. Okrem vysokoškolského vzdelania II. stupňa je zákonnou podmienkou pre zápis do registra mediátorov absolvovanie akreditovaného programu odbornej prípravy mediátora 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.

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

V zmysle zákona o mediácii, mediátor vykonáva mediáciu prevažne v kancelárii, ktorá sa zapisuje do registra mediátorov.



Za výkon mediácie má mediátor nárok na odmenu. Odmena mediátora sa v zásade určuje na základe dohody medzi mediátorom a osobami zúčastnenými na mediácii, 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 pravidlá 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 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, dobrovoľné poistenie mediátora však nie je vylúčené a je teda vecou mediátora, či sa pre neho rozhodne.

Mediačné centrá, ich status a spolupráca s mediátormi

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 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.



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.

3. Ako prebieha mediácia

Cieľ a vybrané princípy mediácie

Mediáciou v zmysle zákona o mediácii je mimosúdna činnosť, pri ktorej osoby zúčastnené na mediácii riešia spor, ktorý vznikol z ich zmluvného alebo iného právneho vzťahu. Predmetom mediácie vykonávanej mediátorom pri výkone jeho povolania v zmysle zákona o mediácii je teda riešenie sporov, ktoré vznikli zo zmluvného alebo iného právneho vzťahu v oblasti občianskeho, obchodného, rodinného či pracovného práva, vrátane spotrebiteľských sporov. Aj keď základná filozofia riešenia sporov mediáciou spočíva v zabezpečení neformálnosti tohto procesu v čo najširšej miere, predsa len netreba zabúdať na to, že zákon o mediácii bol prijatý za účelom rozšírenia prístupu k spravodlivosti formou poskytnutia aj inej (ako súdnej) právnej ochrany právu, ktoré bolo porušené alebo je ohrozené. Práve z tohto dôvodu je proces mediácie, z hľadiska zachovania princípov právnej istoty a naplnenia účelu zákona regulovaný, a to aspoň v časti základných formálnych požiadaviek kladených na jeho začatie a ukončenie, ako aj na organizáciu a účinky mediácie. Z rovnakého dôvodu je na mediátora pri výkone jeho povolania kladená požiadavka postupovať pri výkone svojho povolania s náležitou odbornou starostlivosťou, pričom zákon priamo upravuje práva a povinnosti, ktoré sa vzťahujú na mediátora pri výkone jeho činnosti

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 nadobudla dohoda, ktorá vstúpi z mediácie 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.



Jedným zo základných atribútov mediácie, ktorý sa premietol aj do právnej úpravy Slovenskej republiky je dobrovoľnosť. Právny poriadok Slovenskej republiky v súčasnosti neumožňuje, aby mediácia bola povinnou predsúdnou, resp. súdnou fázou aspoň u niektorých druhov súdnych sporov. Je však potrebné podotknúť, že názory na možnosť zavedenia mediácie ako určitého povinného predstupňa súdneho konania alebo odklonu v rámci civilného súdneho konania sú v podmienkach Slovenskej republiky rôzne. Možnosť zavedenia povinnosti absolvovať mediáciu, resp. informatívne stretnutie s mediátorom, či už pred súdnym konaním alebo počas neho, nevyučuje ani smernica Európskeho parlamentu a Rady 2008/52/ES o určitých aspektoch mediácie v občianskych a obchodných veciach. Princíp dobrovoľnosti sa odzrkadľuje aj v slobodnej voľbe mediátora, ktorá nie je ničím limitovaná, resp. určená. Pri výbere mediátora je teda dôležitá len vôľa strán, vôľa mediátora a ich vzájomná dôvera. Podľa dôvodovej správy k zákonu o mediácii sa strany majú možnosť dohodnúť na osobe mediátora, prípadne si zvoliť aj viacerých mediátorov, pričom zvoleného mediátora môžu odvolať, a to najmä vtedy, ak majú pochybnosti o jeho nepredpojatosti. Na tomto mieste je potrebné zdôrazniť, že nielen strany, ale aj samotný mediátor je oprávnený mediáciu odmietnuť. V prípade pochybností o svojej nezaujatosti je mediátor dokonca povinný výkon mediácie odmietnuť, resp. prebiehajúcu mediáciu ukončiť.

Na rozdiel od zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, zákon o mediácii neukladá osobám zúčastneným na mediácii ako stranám sporu povinnosť poskytovať mediátorovi súčinnosť a to ani pri riešení spotrebiteľských sporov. Spolupráca osôb zúčastnených na mediácii s mediátorom je teda založená na úplnej dobrovoľnosti a jej neposkytnutie nie je nijakým spôsobom sankcionované.

Naproti tomu, zákon o alternatívnom riešení sporov upravuje sankciu, ktorú orgán dozoru udelí predávajúcemu v prípade, ak tento na výzvu subjektu alternatívneho riešenia sporov neposkytne subjektu alternatívneho riešenia sporov požadovanú súčinnosť.

Princíp dôvernosti, ktorý je v mediácii kľúčový, nachádza svoje zákonné vyjadrenie v podobe povinnosti mlčanlivosti upravenej v § 5 zákona o mediácii. Tento 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. Z citovaného ustanovenia vyplýva, že mlčanlivosť nie je obligatórna, nakoľko zákon pripúšťa, aby si mediátor a osoby zúčastnené na mediácii povinnosť mlčanlivosti modifikovali dohodou. Zbaviť mediátora mlčanlivosti môžu len osoby zúčastnené na mediácii.

Povinnosť mlčanlivosti mediátora je prelomená § 6 zákona o mediácii, v prípade ak sa vedie súdne konanie, rozhodcovské konania alebo iné obdobné konanie o náhradu škody, kde mediátor preukazuje, či porušil alebo neporušil svoje povinnosti vyplývajúce mu zo zákona.



V kontexte naplnenia účelu zákona o mediácii, ktorým je okrem iného odbremenenie súdov a zabezpečenie spravodlivého urovnávania sporov, je potrebné sa zamerať aj na prepojenie mediácie so súdnym konaním a zabezpečenie jej aplikovateľnosti v sporoch, resp. veciach, ktoré boli predložené súdu. Ako sme uviedli, aj samotná dôvodová správa k zákonu o mediácii zadefinovala mediáciu vykonávanú v zmysle zákona o mediácii za organickú súčasť prístupu k spravodlivosti, ktorou sa tento prístup rozširuje.

Mediácia môže prebiehať pred začatím súdneho konania, avšak platná právna úprava nevyklučuje, aby mediácia prebiehala aj v ktorejkoľvek fáze súdneho konania. Mediátor by však mal mať na zreteli to, či vôbec a ak áno, v akej fáze súdneho riešenia sa daný spor nachádza a v nadväznosti na aktuálny stav aj náležite pred začatím mediácie poučiť osoby zúčastnené na mediácii o ich právach, ktoré môžu byť mediáciou dotknuté a o dôsledkoch mediácie. Z pohľadu práva, a to najmä v kontexte plynutia premlčacích a prekluzívnych lehôt, ako aj v kontexte právnych účinkov záverov plynúcich z mediácie, je totiž vzťah mediácie a súdneho konania ako aj dopad mediácie na účastníkov konania vždy iný.

