ZBIERKA ZÁKONOV
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Ročník 2015

Vyhlásené: 18. 12. 2015 Vyhlásená verzia v Zbierke zákonov Slovenskej republiky

Obsah tohto dokumentu má informatívny charakter.

391

ZÁKON

z 12. novembra 2015

o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Národná rada Slovenskej republiky sa uzniesla na tomto zákone:

Čl. I

Úvodné ustanovenia

§ 1

(1) Tento zákon upravuje

a) alternatívne riešenie sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy[1]) alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou (ďalej len „spor“) subjektom alternatívneho riešenia sporov,

b) podmienky zápisu do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov vedeného Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (ďalej len „zoznam“),

c) práva a povinnosti subjektov alternatívneho riešenia sporov a nimi poverených fyzických osôb,

d) práva a povinnosti strán alternatívneho riešenia sporu,

e) pôsobnosť Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky (ďalej len „ministerstvo“) a iných orgánov štátnej správy v oblasti alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov,

f) zodpovednosť a sankcie za porušenie povinností podľa tohto zákona.

(2) Tento zákon sa vzťahuje na spory medzi predávajúcim, ktorý mal ku dňu uzavretia zmluvy alebo ak ide o zmluvu uzavretú na diaľku, ku dňu odoslania objednávky spotrebiteľa, miesto podnikania alebo sídlo v Slovenskej republike, a spotrebiteľom, ktorý mal ku dňu uzavretia zmluvy alebo ak ide o zmluvu uzavretú na diaľku, ku dňu odoslania objednávky, bydlisko alebo miesto obvyklého pobytu v

a) Slovenskej republike (ďalej len „vnútroštátny spor“),

b) inom členskom štáte Európskej únie, než je členský štát Európskej únie v ktorom má miesto podnikania alebo sídlo predávajúci (ďalej len „cezhraničný spor“).

(3) Tento zákon sa vzťahuje na riešenie sporov online podľa osobitného predpisu.[2])

(4) Tento zákon sa nevzťahuje na

a) spory, v ktorých si uplatňuje právo predávajúci voči spotrebiteľovi,

b) komunikáciu medzi spotrebiteľom a predávajúcim za účelom uplatnenia práv spotrebiteľa a vyriešenia spotrebiteľského sporu uskutočnenú pred žiadosťou spotrebiteľa o nápravu,

c) spory riešené predávajúcim alebo treťou osobou, ktorá je s predávajúcim v pracovnoprávnom vzťahu alebo obdobnom právnom vzťahu,

d) spory súvisiace so službami všeobecného záujmu poskytovanými bezodplatne,

e) spory súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti[3]) alebo so službami súvisiacimi s poskytovaním zdravotnej starostlivosti,[4])

f) spory súvisiace s poskytovaním vysokoškolského vzdelávania alebo ďalšieho vzdelávania verejnou vysokou školou alebo štátnou vysokou školou.[5])

(5) Týmto zákonom nie sú dotknuté osobitné predpisy upravujúce riešenie sporov v spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní[6]) alebo mediáciou.[7])

§ 2

(1) Na účely tohto zákona sa rozumie

a) spotrebiteľom fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti,[8]) zamestnania alebo povolania,[9])

b) predávajúcim osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet.

(2) Alternatívnym riešením sporu je postup subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa tohto zákona, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi stranami sporu.

(3) Stranami sporu sú spotrebiteľ, ktorý podal návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, a predávajúci, proti ktorému návrh smeruje.

§ 3

(1) Subjektom alternatívneho riešenia sporov je orgán alternatívneho riešenia sporov uvedený v odseku 2 a oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname podľa § 5 ods. 2.

(2) Orgánmi alternatívneho riešenia sporov sú:

a) Úrad pre reguláciu sieťových odvetví[10]) pre spory vyplývajúce zo zmlúv o pripojení do distribučnej sústavy, zmlúv o pripojení do distribučnej siete, zmlúv o združenej dodávke elektriny, zmlúv o združenej dodávke plynu, zmlúv o dodávke a odbere tepla, zmlúv o dodávke pitnej vody a zmlúv o odvádzaní odpadovej vody uzatvorených so subjektom vykonávajúcim regulovanú činnosť podľa osobitného predpisu,[11])

b) Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb[12]) pre spory vyplývajúce zo zmlúv o poskytovaní verejných služieb, ktoré sa týkajú kvality a ceny služieb,[13]) a zo zmlúv o poskytovaní poštových služieb, ktoré sa týkajú poštových služieb a poštového platobného styku,[14]) a

c) Slovenská obchodná inšpekcia[15]) pre spory neuvedené v písmenách a) a b) okrem sporov vyplývajúcich zo zmlúv o poskytovaní finančných služieb.[16])

Žiadosť o zápis do zoznamu

§ 4

(1) Žiadosť o zápis do zoznamu (ďalej len „žiadosť o zápis“) môže podať ministerstvu právnická

osoba založená alebo zriadená na ochranu spotrebiteľa,[17]) komora zriadená zákonom[18]) alebo záujmové združenie najmenej desiatich právnických osôb (ďalej len „žiadateľ“).

(2) Žiadosť o zápis obsahuje

a) názov a sídlo žiadateľa, adresu na doručovanie, elektronickú adresu, telefonický kontakt a identifikačné číslo, ak mu bolo pridelené,

b) informáciu o druhoch sporov, ktoré žiadateľ bude riešiť, ak má byť jeho príslušnosť obmedzená len na určité druhy sporov,

c) meno, priezvisko a akademický titul najmenej dvoch fyzických osôb, ktoré budú riešiť spory v mene žiadateľa, a dĺžku ich funkčného obdobia, ak majú alternatívne riešenie sporov vykonávať iba po určitý čas.

(3) Prílohu žiadosti o zápis tvoria:

a) správa o činnosti za predchádzajúci rok, ktorá preukazuje splnenie podmienok podľa odseku 4,

b) podrobné pravidlá alternatívneho riešenia sporov medzi spotrebiteľmi a predávajúcimi, ktoré žiadateľ uplatňuje alebo navrhuje uplatňovať pri alternatívnom riešení sporov (ďalej len „pravidlá alternatívneho riešenia sporov“), ktorých obsahom je aj informácia o

1. bezodplatnosti alternatívneho riešenia sporov alebo o sume poplatku, ktorý žiadateľ účtuje alebo bude účtovať spotrebiteľovi; ustanovenie § 22 ods. 2 tým nie je dotknuté,
2. prípadoch, keď si žiadateľ vyhradzuje právo odmietnuť návrh na začatie alternatívneho riešenia sporov v súlade s § 13 ods. 4, ak žiadateľ takúto možnosť uplatňuje,
3. jazyku, v ktorom možno podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu a v ktorom možno viesť alternatívne riešenie sporu,

c) kópiu zápisu do príslušného registra,[19])

d) popis organizačnej štruktúry žiadateľa,

e) doklady preukazujúce splnenie podmienok podľa § 8 ods. 2 a 3,

f) ďalšie dokumenty a doklady, ktoré preukazujú splnenie podmienok podľa odseku 4.

(4) Na účely zápisu do zoznamu musí žiadateľ preukázať, že

a) sa aktívne venoval riešeniu sporov medzi spotrebiteľmi a predávajúcimi najmenej počas jedného roka pred podaním žiadosti o zápis,

b) má dostatočné technické a administratívne vybavenie, ktoré umožňuje príjem podaní, vedenie agendy alternatívneho riešenia sporov a plnenie ďalších úloh podľa tohto zákona,

c) je dostatočne odborne, organizačne a personálne spôsobilý zabezpečiť alternatívne riešenie vnútroštátnych sporov ako aj cezhraničných sporov a všetky súvisiace úkony a činnosti s tým spojené,

d) je dostatočne odborne a personálne spôsobilý zabezpečiť alternatívne riešenie druhov sporov, ktoré bude riešiť,

e) disponuje osobitne určenými finančnými prostriedkami na plnenie povinností podľa tohto zákona, najmä na odmeňovanie fyzických osôb, ktoré riešia spory v jeho mene,

f) fyzické osoby podľa odseku 2 písm. c) spĺňajú podmienky podľa § 8 ods. 2 a 3,

g) zriadil a udržiava webové sídlo,

h) zaviedol systém opatrení na zabezpečenie odbornej úrovne fyzických osôb, ktoré budú riešiť spory v jeho mene.

