

SPOLOČNOSŤ OCHRANY SPOTREBITEĽOV (S.O.S) POPRAD

# METODIKA ALTERNATÍVNEHO RIEŠENIA 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
<b>Kapitola I. Terminológia a základné pojmy .....</b>	<b>5</b>
1. Poznámka na úvod .....	5
2. Vybrané základné pojmy .....	5
3. Vzťah ADR a ARS .....	6
<b>Kapitola II. Legislatívne rámce alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov.....</b>	<b>7</b>
1. Vstupné informácie k legislatíve v oblasti alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov .....	7
2. Legislatívne rámce alternatívneho riešenia sporov na úrovni práva EÚ .....	7
3. Legislatívne rámce alternatívneho riešenia sporov na vnútroštátnej úrovni SR .....	8
<b>Kapitola III. Konceptia alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov na Slovensku .....</b>	<b>9</b>
1. Ktoré spory je možné riešiť prostredníctvom alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov .....	9
2. Kto môže viesť alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov .....	10
3. Ako prebieha alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov .....	11
4. Ukončenia alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov .....	17
<b>Prílohy .....</b>	<b>21</b>
Príloha č. 1 - Vzor : Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu .....	22
Príloha č. 2 - Vzor : Odmietnutie návrhu .....	24
Príloha č. 3 - Vzor : Oznámenie o začatí alternatívneho riešenia sporu .....	26
Príloha č. 4 - Vzor : Výzva subjektu alternatívneho riešenia sporu adresovaná predávajúcemu .....	30
Príloha č. 5 - Vzor : Návrh dohody o vyriešení sporu adresovaný spotrebiteľovi .....	32
Príloha č. 6 - Vzor : Návrh dohody o vyriešení sporu adresovaný predávajúcemu .....	35
Príloha č. 7 - Vzor : Oznámenie o ukončení alternatívneho riešenia sporu uzavretím dohody o vyriešení sporu .....	36
Príloha č. 8 - Vzor : Ukončenie alternatívneho riešenia sporu formou vydania odôvodneného stanoviska vypracovaného subjektom alternatívneho riešenia sporov .....	38
Príloha č. 9 - Vzor : Odloženie návrhu .....	43



## 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 vedením alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov v pozícii subjektu alternatívneho riešenia sporov a poverených fyzických osôb. Okrem tejto príručky sa v rámci projektu vytvorila aj metodika zameraná na riešenie spotrebiteľských sporov formou mediácie a je dostupná na webovej stránke: [www.sospotrebitelev.sk](http://www.sospotrebitelev.sk) alebo si ju môžete vyžiadať na e-mailovej adrese: [info@sospotrebitelev.sk](mailto: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 alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov na Slovensku ponúka.



# 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 alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, najmä zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (v ďalšom texte len ako „zákon“ alebo „zákon o ARS“).

### 2. Vybrané základné pojmy

**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. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov vedie Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky. (§ 4 v spojení s § 5 zákona) .

- Orgánom alternatívneho riešenia sporov podľa § 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.

**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; spotrebiteľom na účely alternatívneho riešenia sporov pred subjektom alternatívneho riešenia sporov podľa osobitného predpisu (§ 90 ods. 1 zákona č. 492/2009 Z.z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 373/2018 Z. z.) ak ide o spory súvisiace s presunom platobného účtu podľa osobitného predpisu (§44d zákona č. 492/2009 Z.z. v znení zákona č. 405/2015 Z.z.) sa rozumie aj spotrebiteľ podľa osobitného predpisu (§ 44d ods.5 zákona č. 492/2009 Z. z. v znení zákona č. 405/2015 Z. z..)



**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 (§ 52 ods. 1 zákona č. 40/1964 Z. z. Občiansky zákonník) – *poznámka: Občiansky zákonník namiesto pojmu predávajúci používa pojem dodávateľ.*

### 3. Vzťah ADR a ARS

Zákon vo svojom názve obsahuje spojenie „alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov“, avšak v samotnom texte používa skrátené spojenie „alternatívne riešenie sporu“. Táto nejednotnosť v terminológii vedie v praxi k zmätočnému chápaniu pojmu alternatívne riešenie sporov ako aj skratiek ADR a ARS, čo vyvoláva dojem, že alternatívnym riešením sporov sú len postupy podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Pojem *alternatívne riešenie sporov*, ktorému zodpovedá skratka *ADR*, t.j. *alternative dispute resolution*, zodpovedá pojmu *mimosúdne riešenie sporov*. Ide o široký pojem, ktorý v sebe zahŕňa rôzne spôsoby, metódy či postupy mimosúdneho riešenia sporov ako mediáciu, zmierovacie konanie, rozhodcovské konanie, ale aj zmiešané metódy ako MED-ARB. V tomto kontexte je potrebné chápať aj alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, ktorému zodpovedá skratka *ARS*. Pri alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov ide o špecializovaný postup v oblasti ADR, ktorý je zameraný výlučne len na oblasť spotrebiteľských sporov. Na iné druhy sporov ako napr. spory občianskoprávneho, obchodnoprávneho, rodinnoprávneho či pracovnoprávneho charakteru sa postupy *ARS* neaplikujú. Postupy *ARS* sú vedené tzv. subjektmi alternatívneho riešenia sporov (tzv. subjekty *ARS*), ktorými sú zákonom osobitne určené orgány mimosúdneho riešenia sporov a zákonom osobitne vymedzené oprávnené osoby, zapísané v zozname subjektov *ARS* vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky. Pojem subjekty alternatívneho riešenia sporov teda nie je všeobecným pomenovaním akýchkoľvek subjektov v oblasti mimosúdneho riešenia sporov. Cieľom postupov *ARS* je dosiahnutie zmierlivého riešenia spotrebiteľského sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim za účasti subjektu *ARS*.



## Kapitola II.

### Legislatívne rámce alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov

#### 1. Vstupné informácie k legislatíve v oblasti alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov

Medzi kľúčové priority Európskej únie patrí vysoká úroveň ochrany spotrebiteľa. Jej zabezpečenie sa má okrem iných nástrojov dosiahnuť aj prostredníctvom funkčného a efektívneho systému mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov. V duchu európskej legislatívy má alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov ponúkať jednoduché, rýchle a nízko nákladové mimosúdne riešenie sporov medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi.

Slovenská republika, ako členská krajina EÚ, je viazaná transpozičnými povinnosťami súvisiacimi so smernicami prijatými na európskej úrovni a to v rozsahu harmonizácie zadefinovanej príslušnou smernicou (od minimálnej harmonizácie definujúcej len minimálny rozsah záväzných požiadaviek pri prenose právnej úpravy do vnútroštátneho práva, ktorá umožňuje širšie regulačné možnosti, až po maximálnu úroveň harmonizácie, resp. cieľnú úplnú harmonizáciu, ktorá neumožňuje členským štátom vykonať odchýlky od požiadaviek stanovených smernicou, resp. umožňuje len minimálne a menej podstatné odchýlky). Zároveň, na Slovensku je priamo platná a účinná právna regulácia upravená v nariadeniach vydaných na európskej úrovni.

S ohľadom na uvedené je zrejmé, že právna regulácia platná a účinná na území Slovenskej republiky je ovplyvnená právnymi predpismi EÚ a nimi nastavenými právnymi rámcami. Výnimkou nie je ani oblasť alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktorá spadá do rámcov legislatívy zameranej na ochranu spotrebiteľa. Aj z tohto dôvodu v texte nižšie predkladáme prehľad legislatívy v oblasti alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov na európskej aj vnútroštátnej úrovni.

#### 2. Legislatívne rámce alternatívneho riešenia sporov na úrovni práva EÚ

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



V čase vydania tejto metodiky prebieha na úrovni EÚ revízia oboch právnych predpisov, 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 rozsah pôsobnosti 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 je 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 alternatívneho riešenia sporov na vnútroštátnej úrovni SR**

Transpozícia smernice o alternatívnom riešení sporov vyústila do prijatia osobitného zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ktorý nadobudol účinnosť 1. januára 2016 (v ďalšom texte len ako „zákon o ARS“). Prijatím tohto osobitného právneho predpisu došlo na Slovensku k vytvoreniu nových, osobitných, zákonom regulovaných postupov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktorých cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi stranami sporu, t.j. medzi spotrebiteľom a predávajúcim. Tieto postupy majú charakter procesu, ktorý sa začína na návrh spotrebiteľa. Proces je pre spotrebiteľov aj predávajúcich bezplatný a je vykonávaný subjektami alternatívneho riešenia sporov.

Druhým transpozičným dopadom smernice o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov bolo prijatie zákona č. 390/2015 Z. z. ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov 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. Viac informácií k mediácii v spotrebiteľských sporoch nájdete v druhej metodologickej príručke spracovanej v rámci projektu s názvom Metodika mediácie v spotrebiteľských sporoch na Slovensku.

Na Slovensku má priame účinky nariadenie o riešení sporov online, na základe ktorého došlo na úrovni Únie k zriadeniu platformy RSO/ODR zacielenej na uľahčenie mimosúdneho riešenia sporu, ktorý medzi predávajúcim a spotrebiteľom vznikol z kúpnych zmlúv alebo zmlúv o službách uzavretých online.

## **Kapitola III.**

### **Koncepcia alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov na Slovensku**

#### **1. Ktoré spory je možné riešiť prostredníctvom alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov**

Ako už bolo uvedené, pod skratkou ARS je potrebné rozumieť alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, t.j. osobitné postupy mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktoré sú uskutočňované osobitnými subjektmi ARS na základe zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Cieľom postupov ARS je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia spotrebiteľského sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim.

Zákon o ARS sa vzťahuje na spory medzi predávajúcim, ktorý mal ku dňu uzavretia zmluvy (ak ide o zmluvu uzavretú na diaľku, ku dňu odoslania objednávky spotrebiteľa), miesto podnikania alebo sídlo v Slovenskej republike, a spotrebiteľom, ktorý mal ku dňu uzavretia zmluvy (ak ide o zmluvu uzavretú na diaľku, ku dňu odoslania objednávky):

- 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 tiež vzťahuje na riešenie sporov online podľa osobitného predpisu a tým je nariadenie o riešení sporov online.



