

**Výročná správa
o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov
za rok 2017**

Na základe ust. § 10 ods. 3 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ARS“) Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej len „úrad“) vydáva túto Výročnú správu o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov za rok 2017.

V roku 2017 bolo úradu doručených 18 návrhov na alternatívne riešenie sporov (ďalej len „ARS“). Spotrebiteľia sa najčastejšie domáhali zmeny účtovanej sumy za služby. V oblasti kvality služby sa najčastejšie spotrebiteľia domáhali kompenzácie za zníženú kvalitu služby počas porúch a neuspokojivé odstránenie poruchy. V ďalších návrhoch spotrebiteľia neboli spokojní s kvalitou signálu. Úrad riešil aj spory ohľadom zmluvnej pokuty, dobitia kreditu, vrátenia kreditu a ceny internetu. K sporom najčastejšie viedlo nedostatočné vyjadrenie sa predávajúceho k reklamácii.

Úrad podľa zákona o ARS vyriešil spory nasledovne:

- podľa § 13 ods. 2 písm. a) a b) odmietol 4 spory nakoľko subjekt ARS nebol príslušný riešiť spor alebo ak ide o druh sporu, ktorý úrad nebol príslušný riešiť,
- podľa § 13 ods. 1 odmietol 9 sporov z dôvodu, že spotrebiteľ napriek výzve svoj návrh na ARS nedoplnil,
- podľa § 13 ods. 4 písm. c) odmietol 2 spory z dôvodu že vyčísliteľná hodnota sporu nepresahovala sumu 20 EUR,
- oznámením o ukončení sporu podľa § 20 ods. 1 písm. a) 1 spor nakoľko spotrebiteľ a predávajúci uzavreli dohodu,
- oznámením o odložení podľa § 19 ods. 1 písm. e) 1 spor na základe skutočností ktoré boli zistené počas ARS nebolo zrejmé, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa,
- oznámením o odložení návrhu podľa § 19 ods. 1 písm. c) 2 spory z dôvodu, že spotrebiteľ vyhlásil a že sa rozhodol ukončiť svoju účasť na ARS.

Riešenie sporu trvalo priemerne 75 dní. V prípade dohody o vyriešení sporu boli splnené dobrovoľne všetky body dohody. V prípadoch odloženia sporu z dôvodu ukončenia účasti na spore spotrebiteľom a v niektorých prípadoch odmietnutia návrhov z dôvodu nedoplnenia návrhu spotrebiteľom boli uspokojené požiadavky spotrebiteľa mimo dohody o vyriešení sporu.

Poverené osoby sa v rámci vzdelávania riešenia sporov zúčastnili školenia Riešenie konfliktov a ťažkých situácií. Zároveň poverené osoby čerpajú z mnohoročných skúseností úradu pri mimosúdnom riešení sporov podľa zákona 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách. V budúcnosti plánuje úrad účasť fyzických osôb na školeniach zameraných na sprostredkovanie porozumenia a smerovanie k dohode v rámci ARS.

Z činnosti úradu v oblasti ARS v roku 2017 možno usúdiť, že napriek tomu, že záujem o ARS je podstatne vyšší než v roku 2017, spory záujemcov o ARS sa často urovnávajú ešte pred podaním samotného návrhu. Takisto spotrebiteľia ešte stále posielajú neúplný návrh na ARS, prípadne sa informujú o tejto možnosti bez toho, aby sa najskôr obrátili na predávajúceho priamo. Úrad prispieva k uplatňovaniu práv spotrebiteľov poučením spotrebiteľa na procesný postup od podania reklamácie až po možnosť uplatnenia svojich práv na súde.

V budúcnosti na základe skúseností s ARS sa bude úrad orientovať viac na vôľu strán uzavrieť dohodu o vyriešení sporu napriek tomu, že takáto povinnosť strane sporu z uzavretej zmluvy alebo zákona nevyplýva..

Mgr. Jaroslav Dohnal
vedúci oddelenia riešenia sporov