

**Výročná správa
o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov
za rok 2018**

V Bratislave, marec 2019

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 2018.

V roku 2018 úrad riešil 8 návrhov na alternatívne riešenie sporov (ďalej len „ARS“). Z toho jeden návrh na ARS bol podaný koncom roku 2017 a úrad spor ukončil v polovici januára a jeden návrh bol zaslaný koncom roka 2018, tento spor ešte trvá. Spotrebiteľia sa najčastejšie domáhali zmeny účtovanej sumy za služby, vrátenie zaplatených neoprávnených poplatkov, kompenzáciu nevyužívaných služieb, účtovania mesačných poplatkov po viazanosti, správneho účtovania SMS a hovorov v roamingu. K sporom najčastejšie viedlo nedostatočné vyjadrenie sa predávajúceho k reklamácií.

Úrad podľa zákona o ARS vyriešil spory nasledovne:

Podľa ustanovenia § 13 ods. 1 zákona o ARS „Ak spotrebiteľ napriek výzve podľa § 12 ods. 6 svoj návrh v určenej lehote nedoplní a pre tento nedostatok nemožno pokračovať v alternatívnom riešení sporu, subjekt alternatívneho riešenia sporov návrh odmietne“. Z uvedeného dôvodu úrad odmietol 1 spor, nakoľko spotrebiteľ napriek výzve svoj návrh na ARS nedoplnil.

Podľa ustanovenia § 19 ods. 1 písm. e) zákona o ARS „na základe skutočností zistených počas alternatívneho riešenia sporu nie je zrejmé, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa“. Z tohto dôvodu úrad odložil 2 návrhy na ARS nakoľko neboli porušené práva spotrebiteľa a následne spor ukončil.

Podľa ustanovenia § 19 ods. 1 písm. c) zákona o ARS „spotrebiteľ vyhlási, že sa rozhodol ukončiť svoju účasť na alternatívnom riešení sporu“. Na základe vyhlásenia o ukončení účasti na riešení sporu úrad odložil a následne ukončil 4 spory.

Riešenie sporu trvalo priemerne 86 dní, pričom v žiadnom z prípadov nedošlo k dohode a spory boli ukončené iným spôsobom.

Ako aj v minulých rokoch sa osoby poverené ARS vzdelávali na rôznych školeniach. Vzájomne spolu spolupracovali a vymieňali si skúsenosti a vedomosti s osobami poverenými z iných úradov. Vymieňali si postrehy, informácie a možnosti, ako je čo najlepšie viesť spor od začiatku až do konca a dospieť k dohode. Začiatkom roka 2018 sa poverené osoby zúčastnili seminára, ktorý bol zameraný na sprostredkovanie porozumenia a smerovanie k dohode v rámci ARS. Poverené osoby čerpajú z mnohoročných skúseností úradu pri mimosúdnom riešení sporov podľa zákona 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách.

Činnosť úradu v oblasti ARS v roku 2018 ukázala, že alternatívne riešenie sporu je prostriedkom o ktorom sa spotrebiteľia dozvedia pri podávaní podnetov na kontrolu alebo sťažností na operátorov. V takýchto prípadoch sú poučení o procesnom postupe od podania reklamácie, žiadosti o nápravu až možnosť uplatnenia svojich práv na súde. Uplatnenie reklamácie, prípadne žiadosti o nápravu často vedie k riešeniu sporu pred podaním návrhu. Na základe skúseností z roku 2018 úrad plánuje zlepšiť komunikáciu so spotrebiteľmi vo forme lepšieho prístupu k informáciám o procesnom postupe pri podávaní návrhu.

Mgr. Jaroslav Dohnal
vedúci oddelenia riešenia sporov
osoba poverená ARS