Podľa § 4 ods. 1 písm. a) sa zákon nevzťahuje na spory, v ktorých si uplatňuje právo predávajúci voči spotrebiteľovi. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa zákona o ARS teda môže podať výlučne len spotrebiteľ. Naproti tomu, podľa nariadenia o riešení sporov online, prichádza do úvahy aj začatie mimosúdneho riešenia sporu zo strany obchodníka a to v rozsahu, v ktorom to právne predpisy členského štátu pripúšťajú (*poznámka: EÚ legislatíva zvyčajne používa pojem trader – obchodník*). Vzhľadom k tejto právnej regulácii by v prípade, ak by slovenský subjekt ARS využíval platformu RSO a s podnetom (sťažnosťou) sa na neho obrátil predávajúci, nemôže vykonať alternatívne riešenie sporu podľa zákona o ARS, čo však nevylučuje využitie iných spôsobov mimosúdneho riešenia sporu, napr. mediáciu.

Prostredníctvom alternatívneho riešenia sporu podľa zákona o ARS ďalej nemožno riešiť spory riešené predávajúcim alebo treťou osobou, ktorá je s predávajúcim v pracovnoprávnom vzťahu alebo obdobnom právnom vzťahu; spory súvisiace so službami všeobecného záujmu poskytovanými bezodplatne; spory súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti alebo so službami súvisiacimi s poskytovaním zdravotnej starostlivosti; spory súvisiace s poskytovaním vysokoškolského vzdelávania alebo ďalšieho vzdelávania verejnou vysokou školou alebo štátnou vysokou školou.

## **2. Kto môže viesť alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov**

Ako bolo vysvetlené v časti venovanej terminológii a základným pojmom, 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. Podľa § 8 ods. 1 zákona je však alternatívne riešenie sporov oprávnená viesť len fyzická osoba zapísaná v zozname (ďalej len „poverená fyzická osoba“).

Z hľadiska predpokladov, ktoré zákon vo vzťahu k poverenej osobe vyžaduje, podľa § 8 ods. 2 zákona, poverená osoba musí byť spôsobilá na právne úkony v plnom rozsahu; byť bezúhonná a dôveryhodná; mať vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa v študijnom odbore právo a odbornú prax v oblasti riešenia sporov v trvaní aspoň jedného roka alebo vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa a odbornú prax v oblasti riešenia sporov v trvaní aspoň troch rokov. Okrem toho musí byť poverená fyzická osoba so subjektom alternatívneho riešenia sporov v pracovnoprávnom vzťahu alebo v štátnozamestnaneckom pomere alebo musí byť jeho členom, štatutárnym orgánom alebo členom jeho štatutárneho orgánu.

Subjekt alternatívneho riešenia sporov prideluje návrhy povereným fyzickým osobám náhodným výberom s cieľom zachovania nestrannosti poverených fyzických osôb. Podľa § 8 ods. 7 zákona nesmie poverená fyzická osoba za riešenie sporu prijímať finančné prostriedky alebo akékoľvek výhody od inej osoby ako subjektu alternatívneho riešenia sporov, v ktorého mene spory rieši.



### 3. Ako prebieha alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

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

Alternatívne riešenie sporu začína na návrh, ktorý subjektu ARS podáva spotrebiteľ. Spotrebiteľ si môže vybrať ktorýkoľvek zo subjektov ARS zapísaných v zozname subjektov, ktorý je na riešenie daného sporu príslušný. Podaním návrhu subjektu ARS nie je dotknuté právo spotrebiteľa obrátiť sa na súd.

Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Návrh musí obsahovať náležitosti uvedené v § 12 ods. 3 zákona, ktorými sú:

- 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 uvedený v prílohe č. 1 k zákonu a je dostupný aj na webovom sídle ministerstva a na webovom sídle každého subjektu alternatívneho riešenia sporov.

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

#### **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. Vyplýva to z § 1 ods. 4 písm. b, v zmysle ktorého sa zákon o ARS nevzťahuje na komunikáciu medzi spotrebiteľom a predávajúcim za účelom uplatnenia práv spotrebiteľa a vyriešenia spotrebiteľského sporu uskutočnenú pred žiadosťou spotrebiteľa o nápravu.

Na žiadosť o nápravu pred podaním návrhu na začatie ARS odkazuje aj ust. § 11 zákona, v zmysle ktorého: *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.*

Podľa § 11 ods. 2 zákona má spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.



Napokon podľa § 13 ods. 4 písm. b) môže subjekt ARS návrh odmietnuť, ak sa spotrebiteľ pred podaním návrhu preukázateľne nepokúsil vyriešiť spor komunikáciou s predávajúcim.

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

Okrem už spomenutej možnosti odmietnuť návrh podľa § 13 ods. 4 písm. b) zákon upravuje aj ďalšie prípady odmietnutia návrhu, na základe ktorého k začatiu alternatívneho riešenia sporu ani nedôjde.

Ak návrh neobsahuje zákonné náležitosti alebo ak k nemu nie sú priložené doklady potrebné na jeho posúdenie, subjekt alternatívneho riešenia sporov bezodkladne 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. Subjekt alternatívneho riešenia sporov zároveň spotrebiteľa poučí o následkoch nedoplnenia návrhu v určenej lehote. Ak napriek výzve spotrebiteľ svoj návrh v určenej lehote nedoplní a pre tento nedostatok nemožno pokračovať v alternatívnom riešení sporu, subjekt alternatívneho riešenia sporov návrh odmietne.

Ďalšie dôvody, pre ktoré môže subjekt alternatívneho riešenia sporov návrh odmietnuť upravuje § 13 ods. 2 nasledovne:

- subjekt alternatívneho riešenia sporov 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),
- subjekt požiadal ministerstvo o vyčiarknutie zo zoznamu,
- návrh je anonymný,
- návrh je neopodstatnený.

Neopodstatneným návrhom je najmä návrh, z ktorého je po dôkladnom posúdení návrhu a priložených dokladov 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 alternatívneho riešenia sporov, podľa § 13 odsek 4 zákona, môže návrh odmietnuť aj vtedy, ak:

- 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,
- vyčísliteľná hodnota sporu nepresahuje sumu 20 eur,



- 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,
- 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.

### **Začatie alternatívneho riešenia sporu a jeho účinky**

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

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

S ohľadom na účinky začatia a skončenia alternatívneho riešenia sporov na plynutie lehôt, ako aj ďalšie aspekty zákona (napr. začatie na základe kvalifikovaného návrhu spotrebiteľa) možno konštatovať, že zákon o ARS vykazuje procesné prvky a aj keď samotný zákon definuje alternatívne riešenie sporov ako „postup subjektu alternatívneho riešenia sporov“ možno tento postup vnímať ako proces, resp. konanie. Z týchto dôvodov sa tvorcovia metodiky prihovárajú za zaužívanie terminológie „proces alternatívneho riešenia sporov“ a v ďalších častiach tejto metodiky aj používajú spojenie proces alternatívneho riešenia sporov, resp. v skrátenej verzii proces ARS.

### **Postupy subjektu alternatívneho riešenia sporu a strán sporu počas procesu ARS**

Začatie alternatívneho riešenia sporu oznámi subjekt alternatívneho riešenia sporov stranám; zákon neuvádza lehotu, v rámci ktorej tak má byť učinené, avšak s ohľadom na trvanie celého procesu, ktorý by sa mal skončiť spravidla do 90 dní, by oznámenie o začatí alternatívneho riešenia sporu mal subjekt alternatívneho riešenia sporov vykonať bezodkladne.

Spolu s oznámením o začatí alternatívneho riešenia sporu subjekt alternatívneho riešenia sporov 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.

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

- nemusia byť zastúpené právnym zástupcom,
- majú možnosť využiť nezávislé poradenstvo, zastupovanie alebo pomoc tretej osoby,



- začatím alternatívneho riešenia sporu nie je dotknuté ich právo domáhať sa ochrany svojich práv na súde,
- spotrebiteľ má možnosť ukončiť účasť na alternatívnom riešení sporu v ktoromkoľvek jeho štádiu,
- predávajúci, ktorý neposkytne subjektu alternatívneho riešenia sporov súčinnosť podľa § 15 ods.2 sa dopustí správneho deliktu podľa § 27 ods. 2 a jeho obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania môže byť zverejnené na webovom sídle subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa § 15 ods. 5,
- návrh bude odložený, ak spotrebiteľ napriek výzve subjektu alternatívneho riešenia sporov neposkytne súčinnosť potrebnú na alternatívne riešenie sporu.

Na výzvu subjektu alternatívneho riešenia sporov zaslanú predávajúcemu spolu s návrhom je podľa § 15 ods. 2 zákona, predávajúci povinný v lehote určenej subjektom alternatívneho riešenia sporov poskytnúť vyjadrenie ku skutočnostiam uvedeným v návrhu; zákon neuvádza nevyhnutnosť podania vyjadrenia v písomnej forme. Zároveň, počas celého procesu alternatívneho riešenia sporu, na základe výzvy subjektu alternatívneho riešenia sporov, predávajúci je povinný poskytnúť v určenej lehote vysvetlenia, vyjadrenie alebo doklady týkajúce sa predmetu sporu, ktoré má k dispozícii.

O poskytnutie súčinnosti, v rovnakom rozsahu ako u predávajúceho, môže podľa § 15 ods. 3 zákona, subjekt alternatívneho riešenia sporov počas alternatívneho riešenia sporu požiadať o súčinnosť aj tretiu osobu, ak jej vyjadrenie môže mať význam pre priebeh alebo výsledok alternatívneho riešenia sporu.

Neposkytnutie súčinnosti vyžiadanej subjektom alternatívneho riešenia sporov od predávajúceho alebo tretej osoby podľa § 15 ods. 2 a 3 zákona je správnym deliktom, za ktorý orgán kontroly uloží predávajúcemu alebo tretej osobe pokutu od 500 eur do 10 000 eur. Ak ide o opakované uloženie pokuty orgánom kontroly voči tomu istému predávajúcemu alebo tretej osobe za posledných 12 mesiacov, zvyšuje sa horná hranica sadzby pokuty na dvojnásobok. Pokutu možno uložiť najneskôr do štyroch rokov odo dňa, keď došlo k porušeniu povinnosti.

Aj spotrebiteľ je povinný poskytovať subjektu alternatívneho riešenia sporov počas celého procesu ARS potrebnú súčinnosť, čo vyplýva z ustanovenia § 15 ods. 1 zákona, v zmysle ktorého strany sporu sú povinné spolupracovať so subjektom alternatívneho riešenia sporov a poskytovať mu potrebnú súčinnosť na dosiahnutie rýchleho a efektívneho priebehu alternatívneho riešenia sporu.

