



EDUKAČNÉ CENTRUM
Mimosúdneho Riešenia Sporov



ALTERNATÍVA
Mediačné centrum mimosúdneho riešenia sporov

ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV AKO ÚČINNÝ SYSTÉM OCHRANY SPOTREBITEĽOV NA SLOVENSKU (ADR – ESoCP)

ZÁVERY A ODPORÚČANIA PROJEKTOVÉHO TÍMU

31.január 2024



Projekt ADR-ESoCP financuje program EÚ Single Market Programme (SMP Consumers) 2022.

PREČO TENTO PROJEKT ?

ADR vs. ARS

- Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (**Directive on consumer ADR**)
- Recitál 5: *Alternative dispute resolution (ADR) offers a simple, fast and low-cost out-of-court solution to disputes between consumers and traders.*

Vs.

- 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**)
- Recitál 5: *Alternatívne riešenie sporov (ARS) ponúka jednoduché, rýchle a nízkonákladné mimosúdne riešenie sporov medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi.*



LEGISLATÍVNE RÁMCE ALTERNATÍVNEHO RIEŠENIA SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV NA ÚROVNI PRÁVA EÚ

○ ADR

- 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

○ ODR

- **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



SMERNICA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY 2013/11/EÚ z 21. MÁJA 2013
O ALTERNATÍVNYM RIEŠENÍ SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV, KTOROU SA MENÍ
NARIADENIE (ES) Č. 2006/2004 A SMERNICA 2009/22/ES

- Prijatá dňa 21. mája 2013
- Uplatňuje sa od 8. júla 2013.
- Transpozícia : do 9. júla 2015.

- 2023 – EK vykonala hodnotenie smernice –
hlavná otázka: *Posúdiť, do akej miery smernica o
alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov
pomohla spotrebiteľom riešiť ich spory s
obchodníkmi uspokojivým spôsobom a v súlade s
jej harmonizovanými požiadavkami na kvalitu.*



HLAVNÉ CIELE SMERNICE

- zabezpečiť :
 - fungovanie jednotného trhu EÚ
 - aby spotrebiteľia s pobytom v EÚ mali možnosť predložiť svoj **zmluvný spor s obchodníkom so sídlom v EÚ týkajúci sa výrobku alebo služby subjektu alternatívneho riešenia sporov** (ADR body);
 - informovanosť spotrebiteľov o možnostiach ADR v spotrebiteľských sporoch;
 - **MINIMÁLNA HARMONIZÁCIA**
- stanoviť záväzné kvalitatívne požiadavky
 - na subjekty ADR v spotrebiteľských sporoch;
 - a postupy, ktoré majú zaručiť transparentnosť, nezávislosť, spravodlivosť a účinnosť.



POŽIADAVKY SMERNICE O ALTERNATÍVNOM RIEŠENÍ SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV

- Kvalitatívne požiadavky na subjekty ADR v spotrebiteľských sporoch
- Transparentnosť, nezávislosť, spravodlivosť a účinnosť postupov ADR
- Jednoduchosť a rýchlosť postupov
- Dostupnosť a nízkonákladovosť pre spotrebiteľov



TRANSPOZÍCIA SMERNICE O ALTERNATÍVNYM RIEŠENÍ SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV DO VNÚTROŠTÁTNEHO PRÁVA

- zákon č. 390/2015 Z.z., ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 420/2004 Z.z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov - **gestor : Ministerstvo spravodlivosti SR**
- Zákon č. 335/2014 Z.z. O spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov - **gestor : Ministerstvo spravodlivosti SR**
- Zákon č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov - **gestor : Ministerstvo hospodárstva SR**



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

- Prijatá dňa 21. mája 2013
- Účinnosť sa od 8. júla 2013.
- Uplatňuje sa od 9. januára 2016

- Čl 21 Nariadenia – každoročné zverejňovanie správy o výkonnosti platformy a predkladanie pravidelných správ o uplatňovaní nariadenia ODR: *Z informácií obsiahnutých v týchto správach vyplýva veľmi nízke využívanie platformy pri podpore využívania postupov ADR na online trhoch.*



2023 – VÝSLEDKY HODNOTENIA SMERNICE

- Všetky členské štáty implementovali smernicu správne.
- Minimálna harmonizácia – ČS rozhodujú o riadení a štruktúre vnútroštátneho rámca ADR
- Účasť obchodníkov sa v jednotlivých členských štátoch značne líši, o.i. v závislosti od toho, či je ich účasť povinná alebo dobrovoľná, či je výsledok záväzný alebo nie, či existujú praktiky „name and shame“
- Prístup k ADR závisí od poplatkov, dostupnej pomoci, užívateľsky prívetivých postupov, informovanosti ...
- Počas COVIDu a energetickej krízy – ADR podporný a užitočný mechanizmus + úvahy o spájaní prípadov (kolektívne ADR)
- ODR platforma – nie je dostatočne využívaná, jej prevádzkovanie je neefektívne