Začatie mediácie, skončenie mediácie a trvanie mediácie

Mediácia sa podľa zákona o mediácii začína uzatvorením dohody o začatí mediácie a jej zápisom do knihy mediácií alebo uložením dohody o začatí mediácie do Notárskeho centrálného registra listín (ďalej len „NCRIs“ alebo „register listín“). Uzatvorenie dohody o začatí mediácie, ako zákonného predpokladu začatia mediácie, vychádza z pôvodnej línie zákona, ktorý bol tvorený a prijatý ako hmotnoprávny predpis. Naproti tomu, alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu podľa zákona o ARS začína na návrh spotrebiteľa, čo posilňuje procesné prvky zákona o ARS. Na rozdiel od procesu ARS však mediácia môže začať aj z podnetu dodávateľa, t.j. obchodníka.

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. Ide o jediný prípad povinnosti písomného poučenia mediátora, ktorú zákon o mediácii uvádza. Okrem písomnej formy zákon bližšie neupravuje náležitosti poučenia. Mediátor ho môže zakomponovať do samotnej dohody o začatí mediácie alebo mať osobitné potvrdenie o poučení záujemcu pred začatím mediácie.

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 registri listín má pre plynutie premlčacej lehoty a zánik práva rovnaké právne účinky ako uplatnenie práva na súde. Aj takéto začatie a skončenie mediácie je vhodné zaevidovať do knihy mediácií avšak znovu len ako zápis evidenčného charakteru.

O uloženie dohody o začatí mediácie alebo potvrdenia o skončení mediácie v registri listín 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.

Formálne a obsahové náležitosti dohody o začatí mediácie

Podľa § 14 ods. 1 zákona o mediácii, dohoda o začatí mediácie musí mať písomnú formu a označuje sa poradovým číslom podľa evidencie vedenej mediátorom v knihe mediácií.

Dohoda o začatí mediácie obsahuje najmä :

- presné označenie osôb zúčastnených na mediácii,
- presné označenie mediátora a jeho kancelárie,
- vymedzenie konkrétneho sporu, ktorý je predmetom mediácie,
- výšku odmeny mediátora, spôsob jej určenia alebo dohodu o bezplatnom výkone mediácie a
- dobu, na ktorú je uzavretá alebo dobu, počas ktorej má mediácia prebiehať.



Zákon nekonkretizuje čo zahrňa spojenie „presné označenie osôb/mediátora“, preto odporúčame u fyzickej osoby nepodnikateľa uviesť: meno a priezvisko, titul, dátum narodenia, rodné číslo, trvalý pobyt; u právnickej osoby alebo fyzickej osoby - podnikateľa uviesť: obchodné meno / názov, sídlo, IČO, zápis v príslušnom registri, osobu oprávnenú konať.

Zákon nevyžaduje osvedčovanie podpisov na dohode o začatí mediácie, a to ani zo strany osôb zúčastnených na mediácii, ani zo ich strany zástupcov.

Formálne a obsahové náležitosti potvrdenia o skončení mediácie

Zákon o mediácii v § 14 ods. 3 vymedzuje že potvrdenie o skončení mediácie má obsahovať najmä:

- presné označenie osôb zúčastnených na mediácii,
- označenie dohody o riešení sporu mediáciou alebo dohody o začatí mediácie s uvedením času jej uloženia,
- označenie spôsobu ukončenia mediácie.

Z dikcie, že mediátor je povinný takéto potvrdenie vydať však vyplýva jeho písomná forma.

Zároveň s ohľadom na účel potvrdenia odporúčame, aby potvrdenie o skončení mediácie obsahovalo aj :

- presné označenie mediátora a jeho kancelárie,
- vymedzenie konkrétneho sporu, ktorý je predmetom mediácie,
- dátum začatia mediácie,
- a dátum skončenia mediácie.

Máme za to, že nie je nutné, dokonca s ohľadom na požiadavku diskretnosti mediácie ani žiadúce, aby mediátor v potvrdení uvádzal ďalšie skutočnosti, napr. ako konkrétne sa strany dohodli alebo z akého dôvodu nevedeli k dohode dospieť. Potvrdenie podľa nášho názoru má slúžiť k zarámčovaniu doby trvania a spôsobu skončenia mediácie z hľadiska naplnenia požiadaviek právnej istoty.

Čo sa týka doby trvania mediácie, zákon v § 14 ods. 8 písm. h) uvádza, že mediácia sa končí 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. Vo vzťahu k spotrebiteľským sporom sa tak zákon o mediácii pridŕža požiadavky smernice o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, t.j. aby sa mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov skončilo do 90 dní od jeho začatia. Na rozdiel od zákona o ARS, zákon o mediácii neumožňuje mediátorovi 90 dňovú lehotu na ukončenie spotrebiteľského sporu predĺžiť.



Účinky začatia a skončenia mediácie na plynutie lehôt

Pokiaľ mediácia začne pred začatím súdneho konania, v zmysle § 14 zákona o mediácii, začatie mediácie má pre plynutie premlčacej lehoty a zánik práva rovnaké účinky ako uplatnenie práva na súde. Z toho vyplýva, že pokiaľ sa mediácia začala v situácii, keď na súde v danej veci nebeží žiadne súdne konanie, dňom začatia mediácie sa preruší beh premlčacích, resp. prekluzívnych lehôt a tieto lehoty po dobu trvania mediácie neplynú. Ak sa v rámci mediácie spor medzi stranami vyrieši uzatvorením dohody o mediácii, začína vo vzťahu k záväzkom plynúcim z dohody o mediácii plynúť nová premlčacia lehota, ktorej dĺžka sa riadi charakterom urovnávaného právneho vzťahu a obsahom dohody (*napr. 3 roky, ak z dohody o mediácii vyplynie záväzok a ide o občianskoprávnu, pracovnoprávnu alebo rodinnoprávnu vec; 4 roky ak by sa jednalo o obchodnoprávnu vec; 10 rokov, ak by dohoda o mediácii obsahovala uznanie dlhu v zmysle občianskeho zákonníka; 4 roky, ak by dohoda o mediácii obsahovala uznanie záväzku v zmysle obchodného zákonníka*).

Pokiaľ sa mediácia ukončí bez dohody, premlčacia, resp. prekluzívna lehota pokračuje vo svojom plynutí tam, kde prestala, a to odo dňa nasledujúceho po skončení mediácie. Koniec lehoty pripadne na deň, ktorý sa určí tým spôsobom, že ku dňu, ku ktorému sa mala premlčacia, resp. prekluzívna lehota pôvodne ukončiť sa pripočíta počet dní trvania mediácie. Ak sa však mediáciou riešil spor, ktorý vznikol z obchodno-záväzkového vzťahu, riadi sa pokračovanie plynutia premlčacej a prekluzívnej lehoty ustanoveniami obchodného zákonníka.

Vzájomný vzťah mediácie a súdneho konania ošetril zákonodarca aj v § 14 ods. 8 písm. g) zákona o mediácii a to tak, že v prípade, ak sa mediácia začala vo veci, v ktorej nebol ešte podaný návrh na súd a počas mediácie sa účastník rozhodne riešiť svoj spor prostredníctvom súdu alebo rozhodcovského orgánu, mediácia sa skončí dňom, keď účastník mediácie spor, ktorý je predmetom mediácie, predložil na rozhodnutie súdu alebo rozhodcovskému orgánu. Nakoľko moment, kedy účastník mediácie predloží spor na rozhodnutie súdu alebo rozhodcovskému orgánu mediátor nemôže priamo ovplyvniť, je vhodné, aby osoba zúčastnená na mediácii bola poučená o následkoch takéhoto podania vo vzťahu k mediačnému procesu a aby sa v dohode o začatí mediácie upravila povinnosť osoby zúčastnenej na mediácii písomne informovať mediátora o podaní návrhu na súd alebo rozhodcovský orgán.

