

Pravidlá alternatívneho riešenia sporov

ktoré ako žiadateľ budeme uplatňovať pri alternatívnom riešení sporov (*d'alej len „pravidlá alternatívneho riešenia sporov - PrARS“*) v zmysle Zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov

I. Možnosti uplatňovania alternatívneho riešenia sporov /ďalej len ARS/

1. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva.
2. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie ARS (*d'alej len „návrh“*) subjektu ARS Združeniu sociálno-právne poradenstvo pre každého (*d'alej len „SPPPK“*, ak predávajúci na žiadosť, reklamáciu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.
3. Spotrebiteľ musí využiť všetky zákonom dané možnosti pred tým, ako sa obráti na príslušný subjekt ARS **SPPPK**, napr. uplatní si svoje právo v reklamačnom konaní, o riešenie formou ARS môže spotrebiteľ požiadať po tom, ako uskutoční s predávajúcim komunikáciu vo veci nápravy.

4. ARS sa nevzťahuje na spory:

- a) v ktorých si uplatňuje právo predávajúceho voči spotrebiteľovi
- b) riešené predávajúcim alebo treťou osobou, ktorá je s predávajúcim v pracovnoprávnom vzťahu alebo obdobnom právnom vzťahu
- c) súvisiace so službami všeobecného záujmu poskytovanými bezodplatne
- d) súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti alebo so službami súvisiacimi s poskytovaním zdravotnej starostlivosti
- e) súvisiace s poskytovaním vysokoškolského vzdelávania alebo ďalšieho vzdelávania verejnou vysokou školou alebo štátnou vysokou školou

II. Príprava, obsah a podanie návrhu na riešenie formou ARS:

1. Podanie návrhu na subjekt ARS **SPPPK** nevylučuje riešenie sporu aj súdnou cestou
2. Ak sú na ARS určené viaceré subjekty ARS, **právo voľby**, ktorému z nich podá návrh, **má spotrebiteľ**

Návrh musí obsahovať tieto náležitosti:

3. meno a priezvisko spotrebiteľa, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ich má,
4. presné označenie predávajúceho,
5. úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností,
6. označenie, čoho sa spotrebiteľ domáha,
7. dátum, kedy sa spotrebiteľ obrátil na predávajúceho so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s predávajúcim bol bezvýsledný,

8. vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu ARS, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené ARS spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) zákona.
9. K návrhu spotrebiteľ **priloží doklady súvisiace s predmetom sporu**, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.
10. Návrh možno podať v listinnej podobe na adresu sídla združenia: Združenie sociálno-právne poradenstvo pre každého, JUDr. Ľubica Hofmannová, so sídlom Pod Lipovým 29, 841 07 Bratislava, v elektronickej podobe na emailovú adresu: hofmannovasak@gmail.com, prípadne na emailovú adresu: magnoliarealsro@gmail.com alebo ústne zápisom do zápisnice.
11. Na podanie návrhu **môže spotrebiteľ použiť tento formulár (príloha č.1)**
12. Ak návrh určené náležitosti na jeho posúdenie nebude obsahovať, subjekt ARS **SPPPK** bezodkladne informuje spotrebiteľa o tom, aké má návrh nedostatky, akým spôsobom majú byť odstránené a vyzve ho, aby neúplný **alebo nezrozumiteľný návrh doplnil v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní**. Subjekt ARS **SPPPK zároveň spotrebiteľa poučí o následkoch nedoplnenia návrhu v určenej lehote.**

III. **Odmietnutie návrhu:**

1. Ak spotrebiteľ napriek výzve podľa bodu 12 čl. II svoj návrh v určenej lehote **nedoplní** a pre tento nedostatok nemožno pokračovať v alternatívnom riešení sporu, subjekt ARS **SPPPK** návrh odmietne.