2023 – IDENTIFIKOVANÉ PREKÁŽKY ADR

- Nedostatočná informovanosť a nepochopenie postupov ADR zo strany spotrebiteľov
 - Nízka angažovanosť obchodníkov
 - Nedostatky v pokrytí ADR v niektorých členských štátoch
 - Vysoké náklady
 - Zložité vnútroštátne postupy ADR
 - Rozdiely v kompetenciách subjektov ADR
- +
- V cezhraničnom ADR
 - Jazyk
 - Nedostatočná znalosť uplatniteľného práva
 - Špecifické ťažkosti s prístupom zraniteľných spotrebiteľov



NOVÝ BALÍK ADR PRE SPOTREBITEĽOV

(EURÓPSKE PREDPISY O MIMOSÚDNEJ NÁPRAVE PRE SPOTREBITEĽOV)

- návrh EK zverejnený 17.októbra 2023 obsahuje :
 - [návrh revízie smernice 2013/11/EÚ o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov](#)
 - [návrh na zrušenie nariadenia \(EÚ\) 524/2013 o riešení spotrebiteľských sporov online](#)
 - [odporúčanie Komisie z 17. 10. 2023 o požiadavkách na kvalitu postupov riešenia sporov, ktoré ponúkajú online trhoviská a obchodné združenia Únie](#)



PREHĽAD KLÚČOVÝCH PROJEKTOVÝCH AKTIVÍT -1-

- **September 2022 – Odborná rozprava (online)– Reflexie a perspektívy ADR na Slovensku**
 - Výstup – Pozičný dokument : 2022 – ADR na Slovensku
 - 01.03.2023 – 31.07.2023 – zverejnenie Vyhlásenia o podpore pozičného dokumentu – 2022 – ADR na Slovensku – počet podporovateľov – 40 podpisov fyzicky + 28 podporovateľov online
- **December 2022 – dve metodické príručky**
 - Metodika ARS na Slovensku
 - Metodika mediácie v spotrebiteľských sporoch na Slovensku
- **Od február 2023 – testovanie príručiek**



PREHĽAD KLÚČOVÝCH PROJEKTOVÝCH AKTIVÍT -2-

- **Február 2023 - Odborné sympóziu: Alternatívne riešenie sporov ako účinný systém ochrany spotrebiteľa na Slovensku**
 - Hybridná forma – prezenčne (PU GTF) + online
- **Marec 2023 –REFLEXIE K ODBORNÉMU SYMPÓZIUM Alternatívne riešenie sporov ako účinný systém ochrany spotrebiteľa na Slovensku**
 - online forma
- **Október 2023– Informatívno – koordinačné stretnutie so sudcami**
 - Košice
 - Prešov



PREHĽAD KLÚČOVÝCH PROJEKTOVÝCH AKTIVÍT -3-

- **November 2023 - II. Odborné sympóziu: Alternatívne riešenie sporov ako účinný systém ochrany spotrebiteľa na Slovensku**
 - Hybridná forma – prezenčne (PU GTF) + online
 - Spoločné komuniké – SOS, ECMRS, ALTERNATÍVA MCMRS, PUGTF
- **November 2023 – Projekt vzdelávacieho programu: Mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov**
 - Prechodný iba formát neakreditovaného programu
 - MŠVVaŠ SR – odporúča iniciovať legislatívne zmeny k programu odbornej prípravy





EDUKAČNÉ CENTRUM
Mimosúdneho Riešenia Sporov



ALTERNATÍVA
Mediačné centrum mimosúdneho riešenia sporov

ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV AKO ÚČINNÝ SYSTÉM OCHRANY SPOTREBITEĽOV NA SLOVENSKU (ADR – ESoCP)

KOMPARÁCIA LEGISLATÍVY ALTERNATÍVNEHO RIEŠENIA SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV A MEDIÁCIE



Projekt ADR-ESoCP financuje program EÚ Single Market Programme (SMP Consumers) 2022.

ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV

Zákon č. 391/2015 Z.z. o **alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov** a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ktorý nadobudol účinnosť 1. januára 2016 (***zákon o ARS***)



KONCEPCIA ALTERNATÍVNEHO RIEŠENIA SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV NA SLOVENSKU

- Zákon o ARS - vytvorenie nového osobitného zákonom regulovaného procesu alternatívneho riešenia sporov, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi stranami.
- Proces je pre spotrebiteľov aj predávajúcich spravidla bezplatný (max 5 eur)
- Proces ARS je vykonávaný subjektmi ARS
- Subjektom alternatívneho riešenia sporov je :
 - orgán alternatívneho riešenia sporov uvedený v § 3 ods. 2 zákona
 - oprávnená osoba zapísaná v zozname podľa § 5 ods. 2. zákona



KTO VEDIE ARS ?

- § 8 ods. 1 zákona - alternatívne riešenie sporov je oprávnená viesť len fyzická osoba zapísaná v zozname - tzv. „poverená fyzická osoba“.
- Zákonné požiadavky na poverenú fyzickú osobu :
 - Spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu;
 - Bezúhonnosť
 - Dôveryhodnosť
 - Vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa v študijnom odbore právo a odborná prax v oblasti riešenia sporov v trvaní aspoň jedného roka alebo vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa a odborná prax v oblasti riešenia sporov v trvaní aspoň troch rokov.
 - Pracovnoprávny vzťah alebo v štátnozamestnanecký pomer vo vzťahu k subjektu ARS alebo členstvo v subjekte ARS, štatutárny orgán alebo člen štatutárny orgánu subjektu ARS



ZOZNAM SUBJEKTOV ARS

- Vedie a na svojej stránke zverejňuje - Ministerstvo hospodárstva SR
- V zozname sú aktuálne ako subjekty ARS vedené :
 - Slovenská obchodná inšpekcia
 - Úrad pre reguláciu sieťových odvetví
 - Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb
 - Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) Poprad
 - Slovenská banková asociácia
 - OMBUDSPOT – združenie na ochranu práv spotrebiteľov
 - Slovenská asociácia poisťovní
 - Združenia na ochranu práv občana – AVES



PRINCÍPY ADR V PROCESE ARS

- Zásada diskretnosti - povinnosť mlčanlivosti poverenej osoby (§ 16 ods. 1 zákona)
- Nestrannosť, nezávislosť a neutralita subjektu alternatívneho riešenia sporov.
- Subjekt alternatívneho riešenia sporov prideluje návrhy povereným fyzickým osobám náhodným výberom s cieľom zachovania nestrannosti poverených fyzických osôb.
- Poverená fyzická osoba za riešenie sporu nesmie prijímať finančné prostriedky alebo akékoľvek výhody od inej osoby ako subjektu alternatívneho riešenia sporov, v ktorého mene spory rieši.



AKO PREBIEHA ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV

- § 11 zákona - žiadosť o nápravu – predpoklad začatia ARS
- §12 zákona - návrh na začatie ARS
- § 13 zákona - odmietnutie návrhu na začatie ARS
- § 14 zákona – začatie ARS
- § 15 – povinnosť súčinnosti strán sporu a tretích osôb so subjektom ARS
 - Neposkytnutie súčinnosti zo strany predávajúceho a tretích osôb – správny delikt (§ 27 zákona)
 - Neposkytnutie súčinnosti zo strany spotrebiteľa – možnosť odloženia návrhu (§ 19 ods. 1 písm. b zákona)
- § 16 – postupy a povinnosti subjektu ARS
- Trvanie ARS – max. 90 dní, možnosť predĺženia o 30 dní (aj opakovane)



SPÔSOBY UKONČENIA ARS

- Uzatvorenie dohody o vyriešení sporu (§ 17 zákona)
- Vydanie odôvodneného stanoviska (§ 18 zákona)
- Odloženie návrhu (§ 19 zákona)
- Úmrtie alebo vyhlásenie za mŕtveho v prípade strany sporu, ktorá je fyzickou osobou
- Zánik bez právneho nástupcu v prípade strany sporu, ktorá je právnickou osobou
- Vyčiarknutie oprávnenej osoby zo zoznamu



MEDIÁCIA V SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROCH

Zákon č. 420/2004 Z.z. o mediácii a doplnení niektorých zákonov v platnom znení (najmä po novele – zákon č. 390/2015 Z.z.)



