



...vieme dospieť k dohode...

Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) Poprad, IČO 42088453,
sídlo: Bajkalská 2335/3, 058 01 Poprad,
korešpondenčná adresa: Nám. Sv. Egídia 95, 058 01 Poprad,
adresa na podávanie podaní v elektronickej podobe: info@sospotrebiteľov.sk,
telefonický kontakt: 0944 533

PRAVIDLÁ ALTERNATÍVNEHO RIEŠENIA SPOROV

Autor: Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.), Poprad

Tento dokument vydala Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) Poprad, ako subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov zapísaný v zozname subjektov, vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky. Pravidlá upravujú postup pri alternatívnom riešení sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, vykonávanom podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Účinnosť od 1. februára 2023

Obsah

- Čl. 1 Úvodné ustanovenia, str. 3
- Čl. 2 Základné pojmy, str. 4
- Čl. 3 Poverené fyzické osoby, , str. 5
- Čl. 4 Pôsobnosť Subjektu ARS, str. 5
- Čl. 5 Žiadosť o nápravu, , str. 6
- Čl. 6 Podanie návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu, , str. 6
- Čl. 7 Postup Subjektu ARS po podaní návrhu, str. 7
- Čl. 8 Odmietnutie návrhu, str. 8
- Čl. 9 Začatie alternatívneho riešenia sporu a jeho účinky, , str. 9
- Čl. 10 Základné ustanovenia o alternatívnom riešení sporov, , str. 10
- Čl. 11 Súčinnosť strán sporu a tretích osôb, str. 12
- Čl. 12 Ukončenie alternatívneho riešenia sporu, str. 11
- Čl. 13 Dohoda o vyriešení sporu, str. 12
- Čl. 14 Odôvodnené stanovisko, str. 13
- Čl. 15 Odloženie návrhu, str. 13
- Čl. 16 Doručovanie, str. 14
- Čl. 17 Náklady alternatívneho riešenia sporu, str. 14
- Čl. 18 Záverečné ustanovenia, str. 15

PRÍLOHY

Príloha č. 1 : Vzor - Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, str. 16

Príloha č. 2 : Vzor - Žiadosť o nápravu, str. 18

Čl. 1 - Úvodné ustanovenia

Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) Poprad je právnická osoba založená za účelom ochrany spotrebiteľov v roku 2009 (*ďalej aj ako „S.O.S.“*).

Na základe splnenia podmienok uvedených v § 4 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (*ďalej len „zákon o ARS“, alebo „zákon“*), je **S.O.S. zapísaná do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov**, vedeného Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (*ďalej aj ako „Subjekt ARS.“*) a je oprávnená riešiť všetky druhy spotrebiteľských sporov.

Všetky informácie požadované podľa § 10 zákona o ARS zverejňuje S.O.S. na svojom webovom sídle <http://www.sospotrebiteľov.sk>.

Alternatívne riešenie konkrétneho spotrebiteľského sporu vykonáva Subjekt ARS **prostredníctvom poverených fyzických osôb** zapísaných v zozname subjektov ARS a pôsobiacich v rámci organizačnej štruktúry S.O.S. v **štyroch kontaktných miestach S.O.S, v Poprade, Košiciach, Trnave a Bratislave.**

Adresa sídla S.O.S. je Bajkalská 2335/3, 058 01 Poprad.

Korešpondenčná adresa S.O.S. je **Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) Poprad, Nám. Sv. Egídia 95, 058 01 Poprad.**

Mailová adresa S.O.S. na podávanie podaní v elektronickej podobe je info@sospotrebiteľov.sk.

Telefonický kontakt S.O.S. je 0944 533 011.

Adresa kontaktného miesta Poprad je Námestie Sv. Egídia 95, 058 01 Poprad.

Adresa kontaktného miesta Trnava je Trhová 2, 917 01 Trnava, II. poschodie, kanc. 210.

Adresa kontaktného miesta Bratislava je Grösslingová 4, 811 09 Bratislava, VI. poschodie, kanc. 618.

Kontaktné miesto Košice ako špecializované kontaktné miesto pre ARS pôsobí výlučne v online režime, na kontaktnej emailovej adrese: spotrebiteľ.adr@gmail.com.

Za účelom zabezpečenia rýchleho a efektívneho postupu v rámci ARS, týmto S.O.S. ako Subjekt ARS zapísaný v zozname subjektov ARS vydáva tieto PRAVIDLÁ ALTERNATÍVNEHO RIEŠENIA SPOROV (*ďalej len „Pravidlá ARS“*), ktoré slúžia na objasnenie postupov Subjektu ARS, ním poverených fyzických osôb ako aj strán sporu pri alternatívnom riešení spotrebiteľského sporu, a to vo veciach, v ktorých bol Subjektu ARS zo strany spotrebiteľa podaný návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu.