Subjekt ARS SPPPK odmietne návrh aj vtedy, ak:

2. nie je príslušný riešiť spor alebo ide o druh sporu, ktorý oprávnená právnická osoba nemá zapísaný v zozname,
3. vo veci, ktorej sa návrh týka, bolo skôr začaté ARS pred iným subjektom ARS, vo veci už rozhodol súd alebo rozhodcovský súd, vo veci bola uzavretá dohoda o mediácii alebo bolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e),
4. **je návrh neopodstatnený,**
/neopodstatneným návrhom podľa bodu 4 je najmä návrh, z ktorého je po dôkladnom posúdení návrhu a priložených dokladov zrejmé, že ním spotrebiteľ nesleduje ochranu svojich práv a právom chránených záujmov, alebo ide o opakovaný návrh v tej istej veci, ktorá už je alebo bola predmetom ARS, pričom tento návrh neobsahuje žiadne nové skutočnosti/
5. je návrh anonymný,
6. požiadal ministerstvo o vyčiarknutie zo zoznamu,
7. spotrebiteľ podá návrh po uplynutí jedného roka odo dňa
 - a) doručenia zamietavej odpovede predávajúceho na žiadosť spotrebiteľa o nápravu alebo
 - b) márneho uplynutia 30 dňovej lehoty odo dňa, kedy spotrebiteľ odoslal predávajúcemu žiadosť o nápravu, na ktorú predávajúci neodpovedal,
8. sa spotrebiteľ pred podaním návrhu preukázateľne nepokúsil vyriešiť spor komunikáciou s predávajúcim,
9. vyčísliteľná hodnota sporu nepresahuje sumu 20 eur,

10. sa vecou, ktorej sa návrh týka, už predtým zaoberal a spotrebiteľ bol informovaný o vybavení jeho podania, pričom **návrh neobsahuje žiadne nové skutočnosti** a ARS by vzhľadom na všetky okolnosti bolo zjavne neúčelné,
 11. je vzhľadom na všetky okolnosti zrejmé, že ARS by bolo možné viesť len s vyvinutím neprimeraného úsilia,
 12. Na subjekt ARS **SPPPK** sa nevzťahuje príslušnosť riešiť spory z oblasti práv cestujúcich v leteckej doprave a práv cestujúcich v námornej doprave.
- Odmietnutie návrhu spolu s uvedením dôvodu odmietnutia subjekt ARS **SPPPK** bezodkladne oznámi spotrebiteľovi; to neplatí, ak ide o anonymný návrh.

IV. Začatie ARS

1. Alternatívne riešenie sporu sa začína dňom doručenia úplného návrhu subjektu ARS **SPPPK**.
2. Subjekt ARS **SPPPK** oznámi stranám sporu začatie alternatívneho riešenia sporu a zároveň predávajúcemu doručí návrh spolu s priloženými dokladmi a výzvou, aby sa vyjadril ku skutočnostiam uvedeným v návrhu v určenej lehote, nie však kratšej ako 15 dní, v odôvodnenom prípade môže subjekt ARS **SPPPK** na základe žiadosti predávajúceho, alebo tretej osoby, ktorú požiadal o súčinnosť, predĺžiť lehotu, najviac však o 30 dní.
3. Subjekt ARS **SPPPK súčasne s oznámením** podľa bodu 2 strany sporu informuje o tom, že:
 - a) nemusia byť zastúpené právnym zástupcom,
 - b) majú možnosť využiť nezávislé poradenstvo, zastupovanie alebo pomoc tretej osoby,
 - c) začatím ARS nie je dotknuté ich právo domáhať sa ochrany svojich práv na súde,
 - d) spotrebiteľ má možnosť ukončiť účasť na ARS v ktoromkoľvek jeho štádiu,
 - e) predávajúci, ktorý neposkytne subjektu ARS **SPPPK** súčinnosť podľa čl. V bodu 2, dopustí sa správneho deliktu podľa § 27 ods. 2 zákona a jeho obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania môže byť zverejnené na webovom sídle subjektu ARS **SPPPK najviac na 90 dní**,
 - f) **návrh bude odložený**, ak spotrebiteľ napriek výzve subjektu ARS **SPPPK** neposkytne súčinnosť potrebnú na alternatívne riešenie sporu.

V. Súčinnosť

1. Strany sporu sú povinné spolupracovať so subjektom ARS **SPPPK** a poskytovať mu potrebnú súčinnosť na dosiahnutie rýchleho a efektívneho priebehu ARS.
2. Predávajúci je povinný v lehote určenej subjektom ARS **SPPPK**, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní od doručenia, poskytnúť
 - a) vyjadrenie ku skutočnostiam uvedeným v návrhu,
 - b) na základe výzvy subjektu ARS **SPPPK** vysvetlenie, vyjadrenie alebo doklady týkajúce sa predmetu sporu, ktoré má k dispozícii.
3. Subjekt ARS **SPPPK** môže počas ARS požiadať o súčinnosť aj tretiu osobu, ak jej vyjadrenie môže mať význam pre priebeh alebo výsledok alternatívneho riešenia sporu; ustanovenia bodov 1 a 2 sa použijú primerane.

