

**Výročná správa
o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov
za rok 2021**

V Bratislave, január 2022

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 2021.

V roku 2021 úrad riešil 10 sporov (ďalej len „ARS“). Z toho dva návrhy na ARS boli podané v roku 2020 a úrad spory ukončil v roku 2021. Tri návrhy na ARS úrad odmietol na základe skutočnosti, že boli neúplné a spotrebiteľ ich nedoplnil v určenej lehote a jeden z dôvodu, že úrad nebol príslušný na jeho riešenie. Deväť sporov bolo ukončených v roku 2021 a jeden v roku 2022.

Deväť sporov sa týkalo elektronických komunikácií, a jeden spor sa týkal poštových služieb. Spotrebiteľia pri elektronických komunikáciách sa najčastejšie domáhali zmeny účtovanej sumy za služby, aktivácie služieb, nesprávne vyúčtovanej pokuty od predávajúceho, nápravy neoprávnenej zmeny podstatných náležitostí zmluvy a ukončenia zmluvy. Pri poštových službách šlo o nevybavenú reklamáciu náhrady škody poškodením zásielky. K sporom najčastejšie dochádzalo z dôvodu nedostatočnej komunikácie predávajúceho so spotrebiteľom. Priemerné vyriešenie sporu trvalo 89 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 2 návrhy 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.

Dva návrhy na ARS boli vyriešené 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 č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách.

Z činnosti úradu v oblasti ARS v roku 2021 možno usúdiť mierny pokles záujmu o alternatívne riešenie sporov a naďalej 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