§ 5

(1) Ak žiadosť o zápis neobsahuje náležitosti podľa § 4 ods. 2 alebo ods. 3 alebo ak žiadateľ dostatočne nepreukázal splnenie podmienok pre zápis do zoznamu podľa § 4 ods. 4, ministerstvo žiadateľa vyzve na doplnenie žiadosti o zápis alebo odstránenie nedostatkov v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní odo dňa jej doručenia žiadateľovi. Ak žiadateľ napriek výzve ministerstva žiadosť o zápis v určenej lehote nedoplní alebo jej nedostatky neodstráni, ministerstvo žiadosť o zápis zamietne.

(2) Ak ministerstvo po preskúmaní žiadosti o zápis zistí, že žiadateľ spĺňa podmienky ustanovené týmto zákonom, do 30 dní odo dňa doručenia úplnej žiadosti o zápis rozhodne o zápise do zoznamu a žiadateľa spolu s údajmi v rozsahu podľa § 24 ods. 2 zapíše do zoznamu; dňom vykonania zápisu do zoznamu sa žiadateľ stáva oprávnenou právnickou osobou.

Zmena údajov zapísaných v zozname a vyčiarknutie zo zoznamu

§ 6

(1) Subjekt alternatívneho riešenia sporov je povinný oznámiť ministerstvu zmenu údajov, ktoré sa zapisujú do zoznamu, do 15 dní odo dňa, kedy k zmene došlo.

(2) Ak oprávnená právnická osoba prestane spĺňať podmienky na zápis do zoznamu podľa § 4, je povinná informovať o tejto skutočnosti ministerstvo a odstrániť nedostatky do 30 dní odo dňa, keď táto skutočnosť nastala. Ministerstvo môže predĺžiť lehotu podľa prvej vety na základe odôvodnenej žiadosti oprávnenej právnickej osoby, a to najviac o 30 dní.

§ 7

(1) Ministerstvo vyčiarkne oprávnenú právnickú osobu zo zoznamu, ak písomne požiada ministerstvo o vyčiarknutie zo zoznamu najmenej tri mesiace pred požadovaným dátumom vyčiarknutia; ministerstvo oprávnenú právnickú osobu vyčiarkne ku dňu uvedenému v žiadosti, inak do troch mesiacov odo dňa doručenia žiadosti.

(2) Ministerstvo vyčiarkne oprávnenú právnickú osobu zo zoznamu, ak tá

a) prestane spĺňať podmienky podľa tohto zákona a neodstráni nedostatky v lehote podľa § 6 ods. 2,

b) poruší povinnosť ustanovenú v § 9, § 10 ods. 1 až 3, 5 alebo ods. 6, § 16 ods. 2, 6 alebo ods. 8 a nevykoná nápravu na základe výzvy zaslanej ministerstvom,

c) počas jedného roka opakovane poruší tú istú povinnosť ustanovenú v § 6 ods. 1, § 10 ods. 4, § 13 ods. 5, § 14 ods. 2 alebo ods. 3, § 16 ods. 5 alebo ods. 9, § 17 ods. 1, 3 alebo ods. 5, § 18 ods. 1 alebo ods. 3, § 19 ods. 2 alebo § 20 ods. 2 alebo ods. 3,

d) je do zoznamu zapísaná na základe nepravdivých alebo nesprávnych údajov uvedených v žiadosti o zápis alebo jej prílohách,

e) je zrušená,

f) preukázateľne nepostupuje pri alternatívnom riešení sporov nezávisle, nestranne, s náležitou odbornou starostlivosťou alebo bez zbytočných prieťahov podľa § 16 ods. 1 alebo ods. 7,

g) počas jedného roka opakovane odmietne alebo odloží návrh v rozpore s dôvodmi odmietnutia alebo odloženia uvedenými v § 13 ods. 1, 2 alebo ods. 4 alebo § 19 ods. 1,

h) požaduje od strán sporu poplatok v rozpore s ustanoveniami § 22 ods. 2 alebo ods. 3.

(3) Ministerstvo rozhodnutie o vyčiarknutí oprávnenej právnickej osoby podľa odseku 2 spolu s uvedením dátumu vyčiarknutia bezodkladne zašle oprávnenej právnickej osobe. Oprávnená právnická osoba, ktorá má byť vyčiarknutá zo zoznamu, je povinná vyvinúť potrebné úsilie k tomu, aby riadne ukončila začaté alternatívne riešenia sporov. Povinnosť riadne ukončiť začaté alternatívne riešenia sporov platí obdobne aj pre oprávnenú právnickú osobu, ktorá o vyčiarknutie zo zoznamu požiada podľa odseku 1.

§ 8

(1) Alternatívne riešenie sporov je oprávnená viesť len fyzická osoba zapísaná v zozname (ďalej len „poverená fyzická osoba“).

(2) Poverená fyzická osoba musí spĺňať tieto predpoklady:

a) spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu,

b) bezúhonnosť,

c) dôveryhodnosť,

d) 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.

(3) Poverená fyzická osoba musí byť so subjektom alternatívneho riešenia sporov v pracovnoprávnom vzťahu alebo v štátnozamestnaneckom pomere alebo musí byť jeho členom, štatutárnym orgánom alebo členom jeho štatutárneho orgánu.

(4) Za bezúhonného sa na účely tohto zákona nepovažuje ten, kto bol právoplatne odsúdený za úmyselný trestný čin a jeho odsúdenie nebolo zahladené.

(5) Bezúhonnosť sa preukazuje výpisom z registra trestov, ktorý nesmie byť starší ako tri mesiace.

(6) Za dôveryhodného sa na účely tohto zákona nepovažuje ten,

a) kto bol na základe disciplinárneho rozhodnutia alebo za porušenie právnych predpisov odvolaný z funkcie sudcu, odvolaný z funkcie prokurátora, zbavený výkonu funkcie súdneho exekútora, zbavený notárskeho úradu, vyčiarknutý zo zoznamu spotrebiteľských rozhodcov, zoznamu správcov, ktorí vykonávajú správcovskú činnosť, zoznamu správcov, ktorí spravujú bytové domy, zoznamu znalcov, tlmočníkov a prekladateľov, zoznamu audítorov, zoznamu daňových poradcov, zoznamu patentových zástupcov alebo zo zoznamu advokátov, euroadvokátov, zahraničných advokátov, medzinárodných advokátov alebo vyčiarknutý zo zoznamu advokátskych koncipientov, exekútorských koncipientov, notárskych kandidátov alebo notárskych koncipientov,

b) kto bol počas posledných piatich rokov ako fyzická osoba podnikateľ právoplatne sankcionovaný orgánom dozoru za porušenie predpisov na ochranu práv spotrebiteľa[20]) alebo zastával funkciu štatutárneho orgánu právnickej osoby v čase, keď bola právnická osoba sankcionovaná orgánom dozoru za porušenie predpisov na ochranu práv spotrebiteľa,

c) o kom sú iné dôvodné pochybnosti, že bude čestne a svedomito plniť povinnosti spojené s alternatívnym riešením sporov, alebo

d) kto pri riešení sporov podľa tohto zákona preukázateľne nepostupoval nestranne alebo nezávisle.

(7) Poverená fyzická osoba nesmie za riešenie sporu prijímať finančné prostriedky alebo akékoľvek výhody od inej osoby ako subjektu alternatívneho riešenia sporov, v ktorého mene spory

rieši.

Povinnosti subjektov alternatívneho riešenia sporov

§ 9

(1) Subjekt alternatívneho riešenia sporov je povinný zabezpečiť, aby ním poverené fyzické osoby spĺňali podmienky podľa § 8 ods. 2 a 3 počas celého obdobia, v ktorom riešia spory v jeho mene.

(2) Ak poverená fyzická osoba prestane spĺňať podmienky § 8 ods. 2 alebo ods. 3 alebo iné podmienky ustanovené týmto zákonom, subjekt alternatívneho riešenia sporov je povinný zabezpečiť, aby táto osoba bezodkladne ukončila už začaté alternatívne riešenia sporov a pridelí tieto spory iným povereným fyzickým osobám. Subjekt alternatívneho riešenia sporov je povinný túto skutočnosť bezodkladne písomne oznámiť ministerstvu, ktoré poverenú fyzickú osobu zo zoznamu vyčiarkne.

