

# Správa o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (ďalej len „ARS“)

Európska komisia navrhla tento vzor s cieľom pomôcť príslušným orgánom v členských štátoch pri vypracovávaní ich národnej správy podľa článku 20 ods. 6 smernice 2013/11/EÚ o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (ďalej len „smernica ARS“).

## ČASŤ I: POSTUP ARS VO VAŠOM ČLENSKOM ŠTÁTE

### Časť 1.1: Úvod

#### 1. Názov vášho orgánu

Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky

#### 2. Členský štát, v ktorom sa nachádza váš orgán

Slovenská republika

#### 3. Potvrďte, že váš orgán je:

- príslušný orgán určený ako jednotné kontaktné miesto vo vašom členskom štáte v prípade viacerých príslušných orgánov
- jediný príslušný orgán vo vašej krajine

### Časť 1.2: Rozsah a pokrytie

#### 4. Sú všetky zmluvné spotrebiteľské spory pokryté aspoň jedným subjektom ARS v každom z ekonomických sektorov, na ktoré sa vzťahuje smernica ARS (pozri nižšie časť II, otázku 7) vo vašom členskom štáte?

*Ekonomické sektory, na ktoré sa vzťahuje smernica ARS: spotrebný tovar; energie a vody; finančné služby; všeobecné spotrebiteľské služby; služby pre voľný čas; poštové služby a elektronická komunikácia; dopravné služby; iné. Podrobnosti nájdete v klasifikácii COICOP, široká štruktúra na stranách 29-30.*

- Áno
- Nie

#### 5. Existuje vo vašom členskom štáte reziduálny subjekt ARS?

- Áno
- Nie

Ak áno, aký je názov tohto reziduálneho subjektu ARS:

Slovenská obchodná inšpekcia

### **Oddiel 1.3: Zápis do zoznamu subjektov ARS, kritériá kvality a monitorovanie subjektov ARS**

#### **6. Dostali ste za posledné 4 roky žiadosti o zápis do zoznamu subjektov ARS?**

- Áno
- Nie

Ak áno, ako dlho trvá zápis do zoznamu a koľko je potrebných zdrojov?

Po doručení úplnej žiadosti o zápis do zoznamu subjektov ARS, ktorý vedie Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky (ďalej len „MH SR“), môže preskúmanie žiadosti o zápis trvať najviac 30 dní. V prípade, že žiadateľ spĺňa podmienky na zápis stanovené v zákone č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ARS“), MH SR rozhodne o zápise žiadateľa do zoznamu ARS do 30 dní odo dňa doručenia úplnej žiadosti. Žiadateľ musí so žiadosťou o zápis doručiť MH SR prílohy špecifikované v zákone o ARS.

Aká je spätná väzba od subjektov ARS na postup pri zápise do zoznamu?

Pre niektoré subjekty ARS predstavujú zákonné požiadavky na zápis do zoznamu subjektov ARS administratívnu záťaž, niektoré subjekty ich považujú za štandardný postup.

Upravili ste za posledné 4 roky svoj postup pri zápise do zoznamu a ak áno, ako a prečo?

V priebehu posledných štyroch rokov nedošlo k výraznej zmene zápisového procesu upraveného v zákone o ARS. V roku 2019 došlo zákonom č. 221/2019 Z. z., ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 177/2018 Z. z. o niektorých opatreniach na znižovanie administratívnej záťaže využívaním informačných systémov verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon proti byrokracii) a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony v znení neskorších predpisov k vypusteniu jednej prílohy žiadosti o zápis do zoznamu subjektov ARS, ktorou bola kópia zápisu do príslušného registra, a to s cieľom znížiť administratívnu záťaž žiadateľov, nakoľko MH SR vie získať tento údaj z iného verejného zdroja.

#### **7. Akým spôsobom monitorujete súlad subjektov ARS so smernicou ARS a aký druh monitorovacieho mechanizmu sa používa:**

- Kontroly na mieste
- Výročné správy o činnosti (článok 7 ods. 2)
- Dvojročné správy (článok 19 ods. 3)

Iné monitorovacie mechanizmy

Uveďte frekvenciu (ak je to relevantné) takéhoto monitorovania:

### 8. Vyčiarkli ste subjekty ARS za posledné štyri roky?

*V prípade zlúčenia subjektov ARS sa zlúčený subjekt považuje za odstránený zo zoznamu.*

Áno

Nie

Ak áno, z akých dôvodov?

Na základe vlastnej žiadosti subjektu ARS.

