

Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

Dňom 1. februára 2016 nadobúda účinnosť zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Cieľom tohto zákona je vytvorenie novej možnosti pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne, resp. len s minimálnymi nákladmi. Ide o dosiahnutie zmierlivého riešenia, resp. dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným právnym podkladom.

Orgánom alternatívneho riešenia sporov zo zákona sú Úrad pre reguláciu sieťových odvetí, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a Slovenská obchodná inšpekcia. Slovenská obchodná inšpekcia je navyše v postavení tzv. reziduálneho subjektu, čo znamená, že bude oprávnená riešiť aj také spory, pri ktorých nie je určená kompetencia iných orgánov, okrem sporov vyplývajúcich zo zmlúv o poskytovaní finančných služieb.

Názov subjektu:	Slovenská obchodná inšpekcia
Sídlo subjektu:	Prievozská 32, 827 99 Bratislava 27
IČO:	17 33 19 27
Dátum zápisu do zoznamu:	01. 02. 2016
Adresa na doručovanie:	Slovenská obchodná inšpekcia ústredný inšpektorát Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov Prievozská 32, p. p. 29 827 99 Bratislava 27
Adresa na podávanie podaní v elektronickej podobe:	ars@soi.sk adr@soi.sk
Telefonické číslo:	+421 (0)2/58 27 21 23, +421 (0)2/58 27 21 41
Fax:	+421 (0)2/53 41 49 96
Poverené fyzické osoby, ktoré v mene subjektu alternatívneho riešenia sporov riešia spory (akademický titul, meno, priezvisko, dĺžka funkčného obdobia)	Mgr. Ing. Petra Píšová Mgr. Lujza Marčeková Ing. Mária Jurinová Mgr. Eva Habalová JUDr. Lenka Sloviaková Ing. Monika Sartorisová Mgr. Miloš Šulgan JUDr. Martina Sujová Mgr. Peter Liščinský Mgr. Monika Kapitánová Mgr. Mária Vagačová

Jazyky, v ktorých je možné
podať návrh na začatie
alternatívneho riešenia sporu
a viesť alternatívne riešenie
sporu

slovenský jazyk
anglický jazyk

Druhy sporov, ktoré subjekt
alternatívneho riešenia
sporov rieši

Všetky spory **okrem** sporov vyplývajúcich zo:

- zmlúv o pripojení do distribučnej sústavy,
- zmlúv o pripojení do distribučnej siete,
- zmlúv o združenej dodávke elektriny,
- zmlúv o združenej dodávke plynu,
- zmlúv o dodávke a odbere tepla,
- zmlúv o dodávke pitnej vody, a
- zmlúv o odvádzaní odpadovej vody uzatvorených so subjektom vykonávajúcim regulovanú činnosť podľa osobitného predpisu, a
- zmlúv o poskytovaní verejných služieb, ktoré sa týkajú kvality a ceny služieb,
- zmlúv o poskytovaní poštových služieb, ktoré sa týkajú poštových služieb a poštového platobného styku, a
- zmlúv o poskytovaní finančných služieb.

Dôvody, na základe ktorých
subjekt alternatívneho
riešenia sporov môže
odmietnuť riešiť spor podľa §
13 ods. 4 zákona

- 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,
- ak sa spotrebiteľ pred podaním návrhu
preukázateľne nepokúsil vyriešiť spor komunikáciou
s predávajúcim
- ak vyčísliteľná hodnota sporu nepresahuje sumu 20,-
€
- ak vecou, ktorej sa návrh týka, sa už predtým
subjekt zaoberal a spotrebiteľ bol informovaný o
vybavení jeho podania, pričom návrh neobsahuje
žiadne nové skutočnosti a ARS by vzhľadom na
všetky okolnosti bolo zjavne neúčelné
- ak vzhľadom na všetky okolnosti je zrejmé, že ARS
by bolo možné viesť len s vyvinutím neprimeraného
úsilia

Poplatok za začatia
alternatívneho riešenia
sporov

alternatívne riešenie sporov je bezodplatné

Právne predpisy, podľa ktorých postupuje pri riešení sporov

- zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov,
- zákon 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,
- zákon č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov,
- zákon č. 281/2001 Z. z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov v platnom znení
- zákon č. 161/2011 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri poskytovaní niektorých služieb cestovného ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení (Timesharing)
- zákon č. 514/2009 Z. z. o doprave na dráhach,
- zákon č. 646/2005 Z. z. o ochrane niektorých rozhlasových programových služieb a televíznych programových služieb a služieb informačnej spoločnosti a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov,
- zákon č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v platnom znení
- zákon č. 136/2010 Z. z. o službách na vnútornom trhu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení
- zákon č. 78/2012 Z. z. o bezpečnosti hračiek a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení
- zákon č. 56/2012 Z. z. o cestnej doprave v platnom znení
- relevantné ustanovenia Občianskeho zákonníka týkajúce sa spotrebiteľských zmlúv,
- zákon č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov,
- zákon č. 657/2004 Z. z. o tepelnej energetike,
- Nariadenie EP a R (ES) č. 261/2004 z 11. februára 2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo

veľkého meškania letov a ktorým sa zrušuje nariadenie (EHS) č. 295/91

- Nariadenie EP a R (ES) č. 1107/2006 z 5. júla 2006 o právach zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave
- Nariadenie EP a R (ES) č. 1008/2008 z 24. septembra 2008 o spoločných pravidlách prevádzky leteckých dopravných služieb v Spoločenstve
- Nariadenie EP a R (EÚ) č. 181/2011 zo 16. februára 2011, o právach cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave a o zmene a doplnení nariadenia (ES) č. 2006/2004
- Nariadenie EP a R (EÚ) č. 1177/2010 z 24. novembra 2010 o právach cestujúcich v námornej a vnútrozemskej vodnej doprave, ktorým sa mení a dopĺňa nariadenie (ES) č. 2006/2004

Závaznosť a právne účinky
výsledku alternatívneho
riešenia sporu

uzavretá dohoda o vyriešení sporu je pre strany sporu
záväzná