

Správa o alternatívnom riešení sporov (ARS) podľa článku 20 ods. 6 smernice 2013/11

Správa o alternatívnom riešení sporov (ARS)



Tento prieskum vykonáva Európska komisia s cieľom pomôcť príslušným orgánom v členskom štáte pripraviť ich správy podľa článku 20 ods. 6 smernice 2013/11/EÚ o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Tento prieskum vyplňte a odovzdajte do 9. júla 2018.

ODDIEL 1: ÚVOD

1. Názov vašej organizácie

Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky

2. Členský štát, v ktorom má vaša organizácia sídlo

Slovenská republika

3. Vaša organizácia je:

- ☒ jediný príslušný orgán vo vašom členskom štáte
- ☐ príslušný orgán určený ako jednotné kontaktné miesto vo vašom členskom štáte (váš členský štát určil podľa smernice 2013/11/EÚ viac ako jeden príslušný orgán)

ODDIEL 2: ČINNOSŤ V OBLASTI ARS

Tento oddiel sa týka činností v rámci pôsobnosti jednotlivých príslušných orgánov vo vašom členskom štáte. Ak je vo vašom členskom štáte viac ako jeden príslušný orgán, vyplňte túto časť osobitne za každý príslušný orgán. Na tento účel môžete na konci každého oddielu pridať ďalší príslušný orgán.

Príslušný orgán 1

1. Názov príslušného orgánu

Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky (MH SR)

2. Dátum, keď začal pôsobiť ako príslušný orgán

01/02/2016

3. Vymedzte jeho oblasť pôsobnosti (napr. podľa odvetvia podnikania)

MH SR je príslušným orgánom pre všetky spotrebiteľské spory.

4. Opíšte certifikačný proces, ktorý organizácia musela podstúpiť na to, aby sa stala oznámeným subjektom ARS v rámci tohto príslušného orgánu.

Tri subjekty ARS (štátne orgány) sa stali subjektom ARS priamo na základe zákona, ktorý presne vymedzil druhy sporov, ktoré tieto subjekty ARS riešia.

Ostatné právnické osoby sa stali subjektom ARS prostredníctvom ich zápisu do zoznamu subjektov ARS na základe ich žiadosti. MH SR zapíše do zoznamu ako subjekt ARS len tie právnické osoby, ktoré spĺňajú podmienky ustanovené zákonom. O zápis môže požiadať spotrebiteľská organizácia, záujmové združenie najmenej desiatich právnických osôb alebo komora zriadená zákonom, ktorá:

- sa aktívne venovala riešeniu sporov medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi najmenej počas jedného roka,
- má dostatočné technické a administratívne vybavenie na alternatívne riešenie sporov,
- je odborne, organizačne a personálne spôsobilá zabezpečiť alternatívne riešenie druhov sporov, ktoré bude riešiť (vnútroštátnych aj cezhraničných),
- disponuje osobitne určenými finančnými prostriedkami na plnenie úloh subjektu ARS,
- má pracovnoprávny alebo iný vzťah s aspoň dvoma fyzickými osobami, ktoré sú spôsobilé na právne úkony v plnom rozsahu, bezúhonné, dôveryhodné a spĺňajú požiadavku vysokoškolského vzdelania druhého stupňa a odbornej praxe v oblasti riešenia sporov (vzdelanie v odbore právo a prax aspoň jeden rok alebo vzdelanie v inom odbore a prax aspoň tri roky),
- zriadila a udržiava webové sídlo,
- zaviedla systém opatrení na zabezpečenie odbornej úrovne fyzických osôb riešiacich spory,
- k žiadosti o zápis do zoznamu subjektov ARS priložila doklady preukazujúce splnenie vyššie uvedených podmienok a ďalšie zákonom požadované dokumenty.

5. Koľko oznámených subjektov ARS je v pôsobnosti príslušného orgánu?

V pôsobnosti príslušného orgánu je v súčasnosti 8 subjektov ARS.

6. Koľko sporov bolo predložených týmto subjektom ARS?

1239

7. Koľko sťažností bolo prijatých na vybavenie týmito subjektmi ARS?

824

8. Koľko zo sťažností prijatých subjektmi ARS bolo následne stiahnutých?

Spotrebiteľmi?

34

Obchodníkmi?