### 9. Existujú vo vašej krajine iné subjekty/nástroje na riešenie spotrebiteľských sporov, ktoré nie sú zapísané v zozname ako subjekty ARS v súlade so smernicou ARS, no napriek tomu riešia spotrebiteľské spory mimosúdnou cestou?

Áno

Nie

Neviem

Ak áno, vysvetlite, prečo tieto subjekty nie sú zapísané v zozname:

V tomto prípade ide najmä o spotrebiteľské združenia, ktoré sú financované z rôznych zdrojov – z dotácií poskytnutých zo štátneho rozpočtu, darov alebo iných súkromných finančných prostriedkov. Smernica ARS požaduje, aby bolo alternatívne riešenie sporov pre spotrebiteľov bezodplatné, resp. dostupné za symbolický poplatok. Pri riešení sporu v rámci systému ARS je síce preferovaná telefonická a e-mailová komunikácia, avšak subjektu ARS vznikajú aj náklady, pričom ide najmä o náklady na odmeny pre poverené fyzické osoby a materiálne náklady. MH SR každoročne podporuje spotrebiteľské združenia formou poskytovania dotácií zo štátneho rozpočtu, ktoré môžu byť použité aj na financovanie riešenia sporov prostredníctvom systému ARS. Dotácia poskytnutá zo štátneho rozpočtu však nemá byť výlučný zdroj financovania činnosti subjektu ARS a spotrebiteľské združenia tak musia disponovať vlastnými zdrojmi na plnenie povinností vyplývajúcich zo zákona o ARS. Takéto znášanie nákladov môže byť pre spotrebiteľské združenia odrádzajúce, a preto v mnohých prípadoch nežiadajú o zápis do zoznamu subjektov ARS, ale riešia spory medzi spotrebiteľom a predávajúcim mimo systém ARS.

Ďalším dôvodom je určitá administratívna náročnosť procesu ARS. Subjektom ARS totiž zo smernice ARS a zákona o ARS vyplýva celý rad informačných a ďalších povinností, čo niektoré spotrebiteľské združenia môže odrádzať od riešenia sporov v rámci systému ARS. Ak tieto spotrebiteľské združenia postupujú mimo režimu stanoveného smernicou ARS, môžu uplatniť administratívne jednoduchší a menej formálny postup.

#### Oddiel 1.4: Kolektívne ARS

10. Je v zmysle vášho vnútroštátneho práva ARS možné v prípade kolektívnych nárokov (postup opt-in/opt-out, kde sa návrh podáva v mene všetkých, ktorí patria do vymedzenej skupiny navrhovateľov, pokiaľ neprijmú aktívne kroky na odhlásenie sa – pozri odôvodnenie 27 smernica ARS)?

- Áno  
 Nie

11. Je pri ARS možné v prípade sporov uplatnených viacerými spotrebiteľmi (tzv. skupinové nároky, ktoré vedú k vyriešeniu veľkého počtu podobných malých nárokov namiesto toho, aby sa každý nárok musel vybavovať jednotlivo) použiť rovnaký postup?

- Áno  
 Nie

#### Oddiel 1.5: Cezhraničné ARS

12. Líšia sa postupy ARS pre cezhraničné spory vo vašom členskom štáte od postupu pre vnútroštátne prípady?

- Áno  
 Nie

13. Ako hodnotíte fungovanie smernice ARS v cezhraničných sporoch vo vašej krajine? Aké prekážky a/alebo výzvy sa vyskytujú? Aké riešenia ste implementovali?

Subjekty ARS mávajú v SR minimálny počet cezhraničných prípadov. Spotrebiteľia väčšinou podávajú návrhy na začatie ARS e-mailom a menej využívajú platformu riešenia sporov online (RSO). Platforma RSO nie je vždy účinná a v niektorých prípadoch predlžuje proces riešenia sporu. Väčšina spotrebiteľov uprednostňuje pri cezhraničných sporoch z dostupných mimosúdnych foriem riešenia sporov pomoc ECC siete.

#### Časť 1.6: Model financovania

14. Je model financovania ARS vo vašom členskom štáte založený na:

- Verejné financovanie  
 Súkromné financovanie (t. j. náklady znášajú predávajúci)  
 Kombinácia verejného a súkromného financovania  
 Iné

Prosím vysvetlite:

V Slovenskej republike existujú dve skupiny ARS subjektov. Do prvej skupiny patria orgány ARS, ktoré sú štátnymi orgánmi (vrátane reziduálneho subjektu ARS, ktorým je Slovenská obchodná inšpekcia). Tieto sú financované zo štátneho rozpočtu. Do druhej skupiny patria oprávnené právnické osoby, ktorými sú spotrebiteľské združenia a záujmové združenia právnických osôb. Tieto subjekty sú financované z vlastných zdrojov. MH SR v rámci podpory spotrebiteľských združení formou poskytovania dotácií zo štátneho rozpočtu každoročne vyčleňuje finančné prostriedky aj na podporu ARS.