ZÁKON Č. 390/2015 Z.Z.- Z DÔVODOVEJ SPRÁVY:

V SÚVISLOSTI S NEVYHNUTNOSŤOU TRANSPOZÍCIE SMERNICE JE
POTREBNÉ V NÁVRHU ZÁKONA NAJMÄ

- definovať spotrebiteľský spor na účely mediácie,
- precizovať povinnosti mediátora a mediačného centra,
- upraviť odklony dojednávania, trvania a zániku dohody o začatí mediácie pre prípad spotrebiteľských sporov,
- upraviť odmeňovanie mediátora v súvislosti s riešením spotrebiteľských sporov,
- zaviesť transparentnosť zverejňovania a poskytovania informácii mediátorom a mediačným centrom,
- precizovať požiadavky odbornej prípravy a odbornej skúšky mediátora a jeho ďalšieho vzdelávania
- precizovať požiadavky na činnosť mediačného centra;
- precizovať výkon mediácie a osobitne okamih jej začatia skončenia mediácie



KTO MÔŽE VIESŤ MEDIÁCIU V SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROCH

- Každý mediátor zapísaný v zozname mediátorov vedenom Ministerstvom spravodlivosti SR
- Mediátor – SZČO
- Neexistuje žiadna zákonom zriadená stavovská organizácia mediátorov

- Odmena mediátora sa v zásade určuje dohodou, avšak v prípade spotrebiteľských sporov zákon upravuje odklon:
 - Odmena nemôže závisieť od výsledku mediácie
 - Spotrebiteľ môže znášať najviac 10% odmeny, max. však 20 eur



ZAČATIE MEDIÁCIE A TRVANIE MEDIÁCIE

- Mediácia začína podpisom Dohody o začatí mediácie uzatvorenej medzi mediátorom a stranami a jej zápisom do knihy mediácii vedenej mediátorom
- Mediácia končí uzatvorením Dohody o mediácii prípadne iným spôsobom (bez dohody) podľa § 14 zákona
- Dohody o mediácii je pre strany právne záväzná, jej vykonateľnosť možno zabezpečiť postupom podľa § 15 zákona (*notárska zápisnica – schválenie ako zmier pred súdom – aktuálne problém v aplikačnej praxi*)
- **Mediácia v spotrebiteľských sporoch trvá max. 90 dní, zákon nepripúšťa možnosť predĺženia lehoty.**



POVINNOSTI MEDIÁTORA V KONTEXTE RIEŠENIA SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV

- Vedenie webovej stránky
- Zverejňovanie povinných informácií v zmysle smernice o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov
- Správa o činnosti pri riešení spotrebiteľských sporov
 - Vypracovaná za kalendárny rok
 - Vypracovaná a zverejnená na stránke mediátora do 31.03 nasledujúceho roka



1- POROVNANIE ARS A MEDIÁCIE

VÝHODY PRE SPOTREBITEĽOV A PREDAJCOV

| Kritérium | ARS | MEDIÁCIA |
|--|---|---|
| Kto vedie proces ? | Subjekt ARS zapísaný v zozname subjektov ARS vedenom MHSR Proces je vedený prostredníctvom poverenej osoby | Mediátor vedený v zozname mediátorov vedenom MSSR |
| Majú strany zákonnú povinnosť poskytovať súčinnosť pri procese ? | ÁNO – predávajúci môže byť postihnutý aj pokutou v prípade neposkytnutia súčinnosti | NIE |
| Kto môže podať iniciovať začatie procesu ? | IBA spotrebiteľ – podaním formulárového návrhu na začatie ARS | Spotrebiteľ aj predávajúci - oslovením mediátora |



2- POROVNANIE ARS A MEDIÁCIE

VÝHODY PRE SPOTREBITEĽOV A PREDAJCOV

| Kritérium | ARS | MEDIÁCIA |
|--|--|--|
| Musí podaniu návrhu predchádzať nejaký úkon zo strany spotrebiteľa alebo predávajúceho ? | ÁNO – pred podaním návrhu má spotrebiteľ zaslať predávajúcemu žiadosť o nápravu (ak predávajúci do 30 dní žiadosti nevyhovie alebo ju zamietne, môže spotrebiteľ podať návrh na začatie ARS) | NIE – mediátora môže osloviť tak spotrebiteľ ako aj predávajúci kedykoľvek po vzniku sporu, nie je potrebný žiaden formálny úkon pred oslovením alebo pri oslovení mediátora |
| Je potrebný súhlas druhej strany na začatie procesu ? | NIE | ÁNO |