Pokiaľ osoby zúčastnené na mediácii majú záujem pokračovať v mediácii, napriek tomu, že vo veci bol podaný návrh na súd, je potrebné pôvodnú mediáciu aj formálne ukončiť vydaním potvrdenia o skončení mediácie zo strany mediátora a v prípade záujmu začať novú mediáciu s novou dohodou o začatí mediácie a novým zápisom v knihe mediácii, resp. uložením dohody v NCRIs.

Začatie súdneho konania v sporových veciach je tak prekážkou pre pokračovanie v už začatej mediácii.



Ak mediácia začne počas súdneho konania, premlčacia a prekluzívna lehota už spočíva, nakoľko už začatím súdneho konania sa beh premlčacej, resp. prekluzívnej lehoty pozastavil. Okamih začatia mediácie a jej ukončenia je však napriek tomu právne relevantný, pričom máme za to, že spočívanie lehoty titulom vedenia mediácie prebieha paralelne so spočíváním lehoty titulom súdneho konania. V prípade, ak by mediácia skončila bez dohody a zároveň aj súdne konanie by bolo ukončené bez vydania právoplatného rozhodnutia vo veci samej, bolo by namieste vyhodnotiť okamih začatia pokračovania plynutia ako aj okamih skončenia plynutia premlčacej, resp. prekluzívnej lehoty a to v závislosti od toho, či bola skôr ukončená mediácia (*vtedy sa skončenie lehoty odvíja odo dňa právoplatného skončenia súdneho konania bez vydania rozhodnutia vo veci samej*) alebo bolo skôr ukončené súdne konanie (*vtedy sa zánik lehoty odvíja odo dňa skončenia mediácie bez dohody*).

Možnosť vedenia mediácie po skončení súdneho konania je diskutabilná. Podľa § 4 ods. písm. a) bod 1. zákona o mediácii, mediátor je povinný 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. S ohľadom na citované zákonné ustanovenie je otázne, či vôbec mediátor môže po právoplatnom rozhodnutí súdu vo veci samej riešiť ešte vec mediáciou a pokiaľ áno, ako má mediátor vo veci postupovať. Tvorcovia tejto metodiky sa prikláňajú k názoru, že po právoplatnom skončení súdneho konania nemožno spor už riešiť mediáciou, obzvlášť pokiaľ sa jedná o spotrebiteľský spor.

Zákonné povinnosti a zákazy mediátora

Mediátorovi ako osobe vykonávajúcej činnosť na základe osobitného predpisu vyplývajú viaceré povinnosti priamo zo zákona o mediácii. S účinnosťou od 01.01.2016 sa povinnosti mediátora zákonom o mediácii precizovali ale aj rozšírili, čo bolo vyvolané jednak požiadavkami aplikačnej praxe, ale aj požiadavkou smernice o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

Podľa aktuálneho znenia § 4 a § 5 zákona o mediácii mediátor je v celom procese mediácie 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. rešpektovať názory osôb zúčastnených na mediácii a vytvárať podmienky pre ich vzájomnú komunikáciu a pre zmierlivé riešenie, ktoré bude zohľadňovať ich záujmy,



5. 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.

Mediátor 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.

Zákonné povinnosti mediátora v jednotlivých etapách procesu mediácie

Povinnosti mediátora pred začatím mediácie

1. Informačná povinnosť o postavení mediátora v mediácii, o priebehu mediácie, o zásadách, účele a spôsobe vedenia mediácie, o spôsoboch jej ukončenia, o výške odmeny za vykonanie mediácie .
2. Informačná povinnosť o získanom vzdelaní a skúsenostiach mediátora - na požiadanie osoby zúčastnenej na mediácii .
3. Poučovací povinnosť vo vzťahu k osobám zúčastneným na mediácii o ich právach, ktoré môžu byť mediáciou dotknuté /prerušenie plynutia lehôt/ a o dôsledkoch mediácie /právna záväznosť mediačných dohôd, pokračovanie lehôt v prípade skončenia mediácie bez dohody - rozlišovať pokračovanie lehôt podľa občianskeho a obchodného zákonníka.
4. Písomné poučenie o fakultatívnej možnosti začať mediáciu registráciou dohody o začatí mediácie v NCRIs .

Povinnosti mediátora pri začatí mediácie

1. Uzatvoriť s osobami zúčastnenými na mediácii písomnú dohodu o začatí mediácie obsahujúcu zákonom stanovené náležitosti.
2. Ihneď a z dôležitých dôvodov najneskôr pracovný deň nasledujúci po uzavretí dohody o začatí mediácie vykonať zápis v knihe mediácií alebo požiadať uloženie dohody v NCRIs.



Povinnosti mediátora pri ukončovaní mediácie

1. Povinnosť podpísať dohodu, ktorá je výsledkom mediácie a l e b o odmietnuť podpísať dohodu, ktorá je výsledkom mediácie, ak je zrejmé, že odporuje zákonu, obchádza zákon alebo sa prieči dobrým mravom.
2. Ak mediátor odmietne podpísať dohodu, ktorá je výsledkom mediácie :
 - vyznačí odmietnutie podpisu dohody spolu s uvedením dôvodu odmietnutia / §14 ods. 8 písm. d/ v zápisnici; súčasne sa dňom odmietnutia podpisu dohody mediátorom mediácia končí, mediátor vyznačí dátum a spôsob skončenia mediácie v knihe mediácií ;
 - na požiadanie vydá osobe zúčastnenej na mediácii potvrdenie o dôvodoch odmietnutia podpisu dohody, ktorá je výsledkom mediácie.

Povinnosti mediátora po skončení mediácie

1. Povinnosť mediátora ihneď a z dôležitých dôvodov najneskôr pracovný deň nasledujúci po skončení mediácie vykonať zápis v knihe mediácií alebo požiadať o uloženie potvrdenia o skončení mediácie v NCRIs.
2. Povinnosť vyhotoviť osobám zúčastneným na mediácii potvrdenie o skončení mediácie.
3. Na požiadanie vyhotoviť osobám prizvaným k mediácii potvrdenie o účasti na mediácii.

Administrácia agendy mediátora

Zákon o mediácii len rámcovo upravuje vedenie agendy a administratívy mediátora, pričom z hľadiska dokumentácie mediátora sa obmedzuje len na vymedzenie formálnych a obsahových náležitostí niektorých dokumentov a pomôcok, ako je dohoda o začatí mediácie a kniha mediácií vedená mediátorom v listinnej a elektronickej podobe. Ďalšie dokumenty, ktoré je mediátor v zmysle zákona o mediácii povinný vydať (potvrdenie o skončení mediácie, potvrdenie o účasti na mediácii) zákon o mediácii len pomenúva bez bližšej špecifikácie ich obsahu (s výnimkou zápisnice spisovanej mediátorom pri odmietnutí podpísať dohodu o mediácii, v ktorej je mediátor povinný uviesť dôvod odmietnutia podpísania dohody o mediácii; rovnako tak potvrdenie o dôvode odmietnutia podpisu dohody o mediácii obsahuje dôvod odmietnutia zo strany mediátora).

