

## Výročná správa subjektu alternatívneho riešenia sporov za kalendárny rok 2025

Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) je subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, registrovaný v zozname subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktorý vedie Ministerstvo hospodárstva SR pre všetky druhy spotrebiteľských sporov.

Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) vykonáva alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov prostredníctvom poverených fyzických osôb v súlade so zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (ďalej len „zákon“).

**Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S)** týmto vydáva výročnú správu o svojej činnosti, ktorú ako subjekt alternatívneho riešenia sporov vykonávala počas roka 2025, pričom **podľa § 10 ods. 2 zákona uvádza:**

### **1. INFORMÁCIE o počte prijatých návrhov na začatie alternatívneho riešenia sporu:**

V období od 01.01.2025 do 31.12.2025 prijala Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) celkovo **69 návrhov na začatie alternatívneho riešenia sporov**, z toho 18 prípadov sa k 31.12.2025 nachádzalo stále v riešení.

### **2. INFORMÁCIE o najčastejších nárokoch, ktorých sa spotrebiteľia domáhajú:**

V rámci doručených návrhov na začatie ARS sa spotrebiteľia najčastejšie domáhali:

- **riadneho vybavenia reklamácie** – 24 prípadov
- **vrátenia kúpnej ceny** – 17 prípadov
- **kompenzácie/náhrady škody** – 13 prípadov
- **upustenia od vymáhania** – 9 prípadov
- **opravy vád** – 3 prípady
- **zľavy z kúpnej ceny** – 3 prípady

### **3. INFORMÁCIE o najčastejších skutočnostiach, ktoré vedú k sporom:**

V riešených prípadoch sme identifikovali nasledovné skutočnosti, ktoré vedú k sporom:

- **zodpovednosť za vady/reklamácie** – 49 prípadov
- **zodpovednosť za škodu** – 10 prípadov
- **zmluvné podmienky** – 10 prípadov

#### 4. INFORMÁCIE o počte odmietnutých návrhov na začatie ARS:

V hodnotenom období bolo odmietnutých celkovo **5 návrhov** na začatie ARS, z toho:

- 2 návrhy boli odmietnuté z dôvodu podľa § 13 ods. 1 zákona, t.j. že spotrebiteľ napriek výzve podľa § 12 ods. 6 svoj návrh v určenej lehote nedoplnil a pre tento nedostatok nebolo možné pokračovať v alternatívnom riešení sporu;
- 2 návrhy boli odmietnuté z dôvodu podľa § 13 ods. 2 písm. a) zákona, t.j. že subjekt ARS nie je príslušný riešiť spor;
- 1 návrh bol odmietnutý z dôvodu podľa § 13 ods. 5 písm. c), t.j. že vyčísliteľná hodnota sporu nepresahuje sumu 20 eur.

#### 5. INFORMÁCIE o počte ukončených alternatívnych riešení sporov:

V období od 01.01.2025 do 31.12.2025 došlo zo strany S.O.S. **k ukončeniu celkovo 46 prípadov** prijatých v hodnotenom období nasledovným spôsobom:

- uzatvorením dohody podľa § 17 zákona bolo ukončených **7 prípadov**
- vyriešením sporu formou reálneho plnenia (uspokojením spotrebiteľa) podľa § 20 ods. 1 písm. g) zákona bolo ukončených **11 prípadov**
- vydaním odôvodneného stanoviska podľa § 18 zákona bolo ukončených **17 prípadov**
- odložením návrhu podľa § 19 ods. 1 písm. c) zákona, t.j. z dôvodu, že spotrebiteľ vyhlásil, že sa rozhodol ukončiť svoju účasť na alternatívnom riešení sporu, boli ukončené **4 prípady**
- odložením návrhu podľa § 19 ods. 1 písm. e) zákona, t.j. z dôvodu, že na základe skutočností zistených počas alternatívneho riešenia sporu nie je zrejmé, že by obchodník porušil práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa, boli ukončené **4 prípady**
- odložením návrhu podľa § 19 ods.1 písm. h) zákona, t.j. z dôvodu, že subjekt ARS dospel k záveru, že pre pokračovanie alternatívneho riešenia sporu je potrebné vyjadrenie odborne spôsobilej osoby ku skutočnostiam zisteným počas jeho doterajšieho priebehu, pričom nejde o postup podľa § 15 ods. 7 a vo vedení alternatívneho riešenia sporu by bolo možné pokračovať len s vynaložením neprimeraného úsilia, boli ukončené **2 prípady**

- odložením návrhu podľa § 19 ods.1 písm. d) zákona, t.j. z dôvodu, že strany sporu nevyjadria písomný súhlas s postupom podľa § 16 ods. 5 a súčasne nemožno spor postúpiť inému subjektu ARS, bol ukončený **1 prípad**.