(3) Ak v dôsledku vyčiarknutia poverenej fyzickej osoby subjekt alternatívneho riešenia sporov prestane spĺňať podmienku na zápis do zoznamu, je povinný vyčiarknutú poverenú fyzickú osobu nahradiť inou, ktorá spĺňa podmienky podľa tohto zákona, a najneskôr do 30 dní odo dňa vyčiarknutia poverenej fyzickej osoby požiadať ministerstvo o vykonanie zmeny zápisu v zozname; postup podľa § 6 ods. 2 sa použije primerane.

(4) Subjekt alternatívneho riešenia sporov je povinný odmeňovať poverenú fyzickú osobu nezávisle od výsledku riešenia sporu a bez ohľadu na priebeh alebo výsledok alternatívneho riešenia sporu.

(5) Ministerstvo na účely ďalšieho vzdelávania poverených fyzických osôb organizuje pravidelné bezodplatné školenia. Subjekt alternatívneho riešenia sporu dbá o pravidelné dopĺňanie a prehlbovanie vzdelávania poverených fyzických osôb.

§ 10

(1) Subjekt alternatívneho riešenia sporov je povinný zriadiť a zabezpečovať prevádzku a aktualizáciu webového sídla, na ktorom v ľahko zrozumiteľnej a používateľsky jednoduchej forme zverejní

a) názov a sídlo subjektu alternatívneho riešenia sporov, adresu na doručovanie, adresu na podávanie podaní v elektronickej podobe, telefonický kontakt a identifikačné číslo, ak mu bolo pridelené,

b) údaj o zápise do zoznamu s uvedením dátumu, ku ktorému je subjekt alternatívneho riešenia sporov zapísaný v zozname; ak oprávnená právnická osoba požiadala ministerstvo o vyčiarknutie zo zoznamu, uvedie aj požadovaný dátum vyčiarknutia,

c) zoznam poverených fyzických osôb, ktoré v mene subjektu alternatívneho riešenia sporov rieši spory s uvedením ich mena, priezviska, akademického titulu a dĺžky funkčného obdobia, ak majú alternatívne riešenie sporov vykonávať iba po určitý čas,

d) členstvo v nadnárodných organizáciách, ktoré sa zaoberajú riešením cezhraničných sporov, ak je subjekt alternatívneho riešenia sporov členom takejto organizácie,

e) druhy sporov, ktoré subjekt alternatívneho riešenia sporov rieši, ak je jeho príslušnosť obmedzená len na určité druhy sporov,

f) právne predpisy, podľa ktorých postupuje pri riešení sporov,

g) pravidlá alternatívneho riešenia sporov,

h) informáciu o bezodplatnosti alternatívneho riešenia sporov alebo o sume poplatku, ktorý účtuje

spotrebiteľovi,

i) informáciu o jazyku, v ktorom možno podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu a viesť alternatívne riešenie sporu,

j) informáciu, že spotrebiteľ má možnosť ukončiť účasť na alternatívnom riešení sporu v ktoromkoľvek jeho štádiu,

k) priemerné trvanie alternatívneho riešenia sporu, ak ide o subjekt zapísaný v zozname najmenej jeden rok,

l) informáciu o záväznosti a právnych účinkoch výsledku alternatívneho riešenia sporu pre strany sporu.

(2) Subjekt alternatívneho riešenia sporov zverejní na svojom webovom sídle výročnú správu o svojej činnosti za predchádzajúci kalendárny rok každoročne do 31. marca; v poradí prvú výročnú správu zverejní do 31. marca kalendárneho roka nasledujúceho po roku, v ktorom bol zapísaný do zoznamu.

(3) Výročná správa musí obsahovať informácie o

a) počte riešených sporov a najčastejších nárokoch, ktorých sa spotrebitelia domáhajú,

b) najčastejších skutočnostiach, ktoré vedú k sporom,

c) podiele, v akom subjekt alternatívneho riešenia sporov odmietol riešiť spor a z akého dôvodu,

d) podiele, v akom boli alternatívne riešenia sporov ukončené pred dosiahnutím výsledku a z akého dôvodu,

e) priemernom trvaní alternatívneho riešenia sporu,

f) podiele, v akom sú výsledky alternatívneho riešenia sporov dobrovoľne plnené, ak má subjekt alternatívneho riešenia sporov takéto informácie,

g) členstve v nadnárodných organizáciách, ktoré sa zaoberajú riešením cezhraničných sporov, ak je subjekt alternatívneho riešenia sporov členom takejto organizácie,

h) opatreniach na zabezpečenie ďalšieho vzdelávania poverených fyzických osôb,

i) efektivite alternatívneho riešenia sporov a návrhoch na zlepšenie alternatívneho riešenia sporov.

(4) Subjekt alternatívneho riešenia sporov na základe žiadosti poskytuje informácie podľa odsekov 1 a 3 aj na trvanlivom nosiči; okrem úhrady vo výške materiálnych nákladov spojených so zhotovením kópií, so zadovážením trvanlivých nosičov a s odoslaním trvanlivého nosiča poskytuje tieto informácie bezodplatne.

(5) Subjekt alternatívneho riešenia sporov je povinný zabezpečiť, aby mal spotrebiteľ možnosť podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu aj prostredníctvom formulára, ktorého vzor je uvedený v prílohe č. 1; subjekt alternatívneho riešenia sporov zverejní formulár aj na svojom webovom sídle. Subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý je príslušný na riešenie sporov zo zmlúv uzatváraných prostredníctvom elektronických zariadení podľa osobitného predpisu,[21]) je povinný zverejniť na svojom webovom sídle aj odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov podľa osobitného predpisu,[22]) prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

(6) Subjekt alternatívneho riešenia sporov je povinný viesť evidenciu o riešených sporoch a odmietnutých návrhoch obsahujúcu najmä

a) dátum doručenia návrhu,

b) dátum odmietnutia návrhu alebo dátum zaslania oznámenia o začatí alternatívneho riešenia sporu,

c) popis predmetu sporu a postup subjektu alternatívneho riešenia sporov,

d) všetky záznamy o komunikácii subjektu alternatívneho riešenia sporov so stranami sporu,

e) informáciu o každom predĺžení lehoty podľa § 15 ods. 4 alebo § 16 ods. 9,

f) dátum a spôsob ukončenia alternatívneho riešenia sporu.

(7) Subjekt alternatívneho riešenia sporov spracúva osobné údaje fyzických osôb v rozsahu nevyhnutnom na účely tohto zákona v súlade s osobitným predpisom.[23])

Alternatívne riešenie sporu

§ 11

(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 alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „návrh“) subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak predávajúci na žiadosť podľa odseku 1 odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.

§ 12
Návrh

(1) Návrh podáva spotrebiteľ príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

(2) Ak sú na alternatívne riešenie sporu príslušné viaceré subjekty alternatívneho riešenia sporov, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má spotrebiteľ. Na ustanovenia zmluvy, ktoré zaväzujú spotrebiteľa podať návrh na vopred určený subjekt alternatívneho riešenia sporov, sa neprihliada.

(3) Návrh musí obsahovať

a) meno a priezvisko spotrebiteľa, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ich má,

b) presné označenie predávajúceho,

c) úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností,

d) označenie, čoho sa spotrebiteľ domáha,

e) dátum, kedy sa spotrebiteľ obrátil na predávajúceho so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s predávajúcim bol bezvýsledný,

f) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e).

(4) K návrhu spotrebiteľ priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.

(5) Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie návrhu môže spotrebiteľ využiť formulár, ktorého vzor je uvedený v prílohe č. 1 a ktorý je dostupný aj na webovom sídle ministerstva a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov.

(6) Ak návrh neobsahuje náležitosti podľa odseku 3 alebo ak k nemu nie sú priložené doklady potrebné na jeho posúdenie, subjekt alternatívneho riešenia sporov 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 alternatívneho riešenia sporov zároveň spotrebiteľa poučí o následkoch nedoplnenia návrhu v určenej lehote.

§ 13

(1) Ak spotrebiteľ napriek výzve podľa § 12 ods. 6 svoj návrh v určenej lehote nedoplní a pre tento nedostatok nemožno pokračovať v alternatívnom riešení sporu, subjekt alternatívneho riešenia sporov návrh odmietne.