Dôvod, pre ktorý je administratíva mediátora zo zákona upravená len v minimálnom rozsahu možno vidieť v snahe zákonodarcu zachovať vo vzťahu k mediácii jej neformálnosť v čo najširšom rozsahu. Vedenie agendy mediátora je potrebné prispôbiť zákonnej regulácii jeho činnosti, z ktorej vyplývajú nasledovné rámce : *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. Kniha mediácií sa ukladá a vedie pre každý rok samostatne. Prílohou každého zápisu je mediátorom potvrdený odpis dohody o začatí mediácie. Mediátor by teda mal okrem knihy mediácií viesť aj zbierku listín, do ktorej by mal zakladať odpisy dohôd o začatí mediácie.

Zákon o mediácií nevyklučuje, aby do svojej zbierky listín k príslušnému zápisu v knihe mediácií mediátor zakladal aj odpisy ďalších dokumentov súvisiacich s danou mediáciou, ako napr. potvrdenie o skončení mediácie.

Zákon o mediácií v § 14 ods. 4 presne špecifikuje, aké údaje má kniha mediácií obsahovať a zároveň v Prílohe č. 2 k zákonu uvádza vzor knihy mediácií. S poukazom na § 14 ods. 4 zákona o mediácii, obsahuje kniha mediácií tieto údaje :

- a) poradové číslo zápisu,
- b) presný dátum a čas zápisu,
- c) číslo dohody o začatí mediácie, dátum uzavretia dohody o začatí mediácie a jej trvanie,
- d) dátum a spôsob skončenia mediácie,
- e) presné označenie osôb zúčastnených na mediácii,
- f) presné označenie sporu, ktorý je predmetom mediácie,
- g) výšku dohodnutej odmeny mediátora,
- h) podpisy osôb zúčastnených na mediácii a podpis mediátora,
- i) poznámku

Čo sa týka elektronickej podoby knihy mediácií prichádzajú pre mediátora do úvahy dva spôsoby jej vedenia – buď vo forme tabuľky, do ktorej si mediátor bude evidovať údaje stanovené zákonom alebo vo forme scan verzie listinnej podoby knihy mediácií.

Správa o výkone mediácie v spotrebiteľských sporoch

Mediačné centrum, ktoré sa venuje riešeniu spotrebiteľských sporov ale aj 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.

Podľa § 11 ods. 6 zákona o mediácii, správa musí obsahovať informácie o

- počte mediácií spotrebiteľských sporov a najčastejších nárokoch, ktorých sa osoby zúčastnené na mediácii domáhajú,
- najčastejších skutočnostiach, ktoré vedú k spotrebiteľským sporom,
- počte mediácií spotrebiteľských sporov, ktoré boli skončené, a o dôvode ich skončenia,
- priemernej dĺžke trvania mediácie spotrebiteľského sporu,
- miere, v akej sú dohody, ktoré sú výsledkom mediácie dobrovoľne plnené, ak má mediátor takéto informácie,
- členstve, prípadne spolupráci s nadnárodnými organizáciami, ktoré sa zaoberajú riešením cezhraničných spotrebiteľských sporov.



Kancelária mediátora, „web stránka“, e-mail

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.

Odporúčané postupy pri vedení administratívy mediátora – tvorba a vedenie mediačného spisu v listinnej a/alebo elektronickej podobe, spisový záznam, doručenky

Nastavenie systému vedenia vlastnej agendy a administratívy mediátora je v kompetencii mediátora, ktorý si sám vytvára dokumentáciu v rámci organizácie svojej kancelárie. Odporúčame, aby si mediátor vytvoril vlastný spisový poriadok pre tvorbu a manipuláciu so spismi. Zároveň je vhodné, aby mediátor viedol aj evidenciu doručenej a odoslanej pošty a aby všetky písomnosti zasielal doporučené, resp. doporučené do vlastných rúk a doručenky si evidoval v spise pri písomnosti, ktorej sa doručka týka. Pokiaľ má mediátor záujem používať elektronickú komunikáciu a doručovanie, je vhodné, aby si to dohodol s osobami zúčastnenými na mediácii v dohode o začatí mediácie. Administratíva mediátora by mala byť vedená takým spôsobom, aby sa mediátor vo svojej agende riadne orientoval a vedel kedykoľvek vyhľadať príslušný spis spolu s listinami, ktoré sa spisu týkajú.

4. Ukončenie mediácie

Spôsoby skončenia mediácie

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

Podľa § 14 ods. 8 zákona, mediácia sa 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) jej účinky

Dohodu, ktorá je výsledkom mediácie zákon označuje ako Dohoda o mediácii; v praxi však 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 upravuje iba písomnú formu dohody, pričom z nej nevyplýva nutnosť overovať na dohode podpisy osôb zúčastnených na mediácii. Nie je však vylúčené, že osvedčenie podpisu osôb zúčastnených na mediácii bude nutné na základe iného právneho predpisu, napr. v zmysle katastrálneho zákona je potrebné osvedčiť podpis na dohode v prípade prevodu vlastníckeho práva k nehnuteľnosti alebo zriadenia záložného práva či vecného bremena.

Podľa § 15 zákona o mediácii, dohoda, ktorá vznikla ako výsledok mediácie je pre osoby zúčastnené na mediácii záväzná. 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.



PRÍLOHY

1. Vzor: Návrh na vykonanie mediácie
2. Vzor: Poučenia a Všeobecné zmluvné podmienky vedenia mediačného procesu
3. Vzor: Oznámenie o prijatí podnetu na vykonanie mediácie a výzva druhej strane na vyjadrenie
4. Vzor: Vyjadrenie druhej strany k návrhu na vykonanie mediácie (Vzor, pri osobnom kontakte)
5. Vzor: Oznámenie o skončení predmediačných úkonov bez postúpenia podnetu do mediácie
6. Vzor: Dohoda o začatí mediácie
7. Vzor: Potvrdenie mediátora o skončení mediácie (§ 4, ods. 2, písm.a), bod 8 zákona o mediácii)
8. Vzor: Potvrdenie mediátora o účasti na mediácii (§ 4, ods. 2, písm. a), bod 8 zákona o mediácii)
9. Vzor: Vyhlásenie mediátora, že mediácia nebude pokračovať (§ 14, ods. 8, písm. b) zák. o mediácii)



Návrh na vykonanie mediácie

podľa zákona č. 420/2004 Z.z. o mediácii v znení neskorších predpisov

Dátum prevzatia návrhu: Návrh prevzal: (meno, priezvisko, titul mediátora, ev. č.) Telefón: E-mail:	Pečiatka mediátora:
Údaje o navrhovateľovi	
Priezvisko a meno / Obchodné meno: Dátum narodenia: Rodné číslo: IČO: Trvalý pobyt / Sídlo : Doručovacia adresa: Telefón: E-mail:	
Právny zástupca / Navrhovateľ koná osobne (nehodiace sa škrtnúť)	
Priezvisko, meno : Doručovacia adresa: Telefón: E-mail:	
Totožnosť navrhovateľa zistená a overená <i>podľa OP číslo:</i> <i>Platnosť OP do:</i>	Totožnosť overil mediátor: <i>Titul, priezvisko, meno:</i> <i>Dňa:</i> <i>Podpis mediátora:</i>



**Popis skutkového stavu
z pohľadu navrhovateľa/ky, ktoré budú prezentované druhej strane**

Označenie druhej strany

Priezvisko a meno / Obchodné meno:

Dátum narodenia:

Rodné číslo:

IČO:

Trvalý pobyt / Sídlo :

Doručovací adres:

Telefón:

E-mail:

Vyhlasenie navrhovateľa / ky :

Vyhlasujem, že mi boli poskytnuté informácie a poučenia podľa zákona č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov v z. n. p., o postavení mediátora, o priebehu mediácie, zásadách, účele a spôsobe vedenia mediácie, o spôsobe jej ukončenia, výške odmeny mediátora a o právach a povinnostiach účastníka mediácie, ktoré môžu byť mediáciou dotknuté. Vyhlasujem, že som bol/a oboznámený/á so sadzovníkom mediátora a súhlasím s ním.