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

Úlohou subjektu alternatívneho riešenia sporov v zmysle § 16 ods. 6 zákona je zabezpečiť, aby sa strany sporu mohli počas celého alternatívneho riešenia sporu vyjadrovať ku všetkým skutočnostiam a k predloženým dokladom. Preto všetky doručené vyjadrenia a dôkazy strán je vhodné medzi stranami zdieľať s vytvorením možnosti pre poskytnutie ich vyjadrenia.



Zákon ukladá subjektu alternatívneho riešenia sporov, aby pri alternatívnom riešení sporu postupoval tak, aby spor bol čo najrýchlejšie vyriešený. V rámci prebiehajúceho procesu zákon podporuje neformálnosť konania a ukladá subjektu alternatívneho riešenia sporov predchádzať zbytočným priet'ahom, konať hospodárne a bez zbytočného a neprimeraného zaťažovania strán sporu a iných osôb. Preto samotný zákon uvádza, že ak je to možné, využíva subjekt alternatívneho riešenia sporov pri komunikácii najmä telefonický kontakt a elektronické prostriedky.

V súlade s požiadavkami smernice o alternatívnom riešení sporov aj zákon ukladá, že subjekt alternatívneho riešenia sporov má ukončiť alternatívne riešenie do 90 dní odo dňa jeho začatia. V osobitne zložitých prípadoch môže subjekt alternatívneho riešenia sporov túto lehotu predĺžiť o 30 dní a to aj opakovane, s tým, že podľa zákona je povinný strany sporu bezodkladne informovať o každom predĺžení lehoty spolu s uvedením dôvodu; zákon neukladá subjektu alternatívneho riešenia sporov, aby informáciu o predĺžení lehoty podal stranám sporu písomne.

### **Princípy ADR v procese ARS**

Nakoľko proces alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov patrí do oblasti ADR, v súlade s požiadavkami smernice sa v zákone nachádzajú aj základné princípy ADR, aj keď s ohľadom na procesný charakter zákona a účel zákona, ktorým v duchu európskej politiky ochrany spotrebiteľa je posilnenie presadzovania spotrebiteľských práv, vykazujú v niektorých aspektoch určité modifikácie.

V prvom rade zákon neopomína zásadu diskretnosti, ktorá sa v zákone premietla do povinnosti mlčanlivosti poverenej osoby, ktorá v zmysle § 16 ods. 11 je povinná počas ako aj po skončení riešenia sporu v mene subjektu alternatívneho riešenia sporov 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.

Ďalším princípmi ADR, ktoré sa premietli do zákonnej úpravy je nestrannosť, nezávislosť a neutralita subjektu alternatívneho riešenia sporov.

Podľa § 16 ods. 1 zákona, subjekt alternatívneho riešenia sporov je pri alternatívnom riešení sporu povinný postupovať nezávisle, nestranne, s náležitou odbornou starostlivosťou, s cieľom urovnania sporu a prihliadať pritom na ochranu práv a oprávnených záujmov strán sporu.

Podľa § 16 ods. 8 zákona, subjekt alternatívneho riešenia sporov hodnotí zistené skutočnosti jednotlivo a vo vzájomných súvislostiach, nestranne, podľa svojej úvahy, pričom vyvíja úsilie na dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu, a to najmä aktívnym oslovovaním strán sporu.

Medzi princípy ADR patrí aj neformálnosť. Prvky neformálnosti v rámci komunikácie a prípadného vyjednávania strán sporu za podpory subjektu alternatívneho riešenia sporov ako bolo uvedené vyššie, zákon podporuje.



Zabezpečenie určitej miery neformálnosti v rámci procesu ARS v kombinácii s flexibilitou a otvorenými možnosťami vo vyjednávaní má prispieť k zmierlivému riešeniu a urovneniu sporu. Súčasne však treba zdôrazniť, že s ohľadom na právne aspekty sporov, požiadavky kladené na postupy v rámci prístupov k spravodlivosti a procesné dopady začatia a ukončenia procesu ARS na plynutie hmotnoprávných lehôt, je zachovanie formálnych požiadaviek súvisiacich so začatím a ukončením alternatívneho riešenia sporov nevyhnutné.

### **Doručovanie písomností**

Oznámenie o začatí alternatívneho riešenia sporu sa predávajúcemu doručuje doporučenou poštovou zásielkou, nakoľko podľa § 21 ods. 3 zákona nie je možné oznámenie o začatí sporu zaslať predávajúcemu elektronickými prostriedkami. Iné písomnosti možno predávajúcemu doručovať elektronickými prostriedkami, ak predávajúci oznámi subjektu alternatívneho riešenia sporov adresu na zasielanie elektronickými prostriedkami alebo ak je táto elektronická adresa verejne dostupná a adresát potvrdí prijatie písomnosti zaslaním odpovede na písomnosť doručенú elektronickými prostriedkami.

Spotrebiteľovi možno doručovať písomnosti elektronickými prostriedkami, ak je v návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu uvedená elektronická adresa na zasielanie písomností elektronickými prostriedkami a spotrebiteľ výslovne nepožiadá o doručovanie poštovou zásielkou.

Z hľadiska vykazovania doručenia písomností zasielaných elektronickými prostriedkami zákon zavádza fikciu doručenia, keď ustanovenie § 21 ods. 3 posledná veta uvádza, že písomnosti doručované elektronickými prostriedkami sa považujú za doručené tretí deň od ich odoslania, aj keď ich adresát neprečíta.

Pravidlá vykazovania doručenia pri zasielaní písomností poštovou zásielkou sú uvedené v ustanovení § 21 ods.2 zákona.

Ak sa písomnosti doručujú poštovou zásielkou, považujú sa za doručené, ak sú predávajúcemu doručené do sídla alebo miesta podnikania a spotrebiteľovi na adresu uvedenú v návrhu alebo na inú neskôr oznámenú adresu.

Ak nemožno doručiť písomnosti na žiadnu z uvedených adries, písomnosti sa považujú za doručené po troch dňoch od vrátenia nedoručenej zásielky subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak sú zaslané na poslednú známu adresu spotrebiteľa alebo do posledného známeho sídla alebo miesta podnikania predávajúceho doporučenou zásielkou alebo iným spôsobom, ktorý umožňuje overiť snahu doručiť písomnosť.





### Náklady alternatívneho riešenia sporu

Podľa § 22 zákona je alternatívne riešenie sporu bezplatné pokiaľ je vedené orgánmi alternatívneho riešenia sporov .

Oprávnená osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov môže vo svojich pravidlách alternatívneho riešenia sporov stanoviť, že je oprávnená požadovať od spotrebiteľa poplatok za začatie alternatívneho riešenia sporu v sume, ktorú zverejní na svojom webovom sídle. Tento poplatok nesmie presiahnuť sumu päť eur vrátane dane z pridanej hodnoty. Oprávnená právnická osoba môže od spotrebiteľa požadovať zaplatenie poplatku najskôr súčasne so zaslaním oznámenia o začatí alternatívneho riešenia sporu. Iné platby, ako je poplatok za začatie alternatívneho riešenia sporu nesmie subjekt alternatívneho riešenia sporov vyžadovať. Výnimkou je len úhrada materiálnych nákladov spojených so zhotovením kópií, zadovážením trvanlivých nosičov a odoslaním trvanlivého nosiča pri poskytnutí informácií v zmysle § 10 zákona, ktoré subjekt alternatívneho riešenia sporov poskytuje na žiadosť.

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

## **4. Ukončenia alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov**

### Spôsoby skončenia alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov

Cieľom alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu, ako bolo uvedené, je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi stranami sporu. Zároveň je subjekt alternatívneho riešenia sporov povinný postupovať pri alternatívnom riešení sporu s náležitou odbornou starostlivosťou, s cieľom urovnania sporu a prihliadať pritom na ochranu práv a oprávnených záujmov strán sporu.

Z hľadiska spôsobov skončenia alternatívneho riešenia sporu zákon uvádza :

- dohodu o vyriešení sporu uzatvorenú podľa § 17 zákona; v takomto prípade sa alternatívne riešenie sporu končí dňom uzavretia dohody,
- odôvodnené stanovisko vydané subjektom alternatívneho riešenia sporov podľa § 18 zákona; v takomto prípade sa alternatívne riešenie sporu končí dňom vydania odôvodneného stanoviska
- odloženie návrhu podľa § 19 zákona; v takomto prípade sa alternatívne riešenie sporu končí dňom odloženia návrhu.



Okrem skončenia procesu ARS na základe niektorého z vyššie uvedených spôsobov sa alternatívne riešenie sporu, v zmysle § 20 ods. 1 písm. d) až e) končí dňom :

- úmrtia alebo vyhlásenia za mŕtveho v prípade strany sporu, ktorá je fyzickou osobou
- zániku bez právneho nástupcu v prípade strany sporu, ktorá je právnickou osobou,
- vyčiarknutia oprávnenej právnickej osoby zo zoznamu.

Ukončenie alternatívneho riešenia sporu podľa § 20 ods. 1 písm. d) a e) oznámi subjekt alternatívneho riešenia sporov bezodkladne stranám sporu písomne spolu s uvedením dôvodu, pre ktorý sa alternatívne riešenie sporu ukončilo.

S poukazom na vyššie uvedené možno konštatovať, že primárnym výsledkom, ku ktorému by mal proces ARS viesť je uzatvorenie dohody o vyriešení sporu. Podľa § 17 ods. 6 zákona, dohoda, ktorá vznikne ako výsledok alternatívneho riešenia sporu, je pre strany sporu záväzná; možnosť strán sporu obrátiť sa v tej istej veci na súd tým nie je dotknutá.

Ak sa v rámci procesu ARS nepodarí dosiahnuť konsenzus a teda nedôjde k uzatvoreniu dohody, pristúpi subjekt alternatívneho riešenia sporu k ukončeniu procesu ARS formou :

- vydania nezáväzného Odôvodneného stanoviska podľa § 18 zákona, 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 *alebo*
- Odloženiu návrhu podľa § 19 ods. 1 písm.e) zákona, ak na základe skutočností zistených počas alternatívneho riešenia sporu nie je zrejmé, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa.