#### **6. INFORMÁCIE o priemernom trvaní alternatívneho riešenia sporu:**

Pri ukončených sporoch bolo priemerné trvanie postupov ARS **81 dní**.

#### **7. INFORMÁCIE o podiele, v akom sú výsledky alternatívneho riešenia sporov dobrovoľne plnené:**

Počas alternatívneho riešenia sporu obchodníci formou reálneho plnenia, t.j. dobrovoľne, uspokojili spotrebiteľov v **11 prípadoch**.

Dohoda, ktorá bola výsledkom alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu bola zo strany obchodníkov dobrovoľne plnená v **7 prípadoch**.

**Z celkového počtu 69 prípadov bolo dobrovoľné plnenie obchodníka vo vzťahu k spotrebiteľovi poskytnuté celkovo v 18 prípadoch (26,09%).**

#### **8. INFORMÁCIE o členstve v nadnárodných organizáciách, ktoré sa zaoberajú riešením cezhraničných sporov:**

Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) nie je ako subjekt alternatívneho riešenia sporov členom žiadnej nadnárodnej organizácie, ktorá sa zaoberá riešením cezhraničných sporov, je však členom Európskej spotrebiteľskej organizácie BEUC.

#### **9. INFORMÁCIE o opatreniach na zabezpečenie ďalšieho vzdelávania poverených fyzických osôb:**

V záujme zabezpečenia ďalšieho vzdelávania poverených osôb využil subjekt ARS možnosť ďalšieho vzdelávania poverených osôb prostredníctvom školenia zabezpečeného MHSR. Poverené osoby, s ktorými Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) spolupracuje od 1.12.2024, mali počas celého hodnoteného obdobia možnosť vykonávať svoju činnosť pod mentorským dohľadom profesne staršej poverenej osoby.

#### **10. INFORMÁCIE o efektivite alternatívneho riešenia sporov a návrhy na jeho zlepšenie:**

Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) zaznamenáva efektivitu postupov ARS u väčších etablovaných obchodníkov pôsobiacich na trhu, aj pri malých obchodníkoch, ktorí dodávajú služby, napr. pri zmluvách o dielo.

Ako neefektívne vyhodnocujeme riešenie sporov, pri ktorých je už všeobecne známe, že zo strany obchodníka došlo k porušeniu práv spotrebiteľov v kolektívnom rozmere, napr. vrátenie ceny vstupeniek po zrušení podujatia či vrátenie kúpnej ceny pri nedodaní tovaru kúpeného online.

Na zlepšenie systému alternatívneho riešenia sporov navrhujeme:

1. Vypustiť zo zákona žiadosť o nápravu alebo ju aspoň zjednodušiť napríklad tým, že za žiadosť o nápravu sa považuje aj reklamácia spotrebiteľa. Ak by žiadosť o nápravu v zákone ostala, navrhujeme, aby tlačivo žiadosti o nápravu bolo prílohou zákona, a obchodníkom by zákonom bola uložená povinnosť prikladať ho (fyzicky alebo online) k vybaveniu reklamácie.
2. Ako zákonnú informačnú povinnosť uložiť obchodníkom na svojom webe, v zmluvnej dokumentácii a/alebo odpovedi na reklamáciu vždy uvádzať osobu, ktorá je za obchodníka poverená vybavovaním vecí v rámci mimosúdneho riešenia sporu, vrátane e-mailového a/alebo telefonického kontaktu na túto osobu.
3. Sprístupniť systém ARS profesionálom v oblasti ADR formou zrušenia podmienky pracovnoprávneho alebo členského vzťahu u poverenej osoby, ktorá koná v mene subjektu ARS, ktorý má postavenie spotrebiteľskej organizácie.
4. Upraviť možnosť ukončiť postupy ARS zo strany subjektu ARS, ak strany neprijmú návrh dohody vypracovaný poverenou osobou.
5. Rozšíriť možnosti subjektov ARS viesť ARS aj v cezhraničných sporoch.

V Poprade, dňa 30.marca 2026

Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.)

Mgr. Petra Čakovská Vargová