V y h l a s u j e m, že mám záujem pokúsiť sa o vyriešenie sporu formou mediácie prostredníctvom zvoleného mediátora.

V y h l a s u j e m, že súhlasím s tým, aby zvolený mediátor vykonal úkony smerujúce k začatiu mediácie, kontaktoval druhú stranu a poskytol jej informácie obsiahnuté v tejto žiadosti, vrátane predloženia tohto návrhu druhej strane na nahliadnutie.

Vyhlasujem, že som bol/a zo strany mediátora oboznámený/ná s tým, že spracovávanie osobných údajov za účelom vedenia mediácie prebieha v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v aktuálnom znení a ide o spracúvanie osobných údajov bez súhlasu dotknutej osoby, tieto skutočnosti beriem v celom rozsahu na vedomie.

V _____ dňa:

Podpis navrhovateľa:



POUČENIA A VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY VEDENIA MEDIAČNÉHO PROCESU

vydané na základe zákona č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov

1. Výkon mediácie, základné princípy, organizáciu a účinky mediácie upravuje zákon č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov (v ďalšom texte len ako „Zákon o mediácii“)
2. Mediácia je mimosúdna činnosť, pri ktorej osoby zúčastnené na mediácii pomocou mediátora riešia spor, ktorý vznikol z ich zmluvného vzťahu alebo iného právneho vzťahu.
3. Zákon o mediácii sa vzťahuje na spory, ktoré vznikajú z občianskoprávných vzťahov, rodinnoprávných vzťahov, obchodných záväzkových vzťahov a pracovnoprávných vzťahov. Tento zákon sa vzťahuje aj na cezhraničné spory, 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.
4. Osoba zúčastnená na mediácii je fyzická alebo právnická osoba, ktorá je v spore týkajúcom sa zmluvného vzťahu alebo iného právneho vzťahu s inou fyzickou osobou alebo právnickou osobou.
5. Mediátor je fyzická osoba zapísaná v registri mediátorov vedenom Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky, na ktorej sa osoby zúčastnené na mediácii dohodnú a ktorá s osobami zúčastnenými na mediácii uzavrie dohodu o začatí mediácie.
6. Ak Účastníci mediácie a/alebo mediátor nezvolili postup podľa bodu 7. mediácia sa začína uzavretím dohody o začatí mediácie osobami zúčastnenými na mediácii alebo zástupcami konajúcim v rozsahu oprávnenia konať za zastúpeného a mediátorom a jej zápisom do knihy mediácií vedenej mediátorom. Zápis dohody o začatí mediácie a zápis o skončení mediácie má podľa Zákona o mediácii pre plynutie premlčacej lehoty a zánik práva rovnaké právne účinky ako uplatnenie práva na súde. 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.
7. Ak čo i len jedna zo strán alebo mediátor nesúhlasí so začatím mediácie dňom zápisu do knihy mediácií, mediácia sa začína dátumom uloženia dohody o začatí mediácie do Notárskeho centrálného registra listín (o uloženie je v takomto prípade povinný požiadať mediátor) a mediácia sa končí uložením potvrdenia o skončení mediácie v registri listín; na tento účel mediátor overí totožnosť osôb, ich oprávnenie a rozsah oprávnenia v mediácii konať. Uloženie dohody o začatí mediácie a potvrdenia o skončení mediácie v registri listín má pre plynutie premlčacej lehoty a zánik práva rovnaké právne účinky ako uplatnenie práva na súde. Potvrdenie o skončení mediácie obsahuje najmä presné označenie osôb zúčastnených na mediácii, označenie dohody o riešení sporu mediáciou alebo dohody o začatí mediácie s uvedením času jej uloženia a označenie spôsobu ukončenia mediácie. Osvedčený odpis dohody o začatí mediácie a potvrdenia o skončení mediácie uložených v registri listín vydá notár okrem osôb oprávnených podľa osobitného predpisu aj súdu na účely súdneho konania.



8. Mediátor je povinný pri mediácii vykonávať svoju činnosť osobne, čestne, svedomito, nezávisle, nestranne, dôsledne, s náležitou odbornou starostlivosťou a bude pritom dbať na účelnosť a hospodárnosť mediácie.
9. Všetky písomnosti súvisiace s mediáciou si budú Účastníci a mediátor doručovať do vlastných rúk a to osobne oproti podpisu adresáta, prostredníctvom poštovej prepravy alebo elektronickými prostriedkami, na doručovaciu adresu uvedenú v Návrhu na vykonanie mediácie a v Dohode o začatí mediácie, resp. na inú, písomne oznámenú adresu (*d'alej ako „známa adresa“*).
10. Ak sa z akéhokoľvek dôvodu nepodarí písomnosť doručiť adresátovi poštovou zásielkou na známu adresu, považuje sa písomnosť za doručенú uplynutím posledného dňa úložnej lehoty. Písomnosti doručované elektronickými prostriedkami sa považujú za doručенé tretí deň od ich odoslania, aj keď ich adresát neprečíta, ak odosielateľ vie preukázať potvrdenie o doručení správy.
11. Mediátor je povinný 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.
12. Dohoda, ktorá vznikla ako výsledok mediácie má písomnú formu a je pre osoby zúčastnené na mediácii záväzná.
13. 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:
 - a) spísaná vo forme notárskej zápisnice,
 - b) schválená ako zmier pred súdom.
14. Podľa § 14 Zákona o mediácii, mediácia môže skončiť, :
 - a) dňom uzavretia dohody, ktorá je výsledkom mediácie,
 - b) dňom písomného vyhlásenia mediátora po konzultácii s osobami zúčastnenými na mediácii, že mediácia nebude pokračovať,
 - c) dňom právoplatnosti rozhodnutia o dočasnom pozastavení činnosti mediátora alebo dňom právoplatnosti rozhodnutia o vyčiarknutí mediátora z registra mediátorov,
 - d) dňom, keď mediátor odmietol k dohode, ktorá je výsledkom mediácie, pripojiť svoj podpis; túto skutočnosť mediátor zaznamená s uvedením dôvodu v zápisnici,
 - e) dňom doručenia písomného vyhlásenia osoby zúčastnenej na mediácii adresovaného mediátorovi, že mediácia je skončená, alebo
 - f) dňom doručenia písomného vyhlásenia jednej z osôb zúčastnených na mediácii adresovaného druhej osobe zúčastnenej na mediácii a mediátorovi, že mediácia je skončená,
 - g) dňom, kedy účastník mediácie spor, ktorý je predmetom mediácie, predložil na rozhodnutie súdu alebo rozhodcovskému orgánu,
 - h) **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 uplynutí ktorej mediácia skončí,
 - i) dňom smrti alebo vyhlásenia za mŕtveho mediátora alebo niektorého účastníka mediácie; to neplatí, ak mediáciu vykonával mediátor v mediačnom centre.