4. Ak predávajúci neposkytne subjektu ARS *SPPPK* súčinnosť a orgán kontroly mu uloží sankciu v zmysle zákona, subjekt ARS je oprávnený obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania predávajúceho zverejniť na svojom webovom sídle.

VI. Základné ustanovenia ARS

1. Subjekt ARS *SPPPK* je pri ARS povinný postupovať **nezávisle, nestranne, s náležitou odbornou starostlivosťou**, s **cieľom urovnania sporu** a prihliadať na oprávnené záujmov strán sporu.
2. Subjekt ARS *SPPPK* prideluje návrhy povereným fyzickým osobám náhodným výberom s **cieľom zachovania nestrannosti** poverených fyzických osôb.
3. Poverená fyzická osoba, ktorej je návrh na ARS pridelený, je povinná bezodkladne informovať subjekt ARS *SPPPK* o akýchkoľvek skutočnostiach, ktoré môžu mať vplyv na jej nezávislosť alebo nestrannosť.
4. Ak sa strany sporu dozvedia o akýchkoľvek skutočnostiach, ktoré môžu mať vplyv na nezávislosť alebo nestrannosť poverenej fyzickej osoby, bezodkladne o tom informujú subjekt ARS *SPPPK*, v mene ktorého poverená fyzická osoba spor rieši.
5. Ak nastanú okolnosti podľa bodov 3 alebo 4, subjekt ARS *SPPPK* v prípade odôvodneného záveru, že poverená fyzická osoba nie je nestranná alebo nezávislá, pridelí riešenie sporu inej poverenej fyzickej osobe.
6. Ak subjekt ARS *SPPPK* nemôže prideliť riešenie sporu žiadnej poverenej fyzickej osobe, stranám sporu túto skutočnosť oznámi zároveň s možnosťou postúpiť spor inému vecne príslušnému subjektu ARS; právo voľby, iného subjektu ARS, **má spotrebiteľ**.
7. Ak iný vecne príslušný subjekt ARS neexistuje, v riešení sporu sa pokračuje s podmienkou, že strany sporu sú informované o skutočnostiach, ktoré môžu mať vplyv na nestrannosť alebo nezávislosť poverenej fyzickej osoby, ktorá rieši ich spor, a písomne vyjadrili súhlas s tým, aby ich spor táto poverená fyzická osoba ďalej riešila.
8. Subjekt ARS *SPPPK* zabezpečí, aby sa strany sporu mohli počas celého ARS vyjadrovať ku všetkým skutočnostiam a k predloženým dokladom.
9. Pri ARS postupuje s cieľom čo najrýchlejšieho vyriešenia sporu, bez zbytočných prieťahov, koná hospodárne a bez zbytočného a neprimeraného zaťažovania strán sporu a iných osôb.
10. Ak je to možné, pri komunikácii využíva prostriedky rýchleho kontaktu, využíva najmä telefonický a elektronický kontakt.
11. Subjekt ARS *SPPPK* hodnotí zistené skutočnosti jednotlivo a vo vzájomných súvislostiach, nestranne podľa svojej úvahy, s úsilím dosiahnutia zmierlivého vyriešenia sporu a aktívnym oslovovaním strán sporu.
12. Subjekt ARS *SPPPK* ukončí riešenie sporu do 90 dní odo dňa jeho začatia. V osobitne zložitých prípadoch môže lehotu podľa prvej vety predĺžiť o 30 dní, a to aj opakovane. Pritom je povinný o každom predĺžení lehoty bezodkladne informovať strany sporu, s uvedením dôvodu predĺženia lehoty.
13. Začatie ARS a jeho ukončenie má pre plynutie premlčacej lehoty a zánik práva rovnaké právne účinky ako uplatnenie práva na súde.
14. Poverená fyzická osoba je povinná počas ako aj po skončení ARS v mene subjektu ARS *SPPPK* zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvie.

Tejto povinnosti ju môže zbaviť len strana sporu, v záujme ktorej je viazaná zachovávať mlčanlivosť.

