

**Výročná správa  
o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov  
za rok 2023**

V Bratislave, marec 2024

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 2023.

V roku 2023 úrad riešil 17 sporov (ďalej len „ARS“). Z toho dva spory boli úradu zaslané v tomto roku a doriešené boli v roku 2024.

Štrnásť sporov sa týkalo elektronických komunikácií a tri 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 69 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 8 návrhov na ARS, nakoľko neboli porušené práva spotrebiteľa.

Podľa ustanovenia § 17, a teda dohodou, bolo vyriešených 7 sporov.

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

Ako aj v minulých rokoch osoby poverené ARS 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. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov.

Kupujúci sa vo väčšine prípadov sa informujú o ARS 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  
vedúci oddelenia kontroly, sťažností  
a riešenia sporov