0

9. Koľkými sťažnosťami sa subjekty ARS odmietli zaoberať?

323

10. Aké percento z týchto prípadov bolo zamietnuté preto, že:

a) sa nevykonala žiadny predchádzajúci pokus kontaktovať obchodníka

2.79

%

b) sťažnosť bola neopodstatnená/šikanózna

6.19

%

c) spor už predtým posúdil subjekt ARS alebo súd

3.10

%

d) hodnota pohľadávky nedosiahla platnú hranicu

5.26

%

e) sťažnosť nebola podaná včas

0.62

%

f) riešenie sťažnosti by narušilo účinné fungovanie subjektu ARS

8.67

%

11. V koľkých prípadoch boli tieto subjekty ARS schopné ukončiť postup dosiahnutím výsledku?

291

12. Koľko dní v priemere týmto subjektom ARS trvalo, kým vydali konečné rozhodnutie?

61.16

13. Existuje mechanizmus na kontrolu a zabezpečenie dodržiavania výsledku postupu ARS stranami?

- ☐ Áno
☒ Nie

Tento prieskum možno rozšíriť tak, aby ste mohli uviesť informácie o všetkých príslušných orgánoch vo vašom členskom štáte.

- ☐ **Pridávam do prieskumu ďalší príslušný orgán:** potrebujem poskytnúť informácie o ďalšom príslušnom orgáne
☒ **Nepridávam ďalší príslušný orgán:** poskytol som informácie o všetkých príslušných orgánoch v mojom členskom štáte

ODDIEL 3: NAJLEPŠIE POSTUPY A NEDOSTATKY

V tomto oddiele poskytnite informácie o situácii v oblasti ARS vo vašom členskom štáte. Tento oddiel by ste mali využiť na to, aby ste poskytli prehľad, ale zároveň podľa potreby uviedli konkrétne príklady a štatistické údaje.

1. Aké najlepšie postupy sa vyvinuli v súvislosti s ARS vo vašom členskom štáte?

Alternatívne riešenie sporu prebieha pomerne neformálne, subjekty ARS sa usilujú komunikáciou so stranami sporu (uprednostňuje sa telefonický kontakt a e-mail) dosiahnuť kompromis prijateľný pre obidve strany sporu, ktorý následne sformulujú v dohode o vyriešení sporu.

Subjekty ARS pôsobia pri riešení sporu nestranne a nezávisle a bez toho, aby sa v ich činnosti prejavovala ich tradičná úloha a postavenie (napr. ako štátny orgán či spotrebiteľská organizácia).

Subjekty ARS spotrebiteľom odporúčajú nezasielať počas trvania alternatívneho riešenia sporu orgánom dohľadu podnet proti obchodníkovi pre porušenie právnych predpisov, keďže uvedené negatívne vplyva na ochotu obchodníkov uzavrieť so spotrebiteľom dohodu.

Ak sa subjektu ARS nepodarí dosiahnuť dohodu medzi spotrebiteľom a obchodníkom, no dospeje k záveru, že obchodník porušil práva spotrebiteľa, subjekt ARS vydá odôvodnené stanovisko, ktoré síce nie je právne záväzné, no spotrebiteľovi môže slúžiť ako prípadný podklad v súdnom konaní proti obchodníkovi.

Alternatívne riešenie sporu môže trvať maximálne 90 dní, avšak v obzvlášť zložitých prípadoch je v záujme poskytnutia dostatočného priestoru stranám sporu na vyjadrenie ich postojov a návrhov a v záujme dosiahnutia zmierenia strán sporu možné túto lehotu predĺžiť.

V odôvodnených prípadoch subjekty ARS neodmietajú návrhy na začatie ARS ani v prípade, že im to právna úprava umožňuje (napr. z dôvodu, že hodnota sporu nedosahuje zákonom stanovenú hranicu 20 eur).

2. Aké opatrenia boli vo vašom členskom štáte prijaté na podporu účasti obchodníkov v systéme ARS a akým spôsobom hodnotíte úspech týchto opatrení (uvedte údaje podporujúce vaše hodnotenie).

Pre obchodníkov je alternatívne riešenie sporu vždy bezplatné, neplatia žiadne poplatky za začatie ARS ani iné náklady súvisiace s alternatívnym riešením sporu. Uvedené pozitívne vplyva na motiváciu obchodníkov uzavrieť dohodu so spotrebiteľom.

