

# ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV – POVINNOSŤ E-SHOPOV ZVEREJNIŤ INFORMÁCIE O ARS

[KAROL BÖHM-KLEIN](#) · 17. JANUÁRA 2016

*Od 1. februára 2016 majú e-shopy ďalšiu informačnú povinnosť – zverejniť na svojich webstránkach informácie pre spotrebiteľa o možnosti využitia alternatívneho riešenia sporov (ARS) a tiež o platforme RSO.*

1.2. 2016 nadobúda účinnosť novelizovaný zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku (Zákon č. 102/2014), kde k informačným povinnostiam obchodníkov pribudne ďalšia, a to konkrétne na webstránke e-shopu:

*zverejniť informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov. Predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.*

Túto povinnosť určuje *zákon č. 391/2015 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov*. V tomto článku si podrobnejšie rozoberieme, čo to pre prevádzkovateľov e-shopu konkrétne znamená, aké informácie treba pridať na web (napríklad do obchodných podmienok), čo to vlastne ARS a RSO je, na čo by to malo slúžiť a čo to prinesie obchodníkom.

Pre úplnosť dodávame, že nová informačná povinnosť sa netýka len e-shopov, ale všetkých prevádzkovateľov webstránok, ktorý na svojom webe alebo prostredníctvom e-mailu umožňujú uzatvoriť zmluvu na diaľku. Teda **týka sa to všetkých, ktorí cez internet predávajú tovar či služby** (nemusí ísť len o klasický e-shop).

## Na čo je to dobré

Myšlienka alternatívneho riešenia sporov nie je zlá – mala by spotrebiteľom aj obchodníkom priniesť jednoduché, rýchle a hlavne lacné riešenie sporov vzniknutých pri nakupovaní online. Prakticky ide o možnosť podania sťažnosti spotrebiteľom\* v prípade porušenia niektorých jeho práv súvisiacich s nákupom online a vyriešenie takéhoto sporu treťou stranou k spokojnosti zákazníka aj obchodníka.

(\* Len pre upresnenie – rovnaké možnosti majú podľa smernice EÚ aj obchodníci – aj prevádzkovateľ e-shopu môže rovnakým spôsobom podať sťažnosť na zákazníka, ale tento postup slovenský zákon č. 391/2015 žiaľ už nerieši.)

Tieto informačné povinnosti a celkovo využívanie alternatívneho riešenia sporov sa **týkajú len nakupovania online** na internete, teda **netýkajú sa predaja v kamennej predajni**.

Hoci je myšlienka povinného zverejňovania informácií pre spotrebiteľa dobre myslená, narastie zoznam povinných informácií v obchodných podmienkach e-shopov a spotrebiteľia budú podľa nás ešte menej ochotní čítať už aj tak zložité obchodné podmienky internetových obchodov. Navyše, e-shopy majú povinnosť odkazovať na službu EÚ (RSO platforma), ktorá v súčasnosti ešte ani nefunguje.

## Najdôležitejšie body

- Zákazník môže podať podnet / sťažnosť, a to buď online cez formulár na webstránke EÚ (tzv. RSO platforma) alebo priamo slovenskej inštitúcii, ktorá bude spor riešiť (tzv. subjekt alternatívneho riešenia sporu).
- Podnet bude riešiť nezávislý subjekt (SOI alebo oprávnená súkromná firma).
- Pred tým, než zákazník podá podnet, musí sa najprv pokúsiť vyriešiť problém s vami ako predávajúcim (zákazník vám musí najprv poslať žiadosť o vyriešenie sporu).
- Sťažnosť by mala byť vyriešená subjektom do 90 dní (ale nemusí).
- Cieľom je predísť súdnemu sporu a vyriešiť problém k spokojnosti spotrebiteľa i obchodníka.
- Výsledkom riešenia má byť kompromisná dohoda medzi zákazníkom a obchodníkom.
- Riešenie sťažnosti je bezplatné, pre obchodníka z toho nevyplyvajú žiadne priame náklady a pre spotrebiteľa maximálne do výšky 5 EUR.
- Alternatívne riešenie sporov sa týka len spotrebiteľských zmlúv medzi obchodníkom a spotrebiteľom (teda nie sporov medzi dvoma podnikateľmi).
- Týka sa len nákupov online.
- Týka sa len spotrebiteľov – teda fyzických osôb (nie nakupujúcich podnikateľov).  
Prečítajte si, [kto je podľa zákona spotrebiteľ](#).
- Týka sa len sporov, kde hodnota prevyšuje 20 EUR.
- Ak s navrhnutou dohodou na vyriešenie sťažnosti nebude súhlasiť, prakticky nič sa nestane.
- Pri riešení sporu musíte spolupracovať, inak dostanete pokutu.