Čl. 2 - Základné pojmy

Na účely vedenia alternatívneho riešenia sporu podľa týchto pravidiel sa rozumie pod pojmami:

1. **Alternatívne riešenie sporu** - postup subjektu alternatívneho riešenia sporov pri riešení sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi stranami sporu. Na účely týchto pravidiel sa ďalej v texte používa na označenie slovného spojenia „alternatívne riešenie sporov“ aj skratka ARS.
2. **Subjekt alternatívneho riešenia sporov** - orgán uvedený v § 3 ods. 2 zákona a oprávnená osoba (právnická alebo fyzická) zapísaná v zozname Ministerstva hospodárstva SR (ďalej len „MH SR“) podľa § 5 ods. 2 zákona.
3. **Poverená fyzická osoba** - fyzická osoba, ktorá je zapísaná v zozname MHSR, je v pracovnoprávnom vzťahu alebo štátnozamestnaneckom pomere vo vzťahu k subjektu ARS alebo je jeho členom, štatutárnym orgánom alebo členom štatutárneho orgánu a je subjektom ARS poverená k alternatívne riešenie sporov.
4. **Spotrebiteľ** - fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.
5. **Predávajúci** - osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet.
6. **Strany sporu** - spotrebiteľ, ktorý podal návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu a predávajúci, proti ktorému návrh smeruje.
7. **Spotrebiteľský spor** - spor medzi spotrebiteľom a predávajúcim vyplývajúci zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaci so spotrebiteľskou zmluvou.
8. **Spotrebiteľská zmluva** - každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom.
9. **Zákon o ARS** - zákon č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
10. **Zákon o ochrane spotrebiteľa** - zákon č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. priestupkoch v znení neskorších predpisov.

Čl. 3 - Poverené fyzické osoby

1. **Alternatívne riešenie sporov** sú v mene S.O.S. ako subjektu ARS, oprávnené viesť **výlučne len poverené fyzické osoby** zapísané v zozname vedenom Ministerstvom hospodárstva SR, ktoré sú členmi S.O.S., a to konkrétne: **Ing. Michal Fáber, JUDr. Renáta Dolanská, Ing. Soňa Ďurčová, Mgr. Pavol Kocian.**
2. Poverená fyzická osoba je povinná počas ako aj po skončení riešenia sporu v mene subjektu ARS zachovávať **mlčanlivosť o všetkých**

skutočnostiach, o ktorých sa dozvie pri riešení sporu. Tejto povinnosti ju môže zbaviť len strana sporu, v ktorej záujme je viazaná povinnosťou zachovávať mlčanlivosť.

3. Poverená fyzická osoba nesmie za riešenie sporu prijímať finančné prostriedky alebo akékoľvek výhody od inej osoby ako Subjektu ARS.

Čl. 4 - Pôsobnosť Subjektu ARS

1. **Subjekt ARS je oprávnený riešiť spory** medzi **predávajúcim**, ktorý mal ku dňu uzavretia zmluvy (*ak ide o zmluvu uzavretú na diaľku, ku dňu odoslania objednávky spotrebiteľa*), **miesto podnikania alebo sídlo v Slovenskej republike** a **spotrebiteľom**, ktorý mal ku dňu uzavretia zmluvy (*ak ide o zmluvu uzavretú na diaľku, ku dňu odoslania objednávky*):

- a. **bydlisko alebo miesto obvyklého pobytu v Slovenskej republike** (tzv. vnútroštátny spor)
alebo
- b. **v inom členskom štáte Európskej únie (EÚ)**, než je členský štát EÚ, v ktorom má miesto podnikania alebo sídlo predávajúci (tzv. cezhraničný spor).

2. **Subjekt ARS nie je oprávnený riešiť:**

- a. spory riešené predávajúcim alebo treťou osobou, ktorá je s predávajúcim v pracovnoprávnom vzťahu alebo obdobnom právnom vzťahu;
- b. spory súvisiace so službami všeobecného záujmu poskytovanými bezodplatne;
- c. spory súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti alebo so službami súvisiacimi s poskytovaním zdravotnej starostlivosti;
- d. spory súvisiace s poskytovaním vysokoškolského vzdelávania alebo ďalšieho vzdelávania verejnou vysokou školou alebo štátnou vysokou školou.
- e. spory, v ktorých si predávajúci uplatňuje právo voči spotrebiteľovi.