Obchodníci majú povinnosť poskytnúť subjektu ARS súčinnosť, t. j. minimálne sa vyjadriť ku skutočnostiam uvedeným v návrhu na začatie ARS podanému spotrebiteľom. Splnenie tejto povinnosti však mnohí obchodníci ponímajú čisto formálne a subjektu ARS poskytnú súčinnosť len v nevyhnutnom rozsahu požadovanom zákonom bez akéhokoľvek záujmu o uzavretie dohody so spotrebiteľom.

Ďalším opatrením je propagácia systému ARS ministerstvom (MH SR zorganizovalo konferenciu o alternatívnom riešení sporov pri príležitosti začiatku fungovania systému vo februári 2016), v médiách a prostredníctvom subjektov ARS (a to aj poskytnutím dotácie zo štátneho rozpočtu spotrebiteľským združeniam na propagáciu ARS). Uvedené opatrenia boli úspešné len čiastočne.

3. Opíšte príklady spolupráce medzi príslušnými orgánmi a/alebo subjektmi ARS vo vašom členskom štáte?

V Slovenskej republike pôsobí iba jeden príslušný orgán. Spolupráca medzi MH SR ako príslušným orgánom a subjektmi ARS sa uskutočňuje vo forme pracovných stretnutí (individuálne stretnutia MH SR so všetkými subjektmi ARS a spoločné stretnutie poverených fyzických osôb všetkých subjektov ARS), telefonických rozhovorov a e-mailovej komunikácie. MH SR subjektom ARS poskytuje súčinnosť v prípade rôznorodých otázok týkajúcich sa správnej interpretácie či praktickej aplikácie jednotlivých ustanovení právnych predpisov upravujúcich alternatívne riešenie sporov. Subjekty ARS informujú MH SR o praktických problémoch vyskytujúcich sa v procese alternatívneho riešenia sporov, o návrhoch na zmenu právnej úpravy a poskytujú mu potrebné štatistické údaje týkajúce sa riešených sporov.

MH SR tiež podporuje spoluprácu medzi jednotlivými subjektmi ARS. Subjekty ARS mali možnosť diskutovať medzi sebou na pracovnom stretnutí, ktoré MH SR zorganizovalo pre všetky poverené fyzické osoby uskutočňujúce alternatívne riešenie sporov. Stretnutie umožnilo subjektom ARS diskutovať o riešeníach problematických situácií, najlepších postupoch a vymeniť si aj ďalšie poznatky a skúsenosti súvisiace s alternatívnym riešením sporov.

4. Opíšte spoluprácu medzi subjektmi ARS a vnútroštátnymi orgánmi na presadzovanie práva vo vašom členskom štáte (článok 17 smernice 2013/11/EÚ)

Subjekty ARS majú právo počas alternatívneho riešenia sporov požiadať vnútroštátne orgány na presadzovanie práva o poskytnutie súčinnosti, ak ich vyjadrenie môže mať význam pre priebeh alebo výsledok alternatívneho riešenia sporov.

Informácie uvedené vo výročných správach subjektov ARS a ďalšie informácie poskytované subjektmi ARS týkajúce sa zmluvných podmienok a obchodných praktík používaných obchodníkmi a ďalších spôsobov poškodzovania práv spotrebiteľov pomáhajú orgánom na presadzovanie práva pri ich kontrolnej činnosti.

Vnútroštátne orgány na presadzovanie práva v rámci poskytovania informácií spotrebiteľom o ich právach spotrebiteľov informujú aj o ich možnosti riešiť ich spor s obchodníkom prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov, vrátane poskytovania informácií o subjektoch ARS.

5. Je vo vašom členskom štáte k dispozícii aspoň jeden subjekt ARS na riešenie spotrebiteľských sporov v každom z hospodárskych sektorov, na ktoré sa vzťahuje smernica 2013/11/EÚ? (Uveďte prípadné medzery v pokrytí)

Áno.

6. Pôsobí vo vašom členskom štáte univerzálny subjekt ARS? Ak áno, aký je podiel spotrebiteľských sporov predložených subjektom ARS, ktorými sa zaoberá univerzálny subjekt ARS?