## Ako to celé funguje

Ak sa zákazník bude domnievať, ste porušili niektoré jeho spotrebiteľské práva (napríklad ste mu zamietli reklamáciu), môže podať **návrh na začatie alternatívneho riešenia sporov**. Avšak predtým, než zákazník môže podať podnet, musí sa najprv obrátiť na obchodníka so žiadosťou o nápravu. Ak na túto žiadosť odpoviete zamietavo (a to môžete), alebo do 30 dní neodpoviete vôbec, potom môže zákazník podať návrh na začatie riešenia sporu. Tento návrh môže zákazník podať do lehoty jedného roka od zamietnutia vyššie spomínanej žiadosti.

Zákazník podáva tento návrh písomne alebo elektronicky (a dokonca aj ústne) tzv. **subjektu alternatívneho riešenia sporov**, teda inštitúcii, ktorá sa bude sporom zaoberať. Týmto **subjektami ARS** (skratka ARS = alternatívne riešenie sporov) na Slovensku sú:

- SOI – Slovenská obchodná inšpekcia
- Úrad pre reguláciu sieťových odvetví (týka sa dodávky električky, plynu, tepla či vody),
- Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (týka sa verejných služieb a poštových služieb,
- súkromná firma, ktorá má o štátu licenciu na vykonávanie (tzv. oprávnená právnická osoba, zapísaná v zozname).

Zoznam všetkých subjektov ARS by malo zverejniť Ministerstvo hospodárstva na [tejto adrese](#) (k dnešnému dňu je zoznam prázdny).

Zákazník si môže vybrať, či podnet podá napríklad SOI-ke alebo súkromnej firme.

### ***Kedy bude podnet zamietnutý***

Podnet zákazníka bude zamietnutý, ak ho dotyčná inštitúcia – subjekt ARS – vyhodnotí ako **neopodstatnený** a tiež aj v prípade, ak bude **anonymný**. Podnetom zákazníka sa nebudú zaoberať ani v prípade, ak sa zákazník nesnažil s vami skontaktovať a vyriešiť problém ešte pred podaním podnetu (vyššie spomínaná žiadosť o nápravu musí byť preukázateľná). Podnet nebude riešený ani v prípade, ak jeho hodnota je **nižšia než 20 EUR**. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu bude ďalej odmietnutý v prípade, ak už raz bol týmto spôsobom riešený.

### ***Povinnosti e-shopu po začatí alternatívneho riešenia sporu***

Ak zákazník podá návrh na začatie konania, subjekt ARS vám oznámi začiatok riešenia sporu a doručí vám všetky potrebné doklady spolu s **výzvou**, aby ste sa ku

skutočnostiam uvedeným v návrhu vyjadrili. Na vyjadrenie budete mať stanovenú **lehotu minimálne 15 dní** (konkrétne lehotu vám určí subjekt ARS). Vyjadrenia aj potrebné doklady ste **povinní predložiť**, v opačnom prípade vám hrozí **pokuta** od Slovenskej obchodnej inšpekcie od 500 do 10.000 EUR. Pokutu môžete dostať do 4 rokov od porušenia tejto povinnosť poskytnúť súčinnosť pri riešení sporu. Počas celej doby trvania sporu sa môžete vyjadrovať ku všetkým skutočnostiam a predloženým dokladom.

Subjekt ARS bude v kontakte s oboma stranami sporu a bude sa snažiť nájsť **kompromisné riešenie** tak, aby boli dodržané práva vás ako obchodníka a práv spotrebiteľa.

Celé riešenie sporu by mal subjekt ARS **ukončiť do 90 dní od začatia**. V zložitejších prípadoch môže byť táto lehota **predĺžená** o 30 dní, a to aj **opakovane**. V praxi môže byť teda toto alternatívne riešenie sporu nekonečné.

## Ukončenie sporu

Ak bude z vašej strany i zo strany zákazníka záujem o **zmierlivé vyriešenie sporu**, subjekt ARS vypracuje **dohodu o vyriešení sporu**, v ktorej vám navrhne úpravu práv a povinnosti oboch strán sporu. Ak budete vy aj zákazník s návrhom súhlasiť, obe strany ju podpíšu a doručia subjektu ARS. Dohoda je potom pre obe strany **záväzná**.