Z hľadiska metodológie ADR možno ARS vnímať ako istú formu zmiešanej metódy MED-ARB, v rámci ktorej sa najskôr používajú mediačné metódy a techniky zamerané na dosiahnutie konsenzu a v prípade ich neúspechu alebo nezáujmu strán sporu o uzavretie dohody, nastupujú v rámci procesu ARS metódy expertízneho zhodnotenia skutkového a právneho stavu. Aj keď v zmysle aktuálnej koncepcie ARS na Slovensku výstupy procesu ARS vo forme vydania odôvodneného stanoviska podľa § 18 zákona alebo odloženia návrhu podľa § 19 ods. 1 písm. e) zákona nie sú právne záväzné, nemožno podceňovať odbornú výbavu a znalosti poverených osôb z právnej oblasti, najmä legislatívy zameranej na ochranu spotrebiteľa.

Napokon zákon o ARS ukladá subjektu alternatívneho riešenia sporu, po začatí alternatívneho riešenia sporu odložiť návrh aj z iných dôvodov špecifikovaných v § 19 ods. 1 zákona.



### Postupy pri uzatváraní dohody o vyriešení sporu

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

Podľa § 17 ods. 2 zákona, návrh dohody musí obsahovať:

- označenie subjektu alternatívneho riešenia sporov a meno, priezvisko, akademický titul a podpis poverenej fyzickej osoby, ktorá návrh dohody vypracovala,
- presné označenie strán sporu,
- predmet sporu,
- popis skutkového stavu a postup subjektu alternatívneho riešenia sporov pri alternatívnom riešení sporu,
- ustanovenia právnych predpisov, podľa ktorých subjekt alternatívneho riešenia sporov postupoval pri vypracovaní návrhu dohody,
- návrh úpravy práv a povinností strán sporu, ktorý je výsledkom alternatívneho riešenia sporu,
- informáciu o záväznosti vyjadrenia súhlasu strán sporu s návrhom dohody,
- dátum vypracovania návrhu dohody.

Návrh dohody doručí subjekt alternatívneho riešenia sporov stranám sporu, pričom súčasne ich poučí o:

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

Strany sporu svoj súhlas s návrhom dohody vyjadria vlastnoručnými podpismi, a to na listinnej podobe návrhu dohody. Podpísaný návrh dohody strany sporu doručia subjektu alternatívneho riešenia sporov, a to poštovou zásielkou v listinnej podobe alebo elektronickými prostriedkami. Podpisy strán sporu nemusia byť na jednej listine, čo proces uzatvárania dohody zjednodušuje.

Podľa § 17 ods. 5 zákona, dorúčením súhlasu oboch strán sporu s návrhom dohody subjektu alternatívneho riešenia sporov dôjde k uzavretiu dohody o vyriešení sporu (ďalej len „dohoda“). Následne, subjekt alternatívneho riešenia sporov bezodkladne oznámi stranám sporu, že alternatívne riešenie sporu bolo ukončené uzavretím dohody o vyriešení sporu .



### **Postupy pri vydávaní odôvodneného stanoviska**

Podľa § 18 ods. 1 zákona, ak medzi stranami sporu nedôjde k uzavretiu dohody podľa § 17 a subjekt alternatívneho riešenia sporov na základe skutočností, ktoré zistí pri alternatívnom riešení sporu, dospeje k odôvodnenému záveru, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa, ukončí alternatívne riešenie sporu vydaním nezáväzného odôvodneného stanoviska.

Podľa § 18 ods. 2 zákona, odôvodnené stanovisko musí obsahovať:

- presné označenie strán sporu,
- záver s označením ustanovenia zákona, ktorého sa odôvodnené stanovisko týka,
- odôvodnenie, v ktorom sa uvedie popis skutkového stavu, označenie dôkazov, na ktorých základe sa odôvodnené stanovisko vydáva, a postup subjektu alternatívneho riešenia sporov pri hodnotení zistených skutočností,
- iné dôležité skutočnosti rozhodujúce pre vydanie odôvodneného stanoviska,
- informáciu o skutočnosti, že odôvodnené stanovisko nie je právne záväzné,
- dátum vydania odôvodneného stanoviska,
- označenie subjektu alternatívneho riešenia sporov a meno, priezvisko, akademický titul a podpis poverenej fyzickej osoby, ktorá odôvodnené stanovisko vypracovala.

Odôvodnené stanovisko subjekt alternatívneho riešenia sporov doručí stranám sporu.

### **Postupy pri odložení návrhu**

Podľa § 19 ods. 1 zákona, subjekt alternatívneho riešenia sporov po začatí alternatívneho riešenia sporu návrh odloží, ak:

- zistí, že vo veci, ktorej sa návrh týka,
  - o bolo skôr začaté alternatívne riešenie sporu pred iným subjektom alternatívneho riešenia sporov
  - o rozhodol súd alebo rozhodcovský súd
  - o bola uzavretá dohoda o mediácii alebo
  - o bolo ukončené alternatívne riešenie sporu podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e),
- spotrebiteľ napriek výzve subjektu alternatívneho riešenia sporov neposkytol súčinnosť potrebnú na alternatívne riešenie sporu,
- spotrebiteľ vyhlási, že sa rozhodol ukončiť svoju účasť na alternatívnom riešení sporu,
- strany sporu nevyjadria písomný súhlas s postupom podľa § 16 ods. 5 a súčasne nemožno spor postúpiť inému subjektu alternatívneho riešenia sporov,
- na základe skutočností zistených počas alternatívneho riešenia sporu nie je zrejmé, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa.

Oznámenie o odložení návrhu spolu s uvedením dôvodu odloženia subjekt alternatívneho riešenia sporov bezodkladne doručí stranám sporu.



## PRÍLOHY

1. Vzor: Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu
2. Vzor: Odmietnutie návrhu
3. Vzor : Oznámenie o začatí alternatívneho riešenia sporu
4. Vzor : Výzva subjektu alternatívneho riešenia sporu adresovaná predávajúcemu
5. Vzor : Návrh dohody o vyriešení sporu adresovaný spotrebiteľovi
6. Vzor : Návrh dohody o vyriešení sporu adresovaný predávajúcemu
7. Vzor : Oznámenie o ukončení alternatívneho riešenia sporu uzavretím dohody o vyriešení sporu
8. Vzor: Ukončenie alternatívneho riešenia sporu formou vydania odôvodneného stanoviska vypracovaného subjektom alternatívneho riešenia sporov
9. Vzor : Odloženie návrhu



## N Á V R H NA ZAČATIE ALTERNATÍVNEHO RIEŠENIA SPORU

### Údaje o spotrebiteľovi

Meno a priezvisko:

Bydlisko:

Kontaktná adresa:

e-mailová adresa:

telefonický kontakt:

### Údaje o predávajúcom

Obchodné meno/názov :

Miesto podnikania/sídlo:

IČO:

e-mailová adresa:

webová stránka:

telefonický kontakt: +421

### Detaily prípadu: *(napr. Reklamácia ...)*

Dátum nákupu/uzavretia zmluvy/skutočnosti zakladajúcej zmluvný vzťah:

Dátum dodania :

Cena tovaru alebo služby:

Spôsob platby: *(napr. hotovosť, bank. prevod...)*

Dátum uplatnenia reklamácie:

Dátum vybavenia reklamácie:

Dátum uplatnenia žiadosti spotrebiteľa o nápravu:



**Opis rozhodujúcich skutočností** (vrátane uvedenia informácie, že pokus o vyriešenie sporu priamo s predávajúcim bol bezvýsledný):

**Označenie, čoho sa spotrebiteľ domáha:** (čo chce spotrebiteľ dosiahnuť týmto mimosúdnym riešením – napr. uznanie reklamácie a jej vybavenie bezplatnou opravou ....)

Dolu podpísaný vyhlasujem, že som vo veci nezaslal rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, vo veci nerozhodol súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu okrem ukončenia z dôvodu vyčiarknutia oprávnenej právnickej osoby zo zoznamu.

Dátum:

Podpis: v.r.



Sp.zn.: .....  
Poverená fyzická osoba: .....  
Tel .kontakt: .....  
Adresa na zasielanie elektronickými prostriedkami: .....

---

## ODMIETNUTIE NÁVRHU NA ZAČATIE ALTERNATÍVNEHO RIEŠENIA SPORU

---

Subjekt alternatívneho riešenia sporov .....*doplniť označenie a identifikačné údaje* .....  
....., zapísaný v Zozname subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov  
vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (v d'alšom texte len ako „Subjekt  
ARS“)

**týmto**

v súlade s ustanovením § 13 ods. 2 písm. a) zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení  
spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (v d'alšom texte len ako  
„zákon o ARS“),

**odmieta**

### **návrh na začatie alternatívneho riešenie sporu medzi**

spotrebiteľom: ..... *doplniť identifikačné údaje* .....  
(v d'alšom texte len ako „Spotrebiteľ“)

a

predávajúcim: ..... *doplniť identifikačné údaje*.....  
(v d'alšom texte len ako „Predávajúci“)

Predmet sporu: ..... *doplniť z návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu* .....

### Odôvodnenie :

Návrhom na začatie alternatívneho riešenia sporu zo dňa ..... *doplniť*..... doručeným  
Subjektu ARS *vyberte zodpovedajúcu možnosť: v listinnej podobe osobne/poštou/ alebo*  
*v elektronickej podobe e-mailom/do elektronickej schránky*, dňa ..... *doplniť*..... , sa  
Spotrebiteľ voči Predávajúcemu domáhal ..... *doplniť z návrhu na začatie alternatívneho*  
*riešenia sporu čoho sa spotrebiteľ domáhal* ..... a to na tom skutkovom  
a právnom základe, že : *uved'te základné tvrdenia Spotrebiteľa uvedené v návrhu.*





Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podaný Spotrebiteľom bol subjektom ARS pridelený poverenej fyzickej osobe ..... *doplniť meno a priezvisko poverenej fyzickej osoby*....., zapísanej v zozname subjektov ARS, ktorá je v mene subjektu ARS poverená riešiť spory v rámci alternatívneho riešenia sporov.

Poverená osoba dôkladne vyhodnotila návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu spolu s priloženými prílohami a dospela k záveru, že subjekt ARS nie je príslušný riešiť spor, čím je daný dôvod na odmietnutie návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa § 13 ods. 2 písm. a) zákona č. 391/2015 Z.z.

Pri hodnotení zistených skutočností postupoval subjekt ARS nezávisle a nestranne, pričom všetky zistené skutočnosti a dôkazy hodnotil samostatne ako aj vo vzájomnej súvislosti.