Áno. Priamo na základe zákona bol ako univerzálny subjekt ARS určený štátny orgán, ktorý je príslušný riešiť všetky spory, ktoré neriešia ostatné štátne orgány pôsobiace ako subjekty ARS, s výnimkou sporov vyplývajúcich zo zmlúv o poskytovaní finančných služieb. Tomuto subjektu bolo predložených 52,46 % zo všetkých sporov predložených všetkým subjektom ARS.

Okrem uvedeného v Slovenskej republike pôsobí jeden subjekt ARS (spotrebiteľská organizácia), ktorá je príslušná riešiť všetky druhy spotrebiteľských sporov. Tomuto subjektu ARS bolo predložených 4,60 % zo všetkých sporov predložených všetkým subjektom ARS.

7. Opíšte celkovú situáciu vo vašom členskom štáte, pokiaľ ide o kvalitu ARS podľa týchto kritérií:

a) transparentnosť

Všetky subjekty ARS sú povinné zriadiť a zabezpečovať prevádzku a aktualizáciu webového sídla, na ktorom v ľahko zrozumiteľnej a používateľsky jednoduchšej forme zverejňujú všetky informácie uvedené v čl. 7 ods. 1 smernice.

Subjekty ARS sú povinné na svojom webovom sídle zverejniť aj výročnú správu o svojej činnosti za predchádzajúci kalendárny rok, a to každoročne do 31. marca nasledujúceho kalendárneho roka. Výročná správa musí obsahovať informácie uvedené v čl. 7 ods. 2 smernice.

Všetky vyššie uvedené informácie sú subjekty ARS povinné poskytnúť na základe žiadosti aj na trvalom nosiči.

MH SR ako príslušný orgán na svojom webovom sídle zverejňuje zoznam subjektov ARS a ďalšie informácie týkajúce sa alternatívneho riešenia sporov.

b) nezávislosť

Subjekty ARS majú povinnosť postupovať pri riešení sporu nezávisle a nestranne. MH SR v rámci dohľadu nad subjektmi ARS kontroluje aj nezávislosť a nestrannosť fyzických osôb poverených riešením sporu pri alternatívnom riešení sporov. V prípade zistenia pochybenia v tejto oblasti MH SR uloží subjektu ARS sankciu až do výšky 1 000 eur (resp. do výšky 10 000 eur v prípade opakovaného porušenia tejto povinnosti) a má tiež právomoc vyčiarknuť tento subjekt ARS zo zoznamu, t. j. odňať mu oprávnenie pôsobiť ako subjekt ARS.

Ak sa fyzická osoba poverená riešením sporu alebo strany sporu v priebehu alternatívneho riešenia sporu dozvedia o akýchkoľvek skutočnostiach, ktoré môžu mať vplyv na nezávislosť alebo nestrannosť poverenej fyzickej osoby, bezodkladne o tom informujú subjekt ARS. Subjekt ARS je následne povinný preveriť tieto skutočnosti a ak dospeje k odôvodnenému záveru, že fyzická osoba poverená riešením sporu nie je nestranná alebo nezávislá, prideliť riešenie sporu inej poverenej fyzickej osobe. Ak nie je možné prideliť riešenie sporu žiadnej poverenej fyzickej osobe v rámci tohto subjektu ARS, spor môže byť postúpený inému vecne príslušnému subjektu ARS (právo voľby má spotrebiteľ).

c) dostupnosť/náklady

ARS pred subjektmi ARS, ktoré sú subjektmi ARS priamo na základe zákona (štátne orgány) je vždy bezplatné.

ARS pred ostatnými subjektmi ARS je bezplatné, resp. tieto subjekty ARS môžu od spotrebiteľa požadovať poplatok za začatie ARS, maximálne vo výške 5 eur vrátane DPH, ak si takúto možnosť stanovia vo svojich pravidlách ARS. V súčasnosti je v Slovenskej republike iba jeden subjekt ARS (z celkového počtu 8 subjektov ARS), ktorý požaduje poplatok za začatie ARS, a to vo výške 5 eur. Všetky ostatné subjekty ARS uskutočňujú alternatívne riešenie sporov bezplatne.

d) odborné znalosti pri riešení sporov

MH SR umožní viesť alternatívne riešenie sporov len tým právnickým osobám, ktoré preukážu dostatočnú odbornú spôsobilosť na riešenie sporov. Alternatívne riešenie sporov v ich mene môžu uskutočňovať len tie fyzické osoby, ktoré spĺňajú požiadavku vzdelania a praxe, a to:

- vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa v študijnom odbore právo a odborná prax v oblasti riešenia sporov v trvaní aspoň jedného roka, alebo
- vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa a odborná prax v oblasti riešenia sporov v trvaní aspoň troch rokov.

