

Spotrebiteľ a jeho vplyv na rozhodovaciu činnosť orgánov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov

Lenka Vačoková¹

Consumer and his influence on consumer alternative dispute resolution of ADR authorities

Abstract

The aim of this paper is to focus on alternative dispute resolution (ADR) for consumer disputes in the Slovak republic from the position of the consumer according to annual activity reports of ADR authorities and Act No. 391/2015 Coll. on alternative dispute resolution for consumer as amended. Through this act Directive 2013/11/EU of the EP and of the Council of 21 May 2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No. 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR) has been implemented. Member states have been compulsory to apply Directive on consumer ADR since 2016. Through scientific methods of comparison, deduction, induction, analysis and synthesis author tries to evaluate the application of consumer ADR by ADR authorities in Slovakia and the influence of a consumer behaviour (active, passive) on it.

Key words

ADR procedure, ADR entity (national identity), ADR authority, domestic disputes, consumer

JEL Classification codes: K 39, K 49, D 18

Received: 1.6.2020 Accepted: 22.6.2020

Úvod

Spotrebiteľské spory je možné riešiť aj mimosúdne, alternatívne, a to prostredníctvom spotrebiteľského rozhodcovského konania, mediácie, ako aj samostatného alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov. V roku 2015 bol prijatý zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len zákon o ARS), účinnosť nadobudol v roku 2016. Uvedený právny predpis je výsledkom implementácie 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 (smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov) v Slovenskej republike. V zmysle ustanovenia § 1 odsek 3 zákona o ARS sa tento zákon vzťahuje na riešenie sporov online podľa nariadenia

¹ JUDr. Lenka Vačoková, PhD., Ekonomická univerzita v Bratislave, Obchodná fakulta, Katedra obchodného práva, Dolnozemska cesta 1, 852 35 Bratislava, lenka.vacokova@euba.sk

Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa menia nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online).

Zákonom o ARS boli modifikované aj práva spotrebiteľa a informačné povinnosti predávajúceho v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon o ochrane spotrebiteľa). V zmysle § 3 odsek 6 predmetného zákona je spotrebiteľ oprávnený obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov (ďalej len subjekt ARS) s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv, no zároveň je povinný spolupracovať so subjektom ARS s cieľom efektívneho vyriešenia sporu. Predávajúci je zas povinný informovať spotrebiteľa pred uzatvorením zmluvy o možnosti využiť alternatívne riešenie sporov v zmysle zákona o ARS (§ 10a ods. 1 písm. k) zákona o ochrane spotrebiteľa).

Subjektmi oprávnenými na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov sa stali priamo zo zákona s účinnosťou od 1. 2. 2016 orgány štátnej správy s celoslovenskou pôsobnosťou, a to Úrad pre reguláciu sieťových odvetví (ďalej aj ÚRSO), Úrad pre elektronickú komunikáciu a poštové služby (ďalej aj UREKPS) a Slovenská obchodná inšpekcia (ďalej aj SOI).

Následne boli do zoznamu subjektov oprávnených na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov vedeného Ministerstvom hospodárstva SR zapísané spotrebiteľské združenie Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S. O. S.) Poprad a Slovenská banková asociácia. V roku 2017 pribudli OMBUDSPOT, združenie na ochranu práv spotrebiteľov a Slovenská asociácia poisťovní a od mája 2018 Združenie sociálno-právne poradenstvo pre každého.

V predmetnom článku sme skúmali postavenie spotrebiteľa v konaní podľa zákona o ARS, teda jeho aktivitu, súčinnosť v rámci alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu a jej vplyv na ukončenie konania ARS. Cieľom konania ARS je nájdenie kompromisu medzi dodávateľom a spotrebiteľom a uzatvorenie dohody o vyriešení sporu, eventuálne môže byť subjektom ARS vydané odôvodnené stanovisko. Konanie ARS ale môže byť ukončené aj vo forme odmietnutia návrhu na začatie konania alebo odloženia návrhu po začatí konania.

1 Metodika práce

Cieľom tohto príspevku je zamerať náš výskum na správanie (konanie, nekonanie) spotrebiteľa v procese alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, a to prostredníctvom rozhodovacej činnosti orgánov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov (ďalej orgány ARS) v rokoch 2016 – 2019. Na základe uvedeného sa pokúsime charakterizovať aktuálny stav a efektivitu alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov orgánmi ARS v Slovenskej republike, a to z pohľadu spotrebiteľa ako aktívneho (neaktívneho) účastníka konania o ARS.

Predmetom výskumu je rozhodovacia činnosť troch vybraných subjektov ARS, a to orgánov ARS, ktoré boli do zoznamu subjektov ARS zapísané priamo zo zákona. Úrad

pre reguláciu sieťových odvetví je orgánom ARS pre spory vyplývajúce zo zmlúv o pripojení do distribučnej sústavy alebo do distribučnej siete, o združenej dodávke elektriny alebo plynu, o dodávke a odbere tepla, o dodávke pitnej vody a o odvádzaní odpadovej vody uzatvorených so subjektom vykonávajúcim regulovanú činnosť podľa zákona č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach v znení neskorších predpisov. Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb je orgánom ARS pre spory vyplývajúce zo zmlúv o poskytovaní verejných služieb, ktoré sa týkajú kvality a ceny služieb podľa zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov a zo zmlúv o poskytovaní poštových služieb, ktoré sa týkajú poštových služieb a poštového platobného styku v zmysle zákona č. 324/2011 Z. z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (§ 3 ods. 2 písm. a) a b) zákona o ARS). Ide napríklad o spory vyplývajúce zo zmlúv o pripojení k internetu, s mobilnými operátormi, či s doručovateľskými spoločnosťami. Tretím orgánom ARS je Slovenská obchodná inšpekcia ako tzv. reziduálny subjekt ARS, ktorá rieši všetky spory, ktoré nespádajú do kompetencie uvedených regulačných úradov (napr. spory s predajcami obuvi, oblečenia, kníh, mobilných telefónov, áut, zázjazdov) okrem sporov týkajúcich sa finančných služieb (MH SR, 2016).