**15. Majú subjekty ARS vo vašom členskom štáte ziskový alebo neziskový charakter?**

- Ziskový
- Neziskový
- Kombinácia ziskového a neziskového
- Neviem

Prosím vysvetlite:

Ani jedna z kategórií subjektov ARS pôsobiacich v Slovenskej republike (štátne orgány ani oprávnené právnické osoby, ktorými sú záujmové združenia právnických osôb a spotrebiteľské združenia), nie je založená za účelom dosiahnutia zisku.

**Časť 1.7 Ďalšie otázky**

**16. Existujú prispôbené postupy pre zraniteľných spotrebiteľov (obzvlášť zraniteľných v dôsledku ich duševnej poruchy alebo fyzickej vady, veku alebo dôverčivosti – pozri článok 5 ods. 3 smernice o nekalých obchodných praktikách)? Spotrebiteľia môžu byť tiež považovaní za zraniteľných na základe ich nízkeho sociálno-ekonomického postavenia, nízkej úrovne vzdelania, toho, že neovládajú konkrétny jazyk, alebo sú menší alebo nemajú žiadne IT zručnosti.**

- Áno
- Nie

**17. Ako sa môžu spotrebiteľia sťažovať na fungovanie subjektov ARS vo vašom členskom štáte? Viete o nejakých sťažnostiach za posledné 4 roky? Ak áno, ako boli zvládnuté? Ktorý orgán má na starosti takéto sťažnosti?**

Prosím upresniť:

Spotrebiteľia sa môžu s prípadnou sťažnosťou na činnosť subjektu ARS obrátiť na príslušný orgán, ktorým je v Slovenskej republike MH SR, odbor ochrany spotrebiteľa.

Uveďte podrobnejšie, ak má váš príslušný orgán špecifickú štruktúru riadenia alebo interné postupy, ktoré je dôležité zdôrazniť v ČASTI I:

--

## ČASŤ II: ČINNOSTI ARS SUBJEKTOV

### Časť 2.1 Štatistika

1. Koľko návrhov (t. j. pred vykonaním kontroly prípustnosti podľa článku 5 ods. 4 smernice ARS) bolo doručených všetkým subjektom ARS vo vašej krajine?

	2018	2019	2020	2021
Počet prijatých návrhov	584	515	532	494

2. Koľko návrhov, ktoré boli doručené subjektom ARS, spotrebitelia následne vzali späť?

	2018	2019	2020	2021
Počet späťvzatých návrhov spotrebiteľov	14	20	30	31

3. Koľko návrhov odmietli subjekty ARS z dôvodov uvedených v článku 5 ods. 4 smernice ARS?

	2018	2019	2020	2021
Počet návrhov odmietnutých ARS subjektom	196	168	137	143

4. Percento odmietnutých návrhov z týchto dôvodov:

- a) žiadne predchádzajúce pokusy kontaktovať predávajúceho

0,24

- b) návrh bol neopodstatnený

4,87

- c) spor predtým posudzoval iný subjekt ARS alebo súd

1,09

- d) výčísľiteľná hodnota sporu nepresahuje sumu 20 eur

1,7

- e) návrh na začatie ARS nebol podaný včas

0,24

- f) alternatívne riešenie sporu by bolo možné viesť len s vyvinutím neprimeraného úsilia

14,37

- g) akýkoľvek iný dôvod

77,46

Do textového poľa nižšie uvedte komentáre, ak nejaké existujú:

K časti II otázky č. 4 MH SR uvádza, že v Slovenskej republike môžu byť návrhy spotrebiteľov odmietnuté aj z iných dôvodov podľa zákona o ARS, napr. spotrebiteľ napriek výzve svoj návrh v určenej lehote nedoplní, návrh je anonymný, subjekt ARS nie je príslušný riešiť spor alebo ide o druh sporu, ktorý oprávnená právnická osoba nemá zapísaný v zozname alebo subjekt ARS požiadal MH SR o vyčiarknutie zo zoznamu subjektov ARS.