3. Zákon o ARS sa vzťahuje aj na riešenie sporov online podľa osobitného predpisu, ktorým je Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady EÚ č. 524/2013, v znení neskorších predpisov, o riešení spotrebiteľských sporov online. **Subjekt ARS v zmysle týchto pravidiel postupuje aj v prípade, ak mu je prostredníctvom Európskej platformy na riešenie sporov online, doručený podnet vo forme sťažnosti**

spotrebiteľa na predávajúceho. V prípade, ak je Subjektu ARS prostredníctvom Európskej platformy na riešenie sporov online doručený podnet vo forme sťažnosti predávajúceho na spotrebiteľa, takýto podnet nie je možné riešiť postupom podľa zákona o ARS a týchto pravidiel; možnosť riešiť takýto spotrebiteľský spor prostredníctvom iných subjektov a inými zákonom regulovanými možnosťami, napr. mediáciou, tým nie je dotknutá.

Čl. 5 - Žiadosť o nápravu

1. **Zákonným predpokladom na podanie návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu** je, že **spotrebiteľ** sa ešte **pred podaním návrhu** obrátil na predávajúceho so **žiadostou o nápravu**.
2. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadostou o nápravu, **ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu** alebo **ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva**.
3. Spotrebiteľ má **právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu**, ak **predávajúci** na žiadosť o nápravu **odpovedal zamietavo** alebo na ňu **neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania**.

Čl. 6 - Podanie návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu

1. **Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu** (v ďalšom texte len ako „návrh“) môže Subjektu ARS podať **len spotrebiteľ**, a to **v slovenskom jazyku** pri vnútroštátnom spore a **v anglickom jazyku** pri cezhraničnom spore:
 - a. **v listinnej podobe**, osobne na kontaktnom mieste S.O.S. v meste Poprad, Trnava a Bratislava, alebo poštou na korešpondenčnej adrese: Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) Poprad, Nám. sv. Egídia 95, 085 01 Poprad
 - b. **v elektronickej podobe**, **zaslaním na adresu** určenú na podávanie podaní v elektronickej podobe: info@sospotrebitelov.sk
2. **Návrh musí obsahovať** náležitosti uvedené v § 12 ods. 3 zákona, ktorými sú:
 - a. meno a priezvisko spotrebiteľa, adresa na doručovanie, elektronická adresa a telefonický kontakt, ak ich má,
 - b. presné označenie predávajúceho,
 - c. úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností,
 - d. označenie, čoho sa spotrebiteľ domáha,

- e. dátum, kedy sa spotrebiteľ obrátil na predávajúceho so žiadosťou o nápravu a informácia, že pokus o vyriešenie sporu priamo s predávajúcim bol bezvýsledný,
 - f. vyhlásenie, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu ARS, že nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii, ani nebolo vo veci ukončené ARS spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm a) až e) zákona.
3. **Prílohami k návrhu sú doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.**
 4. Spotrebiteľ môže na podanie návrhu využiť formulár, ktorý je dostupný na webovom sídle ministerstva: <https://www.mhsr.sk/uploads/files/7cbv11eK.pdf?csrt=6727140117282595386>.) a na webovom sídle S.O.S.: <https://www.sospotrebiteľov.sk>.
 5. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu na ktorýkoľvek príslušný subjekt ARS zapísaný v zozname subjektov ARS; vôľu spotrebiteľa nie je možné nahradiť rozhodnutím S.O.S. či akéhokoľvek iného subjektu.

Čl. 7 - Postup Subjektu ARS po podaní návrhu

1. **Subjekt ARS bezodkladne** po prijatí návrhu **pridelí návrh povereným fyzickým osobám náhodným výberom**, s cieľom zachovania nestrannosti poverených fyzických osôb. **Poverená fyzická osoba je povinná bezodkladne informovať** Subjekt ARS **o akýchkoľvek skutočnostiach**, ktoré môžu mať **vplyv na jej nezávislosť** alebo **nestrannosť**.
2. Subjekt ARS prostredníctvom poverenej fyzickej osoby preskúma návrh na začatie ARS, ktorý bol u neho podaný. Ak návrh neobsahuje náležitosti podľa čl. 4 týchto pravidiel alebo ak k nemu nie sú priložené doklady potrebné na jeho posúdenie, subjekt ARS cestou poverenej fyzickej osoby bezodkladne informuje spotrebiteľa o tom, aké má návrh nedostatky, akým spôsobom majú byť odstránené a vyzve ho, aby neúplný alebo nezrozumiteľný návrh doplnil v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní. Subjekt ARS zároveň spotrebiteľa poučí o následkoch nedoplnenia návrhu v určenej lehote.

Čl. 8 - Odmietnutie návrhu

1. **Ak spotrebiteľ**, napriek výzve podľa Čl. 7 ods. 2 týchto pravidiel, **svoj návrh v určenej lehote nedoplní** a pre tento nedostatok **nemožno pokračovať** v alternatívnom riešení sporu, **Subjekt ARS návrh odmietne**.