V predmetnom článku sme sa zamerali na rozhodovaciu činnosť orgánov ARS v rokoch 2016 – 2019. Na začiatku výskumu sme analyzovali výročné správy orgánov ARS v sledovanom období. Následne sme sa zamerali na počet návrhov, ktoré boli orgánmi ARS v jednotlivých rokoch odmietnuté, a to najmä z dôvodu, že spotrebiteľ nedoplnil návrh na začatie konania ARS napriek výzve orgánu ARS. Zároveň sme skúmali vzťah medzi počtom výziev na doplnenie návrhov zo strany SOI a počtom doplnených návrhov zo strany spotrebiteľov. Skúmali sme aj počet odložených návrhov orgánmi ARS (po začatí konania), pretože spotrebiteľ ukončil konanie ARS alebo neposkytol súčinnosť orgánu ARS. Predmetom nášho výskumu boli aj počet uzatvorených dohôd o vyriešení sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, ako aj počet vydaných odôvodnených stanovísk v jednotlivých rokoch. Na základe metód dedukcie a indukcie, metódy komparácie pri porovnávaní výsledkov konania ARS pred jednotlivými orgánmi ARS, ako aj metódy syntézy sme formulovali závery nášho skúmania, pokiaľ ide o rozhodovaciu činnosť orgánov ARS, ako aj konanie, resp. nekonanie spotrebiteľa v procese ARS a jeho vplyv na výsledky konania ARS.

2 Výsledky a diskusia

V porovnaní napríklad s mediáciou, pre ktorú je typická dobrovoľnosť na strane spotrebiteľa aj predávajúceho (pri začatí konania, pri stanovení pravidiel mediácie, pri uzatvorení dohody o ukončení mediácie), je alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov tiež menej formálne konanie, ktorého postup je však presne upravený zákonom o ARS. Ako od spotrebiteľa vyžaduje súčinnosť podobne od predávajúceho a v prípade jej neposkytnutia (napr. ak sa predávajúci nevyjadrí k návrhu na začatie konania v stanovenej lehote) mu môže subjekt ARS uložiť pokutu. Rovnako je subjekt ARS oprávnený zverejniť mená a sídla alebo miesta podnikania predajcov, ktorí s ním nespolupracujú, a to až počas 90 dní. (Biskupič, 2019) Okrem časového hľadiska, keďže je potrebné ukončiť do 90 dní konanie ARS (rovnako tak mediáciu v spotrebiteľských veciach) a

v zložitých prípadoch je možné ho predĺžiť o 30 dní, a to aj opakovane, je jeho nespornou výhodou finančná nenáročnosť, vzhľadom na fakt, že konanie pred orgánom ARS je bezplatné, pred iným subjektom ARS je tiež bezplatné alebo len so symbolickým poplatkom do 5 eur (MH SR, 2016).

2.1 Začatie konania ARS/odmietnutie návrhu na začatie konania

Alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu (ďalej aj konanie ARS) sa začína momentom doručenia úplného návrhu na začatie konania subjektu ARS. Na rozdiel napríklad od mediácie, kde návrh na začatie mediácie môže podať tak dodávateľ, ako aj spotrebiteľ, oprávneným na podanie návrhu na začatie konania ARS je iba spotrebiteľ. Z pôsobnosti zákona o ARS sú vylúčené spory, v ktorých si predávajúci uplatňuje svoje nároky voči spotrebiteľovi. Alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu sa tak začína zo zákona riadnym dorúčením návrhu spotrebiteľ'a bez ohľadu na vôľu dodávateľ'a (Biskupič, 2019), avšak len za predpokladu, že spotrebiteľ dodržal presne stanovený postup v zmysle zákona o ARS.

Spotrebiteľ sa môže obrátiť na subjekt ARS s návrhom na začatie alternatívneho riešenia sporu až v prípade, že predávajúci **zamietol jeho žiadosť o nápravu alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania**. Zároveň je potrebné uviesť, že so žiadosťou o nápravu sa spotrebiteľ obracia na predávajúceho v prípade, ak nie je spokojný s výsledkom vybavenia reklamácie predávajúcim alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva (§ 11 zákona o ARS). Uvedené je nutné zdôrazniť, pretože často sa spotrebiteľia nespokojní so spôsobom vybavenia reklamácie obracali na orgány ARS bez toho, aby žiadali v prvom rade predávajúceho o poskytnutie nápravy.

Spotrebiteľ je totiž v zmysle § 12 odseku 3 písm. e) zákona o ARS v návrhu na alternatívne riešenie sporu povinný uviesť **dátum podania žiadosti o nápravu**, ako **aj informáciu o tom, že vyriešenie sporu priamo predávajúcim bolo bezvýsledné** a podľa odseku 4 uvedeného ustanovenia k návrhu spotrebiteľ priloží aj doklady súvisiace s predmetom sporu preukazujúce uvedené skutočnosti. Ako uvádza dôvodová správa k zákonu o ARS, nemusí ísť o písomnú žiadosť, postačuje, ak je vykonaná elektronickými prostriedkami, prípadne telefonicky či osobne. Preferujeme, aj napriek odporúčaniu v dôvodovej správe, písomnú, listinnú, resp. elektronickú komunikáciu s predávajúcim, a to práve z dôvodu zabezpečenia dôkazného prostriedku (ktorým je možné zachytiť nielen čas, ale aj obsah komunikácie spotrebiteľ'a s predávajúcim) pre prípad eventuálneho súdneho sporu.