3 -POROVNANIE ARS A MEDIÁCIE

VÝHODY PRE SPOTREBITEĽOV A PREDAJCOV

| Kritérium | ARS | MEDIÁCIA |
|---|--|---|
| Úkon, ktorým sa proces začína | Návrh spotrebiteľa | Dohoda o začatí mediácie uzatvorená medzi spotrebiteľom, predávajúcim a mediátorom |
| Okamih začatia procesu | Doručenie úplného návrhu spotrebiteľa subjektu ARS | Podpísanie dohody o začatí mediácie + zápis do knihy mediácii vedenej mediátorom resp. uloženie dohody do NCRIs |
| Vplyv začatia procesu na plynutie premlčacích a prekluzívnych lehôt | Rovnaké právne účinky ako uplatnenie práva na súde | Rovnaké právne účinky ako uplatnenie práva na súde |



4 - POROVNANIE ARS A MEDIÁCIE

VÝHODY PRE SPOTREBITEĽOV A PREDAJCOV

| Kritérium | ARS | MEDIÁCIA |
|--------------------|---|---|
| Poplatky za proces | Proces je pre spotrebiteľa aj predávajúceho bezodplatný, príp. subjekt ARS, ktorý je v postavení oprávnenej osoby (združenie,..) si môže vo svojich pravidlách ARS určiť poplatok za začatie ARS max vo výške 5 Eur vrátane DPH | Mediátor môže od spotrebiteľa účtovať ako svoju odmenu max. 10% z celkovej odmeny, nie však viac ako 20 eur. Zostatok odmeny mediátora hradí predávajúci. |



5- POROVNANIE ARS A MEDIÁCIE

VÝHODY PRE SPOTREBITEĽOV A PREDAJCOV

| Kritérium | ARS | MEDIÁCIA |
|--------------------------------------|--|--|
| Trvanie procesu | Max. 90 dní ; subjekt ARS môže v zložitých prípadoch lehotu na ukončenie ARS predĺžiť o 30 dní a to aj opakovane | Max. 90 dní bez možnosti predĺženia lehoty |
| V prípade ukončenie procesu dohodou: | Dohoda o vyriešení sporu je pre strany právne záväzná | Dohoda, ktorá je výsledkom mediácie je pre strany právne záväzná. Zákon pripúšťa zabezpečenie exekučného titulu na základe tejto dohody |



6- POROVNANIE ARS A MEDIÁCIE

VÝHODY PRE SPOTREBITEĽOV A PREDAJCOV

| Kritérium | ARS | MEDIÁCIA |
|--|--|--|
| Spôsoby skončenia procesu bez dohody : | <ul style="list-style-type: none">- Nezáväzné odôvodnené stanovisko subjektu ARS, ak došlo k zjavnému porušeniu práv spotrebiteľa- Odloženie návrhu – napr. ak spotrebiteľ neposkytuje súčinnosť subjektu ARS ; subjekt ARS vyhodnotí, že práva spotrebiteľa neboli porušené alebo spotrebiteľ vyhlási, že sa rozhodol ukončiť svoju účasť na ARS | <ul style="list-style-type: none">- Vyhlásenie mediátora po konzultácii s osobami zúčastneným na mediácii, že mediácia nebude pokračovať- Oznámenie strany adresované mediátorovi, že nemá záujem o pokračovanie mediácie- Oznámenie strany adresované druhej strane, že nemá záujem pokračovať v mediácii |



7- POROVNANIE ARS A MEDIÁCIE

VÝHODY PRE SPOTREBITEĽOV A PREDAJCOV

| Kritérium | ARS | MEDIÁCIA |
|--------------------------|---|---|
| Vzťah k súdnemu konaniu: | Prebieha pred súdnym konaním (súdne konanie nemusí nevyhnutne nasledovať) | Môže prebiehať pred súdnym konaním ako aj počas súdneho konania |
| Odborný príprava | NIE | ÁNO |
| Ďalšie vzdelávanie | ÁNO – ale nie ako zákonná povinnosť pre poverené osoby | ÁNO – zákonná povinnosť mediátora |





EDUKAČNÉ CENTRUM
Mimosúdneho Riešenia Sporov



ALTERNATÍVA
Mediačné centrum mimosúdneho riešenia sporov

ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV AKO ÚČINNÝ SYSTÉM OCHRANY SPOTREBITEĽOV NA SLOVENSKU (ADR – ESoCP)

VÝSLEDKY TESTOVANIA ARS A MEDIÁCIE V SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROCH



Projekt ADR-ESoCP financuje program EÚ Single Market Programme (SMP Consumers) 2022.