**5. Koľko sporov bolo prijatých na riešenie za rok (t. j. celkový počet návrhov mínus tie, ktoré boli odmietnuté alebo vzaté späť)?**

	2018	2019	2020	2021
<b>Počet sporov ARS prijatých na riešenie subjektmi ARS</b>	374	327	365	320

**6. [Ak je odpoveď na 1. časť otázky 5 vyššie „áno“] Koľko návrhov spotrebiteľov bolo podaných reziduálnemu subjektu ARS? Koľko bolo odmietnutých? Koľko prijatých?**

	2018	2019	2020	2021
<b>Počet návrhov prijatých reziduálnym subjektom ARS (pred kontrolou prípustnosti)</b>	279	282	273	234
<b>Počet odmietnutých návrhov reziduálnym subjektom ARS (podľa článku 5 ods. 4 smernice ARS)</b>	45	61	36	42
<b>Počet návrhov vzatých späť spotrebiteľom</b>	3	5	11	16
<b>Počet sporov, ktoré riešil reziduálny subjekt ARS</b>	231	216	226	176

7. Môžete pri všetkých ARS sporoch, ktoré riešia subjekty ARS a na ktoré sa vzťahuje váš príslušný orgán, podrobnejšie rozviesť typy riešených sporov? (v prípade potreby uveďte čísla a text do tabuľky nižšie):

	2018	2019	2020	2021	Ak nie sú dostupné žiadne údaje, odpovedajte
<b>Počet sporov ARS podľa:</b>	584	515	532	494	
<b>1. sektor hospodárskej činnosti</b>					
<b>a) Spotrebný tovar (napr. odevy a obuv; pracie prostriedky, kozmetika a parfumy; domáce spotrebiče; hodinky a hodiny; nábytok; hudobné nástroje; športový tovar; hračky a náradie)</b>	265	271	270	233	
<b>b) Energia a voda (napr. zásobovanie vodou, kanalizácia, elektrina, plyn, údržba)</b>	9	18	11	4	
<b>c) Finančné služby (napr. finančné sprostredkovanie; explicitné poplatky spoločností prijímajúcich vklady; poplatky za prevody)</b>	269	188	211	216	
<b>d) Všeobecné spotrebiteľské služby (napr. oprava, inštalácia a prenájom spotrebného tovaru)</b>	3	3	3	6	



e) Voľnočasové služby (napr. výdavky na zábavné parky, hazardné hry, športovanie, návšteva športových podujatí)	5	2	4	9	
f) Poštové služby a elektronická komunikácia (napr. kuriér a doručovanie balíkov; mobilná komunikácia; poskytovanie prístupu na internet)	10	12	15	15	
g) Dopravné služby (napr. služby prepravy osôb)	18	20	17	7	
h) Iné	5	1	1	4	
2. porušené platné právo	0	0	0	0	
3. individuálne verzus kolektívne nároky	0	0	0	0	
4. typ zúčastneného predávajúceho (napr. nadnárodná spoločnosť vs. MSP)	0	0	0	0	

### Časť 2.2: Výsledok sporov ARS

8. Koľko zo všetkých sporov ARS, ktoré riešia subjekty ARS, na ktoré sa vzťahuje váš príslušný orgán, skončilo vyriešením (t. j. strany dosiahli dohodu, súhlasili s výsledkom navrhnutým subjektom ARS alebo bolo uložené záväzné riešenie)? Uveďte dostupné údaje v čo najväčšom rozsahu.

*Spory ARS = návrhy, ktoré sa stali spormi / neboli odmietnuté alebo vzaté späť*

	2018	2019	2020	2021
Počet vyriešených sporov ARS	95	70	64	48

Ak nemáte k dispozícii žiadne údaje, opíšte svoje hodnotenie úspešnosti:

--

**9. Aký bol počet sporov za rok zo všetkých sporov ARS, ktoré riešili subjekty ARS, na ktoré sa vzťahuje váš príslušný orgán, kedy predávajúci neodpovedal na žiadosť/odmietol sa zúčastniť? Uvedte dostupné údaje v čo najväčšom rozsahu.**

	2018	2019	2020	2021
Počet sporov ARS, v ktorých predávajúci neodpovedal/odmietol sa zúčastniť	19	18	24	13

Sem pridajte akékoľvek komentáre k úrovni účasti predávajúcich na ARS vo vašej krajine:

Predávajúci chcú v prvom rade vyriešiť spor so spotrebiteľom mimo ARS, avšak po začatí ARS väčšina predávajúcich poskytuje súčinnosť. Povinnosť poskytnúť súčinnosť subjektu ARS vyplýva priamo zo zákona o ARS.
--