Návrh na začatie konania ARS môže byť podaný v listinnej alebo elektronickej podobe, pričom zaručený elektronický podpis nie je potrebný, ako aj ústne do zápisnice, pričom spotrebiteľia môžu využiť formulár uvedený v prílohe č. 1 zákona o ARS dostupný aj na webových stránkach Ministerstva hospodárstva SR a jednotlivých subjektov ARS. S cieľom zabezpečenia rýchleho a hospodárneho konania sa predpokladá najmä **elektronická komunikácia** medzi stranami sporu a subjektom ARS. Zavádza sa aj tzv. fikcia doručenia, t. z., že za okamih doručenia písomnosti na e-mailovú adresu, ktorá musí byť preukázateľne využívaná, sa považuje tretí deň odo dňa odoslania (Magurová, 2016, MH SR, 2016). V zmysle ustanovenia § 12 odseku 3 zákona o ARS musí návrh okrem dátumu podania žiadosti o nápravu spotrebiteľom a informácie, že pokus o vyriešenie

sporu s predávajúcim bol bezvýsledný obsahovať: meno a priezvisko spotrebiteľa, adresu na doručovanie, e-mailovú adresu, telefonický kontakt, ak ich spotrebiteľ má, presné označenie predávajúceho, pravdivý a úplný opis rozhodujúcich skutočností, čoho sa spotrebiteľ domáha, ako aj informáciu o tom, že vo veci nebol podaný rovnaký návrh inému subjektu ARS, vo veci nerozhodol súd ani rozhodcovský súd, nebola uzavretá dohoda o mediácii ani ukončené konanie ARS spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) – e).

V prípade, že návrh na začatie ARS neobsahuje uvedené skutočnosti, prípadne doklady preukazujúce uvedené skutočnosti, informuje subjekt ARS o jeho nedostatkoch, o možnosti ich odstránenia a **výzve spotrebiteľa, aby neúplný alebo nezrozumiteľný návrh doplnil v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní** (§ 12 ods. 6 zákona o ARS). Nedoplnenie návrhu zo strany spotrebiteľa v zmysle informácií a výzvy subjektom ARS, ktorého dôsledkom je nemožnosť pokračovať v alternatívnom riešení sporu, má za následok **odmietnutie návrhu** (§ 13 ods. 1 zákona o ARS). Subjekt ARS **môže odmietnuť** návrh na alternatívne riešenie sporu z dôvodu, že **sa spotrebiteľ preukázateľne nepokúsil o riešenie sporu priamo s predávajúcim**, ak to osobitný predpis neupravuje alebo ak z pravidiel ARS nevyplyva niečo iné (§ 13 ods. 4 písm. b) zákona o ARS).

Medzi ďalšie dôvody **obligatórneho odmietnutia** návrhu na začatie ARS patrí nepríslušnosť subjektu ARS riešiť spor alebo ak oprávnená právnická osoba nemá druh sporu zapísaný v zozname, neopodstatnenosť návrhu (napr. keď je zrejmé, že spotrebiteľ nesleduje ochranu svojich práv a oprávnených záujmov alebo ide o opakovaný návrh v tej istej veci, ktorá už bola predmetom ARS), návrh je anonymný alebo smeruje voči subjektu ARS, ktorý požiadal Ministerstvo hospodárstva SR o vyčiarknutie zo zoznamu (§ 13 ods. 2 zákona o ARS).

Subjekt ARS **môže odmietnuť návrh na začatie** alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu **aj v prípade, že spotrebiteľ nepodal návrh na začatie ARS do jedného roka**, a to buď odo dňa doručenia zamietavej odpovede na jeho žiadosť o nápravu alebo po uplynutí 30 dní odo dňa odoslania žiadosti o nápravu, na ktorú predávajúci neodpovedal, rovnako v prípade, ak vyčísľiteľná hodnota sporu nepresahuje 20 eur alebo ak by konanie ARS bolo zjavne neúčelné (ak vzhľadom na to, že sa subjekt ARS už podaním v rámci svojej právomoci zaoberal, spotrebiteľ bol o jeho vybavení riadne informovaný a nepredložil žiadne nové skutočnosti) v zmysle § 13 ods. 4 zákona o ARS. Subjekt ARS môže odmietnuť návrh aj v prípade, ak je zrejmé, že by vedenie konania ARS bolo možné len s vyvinutím neprimeraného úsilia. Neprimeraným úsilím zo strany subjektu ARS sa rozumejú náročné dokazovanie, právna náročnosť, či vysoké náklady, vzhľadom na skutočnosť, že konanie ARS je bezplatné, príp. s nízkym poplatkom, pričom uvedené prípady patria skôr do rozhodovacej právomoci súdov (dôvodová správa k § 13 zákona o ARS).

Pokiaľ ide o rozhodovaciu činnosť Úradu pre reguláciu sieťových odvetví SR, v tabuľke 1 vidíme, že v sledovanom období, v rokoch 2016 – 2019, boli v jednotlivých rokoch odmietnuté z celkového počtu doručených návrhov len 1 – 3 návrhy.