2. Subjekt ARS odmietne návrh aj vtedy, ak:

- a. nie je príslušný riešiť spor;
 - b. vo veci, ktorej sa návrh týka, bolo skôr začaté alternatívne riešenie sporu pred iným subjektom alternatívneho riešenia sporov, vo veci už rozhodol súd alebo rozhodcovský súd, vo veci bola uzavretá dohoda o mediácii alebo bolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e),
 - c. návrh je neopodstatnený,
 - d. návrh je anonymný,
 - e. požiadal ministerstvo o vyčiarknutie zo zoznamu.
3. Neopodstatneným návrhom podľa odseku 2 písm. c) je najmä návrh, z ktorého je po dôkladnom posúdení návrhu a priložených dokladov zrejmé, že ním spotrebiteľ nesleduje ochranu svojich práv a právom chránených záujmov, alebo ide o opakovaný návrh v tej istej veci, ktorá už je alebo bola predmetom alternatívneho riešenia sporu, pričom tento návrh neobsahuje žiadne nové skutočnosti.
4. Ak z osobitného predpisu nevyplýva niečo iné, **Subjekt ARS môže návrh odmietnuť aj vtedy, ak:**

- a. 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,
 - b. spotrebiteľ sa pred podaním návrhu preukázateľne nepokúsil vyriešiť spor komunikáciou s predávajúcim,
 - c. vyčísliteľná hodnota sporu nepresahuje sumu 20 eur,
 - d. vecou, ktorej sa návrh týka, sa už predtým zaoberal a spotrebiteľ bol informovaný o vybavení jeho podania, pričom návrh neobsahuje žiadne nové skutočnosti a alternatívne riešenie sporu by vzhľadom na všetky okolnosti bolo zjavne neúčelné,
 - e. vzhľadom na všetky okolnosti je zrejmé, že alternatívne riešenie sporu by bolo možné viesť len s vyvinutím neprimeraného úsilia.
5. Odmietnutie návrhu vykoná Subjekt ARS prostredníctvom poverenej fyzickej osoby, ktorej bol návrh pridelený. Odmietnutie návrhu spolu s uvedením dôvodu odmietnutia Subjekt ARS bezodkladne oznámi spotrebiteľovi; to neplatí, ak ide o anonymný návrh.

Čl. 9 - Začatie alternatívneho riešenia sporu a jeho účinky

1. Alternatívne riešenie sporu sa **začína dňom doručenia úplného návrhu** Subjektu ARS, niektorým zo spôsobov uvedených v Čl. 6 ods. 1 týchto pravidiel. Za úplný návrh sa považuje **návrh spĺňajúci náležitosti uvedené v Čl. 6 ods. 2 týchto pravidiel**, ku ktorému sú **priložené doklady súvisiace s predmetom sporu, a ktoré preukazujú**

skutočnosti uvedené v návrhu.

2. **Začatie alternatívneho riešenia sporu oznámi Subjekt ARS stranám sporu** formou zaslania Oznámenia o začatí alternatívneho riešenia sporu. Toto oznámenie Subjekt ARS zasiela predávajúcemu vždy doporučenou zásielkou; spotrebiteľovi môže byť Oznámenie o začatí ARS zaslané aj elektronicky, ak je v návrhu uvedená elektronická adresa na zasielanie písomností elektronickými prostriedkami a spotrebiteľ výslovne nepožiada o doručovanie poštovou zásielkou.
3. **Subjekt ARS**, spolu s Oznámením o začatí alternatívneho riešenia sporu, **doručí predávajúcemu návrh spolu s priloženými dokladmi a výzvou**, aby sa predávajúci **vyjadril ku skutočnostiam uvedeným v návrhu** v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní od doručenia.
4. **Subjekt ARS**, súčasne s oznámením podľa ods. 2, **informuje strany sporu o tom, že:**
 - a. nemusia byť zastúpené právnym zástupcom,
 - b. majú možnosť využiť nezávislé poradenstvo, zastupovanie alebo pomoc tretej osoby,
 - c. začatím alternatívneho riešenia sporu nie je dotknuté ich právo domáhať sa ochrany svojich práv na súde,
 - d. spotrebiteľ má možnosť ukončiť účasť na alternatívnom riešení sporu v ktoromkoľvek jeho štádiu,
 - e. predávajúci, ktorý neposkytne subjektu alternatívneho riešenia sporov súčinnosť podľa § 15 ods. 2 zákona dopustí sa správneho deliktu podľa § 27 ods. 2 zákona a jeho obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania môže byť zverejnené na webovom sídle subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa § 15 ods. 5 zákona,
 - f. návrh bude odložený, ak spotrebiteľ napriek výzve subjektu alternatívneho riešenia sporov neposkytne súčinnosť potrebnú na alternatívne riešenie sporu.
5. Všetky úkony uvedené v tomto článku vykonáva Subjekt ARS prostredníctvom poverenej fyzickej osoby, ktorej bol návrh pridelený.
6. **Začatie alternatívneho riešenia sporu a jeho ukončenie** niektorým zo spôsobov uvedených v § 20 ods. 1 zákona **má pre plynutie premlčacej lehoty a zánik práva rovnaké právne účinky ako uplatnenie práva na súde.**