(2) Subjekt alternatívneho riešenia sporov odmietne návrh aj vtedy, ak

a) nie je príslušný riešiť spor alebo ide o druh sporu, ktorý oprávnená právnická osoba nemá zapísaný v zozname,

b) vo veci, ktorej sa návrh týka, bolo skôr začaté alternatívne riešenie sporu pred iným subjektom alternatívneho riešenia sporov, 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),

c) je návrh neopodstatnený,

d) je návrh anonymný,

e) požiadal ministerstvo o vyčiarknutie zo zoznamu.

(3) Neopodstatneným návrhom podľa odseku 2 písm. c) 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 alternatívneho riešenia sporu, pričom tento návrh neobsahuje žiadne nové skutočnosti.

(4) Ak z pravidiel alternatívneho riešenia sporov nevyplýva niečo iné, subjekt alternatívneho riešenia sporov môže návrh odmietnuť aj vtedy, ak

a) spotrebiteľ podá návrh po uplynutí jedného roka odo dňa

   1. doručenia zamietavej odpovede predávajúceho na žiadosť spotrebiteľa o nápravu alebo

   2. márneho uplynutia 30 dňovej lehoty odo dňa, kedy spotrebiteľ odoslal predávajúcemu žiadosť o nápravu, na ktorú predávajúci neodpovedal,

b) sa spotrebiteľ pred podaním návrhu preukázateľne nepokúsil vyriešiť spor komunikáciou s predávajúcim,

c) vyčísliteľná hodnota sporu nepresahuje sumu 20 eur,

d) sa vecou, ktorej sa návrh týka, už predtým zaoberal a spotrebiteľ bol informovaný o vybavení jeho podania, pričom návrh neobsahuje žiadne nové skutočnosti a alternatívne riešenie sporu by vzhľadom na všetky okolnosti bolo zjavne neúčelné,

e) je vzhľadom na všetky okolnosti zrejmé, že alternatívne riešenie sporu by bolo možné viesť len s vyvinutím neprimeraného úsilia.

(5) Odmietnutie návrhu spolu s uvedením dôvodu odmietnutia subjekt alternatívneho riešenia sporov bezodkladne oznámi spotrebiteľovi; to neplatí, ak ide o anonymný návrh.

§ 14
Začatie alternatívneho riešenia sporu

(1) Alternatívne riešenie sporu sa začína dňom doručenia úplného návrhu podľa § 12 subjektu alternatívneho riešenia sporov.

(2) Subjekt alternatívneho riešenia sporov 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 lehote podľa § 15 ods. 2.

(3) Subjekt alternatívneho riešenia sporov súčasne s oznámením podľa odseku 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 alternatívneho riešenia sporu nie je dotknuté ich právo domáhať sa ochrany svojich práv na súde,

d) spotrebiteľ má možnosť ukončiť účasť na alternatívnom riešení sporu v ktoromkoľvek jeho štádiu,

e) predávajúci, ktorý neposkytne subjektu alternatívneho riešenia sporov súčinnosť podľa § 15 ods. 2, sa dopustí správneho deliktu podľa § 27 ods. 2 a jeho obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania môže byť zverejnené na webovom sídle subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa § 15 ods. 5,

f) návrh bude odložený, ak spotrebiteľ napriek výzve subjektu alternatívneho riešenia sporov neposkytne súčinnosť potrebnú na alternatívne riešenie sporu.

§ 15
Súčinnosť

(1) Strany sporu sú povinné spolupracovať so subjektom alternatívneho riešenia sporov a poskytovať mu potrebnú súčinnosť na dosiahnutie rýchleho a efektívneho priebehu alternatívneho riešenia sporu.

(2) Predávajúci je povinný v lehote určenej subjektom alternatívneho riešenia sporov, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní od doručenia, poskytnúť

a) vyjadrenie ku skutočnostiam uvedeným v návrhu,

b) na základe výzvy subjektu alternatívneho riešenia sporov vysvetlenie, vyjadrenie alebo doklady týkajúce sa predmetu sporu, ktoré má k dispozícii.

(3) Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže počas alternatívneho riešenia sporu požiadať o súčinnosť aj tretiu osobu, ak jej vyjadrenie môže mať význam pre priebeh alebo výsledok alternatívneho riešenia sporu; ustanovenia odsekov 1 a 2 sa použijú primerane.

(4) V odôvodnených prípadoch môže subjekt alternatívneho riešenia sporov na základe žiadosti predávajúceho alebo tretej osoby, ktorú požiadal o súčinnosť, lehotu podľa odseku 2 predĺžiť, najviac však o 30 dní.

(5) Ak predávajúci neposkytne subjektu alternatívneho riešenia sporov súčinnosť a orgán kontroly mu uloží sankciu podľa § 27 ods. 2, subjekt alternatívneho riešenia sporov je oprávnený obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania predávajúceho zverejniť na svojom webovom sídle najviac na 90 dní.

(6) Povinnosťou poskytnúť súčinnosť podľa odsekov 2 a 3 nie sú dotknuté ustanovenia osobitných zákonov.[24])

§ 16
Základné ustanovenia o alternatívnom riešení sporu

(1) Subjekt alternatívneho riešenia sporov je pri alternatívnom riešení sporu povinný postupovať nezávisle, nestranne, s náležitou odbornou starostlivosťou, s cieľom urovnania sporu a prihliadať pritom na ochranu práv a oprávnených záujmov strán sporu.

(2) Subjekt alternatívneho riešenia sporov prideľuje návrhy povereným fyzickým osobám náhodným výberom s cieľom zachovania nestrannosti poverených fyzických osôb.

(3) Poverená fyzická osoba, ktorej subjekt alternatívneho riešenia sporov návrh pridelí, je povinná bezodkladne informovať subjekt alternatívneho riešenia sporov 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 informujú subjekt alternatívneho riešenia sporov, v mene ktorého poverená fyzická osoba spor rieši.

(5) Ak nastanú okolnosti podľa odseku 3 alebo 4, subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípade odôvodneného záveru, že poverená fyzická osoba nie je nestranná alebo nezávislá, pridelí riešenie sporu inej poverenej fyzickej osobe. Ak subjekt alternatívneho riešenia sporov nemôže prideliť riešenie sporu žiadnej poverenej fyzickej osobe, stranám sporu túto skutočnosť oznámi zároveň s možnosťou postúpiť spor inému vecne príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov; právo voľby, ktorému subjektu alternatívneho riešenia sporov spor postúpi, má spotrebiteľ. Ak iný vecne príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov neexistuje, v riešení sporu sa pokračuje len vtedy, ak boli strany sporu 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 riešila.

(6) Subjekt alternatívneho riešenia sporov zabezpečí, aby sa strany sporu mohli počas celého alternatívneho riešenia sporu vyjadrovať ku všetkým skutočnostiam a k predloženým dokladom.

(7) Subjekt alternatívneho riešenia sporov postupuje pri alternatívnom riešení sporu tak, aby bol spor čo najrýchlejšie vyriešený, predchádza zbytočným prieťahom, koná hospodárne a bez zbytočného a neprimeraného zaťažovania strán sporu a iných osôb; ak je to možné, pri komunikácii využíva najmä telefonický kontakt a elektronické prostriedky.

(8) Subjekt alternatívneho riešenia sporov hodnotí zistené skutočnosti jednotlivo a vo vzájomných súvislostiach nestranne podľa svojej úvahy, pričom vyvíja úsilie na dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu, a to najmä aktívnym oslovovaním strán sporu.

(9) Subjekt alternatívneho riešenia sporov ukončí alternatívne riešenie sporu do 90 dní odo dňa jeho začatia. V osobitne zložitých prípadoch môže subjekt alternatívneho riešenia sporov lehotu podľa prvej vety predĺžiť o 30 dní, a to aj opakovane. Subjekt alternatívneho riešenia sporov je povinný o každom predĺžení lehoty podľa druhej vety bezodkladne informovať strany sporu spolu s uvedením dôvodu predĺženia lehoty.

(10) Začatie alternatívneho riešenia sporu podľa § 14 ods. 1 a ukončenie alternatívneho riešenia sporu podľa § 20 ods. 1 má pre plynutie premlčacej lehoty a zánik práva rovnaké právne účinky ako uplatnenie práva na súde.

(11) Poverená fyzická osoba je povinná počas ako aj po skončení riešenia sporu v mene subjektu

alternatívneho riešenia sporov zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvie pri riešení sporu. Tejto povinnosti ju môže zbaviť len strana sporu, v ktorej záujme je viazaná povinnosťou zachovávať mlčanlivosť.