Tab. 1 Rozhodovacia činnosť Úradu pre reguláciu sieťových odvetví SR

ÚRSO	2016	2017	2018	2019
Doručené návrhy spolu	24	22	9	18
Odmietnuté návrhy	2	3	1	3
Dohoda o ukončení sporu	?	2 (9 %)	–	–
V prospech spotrebiteľa	> 30 % (8)	18 % (4)	22% (2)	–
Odložené návrhy	14 (58 %)	15 (68 %)	6 (67 %)	15 (83 %)

Zdroj: vlastné spracovanie výročných správ ARS ÚRSO 2016 – 2019

Z dôvodu **nedoplnenia návrhu spotrebiteľom**, pretože spotrebiteľ nepreukázal, že sa pred podaním návrhu na začatie konania ARS obrátil na predávajúceho so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu s predávajúcim bol bezvýsledný, bol v roku 2018 odmietnutý jeden návrh, v roku 2019 to boli 2 návrhy a z dôvodu, že **spotrebiteľ podal návrh po uplynutí 1 roka odo dňa doručenia zamietnutia žiadosti spotrebiteľa o nápravu predávajúcim**, bol odmietnutý 1 návrh. V ostatných prípadoch ÚRSO odmietol začať konanie ARS z dôvodu svojej **vecnej nepríslušnosti** (3 prípady), či **neoprávnenosti ako subjekt ARS riešiť predmetný druh sporu** (1 prípad), ako aj z dôvodu, že **vyčísliteľná hodnota sporu nepresahuje 20 eur** (1 prípad). Môžeme konštatovať, že z celkového počtu 9 odmietnutých návrhov v sledovanom období boli 3 návrhy obligatórne odmietnuté, pretože spotrebiteľ nedoplnil návrh na začatie konania a jeden fakultatívne z dôvodu, že spotrebiteľ podal návrh na začatie konania až po uplynutí 1 roka odo dňa odmietnutia žiadosti o nápravu, teda cca 44 % odmietnutých žiadostí bolo zapríčinených pasívnym, málo aktívnym konaním na strane spotrebiteľa. K uvedenému je potrebné dodať, že podľa Výročných správ ÚRSO, medzi okolnosti spôsobujúce väčšinu spotrebiteľských sporov patrilo meranie spotreby a následná komunikácia medzi regulovanými subjektami a spotrebiteľmi vzhľadom na namerané údaje. Za závažný faktor negatívne ovplyvňujúci vznik spotrebiteľských sporov bola označená nedostatočná komunikácia spotrebiteľov a regulovaných subjektov, najmä prostredníctvom zákazníckych centier (ÚRSO, 2020).

Tab. 2 Rozhodovacia činnosť Úradu pre elektronické komunikácie a poštové služby SR

ÚREKPS	2016	2017	2018	2019
Doručené návrhy	18	18	7	8
Odmietnuté návrhy spolu	8	15	1	–
Z toho návrhy nedoplnené spotrebiteľom	8	9	1	–
Odložené návrhy	8 (47 %)	3 (16 %)	6 (86 %)	9 (100 %)
Dohoda o ukončení sporu	1	1	–	–

Zdroj: vlastné spracovanie podľa výročných správ ÚREKPS 2016 – 2019

Zaujímavá je, z nášho pohľadu, aj rozhodovacia činnosť Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb SR v rovnakom sledovanom období. Ako možno vidieť v tabuľke 2, ÚREKPS odmietol v roku 2016 8 návrhov a v nasledujúcom roku až 15 návrhov z rovnakému počtu 18 doručených návrhov v oboch rokoch. V roku 2016 boli všetky návrhy odmietnuté z dôvodu **nedoplnenia neúplného návrhu spotrebiteľom**. Z 15 odmietnutých návrhov v roku 2017 úrad odmietol až 9 z rovnakého dôvodu, 4 návrhy z dôvodu **nepríslušnosti subjektu ARS** a 2 návrhy z dôvodu, že **vyčísliteľná hodnota sporu nepresahovala 20 eur**. Tu je však potrebné uviesť, že v niektorých prípadoch odmietnutia sporu z dôvodu nedoplnenia návrhu spotrebiteľom došlo k uspokojeniu požiadaviek spotrebiteľa mimo dohody o ukončení sporu, teda napriek nečinnosti spotrebiteľa bolo zároveň plnené v jeho prospech (ÚREKPS, 2020).

V rokoch 2018 a 2019 došlo k zníženiu počtu doručených návrhov o viac ako polovicu. V roku 2018 ÚREKPS odmietol **iba 1 návrh na začatie ARS**, a to z **dôvodu nedoplnenia návrhu spotrebiteľom**, v nasledujúcom roku to nebol žiadny, pričom prevažná väčšina návrhov riešených v roku 2018 a všetky návrhy na začatie konania ARS riešené v roku 2019 boli ukončené odložením. Celkovo tak bolo v rokoch 2016 – 2019 z dôvodu nedoplnenia neúplného návrhu spotrebiteľom na výzvu orgánu ARS odmietnutých 75 % návrhov na začatie konania. Na počte odmietnutých návrhov z dôvodu, že spotrebiteľ nedoplnil návrh na začatie ARS na výzvu, môžeme sledovať, že spotrebiteľia sa postupne oboznamujú s celým procesom, a to od momentu reklamácie, cez podanie žiadosti o nápravu, podanie návrhu na ARS až po podanie žaloby na súd (RÚ, 2020).