Čl. 10 - Základné ustanovenia o alternatívnom riešení sporu

1. **Subjekt ARS** je pri alternatívnom riešení sporu povinný postupovať **nezávisle, nestrane, s náležitou odbornou starostlivosťou, s cieľom urovnania sporu a prihliadať pritom na ochranu práv a**

oprávnených záujmov strán sporu.

2. Ak sa strany sporu dozvedia o akýchkoľvek skutočnostiach, ktoré môžu mať vplyv na nezávislosť alebo nestrannosť poverenej fyzickej osoby, bezodkladne informujú Subjekt ARS.
3. **Ak Subjekt ARS**, na základe okolností uvedených v ods. 2 alebo v čl. 7 ods. 1 veta druhá týchto pravidiel, dospeje k odôvodnenému záveru, že **poverená fyzická osoba nie je nestranná alebo nezávislá, prideliť riešenie sporu inej poverenej fyzickej osobe**. Ak Subjekt ARS nemôže prideliť riešenie sporu žiadnej poverenej fyzickej osobe, stranám sporu túto skutočnosť oznámi zároveň s možnosťou postúpiť spor inému vecne príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov; právo voľby, ktorému subjektu alternatívneho riešenia sporov spor postúpi, má spotrebiteľ. Ak iný vecne príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov neexistuje, v riešení sporu sa pokračuje len vtedy, ak boli strany sporu informované o skutočnostiach, ktoré môžu mať vplyv na nestrannosť alebo nezávislosť poverenej fyzickej osoby, ktorá rieši ich spor, a písomne vyjadrili súhlas s tým, aby ich spor táto poverená fyzická osoba riešila.
4. **Subjekt ARS postupuje pri alternatívnom riešení sporu tak, aby bol spor čo najrýchlejšie vyriešený**, predchádza zbytočným prieťahom, koná hospodárne a bez zbytočného a neprimeraného zaťažovania strán sporu a iných osôb; **ak je to možné, pri komunikácii využíva najmä telefonický kontakt a elektronické prostriedky**.
5. **Subjekt ARS hodnotí zistené skutočnosti** jednotlivo a vo vzájomných súvislostiach **nestranne podľa svojej úvahy**, pričom **vyvíja úsilie na dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu**, a to najmä aktívnym oslovovaním strán sporu.
6. **Subjekt ARS ukončí alternatívne riešenie sporu do 90 dní odo dňa jeho začatia**. Subjekt ARS môže **v osobitne zložitých prípadoch** lehotu podľa prvej vety **predĺžiť o 30 dní**, a to **aj opakovane**. O každom predĺžení lehoty Subjekt ARS bezodkladne informuje strany sporu spolu s uvedením dôvodu predĺženia lehoty.
7. Všetky práva a povinnosti Subjektu ARS v zmysle tohto článku sa primerane vzťahujú aj na poverenú fyzickú osobu, ktorej bol zo strany Subjektu ARS návrh pridelený.

Čl. 11 - Súčinnosť strán sporu atretích osôb

1. **Strany sporu sú povinné** so Subjektom ARS **spolupracovať** a **poskytovať mu potrebnú súčinnosť** na dosiahnutie rýchleho a efektívneho priebehu alternatívneho riešenia sporu.
2. **Na výzvu Subjektu ARS**, zaslanú predávajúcemu podľa bodu 9 Čl. 3 týchto pravidiel, **predávajúci je povinný** v určenej lehote **poskytnúť vyjadrenie ku skutočnostiam uvedeným v návrhu**. Predávajúci je ďalej povinný, na základe výzvy Subjektu ARS **poskytnúť vysvetlenie**,