**10. Koľko dní v priemere trvá subjektom ARS ukončenie sporu?**

52 dní.
---------

**11. Dosiahol sa v tejto súvislosti za posledné 4 roky nejaký pokrok, pokiaľ ide o čas potrebný na vyriešenie sporu?**

- Áno
- Nie
- Neviem

V prípade potreby upresnite:

--

**12. V koľkých prípadoch zo všetkých sporov ARS došlo k súdnemu preskúmaniu výsledku ARS (t. j. prípady, ktoré boli prejednávané na súde po ukončení postupu ARS)? Uvedte dostupné údaje v čo najväčšom rozsahu.**

	2018	2019	2020	2021
Počet sporov ARS, ktoré sú predmetom súdneho preskúmania				

Sem pridajte akékoľvek komentáre k súdnemu preskúmaniu výsledku ARS vo vašej krajine:

MH SR a ani subjekty ARS nedisponujú údajmi o počtoch prípadov prejednávanych na súde po ukončení ARS.

Použite nižšie uvedený rámček na rozpracovanie konkrétnych definícií vo vašom zákone o ARS, ktoré sú relevantné najmä vzhľadom k tomu, že smernica ARS je minimálne harmonizovaná a/alebo uveďte viac/iné štatistické údaje, ktoré sa nezmestia do vyššie uvedených rámčekov:

### Časť 2.3 Monitorovanie a súlad

**13. Kto, ak vôbec, monitoruje alebo overuje, či predávajúci dodržiavajú výsledok ARS? Do textového poľa nižšie uveďte podrobnosti:**

Dodržiavanie výsledku ARS v Slovenskej republike nie je monitorované. Spotrebitelia nemajú povinnosť informovať subjekty ARS o tom, či predávajúci dodržal výsledok ARS, subjekty ARS preto nedisponujú úplnými informáciami o plnení povinností predávajúcich vyplývajúcich z výsledku riešenia sporu.

**14. V prípade, že vo vašej krajine neexistuje automatická vymožitelnosť výsledku ARS, do akej miery predávajúci rešpektujú výsledok ARS?**

- Veľmi ho rešpektujú
- Rešpektujú
- Neutrálne
- Nerešpektujú
- Vôbec ho nerešpektujú
- Neviem
- Neaplikovateľné

Uveďte komentáre, ak nejaké sú:

### Časť 2.4: Zdroje a náklady

**15. Aké poplatky musia spotrebitelia zaplatiť za používanie systému ARS vo vašej krajine? Zvýšili sa alebo sa znížili od roku 2018?**

Subjekty ARS, ktoré sú oprávnenými právnickými osobami (spotrebiteľské združenia a záujmové združenia právnických osôb) môžu od spotrebiteľa požadovať poplatok za začatie ARS vo výške, ktorá nesmie presiahnuť 5 Eur vrátane DPH, ak majú oprávnené právnické osoby uvedené

ustanovené vo svojich pravidlách ARS. V súčasnosti je v Slovenskej republike iba jeden subjekt ARS, ktorý má uvedené upravené vo svojich pravidlách. Ostatné subjekty ARS uskutočňujú ARS bezodplatne. Subjekty ARS, ktoré sú štátnymi orgánmi, vykonávajú ARS vždy bezodplatne. V tejto oblasti nenastali v slovenskej legislatíve od roku 2018 žiadne zmeny.

**16. Uskutočnil sa nejaký zber údajov/štúdiá (napr. analýza nákladov a prínosov alebo hodnotenie vplyvu) o nákladoch na ARS vo vašej krajine?**

- Áno
- Nie
- Neviem

### **Časť 2.5: Digitalizácia ARS**

**17. Ktoré z nasledujúcich digitálnych nástrojov používajú zapísané subjekty ARS vo vašom členskom štáte?**

- Webové stránky
- Online formuláre na podanie návrhu na začatie ARS
- Digitálne nástroje na správu prípadov
- Zariadenia na videokonferencie pre prejednanie ARS prípadov
- Pokročilé riešenia/právna technológia (napríklad chatbot)
- Iné
- Žiadny z vyššie uvedených

Špecifikujte prosím, pokročilé/legaltech a „iné“ digitálne riešenia, ktoré sa používajú, a či zapísané subjekty ARS čoraz viac využívajú digitálne nástroje. Ak nie, aké sú výzvy?

Medzi subjektmi ARS existujú rozdiely v používaní digitálnych nástrojov pri alternatívnom riešení sporov. Miera využívania digitálnych nástrojov je ovplyvnená možnosťami a prostriedkami subjektu ARS.