§ 17
Dohoda o vyriešení sporu

(1) Ak je po dôkladnom zhodnotení všetkých zistených skutočností a vyjadrení strán sporu zrejmé, že strany sporu majú záujem o zmierlivé vyriešenie sporu, subjekt alternatívneho riešenia sporov vypracuje návrh dohody o vyriešení sporu (ďalej len „návrh dohody“).

(2) Návrh dohody musí obsahovať

a) označenie subjektu alternatívneho riešenia sporov 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 alternatívneho riešenia sporov pri alternatívnom riešení sporu,

e) ustanovenia právnych predpisov, podľa ktorých subjekt alternatívneho riešenia sporov postupoval pri vypracovaní návrhu dohody,

f) návrh úpravy práv a povinností strán sporu, ktorý je výsledkom alternatívneho riešenia sporu,

g) informáciu o záväznosti vyjadrenia súhlasu strán sporu s návrhom dohody,

h) dátum vypracovania návrhu dohody.

(3) Subjekt alternatívneho riešenia sporov 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 alternatívneho riešenia sporu.

(4) Strany sporu svoj súhlas s návrhom dohody vyjadria vlastnoručnými podpismi, a to na listinnej podobe návrhu dohody. Podpísaný návrh dohody strany sporu doručia subjektu alternatívneho riešenia sporov, a to poštovou zásielkou v listinnej podobe alebo elektronickými prostriedkami.

(5) Doručením súhlasu oboch strán sporu s návrhom dohody subjektu alternatívneho riešenia sporov dôjde k uzavretiu dohody o vyriešení sporu (ďalej len „dohoda“). Subjekt alternatívneho riešenia sporov stranám sporu bezodkladne oznámi, že alternatívne riešenie sporu bolo ukončené uzavretím dohody podľa prvej vety.

(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 paragrafu sa použijú primerane, ak sa dohoda uzatvára pred subjektom alternatívneho riešenia sporov za súčasnej fyzickej prítomnosti oboch strán sporu.

(8) Ak strany sporu uzavrú dohodu pred oprávnenou právnickou osobou vyčiarknutou zo zoznamu podľa § 7 ods. 2 písm. d), ktorákoľvek zo strán sporu má právo odstúpiť od dohody do 30 dní odo dňa vyčiarknutia oprávnenej právnickej osoby zo zoznamu podľa § 7 ods. 2 písm. d), inak

účinky dohody zostávajú zachované. Možnosť spotrebiteľa obrátiť sa s takto ukončeným sporom na iný subjekt alternatívneho riešenia sporov nie je dotknutá.

§ 18
Odôvodnené stanovisko

(1) Ak medzi stranami sporu nedôjde k uzavretiu dohody podľa § 17 a subjekt alternatívneho riešenia sporov na základe skutočností, ktoré zistí pri alternatívnom riešení sporu, dospeje k odôvodnenému záveru, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa,[20]) 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 odôvodnené stanovisko vydáva, a postup subjektu alternatívneho riešenia sporov 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 alternatívneho riešenia sporov a meno, priezvisko, akademický titul a podpis poverenej fyzickej osoby, ktorá odôvodnené stanovisko vypracovala.

(3) Odôvodnené stanovisko subjekt alternatívneho riešenia sporov doručí stranám sporu.

§ 19
Odloženie návrhu

(1) Subjekt alternatívneho riešenia sporov po začatí alternatívneho riešenia sporu návrh odloží, ak

a) zistí, že vo veci, ktorej sa návrh týka,

   1. bolo skôr začaté alternatívne riešenie sporu pred iným subjektom alternatívneho riešenia sporov,
   2. rozhodol súd alebo rozhodcovský súd,
   3. bola uzavretá dohoda o mediácii alebo
   4. bolo ukončené alternatívne riešenie sporu podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e),

b) spotrebiteľ napriek výzve subjektu alternatívneho riešenia sporov neposkytne súčinnosť potrebnú na alternatívne riešenie sporu,

c) spotrebiteľ vyhlási, že sa rozhodol ukončiť svoju účasť na alternatívnom riešení sporu,

d) strany sporu nevyjadria písomný súhlas s postupom podľa § 16 ods. 5 a súčasne nemožno spor postúpiť inému subjektu alternatívneho riešenia sporov,

e) na základe skutočností zistených počas alternatívneho riešenia sporu nie je zrejmé, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa.[20])

(2) Oznámenie o odložení návrhu spolu s uvedením dôvodu odloženia subjekt alternatívneho riešenia sporov bezodkladne doručí stranám sporu.

§ 20
Ukončenie alternatívneho riešenia sporu

(1) Alternatívne riešenie sporu sa končí dňom

a) uzavretia dohody podľa § 17,

b) vydania odôvodneného stanoviska podľa § 18,

c) odloženia návrhu podľa § 19,

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 alternatívneho riešenia sporu podľa odseku 1 písm. d) a e) oznámi subjekt alternatívneho riešenia sporov bezodkladne stranám sporu písomne spolu s uvedením dôvodu, pre ktorý sa alternatívne riešenie sporu ukončilo.

(3) Oprávnená právnická osoba písomne oznámi ukončenie alternatívneho riešenia sporu podľa odseku 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 odseku 1 písm. f) na iný subjekt alternatívneho riešenia sporov nie je dotknutá.

§ 21
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. Ak nemožno doručiť písomnosti na žiadnu z uvedených adries, písomnosti sa považujú za doručené po troch dňoch od vrátenia nedoručenej zásielky subjektu alternatívneho riešenia sporov, 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.

(3) Písomnosti s výnimkou oznámenia o začatí alternatívneho riešenia sporu možno predávajúcemu doručovať elektronickými prostriedkami, ak predávajúci oznámi subjektu alternatívneho riešenia sporov adresu na zasielanie elektronickými prostriedkami alebo ak je táto elektronická adresa verejne dostupná a adresát potvrdí prijatie písomnosti zaslaním odpovede na písomnosť doručenú elektronickými prostriedkami. Spotrebiteľovi možno doručovať písomnosti elektronickými prostriedkami, ak je v návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu uvedená elektronická adresa na zasielanie písomností elektronickými prostriedkami a 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.

§ 22
Náklady alternatívneho riešenia sporu

(1) Alternatívne riešenie sporu orgánmi alternatívneho riešenia sporov je bezodplatné.

(2) Oprávnená právnická osoba môže vo svojich pravidlách alternatívneho riešenia sporov stanoviť, že je oprávnená požadovať od spotrebiteľa poplatok za začatie alternatívneho riešenia

sporu v sume, ktorú zverejní na svojom webovom sídle. Poplatok podľa prvej vety nesmie presiahnuť sumu päť eur vrátane dane z pridanej hodnoty. Oprávnená právnická osoba môže od spotrebiteľa požadovať zaplatenie poplatku najskôr súčasne so zaslaním oznámenia o začatí alternatívneho riešenia sporu.

(3) Iné platby, ako je poplatok za začatie alternatívneho riešenia sporu podľa odseku 2 a úhradu podľa § 10 ods. 4, nesmie subjekt alternatívneho riešenia sporov vyžadovať.

(4) Náklady spojené s alternatívnym riešením sporu znáša každá zo strán sporu samostatne bez možnosti ich náhrady.

§ 23

Pravidlá alternatívneho riešenia sporov a iné vnútorné predpisy subjektu alternatívneho riešenia sporov musia zabezpečovať rovnosť strán sporu a právo každej strany sporu domáhať sa svojich práv prostredníctvom alternatívneho riešenia sporu, ako aj ochranu práv a oprávnených záujmov strán sporu a nemôžu byť v rozpore so všeobecnými záväznými právnymi predpismi.

§ 24
Štátna správa v oblasti alternatívneho riešenia sporov

(1) Orgánom štátnej správy v oblasti alternatívneho riešenia sporov je ministerstvo, ktoré

a) vedie a na svojom webovom sídle zverejňuje zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov,

b) oznamuje Európskej komisii subjekty alternatívneho riešenia sporov zapísané v zozname a všetky zmeny vykonané v zozname,

c) vydáva odporúčania v súvislosti s alternatívnym riešením sporov pre subjekty alternatívneho riešenia sporov,

d) podporuje spoluprácu subjektov alternatívneho riešenia sporov pri riešení cezhraničných sporov.