TESTOVANIE METODIKY ARS

- **Podnety vs. prípady**
- **Podnety** – všetky podania s dopytom na ARS – *t.j. aj podania, ktoré nespĺňajú náležitosti návrhu na začatie ARS (sťažnosť, dopyt, návrh bez predchádzajúcej komunikácie s predávajúcim – absentuje predošlá žiadosť o nápravu)*
- **Prípady** – iba návrhy, ktoré spĺňajú náležitosti návrhu na začatie ARS
 - Priebežne v rámci projektu bolo do testovania zaradených 21 prípadov
 - Súbežne sa metodika testovala aj v rámci špecializovaného SOS online ARS pracoviska v Košiciach 16 prípadoch



PROBLÉMY IDENTIFIKOVANÉ PRI TESTOVANÍ METODIKY ARS

- Nedostatočná informovanosť a nepochopenie postupov ARS zo strany spotrebiteľov
- Nesprávne očakávania spotrebiteľov; nepochopenie postavenia, úloh a kompetencií subjektov ARS; prehnané požiadavky spotrebiteľov
- Predčasné podávanie návrhov na začatie ARS bez predchádzajúcej žiadosti o nápravu
- Nedostatočne vyplnené formulárové návrhy na začatie ARS, zasielanie návrhov bez popisu problému alebo bez príloh, bez podpisov (?)
- Absencia možnosti ukončiť ARS dohodou na základe reálneho plnenia
- Absencia odbornej prípravy poverenej osoby – výkon ARS kladie vysoké nároky na poverené osoby z hľadiska odborných znalostí, vyjednávacích zručností ako aj analytického myslenia



POZITÍVNE ZISTENIA PRI TESTOVANÍ METODIKY ARS

- Predávajúci spravidla majú vedomosť o princípoch ARS a postavení subjektu ARS
- Predávajúci zvyčajne komunikujú (spolupracujú) so subjektom ARS – povinná súčinnosť v zmysle zákona je užitočná
- Odporúčania zo strany SOI a iných subjektov (MHSR , CPP) smerom k ARS sú užitočné, spotrebitelia na ich základe podávajú návrhy na začatie ARS
- Kvalifikovaná žiadosť o nápravu pred podaním návrhu na začatie ARS je užitočný nástroj na vyriešenie sporu
- Procesný režim zákona je užitočný – ARS začína už podaním návrhu
- Spracovaná metodika je užitočná pre poverené osoby
- Postupy ARS začínajú byť akceptované a uznávané v radoch advokátov



DILEMY RIEŠENÉ PRI TESTOVANÍ METODIKY ARS

- Chýbajúci podpis spotrebiteľa na návrhu
- Návrhy, ktorými sa spotrebiteľ domáha úpravy zmluvnej dokumentácie – zmeny v označení zmluvnej strany (správca – vlastník)
- Spory na hrane občianskeho práva – zatupovanie vlastníkov bytov a nebytových priestorov zástupcom vlastníkov bytov
- Spory súvisiace s poskytovaním služieb pri „komerčných pobytoch“ v kúpeľoch
- Oznamovať SOI neposkytnutie súčinnosti zo strany obchodníka ?
- Ako postupovať v prípade podozrenia z nekalých obchodných praktík ?



ZÁVERY PLYNÚCE Z TESTOVANIA METODIKY ARS

- Postupy ARS - z hľadiska metodiky ADR predstavujú metódu MED-ARB
- Odborné nároky na poverené osoby sú vysoké - legislatívou nastavené kvalifikačné predpoklady sú nedostatočné – žiada sa zákonom stanovená odborná príprava poverených osôb
- Požiadavka na pracovný pomer, členstvo či výkon funkcie štatutára – limituje ARS
- Návrh na začatie ARS môže podať iba spotrebiteľ
- Smernica sa nevzťahuje na pokusy sudcov o urovnanie sporu v priebehu súdneho konania
- **ARS má potenciál na mimosúdne vyriešenie sporu pred podaním žaloby – odbremenie súdov od nových sporov**



TESTOVANIE METODIKY MEDIÁCIE

- **Podnety vs. Prípady**
- **Podnety** – podania (návrh/žiadosť), ktorými sa iniciátor domáha začatia mediácie
- **Prípady** – len tie, pri ktorých dôjde k uzatvoreniu dohody o začatí mediácie a jej zápise do knihy mediácii resp. uloženia dohody do NCRI



