

Správa o činnosti mediačného centra v súvislosti s riešením spotrebiteľských sporov za rok 2023

spracovaná podľa §11 ods. 6 zákona č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov v pl. zn.

I. Vstupné informácie

ALTERNATÍVA Mediačné centrum mimosúdneho riešenia sporov je právnická osoba zriadená v súlade s ustanovením § 6 ods. 2 písm. e) zákona č. 83/1990 Zb. o združovaní občanov v platnom znení v spojení s §11 zákona č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení ďalších zákonov, ako organizačná jednotka zriaďovateľa s vlastnou právnou subjektivitou, ktorá koná vo vlastnom mene.

Zriaďovateľom mediačného centra je EDUKAČNÉ CENTRUM Mimosúdneho riešenia sporov so sídlom: Kováčska 69, 040 01 Košice – Staré Mesto, IČO: 50003518, registrované Ministerstvom vnútra Slovenskej republiky, č. s. VVS/1-900/90-46986.

II. Základné identifikačné údaje

Názov: ALTERNATÍVA Mediačné centrum mimosúdneho riešenia sporov
Sídlo: Kováčska 69, 040 01 Košice – Staré Mesto
IČO: 50003518001
web sídlo: www.mediacnecentrum.com
e-mail: mediacnecentrum@gmail.com
Tel: +421 (0)918 693 834

Mediačné centrum je zapísané v zozname mediačných centier vedených Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky pod evidenčným číslo 56.

III. Zameranie mediačného centra

Mediačné centrum ako poskytovateľ mediačných služieb je zamerané na riešenie tuzemských ako aj cezhraničných konfliktov a sporov vznikajúcich z občianskoprávných, rodinnoprávných, obchodných záväzkových a pracovnoprávných vzťahov, vrátane riešenia tuzemských a cezhraničných spotrebiteľských sporov. Mediačné centrum spolupracuje s tuzemskými ako aj zahraničnými inštitúciami a organizáciami obdobného charakteru.

IV. Cieľ mediačného centra

Cieľom mediačného centra je priblížiť verejnosti význam a výhody mediácie ako alternatívneho mimosúdneho riešenia sporov, propagovať mediáciu a iné alternatívne riešenia sporov medzi odbornou a laickou verejnosťou a cestou koordinácie činnosti mediátorov zapísaných v zozname mediačného centra a vytvárania vhodných podmienok pre výkon ich činnosti a odborný rast prispievať k rozšíreniu využívania inštitútu mediácie pri riešení sporov.

V. Spotrebiteľské spory

Základné zákonné rámce riešenia spotrebiteľských sporov

Zákon č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov definuje spotrebiteľský spor v §2 ods. 2 písm. c) ako **spor vyplývajúci zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaci so spotrebiteľskou zmluvou**.

Spotrebiteľskú zmluvu definuje zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník (OZ) v §52 ods. 1 tak, že spotrebiteľskou zmluvou je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom.

Podľa § 52 ods. 3 OZ, dodávateľom je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti

Spotrebiteľom, podľa § 52 ods. 4 OZ, je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti.

Štatistika o činnosti mediačného centra pri riešení spotrebiteľských sporov

Počas roku 2023 prijalo mediačné centrum celkovo 12 podnetov týkajúcich sa riešenia spotrebiteľských sporov, z ktorých štyri prípady prešli do fázy mediácie, t.j. medzi stranami sporu a mediátorom bola uzatvorená dohoda o začatí mediácie a osem prípadov bolo ukončených v predmediačnej fáze.

Z prípadov ukončených v predmediačnej fáze, v troch prípadoch obchodník poskytol spotrebiteľovi nápravu už na základe prvotného kontaktu s mediátorom; v dvoch prípadoch od začatia mediácie, s ohľadom na komplikovaný postup začatia mediácie, od mediácie ustúpili samotní spotrebiteľia; v dvoch prípadoch mediáciu odmietol predávajúci a v jednom prípade predávajúci na možnosť riešenia sporu mediáciou vôbec nezareagoval.

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

Počet mediácii spotrebiteľských sporov

a nároky, ktorých sa osoby zúčastnené na mediácii domáhajú

Počet mediácii	Nároky
4	<ul style="list-style-type: none">- Zodpovednosť za vady diela – 2x- Vydanie bezdôvodného obohatenia – 1x- Zodpovednosť za vady tovaru – 1x

Skutočnosti vedúce k spotrebiteľským sporom

Skutočnosti	Počet
Zamietnutá reklamácia	4
Zodpovednosť za škodu	3
Zodpovednosť za vady diela	2
Bezdôvodné obohatenie	2
Nevydanie plnenia	1
Odstúpenie od zmluvy	1

Počet skončených mediácií spotrebiteľských sporov, dôvod ich skončenia

Počet skončených mediácií spotrebiteľských sporov	Dôvod skončenia
3	2 x uplynutie času 1x dohoda o mediácii

Priemerná dĺžka trvania mediácie spotrebiteľských sporov

Spotrebiteľský spor	Priemerná dĺžka
2 x uplynutie času	90 dní
1x dohoda o mediácii	39 dní

Dobrovoľnosť plnení mediačných dohôd, ktoré sú výsledkom mediácie

Mediačná dohoda	Miera plnenia (%)
1x dohoda o mediácii	100%

Členstvo v nadnárodných organizáciách zaoberajúcich sa riešením cezhraničných spotrebiteľských sporov

ALTERNATÍVA Mediačné centrum mimosúdneho riešenia sporov nie je členom žiadnej nadnárodnej organizácie, ktorá sa zaoberá riešením cezhraničných spotrebiteľských sporov

V Košiciach, dňa 27.marca 2023

JUDr. Renáta Dolanská
predsedníčka