Tab. 3 Odmietnuté návrhy na začatie ARS Slovenskou obchodnou inšpekciou

	2016	2017	2018	2019
Ukončené prípady	180	194	207	219
Ukončené odmietnutím spolu	43 (24 %)	36 (19 %)	41 (20 %)	59 (27 %)
Nepríslušnosť subjektu ARS	16	17	11	23
Nedoplnenie návrhu	10 (23 %)	6 (17 %)	5 (12 %)	9 (15 %)
Hodnota sporu < 20 eur	5	7	6	3
Neopodstatnený návrh	4	2	18	21
Neriešenie sporu s predávajúcim	3 (7 %)	2 (6 %)	–	2 (3 %)
Skončenie sporu s neprimeraným úsilím	–	–	1	1

Zdroj: vlastné spracovanie podľa výročných správ ARS SOI 2016 – 2019

Do tretice uvádzame počet, ako aj dôvody odmietnutých návrhov na začatie ARS Slovenskou obchodnou inšpekciou. V sledovanom období SOI odmietla v jednotlivých rokoch cca 19 – 27 % z celkového počtu ukončených sporov. V rokoch 2016 a 2017 patrili medzi najčastejšie dôvody odmietnutia návrhov na začatie ARS **nepríslušnosť**

subjektu ARS, nedoplnenie návrhu spotrebiteľom a vyčísľiteľná hodnota sporu je nižšia ako 20 eur. Zvyšok bol odmietnutý z dôvodu **neopodstatnenosti návrhu**, pretože predávajúci vyhovel spotrebiteľovi v plnom rozsahu a z dôvodu, že spotrebiteľ pred podaním návrhu na začatie konania ARS **neriešil spor priamo s predávajúcim.**

V rokoch 2018 a 2019 SOI zamietla väčšinu návrhov ARS pre **neopodstatnenosť návrhu a nepríslušnosť subjektu.** Ostatné návrhy na začatie konania ARS odmietla z dôvodu **nedoplnenia návrhu spotrebiteľom**, z dôvodu, že **vyčísľiteľná hodnota sporu je menej ako 20 eur**, ako aj z dôvodu **neriešenia sporu s predávajúcim** a z dôvodu, že **skončenie sporu by vyžadovalo neprimerané úsilie.** Z uvedeného môžeme dedukovať, že aj keď sa poradie najčastejších dôvodov na odmietnutie návrhu na začatie ARS v príslušných rokoch menilo, najfrekvencovanejšie dôvody na odmietnutie návrhu subjektom ARS ostali nezmenené. Percento odmietnutých návrhov z dôvodu nedoplnenia návrhu spotrebiteľmi v porovnaní s rokom 2016 (23 %) mierne kleslo a v ďalších rokoch sa udržiavalo v rozpätí od 12 % do 17 %. Mierny percentuálny pokles napokon možno sledovať pri návrhoch odmietnutých z dôvodu neriešenia sporu priamo s predávajúcim.

Tab. 4 Počet výziev SOI na doplnenie návrhov ARS Slovenskej obchodnej inšpekcie a počet návrhov doplnených spotrebiteľmi

	2016	2017	2018	2019
Doručené návrhy	265	256	279	282
Výzva na doplnenie návrhu	103	106	101	129 (132)
Návrhy doplnené spotrebiteľmi	97 (94 %)	76 (72 %)	74 (73 %)	72 (55 – 56 %)

Zdroj: vlastné spracovanie podľa výročných správ ARS SOI 2016 – 2019

Za povšimnutie určite stoja aj ďalšie údaje získané z výročných správ SOI v rokoch 2016 – 2019 s ohľadom na počet výziev zo strany SOI, aby spotrebiteľia doplnili svoje návrhy na začatie ARS a skutočnom počte doplnených návrhov. V tabuľke 4 môžeme sledovať, že sa percento doplnených návrhov zo strany spotrebiteľov na základe výzvy SOI znižuje, a to aj napriek nášmu predpokladu, že postupom času by sa počet spotrebiteľmi doplnených návrhov na základe príslušnej výzvy mal zvyšovať. Z uvedeného usudzujeme, že aj napriek faktu, že zákon o ARS je v účinnosti od roku 2016, zvyšovanie povedomia spotrebiteľov o možnosti využiť konanie ARS na riešenie spotrebiteľských sporov a o samotnom postupe uplatňovania svojich nárokov voči predávajúcemu, ako aj voči subjektu ARS a o dôležitosti vzájomnej komunikácie nielen medzi spotrebiteľom a predávajúcim, ale aj medzi spotrebiteľom a subjektom ARS patrí naďalej k najdôležitejším úlohám subjektov ARS, ako aj samotného Ministerstva hospodárstva SR.

2.2 Odloženie návrhu po začatí konania ARS

V zmysle ustanovenia § 20 ods. 1 zákona o ARS možno konanie ARS ukončiť dňom uzavretia dohody, vydania odôvodneného stanoviska, odloženia návrhu, dňom úmrtia alebo vyhlásenia za mŕtvu stranu sporu, ktorá je fyzickou osobou, alebo dňom zániku bez právneho nástupcu strany sporu, ktorá je právnickou osobou, ako aj dňom vyčiar-knutia oprávnenej právnickej osoby zo zoznamu.

Tab. 5 Počet a dôvody odložených návrhov ARS Slovenskou obchodnou inšpekciou

	2016	2017	2018	2019
Ukončené prípady	180	194	207	219
Odložené návrhy spolu	68 (38 %)	96 (50 %)	106 (51 %)	116 (53 %)
Z dôvodu ukončenia účasti spotrebiteľa	31	45	52	58
Práva spotrebiteľa neporušené	37	51	54	58

Zdroj: vlastné spracovanie podľa výročných správ ARS SOI 2016 – 2019

Po začatí alternatívneho riešenia sporu odloží subjekt ARS návrh z viacerých zákonom taxatívne stanovených dôvodov uvedených v ustanovení § 19 zákona o ARS. Z tabuľky 5 vyplýva, že Slovenská obchodná inšpekcia v rokoch 2016 – 2019 odložila cca od 38 % do 53 % návrhov, a to z dôvodu **vyhlásenia spotrebiteľa o ukončení jeho účasti na alternatívnom riešení sporu** v zmysle § 19 ods. 1 písm. c) a z dôvodu, že **na základe skutočností zistených v priebehu alternatívneho riešenia sporu nie je zrejmé, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa** podľa § 19 ods. 1 písm. e). Vyhlásenie spotrebiteľa o ukončení účasti na ARS je spojené s konaním predávajúceho v prospech spotrebiteľa, ktorý napr. uskutočnil nápravu, vymenil vec alebo inak plnil v jeho prospech. Ako to už bolo uvedené, návrh na začatie konania ARS môže podať len spotrebiteľ, rovnako tak iba spotrebiteľ môže ukončiť konanie ARS v ktoromkoľvek štádiu, predajca túto možnosť nemá (Biskupič, 2019).