ZISTENIA PLYNÚCE Z TESTOVANIE METODIKY MEDIÁCIE

- Počet podnetov zaradených do testovania - 12 podnetov
- Do mediácie boli postúpené 4 prípady, z toho:
 - v 2 prípadoch bola uzatvorená dohoda o začatím mediácie a vykonaný zápis do knihy mediácii
 - v 2 prípadoch bola uzatvorená dohoda o začatí mediácie , ktorá bola vložená do NCRIs , pričom:
 - v 1. prípade - notárske poplatky za vloženie dohody do NCRIs boli 47,32 € +13,84 € za uloženie potvrdenia o skončení mediácie
 - V 2. prípade – notárske poplatky do NCRIs – 28,08 €
- 3 podnety neboli postúpené do mediácie avšak boli vyriešené v prospech spotrebiteľa už na základe prvotného kontaktu mediátora s dodávateľom
- V 2 prípadoch spotrebiteľ odstúpil od záujmu o mediáciu po oboznámení sa s procesom mediácie
- V 2 prípadoch dodávateľ odmietol mediáciu
- V 1 prípade dodávateľ nijako nereagoval na návrh mediácie



PROBLÉMY IDENTIFIKOVANÉ PRI TESTOVANÍ METODIKY MEDIÁCIE

- Hmotnoprávna povaha zákona č. 420/2004 Z.z. o mediácii je výraznou komplikáciou pre vyžité mediácie – mediácia nezačína návrhom ale až uzatvorením dohody o začatí mediácie
- Mediátor musí vykonať viacero predmediačných úkonov a nie je isté či mediácia vôbec začne
- Pri obchodníkoch – väčších spoločnostiach – nutnosť zabezpečiť podpis prostredníctvom splnomocneného zástupcu resp. povereného zamestnanca
- Pri obchodníkoch zo sídlom v inom meste – potreba vloženia dohody o začatí mediácie do NCRIs
- Poplatky vs. náklady – mediátor je SZČO - zákonom limitovaná odmena mediátora nie je schopná pokryť ani nevyhnutné náklady na mediáciu
- Absencia zákonnej povinnosti súčinnosti strán mediácie –znižuje efektivitu mediácie



POZITÍVNE ZISTENIA PRI TESTOVANÍ METODIKY MEDIÁCIE

- Spotrebitelia aj obchodníci majú základné informácie o podstate mediácie a postavení mediátora
- Obchodníci majú dôveru v nezávislosť, nestrannosť a neutralitu mediátora
- V niektorých prípadoch samotný kontakt mediátora s obchodníkom postačuje k zmene postoja obchodníka, plnenie obchodník realizuje bez toho, aby mediácia vôbec začala mediácia
- Viacerí sudcovia potvrdili, že by privítali odklony spotrebiteľskej agendy smerom k mediácii alebo nejakú formu prepojenia súdov s mediátormi



ZÁVERY PLYNÚCE Z TESTOVANIA METODIKY MEDIÁCIE

- Výkon mediácie v spotrebiteľských sporoch bez zmeny legislatívy a finančnej podpory mediátorov zo strany štátu alebo z iných zdrojov je na Slovensku v praxi nereálny.
- Odborné nároky na mediátorov sú vysoké avšak zákon upravuje 200 hodinovú odbornú prípravu mediátora, ktorá obsahuje aj časť venovanú spotrebiteľským sporom + MSSR organizuje ďalšie vzdelávanie mediátorov
- Návrh na začatie mediácie môže podať spotrebiteľ aj predávajúci.
- **Mediácia má potenciál na mimosúdne vyriešenie sporu pred podaním žaloby – odbremenie súdov od nových sporov + potenciál na odklon spotrebiteľskej agendy zo súdov v už začatých súdnych konaniach**





EDUKAČNÉ CENTRUM
Mimosúdneho Riešenia Sporov



ALTERNATÍVA
Mediačné centrum mimosúdneho riešenia sporov

ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV AKO ÚČINNÝ SYSTÉM OCHRANY SPOTREBITEĽOV NA SLOVENSKU (ADR – ESoCP)

Odporúčania na zlepšenie legislatívy a aplikačného potenciálu ADR v spotrebiteľských sporoch



Projekt ADR-ESoCP financuje program EÚ Single Market Programme (SMP Consumers) 2022.