MH SR umožní viesť alternatívne riešenie sporov len tým právnickým osobám, ktoré preukážu, že zaviedli systém opatrení na zabezpečenie odbornej úrovne fyzických osôb, ktoré budú riešiť spory v ich mene.

Subjekty ARS majú povinnosť dbať o pravidelné dopĺňanie a prehĺbovanie vzdelávania poverených fyzických osôb riešiacich spory v ich mene.

8. Aké nedostatky ste v súvislosti s ARS vo vašom členskom štáte identifikovali? Ako ste tieto nedostatky identifikovali? (Uved'te podporné údaje)

V súvislosti s alternatívnym riešením sporov v Slovenskej republike bolo identifikovaných niekoľko nedostatkov. Tieto nedostatky MH SR identifikovalo na základe podnetov od subjektov ARS, výročných správ subjektov ARS, pracovných stretnutí, analýzy zistených informácií a štatistických údajov týkajúcich sa alternatívneho riešenia sporov.

Využívanie systému alternatívneho riešenia sporov je ovplyvnené relatívne nízkym povedomím spotrebiteľov o tejto možnosti riešenia sporov. Uvedené úzko súvisí s celkovou znalosťou spotrebiteľov o ich spotrebiteľských právach a predstavuje jednu z výziev subjektov ARS, ako aj MH SR. Hoci obchodníci majú zákonnú povinnosť informovať spotrebiteľov o ich možnosti obrátiť sa na subjekt ARS v prípade ich sporu s obchodníkom, táto povinnosť sama o sebe nedokáže zabezpečiť úplnú informovanosť spotrebiteľov o alternatívnom riešení sporov.

V Slovenskej republike vo všeobecnosti nie je obvyklé riešiť spory alternatívnym spôsobom, oveľa častejšou formou riešenia sporov je súdne konanie. Len postupne dochádza k zmene myslenia obchodníkov a spotrebiteľov a k nárastu záujmu o rôzne formy mimosúdneho riešenia sporov. Slovenskí obchodníci len postupne vnímajú a zohľadňujú časové a finančné úspory a ďalšie výhody alternatívneho riešenia sporov. Hoci možno konštatovať, že v tejto oblasti dochádza k pozitívnemu vývoju, Slovenská republika stále výrazne zaostáva za inými európskymi krajinami. Neochota obchodníkov komunikovať so subjektom ARS nad rámec povinnosti formálne poskytnúť súčinnosť je v niektorých prípadoch spôsobená postavením subjektu ARS. V prípadoch, keď ako subjekt ARS vystupuje štátny orgán alebo spotrebiteľské združenie sa niektorí obchodníci obávajú jeho zaujatosti v prospech spotrebiteľa. Právna úprava je pritom vybudovaná na princípe nezávislosti a nestrannosti subjektu ARS a poverenej fyzickej osoby uskutočňujúcej alternatívne riešenie sporu. Uvedené faktory majú vplyv na úspešnosť alternatívneho riešenia sporov.

Jedným z nedostatkov systému alternatívneho riešenia sporov je absencia štátneho orgánu uskutočňujúceho ARS pre oblasť finančných služieb (ide o jedinú oblasť, pre ktorú zákon neustanovuje žiadny štátny orgán, ktorý by bol príslušný riešiť spory medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi). Tieto spory tak môžu riešiť iba súkromné subjekty ARS zapísané do zoznamu subjektov ARS na základe ich žiadosti. V súčasnosti v Slovenskej republike pôsobia štyri subjekty ARS, ktoré sa venujú sporom z oblasti finančných služieb.

