

**Výročná správa
o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov
za rok 2020**

V Bratislave, marec 2021

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 2020.

V roku 2020 úrad riešil 14 sporov (ďalej len „ARS“). Z toho tri návrhy na ARS boli podané koncom roku 2019 a úrad spory ukončil v roku 2020 a jeden spor bol úradu zaslaný koncom roka 2020, tento spor bol ukončený v roku 2021.

Dvanásť sporov sa týkalo elektronických komunikácií, dva spory sa týkali poštových služieb. Spotrebiteľia pri elektronických komunikáciách sa najčastejšie domáhali zmeny účtovanej sumy za služby, aktivácie služieb, nesprávne vyúčtovanej pokuty od predávajúceho, ukončenia zmluvy, sprístupnenia k službe, ktorá bola predávajúcim zablokovaná. Pri poštových službách šlo o náhradu škody za nedoručenú zásielku a náhradu škody spôsobenú neskorým doručením zásielky. K sporom najčastejšie dochádzalo z dôvodu nedostatočnej komunikácie predávajúceho so spotrebiteľom. Priemerné vyriešenie sporu trvalo 75 dní.

Úrad vyriešil spory nasledovne: Podľa ustanovenia § 19 ods. 1 písm. e) „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 7 návrhov na ARS, nakoľko neboli porušené práva spotrebiteľa.

Podľa ustanovenia § 19 ods. 1 písm. c) „spotrebiteľ vyhlási, že sa rozhodol ukončiť svoju účasť na alternatívnom riešení sporu“, úrad preto odložil 6 sporov oznámením o odložení návrhu.

Jeden spor ARS bol vyriešený podľa ustanovenia § 18, vydaním odôvodneného stanoviska, nakoľko bolo zjavné, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa.

Ako aj v minulých rokoch 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.

Z činnosti úradu v oblasti ARS v roku 2020 možno usúdiť, že povedomie o tomto relatívne novom inštitúte medzi spotrebiteľmi rastie, no 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