- vyjadrenie** alebo **doklady týkajúce sa predmetu sporu, ktoré má k dispozícii**. Lehota poskytnutá predávajúcemu na poskytnutie súčinnosti v zmysle tohto odseku nemôže byť kratšia ako 15 dní od doručenia výzvy Subjektu ARS.
3. Subjekt ARS je oprávnený **požiadať o súčinnosť aj tretiu osobu**, ak jej **vyjadrenie môže mať význam pre priebeh alebo výsledok** alternatívneho riešenia sporu; ustanovenia odsekov 1 a 2 sa použijú primerane.
 4. **Neposkytnutie súčinnosti Subjektu ARS zo predávajúceho alebo tretej osoby, je správnym deliktom**, za ktorý orgán kontroly, t. j. príslušný Inšpektorát SOI, uloží predávajúcemu alebo tretej osobe pokutu od 500 eur do 10 000 eur. Ak ide o opakované uloženie pokuty orgánom kontroly voči tomu istému predávajúcemu alebo tretej osobe za posledných 12 mesiacov, zvyšuje sa horná hranica sadzby pokuty na dvojnásobok. Pokutu možno uložiť najneskôr do štyroch rokov odo dňa, keď došlo k porušeniu povinnosti.
 5. **Aj spotrebiteľ**, ako strana sporu, je **povinný poskytovať Subjektu ARS potrebnú súčinnosť**. Neposkytnutie súčinnosti zo strany spotrebiteľa nie je sankcionované pokutou, môže byť však dôvodom pre odloženie návrhu na začatie ARS.
 6. Všetky práva a povinnosti Subjektu ARS v zmysle tohto článku sa primerane vzťahujú aj na poverenú fyzickú osobu, ktorej bol zo strany Subjektu ARS návrh pridelený.

Čl. 12 - Ukončenie alternatívneho riešenia sporu

1. **Alternatívne riešenia sporu sa končí dňom:**
 - a. uzavretia dohody o vyriešení sporu,
 - b. vydania odôvodneného stanoviska,
 - c. odloženia návrhu,
 - d. úmrtia alebo vyhlásenia za mŕtveho v prípade strany sporu, ktorá je fyzickou osobou,
 - e. zániku bez právneho nástupcu v prípade strany sporu, ktorá je právnickou osobou.
2. **Subjekt ARS**, prostredníctvom poverenej fyzickej osoby, ktorej bol návrh pridelený, **bezodkladne písomne oznámi ukončenie alternatívneho riešenia sporu spolu s uvedením dňa a spôsobu ukončenia** alternatívneho riešenia sporu.

Čl. 13 - Dohoda o vyriešení sporu

1. Ak je po dôkladnom zhodnotení všetkých zistených skutočností a vyjadrení strán sporu zrejmé, že **strany majú záujem o zmierlivé vyriešenie sporu**, Subjekt ARS prostredníctvom poverenej fyzickej osoby vypracuje **návrh dohody**.
2. **Návrh dohody musí obsahovať:**
 - a. označenie Subjektu ARS a meno, priezvisko, akademický titul a podpis poverenej fyzickej osoby, ktorá návrh dohody vypracovala,
 - b. presné označenie strán sporu,
 - c. predmet sporu,
 - d. popis skutkového stavu a postup Subjektu ARS pri alternatívnom riešení sporu,
 - e. ustanovenia právnych predpisov, podľa ktorých Subjekt ARS postupoval pri vypracovaní návrhu dohody,
 - f. návrh úpravy práv a povinností strán sporu, ktorý je výsledkom alternatívneho riešenia sporu,
 - g. informáciu o záväznosti vyjadrenia súhlasu strán sporu s návrhom dohody,
 - h. dátum vypracovania návrhu dohody.
3. **Subjekt ARS doručí návrh dohody stranám sporu a súčasne ich poučí o:**
 - a. možnosti rozhodnúť sa v určenej lehote, či s návrhom dohody súhlasia,
 - b. skutočnosti, že prijatím návrhu dohody nie je dotknuté uplatňovanie práv strán sporu na súde,
 - c. skutočnosti, že výsledok súdneho konania sa môže líšiť od výsledku alternatívneho riešenia sporu.
4. Návrh dohody môže Subjekt ARS doručiť stranám elektronickými prostriedkami.
5. **Strany sporu svoj súhlas s návrhom dohody vyjadria vlastnoručnými podpismi, a to na listinnej podobe návrhu dohody a doručia Subjektu ARS poštovou zásielkou alebo elektronickými prostriedkami. Podpisy strán sporu nemusia byť na jednej listine.**
6. **Doručením súhlasu oboch strán sporu s návrhom dohody Subjektu ARS, dôjde k uzavretiu dohody o vyriešení sporu (ďalej len „dohoda“).** Subjekt ARS, prostredníctvom poverenej fyzickej osoby, stranám sporu bezodkladne oznámi, že ARS bolo ukončené uzavretím dohody o vyriešení sporu.
7. **Dohoda, ktorá vznikne ako výsledok alternatívneho riešenia sporu, je pre strany sporu záväzná;** možnosť strán sporu obrátiť sa v tej istej veci na súd tým nie je dotknutá.