OTVORENÉ OTÁZKY

- *Dopady zmeny zákona o ochrane spotrebiteľov v súvislosti s vypustením reklamačného konania na oblasť ADR ?*
- *Sú subjekty ARS a mediátori pripravení na očakávaný nárast spotrebiteľských sporov v súvislosti so vypustením reklamačného konania zo zákona o ochrane spotrebiteľa ?*
- *Je reálne vykonávanie ARS a MEDIÁCIE, ktoré má byť pre spotrebiteľov bezplatné alebo za symbolický poplatok bez primeranej finančnej podpory ?*



SPOLOČNÉ ODPORÚČANIA PRE ADR V SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROCH

- koncepčné zastrešenie, schematizovanie a sieťovanie subjektov v oblasti spotrebiteľskej ochrany – Ministerstvo ? Komisia ?
- vytvorenie oficiálnej platformy na výmenu názorov a skúseností (nielen) v oblasti ADR v spotrebiteľských sporoch
- vypracovanie dlhodobej stratégie na rozvoj systému mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov.
- lepšie prepojenie alternatívneho riešenia sporov spotrebiteľov s ostatnými spôsobmi presadzovania práva
- realizácia ambicióznejšej reformy mimosúdneho systému, v prepojení na súdny systém



ODPORÚČANIA SMEROM K BALÍKU NÁVRHOV EK NA ZMENU PREDPISOV O MIMOSÚDNEJ NÁPRAVE PRE SPOTREBITEĽOV

○ **Súhlasíme s návrhom :**

- rozšírenia pôsobnosti smernice z vecného aj geografického hľadiska
- povinnej odpovede obchodníka v lehote do 20 pracovných dní po oslovení zo strany subjektu ADR

○ **Navrhujeme:**

- zakotviť do smernice povinnosť obchodníka ako aj tretích strán poskytnúť subjektu ADR vyžiadajú súčinnosť
- Rozšíriť pôsobnosť smernice aj na prípady, v ktorých podáva sťažnosť obchodník na spotrebiteľa - prispeje to k zvýšeniu dôvery v procesy ADR v spotrebiteľských sporoch zo strany obchodníkov , zároveň to posilní neutrálnu, nezávislú a nestrannú pozíciu subjektu ADR.

○ **Nesúhlasíme so zrušením nariadenia ODR** – prihovárame sa za zachovanie platformy ODR/RSO – za hlavný problém jej nízkeho využitia považujeme nedostatočnú informovanosť o jej existencii a možnostiach a spôsobe jej využitia



ODPORÚČANIA SMEROM K ARS

- Sprístupniť možnosť výkonu funkcie poverenej osoby pre odborne spôsobilé osoby (mediátori , advokáti resp. iné osoby s právnickým vzdelaním po absolvoaní odbornej prípravy) = nelimitovať výkon pozície poverenej osoby štátnozamestnaneckým pomerom – pracovným pomerom – členstvom – výkonom funkcie štatutárneho orgánu
- Zaviest' odbornú prípravu poverených osôb do zákona
- Zlepšiť systém ďalšieho vzdelávania poverených osôb
- Zjednodušiť uzatváranie dohôd o vyriešení sporu – akceptovať reálne plnenie
- Nahradiť pojem „Odôvodnené nezáväzné stanovisko subjektu ARS“ pojmom „ Odborné stanovisko subjektu ARS“.



ODPORÚČANIA SMEROM K MEDIÁCII

- Zmena povahy predpisu – z hmotnoprávneho na procesný – aby mediácia začala už návrhom na začatie mediácie
- Vyprofilovať status súdny mediátor aspoň vo vzťahu k časti mediátorov – cez zmenu zákona o súdnych znalcoch vytvoriť register súdnych mediátorov, ako osôb poverených štátom na výkon zmierovacej činnosti, ktorí budú spolupracovať s organmi verejnej moci pri dosahovaní zmieru
- Zákonom uložená povinnosť súčinnosti strán s mediátorom (najmä obchodníka) aspoň v spotrebiteľských sporoch
- Povinné informatívne stretnutie u mediátora v spotrebiteľských sporoch



NAVRHOVANÉ ZMENY CSP

- Zaviest' možnosť pre súd :
 - nariadiť stranám sporu, aby absolvovali informatívne stretnutie u mediátora (*podobne ako môže nariadiť, aby sa ustanovili k znalcovi*) a prizvať mediátora na predbežné prejednanie sporu
 - určiť lehotu na oznámenie súdu či začala v danom spore / veci mediácia, pokiaľ áno – možnosť súdu prerušiť konanie na určitú dobu (napr. 3 mesiace) na účely vykonania pokusu o dosiahnutie zmieru mediáciou;
 - jednoduchým spôsobom schváliť mediačnú dohodu a to tak vo fáze pred začatím súdneho konania (*návrat k úprave OSP-činnosť súdu pred začatím konania*) ako aj počas samotného súdneho konania formou zmieru
 - Nepriznať náhradu trov konania, ak strana bezdôvodne odmietne mediáciu odporúčanú súdom



ĎAKUJEME



Projekt ADR-ESoCP financuje program EÚ Single Market Programme (SMP Consumers) 2022.

