

Alternatívne riešenie sporov po 1. júli 2024

Zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa sa vykonali aj niektoré zmeny v zákone č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

Účelom tohto príspevku je poukázať na zmeny v predmetnom zákone ako aj na povinnosti správcu bytového domu pri prípadnom alternatívnom riešení spotrebiteľského sporu.

I. Povinnosť informovať spotrebiteľa

Novela v § 11 odsek 1 vzhľadom na zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa upravila tento odsek nasledovne:

- „(1) Spotrebiteľ má právo podať obchodníkovi **žiadosť o nápravu***, ak medzi spotrebiteľom a obchodníkom vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady alebo ak sa spotrebiteľ domnieva, že obchodník porušil iné práva spotrebiteľa.“

* pozri k tomu § 5 zákona č. 108/2024 Z. z. – t. j. všeobecné povinnosti obchodníka;

- odsek 2, ktorý znie: „(2) **Obchodník informuje spotrebiteľa na trvanlivom médiu o príslušných subjektoch alternatívneho riešenia sporov, ak obchodník odpovedal zamietavo na žiadosť podľa odseku 1.**“

Odporúčame túto povinnosť striktne dodržiavať. Ak obchodník nevyhovie žiadosti spotrebiteľa o nápravu, v odpovedi adresovanej spotrebiteľovi (alebo iným vhodným spôsobom za predpokladu, že je splnená podmienka poskytnutia informácie na trvanlivom médiu) ho informuje o subjektoch alternatívneho riešenia sporov, ktoré sú príslušné na riešenie daného sporu medzi obchodníkom a spotrebiteľom. Ak je na riešenie daného sporu príslušný viac ako jeden subjekt alternatívneho riešenia sporov, obchodník má povinnosť informovať spotrebiteľa o všetkých príslušných subjektoch.

Subjekty alternatívneho riešenia sporov sa nachádzajú na stránke MH SR:

[Zoznam subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov](#) | [Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov](#) | [Ochrana spotrebiteľa](#) | [Obchod](#) | [MHSR](#)

II. Súhlas so zabezpečením vyjadrenia odborne spôsobilej osoby

V § 12 ods. 4 sa na konci pripája táto veta: „**Ak ide o spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady, spotrebiteľ môže už v návrhu uviesť svoj súhlas so zabezpečením vyjadrenia odborne spôsobilej osoby podľa § 15 ods. 7.**“

Z dôvodov procesnej ekonómie a zjednodušenia postupu pre spotrebiteľov sa navrhuje, aby v prípade sporov z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady mohol spotrebiteľ prejavíť svoj záujem o zabezpečenie vyjadrenia odborne spôsobilej osoby už v momente podania návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporov.

III. Šikanózný návrh

Novelizáčnými bodmi sa na základe požiadaviek vyplývajúcich z aplikačnej praxe zavádza nový dôvod odmietnutia návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu v prípade návrhu spotrebiteľa, ktorý je **zjavne šikanózný**.

V § 13 ods. 2 sa za písmeno c) vkladá nové písmeno d), ktoré znie:

„d) je návrh šikanóznym,“.

„(4) Šikanóznym návrhom podľa odseku 2 písm. d) je **opakované podanie**, ktoré už bolo subjektom alternatívneho riešenia sporov **najmenej dvakrát odmietnuté** jedným zo spôsobov uvedených v odseku 1 alebo 2 a ktoré neobsahuje žiadne nové skutočnosti, ktoré by odôvodňovali iný postup ako odmietnutie návrhu.“.

IV. Začatie ARS

Alternatívne riešenie sporu sa považuje za začaté dňom doručenia úplného návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ale len za predpokladu, že subjekt alternatívneho riešenia sporov neodmietol návrh podľa § 13 ods. 2 /šikanóznym/ alebo ods. 5 – pozri podrobne, keďže je tu veľa dôvodov na odmietnutie návrhu.

V. Oznámenie začatia alternatívneho riešenia sporu stranám sporu zo strany subjektu alternatívneho riešenia sporov.

Začatie alternatívneho riešenia sporu sa stranám sporu oznamuje písomne (v listinnej alebo elektronickej podobe za podmienok stanovených v § 21) bezodkladne po úhrade poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu spotrebiteľom v prípade, že subjekt alternatívneho riešenia sporov účtuje poplatok spotrebiteľovi. Ak spotrebiteľ poplatok za začatie alternatívneho riešenia sporu v určenej lehote neuhradí, subjekt alternatívneho riešenia sporov stranám sporu začatie alternatívneho riešenia sporu neoznamuje a návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu odloží podľa § 19 ods. 1 písm. f). Ak subjekt alternatívneho riešenia sporov neúčtuje spotrebiteľovi poplatok za začatie alternatívneho riešenia sporu, začatie alternatívneho riešenia sporu oznámi stranám sporu bezodkladne po posúdení dôvodov na odmietnutie návrhu.