S poukazom na vyššie uvedené skutočnosti bolo zo strany subjektu ARS nutné pristúpiť podľa § 13 ods. 2 písm. a) zákona č. 391/2015 Z.z. k odmietnutiu návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Odmietnutím návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu nie je dotknuté právo Spotrebiteľa domáhať sa ochrany svojich práva súdnou cestou či iným zákonnými postupmi.

V ....., dňa .....

*podpis*

.....  
*doplniť meno a priezvisko*  
poverená fyzická osoba  
*doplniť názov Subjektu ARS*



Sp.zn.: .....  
Poverená fyzická osoba: .....  
Tel .kontakt: .....  
Adresa na zasielanie elektronickými prostriedkami: .....

### OZNÁMENIE O ZAČATÍ ALTERNATÍVNEHO RIEŠENIA SPORU

Subjekt alternatívneho riešenia sporov .....*doplniť označenie a identifikačné údaje* .....  
....., zapísaný v Zozname subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov  
vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (v ďalšom texte len ako „Subjekt  
ARS“)

**týmto**

v súlade s ustanovením § 14 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení  
spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (v ďalšom texte len ako  
„zákon č. 391/2015 Z.z.“),

**oznamuje stranám sporu začatie alternatívneho riešenia sporu medzi**

spotrebiteľom: ..... *doplniť identifikačné údaje* .....  
(v ďalšom texte len ako „Spotrebiteľ“)

a

predávajúcim: ..... *doplniť identifikačné údaje*.....  
(v ďalšom texte len ako „Predávajúci“)

Predmet sporu: ..... *doplniť z návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu* .....

#### Odôvodnenie :

Návrhom na začatie alternatívneho riešenia sporu zo dňa ..... *doplniť*..... doručeným  
Subjektu ARS *vyberte zodpovedajúcu možnosť: v listinnej podobe osobne/poštou/ alebo  
v elektronickej podobe e-mailom/do elektronickej schránky, dňa ..... doplniť*..... , sa  
Spotrebiteľ voči Predávajúcemu domáha ..... *z návrhu na začatie alternatívneho riešenia  
sporu doplniť čoho sa spotrebiteľ domáha* ..... a to na tom skutkovom  
a právnom základe, že : *uvedte základné tvrdenia Spotrebiteľa uvedené v návrhu.*

-  
-



V súlade s ustanovením § 14. ods. 1 zákona o ARS sa alternatívne riešenie sporu začalo dňom ..... *doplniť*....., kedy bol subjektu ARS doručený úplný návrh podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. spolu s prílohami.

Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podaný Spotrebiteľom bol subjektom ARS pridelený poverenej fyzickej osobe ..... *doplniť meno a priezvisko poverenej fyzickej osoby*....., zapísanej v zozname subjektov ARS, ktorá je v mene subjektu ARS poverená riešiť spory v rámci alternatívneho riešenia sporov.

Súčasne s týmto oznámením sa v súlade s ustanovením § 14 ods. 2 zákona o ARS, **doporučenou poštovou zásielkou** doručuje Predávajúcemu návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu spolu s priloženými dokladmi a výzvou, aby sa Predávajúci v lehote do 15 dní od doručenia vyjadril k skutočnostiam uvedeným v návrhu.

#### Dôležité informácie a poučenia:

Podľa § 2 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z.z.: *Alternatívnym riešením sporu je postup subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa tohto zákona, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi stranami sporu.*

Podľa § 2 ods. 3 zákona č. 391/2015 Z.z.: *Stranami sporu sú spotrebiteľ, ktorý podal návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu a predávajúci, proti ktorému návrh smeruje.*

Podľa § 3 ods. 1 zákona č. 391/2015 Z.z.: *Subjektom alternatívneho riešenia sporov je orgán alternatívneho riešenia sporov uvedený v odseku 2 a oprávnená osoba zapísaná v zozname podľa § 5 ods. 2.*

Podľa § 8 ods. 1 zákona č. 391/2015 Z.z.: *Alternatívne riešenie sporov je oprávnená viesť len fyzická osoba zapísaná v zozname (ďalej len „poverená fyzická osoba“).*

Podľa § 16 ods. 1 zákona č. 391/2015 Z.z.: *Subjekt alternatívneho riešenia sporov je pri alternatívnom riešení sporu povinný postupovať nezávisle, nestranne, s náležitou odbornou starostlivosťou, s cieľom urovnania sporu a prihliadať pritom na ochranu práv a oprávnených záujmov strán sporu.*

Podľa § 16 ods. 6 zákona č. 391/2015 Z.z.: *Subjekt alternatívneho riešenia sporov zabezpečí, aby sa strany sporu mohli počas celého alternatívneho riešenia sporu vyjadrovať ku všetkým skutočnostiam a k predloženým dokladom.*

Podľa § 18 ods. 1 zákona č. 391/2015 Z.z.: *Ak medzi stranami sporu nedôjde k uzavretiu dohody podľa § 17 a subjekt alternatívneho riešenia sporov na základe skutočností, ktoré zistí pri alternatívnom riešení sporu, dospeje k odôvodnenému záveru, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa, ukončí alternatívne riešenie sporu vydaním nezáväzného odôvodneného stanoviska.*



Podľa § 15 ods. 1 zákona č. 391/2015 Z.z: *Strany sporu sú povinné spolupracovať so subjektom alternatívneho riešenia sporov a poskytovať mu potrebnú súčinnosť na dosiahnutie rýchleho a efektívneho priebehu alternatívneho riešenia sporu.*

Podľa § 15 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z.z: *Predávajúci je povinný v lehote určenej subjektom alternatívneho riešenia sporov, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní od doručenia, poskytnúť*

- a) *vyjadrenie ku skutočnostiam uvedeným v návrhu,*
- b) *na základe výzvy subjektu alternatívneho riešenia sporov vysvetlenie, vyjadrenie alebo doklady týkajúce sa predmetu sporu, ktoré má k dispozícii*

Podľa § 15 ods. 3 zákona č. 391/2015 Z.z: *Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže počas alternatívneho riešenia sporu požiadať o súčinnosť aj tretiu osobu, ak jej vyjadrenie môže mať význam pre priebeh alebo výsledok alternatívneho riešenia sporu; ustanovenia odsekov 1 a 2 sa použijú primerane.*

V zmysle zákona č. 391/2015 Z.z ďalej :

- strany sporu nemusia byť zastúpené právnym zástupcom,
- strany sporu majú možnosť využiť nezávislé poradenstvo, zastupovanie alebo pomoc tretej osoby,
- začatím alternatívneho riešenia sporu nie je dotknuté právo strán domáhať sa ochrany svojich práv na súde,
- spotrebiteľ má možnosť ukončiť účasť na alternatívnom riešení sporu v ktoromkoľvek jeho štádiu,
- predávajúci, ktorý neposkytne subjektu alternatívneho riešenia sporu súčinnosť podľa § 15 ods. 2, sa dopustí správneho deliktu podľa § 27 ods. 2 a jeho obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania môže byť zverejnené na webovom sídle subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa § 15 ods. 5
- návrh bude odložený, ak spotrebiteľ napriek výzve subjektu alternatívneho riešenia sporov neposkytne súčinnosť potrebnú na alternatívne riešenie sporu.

Podľa § 27 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z.z: *Orgán kontroly podľa § 26 uloží predávajúcemu alebo tretej osobe, ktorá bola požiadaná o súčinnosť, za porušenie povinnosti podľa § 15 ods. 2 alebo ods. 3 pokutu od 500 eur do 10 000 eur; horná hranica pokuty sa zvyšuje na dvojnásobok, ak predávajúci alebo tretia osoba, ktorá bola požiadaná o súčinnosť opakovane poruší tú istú povinnosť, za porušenie ktorej mu už bola uložená pokuta orgánom kontroly počas 12 mesiacov odo dňa právoplatnosti predchádzajúceho rozhodnutia o uložení pokuty.*

#### Doručovanie:

Podľa § 21 ods. 1 zákona č. 391/2015 Z.z: *Subjekt alternatívneho riešenia sporov doručuje písomnosti doporučenou poštovou zásielkou alebo elektronickými prostriedkami.*



Podľa § 21 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z.z: *Ak sa písomnosti doručujú poštovou zásielkou, považujú sa za doručené, ak sú predávajúcemu doručené do sídla alebo miesta podnikania a spotrebiteľovi na adresu uvedenú v návrhu alebo na inú neskôr oznámenú adresu. Ak nemožno doručiť písomnosti na žiadnu z uvedených adries, písomnosti sa považujú za doručené po troch dňoch od vrátenia nedoručenej zásielky subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak sú zasielané na poslednú známu adresu spotrebiteľa alebo do posledného známeho sídla alebo miesta podnikania predávajúceho doporučenou zásielkou alebo iným spôsobom, ktorý umožňuje overiť snahu doručiť písomnosť.*

Podľa § 21 ods. 3 zákona č. 391/2015 Z.z: *Písomnosti s výnimkou oznámenia o začatí alternatívneho riešenia sporu možno predávajúcemu doručovať elektronickými prostriedkami, ak predávajúci oznámi subjektu alternatívneho riešenia sporov adresu na zasielanie elektronickými prostriedkami alebo ak je táto elektronická adresa verejne dostupná a adresát potvrdí prijatie písomnosti zaslaním odpovede na písomnosť doručenú elektronickými prostriedkami. Spotrebiteľovi možno doručovať písomnosti elektronickými prostriedkami, ak je v návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu uvedená elektronická adresa na zasielanie písomností elektronickými prostriedkami a spotrebiteľ výslovne nepožiada o doručovanie poštovou zásielkou. Písomnosti doručované elektronickými prostriedkami sa považujú za doručené tretí deň od ich odoslania, aj keď ich adresát neprečíta.*

#### Ukončenie alternatívneho riešenia sporu:

Podľa § 20 ods. 1 zákona o ARS zákona č. 391/2015 Z.z : *Alternatívne riešenie sporu sa končí dňom:*

- uzavretia dohody podľa § 17
- vydania odôvodneného stanoviska podľa § 18
- odloženia návrhu podľa § 19
- úmrtia alebo vyhlásenia za mŕtveho v prípade strany sporu, ktorá je fyzickou osobou
- zániku bez právneho nástupcu v prípade strany sporu, ktorá je právnickou osobou
- vyčiarknutia oprávnenej právnickej osoby zo zoznamu

Náklady alternatívneho riešenia sporu : *Alternatívne riešenie sporu je bezplatné. Náklady spojené s alternatívnym riešením sporu znáša každá zo strán sporu samostatne bez možnosti ich náhrady.*

V ....., dňa .....

