

**Výročná správa
o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov
za rok 2019**

V Bratislave, január 2020

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“) ako orgán alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „ARS“) vydáva túto Výročnú správu o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov za rok 2019.

Cieľom zákona o ARS je vytvorenie možností pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne, resp. len s minimálnymi nákladmi. Ide o dosiahnutie zmierlivého riešenia, resp. dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným podkladom. Tým nie je vylúčená možnosť strán sporu obrátiť sa v tej istej veci na súd.

V prípade, ak dôjde k sporu s predávajúcim má spotrebiteľ právo obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „subjekt ARS“) po tom, ako využije všetky možnosti na vyriešenie sporu. Právna úprava sa vzťahuje nielen na spory „domáce“, ale aj na spory „cezhraničné“, t.j. spory medzi zahraničnými spotrebiteľmi a predávajúcimi na území SR.

V súvislosti s podanými návrhmi je dôležité upozorniť spotrebiteľov, že v prípade ak neuvedú všetky potrebné údaje, prípadne nepriložia potrebné doklady a následne nereagujú na výzvy, ktoré im zasiela subjekt ARS predlžujú trvanie riešenia sporu, prípadne sa pripravujú o možnosť riešenia svojich sporov.

V roku 2019 úrad riešil desať sporov. Podaných bolo osem návrhov na ARS a dva spory z roku 2018 boli ukončené v roku 2019. Deväť sporov bolo ukončených a jeden je riešený ešte v tomto roku.

Najčastejším predmetom spotrebiteľských sporov boli pochybnosti o správnosti fakturácie spotreby zo strany regulovaných subjektov. Spotrebiteľia sa najčastejšie domáhali zmeny účtovanej sumy za služby a aktivácie služieb. Ďalej namietali nesprávne vyúčtovanú cenu za službu, za volania ktoré sa neuskutočnili, vyúčtovanie poplatkov za dátový roaming, nesprávne účtovanie SMS a hovorov v roamingu. K sporom často viedlo nedostatočné vyjadrenie sa predávajúceho k reklamácii.

Úrad podľa zákona o ARS vyriešil spory nasledovne:

Z dôvodu uvedeného v ustanovení § 19 ods. 1 písm. e) zákona o ARS, a teda z dôvodu že na základe skutočností zistených počas alternatívneho riešenia sporu nie je zrejmé, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa úrad odložil päť návrhov na ARS. Z uvedeného vyplýva, že spotrebiteľ s predávajúcim sa nedohodli.

Na základe vyhlásenia spotrebiteľa, že sa rozhodol ukončiť svoju účasť na alternatívnom riešení sporu v zmysle ustanovenia § 19 ods. 1 písm. c) zákona o ARS úrad odložil štyri spory. K takémuto rozhodnutiu viedla skutočnosť, že predávajúci uznal nároky spotrebiteľa a zmluvné strany nepovažovali za potrebné uzatvárať písomnú dohodu.

Jeden podnet z dôvodu jeho príslušnosti bol postúpený na odbor štátneho dohľadu a jeden spor ARS ešte trvá.

ARS vybavované úradom v roku 2019 v priemere trvali 80 dní.

Pokiaľ ide o výsledky ARS, vo všeobecnosti je možné konštatovať dodržiavanie záverov ARS regulovanými subjektmi aj spotrebiteľmi. Úrad nedisponuje informáciami, ktoré by nasvedčovali tomu, že dochádza k nerešpektovaniu záverov sporov, prípadne k ich úmyselnému porušovaniu.

Úrad konštatuje, že k zefektívneniu a skvalitneniu alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov prispieva neustále zvyšovanie informovanosti spotrebiteľov, ako aj nárast skúseností osôb poverených agendou alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov. V snahe o skvalitnenie procesu alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov osoby poverené ARS spolu spolupracovali a vymieňali si skúsenosti a vedomosti. Vymieňali si postrehy, informácie a možnosti, ako čo najlepšie viesť spor od začiatku až do konca a dospieť k dohode. Poverené osoby čerpajú z mnohoročných skúseností úradu pri mimosúdnom riešení sporov podľa zákona 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách.

V roku 2019 poverené osoby zjednodušili prístup k informáciám o ARS zverejnených na stránke úradu, pričom pravidlá ARS boli popísané zrozumiteľnejšie za účelom pomôcť spotrebiteľom jednoduchšie sa orientovať v pravidlách na ARS. Nová úprava má objasniť spotrebiteľovi, čoho sa môže domáhať a aký predmet sporu môže riešiť úrad. Je tu uvedený postup pred podaním návrhu, a teda reklamácia a žiadosť o nápravu, ako aj popis náležitostí úplného návrhu na riešenie sporu spolu s možnosťou stiahnutia si vzoru návrhu v elektronickej forme.

Z činnosti úradu v oblasti ARS v roku 2019 možno usúdiť, najmä z komunikácie so spotrebiteľmi pred podaním návrhu, že spotrebiteľom ešte nie je celkom jasný proces uplatňovania svojich práv týmto procesným postupom. Spotrebiteľia často 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.

Mgr. Jaroslav Dohnal
osoba poverená ARS