Čl. 14 - Odôvodnené stanovisko

1. Ak medzi stranami sporu **nedôjde k uzavretiu dohody o vyriešení sporu** a **Subjekt ARS**, na základe skutočností, ktoré zistí pri alternatívnom riešení sporu, **dospeje k odôvodnenému záveru, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa** podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa, **ukončí ARS vydaním nezáväzného odôvodneného stanoviska.**
2. **Odôvodnené stanovisko musí obsahovať**
 - a. presné označenie strán sporu
 - b. záver s označením zákona, ktorého sa odôvodnené stanovisko týka,
 - c. odôvodnenie, v ktorom sa uvedie popis skutkového stavu, označenie dôkazov, na ktorých základe sa odôvodnené stanovisko vydáva a postup Subjektu ARS pri hodnotení zistených skutočností,
 - d. iné dôležité skutočnosti rozhodujúce pre vydanie odôvodneného stanoviska,
 - e. informáciu o skutočnosti, že odôvodnené stanovisko nie je právne záväzné,
 - f. dátum vydania odôvodneného stanoviska,
 - g. označenie Subjektu ARS a meno, priezvisko, akademický titul a podpis poverenej fyzickej osoby, ktorá odôvodnené stanovisko vypracovala.
3. **Subjekt ARS**, prostredníctvom poverenej osoby, **doručí odôvodnené stanovisko stranám sporu.**

Čl. 15 - Odloženie návrhu

1. **Subjekt ARS**, po začatí alternatívneho riešenia sporu, **návrh odloží, ak:**
 - a. zistí že vo veci, ktorej sa návrh týka, bolo skôr začaté alternatívne riešenie sporu pred iným subjektom ARS; rozhodol súd alebo rozhodcovský súd; bola uzavretá dohoda o mediácii, alebo bolo ukončené ARS podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e),
 - b. spotrebiteľ napriek výzve Subjektu ARS neposkytol súčinnosť potrebnú na alternatívne riešenie sporu,
 - c. spotrebiteľ vyhlási, že sa rozhodol ukončiť svoju účasť na alternatívnom riešení sporu,
 - d. strany sporu nevyjadria písomný súhlas s postupom podľa § 16 ods. 5 zákona a súčasne nemožno spor postúpiť inému subjektu ARS,
 - e. na základe skutočností zistených počas alternatívneho riešenia sporu nie je zrejmé, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa.

2. **Subjekt ARS**, prostredníctvom poverenej fyzickej osoby, **bezodkladne doručí stranám sporu oznámenie** o odložení návrhu spolu s uvedením dôvodu odloženia.

Čl. 16- Doručovanie

1. **Oznámenie o začatí alternatívneho riešenia sporu** sa predávajúcemu doručuje doporučenou poštovou zásielkou, nakoľko podľa § 21 ods. 3 zákona o ARS nie je možné oznámenie o začatí sporu zaslať predávajúcemu elektronickými prostriedkami.
2. **Iné písomnosti** možno predávajúcemu doručovať elektronickými prostriedkami, ak **predávajúci oznámi Subjektu ARS adresu na zasielanie elektronickými prostriedkami** alebo ak je táto **elektronická adresa verejne dostupná** a **adresát potvrdí prijatie písomnosti zaslaním odpovede** na písomnosť doručенú elektronickými prostriedkami.
3. **Spotrebiteľovi možno doručovať písomnosti elektronickými prostriedkami**, ak v návrhu na začatie ARS uvedie **elektronickú adresu** na zasielanie písomností elektronickými prostriedkami a spotrebiteľ **výslovne nepožiada o doručovanie poštovou zásielkou**.
4. Písomnosti doručované elektronickými prostriedkami sa považujú za doručené tretí deň od ich odoslania, aj keď ich adresát neprečíta.
5. Ak sa písomnosti doručujú poštovou zásielkou, považujú sa za doručené, ak sú predávajúcemu doručené do sídla alebo miesta podnikania a spotrebiteľovi na adresu uvedenú v návrhu alebo na inú neskôr oznámenú adresu.
6. **Ak nemožno doručiť písomnosti na žiadnu z uvedených adries, písomnosti sa považujú za doručené po troch dňoch od vrátenia nedoručenej zásielky** Subjektu ARS, ak sú zaslané na poslednú známu adresu spotrebiteľa alebo do posledného známeho sídla alebo miesta podnikania predávajúceho, **doporučenou zásielkou alebo iným spôsobom, ktorý umožňuje overiť snahu doručiť písomnosť.**

Čl. 17 - Náklady alternatívneho riešenia sporu

1. **Subjekt ARS vykonáva alternatívne riešenie sporu** vo vzťahu k spotrebiteľovi ako aj predávajúcemu **bezodplatne**.
2. **Náklady** spojené s alternatívnym riešením sporu **znáša každá zo strán sporu samostatne** bez možnosti ich náhrady.