VI. vyjadrenia odborne spôsobilej osoby - § 15 odsek 7 až 10 zákona

Do procesu alternatívneho riešenia sporu sa zavádza **inštitút vyjadrenia odborne spôsobilej osoby**. Pri sporoch zo zodpovednosti za vady môže subjekt alternatívneho riešenia sporov navrhnúť stranám sporu zabezpečenie vyjadrenia odborne spôsobilej osoby. Pri sporoch zo zodpovednosti za vady býva sporné unesenie dôkazného bremena, či ide o vadu, za ktorú obchodník nezodpovedá. Nejde o právnu, ale skutkovú otázku. V prípade, že strany sporu budú s návrhom na zabezpečenie vyjadrenia odborne spôsobilej osoby súhlasiť, môžu sa dohodnúť na konkrétnej osobe. Malo by ísť o osobu, ktorá sa dokáže nestranne a odborne vyjadriť k sporným skutkovým otázkam (napr. znalec, autorizovaná, akreditovaná alebo notifikovaná osoba, autorizovaný servis, vedecká inštitúcia a pod.). Alternatívne, ak sa strany sporu nedohodnú, môže konkrétnu osobu určiť priamo subjekt alternatívneho riešenia sporov s ich súhlasom, a to zohľadňujúc aspekty hospodárnosti, odbornej spôsobilosti a nezávislosti osoby. **Primárne znáša náklady** na zabezpečenie vyjadrenia odbornej spôsobilej osoby **obchodník**, ale ak vo výsledku bude znieť vyjadrenie odbornej spôsobilej osoby v jeho prospech, môže žiadať náhradu nákladov na odborné vyjadrenie od spotrebiteľa. Zákon však aj v uvedenej otázke dáva stranám sporu možnosť dohodnúť sa inak, napríklad že náklady budú

znášať spoločne. Ak by náklady znášal spotrebiteľ, aj v tomto prípade platí, že ak by odborné vyjadrenie znelo nakoniec v jeho prospech, má nárok na náhradu nákladov od obchodníka.

VII. Prerušenie alternatívneho riešenia sporu

Novým § 16a sa subjektu alternatívneho riešenia sporov umožňuje na nevyhnutný čas prerušiť alternatívne riešenie sporu, pričom sa taxatívne vymedzujú prípady, kedy môže subjekt riešenie sporu prerušiť. Ide napríklad o situáciu, kedy má subjekt vedomosť o príprave dobrovoľného opatrenia obchodníka podľa § 35 ods. 1 návrhu zákona (čl. I), ktorým obchodník vyhlási, že ukončil alebo ukončí porušovanie svojej povinnosti. Subjekt je povinný oznámiť prerušenie konania písomne obom stranám sporu. Subjekt je povinný v konaní pokračovať bezodkladne po tom, čo odpadol dôvod prerušenia, oboznámil sa so skutočnosťami, ktoré umožňujú pokračovanie v riešení sporu alebo na žiadosť strán sporu. Subjekt si splní oznamovaciu povinnosť o pokračovaní v konaní najneskôr spolu s prvým procesným úkonom voči stranám sporu.

VIII. Dohoda o vyriešení sporu

Novelizáčnými bodmi sa upravujú obsahové náležitosti návrhu dohody, ktorý vypracuje subjekt alternatívneho riešenia sporov. V porovnaní s predošlou úpravou sa vypúšťajú tie náležitosti, ktoré boli na základe poznatkov vyplývajúcich z aplikačnej praxe identifikované ako administratívne zaťažujúce pre subjekty alternatívneho riešenia sporov. Náležitosti návrhu dohody sú uvedené demonštratívnym výpočtom a predstavujú minimálne obsahové náležitosti, subjekty alternatívneho riešenia sporov tak môžu podľa vlastného uváženia zahrnúť do návrhu dohody aj iné informácie a skutočnosti. Zákomom sa upravuje formálna stránka uzatvárania dohody o vyriešení sporu s cieľom zjednodušiť tento proces. Dohoda sa považuje za uzavretú doručením písomného súhlasu (poštovou zásielkou alebo elektronicky) strán sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, upúšťa sa však od povinnosti doručiť subjektu podpísaný návrh dohody na listinnej podobe návrhu dohody.

IX. ukončenie alternatívneho riešenia sporu

Taxatívny výpočet možných spôsobov ukončenia alternatívneho riešenia sporu sa dopĺňa o oznámenie jednej zo strán sporu, že došlo k vyriešeniu sporu. Uvedená forma ukončenia sporu postačuje v prípade, keď neprišlo k uzavretiu dohody o vyriešení sporu podľa § 17, ale na základe dohody medzi obchodníkom a spotrebiteľom mimo režimu alternatívneho riešenia sporov. Ukončenie alternatívneho riešenia sporu z uvedeného dôvodu subjekt alternatívneho riešenia sporov bezodkladne oznámi druhej strane sporu, pričom zároveň určí lehotu, v ktorej môže táto druhá strana vzniesť námietku voči takémuto ukončeniu alternatívneho riešenia sporu.