15. Každý z Účastníkov mediácie ako aj mediátor majú právo prizvať do mediácie osoby, ktoré považujú za potrebné resp. vhodné, aby boli prítomné na mediačnom stretnutí (*napr. právny zástupca, blízka osoba, asistent mediátora*). Ide o tzv. Prizvané osoby. Ak má byť Prizvaná osoba prítomná na spoločnom stretnutí Účastníkov mediácie s mediátorom, je na jej prítomnosť na stretnutí potrebný súhlas všetkých Účastníkov mediácie ako aj súhlas mediátora; v prípade, ak sa Prizvaná osoba má zúčastniť oddeleného stretnutia postačuje na jej prítomnosť súhlas mediátora a Účastníka mediácie, ktorý túto osobu do mediácie prizval. Pred zapojením Prizvanej osoby do mediácie je mediátor povinný poučiť Prizvané osoby o povinnosti zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli v súvislosti s mediáciou.
16. Mediátor, osoby zúčastnené na mediácii a iné fyzické osoby prizvané na mediáciu mediátorom alebo osobou zúčastnenou na mediácii, sú povinné, ak sa nedohodnú inak, zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli v súvislosti s mediáciou. Ustanovenia osobitných predpisov týmto nie sú dotknuté.
17. Za výkon mediácie má mediátor nárok na odmenu. Výška odmeny mediátora sa riadi dohodou s účastníkmi mediácie a zapisuje sa do Dohody o začatí mediácie a knihy mediácii. Pri riešení spotrebiteľských sporov mediáciou platí osobitná zákonná úprava. **Podľa § 4 ods. 3 zákona o mediácii, ak ide o mediáciu spotrebiteľského sporu nesmie odmena závisieť od výsledku mediácie; spotrebiteľ môže odmenu znášať vo výške neprevyšujúcej 10 % odmeny, najviac však vo výške 20 eur; zvyšnú časť odmeny hradí vždy dodávateľ.**
18. Mediátor vystupuje ako prevádzkovateľ osobných údajov Účastníkov mediácie, ktoré spracúvajú v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 zo dňa 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov. Právnym základom spracúvania osobných údajov je zákon č. 18/2018 Z. z. a článok 6 ods. 1 písm. c) nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 zo dňa 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb: *spracúvanie je nevyhnutné na splnenie zákonnej povinnosti prevádzkovateľa*. Účelom spracúvania je: výkon mediácie, vedenie mediačnej dokumentácie, spracovanie dohody o mediácii, vedenie a zápisy v knihe mediácií, vystavenie faktúry, spárovanie úhrady.
19. Doba uchovávanía osobných údajov je podmienená Zákonom o mediácii a zákonom č. 395/2002 Z. z. o archívoch a registratúrach a doplnení niektorých zákonov, v aktuálnom znení. V zmysle Zákona o mediácii je povinnosťou mediátora viesť v elektronickej podobe ako aj v listinnej podobe, evidenciu časovo usporiadaných zápisov o uzavretí dohôd o začatí mediácie a s tým súvisiacich zápisov o skončení mediácie (kniha mediácií), vrátane jej príloh; archivovať knihu mediácií počas zápisu mediátora v registri mediátorov a päť rokov po vyčiarknutí z registra mediátorov.
20. Všetky spory, ktoré vzniknú v súvislosti s výkonom mediácie sa majú riešiť predovšetkým vzájomným rokovaním a dohodou. V prípade, že sa nepodarí nájsť v danom spore vyhovujúce riešenie, Účastníci mediácie a mediátor sa pokúsia vzájomný spor vyriešiť mediáciou.
21. Tieto Poučenia a Všeobecné zmluvné podmienky vedenia mediačného procesu sú platné a účinné od



DOPORUČENE S DORUČENKOU
DO VLASTNÝCH RÚK

Titl.

V, dňa

VEC

.....
Naša značka

O z n á m e n i e o p r i j a t í p o d n e t u n a m e d i á c i u

N á v r h n a z a č a t i e m e d i á c i e a v ý z v a d r u h e j s t r a n e

Vážení pán /pani

ako **mediátor/mediátorka** registrovaný v registri mediátorov vedenom Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky pod ev. č..... dovoľujeme si Vám týmto

o z n á m i ť,

že dňa som od navrhovateľa/navrhovateľky p, trvale bytom, prijal/prijala podnet na vykonanie mediácie podľa zákona č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov, v platnom znení (ďalej len „Zákon o mediácii“) **v spotrebiteľskom spore týkajúcom sa**

Podľa prvotných, vstupných informácií obdržaných od navrhovateľa/navrhovateľky mediácie, má tento/táto záujem riešiť s Vami **nezhody, s ktorými sa stretol pri výkone svojho práva** **d o h o d o u u z a t v o r e n o u p r o s t r e d n í c t v o m m e d i á c i e.**



Uvedomujem si, že na zodpovedné prijatie Vášho rozhodnutia o spôsobe riešenia danej veci je potrebné, aby Ste disponovali dostatočnými informáciami, preto Vám v prílohe tohto listu zasielam Poučenia a Všeobecné zmluvné podmienky vedenia mediálneho procesu (Príloha 1), obsahujúce základné informácie o mediácii ako zákonom regulovanej forme riešenia právnych sporov.

Vo vzťahu k odmene mediátora poukazujem na osobitnú právnu úpravu. Podľa § 4 ods. 3 zákona o mediácii, ak ide o mediáciu spotrebiteľského sporu nesmie odmena závisieť od výsledku mediácie; spotrebiteľ môže odmenu znášať vo výške neprevyšujúcej 10 % odmeny, najviac však vo výške 20 eur; zvyšnú časť odmeny hradí vždy dodávateľ.

Nakoľko podnet na riešenie označenej občianskoprávnej veci **je v zmysle platnej právnej úpravy možné riešiť formou mediácie**, dovoľujem si Vám týmto **n a v r h n ú ť** začatie mediácie vedenej za účasti mediátora registrovaného v registri mediátorov vedenom Ministerstvom spravodlivosti SR.

S poukazom na vyššie uvedené **si Vás týmto dovoľujem požiadať**, aby Ste mi **v lehote do 15 dní oznámili, či máte záujem o riešenie predmetného spotrebiteľského sporu prostredníctvom mediácie** a to písomne na adresu :, prípadne elektronicky na adresu :

Po obdržaní Vášho vyjadrenia k tejto výzve, odkomunikujem s Vami ďalšie súvislosti a postup, týkajúci sa mediácie a predmetného návrhu.

V prípade akýchkoľvek otázok, resp. nejasností ma

V prosím neváhajte kontaktovať aj telefonicky na mobilnom t. č.:

Vopred ďakujem.

S pozdravom

Meno, priezvisko, podpis mediátora

Prílohy: 1



Vyjadrenie druhej strany k návrhu na vykonanie mediácie
podané osobne

Dátum prevzatia vyjadrenia: Vyjadrenie prevzal mediátor: (Titul, Meno, priezvisko, ev. č.) Telefón: E-mail:	Pečiatka mediátora:
<u>Údaje o druhej strane:</u>	
Priezvisko a meno / Obchodné meno: Dátum narodenia: Rodné číslo: IČO: Trvalý pobyt / Sídlo : Doručovacia adresa: Telefón: E-mail:	
<u>Právny zástupca / Druhá strana koná osobne (nehodiace sa preškrtnúť)</u> Priezvisko, meno : Doručovacia adresa: Telefón: E-mail:	
Totožnosť druhej strany zistená a overená: <i>podľa OP číslo:</i> <i>Platnosť OP do:</i>	Totožnosť overil mediátor: <i>Priezvisko, meno:</i> <i>Dňa:</i> <i>Podpis mediátora:</i>



**Popis skutkového stavu
z pohľadu druhej strany, ktorý bude prezentovaný navrhovateľovi**

V y h l á s e n i e druhej strany :

Vyhlasujem, že mi boli poskytnuté informácie a poučenia podľa zákona č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov v z. n. p., o postavení mediátora, o priebehu mediácie, zásadách, účele a spôsobe vedenia mediácie, o spôsobe jej ukončenia, výške odmeny mediátora a o právach a povinnostiach účastníka mediácie, ktoré môžu byť mediáciou dotknuté. Vyhlasujem, že som bol/a oboznámený/á so sadzobníkom mediátora a súhlasím s ním.