Čl. 18 - Záverečné ustanovenia

1. Na alternatívne riešenie sporov podľa týchto pravidiel sa nevzťahujú ustanovenia zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

2. Na alternatívne riešenie sporov podľa týchto pravidiel sa nevzťahujú ustanovenia zákona č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov.
3. Proti úkonom Subjektu ARS nie sú prípustné žiadne opravné prostriedky.
4. Na počítanie lehôt a právnu úpravu zastupovania sa primerane použijú ustanovenia všeobecného predpisu o konaní pred súdmi.
5. Tieto pravidlá nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 1. februára 2023.

PRÍLOHY:

1. Vzor: Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu
2. Vzor: Žiadosť o nápravu



...vieme dospieť k dohode...

Príloha č. 1 - Vzor: Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu

Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) Poprad, sídlo: Bajkalská 2335/3, 058 01 Poprad, IČO: 42088453, zapísaná v zozname subjektov ARS vedenom Ministerstvom hospodárstva SR

Korešpondenčná adresa na doručovanie pošty:

Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) Poprad, Nám. Sv. Egídia 95, 058 01 Poprad

Adresa na podávanie podaní v elektronickej podobe: info@sopotrebiteľov.sk

**N Á V R H
NA ZAČATIE ALTERNATÍVNEHO RIEŠENIA SPORU**

Údaje o spotrebiteľovi

Meno a priezvisko:

Bydlisko:

Kontaktná adresa:

e-mailová adresa:

telefonický kontakt:

Údaje o predávajúcom

Obchodné meno/názov:

Miesto podnikania/sídlo:

IČO:

e-mailová adresa:

webová stránka:

telefonický kontakt: +421

Detaily prípadu: (napr. Reklamácia...)

Dátum nákupu/uzavretia zmluvy/skutočnosti zakladajúcej zmluvný vzťah:

Dátum dodania:

Cena tovaru alebo služby:

Spôsob platby: (napr. hotovosť, bank. prevod...)

Dátum uplatnenia reklamácie:

Dátum vybavenia reklamácie:

Dátum uplatnenia žiadosti spotrebiteľa o nápravu:



SPOLOČNOSŤ OCHRANY SPOTREBITEĽOV

...vieme dospieť k dohode...

Opis rozhodujúcich skutočností (vrátane uvedenia informácie, že pokus o vyriešenie sporu priamo s predávajúcim bol bezvýsledný):

Označenie, čoho sa spotrebiteľ domáha (čo chce spotrebiteľ dosiahnuť týmto mimosúdny m riešením - napr. uznanie reklamácie a jej vybavenie bezplatnou opravou ...)

Dolu podpísaný vyhlasujem, že som vo veci nezaslal rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, vo veci nerozhodol súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu, okrem ukončenia z dôvodu vyčiarknutia oprávnenej právnickej osoby zo zoznamu.

Dátum:

Podpis:

v.r.

Príloha č. 2 - Vzor: Žiadosť o nápravu

Spotrebiteľ: údaje

Titl.
Predávajúci – adresa sídla/
miesta podnikania

V,

VEC

Žiadosť o nápravu podľa § 11 ods. 1 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a zmene a doplnení niektorých zákonov

Podaním zo dňa..... Ste mi adresovali vyjadrenie k reklamácií/e-mail/ list..... (*bližšie opísať skutkové okolnosti prípadu*).

S jeho obsahom nesúhlasím a odmietam ho vcelku i jednotlivo. Mám za to, že svojim postupom vo vyššie uvedenej veci Ste porušili moje práva, preto si touto cestou uplatňujem svoje právo podať žiadosť o nápravu podľa § 11 ods. 1 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, pričom žiadam, aby Ste nápravu zabezpečili týmto spôsobom:.....

O d ô v o d n e n i e :

.....

.....

Vážená spoločnosť,

podľa ustanovenia § 11 ods. 1 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov sa môže

spotrebiteľ o uplatnenie práva uchádzať u vás, ako predávajúceho, resp. poskytovateľa služieb so žiadosťou o nápravu vo veci uvedenej vyššie.

Podľa citovaného ustanovenia, ak nie je spotrebiteľ spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, môže urobiť príslušný právny krok.

Podľa § 11 ods. 2 zákona, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak predávajúci na jeho žiadosť podľa odseku 1 odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.

Verím, že moje argumenty posúdite a napokon ich akceptujete. Je podľa môjho názoru aj administratívne zbytočné zaťažovať orgán alternatívneho riešenia sporu predmetnou vecou, prípadne vo veci uplatňovať právo prostredníctvom podania žaloby na miestne príslušnom súde, ktorá sa dá vyriešiť jednoduchou akceptáciou mojej žiadosti o nápravu.

Za skoré vybavenie vopred ďakujem.

S pozdravom