V tabuľke 2 je uvedený počet odložených prípadov po začatí konania ARS Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb v rokoch 2016 - 2019. Oproti roku 2016 (47 %) a 2017 (16 %), vzrástol počet prípadov ukončených odložením v roku 2018 na 86 % a v roku 2019 až na 100 %. Aj tu môžeme konštatovať, pokiaľ ide o dôvody odloženia, že **ÚREKPS odložil návrhy ARS z rovnakých dôvodov ako SOI**, teda z dôvodu, že spotrebiteľ ukončil svoju účasť na konaní ARS (bolo to plnené v prospech spotrebiteľa), a z dôvodu, že sa porušenie práv spotrebiteľa zo strany predávajúceho nepreukázalo (RÚ, 2020).

V prípade rozhodovacej činnosti Úradu pre reguláciu siet'ových odvetví uvedenej v tabuľke 1 sledujeme v rokoch 2016 – 2018 trend odloženia návrhov po začatí konania ARS z dvoch dôvodov, a to z dôvodu, že **práva spotrebiteľa neboli porušené**, ako aj z dôvodu **neposkytnutia súčinnosti zo strany spotrebiteľa** (§ 19 ods. 1 písm. b). V roku 2019 ÚRSO odložil jeden návrh z dôvodu **ukončenia účasti spotrebiteľa**

a zvyšok odložil, pretože sa nepreukázalo porušenie práv spotrebiteľa predávajúcim. V rámci rozhodovacej činnosti ÚRSO bolo celkovo v rokoch 2016 – 2019 odložených cca od 58 % do 83 % ukončených návrhov (ÚRSO, 2020).

Pokiaľ ide o dôvody odloženia návrhu na konanie ARS, vidíme, že neposkytnutie súčinnosti spotrebiteľa bolo dôvodom odloženia len v prípade konania ARS pred Úradom pre reguláciu sieťových odvetví, a to v rokoch 2016 – 2018, v rozhodovacej činnosti ostatných orgánov ARS sa tento dôvod vôbec nevyskytoval. SOI a ÚREKPS odložili návrhy na konanie ARS z dvoch identických dôvodov, pretože sa nepreukázalo, že práva spotrebiteľa boli porušené a z dôvodu, že spotrebiteľ sa rozhodol ukončiť svoju účasť na konaní ARS, napr. preto, lebo predávajúci to plnil v jeho prospech.

2.3 Dohoda o ukončení alternatívneho riešenia sporu/odôvodnené stanovisko

Úlohou nestrannej a nezávislej fyzickej osoby poverenej orgánom ARS je riešiť spotrebiteľský spor s odbornou starostlivosťou a na základe nestranného a uvážlivého zhodnotenia dôkazov priviesť strany sporu ku zmierlivému riešeniu, teda ku kompromisu medzi spotrebiteľom a dodávateľom. Návrh dohody o vyriešení sporu preto okrem návrhu úpravy práv a povinností strán sporu obsahuje aj vymedzenie predmetu sporu, opis skutkového stavu, informáciu o tom, aké postupy a úkony boli vykonané, ako aj uvedenie právnych predpisov, ktoré boli vzaté do úvahy pri formulovaní návrhu dohody v zmysle ustanovenia § 17 ods. 2 zákona o ARS. Pred predložením návrhu dohody sporovým stranám na schválenie je povinná poverená fyzická osoba informovať o lehote, v ktorej môžu strany dohodu schváliť, o tom, že súdne konanie by mohlo skončiť aj s iným výsledkom a o možnosti strán obrátiť sa po skončení sporu na súd. Strany sporu môžu následne vyjadriť svoj súhlas s dohodou osobne pred subjektom ARS alebo doručením podpísaného návrhu subjektu ARS, listinne, a to poštou alebo elektronicky. (Dôvodová správa k §§ 16, 17 zákona o ARS) Dohoda o ukončení sporu je pre strany sporu záväzná, pričom možnosť strán sporu obrátiť sa na súd nie je vylúčená.

Optimálnym výsledkom procesu urovnania spotrebiteľského sporu je dohoda o vyriešení sporu. Ak ale nie je možné dosiahnuť výsledok alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu vo forme uzavretia dohody, je v niektorých prípadoch možné ukončiť jeho vedenie vydaním odôvodneného stanoviska. V prípade, že orgánu ARS nadobudne dôvodné podozrenie, že práva spotrebiteľa boli porušené alebo ohrozené, vydá poverená fyzická osoba odôvodnené stanovisko. Jeho obsahom je okrem iných náležitostí aj záver s uvedením príslušného ustanovenia zákona a odôvodnenie, ktoré obsahuje opis skutkového stavu, označenie dôkazov, na základe ktorých sa stanovisko vydáva a postup subjektu ARS pri ich hodnotení (Hučková, 2016, s. 53–54). Pritom odôvodnené stanovisko nie je právne záväzné, má len informatívny charakter, a teda nemôže byť preskúmateľné súdom, ani voči nemu nemôže byť podaný opravný prostriedok. Môže ale slúžiť ako prostriedok na posilnenie vymožitelnosti práv spotrebiteľa na súde (dôvodová správa k § 18 zákona o ARS).