V y h l a s u j e m, že mám záujem pokúsiť sa o vyriešenie sporu formou mediácie prostredníctvom zvoleného mediátora.

V y h l a s u j e m, že súhlasím s tým, aby zvolený mediátor vykonal úkony smerujúce k začatiu mediácie, kontaktoval navrhovateľa a poskytol mu informácie obsiahnuté v tomto vyjadrení, vrátane predloženia fotokópie tohto vyjadrenia k nahliadnutiu.

Vyhlasujem, že som bol/a zo strany mediátora oboznámený/ná s tým, že spracovávanie osobných údajov za účelom vedenia mediácie prebieha v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v aktuálnom znení a ide o spracúvanie osobných údajov bez súhlasu dotknutej osoby, tieto skutočnosti beriem v celom rozsahu na vedomie.

V y h l a s u j e m, že SÚHLASÍM s vykonaním mediácie v spore označenom v tomto vyjadrení vyššie.

a l e b o

V y h l a s u j e m, že NESÚHLASÍM s vykonaním mediácie v spore označenom v tomto vyjadrení.

V _____ dňa:

Podpis druhej strany

Poznámky:



Ev. č. podnetu:

O Z N Á M E N I E

o ukončení predmediačných úkonov bez postúpenia veci na mediáciu

Vo veci podnetu na začatie mediácie (v d'alšom texte len ako „Podnet“)

prijatého dňa..... mediátorom, zapísaným v registri mediátorov vedenom Ministerstvom spravodlivosti SR pod ev. č. (v d'alšom texte len ako „konajúci mediátor“),

na základe Návrhu na vykonanie mediácie zo dňa podľa zákona č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov v platnom znení (v d'alšom texte len ako „Návrh na začatie mediácie“),

podanom navrhovateľom/ navrhovateľkou mediácie: Priezvisko, meno, nar. trvale bytom (v d'alšom texte len ako „Navrhovateľ mediácie“) a smerujúcim k druhej strane: Priezvisko, meno....., nar.:, trvale bytom (v d'alšom texte len ako „Druhá strana mediácie“),

v spotrebiteľskom spore :

týmto

oznamujem ukončenie predmediačných úkonov bez začatia mediácie

(t. j. bez postúpenia podnetu do mediácie).

O d ô v o d n e n i e :

Základným predpokladom začatia mediácie je dobrovoľnosť a vôľa oboch strán pokúsiť sa o riešenie veci prostredníctvom mediácie za účasti mediátora. V prípade, ak čo i len jedna strana s výkonom mediácie nesúhlasí, nie je zo strany mediátora možné mediáciu začať.

Napriek vykonaným predmediačným úkonom sa súhlas druhej strany s mediáciou nepodarilo zabezpečiť.



S poukazom na vyššie uvedené, nie je v súčasnosti možné, zo konajúceho mediátora, pristúpiť k začatiu mediácie, preto bolo nutné pristúpiť k ukončeniu predmediačných úkonov bez postúpenia na mediáciu.

Ukončením predmediačnej fázy bez postúpenie veci na mediáciu nie je dotknuté právo strán domáhať sa ochrany svojich práv súdnou cestou resp. inými zákonnými postupmi.

V, dňa

**Meno, priezvisko, pečiatka,
podpis mediátora**



DOHODA O ZAČATÍ MEDIÁCIE číslo

uzatvorená v súlade s ust. § 14 ods. 1 zákona č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov (v ďalšom texte len ako „Zákon o mediácii“) m e d z i :

OSOBAMI ZÚČASTNENÝMI NA MEDIÁCII

Meno a priezvisko/Obchodné meno :

Meno a priezvisko/Obchodné meno :

Nar. /IČO:

Nar./IČO:

Bytom/Sídlo:

Bytom/Sídlo:

konajúci osobne/ zastúpený

konajúci osobne/zastúpený

(ďalej len „Účastník mediácie 1“)

(ďalej len „Účastník mediácie 2“)

*(Účastník mediácie 1 a Účastník mediácie 2
ďalej spolu tiež ako „Účastníci mediácie“ resp. „osoby zúčastnené na mediácii“)*

a

MEDIÁTOROM

MENO A PRIEZVISKO

zapísaný v registri mediátorov vedenom Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky pod evidenčným č., IČO:

adresa kancelárie mediátora :

(ďalej len ako „mediátor“)



Článok I. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Podľa Zákona o mediácii, mediácia je mimosúdna činnosť, pri ktorej osoby zúčastnené na mediácii pomocou mediátora riešia spor, ktorý vznikol z ich zmluvného vzťahu alebo iného právneho vzťahu. Mediátor je fyzická osoba zapísaná v registri mediátorov, vedenom Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej Republiky, na ktorej sa osoby zúčastnené na mediácii dohodli a ktorá s osobami zúčastnenými na mediácii uzavrela dohodu o začatí mediácie.
- 1.2. Mediátor dňa prijal od Účastníka mediácie 1 ako navrhovateľa mediácie Návrh na vykonanie mediácie v spotrebiteľskom spore : (v ďalšom texte len ako „Podnet na mediáciu“).
- 1.3. Podnet na mediáciu bol v súlade so Zákonom o mediácii odkomunikovaný s Účastníkom mediácie 2, ktorý v rámci vykonaných predmediačných úkonov prejavil záujem o riešenie predmetného spotrebiteľského sporu dohodou.
- 1.4. S poukazom na vyššieuvedené dojednania Účastníci mediácie ako osoby zúčastnené na mediácii a Mediátor (v ďalšom texte aj pod spoločným označením „zmluvné strany“) pristupujú k uzatvoreniu tejto dohody o začatí mediácie.

Článok II. Predmet dohody a mediácie, začiatok mediácie

- 2.1. Účastníci mediácie a Mediátor sa dohodli na mediácii v spotrebiteľskom spore, ktorý je predmetom mediácie.
- 2.2. Účastníci mediácie a Mediátor vyhlasujú, že súhlasia so začatím mediácie uzavretím tejto dohody a jej zápisom do knihy mediácií vedenej mediátorom.
- 2.3. Účastníci mediácie potvrdzujú, že pred začatím mediácie boli zo strany Mediátora poučení o tom, že ak čo i len jedna zo strán alebo mediátor nesúhlasí so začatím mediácie formou zápisu do knihy mediácií, začína sa mediácia uložením dohody o začatí mediácie podpísanej osobami zúčastnenými na mediácii a mediátorom v Notárskom centrálnom registri listín.
- 2.4. Mediácia sa začína uzavretím tejto dohody o začatí mediácie osobami zúčastnenými na mediácii a Mediátorom a jej zápisom do knihy mediácií vedenej Mediátorom.