**18. Existujú vo vašom členskom štáte online systémy riešenia sporov, ktoré nespravujú zapísané subjekty ARS? Napr. systémy RSO navrhnuté právnickými kancelárkami, súkromnými reklamačnými spoločnosťami alebo predávajúcimi.**

- Áno
- Nie
- Neviem

Ak je to relevantné, upresnite, či hodnotíte ich relevantnosť a spravodlivosť pri riešení spotrebiteľských sporov a či viete o nejakých sťažnostiach na tieto systémy RSO:

MH SR nie je oprávnené kontrolovať ani hodnotiť relevanciu či spravodlivosť týchto systémov riešenia sporov, ani posudzovať sťažnosti podané proti nim.

Ak je to relevantné, uveďte konkrétne výzvy a príležitosti spojené s digitalizáciou ARS vo vašom členskom štáte:

### ČASŤ III: OSVEDČENÉ POSTUPY, NEDOSTATKY A ODPORÚČANIA

Táto časť vyžaduje informácie o osvedčených postupoch, nedostatkoch a odporúčaníach týkajúcich sa obdobia rokov 2018 – 2021.

#### Časť 3.1 Osvedčené postupy a spolupráca

**1. Aké opatrenia boli prijaté vo vašom členskom štáte na podporu/podnecovanie účasti predávajúcich na ARS a ako hodnotíte úspešnosť týchto opatrení? (uveďte údaje podporujúce vaše hodnotenie)**

Účasť predávajúcich v systéme ARS je podporovaná bezodplatnosťou procesu pre predávajúcich, ktorí za začatie ARS neplatia žiadne poplatky. Uvedené opatrenie považujeme za úspešné.

Zákon o ARS stanovuje predávajúcim povinnosť poskytnúť subjektu ARS súčinnosť, predávajúci sa tak musí vyjadriť ku skutočnostiam uvedeným v návrhu spotrebiteľa na začatie ARS. Tým sa má okrem iného podporiť zapojenie predávajúcich do procesu ARS. Niektorí predávajúci však túto povinnosť splnia len formálne, subjektu ARS poskytnú súčinnosť len v nevyhnutnom rozsahu požadovanom zákonom bez toho, aby sa skutočne zapojili do procesu ARS s cieľom nájsť riešenie prijateľné pre obidve strany sporu. Uvedené opatrenie tak považujeme za čiastočne úspešné.

MH SR tiež podnecuje účasť predávajúcich v systéme ARS propagáciou systému ARS. Uvedené opatrenie považujeme za čiastočne úspešné.

**2. Aké opatrenia boli prijaté vo vašom členskom štáte na zvýšenie informovanosti spotrebiteľov o ARS a ako hodnotíte úspešnosť týchto opatrení? (uveďte údaje podporujúce vaše hodnotenie)**

MH SR kontinuálne propaguje systém ARS a usiluje sa o zvyšovanie povedomia spotrebiteľov o tejto možnosti mimosúdneho riešenia ich sporov s predávajúcimi.

V roku 2019 prebiehala propagácia systému ARS aj prostredníctvom nosičov umiestnených v interiéroch mestskej hromadnej dopravy vo vybraných krajských mestách po dobu jedného mesiaca na prelome novembra a decembra v súvislosti s vianočným nakupovaním. Efektivita tejto formy propagácie nebolo možné odsledovať.

MH SR v rokoch 2020 a 2021 propagovalo systém ARS aj prostredníctvom internetovej bannerovej reklamy (google reklama vo forme klikov na banner, ktorý následne spotrebiteľa presmeroval na stránku obsahujúcu informácie o ARS). V roku 2020 prebiehala propagácia v decembri v súvislosti s vianočným nakupovaním a v roku 2021 pred, počas a po známom „black friday“. Účinnosť

propagácie prostredníctvom internetovej bannerovej reklamy bola hodnotená na základe počtu klikov a považujeme ju za úspešnú.

**\* (Upresnite prosím formálnu (napr. memorandum o porozumení, iná forma dohody) alebo neformálnu spoluprácu (napr. zdieľanie údajov súvisiacich s problematickými predávajúcimi, školenia zamestnancov, spoluorganizovanie verejných podujatí atď.) v otázke 3 – 7 nižšie)**

**3. Ak vo vašom členskom štáte existuje viac ako jeden príslušný orgán ARS, uveďte krátky opis spolupráce medzi príslušnými orgánmi:**

V Slovenskej republike existuje len jeden príslušný orgán ARS, ktorým je MH SR.

