

# ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV (ARS)

Od 1. februára 2016 funguje na Slovensku nový systém alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, vytvorený zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

**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 účastníkom 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 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

V zmysle § 24 ods. 1 písm. a) zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov („zákon“) Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky na svojom webovom sídle zverejňuje zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov:

Dátum zápisu do zoznamu	Názov subjektu	
1. 2. 2016	Slovenská obchodná inšpekcia	vymec spory, pre ktoré nie je p ani Úrad pre reguláciu okrem sporov vyplývajú  <i>napr. spor s predávaj</i>
1. 2. 2016	Úrad pre reguláciu sieťových odvetví	vymec spory vyplývajúce zo z pripojení do distribu zmlúv o združenej d zmlúv o dodávke pi uzatvorených so subj

		<i>napr. spor</i>
1. 2. 2016	Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb	vymeo  spory vyplývajúce zo týkajú kvality a ceny slu ktoré sa týkajú poš  <i>napr. spor s poskytova</i>
8. 2. 2016	Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) Poprad  -	všetk
7. 4. 2016	Slovenská banková asociácia	a. spory súvisiace s pos používateľmi pla poskytovateľmi plat službách v znení nesko súvisiace s presunom p službách v znení nes  b. spory vyplývajúce z bankách medzi ba spotrebiteľmi
1. 1. 2017	OMBUDSPOT, združenie na ochranu práv spotrebiteľov	rieši  - organizo

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- slu</li> <li>- ochran</li> <li>- internetového o</li> <li>- ochrany</li> </ul> <p><i>napr. spor s p</i></p>
4. 4. 2017	Slovenská asociácia poisťovní	rieši spory z poistných z (členo
7. 5. 2018	Združenie sociálno-právne poradenstvo pre každého	rieši všetky dru <ul style="list-style-type: none"> <li>- z obla</li> <li>- z oblas</li> </ul>

Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky ako príslušný orgán v zmysle čl. 18 ods. 1 a čl. 20 ods. 4 Smernice 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 zverejňuje odkaz na konsolidovaný zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov vypracovaný Európskou komisiou