



ÚRAD PRE REGULÁCIU  
ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKÁCIÍ  
A POŠTOVÝCH SLUŽIEB

---

# VÝROČNÁ SPRÁVA

---

**o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov  
za rok 2016**

V Bratislave, marec 2017

Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej len „RÚ“) na základe ust. § 10 ods. 3 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ARS“) vydáva túto Výročnú správu o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov za rok 2016.

V roku 2016 bolo RÚ doručených 18 návrhov na alternatívne riešenie sporov (ďalej len „ARS“). Spotrebiteľia sa najčastejšie domáhali zmeny účtovanej sumy za služby. V oblasti kvality služby sa najčastejšie spotrebiteľia domáhali kompenzácie za zníženú kvalitu služby počas porúch a neuspokojivé odstránenie poruchy. K sporom najčastejšie viedlo nedostatočné vyjadrenie sa predávajúceho k reklamácií.

RÚ odmietol 8 z celkových 18 návrhov na ARS, a to z dôvodu nedoplnenia neúplného návrhu na ARS. 8 z 18 návrhov bolo odložených pred dosiahnutím výsledku buď z dôvodu, že predávajúci splnil nárok uvedený v návrhu a teda spotrebiteľ ukončil svoju účasť na ARS, alebo predávajúci trval na svojom stanovisku a RÚ nebolo zrejmé porušenie práv spotrebiteľa.

Riešenie sporu trvalo priemerne 76 dní. V prípade dohody boli splnené dobrovoľne všetky výsledky ARS.

Poverené osoby sa v rámci vzdelávania riešenia sporov zúčastnili na školení Riešenie konfliktov a ťažkých situácií. Poverené osoby zároveň čerpajú z mnohoročných skúseností RÚ, resp. jeho predchodcu pri mimosúdnom riešení sporov podľa zákona 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách. V budúcnosti RÚ plánuje účasť fyzických osôb na školeniach týkajúcich sa riešenia sporov ako i práv spotrebiteľov.

Z činnosti RÚ v oblasti ARS v roku 2016 možno usúdiť, že povedomie o tomto relatívne novom inštitúte medzi spotrebiteľmi rastie, no spotrebiteľom ešte nie je celkom jasný proces uplatňovania svojich práv týmto procesným postupom. Často posielajú neúplný návrh na ARS, prípadne sa informujú o tejto možnosti bez toho, aby sa najskôr obrátili na predávajúceho priamo. RÚ prispieva k uplatňovaniu práv spotrebiteľov poučením spotrebiteľa na procesný postup od podania reklamácie až po možnosť uplatnenia svojich práv na súde.

Mgr. Jaroslav Dohnal  
osoba poverená ARS