Tab. 6 Počet dohôd o ukončení sporu navrhnutých Slovenskou obchodnou inšpekciou a počet odôvodnených stanovísk

	2016	2017	2018	2019
Ukončené prípady	180	194	207	219
Dohody o ukončení sporu	47 (26 %)	42 (22 %)	42 (20 %)	28 (13 %)
Odôvodnené stanoviská	22 (12 %)	18 (9 %)	16 (8 %)	13 (6 %)

Zdroj: výročné správy ARS SOI 2016 – 2019

Na základe rozhodovacej činnosti vybraných subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov v rokoch 2016 – 2019 môžeme konštatovať, že pred SOI bolo dohodou ukončených približne od 13 % do 26 % sporov, pričom počet dohôd o vyriešení sporu ARS má klesajúcu tendenciu (viď tabuľka 6). Pokiaľ ide o rozhodovaciu činnosť ÚREKPS, ako vyplýva z Tabuľky 2, je to pomerne zriedkavý spôsob ukončenia konania ARS. V rokoch 2016 – 2017 ukončil ÚREKPS dohodou konanie ARS len v dvoch prípadoch. Podobne, ako vyplýva z tabuľky 1, v roku 2017 boli uzavreté na základe návrhu ÚRSO dve dohody. V roku 2016 ÚRSO rozhodol až u 8 prípadoch v prospech spotrebiteľa, výročná správa ARS z roku 2016 ale bližšie nešpecifikuje, koľko dohôd o ukončení konania ARS bolo uzatvorených, ani v koľkých prípadoch to plnil predávajúci po začatí konania ARS v prospech spotrebiteľa.

Za povšimnutie stojí skutočnosť, že v rokoch 2017 – 2018 uvádza ÚRSO vo svojich výročných správach po dva prípady, keď došlo k ukončeniu ARS z dôvodu, že bezprostredne po začatí konania došlo k náprave zo strany predávajúceho. Myslíme si, v súlade s rozhodovacou činnosťou SOI ako tzv. reziduálneho orgánu ARS, že uvedené prípady mohol ÚRSO zaradiť k návrhom odloženým z dôvodu ukončenia účasti spotrebiteľa na alternatívnom riešení sporu v zmysle § 19 ods. 1 pís. c), tak, ako následne rozhodol v roku 2019.

Pokiaľ ide o ukončenie ARS vydaním odôvodneného stanoviska, v rozhodovacej činnosti SOI sme aj napriek miernemu nárastu počtu ukončených prípadov (súvisiacemu s miernym nárastom počtu doručených návrhov v jednotlivých rokoch) zaznamenali klesajúcu tendenciu. V rokoch 2016 – 2019 bolo vydaných SOI približne od 6 % (13) do 12 % (22) odôvodnených stanovísk. V prvých dvoch rokoch sledovaného obdobia po vydaní odôvodneného stanoviska plnil predávajúci v prospech spotrebiteľa spolu v 4 prípadoch. V rozhodovacej činnosti ostatných orgánov ARS napokon sme ukončenie konania vydaním odôvodneného stanoviska nezaznamenali.

Záver

Problematika alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov v zmysle zákona o ARS, ako aj implementovanej smernice o ARS je podľa nášho názoru ešte stále relatívne novým spôsobom riešenia sporov. Svedčí o tom aj aplikačná prax jednotlivých orgánov ARS, kde medzi pomerne frekventované dôvody odmietnutia návrhu na začatie

konania ARS patrilo jeho nedoplnenie spotrebiteľom na výzvu orgánu ARS. Podobne medzi dôvody odloženia konania ARS po jeho začatí patrí neposkytnutie súčinnosti zo strany spotrebiteľa, ktoré sa však popri ostatných dôvodoch odloženia návrhu (vyhlásenie spotrebiteľa o ukončení konania ARS a nepreukázanie porušenia práv spotrebiteľa) vyskytovalo iba v rozhodovacej činnosti ÚRSO. V porovnaní s civilným sporovým konaním v zmysle Civilného sporového poriadku považujeme za výhody alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov jeho rýchlosť, ktorá spočíva najmä vo využití elektronických prostriedkov komunikácie, menšiu formálnosť, bezplatnosť u orgánov ARS, eventuálne zaplatenie nízkeho poplatku (5 eur) u niektorých právnických osôb zapísaných do zoznamu subjektov ARS, ako aj fakt, že orgánom príslušným na alternatívne riešenie konkrétneho druhu spotrebiteľského sporu je subjekt ARS, ktorý je na to oprávnený zákonom o ARS (predpokladá sa odbornosť poverenej fyzickej osoby).

Ustálená judikatúra Najvyššieho súdu Slovenskej republiky rímsko-právne zásady „práva patria bdelym“ a „neznalosť práva neospravedľuje“ v spotrebiteľských sporoch neaplikuje. (Macej, 2013) Sme toho názoru, že aj napriek postaveniu spotrebiteľa v spotrebiteľských vzťahoch, kde vystupuje ako subjekt so slabším postavením v porovnaní s predávajúcim, dodávateľom, nemôže byť jeho ochrana absolútna. To znamená, že aj napriek jeho zvýšenej ochrane pri uzatváraní spotrebiteľských zmlúv sa spotrebiteľ v prípade, že jeho práva boli porušené, musí správať aktívne, a to či už podaním žaloby na súd alebo návrhu na začatie konania ARS. Rovnako tak je povinný v prípade začatia konania pred orgánom ARS promptne reagovať na výzvy subjektu ARS, napríklad na doplnenie návrhu na začatie ARS a poskytovať orgánu ARS súčinnosť v ktoromkoľvek štádiu konania. Konanie je totiž subjekt ARS povinný ukončiť do 90 dní od jeho začatia a iba v zložitých prípadoch je možné lehotu predĺžiť. Svojím pasívnym správaním v samotnom konaní môže spôsobiť, že návrh na začatie konania bude odmietnutý alebo konanie ARS ukončené odložením návrhu.