V prípade, že k uzavretiu dohody nedôjde (nesúhlasíte s návrhom dohody vy alebo zákazník) a subjekt ARS príde k záveru, že ste porušili právo spotrebiteľa, ukončí spor vydaním **nezáväzného odôvodneného stanoviska**. Toto stanovisko ale **nie je právne záväzné**. Subjekt ARS v ňom spotrebiteľovi objasní jeho práva a stanovisko mu môže poslúžiť ako podklad na vypracovanie návrhu na začatie súdneho konania.

Mimochodom, proti úkonom subjektu ARS sa nedá odvolať.

Všetky písomnosti vám subjekt ARS doručuje **písomne** alebo **elektronicky** (e-mailom). Tie sa považujú za doručené aj v prípade, ak si ich neprevezmete (po troch dňoch od vrátenia nedoručenej zásielky). To sa týka aj e-mailov – považujú sa za doručené aj keď si ich neprečítate (po troch dňoch od odoslania).

## Náklady

Alternatívne riešenie sporov je **bezodplatné**, teda subjekt ARS ani zákazník si od vás nemôžu nárokovať žiadnu finančnú odmenu alebo preplatenie nákladov. Rovnako ani

vy nemôže od zákazníka žiadať náhradu za alternatívne riešenie sporov. Od zákazníka si môže subjekt ARS žiadať poplatok za začatie riešenia maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

### ***Využitie služby riešenia sporov online***

Zákazník môže využiť aj **online formulár na podanie sťažnosti**, ak má dojem, že ste porušili jeho spotrebiteľské práva. Túto službu zabezpečuje Európska únia a je dostupná [na tejto stránke](#). Funkčná by mala byť od 15.2.2016. Táto online služba na podanie sťažnosti sa nazýva **platforma RSO** (RSO = riešenie sporov online) a ako internetový obchod **ste povinný o nej informovať zákazníkov na svojej webstránke**. Sťažnosť bude možné podať v ľubovoľnom jazyku EÚ a bude ju možné podať aj pri nákupoch v internetových obchodoch z iných krajín EÚ. Ak zákazník využije túto online službu na podanie sťažností, obidve strany sporu (teda vy ako obchodník a zákazník ako spotrebiteľ) sa budú musieť spolu **dohodnúť na výbere subjektu ARS**. Ak sa zákazníkom nedohodnete na spoločnom výbere subjektu ARS, tak jeho sťažnosť nebude ďalej spracovaná.

## **Informačné povinnosti – čo musíte uviesť na webe**

Podľa zákona musíte zákazníka na svojej webstránke **informovať o tom, že má možnosť riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov** a takisto **o podmienkach** alternatívneho riešenia sporu.

Ďalej musíte na webstránke uviesť **odkaz na vyššie spomínanú platformu RSO**, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Musíte zároveň **uviesť svoju e-mailovú adresu**.

**Aktualizované 25.7.2016:** Rovnako je potrebné, aby predávajúci poskytol spotrebiteľom informáciu o tom, že zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR.

## **Kam a kde to uviesť?**

Zákon nestanovuje, kde presne musia byť tieto povinné informácie umiestnené. Je len stanovené, že tieto informácie musí zákazník dostať ešte **pred nákupom** (pre odoslaním objednávky). Príslušná smernica EÚ hovorí len to, že odkaz na platformu RSO musí byť **„ľahko dostupný“**.

Preto bude stačiť, ak všetky tieto povinné informácie uvediete vo vašich **obchodných podmienkach**. Tie by mali byť **viditeľne prístupné na vašom webe z ktorejkoľvek stránky** a zákazník ich musí mať možnosť vidieť ešte **pred odoslaním objednávky**.

## Ako to celé uviest'?

Do svojich obchodných podmienok môžete použiť text, ktorý má napríklad použitý e-shop [Bioland.sk](http://bioland.sk):

1. Nakupujúci – spotrebiteľ – má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu (e-mailom na [eshop@bioland.sk](mailto:eshop@bioland.sk)), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z.z. ARS subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z.z. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z. Zoznam subjektov ARS je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR [www.mhsr.sk](http://www.mhsr.sk).
2. Spotrebiteľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na [http://ec.europa.eu/consumers/odr/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm).
3. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

## Ďalšie informácie

Podrobnejšie informácie o celej problematike nájdete v *Zákone č. 391/2015 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov*, v *Nariadení Európskeho parlamentu a rady EÚ č. 524/2013* a v *Zákone č. 102/2014 o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku* (znenie od 1.2.2016).