Článok III. Doba trvania mediácie

- 3.1. V súlade so Zákonom o mediácii bude mediácia trvať najdlhšie po dobu 90 dní od začatia mediácie.
- 3.2. Mediáciu možno ukončiť aj pred uplynutím doby uvedenej v čl. III ods. 3.1. tejto dohody. Spôsoby skončenia mediácie sú uvedené v bode č. 14 Prílohy č. 1 k tejto dohode, označenej ako Poučenia a Všeobecné zmluvné podmienky vedenia mediačného procesu.



Článok IV. Odmena mediátora

- 4.1. Odmena mediátora v spotrebiteľskom spore, ktorý je predmetom mediácie sa riadi zákonnou úpravou.
- 4.2. Podľa § 4 ods. 3 zákona o mediácii, ak ide o mediáciu spotrebiteľského sporu nesmie odmena závisieť od výsledku mediácie; spotrebiteľ môže odmenu znášať vo výške neprevyšujúcej 10 % odmeny, najviac však vo výške 20 eur; zvyšnú časť odmeny hradí vždy dodávateľ.
- 4.3. S poukazom na ust. čl. 4.2. tejto dohody sa zmluvné strany dohodli na tejto konkrétnej výške odmeny:
 - Spotrebiteľ uhradí mediátorovi vo výške :
 - Dodávateľ uhradí mediátorovi odmenu vo výške:
- 4.4. Odmenu podľa čl. 4.3. tejto dohody uhrádzajú Účastníci mediácie na základe daňového dokladu (faktúry) vystavenej mediátorom.

Článok V. Záverečné ustanovenia

- 5.1. Vzťahy výslovne touto dohodou neupravené sa riadia príslušnými ustanoveniami Zákona o mediácii v platnom znení.
- 5.2. Táto dohoda je vyhotovená v troch rovnopisoch, po jednom obdržia Účastníci mediácie, jeden rovnopis obdrží mediátor. Neoddeliteľnou súčasťou tejto dohody je Príloha č. 1.
- 5.3. Akékoľvek zmeny a doplnky tejto dohody je možné vykonávať len v písomnej podobe, formou dodatkov, podpísaných každou zo zmluvných strán.
- 5.4. Zmluvné strany vyhlasujú, že túto dohodu ako aj Prílohu č. 1 tejto dohody, si pred jej podpísaním prečítali, ich obsahu v celom rozsahu porozumeli, súhlasia s nimi, na základe čoho túto dohodu slobodne a s plnou vážnosťou uzatvárajú.

Príloha č.1: Poučenia a Všeobecné zmluvné podmienky vedenia mediačného procesu.

Účastník mediácie 1

V _____, dňa _____

Meno, priezvisko, podpis
Pri právnickej osobe aj obchodné meno

Účastník mediácie 2

V _____, dňa _____

Meno, priezvisko, podpis
Pri právnickej osobe aj obchodné meno

Mediátor

V _____, dňa _____

Meno, priezvisko, pečiatka, podpis



MEDIÁTOR/MEDIÁTORKA

Priezvisko, meno, titul

registrovaný/registrová v registri mediátorov vedenom Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky pod evidenčným č....., IČO:, , adresa kancelárie mediátora :

POTVRDENIE MEDIÁTORA O SKONČENÍ MEDIÁCIE

vyhotovené podľa § 4 ods.2 písm. a) bod 8

zákona č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov

Poradové číslo dohody o začatí mediácie :

Poradové číslo zápisu v knihe mediácií:

Dátum uzavretia dohody o začatí mediácie, čas jej uloženia:

Dátum uzavretia dohody o riešení sporu mediáciou :

Dátum začatia mediácie:

Presné označenie osôb zúčastnených na mediácii :

Meno a priezvisko/Obchodné meno :

Meno a priezvisko/Obchodné meno

Nar. /IČO:

Nar./IČO:

Bytom/Sídlo:

Bytom/Sídlo

Vymedzenie sporu ktorý je predmetom mediácie :

Spotrebiteľský spor:

Dolupodpísaný/Dolupodpísaná, Priezvisko, meno, titul.....
mediátor/mediátorka, registrovaný/registrová v registri mediátorov vedenom Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky pod evidenčným č....., IČO:, , adresa kancelárie mediátora : t ý m t o

p o t v r d z u j e m,

že mediácia vo vyššie označenej veci sa skončila dňa

*Spôsob skončenia mediácie : Napr: Uzavretie dohody, ktorá je výsledkom mediácie, dňa, označenej ako **DOHODA O MEDIÁCII v spotrebiteľskom spore** (§ 14 ods. 8 písm. a) zákona č. 420/2004 Z. z. o mediácii a doplnení niektorých zákonov v aktuálnom znení).*

V, dňa

.....
podpis a pečiatka mediátora



MEDIÁTOR/MEDIÁTORKA

Priezvisko, meno, titul

registrovaný/registrová v registri mediátorov vedenom Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky pod evidenčným č....., IČO:, , adresa kancelárie mediátora :

POTVRDENIE MEDIÁTORA O ÚČASTI NA MEDIÁCII

vyhotovené podľa § 4 ods.2 písm. a) bod 8

zákona č. 420/2004 Z .z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov

Dolupodpísaný/Dolupodpísaná, Priezvisko, meno, titul.....
mediátor/mediátorka, registrovaný/registrová v registri mediátorov vedenom Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky pod evidenčným č....., IČO:, , adresa kancelárie mediátora :

t ý m t o

p o t v r d z u j e m,

že meno, priezvisko sa dňa , v čase od do

zúčastnil/zúčastnila na mediácii

vedenej mnou ako mediátorom/mediátorkou .

Toto potvrdenie sa vydáva na žiadosť menovaného/menovanej.

V, dňa

.....
podpis a pečiatka mediátora



Príloha č. 9 - Vzor :

Vyhlásenie mediátora, že mediácia nebude pokračovať (§ 14 ods.8 písm.b) zákona)

MEDIÁTOR/MEDIÁTORKA

Priezvisko, meno, titul

registrovaná/registrovaný v registri mediátorov vedenom Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky pod evidenčným č....., IČO:, adresa kancelárie mediátora:.....

VYHLÁSENIE MEDIÁTORA ZO DŇA

vyhotovené podľa § 14 ods. 8 písm. b) zákona č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov,

že mediácia nebude pokračovať.

Poradové číslo dohody o začatí mediácie : _____

Poradové číslo zápisu v knihe mediácií: _____

Dátum uzavretia dohody o začatí mediácie : _____

Dátum uzavretia dohody o riešení sporu mediáciou : _____

Dátum začatia mediácie: _____

Presné označenie osôb zúčastnených na mediácii :

Meno a priezvisko/Obchodné meno :

Meno a priezvisko/Obchodné meno

Nar. /IČO:

Nar./IČO:

Bytom/Sídlo:

Bytom/Sídlo

Vymedzenie sporu ktorý je predmetom mediácie :

Spotrebiteľský spor:

Dolupodpísaný/Dolupodpísaná, Priezvisko, meno, titul.....
mediátor/mediátorka, registrovaná/registrovaný v registri mediátorov vedenom Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky pod evidenčným č....., IČO:, adresa kancelárie mediátora :

t ý m t o

po konzultácii s osobami zúčastnenými na mediácii,

podľa § 14 ods. 8 písm. b)

zákona č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov v platnom znení

vyhlasujem, že mediácia vo vyššie označenej veci nebude pokračovať.

S poukazom na ustanovenie § 14 ods. 8 písm. b) zákona č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov v aktuálnom znení, sa **mediácia vo vyššie označenej veci končí dňa**

V, dňa

.....
podpis a pečiatka mediátora