(2) Zoznam podľa odseku 1 písm. a) vypracuje ministerstvo na základe informácií zaslaných oprávnenými právnickými osobami podľa § 4 ods. 2 až 4 a na základe informácií, ktoré si vyžiada od orgánov alternatívneho riešenia sporov. Do zoznamu sa zapisuje

a) názov a sídlo subjektu alternatívneho riešenia sporov, adresa na doručovanie, adresa na podávanie podaní v elektronickej podobe, telefonický kontakt a identifikačné číslo, ak mu bolo pridelené,

b) informácia o bezodplatnosti alternatívneho riešenia sporu alebo o sume poplatku, ktorý subjekt alternatívneho riešenia sporov účtuje spotrebiteľovi,

c) informácia o jazyku, v ktorom možno podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu a viesť alternatívne riešenie sporu,

d) druhy sporov, ktoré subjekt alternatívneho riešenia sporov rieši,

e) informácia o záväznosti a právnych účinkoch výsledku alternatívneho riešenia sporu pre strany sporu,

f) dôvody, na ktorých základe subjekt alternatívneho riešenia sporov môže odmietnuť riešiť spor podľa § 13 ods. 2 a 4,

g) poverené fyzické osoby, ktoré v mene subjektu alternatívneho riešenia sporov riešia spory s uvedením mena, priezviska, akademického titulu a dĺžky ich funkčného obdobia, ak alternatívne riešenie sporov budú vykonávať iba po určitý čas.

(3) Ministerstvo zoznam aktualizuje na základe každej zmeny, ktorá mu bola oznámená alebo je

ministerstvu známa z úradnej činnosti.

§ 25
Dohľad nad dodržiavaním povinností oprávnených právnických osôb

(1) Ministerstvo vykonáva dohľad nad dodržiavaním povinností oprávnených právnických osôb podľa § 6 ods. 1 a 2, § 7 ods. 3, § 9, § 10 ods. 1 až 6, § 13 ods. 1, 2, 4 a 5, § 14 ods. 2 a 3, § 16 ods. 1, 2, 5 až 9, § 17 ods. 1, 3 a 5, § 18 ods. 1 a 3, § 19 ods. 1 a 2, § 20 ods. 2 a 3 a § 22 ods. 2 a 3.

(2) Ministerstvo vykonáva dohľad aj prostredníctvom kontroly u oprávnenej právnickej osoby, ktorej premetom je najmä overovanie

a) plnenia podmienok na zápis do zoznamu a dodržiavania povinností pri alternatívnom riešení sporov,

b) úplnosti, správnosti a pravdivosti údajov, dokladov, podkladov a informácií predkladaných ministerstvu,

c) nestrannosti a nezávislosti poverených fyzických osôb pri alternatívnom riešení sporov.

(3) Zamestnanci ministerstva sú pri výkone kontroly oprávnení

a) vstupovať do objektov sídla, zariadení, na pozemky a do iných priestorov oprávnenej právnickej osoby,

b) vyžadovať od oprávnenej právnickej osoby, aby v určenej lehote poskytla doklady, iné písomnosti, spisy, vyjadrenia a informácie potrebné na výkon kontroly vrátane informácií na technických nosičoch dát,

c) nahliadať do spisov a iných záznamov oprávnenej právnickej osoby a robiť z nich kópie a odpisy,

d) v odôvodnených prípadoch si zapožičať písomnosti a iné záznamy,

e) vyžadovať od oprávnenej právnickej osoby a poverených fyzických osôb všetky informácie súvisiace s výkonom ich činnosti.

(4) Zamestnanci ministerstva sú pri výkone kontroly povinní preukázať sa služobným preukazom a písomným poverením na výkon kontroly.

(5) Písomné poverenie na výkon kontroly obsahuje najmä

a) názov a sídlo oprávnenej právnickej osoby,

b) názov a sídlo ministerstva,

c) mená a priezviská zamestnancov ministerstva vykonávajúcich kontrolu,

d) predmet kontroly,

e) kontrolované obdobie,

f) dátum a miesto vyhotovenia poverenia.

(6) Výkon kontroly nesmie zasahovať do prebiehajúceho alternatívneho riešenia sporu.

(7) Marenia výkonu kontroly podľa odseku 2 sa dopustí oprávnená právnická osoba alebo poverená fyzická osoba, ak pri výkone kontroly

a) neposkytne ministerstvu požadovanú súčinnosť,

b) neposkytne všetky informácie a dokumentáciu a neumožní ich kontrolu alebo

c) neumožní zamestnancom ministerstva vykonať kontrolu v rozsahu uvedenom v písomnom

poverení na výkon kontroly.

(8) Za marenie výkonu kontroly ministerstvo uloží poriadkovú pokutu do 500 eur.

(9) Uložená poriadková pokuta je splatná do 30 dní odo dňa nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o jej uložení, ak v ňom nie je určená iná lehota splatnosti.

§ 26
Kontrola nad dodržiavaním povinnosti poskytnúť súčinnosť

Orgánom kontroly nad dodržiavaním povinnosti poskytnúť súčinnosť podľa § 15 ods. 2 a 3 je

a) Úrad pre reguláciu sieťových odvetví nad stranou alternatívneho riešenia sporu pred Úradom pre reguláciu sieťových odvetví a treťou osobou, ktorú požiadal o súčinnosť,

b) Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb nad stranou alternatívneho riešenia sporu pred Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a treťou osobou, ktorú požiadal o súčinnosť,

c) Slovenská obchodná inšpekcia nad predávajúcim, nad ktorým nevykonávajú dohľad orgány podľa písmen a) a b).

§ 27
Správne delikty

(1) Ministerstvo uloží oprávnenej právnickej osobe za porušenie povinností podľa § 6 ods. 1 alebo ods. 2, § 7 ods. 3, § 9, § 10 ods. 1 až 6, § 13 ods. 1, 2, 4 alebo ods. 5, § 14 ods. 2 alebo ods. 3, § 16 ods. 1, 2, 5 až 9, § 17 ods. 1, 3 alebo ods. 5, § 18 ods. 1 alebo ods. 3, § 19 ods. 1 alebo ods. 2, § 20 ods. 2 alebo ods. 3 alebo § 22 ods. 2 alebo ods. 3 pokutu v sume do 1 000 eur; horná hranica pokuty sa zvyšuje na desaťnásobok, ak oprávnená právnická osoba opakovane poruší tú istú povinnosť, za porušenie ktorej jej už bola uložená pokuta ministerstvom počas 12 mesiacov odo dňa právoplatnosti predchádzajúceho rozhodnutia o uložení pokuty.

(2) Orgán kontroly podľa § 26 uloží predávajúcemu alebo tretej osobe, ktorá bola požiadaná o súčinnosť, za porušenie povinnosti podľa § 15 ods. 2 alebo ods. 3 pokutu od 500 eur do 10 000 eur; horná hranica sadzby pokuty sa zvyšuje na dvojnásobok, ak predávajúci alebo tretia osoba, ktorá bola požiadaná o súčinnosť, opakovane poruší tú istú povinnosť, za ktorej porušenie mu už bola uložená pokuta orgánom kontroly počas 12 mesiacov odo dňa právoplatnosti predchádzajúceho rozhodnutia o uložení pokuty.

(3) Pokutu možno uložiť najneskôr do štyroch rokov odo dňa, keď k porušeniu povinnosti došlo.

(4) Pri určení sumy pokuty sa prihliada na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania a na rozsah a mieru hroziacej alebo spôsobenej ujmy.

(5) Výnosy pokút sú príjmom štátneho rozpočtu.

§ 28
Spoločné ustanovenia

(1) Na počítanie lehôt a právnu úpravu zastupovania sa primerane použijú ustanovenia všeobecného predpisu o konaní pred súdmi.

(2) Na alternatívne riešenie sporov sa nevzťahuje všeobecný predpis o správnom konaní okrem konania o

a) žiadosti o zápis do zoznamu podľa § 5,

b) vyčiarknutí právnickej osoby zo zoznamu podľa § 7 ods. 2 a 3,

c) uložení pokuty za správny delikt podľa § 27.

(3) Proti úkonom subjektu alternatívneho riešenia sporov nie sú prípustné žiadne opravné prostriedky.

§ 29
Prechodné ustanovenie

Orgány alternatívneho riešenia sporov ministerstvo zapíše do zoznamu ku dňu nadobudnutia účinnosti tohto zákona.