*podpis*

.....  
*doplniť meno a priezvisko*  
*poverená fyzická osoba*  
*doplniť názov Subjektu ARS*



Sp.zn.: .....  
Poverená fyzická osoba: .....  
Tel .kontakt: .....  
Adresa na zasielanie elektronickými prostriedkami: .....

### VÝZVA SUBJEKTU ALTERNATÍVNEHO RIEŠENIA SPOROV ADRESOVANÁ PREDÁVAJÚCEMU

Subjekt alternatívneho riešenia sporov .....*doplniť označenie a identifikačné údaje* .....  
....., zapísaný v Zozname subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov  
vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (v d'alšom texte len ako „Subjekt  
ARS.“)

t ý m t o

v prílohe zasiela Predávajúcemu návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu zo dňa  
..... *doplniť*....., doručený subjektu ARS *vyberte zodpovedajúcu možnosť: v listinnej podobe  
osobne/poštou/ alebo v elektronickej podobe e-mailom/do elektronickej schránky*, dňa  
..... *doplniť*....., spolu s priloženými dokladmi špecifikovanými v závere.

#### Označenie návrhu:

spotrebiteľ: ..... *doplniť identifikačné údaje* .....  
(v d'alšom texte len ako „Spotrebiteľ“)

a

predávajúci: ..... *doplniť identifikačné údaje*.....  
(v d'alšom texte len ako „Predávajúci“)

Predmet sporu: ..... *doplniť z návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu* .....

(v d'alšom texte len ako „návrh“).

**Subjekt ARS týmto zároveň Predávajúceho vyzýva, aby sa v lehote do 15 dní od doručenia  
tejto výzvy vyjadril ku skutočnostiam uvedeným v návrhu a priložených dokumentoch.**

Vyjadrenie možno zaslať aj elektronicky na adresu: .....*doplniť elektronický kontakt*  
*Subjektu ARS* .....



Odôvodnenie :

Návrhom na začatie alternatívneho riešenia sporu zo dňa ..... *doplniť*..... doručeným Subjektu ARS *vyberte zodpovedajúcu možnosť: v listinnej podobe osobne/poštou/ alebo v elektronickej podobe e-mailom/do elektronickej schránky*, dňa ..... *doplniť*..... , sa Spotrebiteľ voči Predávajúcemu domáha ..... *z návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu doplniť čoho sa spotrebiteľ domáha* .....

Podľa § 14 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z.z.: *Subjekt alternatívneho riešenia sporov oznámi stranám začatie alternatívneho riešenia sporu a zároveň predávajúcemu doručí návrh spolu s priloženými dokladmi a výzvou, aby sa vyjadril ku skutočnostiam uvedeným v návrhu v lehote podľa § 15 ods. 2.*

Podľa § 15 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z.z.: *Predávajúci je povinný v lehote určenej subjektom alternatívneho riešenia sporov, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní od doručenia, poskytnúť*

- a) *vyjadrenie ku skutočnostiam uvedeným v návrhu,*
- b) *na základe výzvy subjektu alternatívneho riešenia sporov vysvetlenie, vyjadrenie alebo doklady týkajúce sa predmetu sporu, ktoré má k dispozícii.*

V ....., dňa .....

*podpis*

.....  
*doplniť meno a priezvisko*  
*poverená fyzická osoba*  
*doplniť názov Subjektu ARS*

Zoznam zasielaných príloh :

- 1.
- 2.
- 3.



## **NÁVRH** **dohody o vyriešení sporu**

vypracovaný poverenou fyzickou osobou - .....*doplniť meno a priezvisko*..... - podľa § 17 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 391/2015 Z.z.“) v spojení s ustanovením § 585 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení

ako výsledok alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu vedeného subjektom alternatívneho riešenia sporov ..... *doplniť označenie a identifikačné údaje* ..... pod sp.zn. .... *doplniť podľa internej evidencie* .....

m e d z i :

Spotrebiteľom:

a

Predávajúcim :

*Meno a priezvisko*  
*Bydlisko*

*Obchodné meno/ názov*  
*Sídlo*  
*IČO*  
*Konajúci prostredníctvom*

(ďalej len „Spotrebiteľ“)

(ďalej len „Predávajúci“)

### I. Úvodné ustanovenia

*(predmet sporu, popis skutkového stavu a postup subjektu alternatívneho riešenia sporov pri alternatívnom riešení sporu, ustanovenia právnych predpisov, podľa ktorých subjekt alternatívneho riešenia sporov postupoval pri vypracovaní návrhu dohody)*

1. Alternatívnym riešením sporu (ďalej len „ARS“) je postup subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z.z., ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi stranami sporu.
2. .... *doplniť označenie Subjektu ARS* ..... je subjektom alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „Subjekt ARS“) zapísaným v zozname subjektov ARS vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky. ....*doplniť meno a priezvisko poverenej fyzickej osoby* ..... je v zozname subjektov ARS zapísaná ako fyzická osoba poverená subjektom ARS k alternatívnemu riešeniu spotrebiteľských sporov (ďalej len „Poverená osoba“).





3. Návrhom na začatie alternatívneho riešenia sporu zo dňa ..... *doplniť*..... doručeným Subjektu ARS *vyberte zodpovedajúcu možnosť: v listinnej podobe osobne/poštou/ alebo v elektronickej podobe e-mailom/do elektronickej schránky*, dňa ..... *doplniť*....., sa Spotrebiteľ voči Predávajúcemu domáha ..... *z návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu doplniť čoho sa spotrebiteľ domáha* .....
4. V súlade s ustanovením § 14. ods. 1 zákona č. 391/2015 Z.z. sa ARS začalo dňom .....*doplniť*.....; prijatý Návrh bol Subjektom ARS pridelený Poverenej osobe; alternatívne riešenie sporu je vedené pod sp.zn. ....
5. Predmetom alternatívneho riešenia sporu je: ..... *uviesť predmet sporu* .... (ďalej len „Spotrebiteľský spor“).
6. Z návrhu na začatie ARS, predloženej dokumentácie a úkonov vykonaných v procese ARS vyplýva, že:
  - *Doplniť podľa okolností daného prípadu*.....
  - .....
7. Napriek rozdielnym stanoviskám, obe strany v procese ARS prejavili záujem o urovanie Spotrebiteľského sporu a to formou uzatvorenia dohody o vyriešení sporu podľa § 17 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ktorou sa urovnajú práva medzi nimi sporné či pochybné.

## II. Urovanie zmluvných strán a záväzky plynúce z urovnania

*(návrh úpravy práv a povinností strán sporu, ktorý je výsledkom alternatívneho riešenia sporu)*

1. Strany sporu vyhlasujú, že Spotrebiteľský spor, ktorý medzi nimi vznikol, urovnávajú nasledovným spôsobom:
  - *Predávajúci, v lehote najneskôr do ..... uviesť záväzky Predávajúceho, ktoré vyplývajú z urovnania*
  - *Spotrebiteľ, v lehote najneskôr do ..... uviesť záväzky Spotrebiteľa, ktoré vyplývajú z urovnania*
2. Strany vyhlasujú, že podpisom tejto Dohody a splnením záväzkov podľa čl. II ods. 1. tejto Dohody sú medzi nimi urovnané všetky nároky, ktoré vznikli v minulosti v súvislosti so Spotrebiteľským sporom vznikli.

## III. Záverečné ustanovenia

a informácia o záväznosti vyjadrenia súhlasu strán sporu s návrhom dohody

1. Strany sporu svoj súhlas s návrhom dohody vyjadria vlastnoručnými podpismi, a to na listinnej podobe návrhu dohody.
2. Podpísaný návrh dohody strany sporu doručia subjektu alternatívneho riešenia sporov, a to poštovou zásielkou v listinnej podobe alebo elektronickými prostriedkami.



3. Doručením súhlasu oboch strán sporu s návrhom dohody subjektu alternatívneho riešenia sporov dôjde k uzavretiu dohody o vyriešení sporu (ďalej len „dohoda“). Subjekt alternatívneho riešenia sporov stranám sporu bezodkladne oznámi, že alternatívne riešenie sporu bolo ukončené uzavretím dohody podľa prvej vety.
4. Dohoda, ktorá vznikne ako výsledok alternatívneho riešenia sporu, je pre strany sporu záväzná; možnosť strán sporu obrátiť sa v tej istej veci na súd tým nie je dotknutá.

*Tento návrh dohody o vyriešení sporu bol vypracovaný poverenou fyzickou osobou, .....doplniť meno a priezvisko ....., dňa ..... doplniť .....*

*Dolupodpísaný/Dolupodpísaná, .....doplniť meno a priezvisko ....., ako poverená fyzická osoba potvrdzujem, že tento návrh dohody je výsledkom alternatívneho riešenia sporu vedeného ..... doplniť označenie Subjektu ARS ..... ako subjektom alternatívneho riešenia sporov pod sp.zn. ....doplniť podľa internej evidencie.....*

*V ....., dňa .....*

-----  
**Meno a priezvisko**  
poverená fyzická osoba

*Dolupodpísaná strana Spotrebiteľského sporu v postavení Spotrebiteľa týmto potvrdzujem, že som sa podrobne oboznámila s týmto návrhom dohody, ktorá je výsledkom alternatívneho riešenia sporu, vedeného ..... doplniť označenie Subjektu ARS ..... pod sp.zn. ....doplniť podľa internej evidencie....., s návrhom dohody o vyriešení sporu v celom rozsahu súhlasím, na znak čoho tento návrh podpisujem.*

*V ....., dňa .....*

-----  
**Meno a priezvisko**  
Spotrebiteľ / spotrebiteľka



- Použité identický návrh dohody o vyriešení sporu ako v prípade návrhu dohody adresovanom spotrebiteľovi
- V závere návrhu dohody určenému predávajúcemu, v časti podpisu zo strany predávajúceho použité tento text :

*Dolupodpísaná strana Spotrebiteľského sporu v postavení Predávajúceho, týmto potvrdzujem, že som sa podrobne oboznámila s týmto návrhom dohody, ktorá je výsledkom alternatívneho riešenia sporu, vedeného ..... doplniť označenie Subjektu ARS ..... pod sp.zn. ....doplniť podľa internej evidencie....., s návrhom dohody o vyriešení sporu v celom rozsahu súhlasím, na znak čoho tento návrh podpisujem.*

V ....., dňa .....