15. ARS sa vedie v jazyku slovenskom, v prípade cezhraničného sporu v jazyku ruskom.

VII. Dohoda o vyriešení sporu

1. Ak je predpoklad, že po zhodnotení všetkých stanovísk strany sporu majú záujem o zmierlivé vyriešenie sporu, subjekt ARS **SPPPK** vypracuje návrh dohody o vyriešení sporu /ďalej len „návrh dohody“/.
2. **Návrh dohody obsahuje:**
 - a) označenie subjektu ARS **SPPPK** a meno, priezvisko, akademický titul a podpis poverenej fyzickej osoby, ktorá návrh dohody vypracovala,
 - b) presné označenie strán sporu,
 - c) predmet sporu,
 - d) popis skutkového stavu a postup subjektu ARS **SPPPK** pri riešení
 - e) ustanovenia právnych predpisov, podľa ktorých subjekt ARS **SPPPK** vypracoval návrh dohody,
 - f) návrh úpravy práv a povinností strán sporu, ktorý je výsledkom ARS,
 - g) informáciu o záväznosti vyjadrenia súhlasu strán sporu s návrhom dohody,
 - h) dátum vypracovania návrhu dohody.
3. **SPPPK** doručí návrh dohody stranám sporu a súčasne ich poučí o:
 - a) možnosti rozhodnúť sa v určenej lehote, či s návrhom dohody súhlasia,
 - b) skutočnosti, že prijatím návrhu dohody nie je dotknuté uplatňovanie práv strán sporu na súde,
 - c) skutočnosti, že výsledok súdneho konania sa môže líšiť od výsledku ARS.
4. Strany sporu svoj súhlas s dohodou potvrdia podpismi, a to v listinnej podobe dohody. Podpísanú dohodu strany sporu doručia subjektu ARS **SPPPK**, poštovou zásielkou alebo elektronicky.
5. Doručením súhlasu oboch strán sporu s dohodou subjektu ARS **SPPPK** dôjde k uzavretiu dohody o vyriešení sporu (ďalej len „dohoda“). Subjekt ARS **SPPPK** stranám sporu bezodkladne oznámi, že alternatívne riešenie sporu bolo ukončené uzavretím dohody.
6. **Dohoda, ktorá vznikne ako výsledok alternatívneho riešenia sporu, je pre strany sporu záväzná;** možnosť strán sporu obrátiť sa v tej istej veci na súd tým nie je dotknutá.
7. Ustanovenia tohto článku sa použijú primerane, ak sa dohoda uzatvára pred subjektom ARS **SPPPK** za súčasnej fyzickej prítomnosti oboch strán sporu.
8. Ak strany sporu uzavru dohodu pred subjektom ARS a zistí sa, že ten bol na základe uvedenia nepravdivých alebo nesprávnych údajov uvedených v žiadosti o zápis vyčiarknutý zo zoznamu schválených subjektov ARS, ktorákolvek zo strán sporu má právo odstúpiť od dohody do 30 dní odo dňa vyčiarknutia zo zoznamu. Inak účinky dohody zostávajú zachované. Spotrebiteľ sa s takto ukončeným sporom môže obrátiť na iný subjekt ARS.

VIII. Odôvodnené stanovisko

1. Ak medzi stranami sporu nedôjde k uzavretiu dohody a ak subjekt ARS *SPPPK* na základe skutočností v procese ARS dospeje k odôvodnenému záveru o porušení práv spotrebiteľa v zmysle platných predpisov, ukončí alternatívne riešenie sporu **vydaním nezáväzného odôvodneného stanoviska.**
2. **Odôvodnené stanovisko musí obsahovať:**
 - a) presné označenie strán sporu,
 - b) záver s označením ustanovenia zákona, ktorého sa odôvodnené stanovisko týka,
 - c) odôvodnenie, v ktorom sa uvedie popis skutkového stavu, označenie dôkazov, na ktorých základe sa toto stanovisko vydáva, a postup ARS *SPPPK* pri hodnotení zistených skutočností,
 - d) iné dôležité skutočnosti rozhodujúce pre vydanie odôvodneného stanoviska,
 - e) informáciu o skutočnosti, že odôvodnené stanovisko nie je právne záväzné,
 - f) dátum vydania odôvodneného stanoviska,
 - g) označenie subjektu ARS *SPPPK* a meno, priezvisko, akademický titul a podpis poverenej fyzickej osoby, ktorá odôvodnené stanovisko vypracovala.
3. Odôvodnené stanovisko subjekt alternatívneho riešenia sporov doručí stranám sporu.