Právna úprava alternatívneho riešenia sporov v Slovenskej republike umožňuje zastávať funkciu subjektu

ARS viacerým kategóriám entít. V zozname subjektov ARS sú tak zapísané štátne orgány, združenia podnikateľov aj spotrebiteľské organizácie. Pre každý z uvedených typov subjektov je charakteristický odlišný stupeň formálnosti postupov a kým pre niektoré subjekty ARS predstavujú zákonné požiadavky nadmernú administratívnu záťaž, pre iné ide o minimálny štandard postupov. Je preto náročné vytvoriť a legislatívne nastaviť systém tak, aby vyhovoval všetkým zainteresovaným subjektom. Uvedené má tiež za následok využívanie iných, flexibilnejších a menej formálnych spôsobov mimosúdneho riešenia sporov niektorými subjektmi ARS.

Jedným z problematických aspektov systému alternatívneho riešenia sporov je jeho financovanie. V súčasnosti je ARS pre spotrebiteľov aj obchodníkov bezodplatné, resp. súkromné subjekty ARS môžu od spotrebiteľa požadovať poplatok za začatie ARS, maximálne vo výške 5 eur vrátane DPH, ak si takúto možnosť stanovia vo svojich pravidlách ARS. Činnosť subjektov ARS je tak financovaná z rôznych zdrojov. Štátne orgány pôsobiace ako subjekty ARS sú financované zo štátneho rozpočtu. Kým financovanie činnosti subjektu ARS v prípade záujmových združení právnických osôb (združení podnikateľov) sa nejaví ako problematické, iné je to v prípade spotrebiteľských organizácií. Financovanie spotrebiteľských organizácií je totiž dlhodobým celoeurópskym problémom, ktorý sa nevyhnutne musí prejavíť aj pri financovaní ich činnosti spočívajúcej v uskutočňovaní alternatívneho riešenia sporov. MH SR v rámci podpory spotrebiteľských združení formou poskytovania dotácií zo štátneho rozpočtu každoročne vyčleňuje finančné prostriedky aj na alternatívne riešenie sporov. Dotácie poskytované zo štátneho rozpočtu ale nie je možné vnímať ako výlučný zdroj financovania činnosti subjektu ARS.

MH SR identifikovalo aj niekoľko legislatívnych prekážok majúcich vplyv na efektivitu alternatívneho riešenia sporov. Aplikačná prax ukázala potrebu modifikovať niektoré ustanovenia príslušných právnych predpisov tak, aby boli lepšie prispôsobené určitým situáciám, s ktorými sa subjekty ARS stretávajú, a aby došlo k precizovaniu a čiastočnému zjednodušeniu niektorých postupov uplatňovaných v priebehu alternatívneho riešenia sporov.

9. Aké otázky súvisiace s dodržiavaním kritérií kvality sa vyskytli a aké opatrenia boli prijaté na riešenie týchto problémov?

V priebehu fungovania systému alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa nevyskytli žiadne problémy súvisiace s dodržiavaním kritérií kvality.

10. Aké konania na presadenie práva sa začali proti orgánom ARS vo vašej oblasti pôsobnosti?

Voči subjektom ARS neboli začaté žiadne konania na presadenie práva.

11. Aké ďalšie kroky podnikla vaša organizácia na zlepšenie fungovania ARS vo vašej oblasti pôsobnosti?

MH SR intenzívne spolupracuje so všetkými subjektmi ARS, pomáha im pri riešení praktických problémov, zbiera podnety na zlepšenie systému, ktoré sa následne snaží pretaviť do aplikačnej praxe. Podnety na zlepšenie a zefektívnenie systému MH SR získava aj na základe kontrol uskutočňovaných u subjektov ARS, v rámci ktorých MH SR overuje, či subjekt ARS aj naďalej spĺňa zákonom predpísané podmienky a či riadne dodržiava svoje povinnosti pri alternatívnom riešení sporov. V prípade zistenia nedostatkov môže MH SR uložiť subjektu ARS sankciu vo forme pokuty alebo vo forme vyčiarknutia subjektu ARS zo zoznamu subjektov ARS.

MH SR zorganizovalo bezplatné vzdelávacie semináre pre subjekty ARS. Vzdelávanie uskutočnené odborníkmi z oblasti psychológie bolo zamerané na schopnosti sprostredkovať porozumenie a dohodu medzi stranami sporu.

Dotácie poskytované spotrebiteľským združeniam zo štátneho rozpočtu môžu byť použité aj na financovanie činnosti združenia ako subjektu ARS.