Uvedené potvrdzuje aj skutočnosť, že pomerne veľká časť návrhov na začatie konania ARS bola ukončená vyhlásením spotrebiteľa, že nebude pokračovať v konaní. Ide znova o situácie, keď bol spotrebiteľ aktívny a po priamej komunikácii s predávajúcim a podaním žiadosti o nápravu, ktorej nebolo vyhovené, podal návrh na začatie konania ARS. Konanie bolo následne ukončené odložením návrhu z dôvodu vyhlásenia spotrebiteľa o ukončení jeho účasti, pretože na základe jeho aktívneho konania došlo k náprave zo strany predávajúceho. Teda aj napriek tomu, že návrh na začatie konania ARS bol odložený, tieto prípady zaradíme medzi situácie, keď predávajúci vyhovel návrhu spotrebiteľa a plnil to v jeho prospech.

Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov v zmysle zákona o ARS by malo byť prioritne ukončené uzatvorením dohody o skončení ARS medzi spotrebiteľom a predávajúcim na základe návrhu subjektu ARS, ktorá je pre zmluvné strany právne záväzná, eventuálne vydaním odôvodneného stanoviska, ktoré nie je právne záväzné, ale môže slúžiť ako podklad pre začatie konania pred súdom. Aj napriek uvedenému, sme toho názoru, že v prípade rozhodovacej činnosti nami skúmaných orgánov ARS nebolo uzatvorenie dohody o vyriešení sporu, ani vydanie odôvodneného stanoviska tým najbežnejším spôsobom ukončenia konania ARS. Napríklad pri rozhodovacej činnosti SOI v rokoch 2016 – 2019 predstavovalo odmietnutie návrhu na začatie konania (najmä z dôvodov vecnej nepríslušnosti subjektu ARS, neopodstatnenosti návrhu, ako aj z dôvodu nedoplnenia návrhu zo strany spotrebiteľa) okolo 23 % z ukončených prípadov a odloženie návrhu na začatie konania po začatí konania ARS (z dôvodu vyhlásenia spotrebiteľa

o ukončení účasti na ARS alebo z dôvodu, že práva spotrebiteľ'a neboli predávajúcim porušené) okolo 48 % z ukončených prípadov. Dohody o ukončení ARS predstavovali cca 20 % a odôvodnené stanoviská cca 9 % z ukončených prípadov, pričom v oboch prípadoch mali klesajúcu tendenciu. Naopak keď pri počte odložených návrhov v jednotlivých rokoch sme tu zaznamenali rastúcu tendenciu.

Vďaka povinnosti orgánov ARS, ako aj subjektov ARS informovať o svojej rozhodovacej činnosti vo výročných správach do konca marca nasledujúceho roku, máme prístup k zaujímavým a pomerne podrobným informáciám a údajom týkajúcim sa ich aplikačnej činnosti. Považujeme ich za dôležitý zdroj informácií upravujúcich alternatívne riešenie spotrebiteľ'ských sporov, výsledky tohto procesného postupu, ako aj správanie spotrebiteľ'a v priebehu tohto procesu. Do budúcnosti plánujeme obohatiť náš výskum aj o ďalšie právnické osoby zapísané v zozname subjektov ARS a venovať sa tak naďalej problematike ARS s ohľadom na konanie/nekonanie spotrebiteľ'a.

Zoznam bibliografických odkazov

- Biskupič, M. (2019). *Rozdiel medzi mediáciou a alternatívnym riešením spotrebiteľ'ských sporov*. Dostupné 2. 1. 2019, na <https://www.podnikajte.sk/obchodne-pravo/mediacia-alternativne-riesenie-spotrebiteľ'skych-sporov>
- Dôvodová správa k zákonu č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľ'ských sporov.
- Hučková, R. (2016). Nové mechanizmy uplatňovania práv spotrebiteľ'ov. *Studia Iuridica Cassoviensia*, 4(1), 46-55. ISSN 1339-3995
- Magurová, H. et al. (2016). *Základy práva cestovného ruchu pre ekonómov*. Bratislava: Wolters Kluwer
- Macej, J. (2013). *Súčasný trendy v práve na ochranu spotrebiteľ'a*. Dostupné 14. 5. 2013, na <https://www.epravo.sk/top/clanky/sucasne-trendy-v-prave-na-ochranu-spotrebitele-170.html>
- MH SR (2016). *Nový systém alternatívneho riešenia spotrebiteľ'ských sporov*. Dostupné 15. 2. 2016, na <https://www.najpravo.sk/clanky/novy-system-alternativneho-riesenia-spotrebiteľ'skych-sporov.html>
- RÚ (2020). *Výročná správa RÚ o alternatívnom riešení spotrebiteľ'ských sporov*. Dostupné 31. 1. 2020 na <https://www.teleoff.gov.sk/verejne-odpocty-a-vyrocné-spravy/>
- SOI (2020). *Alternatívne riešenie spotrebiteľ'ských sporov. Výročná správa – ARS*. Dostupné 31. 1. 2020 na <https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľ'skych-sporov/vyrocná-správa-ars.soi>
- ÚRSO (2020). *Alternatívne riešenie spotrebiteľ'ských sporov. Výročná správa za rok 2016 – 2019*. Dostupné na <http://www.urso.gov.sk/?q=node/394>