-----  
Obchodné meno/názov  
predávajúci

**Poznámka:** *Za predávajúceho túto dohodu podpisuje:  
(uviesť meno, priezvisko a funkciu - pokiaľ dohodu podpisuje iná osoba ako štatutárny orgán, je potrebné doložiť plnomocenstvo resp. poverenie )*



Sp.zn.: .....  
Poverená fyzická osoba: .....  
Tel .kontakt: .....  
Adresa na zasielanie elektronickými prostriedkami: .....

## OZNÁMENIE O UKONČENÍ ALTERNATÍVNEHO RIEŠENIA SPORU UZAVRETÍM DOHODY O VYRIEŠENÍ SPORU

Subjekt alternatívneho riešenia sporov .....*doplniť označenie a identifikačné údaje* .....  
....., zapísaný v Zozname subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov  
vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (v *d'alšom texte len ako „Subjekt  
ARS“*),

**týmto**

v súlade s ustanovením § 17 ods. 5 veta druhá zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení  
spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (v *d'alšom texte len ako  
„zákon č. 391/2015 Z.z.“*),

**oznamuje stranám sporu ukončenie alternatívneho riešenia sporu medzi**

spotrebiteľom: ..... *doplniť identifikačné údaje* .....  
(v *d'alšom texte len ako „Spotrebiteľ“*)

a

predávajúcim: ..... *doplniť identifikačné údaje*.....  
(v *d'alšom texte len ako „Predávajúci“*)

Predmet sporu: ..... *doplniť z návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu* .....

---

### Spôsob ukončenia alternatívneho riešenia sporu:

Dohoda o vyriešení sporu uzatvorená stranami sporu podľa § 17 zákona č. 391/2015 Z.z.



**Relevantné dátumy:**

Dátum začatia ARS: .....*doplniť*.....

Dátum vypracovania písomnej formy návrhu dohody subjektom ARS: .....*doplniť*.....

Doručenie súhlasu s písomným znením návrhu dohody zo strany Predávajúceho:  
.....*doplniť*.....

Doručenie súhlasu s písomným znením návrhu dohody zo strany spotrebiteľa:  
.....*doplniť*.....

Dátum uzatvorenia dohody ustálený v zmysle § 17 ods. 5 zákona 391/2015 Z.z.:  
.....*doplniť*.....

*Prílohy tohto oznámenia tvoria:*

- *Návrh dohody o vyriešení sporu určený Predávajúcemu (podpísaný za predávajúceho dňa .....*doplniť*.....)*
- *Návrh dohody o vyriešení sporu určený Spotrebiteľovi (podpísaný spotrebiteľom dňa .....*doplniť*.....)*

Alternatívne riešenie sporu viedla a toto oznámenie vypracoval/vypracovala .....*doplniť meno a priezvisko* ..... zapísaný/zapísaná v Zozname subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky ako poverená fyzická osoba.

V ....., dňa .....

*podpis*

.....  
*doplniť meno a priezvisko*  
poverená fyzická osoba  
*doplniť názov Subjektu ARS*



Sp.zn.: .....  
Poverená fyzická osoba: .....  
Tel .kontakt: .....  
Adresa na zasielanie elektronickými prostriedkami: .....

## UKONČENIE ALTERNATÍVNEHO RIEŠENIA SPORU

**formou vydania odôvodneného stanoviska vypracovaného subjektom alternatívneho riešenia sporov podľa § 18 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov**

---

Subjekt alternatívneho riešenia sporov .....*doplniť označenie a identifikačné údaje* ....., zapísaný v Zozname subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (v d'alšom texte len ako „Subjekt ARS“)

### týmto

v súlade s ustanovením § 20 ods. 1 písm. b) a § 18 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (v d'alšom texte len ako „zákon o ARS“),

### **ukončuje alternatívne riešenie sporu a vydáva nezáväznú odôvodnenú stanovisko vo veci návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu medzi**

spotrebiteľom: ..... *doplniť identifikačné údaje* .....  
(v d'alšom texte len ako „Spotrebiteľ“)

a

predávajúcim: ..... *doplniť identifikačné údaje*.....  
(v d'alšom texte len ako „Predávajúci“)

Predmet sporu: ..... *doplniť z návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu* .....

---

### STANOVISKO SUBJEKTU ALTERNATÍVNEHO RIEŠENIA SPOROV:

Subjekt alternatívneho riešenia sporov na základe skutočností, ktoré zistil pri alternatívnom riešení sporu dospel k odôvodnenému záveru, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa podľa § 3 ods. 1 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, a to konkrétne *napr. právo na výroby a služby v bežnej kvalite, náhradu škody a ochranu ekonomických záujmov spotrebiteľa.*



Odôvodnenie :

Návrhom na začatie alternatívneho riešenia sporu zo dňa ..... *doplniť*..... doručeným Subjektu ARS *vyberte zodpovedajúcu možnosť: v listinnej podobe osobne/poštou/ alebo v elektronickej podobe e-mailom/do elektronickej schránky, dňa ..... doplniť*....., sa Spotrebiteľ voči Predávajúcemu domáhal ..... *z návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu doplniť čoho sa spotrebiteľ domáhal* ..... a to na tom skutkovom a právnom základe, že : *uved'te základné tvrdenia Spotrebiteľa uvedené v návrhu.*

-  
-

Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podaný Spotrebiteľom bol subjektom ARS pridelený poverenej fyzickej osobe ..... *doplniť meno a priezvisko poverenej fyzickej osoby*....., zapísanej v zozname subjektov ARS, ktorá je v mene subjektu ARS poverená riešiť spory v rámci alternatívneho riešenia sporov.

Začatie alternatívneho riešenia sporu subjekt ARS písomne oznámil Spotrebiteľovi ako aj predávajúcemu. Doručenie oznámenia je u Spotrebiteľa vykázané dňa ..... *doplniť*.....; u Predávajúceho je doručenie oznámenia vykázané dňa ..... *doplniť*..... Zároveň Výzvou zo dňa ..... zaslanou Predávajúcemu spolu s oznámením podľa predošlej vety bol Predávajúci zo strany subjektu ARS písomne vyzvaný k tomu, aby sa v lehote do 15 dní od doručenia výzvy vyjadril ku skutočnostiam uvedeným v návrhu a priložených dokumentoch.

Súčasťou zaslaného oznámenia o začatí alternatívneho riešenia sporu boli aj základné informácie a poučenia v zmysle zákona o ARS, vrátane poučenia o povinnosti strán sporu spolupracovať so subjektom ARS v zmysle § 15 zákona o ARS a možných sankciách vyplývajúcich z ustanovenia § 27 ods. 2 zákona o ARS.

V nadväznosti na výzvu subjektu ARS Predávajúci *poskytol/poskytol* subjektu ARS svoje vyjadrenie .... *ak poskytol pokračujte vo vete:* a to podaním zo dňa ..... *doplniť*....., doručeným Subjektu ARS *vyberte zodpovedajúcu možnosť: v listinnej podobe osobne/poštou/ alebo v elektronickej podobe e-mailom/do elektronickej schránky, dňa ..... doplniť*....., v zmysle ktorého : *uved'te základné tvrdenia Predávajúceho uvedené v návrhu.*

S ohľadom na protichodné a sporné stanoviská strán boli obe strany sporu dňa .....*doplniť* ..... subjektom ARS vyzvané k poskytnutiu súčinnosti a to formou doloženia dokladov prípadne fotodokumentácie, ktorá by mohla mať význam pre priebeh alebo výsledok alternatívneho riešenia sporu.

Od Predávajúceho si subjekt ARS prostredníctvom Výzvy na poskytnutie súčinnosti zasielanej elektronickými prostriedkami na adresu: ..... *doplniť* ....., vyžiadal najmä :

- .....  
- .....  
- .....



Od Spotrebiteľa si Subjekt ARS prostredníctvom Výzvy na poskytnutie súčinnosti zasielanej elektronickými prostriedkami na adresu: ..... *doplniť* ....., vyžiadal najmä :

- .....
- .....

Na poskytnutie súčinnosti bola Predávajúcemu ako aj Spotrebiteľovi zo strany Subjektu ARS poskytnutá lehota 15 dní od doručenia výzvy.

Na zaslanú výzvu na poskytnutie súčinnosti Predávajúci poskytol/neposkytol súčinnosť a vyžiadané doklady a informácie subjektu ARS dodal/nedodal.

Na zaslanú výzvu na poskytnutie súčinnosti Spotrebiteľ poskytol/neposkytol súčinnosť a vyžiadané doklady a informácie subjektu ARS dodal/nedodal.

### **Záver subjektu ARS:**

V rámci postupov ARS zistil Subjekt ARS tieto skutočnosti:

- .....
- .....
- ..... *doplniť podľa okolností prípadu* .....

Zo skutočností zistených pri alternatívnom riešení sporu Subjekt ARS vyhodnocuje, že v danom prípade predávajúci porušil práva spotrebiteľa podľa § 3 ods. 1 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, a to konkrétne: *napr. právo na výroby a služby v bežnej kvalite, náhradu škody a ochranu ekonomických záujmov spotrebiteľa.*

Pri hodnotení zistených skutočností postupoval Subjekt ARS nezávisle a nestranne, pričom všetky zistené skutočnosti a dôkazy hodnotil samostatne ako aj vo vzájomnej súvislosti.

Pre vydanie tohto odôvodneného stanoviska bolo rozhodujúce, že Predávajúci neposkytol resp. nedostatočne poskytol Spotrebiteľovi ..... *doplniť podľa okolností prípadu* .....

S ohľadom na opísané správanie predávajúceho, ktorým upiera práva spotrebiteľa na *výrobky a služby v bežnej kvalite (zodpovedajúcej v danom prípade .....*), *náhradu škody a ochranu ekonomických záujmov spotrebiteľa* ....., považoval subjekt ARS za potrebné ukončiť alternatívne riešenie sporu formou vydania tohto odôvodneného stanoviska.