V súčasnosti MH SR zbiera a analyzuje názory zainteresovaných subjektov, ktoré zohľadní pri plánovanej zmene právnych predpisov upravujúcich alternatívne riešenie sporov. Zmena právnej úpravy by mala smerovať k zvýšeniu efektivity a k odstráneniu identifikovaných nedostatkov systému alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov.

ODDIEL 4: ODPORÚČANIA

1. Aké sú vaše odporúčania na zlepšenie efektívnosti a účinnosti fungovania subjektov ARS a všeobecnej situácie v oblasti ARS vo vašej krajine?

MH SR prehodnotí súčasné nastavenie modelu financovania a znášania nákladov alternatívneho riešenia sporov. Inšpiráciu bude čerpať aj z efektívne fungujúcich zahraničných modelov, za súčasného prihliadania na národné špecifiká. Do úvahy pripadá zvýšenie súčasnej maximálnej výšky poplatku za začatie ARS či stanovenie iného mechanizmu úhrady nákladov. V niektorých krajinách sa na nákladoch podieľajú obe strany sporu, prípadne subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať určité percento z úspešne vymoženej čiastky. V uvedenom kontexte však bude nevyhnutné prihliadať na to, aby právnou úpravou nákladov alternatívneho riešenia sporu nedochádzalo k zníženiu motivácie obchodníkov zúčastniť sa na alternatívnom riešení sporu, ako aj na požiadavku smernice, aby postupy ARS boli pre spotrebiteľov podľa možnosti bezplatné, prípadne dostupné za symbolický poplatok.

MH SR sa bude tiež usilovať o zvýšenie povedomia spotrebiteľov o existencii systému alternatívneho riešenia sporov, ako aj o jeho propagáciu vo vzťahu k obchodníkom. Keďže minulé snahy o zabezpečenie propagácie prostredníctvom subjektov ARS (a to aj poskytnutím finančných prostriedkov spotrebiteľským združeniam v rámci dotácií poskytovaných zo štátneho rozpočtu) sa ukázali ako nevelmi účinné, MH SR bude hľadať efektívnejšie mechanizmy, prostredníctvom ktorých bude spotrebiteľov a obchodníkov nielen informovať o možnosti riešiť ich spotrebiteľský spor alternatívnym spôsobom, ale ich k využitiu tohto spôsobu riešenia sporov bude aj motivovať.

MH SR bude opätovne rokovať so štátnymi orgánmi zabezpečujúcimi tvorbu a uskutočňovanie politiky v oblasti ochrany finančného spotrebiteľa o možnostiach určenia štátneho orgánu, ktorý by pôsobil ako subjekt ARS pre spory vyplývajúce zo zmlúv o poskytovaní finančných služieb.

MH SR zároveň prehodnotí súčasné zákonné požiadavky na zápis právnickej osoby do zoznamu subjektov ARS, najmä pokiaľ ide o prikladanie doklady a iné dokumenty. Cieľom je zníženie administratívnej záťaže žiadateľov za súčasného zachovania požiadaviek vyplývajúcich zo smernice.

MH SR bude v rámci budúcich legislatívnych zmien reagovať na identifikované problémy a ďalšie požiadavky aplikačnej praxe s cieľom odstrániť zistené nedostatky, precizovať niektoré ustanovenia príslušných právnych predpisov a minimalizovať administratívne prekážky subjektov ARS a strán sporu.

2. Sú nejaké ďalšie problémy, ktoré by ste chceli uviesť?

Nie.

K vyššie uvedeným otázkam si však dovoľujeme uviesť, že odpovede odrážajú právny a faktický stav k 31. máju 2018.

K otázke č. 10 (oddiel 2) – v Slovenskej republike môžu byť návrhy spotrebiteľov zamietnuté aj z iných dôvodov (napr. ak spotrebiteľ napriek výzve subjektu ARS svoj návrh na začatie ARS v určenej lehote nedoplní a pre tento nedostatok nemožno pokračovať v alternatívnom riešení sporu).

Upozornenie: po odoslaní prieskumu budete mať možnosť stiahnuť si vaše odpovede a znovu ich použiť na účel správy o ARS, ktorú máte vypracovať. Odporúčame, aby ste použili rovnakú štruktúru ako v tomto prieskume.

Contact

Just-E3-ODR@ext.ec.europa.eu