IX. Odloženie návrhu

1. Subjekt alternatívneho riešenia sporov po začatí alternatívneho riešenia sporu návrh odloží, ak:
 - a) zistí, že vo veci, ktorej sa návrh týka,
 - bolo skôr začaté ARS pred iným subjektom ARS,
 - rozhodol súd alebo rozhodcovský súd,
 - bola uzavretá dohoda o mediácii alebo,
 - bolo ukončené alternatívne riešenie sporu podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) zákona,
 - b) spotrebiteľ napriek výzve subjektu ARS sporov neposkytne súčinnosť potrebnú na ARS,
 - c) spotrebiteľ vyhlási, že sa rozhodol ukončiť svoju účasť na ARS
 - d) strany sporu nevyjadria písomný súhlas s postupom podľa § 16 ods. 5 zákona a súčasne nemožno spor postúpiť inému subjektu ARS,
 - e) na základe skutočností zistených počas ARS nie je zrejmé, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa.
2. Oznámenie o odložení návrhu spolu s uvedením dôvodu odloženia subjekt ARS *SPPPK* bezodkladne doručí stranám sporu.

X. Ukončenie ARS

1. **Alternatívne riešenie sporu sa končí dňom**
 - a) uzavretia dohody podľa čl. VII,

- b) vydania odôvodneného stanoviska podľa čl. VIII,
 - c) odloženia návrhu podľa čl. IX,
 - d) úmrtia alebo vyhlásenia za mŕtveho v prípade strany sporu, ktorá je fyzickou osobou,
 - e) zániku bez právneho nástupcu v prípade strany sporu, ktorá je právnickou osobou,
 - f) vyčiarknutia oprávnenej právnickej osoby zo zoznamu.
2. Ukončenie ARS podľa bodu 1 písm. d) a e) oznámi subjekt alternatívneho riešenia sporov bezodkladne stranám sporu písomne spolu s uvedením dôvodu, pre ktorý sa ARS ukončilo.
 3. Oprávnená právnická osoba písomne oznámi ukončenie ARS podľa bodu 1 písm. f) stranám sporu pred vyčiarknutím zo zoznamu a vráti im všetky doklady, ktoré jej odovzdali; možnosť spotrebiteľa obrátiť sa so sporom ukončeným podľa bodu 1 písm. f) na iný subjekt ARS nie je dotknutá.

XI. Doručovanie

1. Subjekt alternatívneho riešenia sporov doručuje písomnosti doporučenou poštovou zásielkou alebo elektronickými prostriedkami.
2. Ak sa písomnosti doručujú poštovou zásielkou, **považujú sa za doručené**, ak sú predávajúcemu **doručené do sídla alebo miesta podnikania** a **spotrebiteľovi na adresu uvedenú v návrhu** alebo na inú neskôr oznámenú adresu.
3. Ak nemožno doručiť písomnosti na žiadnu z uvedených adries, **písomnosti sa považujú za doručené po troch dňoch od vrátenia nedoručenej zásielky** subjektu ARS *SPPPK*, ak sú zaslané na poslednú známu adresu spotrebiteľa alebo do posledného známeho sídla alebo miesta podnikania predávajúceho doporučenou zásielkou alebo iným spôsobom, ktorý umožňuje overiť snahu doručiť písomnosť.
4. **Písomnosti s výnimkou oznámenia o začatí ARS možno predávajúcemu** doručovať elektronicky, ak predávajúci oznámi subjektu ARS *SPPPK* elektronickú adresu, alebo **ak je verejne dostupná a adresát potvrdí prijatie písomnosti zaslaním svojej odpovede**.
5. Spotrebiteľovi možno doručovať písomnosti elektronicky, ak je v návrhu na začatie ARS uvedená elektronická adresa na zasielanie písomností elektronicky **a ak spotrebiteľ výslovne nepožiada o doručovanie poštovou zásielkou**. Písomnosti doručované elektronickými prostriedkami sa považujú za doručené tretí deň od ich odoslania, aj keď ich adresát neprečíta.

XII. Náklady a poplatky na ARS

1. ARS je bezplatné.

2. Náklady spojené s ARS znáša každá so strán sporu samostatne, bez možnosti ich náhrady.

Príloha

V Bratislave, 04.04.018

JUDr. Ľubica Hofmannová
predsedníčka a štatutárna zástupkyňa