Pri vydávaní tohto odôvodneného stanoviska sa Subjekt ARS riadil nasledovnými zákonnými ustanoveniami :

Podľa § 3 ods. 1 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: „Každý spotrebiteľ má právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru, dohľadu a kontroly (ďalej len „orgán dozoru“) a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.“

Podľa § 3 ods. 5 veta prvá 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: „Proti porušeniu práv a povinností ustanovených zákonom s cieľom ochrany spotrebiteľa môže sa spotrebiteľ proti porušiteľovi na súde domáhať ochrany svojho práva.“

Podľa § 3 ods. 5 posledná veta 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: „Spotrebiteľ, ktorý na súde úspešne uplatní porušenie práva alebo povinnosti ustanovenej týmto zákonom a osobitnými predpismi, má právo na primerané finančné zadosťučinenie od toho, kto za porušenie práva alebo povinnosti ustanovenej týmto zákonom a osobitnými predpismi zodpovedá.“

Podľa § 4 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: „Predávajúci nesmie : a) ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, b) upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3, c) používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.“

Podľa § 7 ods. 1 a 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: (1) *Nekalé obchodné praktiky sú zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie.*

(2) *Obchodná praktika sa považuje za nekalú, ak*

a) *je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti,*  
b) *podstatne narušuje alebo môže podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, ku ktorému sa dostane alebo ktorému je adresovaná, alebo priemerného člena skupiny, ak je obchodná praktika orientovaná na určitú skupinu spotrebiteľov.*

**Toto odôvodnené stanovisko nie je právne záväzné;** je vydané subjektom alternatívneho riešenia sporov: ..... *doplniť označenie a identifikačné údaje Subjektu ARS* ..... a zapísaným v Zozname subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky.



Stanovisko vypracovala poverená fyzická osoba .....*uviesť meno a priezvisko* ....., zapísaná v Zozname subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky ako poverená fyzická osoba.

*Pokiaľ predávajúci neposkytol subjektu ARS vyjadrenie a/alebo vyžiadajú súčinnosť uviesť aj nasledovný text:*

S poukazom na ustanovenie § 27 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z.z. subjekt ARS postupuje toto stanovisko Inšpektorátu SOI pre .....*doplniť* ..... kraj, odbor výkonu dozoru, Odbor výkonu dozoru, adresa :..... *doplniť*.....

V ....., dňa .....

*podpis*

.....  
*doplniť meno a priezvisko*  
poverená fyzická osoba  
*doplniť názov Subjektu ARS*



Sp.zn.: .....  
Poverená fyzická osoba: .....  
Tel .kontakt: .....  
Adresa na zasielanie elektronickými prostriedkami: .....

## ODLOŽENIE NÁVRHU

Subjekt alternatívneho riešenia sporov .....*doplniť označenie a identifikačné údaje* .....  
....., zapísaný v Zozname subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov  
vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (v d'alsom texte len ako „Subjekt  
ARS“)

### týmto

v súlade s ustanovením § 19 ods. 1 písm. e) zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení  
spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (v d'alsom texte len ako  
„zákon č. 391/2015 Z.z.“),

### odkladá návrh začatie alternatívneho riešenia sporu medzi

spotrebiteľom: ..... *doplniť identifikačné údaje* .....  
(v d'alsom texte len ako „Spotrebiteľ“)

a

predávajúcim: ..... *doplniť identifikačné údaje*.....  
(v d'alsom texte len ako „Predávajúci“)

Predmet sporu: ..... *doplniť z návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu* .....

### Odôvodnenie :

Alternatívnym riešením sporu je postup subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č.  
391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých  
zákonov, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi stranami sporu.

Návrhom na začatie alternatívneho riešenia sporu zo dňa ..... *doplniť*..... doručeným  
Subjektu ARS *vyberte zodpovedajúcu možnosť: v listinnej podobe osobne/poštou/ alebo*  
*v elektronickej podobe e-mailom/do elektronickej schránky*, dňa ..... *doplniť*..... , sa  
Spotrebiteľ voči Predávajúcemu domáhal ..... *z návrhu na začatie alternatívneho riešenia*  
*sporu doplniť čoho sa spotrebiteľ domáhal* .....



Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podaný Spotrebiteľom bol subjektom ARS pridelený poverenej fyzickej osobe ..... *doplniť meno a priezvisko poverenej fyzickej osoby*....., zapísanej v zozname subjektov ARS, ktorá je v mene subjektu ARS poverená riešiť spory v rámci alternatívneho riešenia sporov.

Nakoľko napriek úkonom vykonaným v procese alternatívneho riešenia sporu sa medzi stranami nepodarilo dospieť k dohode o vyriešení sporu, považuje subjekt alternatívneho riešenia sporu za potrebné ukončiť alternatívne riešenie sporu na základe dôkladného zhodnotenia zistených skutočností jednotlivo a vo vzájomných súvislostiach, nestranne podľa svojej úvahy.

**S poukazom na vyššie uvedené subjekt alternatívneho riešenia sporov vec uzatvára nasledovne:**

- Na základe skutočností zistených počas alternatívneho riešenia sporu nie je zrejmé, že by Predávajúci porušil práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa.
- .....
- .....
- .....

**Alternatívnym riešením sporu ani jeho závermi nie je dotknuté právo žiadnej zo strán na súdnu ochranu.**

Dôležité informácie a poučenia:

Podľa § 2 ods. 3 zákona č. 391/2015 Z.z: *Stranami sporu sú spotrebiteľ, ktorý podal návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu a predávajúci, proti ktorému návrh smeruje.*

Podľa § 3 ods. 1 zákona č. 391/2015 Z.z: *Subjektom alternatívneho riešenia sporov je orgán alternatívneho riešenia sporov uvedený v odseku 2 a oprávnená osoba zapísaná v zozname podľa § 5 ods. 2.*

Podľa § 8 ods. 1 zákona č. 391/2015 Z.z: *Alternatívne riešenie sporov je oprávnená viesť len fyzická osoba zapísaná v zozname (ďalej len „poverená fyzická osoba“).*

Podľa § 16 ods. 1 zákona č. 391/2015 Z.z: *Subjekt alternatívneho riešenia sporov je pri alternatívnom riešení sporu povinný postupovať nezávisle, nestranne, s náležitou odbornou starostlivosťou, s cieľom urovnania sporu a prihliadať pritom na ochranu práv a oprávnených záujmov strán sporu.*

Podľa § 16 ods. 6 zákona č. 391/2015 Z.z: *Subjekt alternatívneho riešenia sporov zabezpečí, aby sa strany sporu mohli počas celého alternatívneho riešenia sporu vyjadrovať ku všetkým skutočnostiam a k predloženým dokladom.*



Podľa § 20 ods. 1 zákona o ARS zákona č. 391/2015 Z.z : *Alternatívne riešenie sporu sa končí dňom:*

- a) *uzavretia dohody podľa § 17*
- b) *vydania odôvodneného stanoviska podľa § 18*
- c) *odloženia návrhu podľa § 19*
- d) *úmrtia alebo vyhlásenia za mŕtveho v prípade strany sporu, ktorá je fyzickou osobou*
- e) *zániku bez právneho nástupcu v prípade strany sporu, ktorá je právnickou osobou*
- f) *vyčiarknutia oprávnenej právnickej osoby zo zoznamu*

Podľa § 19 ods. 1 zákona o ARS zákona č. 391/2015 Z.z : *Subjekt alternatívneho riešenia sporu návrh odloží, ak:*

- a) *zistí, že vo veci, ktorej sa návrh týka,*
  1. *bolo skôr začaté konanie pred iným subjektom alternatívneho riešenia sporov*
  2. *rozhodol súd alebo rozhodcovský súd*
  3. *bola uzatvorená dohoda o mediácii*
  4. *bolo ukončené alternatívne riešenie sporu podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e)*
- b) *spotrebiteľ napriek výzve subjektu alternatívneho riešenia sporov neposkytne súčinnosť potrebnú na alternatívne riešenie sporu.*
- c) *spotrebiteľ vyhlási, že sa rozhodol ukončiť svoju účasť na alternatívnom riešení sporu*
- d) *strany sporu nevyjadria písomný súhlas s postupom podľa § 16 ods. 5 a súčasne nemožno spor postúpiť inému subjektu alternatívneho riešenia sporov,*
- e) *na základe skutočností zistených počas alternatívneho riešenia sporu nie je zrejmé, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa.*

Doručovanie: Podľa § 21 ods. 1 zákona č. 391/2015 Z.z: *Subjekt alternatívneho riešenia sporov doručuje písomnosti doporučenou poštovou zásielkou alebo elektronickými prostriedkami.*

Podľa § 21 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z.z: *Ak sa písomnosti doručujú poštovou zásielkou, považujú sa za doručené, ak sú predávajúcemu doručené do sídla alebo miesta podnikania a spotrebiteľovi na adresu uvedenú v návrhu alebo na inú neskôr oznámenú adresu. Ak nemožno doručiť písomnosti na žiadnu z uvedených adries, písomnosti sa považujú za doručené po troch dňoch od vrátenia nedoručenej zásielky subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak sú zasielané na poslednú známu adresu spotrebiteľa alebo do posledného známeho sídla alebo miesta podnikania predávajúceho doporučenou zásielkou alebo iným spôsobom, ktorý umožňuje overiť snahu doručiť písomnosť.*

Podľa § 21 ods. 3 zákona č. 391/2015 Z.z: *Písomnosti s výnimkou oznámenia o začatí alternatívneho riešenia sporu možno predávajúcemu doručovať elektronickými prostriedkami, ak predávajúci oznámi subjektu alternatívneho riešenia sporov adresu na zasielanie elektronickými prostriedkami alebo ak je táto elektronická adresa verejne dostupná a adresát potvrdí prijatie písomnosti zaslaním odpovede na písomnosť doručenú elektronickými prostriedkami. Spotrebiteľovi možno doručovať písomnosti elektronickými prostriedkami, ak je v návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu uvedená elektronická adresa na zasielanie písomností elektronickými prostriedkami a spotrebiteľ výslovne nepožiada o doručovanie poštovou zásielkou. Písomnosti doručované elektronickými prostriedkami sa považujú za doručené tretí deň od ich odoslania, aj keď ich adresát neprečíta.*



Náklady alternatívneho riešenia sporu : *Alternatívne riešenie sporu je bezplatné. Náklady spojené s alternatívnym riešením sporu znáša každá zo strán sporu samostatne bez možnosti ich náhrady.*

Alternatívne riešenie sporu začalo dňa .....*doplniť*..... a skončilo dňa .... *doplniť* .....

V ....., dňa .....

*podpis*

.....  
*doplniť meno a priezvisko*  
poverená fyzická osoba  
*doplniť názov Subjektu ARS*