**4. Opíšte spoluprácu medzi príslušnými orgánmi ARS a subjektmi ARS a inými relevantnými zainteresovanými stranami (napr. orgánmi presadzovania práva, regulačnými orgánmi, atď.) vo vašom členskom štáte. Môže to byť napríklad administratívna spolupráca medzi subjektmi ARS a príslušnými dozornými orgánmi alebo pravidelné medziinštitucionálne konzultácie:**

MH SR ako príslušný orgán zabezpečuje spoluprácu medzi ním a subjektmi ARS vo forme pracovných stretnutí, telefonických hovorov a tiež e-mailovej komunikácie. MH SR poskytuje subjektom ARS súčinnosť a podporu pri interpretácii alebo aplikácii niektorých ustanovení zákona o ARS, ktoré môžu mať význam pre priebeh alebo výsledok ARS. Subjekty ARS informujú MH SR o praktických problémoch, ktoré sa vyskytujú pri procese ARS, predkladajú mu svoje návrhy na zmenu právnej úpravy, a tiež poskytujú štatistické informácie o riešených sporoch.

**5. Opíšte spoluprácu medzi subjektmi ARS (článok 16 smernice ARS):**

MH SR ako príslušný orgán podporuje spoluprácu medzi jednotlivými subjektmi ARS. Jednou z foriem podpory spolupráce je organizácia pracovných stretnutí, na ktorých predstavitelia subjektov ARS medzi sebou diskutujú o rôznych otázkach súvisiacich s ARS, vymieňajú si poznatky a skúsenosti z praxe. Stretnutia sú organizované pre všetky poverené fyzické osoby, ktoré sú zapísané v zozname subjektov ARS a riešia spory v rámci systému ARS.

**6. Opíšte spoluprácu medzi subjektmi ARS a vnútroštátnymi orgánmi, ktoré presadzujú právne akty Únie v oblasti ochrany spotrebiteľa vo vašom členskom štáte (článok 17 smernice ARS):**

Subjekty ARS majú právo v priebehu 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 predávajúcimi a ďalších spôsobov poškodzovania práv spotrebiteľov pomáhajú orgánom na presadzovanie práva pri ich kontrolnej činnosti.

## 7. Aké ďalšie kroky podnikol váš orgán na zlepšenie fungovania ARS vrátane zvýšenia využitia digitálnych nástrojov v ARS?

MH SR spolupracuje so všetkými subjektmi ARS, pomáha im pri riešení praktických problémov a zbiera od nich podnety na zlepšenie systému. Takto získané poznatky následne využíva pri novelizácii existujúcej právnej úpravy alternatívneho riešenia sporov.

MH SR tiež organizuje vzdelávanie pre poverené fyzické osoby prostredníctvom pravidelných bezodplatných školení, ktorých cieľom je skvalitnenie výkonu činnosti poverených fyzických osôb:

- V roku 2018 témou školenia bolo „*Sprostredkovanie porozumenia a smerovanie k dohode*“.
- V roku 2019 bol realizovaný vzdelávací seminár na tému „*Asertivita v komunikácii a v medziľudských vzťahoch*“.
- V roku 2020 témou školenia bolo „*Vyjednávanie a riešenie sporových situácií*“.
- V roku 2021 bolo zorganizované školenie na tému „*Judikatúra v oblasti ochrany spotrebiteľa a jej využitie v aplikačnej praxi*“.

Vzhľadom na pripravované zmeny právnej úpravy alternatívneho riešenia sporov, organizovalo MH SR v septembri 2021 aj pracovné stretnutie určené pre subjekty ARS, ktorého cieľom bolo o pripravovaných zmenách diskutovať.

MH SR zároveň každoročne podporuje spotrebiteľské združenia formou poskytovania dotácií zo štátneho rozpočtu, v rámci ktorých jednotlivé subjekty využívajú poskytnuté prostriedky aj na mimosúdne riešenie sporov vrátane ARS. Takto poskytnuté prostriedky môžu byť použité aj na zavedenie a využívanie digitálnych nástrojov v rámci systému ARS.