§ 30
Záverečné ustanovenie

Týmto zákonom sa preberajú právne záväzné akty Európskej únie uvedené v prílohe č. 2.

Čl. II

Zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z., zákona č. 22/2004 Z. z., zákona č. 451/2004 Z. z., zákona č. 725/2004 Z. z., zákona č. 266/2005 Z. z., zákona č. 308/2005 Z. z., zákona č. 646/2005 Z. z., zákona č. 648/2007 Z. z., zákona č. 67/2010 Z. z., zákona č. 129/2010 Z. z., zákona č. 161/2011 Z. z., zákona č. 182/2011 Z. z., zákona č. 78/2012 Z. z., zákona č. 301/2012 Z. z., zákona č. 142/2013 Z. z., zákona č. 367/2013 Z. z., zákona č. 102/2014 Z. z., zákona č. 106/2014 Z. z., zákona č. 373/2014 Z. z., zákona č. 35/2015 Z. z. a zákona č. 387/2015 Z. z. sa mení a dopĺňa takto:

1. V § 2 sa vypúšťa písmeno g).

   Doterajšie písmená h) až l) sa označujú ako písmená g) až k).

2. V § 3 ods. 2 písm. c) sa slovo „Prievidzi" nahrádza slovom „Trenčíne".

3. § 4 sa dopĺňa odsekom 5, ktorý znie:

   „(5) Slovenská obchodná inšpekcia je orgánom alternatívneho riešenia sporov podľa osobitného predpisu;[11b]) alternatívne riešenie sporov Slovenskou obchodnou inšpekciou sa spravuje osobitným predpisom.11b)".

   Poznámka pod čiarou k odkazu 11b znie:

   „11b) Zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.".

4. V § 5 ods. 3 sa bodka nahrádza čiarkou a na konci sa pripájajú tieto slová: „ktorá vykoná kontrolný nákup podľa § 4 ods. 3 písm. g).".

5. V § 5 ods. 7 sa slová „§ 8 ods. 1 písm. d)" nahrádzajú slovami „§ 8 ods. 1 písm. c)".

6. V § 6 ods. 1 sa vypúšťa písmeno c).

   Doterajšie písmená d) a e) sa označujú ako písmená c) a d).

7. V § 8 ods. 1 sa vypúšťa písmeno c).

   Doterajšie písmená d) až g) sa označujú ako písmená c) až f).

Čl. III

Zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v znení zákona č. 397/2008 Z. z., zákona č. 318/2009 Z. z., zákona č. 575/2009 Z. z., zákona č. 508/2010 Z. z., zákona

č. 301/2012 Z. z., zákona č. 132/2013 Z. z., zákona č. 437/2013 Z. z., zákona č. 102/2014 Z. z., zákona č. 106/2014 Z. z., zákona č. 151/2014 Z. z., zákona č. 199/2014 Z. z., zákona č. 373/2014 Z. z. a zákona č. 273/2015 Z. z. sa mení a dopĺňa takto:

1. § 3 odsek 6 znie:

„(6) Každý spotrebiteľ má právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia sporov.[9]) Počas alternatívneho riešenia sporov spotrebiteľ spolupracuje so subjektom alternatívneho riešenia sporov v záujme rýchleho vyriešenia sporu. V prípade cezhraničného sporu má spotrebiteľ právo obrátiť sa na Európske spotrebiteľské centrum, ktoré mu poskytne adresu na doručovanie, elektronickú adresu alebo telefonický kontakt na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý je príslušný na riešenie jeho sporu.“.

Poznámka pod čiarou k odkazu 9a sa vypúšťa.

Poznámka pod čiarou k odkazu 9 znie:

„9) Zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.“.

2. V § 10a sa odsek 1 dopĺňa písmenom k), ktoré znie:

„k) informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom.[9])“.

3. § 14b sa vypúšťa.

4. Príloha č. 2 sa dopĺňa desiatym bodom, ktorý znie:

„10. Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ z 21. mája 2013 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov) (Ú. v. EÚ L 165, 18. 6. 2013).“.

Čl. IV

Zákon č. 324/2011 Z. z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 547/2011 Z. z., zákona č. 352/2013 Z. z., zákona č. 402/2013 Z. z. a zákona č. 125/2015 Z. z. sa mení a dopĺňa takto:

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

„e) alternatívne riešenie sporov v oblasti poskytovania poštových služieb podľa osobitného predpisu,[12])“.

Doterajšie písmená e) a f) sa označujú ako písmená f) a g).

Poznámka pod čiarou k odkazu 12 znie:

„12) Zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.“.

Čl. V

Zákon č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení zákona č. 547/2011 Z. z., zákona č. 241/2012 Z. z., zákona č. 352/2013 Z. z., zákona č. 402/2013 Z. z., nálezu Ústavného súdu Slovenskej republiky č. 139/2015 Z. z., zákona č. 247/2015 Z. z. a zákona č. 269/2015 Z. z. sa mení a dopĺňa takto:

1. V § 6 ods. 3 písm. i) a § 74 ods. 2 písm. j) sa slovo „mimosúdne“ nahrádza slovom „alternatívne“.

2. V § 40 ods. 1 a § 57 ods. 5 tretej vete sa slovo „mimosúdneho“ nahrádza slovom „alternatívneho“.

3. § 75 vrátane nadpisu znie:

„§ 75
Alternatívne riešenie sporov

Úrad je orgánom alternatívneho riešenia sporov podľa osobitného predpisu;60a) alternatívne riešenie sporov úradom sa spravuje osobitným predpisom,[60a]) ak tento zákon neustanovuje inak.“.

Poznámka pod čiarou k odkazu 60a znie:

„60a) Zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.“.

4. Za § 78a sa vkladá § 78b, ktorý vrátane nadpisu znie:

„§ 78b
Prechodné ustanovenie k úpravám účinným od 1. februára 2016

Mimosúdne riešenie sporov podľa § 75, ktoré sa začalo a neskončilo do 31. januára 2016, sa dokončí podľa predpisu účinného do 31. januára 2016.”.

Čl. VI

Zákon č. 78/2012 Z. z. o bezpečnosti hračiek a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov v znení zákona č. 140/2013 Z. z. sa mení takto:

V § 7 ods. 2 písmeno e) znie:

„e) určiť na žiadosť orgánu dohľadu alebo orgánu dohľadu členských štátov, v ktorých hračku sprístupnil na trhu,

1. výrobcu, splnomocneného zástupcu, dovozcu alebo distribútora, ktorý mu hračku dodal,
2. distribútora, ktorému hračku dodal,“.

Čl. VII

Zákon č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach v znení zákona č. 435/2013 Z. z. a zákona č. 321/2014 Z. z. sa mení a dopĺňa takto:

1. § 9 ods. 1 sa dopĺňa písmenom o), ktoré znie:

„o) vykonáva alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov[17b]) koncového odberateľa elektriny, koncového odberateľa plynu, odberateľa, ktorý dodané teplo využíva na vlastnú spotrebu, odberateľa vody alebo producenta odpadových vôd, ktorý je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu,[17c]) a rozhoduje o uložení sankcie za správne delikty spáchané porušením povinností ustanovených v osobitnom predpise.[17b])“.

Poznámky pod čiarou k odkazom 17b a 17c znejú:

„17b) Zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

17c) § 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v znení zákona č. 102/2014 Z. z.“.

2. § 37 vrátane nadpisu znie:

„§ 37
Alternatívne riešenie sporov

(1) Koncový odberateľ elektriny, koncový odberateľ plynu, odberateľ, ktorý dodané teplo využíva na vlastnú spotrebu alebo dodané teplo rozpočítava konečným spotrebiteľom, odberateľ vody alebo producent odpadových vôd, ktorý nie je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu,[17c])

je oprávnený predložiť úradu na alternatívne riešenie spor s regulovaným subjektom, ktorý je dodávateľom elektriny, dodávateľom plynu, prevádzkovateľom distribučnej sústavy, prevádzkovateľom distribučnej siete, dodávateľom tepla, vlastníkom, nájomcom alebo prevádzkovateľom verejného vodovodu alebo vlastníkom, nájomcom alebo prevádzkovateľom verejnej kanalizácie, ak sa ohľadom predmetu sporu uskutočnilo reklamačné konanie[56]) a koncový odberateľ elektriny, koncový odberateľ plynu, odberateľ, ktorý dodané teplo využíva na vlastnú spotrebu alebo dodané teplo rozpočítava konečným spotrebiteľom, odberateľ vody alebo producent odpadových vôd nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

(2) Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu obsahuje

a) meno, priezvisko a elektronickú adresu alebo poštovú adresu, ak ide o fyzickú osobu alebo názov, sídlo a elektronickú adresu ak ide o právnickú osobu, ktorá je koncovým odberateľom elektriny, koncovým odberateľom plynu, odberateľom, ktorý dodané teplo využíva na vlastnú spotrebu alebo dodané teplo rozpočítava konečným spotrebiteľom, odberateľom vody alebo producentom odpadových vôd,

b) názov a sídlo regulovaného subjektu,

c) predmet sporu,

d) odôvodnenie nesúhlasu s výsledkom reklamácie alebo spôsobom vybavenia reklamácie,

e) označenie, čoho sa navrhovateľ domáha.

