

# 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:                                                                                                                                         | REMPO UNIVERS EU, s.r.o.<br>Predajňa: ALFA PROGRESS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Sídlo subjektu:                                                                                                                                         | Južná trieda 48, 040 01 Košice                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| IČO:                                                                                                                                                    | 47619511                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Dátum zápisu do zoznamu:                                                                                                                                | 20.12.13                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Adresa na doručovanie:                                                                                                                                  | Južná trieda 48, 040 01 Košice                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Adresa na podávanie podaní v elektronickej podobe:                                                                                                      | rempouniverseu@rempouniverseu.sk                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Telefonické číslo:                                                                                                                                      | 055/729 4281<br>0917 660 798                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Poverené fyzické osoby, ktoré v mene subjektu alternatívneho riešenia sporov riešia spory (akademický titul, meno, priezvisko, dĺžka funkčného obdobia) | PhDr. Ing. Mária Smrčová<br>Ing. Zuzana Vajdová<br>Ing. Štefánia Markosová                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Jazyky, v ktorých je možné podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu a viesť alternatívne riešenie sporu                                     | Slovenský jazyk                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Druhy sporov, ktoré subjekt alternatívneho riešenia sporov rieši                                                                                        | Všetky spory <b>okrem</b> sporov vyplývajúcich zo: <ul style="list-style-type: none"><li>• zmlúv o pripojení do distribučnej sústavy,</li><li>• zmlúv o pripojení do distribučnej siete,</li><li>• zmlúv o združenej dodávke elektriny,</li><li>• zmlúv o združenej dodávke plynu,</li><li>• zmlúv o dodávke a odbere tepla,</li><li>• zmlúv o dodávke pitnej vody, a</li><li>• zmlúv o odvádzaní odpadovej vody uzatvorených so subjektom vykonávajúcim regulovanú činnosť podľa osobitného predpisu, a</li><li>• zmlúv o poskytovaní verejných služieb, ktoré sa týkajú kvality a ceny služieb,</li><li>• zmlúv o poskytovaní poštových služieb,</li></ul> |

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

Poplatok za začatia alternatívneho riešenia sporov  
Právne predpisy, podľa ktorých postupuje pri riešení  
sporov

- ktoré sa týkajú poštových služieb a poštového platobného styku, a
- zmlúv o poskytovaní finančných služieb
- 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 vyčísľiteľná 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

alternatívne riešenie sporov je bezplatné

- 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

zavretá dohoda o vyriešení sporu je pre  
strany sporu záväzná

## Pravidlá alternatívneho riešenia sporu

**Dôležité je upozorniť, že spotrebiteľ musí využiť všetky zákonom dané možnosti pred tým, ako sa obráti na príslušný orgán alternatívneho riešenia sporu, napr. uplatní si svoje právo v reklamačnom konaní.**

**Zákon sa ďalej nevzťahuje na spory:**

- v ktorých si právo uplatňuje predávajúci voči spotrebiteľovi,
- pracovno– právneho charakteru,
- súvisiace so službami všeobecného záujmu
- súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti
- súvisiace s poskytovaním vysokoškolského vzdelávania alebo ďalšieho vzdelávania verejnou vysokou školou alebo štátnou vysokou školou,
- finančné služby.

Spotrebiteľ bude mať právo v prípade, ak dôjde k sporu s predávajúcim, po tom, čo využije všetky možnosti na vyriešenie sporu, obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporu, ktorého **hodnota bude vyššia ako 20,- €**. Právna úprava sa vzťahuje nielen na spory „domáce“, ale aj na spory „cezhraničné“, t. j. spory medzi zahraničnými spotrebiteľmi a predávajúcimi na území SR.

Subjekt alternatívneho riešenia sporu ukončí spor do 90 dní odo dňa jeho začatia, pričom o predĺžení lehoty o 30 dní (aj opakovane) upovedomí navrhovateľa.

Ak spotrebiteľ nebude spokojný so spôsobom, ako predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo inak porušil jeho práva, v tom prípade má možnosť podať návrh na príslušný subjekt. Nevylučuje to možnosť riešiť svoj spor aj súdnou cestou. Aby sa zabezpečil hladký priebeh riešenia sporu, zákon vyžaduje **povinné poskytnutie súčinnosti zo strany predávajúceho**.

Osoba, ktorej bude daný spor pridelený, musí postupovať pri riešení nestranne a nezávisle. Ak by poverená osoba vedela o skutočnostiach, ktoré by mohli mať vplyv na jej nestrannosť, resp. by mohlo dôjsť ku konfliktu záujmov, je povinná o tom informovať účastníkov tohto sporu. Poverená osoba navrhne účastníkovi možné alternatívy riešenia a bude sa snažiť viesť celý spor k tomu, aby sa dosiahla dohoda o vyriešení. Navrhnutá dohoda sa predloží obom zúčastneným stranám a v určenej lehote sa môžu rozhodnúť, či s daným návrhom súhlasia alebo nie. Takto uzavretá **dohoda o vyriešení sporu** je pre strany sporu záväzná.

Ak by nedošlo k dohode a zároveň by bolo zistené dôvodné podozrenie, že boli porušené alebo ohrozené práva spotrebiteľa, vydá subjekt spotrebiteľovi **odôvodnené stanovisko**. Toto síce nemá záväznú povahu, avšak veľmi významne môže pomôcť spotrebiteľovi, ak sa bude domáhať svojich práv súdnou cestou. Spotrebiteľ má možnosť ukončiť účasť na alternatívnom riešení sporu v ktoromkoľvek štádiu.

Všetky osobné údaje budú spracovávané v zmysle zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.