## 8. Plánujete v priebehu rokov 2022/2023 ďalšie opatrenia, ktoré by mohli zlepšiť fungovanie ARS?

MH SR za účelom vyriešenia a odstránenia niektorých problémov a nedostatkov identifikovaných v rámci aplikačnej praxe pripravuje zmenu niektorých ustanovení právnej úpravy alternatívneho riešenia sporov. Medzi najdôležitejšie navrhované zmeny patria:

- skrátenie dĺžky praxe v oblasti riešenia sporov, ktorú musia spĺňať poverené fyzické osoby,
- zjednodušenie informačných a evidenčných povinností subjektov ARS,
- zjednodušenie postupu subjektu ARS v niektorých prípadoch vyskytujúcich sa pri riešení sporu,
- zmena výšky poplatku za začatie ARS, poplatok nebude primárne určený konkrétnou sumou, ale bude sa odvíjať od hodnoty sporu,
- rozšírenie spôsobov ukončenia ARS, aby boli pokryté všetky prípady, ktoré sa vyskytovali v aplikačnej praxi.

Cieľom navrhovaných zmien je zjednodušiť podmienky na zápis do zoznamu subjektov ARS a zjednodušiť postup subjektov ARS pri riešení sporu. Tým sa má prispieť k zrýchleniu ARS, k zníženiu administratívnej záťaže subjektov ARS a k zvýšeniu motivácie subjektov ARS riešiť spory v rámci režimu ARS, ako aj prispieť k zapojeniu ďalších osôb ako subjektov ARS do systému alternatívneho riešenia sporov.

Navrhovaná právna úprava zatiaľ nie je schválená a príslušný legislatívny proces ešte nie je ukončený. Pripravované úpravy systému ARS sa tak v priebehu legislatívneho procesu môžu zmeniť.

### Časť 3.2 Výzvy a nedostatky

#### 9. Ako ovplyvnila pandémia COVID-19 používanie a úspešnosť systému ARS vo vašej krajine? Existujú nejaké ponaučenia z uplatňovania právnych predpisov o ARS a RSO počas pandémie COVID-19?

Po vypuknutí pandémie sa zvýšil počet podaných návrhov na začatie ARS z oblasti predaja tovarov a poskytovania služieb na diaľku, cez internet, keďže spotrebitelia začali vo väčšej miere využívať práve tieto formy predaja. Týkalo sa to najmä spotrebného tovaru, finančných služieb, zájazdov, ubytovacích zariadení a leteniek. Spotrebitelia tiež počas pandémie začali viac využívať elektronickú komunikáciu so subjektmi ARS, čo v mnohých prípadoch urýchlilo proces riešenia sporov.

#### 10. Do akej miery sú podľa vás opatrenia v rámci celej EÚ (napr. siete ARS ako FIN-NET, TRAVELNET a špecifické právne predpisy EÚ) úspešné pri riešení cezhraničných sporov? Máte ďalšie návrhy?

MH SR nemá dostatok informácií na komplexné posúdenie úspešnosti riešenia cezhraničných sporov prostredníctvom sietí ARS ako napr. FIN-NET alebo TRAVELNET.

#### 11. Existujú nejaké ďalšie problémy, nedostatky alebo medzery v smernici ARS, ktoré by ste chceli spomenúť?

Niektoré subjekty ARS opakovane poukazujú na administratívnu náročnosť celého procesu ARS. Subjektom ARS totiž z právnej úpravy alternatívneho riešenia sporov vyplýva pomerne veľké množstvo informačných a ďalších povinností, ktoré ich v mnohých prípadoch odrádzajú od riešenia sporov prostredníctvom systému ARS. Namiesto toho pri riešení sporov často postupujú mimo režimu ARS, aby tak mohli uplatniť jednoduchší a menej formálny postup. Uvedené povinnosti vo väčšine prípadov vyplývajú zo smernice ARS a Slovenská republika ich tak bola povinná implementovať do vnútroštátneho práva.

Ďalším problémom je financovanie ARS, pri požiadavke smernice ARS na bezodplatnosť, resp. možnosť uplatňovať len symbolický poplatok za začatie ARS mnohým spotrebiteľským združeniam chýba motivácia riešiť spory v rámci režimu ARS. Subjektom ARS totiž pri riešení sporu vznikajú náklady, ktoré v prípade symbolického poplatku nie sú pokryté.

### Časť 3.3. Odporúčania

#### 12. Mali by ste nejaké odporúčania na zlepšenie smernice ARS, ak by sa mala v blízkej budúcnosti revidovať?

MH SR navrhuje prehodnotiť formálne požiadavky na subjekty ARS stanovené v smernici ARS, najmä pokiaľ ide o zverejňovanie informácií, obsah výročných správ, formálne povinnosti v rámci postupu ARS či vedenie štatistických údajov o riešených sporoch.

V prípade revidovania smernice ARS tiež považujeme za potrebné otvoriť otázku financovania postupu subjektov pri alternatívnom riešení sporov.