(3) Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu predloží koncový odberateľ elektriny, koncový odberateľ plynu, odberateľ, ktorý dodané teplo využíva na vlastnú spotrebu alebo dodané teplo rozpočítava konečným spotrebiteľom, odberateľ vody alebo producent odpadových vôd bezodkladne, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie.

(4) Regulovaný subjekt podľa odseku 1 a koncový odberateľ elektriny, koncový odberateľ plynu, odberateľ, ktorý dodané teplo využíva na vlastnú spotrebu alebo dodané teplo rozpočítava konečným spotrebiteľom, odberateľ vody alebo producent odpadových vôd ako účastníci riešenia sporu sú povinní a oprávnení navrhovať dôkazy a ich doplnenie, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranne s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie alternatívneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu.

(5) Alternatívne riešenie sporu sa skončí uzavretím písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu alebo márnym uplynutím lehoty podľa odseku 4, ak k uzavretiu dohody nedošlo. Skončenie alternatívneho riešenia sporu z dôvodu márneho uplynutia lehoty úrad oznámi účastníkom sporového konania.

(6) Na alternatívne riešenie sporov podľa odseku 1 sa nepoužije osobitný predpis.[17b])“.

3. Za § 45 sa vkladá § 45a, ktorý vrátane nadpisu znie:

„§ 45a
Prechodné ustanovenie k úpravám účinným od 1. februára 2016

Mimosúdne riešenie sporov podľa § 37, ktoré sa začalo a neskončilo do 31. januára 2016, sa dokončí podľa predpisu účinného do 31. januára 2016.“.

Čl. VIII

Zákon č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 151/2014 Z. z. sa mení

a dopĺňa takto:

1. V § 1 ods. 3 písmeno f) znie:

   „f) zmluvu o združenej dodávke plynu, zmluvu o združenej dodávke elektriny, zmluvu o pripojení do distribučnej siete alebo zmluvu o pripojení do distribučnej sústavy,[14])“.

2. V § 3 ods. 1 písmeno t) znie:

   „t) informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov;[21a]) predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov,[21b]) prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.“.

   Poznámky pod čiarou k odkazom 21a a 21b znejú:

   „21a) Zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

   21b) Čl. 14 ods. 1 a 2 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online) (Ú. v. EÚ L 165, 18. 6. 2013).“.

3. Doterajší text prílohy č. 1 sa označuje ako prvý bod a dopĺňa sa druhým bodom, ktorý znie:

   „2. Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ z 21. mája 2013 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov) (Ú. v. EÚ L 165, 18. 6. 2013).“.

Čl. IX

Tento zákon nadobúda účinnosť 1. januára 2016 okrem článku I, čl. II bodov 1, 3 až 7 a čl. III až VIII, ktoré nadobúdajú účinnosť 1. februára 2016.

Andrej Kiska v. r.

Peter Pellegrini v. r.

Robert Fico v. r.

Príloha č. 1
k zákonu č. 391/2015 Z. z.

VZOR

NÁVRH NA ZAČATIE ALTERNATÍVNEHO RIEŠENIA SPORU

Údaje o spotrebiteľovi

meno a priezvisko:

bydlisko:

adresa na doručovanie:

emailová adresa:

telefonický kontakt:

Údaje o predávajúcom

obchodné meno/názov

miesto podnikania/sídlo:

identifikačné číslo:

emailová adresa:

webová stránka:

telefonický kontakt:

Detaily prípadu

dátum nákupu/podpisu zmluvy:

dátum dodania:

miesto nákupu:

cena tovaru alebo služby:

spôsob platby[1]:

spôsob predaja[2]:

[1] Napríklad bankový prevod, hotovosť, šek, kreditná karta alebo debetná karta.
[2] Napríklad predajňa, elektronický obchod, iný predaj na diaľku (napr. ponukový katalóg, telefón), podomový predaj, predajná akcia, trh/veľtrh, aukcie alebo internetové aukcie.

dátum uplatnenia reklamácie:

dátum vybavenia reklamácie:

dátum uplatnenia žiadosti spotrebiteľa o nápravu:

Opis rozhodujúcich skutočností vrátane uvedenia informácie, že pokus o vyriešenie sporu priamo s predávajúcim bol bezvýsledný *(v prípade potreby pridajte ďalší list papiera)*

Označenie, čoho sa spotrebiteľ domáha

Dolupodpísaný vyhlasujem, že som vo veci nezaslal rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, vo veci nerozhodol súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu okrem ukončenia z dôvodu vyčiarknutia oprávnenej právnickej osoby zo zoznamu.

Dátum

Podpis

Príloha č. 2
k zákonu č. 391/2015 Z. z.

ZOZNAM PREBERANÝCH PRÁVNE ZÁVÄZNÝCH AKTOV EURÓPSKEJ ÚNIE

Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ z 21. mája 2013 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov) (Ú. v. EÚ L 165, 18. 6. 2013).

1) § 52 ods. 1 Občianskeho zákonníka.

2) Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online) (Ú. v. EÚ L 165, 18. 6. 2013).

3) § 7 ods. 1 zákona č. 576/2004 Z. z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

4) § 13 zákona č. 576/2004 Z. z. v znení neskorších predpisov.

5) Zákon č. 568/2009 Z. z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

6) Zákon č. 335/2014 Z. z. o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

7) Zákon č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

8) § 2 ods. 1 Obchodného zákonníka.

9) Napríklad zákon Slovenskej národnej rady č. 138/1992 Zb. o autorizovaných architektoch a autorizovaných stavebných inžinieroch v znení neskorších predpisov, zákon č. 586/2003 Z. z. o advokácii a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov v znení neskorších predpisov.

10) § 9 ods. 1 písm. o) zákona č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach v znení neskorších predpisov.

11) § 1 písm. c) zákona č. 250/2012 Z. z.

12) § 6 ods. 3 písm. i) zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov.
§ 13 ods. 2 písm. e) zákona č. 324/2011 Z. z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

13) § 6 ods. 3 písm. d) a § 44 zákona č. 351/2011 Z. z. v znení zákona č. 241/2012 Z. z.

14) § 2 a § 26 zákona č. 324/2011 Z. z.

15) § 4 ods. 5 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

16) § 2 písm. b) zákona č. 266/2005 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

17) § 1 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. v znení zákona č. 397/2008 Z. z.

18) Napríklad zákon Slovenskej národnej rady č. 9/1992 Zb. o obchodných a priemyselných komorách v znení neskorších predpisov.

19) § 20i ods. 2 Občianskeho zákonníka.
§ 6 zákona č. 83/1990 Zb. o združovaní občanov.

20) Napríklad § 53 Občianskeho zákonníka, zákon č. 266/2005 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákon č. 250/2007 Z. z. v znení neskorších predpisov, zákon č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákon č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 151/2014 Z. z.

21) Zákon č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z. v znení neskorších predpisov.

22) Čl. 5 nariadenia č. 524/2013.

23) Zákon č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov

v znení zákona č. 84/2014 Z. z.

24) § 17 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník.
§ 63 zákona č. 351/2011 Z. z.

Vydavateľ Zbierky zákonov Slovenskej republiky, správca obsahu a prevádzkovateľ právneho a informačného portálu Slov-Lex dostupného na webovom sídle www.slov-lex.sk je
Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej republiky, Račianska 71, 813 11 Bratislava,
tel.: +421 2 888 91 864, +421 2 888 91 865, e-mail: helpdesk@slov-lex.sk.